



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE
DE SERVEI D'ENQUESTA ALS TURISTES A LA
DESTINACIÓ BARCELONA (CIUTAT I REGIÓ) 2022**

Exp. PO 2021/07

INDEX

1. Objecte	3
2. Característiques tècniques de l'enquesta	4
3. Desenvolupament del treball de camp	6
4. Enregistrament i codificació de les dades	10
5. Depuració, Validació i Tractament d'Incidències	11
6. Seguiment i supervisió de les entrevistes	12
7. Lliurament final de resultats i documentació generada	13
8. Secret estadístic, propietat i garantia de continuïtat.....	15
ANNEXOS.....	17

PLEC DE PRESCRIPIONS TÈCNIQUES (PPT) DEL CONTRACTE DE REALITZACIÓ DEL TREBALL DE CAMP DE L'ENQUESTA DE PERFIL I HÀBITS DEL TURISTA A LA DESTINACIÓ BARCELONA 2022 (CIUTAT I REGIÓ)

1. Objecte

El present plec té com objecte establir les condicions tècniques per a la contractació del treball de camp de l'Enquesta de perfil i hàbits del turista a la destinació Barcelona (ciutat i regió) 2022.

Des de l'any 2017, l'Enquesta de perfil i hàbits del turista de l'entorn de Barcelona (Eddetur) i l'Enquesta de perfil i hàbits del turista a Barcelona ciutat s'unifiquen en una sola operació, per tal d'obtenir una major eficiència en la recollida de dades i disposar d'un anàlisi més complert de les dades que s'obtenen.

L'objectiu de l'enquesta és conèixer el perfil, hàbits i opinió dels turistes que visiten Barcelona (ciutat i resta província) amb relació a aquesta visita.

Tasques a realitzar per l'empresa adjudicada:

1. Desenvolupament de l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari CAPI.
2. Traducció i programació del qüestionari definitiu al castellà, anglès, francès, alemany i italià. I entregar els qüestionaris traduïts a l'Observatori, el primer dia de test de la programació del qüestionari.
3. Selecció i formació dels enquestadors, supervisors i codificadors.
4. Selecció de la persona entrevistada d'acord als protocols d'enquestació establerts.
5. Realització d'una prova pilot d'acord a les especificacions indicades.
6. Recollida de la informació amb metodologia CAPI aplicant els sistemes de seguiment i control establerts.
7. Crear els protocols de seguretat necessaris per assegurar la confidencialitat de les dades recollides (complint el que estableix la LOPD).
8. Codificació de les preguntes obertes a partir d'un pla de codis proporcionat per l'Observatori del Turisme.
9. Supervisió de la qualitat del treball de camp però mai en detriment dels processos de supervisió i qualitat de l'administració contractant.
10. Construcció de les matrius de dades de resultats d'acord amb les especificacions de l'Observatori del Turisme.
11. Revisió, depuració, consistència i geocodificació de les bases de dades.
12. Complir i informar de l'estat del camp segons els criteris fixats per l'Observatori del Turisme.
13. Complir i informar de la planificació i de l'estat del treball de camp en la periodicitat establerta.

14. Lliurament de fitxers parcials segons periodicitat especificada en format SPSS (.sav) i respectant la codificació, el redactat i la numeració de les preguntes. Aquesta base de dades també inclou les variables directes i indirectes.
15. Lliurament dels fitxers finals de dades en format SPSS (.sav) respectant la codificació, el redactat i la numeració de les preguntes. Així com demani l'Observatori.
16. Compactació i homogeneïtzació en 1 sola base de dades uniforme i consistent en format spss dels diferents períodes de l'enquesta.
17. Tenir accés a temps real a quotes i a seguiment del treball de camp.
18. Gravació mínima del 75% de les enquestes del estudi.
19. Cal realitzar una única sintaxis en un sol script de capçalera, homogeneïtzat segons els criteris de l'Observatori.
20. Tot entrevistador ha d'assistir a un briefing previ al inici del seu treball de camp. Independentment del moment en que sigui contractat.

2. Característiques tècniques de l'enquesta

L'Enquesta als turistes a la destinació Barcelona (ciutat i regió) 2022 és una operació estadística de periodicitat anual amb les següents característiques tècniques:

2.1. Població objectiu

Turistes que visiten Barcelona (ciutat i resta província) de 18 anys i més. Es considerarà turista aquell individu que hagi pernoctat entre 1 i 28 nits a algun municipi de la província de Barcelona a qualsevol tipus d'allotjament que no sigui una segona residència o un creuer.

2.2. Metodologia

Entrevista personal assistida per ordinador (sistema CAPI) a un lloc predeterminat.

2.3. Àmbit territorial

L'àmbit d'enquestació són tots els municipis de la província de Barcelona.

2.4. Àmbit temporal

Des de la data de formalització del contracte fins al 31 de desembre de 2022

2.5. Definició, grandària i distribució de la mostra

La mostra serà de 10.200 enquestes

- 4.000 enquestes a Barcelona ciutat
- 6.200 enquestes a la resta de la província

La mostra es construeix a partir d'un procediment polietàpic, estratificat i amb conglomerats, mitjançant selecció aleatòria dels dies i dels individus.

Per al cas de les **enquestes de Barcelona ciutat** els estrats els formen els mesos de l'any i els conglomerats els dies de la setmana i punts d'enquestació.

Es determinaran a priori els llocs d'enquestació:

- Hotels (de 4 i 5 estrelles)
- Punts d'entrada i sortida (aeroport del Prat, estacions de tren, terminal de creuers),
- Fires i congressos (Fira de Barcelona -Montjuïc, Fira de Barcelona-Gran Via –Hospitalet, Centre de Convencions Internacional de Barcelona-CCIB i Palau de Congressos de Catalunya-PCC),
- Punts d'interès de ciutat o amb afluència de turistes.

S'apliquen quotes per mes i punt d'enquestació.

Per al cas de les enquestes de la **resta de la província de Barcelona** els estrats els formen els mesos de l'any, les comarques i les tipologies de punts d'enquestació i els conglomerats els municipis i punts d'enquestació concrets.

Es determinaran a priori els llocs d'enquestació:

- Hotels, apart-hotels i pensions
- Càmpings
- Allotjaments de turisme rural
- Punts d'interès o amb afluència de turistes (punts d'entrada i sortida com estacions de tren, de bus, etc., museus, monuments, places, punts de passeig marítim, platges, quiosquets, etc.)

S'apliquen quotes per mes, municipi i/o comarca i tipologia de punt d'enquestació (categories d'hotel, càmping, turisme rural i punt d'interès turístic).

Les quotes mensuals demanades tant a Barcelona com a la resta de província s'hauran de complir mes a mes. En cas de no complir-les es pondran recuperar el mes següent. Passat aquest mes extra aquestes enquestes ja no es podran recuperar.

Els tècnics de l'Observatori de Turisme a Barcelona, determinaran la quota per territori/punt d'enquestació a desenvolupar cada mes. La contractista es troba obligada a l'execució de les enquestes encomanades en el territori/punt d'enquestació i el mes en curs, sense que sigui possible excedir-se en les enquestes de les que marcarà la quota. Només s'acceptarà la factura, si la variació en excés es inferior al 5% de la quota establerta per aquell mes i territori/punt d'enquestació.

Tant a Barcelona com a la resta de província les enquestes es repartiran al llarg de tot el dia i cobrint dies feiners (de dilluns a divendres), caps de setmana (dissabte i diumenge) i altres dies festius. Es planificaran jornades de treball de 8 hores que podran començar a les 7.00 en el cas que el punt d'enquestació sigui un hotel amb majoria de turistes que hi són per motius professionals i que podran acabar a les 22:00 en punts on el turisme sigui per motius vacacionals.

La fixació de la mostra és proporcional a les dades d'ocupació existents per a cadascun dels mesos. Dins de cada mes, fixa per dia i per a cada punt d'enquestació de cada municipi o grup de municipis. (Vegeu mostra tipus adjunta pertanyent a l'estudi 2021 adjunta a l'annex 1).

Per altra banda, caldrà recollir unes preguntes del col·lectiu que es definirà com a excursionistes (veure següent apartat). No s'estableix una quota d'excursionistes ja que s'han de realitzar les preguntes d'aquest apartat a totes les persones amb qui s'hagi de contactar seguint la metodologia de selecció dels individus a entrevistar. Tot i així, per experiències anteriors no s'admetrà una mostra inferior a 1000 contactes d'aquest tipus.

2.6. Selecció de les persones entrevistades

Els entrevistats es seleccionaran aleatòriament en els punts d'enquestació i segons els criteris establerts en la mostra facilitada per l'Observatori del Turisme.

En llocs amb una afluència de turistes abundant, caldrà deixar passar dues persones/grups abans d'escollir la següent persona a entrevistar. No es podrà fer més d'una entrevista per grup (per exemple, per família, grup d'amics, grup organitzat, etc.).

De qualsevol persona escollida per ser entrevistada és obligatori recollir en el CAPI totes les preguntes de filtre, tant si finalment resulta entrevistable com si no.

A totes les persones seleccionades que definirem com a "excursionistes", a banda de recollir les respostes de les preguntes filtre, caldrà fer-los unes preguntes més que s'hauran de lliurar també de forma mensual en un fitxer de contactes. Aquestes preguntes addicionals seran per conèixer el municipi/província/país de residència, el principal mitjà de transport utilitzat per arribar al municipi, el motiu de la visita al municipi, el sexe i l'edat.

Es consideraran excursionistes totes aquelles persones que:

- La nit anterior no hagin dormit al municipi d'enquestació.
- No resideixin en aquest municipi.

2.7. Qüestionari

El model serà semblant al qüestionari del 2021 que figura en l'annex 2.

El qüestionari consta d'una part fixa de temes generals (que es repeteix durant tot l'any) i una part variable sobre temes específics (que es podrà afegir o treure en alguns trimestres concrets de l'any).

Ha de ser administrat en català, castellà, anglès, francès, alemany i italià en funció de la llengua escollida per l'entrevistat/da.

La durada mitjana aproximada de l'enquesta serà de 8 a 10 minuts.

3. Desenvolupament del treball de camp

L'empresa adjudicatària designarà una persona tècnica responsable de l'operació estadística que serà la interlocutora vàlida al llarg de tots els treballs. Aquesta persona col·laborarà amb

l'administració contractant en tot el procés de camp, informará de totes les incidències que puguin sorgir i supervisarà l'execució de les decisions que s'adoptin en aquests casos.

3.1. Tasques prèvies a l'inici del camp

- 3.1.1. **Traducció del qüestionari.** L'empresa adjudicatària haurà de traduir el qüestionari facilitat per l'Observatori del Turisme al **castellà, anglès, francès, alemany i italià**. Les traduccions del qüestionari s'entregaran al l'Observatori del Turisme en format word per a la seva validació, en el format que s'acordi, abans de començar a testar el qüestionari.
- 3.1.2. **Confeccionar l'aplicatiu informàtic que permeti dur a terme la recollida de dades mitjançant ordinador/tableta** (sistema CAPI) en els 6 idiomes requerits: català, castellà, anglès, francès, alemany i italià. L'aplicatiu haurà de permetre **recollir tots els filtres i els controls d'inconsistències que determini el qüestionari** lliurat per l'òrgan de contractació. El programari ha de permetre als tècnics assignats pel l'Observatori del Turisme realitzar la **verificació de la programació del qüestionari de forma online**.
- 3.1.3. **L'empresa adjudicatària ha d'efectuar una exhaustiva verificació de que la implementació informàtica del qüestionari s'ajusta en tots els aspectes** (introducció, filtres, controls, instruccions, redactat de les preguntes i respostes, comentaris, etc.) al qüestionari lliurat. Aquesta tasca s'ha de portar a terme abans de la data en la que donarà accés a la verificació online de la programació del qüestionari
- 3.1.4. **La programació en tots els idiomes ha d'estar disponible com a mínim 7 dies abans de l'inici del treball de camp** per a la supervisió. **És imprescindible poder testar aquesta programació online**. Ha d'estar revisat prèviament per la empresa adjudicatària
- 3.1.5. **Pilotatge. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar un mínim de 10/15 entrevistes a la ciutat de Barcelona i 10/15 entrevistes a la resta de la província** abans de començar el treball de camp, que seran supervisades i validades. **Cal enregistrar en àudio i posar a disposició de l'òrgan de contractació les enquestes de la prova pilot**. La base de dades i gravacions del pilotatge s'entregarà 2 dies després del pilotatge. Les gravacions hauran d'estar identificades amb un codi que permeti vincular la gravació amb les respostes recollides a la base de dades.

3.2. Equip de treball

- 3.2.1. Es requereix d'un equip de treball estable d'entre 8 i 10 enquestadors/res, 1 director/a de treball, 1 coordinador/a de camp, 2 supervisors/res de camp, 1 o 2 codificadors/res i 1 programador pels dispositius CAPI durant tot l'any de duració de l'estudi.
- 3.2.2. Tots els enquestadors/res han de poder expressar-se correctament com a mínim en català, castellà i anglès i **es demostrarà en el briefing**. Els coneixements de francès, alemany i italià han de ser com a mínim per poder administrar el qüestionari en aquest idioma.

3.2.3. **Formació de l'equip de treball.** L'empresa adjudicatària haurà de realitzar un briefing o sessió de formació específica per als enquestadors/res que realitzin les entrevistes. També s'haurà de formar les persones que participin en els treballs de codificació i revisió de les dades. Aquesta formació anirà a càrrec del tècnic/a principal responsable de l'estudi de l'empresa adjudicatària, seguint les directrius dels representants de les administracions promotores de l'estudi, que sempre que vulguin, tindran la possibilitat d'assistir a les sessions formatives. **Cal l'assistència al briefing de TOTS els enquestadors/res que participin a l'estudi.** Un cop finalitzat el brífing l'òrgan de contractació rebrà un full d'assistència signat per tots els presents al brífing. En el cas que hi hagi algun enquestador/a que s'incorpori a l'equip un cop iniciat el treball de camp haurà de rebre la mateixa formació que l'equip inicial.

3.2.4. S'haurà d'**enregistrar totes les sessions formatives en àudio** i s'enviarà còpia a l'òrgan de contractació.

3.3. *Organització i planificació del treball de camp*

3.3.1. L'empresa de treball de camp serà l'encarregada de contactar amb els allotjaments, punts d'entrada i sortida (estacions de tren, bus, aeroport, port, etc.), fires i congressos (palau de congressos, centre de convencions, etc.), i ubicacions turístiques (museus, monuments, parcs, etc.), per gestionar el permís i/o avisar de l'assistència dels enquestadors les jornades de treball planificades.

3.3.2. L'Observatori del Turisme podrà proporcionar la selecció de les jornades concretes en què s'haurà de fer el camp. **En cas contrari, l'empresa de treball de camp haurà de fer la planificació mensual de les dates en les que es treballarà a cada municipi i punt i els horaris en els que s'estarà a cada punt d'enquestació. Aquesta planificació ha d'estar disponible el dia 25 del mes anterior.**

3.3.3. Un cop lliurada la planificació, si en una jornada concreta no es pot treballar per condicions alienes a l'empresa (climatologia, no s'obté el permís, etc.) o no es poden acabar totes les enquestes planificades caldrà consultar amb l'òrgan de contractació abans de fer les substitucions.

3.3.4. Les enquestes realitzades a cada punt d'enquestació (a Barcelona ciutat) o cada municipi (a la resta de la província) han d'haver estat realitzades per al menys 3 enquestador/res diferents per evitar biaixos.

3.4. *Aplicatiu de gestió del treball de camp*

L'aplicatiu informàtic de gestió del treball de camp ha d'incloure els requisits mínims que es detallen a continuació:

3.4.1. L'aplicatiu haurà de possibilitar recollir la informació mitjançant tot tipus de preguntes (categòriques, multirespostes, quantitatives, obertes), filtres, rotacions, taules i canvis de flux. També haurà d'incorporar filtres i controls de validació i depuració automàtics en el moment de l'emplenament del qüestionari.

- 3.4.2. Disseny de qüestionaris en 6 llengües (català, castellà, anglès, francès, alemany i italià) permetent el canvi d'idioma en qualsevol moment de l'enquesta, tot guardant l'idioma final en que es finalitza aquesta.
- 3.4.3. Allotjament de l'estudi en un servidor.
- 3.4.4. Capacitat per gestionar registres il·limitats.
- 3.4.5. Control de les quotes i seguiment de la mostra. Possibilitat de fer canvis de quota.
- 3.4.6. Informes resum, llistats i estadístiques de rendiment.
- 3.4.7. Control del temps de resposta
- 3.4.8. Funció de supervisor per administrar estudis, persones, informes i tot el sistema CAPI des d'un únic mòdul.
- 3.4.9. Supervisió de les persones: control total dels enquestadors, codificadors, editors de preguntes obertes i responsables de camp.
- 3.4.10. Supervisió monitorada de l'entrevista.
- 3.4.11. Gravació en àudio de les entrevistes amb un sistema que incorpori la reproducció per streaming sense descàrrega de fitxers i en la qual la veu de la persona entrevistada estigui distorsionada. Aquest sistema d'escolta i les gravacions hauran d'estar a disposició de l'òrgan contractant durant 12 mesos.
- 3.4.12. Control total de l'entrevista: capacitat de repetir una pregunta o tornar a fer una pregunta determinada conservant la integritat de totes les dades.
- 3.4.13. Control d'enquestes duplicades, qüestionaris incomplets o efecte travessa. Control del temps de resposta.
- 3.4.14. Capacitat d'ajornament de l'entrevista.
- 3.4.15. Sistema de codificació de les respostes a preguntes obertes. Exportació de dades per processos estadístics de resultats.
- 3.4.16. Aplicacions per a l'explotació estadística de resultats: Excel, PSPP, SPSS, SAS, IBMBIN, ASCII i/o R
- 3.4.17. Aplicació per a la tabulació estadística de resultats. Incorporació en taules d'estadístics descriptius i de contrast. Exportació a d'altres formats: Excel, PSPP, SPSS, SAS, IBMBIN, ASCII i/o R.

El programari també ha de permetre als tècnics assignats per l'òrgan de contractació realitzar la verificació de la programació del qüestionari i fer el seguiment ON LINE de l'estat del treball de camp: estat de la mostra i entrevistes realitzades en cadascun dels estrats establerts com a quota i tabulació d'altres variables que es considerin rellevants.

Aquests requisits caldrà acreditar-los en el **sobre B**. La no presentació comportarà l'exclusió de la licitació.

A més, el licitador que hagi estat proposat com a adjudicatari, hauran de facilitar la comprovació dels mitjans declarats, si es considera necessari, amb una visita a les instal·lacions declarades i/o una demostració del funcionament i requeriments tècnics mínims previstos. Aquesta demostració pot consistir en la programació d'un qüestionari que es pujaria a la plataforma de gestió per comprovar tot el sistema de seguiment de camp i finalment amb el bolcat d'uns quants registres per verificar els informes en línia de resultats.

El contracte no implica el contacte amb menors de 18 anys.

4. Enregistrament i codificació de les dades

4.1. Enregistrament de les dades

4.1.1. L'empresa adjudicatària programarà l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari (CAPI) i la sortida de dades resultant d'acord al format i als codis establerts. Les bases de dades -persones (total contactes) i excursions- s'entregaran en SPSS i inclouran totes les variables que figurin al qüestionari, amb les corresponents etiquetes, tant de variables com dels seus valors i seguint la definició de la matriu de fitxer especificada per l'Observatori del turisme. També inclourà totes les preguntes obertes codificades, els literals de les preguntes obertes i la geocodificació.

4.1.2. L'empresa adjudicatària facilitarà les bases de dades (SPSS) de les primeres entrevistes realitzades per tal de que l'òrgan de contractació en validi l'enregistrament i l'estructura 2 dies hàbils després de l'inici del treball de camp.

4.1.3. **Base de dades diària sense depurar:** diàriament caldrà fer arribar una base de dades amb les enquestes realitzades fins el dia anterior, així com els contactes recollits amb totes les preguntes de filtre emplenades, per tal de facilitar a l'òrgan de contractació la supervisió de la feina feta amb la màxima immediatesa. Per aquest mateix motiu aquesta base **de dades haurà d'incorporar els telèfons o e-mails de contacte dels els enquestats.**

4.1.4. **Bases de dades depurada, consistida, codificada i geocodificada; manual de codis i compliment quotes-calendari: Cinc dies després de la finalització de cada mes. Aquesta base de dades ha de ser acumulada amb les bases entregades fins el moment.**

Pel que fa a la geocodificació, a la base de dades haurà de constar l'adreça on es realitza cada entrevista correctament codificada amb les coordenades geogràfiques (latitud i longitud) amb precisió mínima de 20 metres.

4.1.5. **Base de dades especial.** Aquesta base de dades inclourà totes les variables que figurin al qüestionari seguint una definició de la matriu diferenciada, amb les corresponents etiquetes, tant de variables com dels seus valors, d'acord a les especificacions indicades per l'òrgan de contractació. **S'entregarà al finalitzar el treball de camp anual, cinc dies després de que es retorni a l'empresa la base de dades anual depurada.**

4.2. Codificació de les dades

- 4.2.1. L'empresa adjudicatària haurà de codificar els literals de les preguntes obertes segons llibre de codis facilitat per l'òrgan de contractació. Qualsevol canvi del llibre de codis haurà de ser supervisat per l'Observatori del Turisme i lliurar la versió definitiva al tancament del camp.
- 4.2.2. Cada una de les preguntes obertes han d'estar codificades per una única persona.
- 4.2.3. El(s) codificador(s) han de rebre formació per utilitzar un pla de codis, per exemple, mitjançant el coneixement dels criteris o regles relatives al que ha de ser inclòs o exclòs d'un codi donat.
- 4.2.4. L'Empresa adjudicatària haurà de tenir regles clares o criteris per al tractament de les respostes incloses en una categoria "altres" o "la resta". Si aquestes categories superen el 10% de les respostes a codificar, les respostes haurien de ser revisades a fi de reduir la mida del grup.
- 4.2.5. L'empresa adjudicatària haurà de tenir definits procediments per a la verificació de la codificació. Els procediments han d'assegurar que existeix un mètode sistemàtic de verificació d'almenys un 5% dels qüestionaris codificats per projecte i la verificació l'ha de fer una segona persona. L'empresa adjudicatària també haurà de definir el concepte d'errors freqüents i documentar-lo.

5. Depuració, Validació i Tractament d'Incidències

- 5.1. L'empresa adjudicatària haurà de revisar el 100% de les entrevistes realitzades per comprovar que s'han respost correctament i que no hi ha cap mancança en la informació recollida. Es considerarà que una enquesta és vàlida sempre i quan no hi hagi més d'un 10% de respostes "No sap" o "No contesta".
- 5.2. La depuració i validació de la informació es farà seguint els controls i filtres que indiqui l'òrgan de contractació per tal de detectar totes les possibles inconsistències en les dades recollides per tots els canals d'enquestació.
- 5.3. Les actuacions de rectificació i comprovació dels aspectes incorrectes o incomplets seran realitzades pels tècnics de l'empresa adjudicatària, que haurà de mantenir un registre precís de qualsevol canvi realitzat en el fitxer de dades original. Cap dada ha de ser assumida/imputada sense el coneixement i l'aprovació del responsable del projecte. La comparació amb la font de dades original ha de ser el primer pas en el procés. Qualsevol procés d'imputació s'ha de documentar i estar accessible per al client sota sol·licitud. Totes les especificacions de depuració s'han de documentar.
- 5.4. L'empresa adjudicatària s'haurà de comprometre a revisar el percentatge d'enquestes que l'òrgan de contractació dictamini cas que existeixin desviacions en els resultats provisionals i finals.

- 5.5. Amb la conformitat de l'òrgan de contractació, s'anul·laran totes aquelles enquestes que presentin dubtes greus sobre la qualitat de les dades recollides sempre que no es puguin inspeccionar i recontactar amb la persona entrevistada.
- 5.6. L'empresa adjudicatària entregarà amb periodicitat mensual un informe de supervisió destacant les incidències detectades, si s'escau.

6. Seguiment i supervisió de les entrevistes

- 6.1. L'adjudicatari haurà de proporcionar un canal o plataforma de comunicació idoni per tal de possibilitar l'intercanvi d'informació amb els tècnics de l'òrgan de contractació (fitxers de dades, fitxers de retrucades, fitxers de gravació d'entrevistes, etc.). Aquest canal de comunicació permetrà fer el retorn del control i depuració de les bases de dades el més ràpid possible, per tal que l'empresa adjudicatària resolgui les incidències detectades.
- 6.2. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la següent supervisió amb la mateixa proporció d'entrevistes de cada un dels enquestadors, de cada unitat territorial (punts d'enquestació en el cas de Barcelona i municipis en el cas de la resta de la província) i cada mes:
 - Un 5% de les entrevistes IN-SITU per verificar la correcta selecció dels individus a entrevistar.
 - Un 10% de les entrevistes fent escolta de les GRAVACIONS per verificar la correcta aplicació del qüestionari.
 - Un 10% de les entrevistes amb RE-CONTACTE telefònic o per e-mail (prioritzant les entrevistes no gravades) per verificar les dades de les persones entrevistades i que l'enquestador va seguir correctament el protocol de selecció i enregistrament i que es trobava en el punt que se li havia indicat.
- 6.3. En el cas de re-contacte podrà ser telefònic o per e-mail donat que en molts casos s'entrevista a gent d'altres països i és difícil fer un re-contacte telefònic. El re-contacte es farà dins els set dies hàbils posteriors a la data de realització de l'enquesta. La comprovació inclourà les dades d'identificació de la persona enquestada, dades referents a la correcta realització de l'entrevista i d'altres que l'òrgan de contractació pugui considerar oportunes.
- 6.4. Cal que consti a la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes supervisades segons cada metodologia: re-contactades, monitoritzades in situ o per gravació.
- 6.5. L'empresa adjudicatària haurà d'entregar de forma mensual i agregada un informes de camp parcial amb el seguiment de les enquestes realitzades segons unitat territorial (punts d'enquestació en el cas de Barcelona i municipis en el cas de la resta de la província) per enquestador, la durada mitjana per enquestador i fets destacables. Es lliuraran conjuntament amb la base de dades parcial corresponent a les dates indicades.
- 6.6. En l'informe final del treball de camp s'especificaran els resultats obtinguts de la supervisió. Els informes han d'incloure:

- El nom de la persona que va dur a terme la supervisió;
- Una descripció dels mètodes de supervisió utilitzats incloent el que es va comprovar en el re- contacte amb l'entrevistat, quan sigui aplicable;
- La identitat del personal de camp el treball del qual ha estat supervisat;
- Una descripció de qualsevol discrepància trobada;
- Un registre de l'acció correctiva i preventiva adoptada o planejada, tant a nivell de projecte com a nivell del personal de camp;
- Una confirmació de que s'ha assolit el nivell de supervisió requerit (per exemple, el nombre d'entrevistes total i el nombre d'entrevistes supervisades).
- Els registres de supervisió han de ser recuperables tant per projecte/onada com per personal de camp.

6.7. En el cas que, tant l'empresa com l'òrgan de contractació, detecti qualsevol esmena o incidència durant la depuració, codificació, supervisió, etc, caldrà re-contactar el 100% de les enquestes esmenades. Aquests re-contactes d'esmena no es poden computar com a part de la supervisió que s'ofereix. Cal que consti a la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes re-contactades per un re-contacte d'esmena.

6.8. També es re-contactaran totes aquelles enquestes que tinguin una durada inferior a 6 minuts o que tinguin un percentatge de no resposta superior al 10%.

6.9. L'òrgan de contractació podrà efectuar tota la supervisió dels treballs que cregui convenient i es reserva el dret a contractar una empresa que realitzi aquestes tasques. L'empresa adjudicatària haurà de posar tots els mitjans necessaris per a que es puguin realitzar aquesta tasca de forma adequada. Per fer-ho s'inclouran tots els telèfons i/o correus electrònics de les persones entrevistades.

6.10. Durant el treball de camp, l'òrgan de contractació es reserva el dret de demanar l'enregistrament en àudio de totes les entrevistes enregistrades al llarg de cada mes. Totes aquestes gravacions han d'estar disponibles per al client amb un codi que vinculi la gravació amb les respostes recollides a la base de dades.

6.11. A banda del fitxer "brut" diari que es demana en l'apartat de "Termini d'execució dels treballs" també s'haurà de lliurar els horaris en els que es treballarà diàriament a cada punt, amb al menys una setmana d'antelació, per poder efectuar supervisió personal.

7. Lliurament final de resultats i documentació generada

7.1. Al finalitzar el treball complet de l'enquesta, **l'empresa adjudicatària lliurarà les bases de dades en SPSS de totes les enquestes finalitzades correctament d'acord al format especificat, també ha d'incloure les variables derivades que s'especifiquen al qüestionari. El lliurament es farà mitjançant correu electrònic segur i en el termini establert (vegeu al final d'aquest apartat) a comptar des de la finalització del treball de camp.** L'òrgan de

contractació haurà de donar la conformitat sobre les dades abans de ser considerades definitives.

- 7.2. **Fusió de les bases de dades** en una única base de dades uniforme, compacte i validada de les diferents períodes realitzats de l'enquesta de perfil i hàbits dels turistes a la Destinació de Barcelona (ciutat i regió) realitzats durant l'any.
- 7.3. **Bases de dades especial.** Aquesta base de dades inclourà totes les variables que figurin al qüestionari seguint una definició de la matriu diferenciada, amb les corresponents etiquetes, tant de variables com dels seus valors, d'acord a les especificacions indicades per l'òrgan de contractació. **S'entregarà al finalitzar el treball de camp anual, cinc dies després de que l'Observatori del Turisme retorni a l'empresa la base de dades anual depurada.**
- 7.4. Informes final de camp. Al finalitzar el treball de camp, l'empresa adjudicatària elaborarà un informe final sobre el desenvolupament del treball de camp i del seguiment i tractament de les incidències. A més dels resultats del seguiment i de la supervisió (indicats en el punt 6) l'empresa adjudicatària haurà d'introduir les dades del treball de camp que li demani l'òrgan de contractació en una plataforma on-line pròpia.
- 7.5. La totalitat de la documentació que es generi durant el procés de recollida de la informació es considerarà propietat del Consorci Turisme de Barcelona, amb les prerrogatives que això suposa.

El termini d'execució de la totalitat de les prestacions objecte del contracte són des de la data de formalització del contracte fins un mes posterior a la finalització del treball de camp del 31 de desembre de 2022.

S'estableixen els terminis parcials següents:

a) Tasques prèvies a l'inici del treball de camp:

Des de la data de formalització fins a la data d'inici del treball de camp (màxim 10 dies naturals):

- Pilotatge: 2 dies abans de l'inici del treball de camp.
- Base de dades del pilotatge i enregistrament en àudio de les enquestes fetes: 1 dia després del pilotatge.
- Traducció dels qüestionaris: 5 dies abans de l'inici del treball de camp per a que es pugui validar per l'Observatori del Turisme a Barcelona: ciutat i regió.
- Programació del qüestionari en tots els idiomes i accés online per poder fer la verificació: 2 dies abans del pilotatge.
- Relació de l'equip de treball: el mateix dia del briefing.

b) Període d'enquestació / treball de camp

Des de la data d'inici del treball de camp fins el dia 31 de desembre de 2022.

- Briefing inicial.
- Inici del treball de camp: mateix dia del briefing.

- Àudio del briefing: Fins a 2 dies després de la realització del mateix.
- Full d'assistència al briefing: Fins a 2 dies després de la realització del mateix.
- Planificació mensual de l'enquestació: el dia 25 del mes anterior al treball de camp cal lliurar a l'Observatori la planificació mensual de les dates en què es treballarà a cada municipi i punt i els horaris en els que s'estarà a cada punt d'enquestació. El dia 20 del mes anterior l'empresa adjudicada, ja disposarà de les instruccions necessàries per construir aquest calendari.
- Cada dijous caldrà especificar l'assignació dels punts als diferents entrevistadors.
- Estructura de la base de dades: 2 dies hàbils després de l'inici del treball de camp.
- Bases de dades bruta: diàriament caldrà fer arribar una base de dades amb les enquestes realitzades fins el dia anterior així com els contactes recollits amb totes les preguntes de filtre emplenades, per tal facilitar a l'Observatori del turisme a Barcelona: ciutat i regió la supervisió de la feina feta amb la màxima immediatesa. Per aquest mateix motiu aquesta base de dades haurà d'incorporar els telèfons o e-mails de contacte amb els enquestats.
- Bases de dades depurada, consistida, codificada i geocodificada; manual de codis i compliment quotes calendari: cinc dies després de la finalització de cada mes. Aquesta base de dades ha de ser acumulada amb les bases entregades fins el moment.
- Informes de camp parcials: mensualment segons la descripció de l'apartat 'Informe de l'estat de camp final' i 'Re-contacte de comprovació'.
- Documentació justificativa de la contractació de l'equip de treball: mensualment caldrà aportar l'ITA/IDC o document equivalent.

c) Fi del treball de camp i lliurament de l'encàrrec:

- Base de dades (fusionada) depurada, consistida i codificada, llibre de codis i compliment quotes-calendari: 15 de gener 2023.
- Informe de camp: 15 de gener de 2023. L'informe de camp ha d'incloure el detall del registre de la depuració.
- Bases de dades especial: cinc dies després de que l'òrgan de contractació retorni a l'empresa la base de dades depurada.

El ritme d'execució, quant als terminis parcials i organització, s'adequarà al programa de treball decidit per l'Observatori del Turisme.

8. Secret estadístic, propietat i garantia de continuïtat

Secret estadístic

S'estableix el secret estadístic com una condició especial d'execució, tal es determina a l'apartat L del Quadre de Característiques Específiques del contracte.

Propietat

La documentació, l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari, els materials i els fitxers de dades que es generin durant el procés de recollida de la informació, es considerarà propietat del Consorci de Turisme de Barcelona, que en gestionarà el seu aprofitament i ús.

Garantia de continuïtat

L'empresa que resulti adjudicatària haurà de garantir la realització íntegra del treball i es farà responsable dels costos que pugui originar una hipotètica substitució necessària.

Sra. Alba Lajusticia
Coordinadora de l'Observatori
de Turisme a Barcelona

A Barcelona, segons data de signatura digital

Aquest document ha estat aprovat per Comitè Executiu de l'entitat en data 22 de setembre de 2021 segons certificat d'aprovació d'expedient publicat a l'espai de licitació d'aquest procediment, dins del Perfil del Contractant.

ANNEXOS

Annex 1. Disseny mostral provisional 2022

Annex 2. Qüestionari 2021