



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials
Institut Municipal de Serveis Socials
Direcció Envel·liment
C/ València, 344 4a. Planta.
08009 Barcelona

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER REALITZAR L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE L'ANY 2023 A L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS (IMSS) MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

Expedient Núm: 20230263

Contracte Núm: 23000135

Àrea de Drets Social.
Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.
Direcció de Serveis d'Envel·liment. Departament de Serveis domiliaris.

València, 344
08009 Barcelona

www.barcelona.cat/serveissocials



1. CARACTERITZACIÓ DE L'ESTUDI	
Títol de l'enquesta:	Enquesta a les persones usuàries del Servei d'Ajuda a Domicili 2023
Descripció de l'estudi:	L'objectiu de l'estudi és aproximar-se a les persones usuàries del Servei de d'Ajuda a Domicili per tal de saber quins trets personals els caracteritzen; i quin ús fan, què volen i què pensen del servei.
Població objectiu:	Persones usuàries del Servei d'Ajuda a Domicili
Metodologia:	Entrevista telefònica amb suport informàtic CATI (Computer Assisted Telephone Interview). Es proporcionaran dos llistats de telèfons de persones usuàries del servei: un per a la mostra genèrica i un altre per a la mostra de les illes de proximitat.
Durada de l'entrevista:	15 minuts
Àmbit	Municipi de Barcelona
Grandària mostra:	1.819 enquestes: 1.319 enquestes a la mostra general de persones usuàries i 500 enquestes a les persones usuàries del servei a les illes de proximitat
Procediment de mostreig, quotes i assignació:	Mostra general de les persones usuàries: - Mostreig aleatori estratificat. Els estrats es formen per l'encreuament dels deu districtes amb el sexe i amb l'edat de les persones usuàries (es lliurarà mostra a on s'exclouen els usuaris/àries del servei a les illes de proximitat). - A més s'estableixen quotes per cadascun dels estrats calculades de forma proporcional segons informació facilitada pel servei. Mostra de les persones usuàries del SAD a les illes de proximitat: - Mostreig aleatori distribuït proporcionalment entre els set districtes amb persones usuàries (es lliurarà una segona mostra).
Numero de quotes	80.
Nominal (si/no)	No
Qüestionari:	Vegeu qüestionari adjunt (Annex 1)
Numero de preguntes obertes	Menys de 10
Tractament estadístic de les dades (si/no)	Sí
Elaboració d'informes (si/no)	Sí. S'ha d'elaborar l'informe de resultats de les dades de 2023, amb l'evolució dels resultats sempre que les preguntes siguin coincidents, i una comparativa amb els resultats obtinguts de la mostra general amb els resultats de la mostra de les illes de proximitat. Aquest informe es presentarà també amb els resultats obtinguts en els anys anteriors 2019, 2021 i 2022, sempre que les preguntes siguin coincidents.
Presentació informes (si/no)	Sí. També s'elaborarà una presentació en format power poin que podrà ser requerida per ser presentada davant de tècnics municipals o a la ciutadania en general en el marc de reunions o jornades de treball obertes fins a tres ocasions diferents.



2. PLANIFICACIÓ DEL TREBALL DE CAMP	
Formació i competències dels/de les enquestadors/es	<p>S'atorga especial atenció a la formació i competències de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principis generals de la investigació de mercat, social i d'opinió - Requisits ètics i garanties de la persona entrevistada i protecció de dades - Ús d'ordinadors - Habilitats per realitzar entrevistes, especialment important les habilitats lingüístiques: <ul style="list-style-type: none"> o seguir instruccions en les llengües utilitzades als brifings o competència comparable a la llengua materna de les llengües utilitzades per a la recollida de dades <p>No s'admetrà personal entrevistador que planteji dubtes sobre aquest aspecte.</p> <ul style="list-style-type: none"> - És imprescindible que el personal enquestador pugui expressar-se correctament en català i castellà i així es demostrarà al brifing. Al brifing no s'admetrà personal entrevistador que planteji dubtes sobre aquest aspecte. - El primer contacte amb les persones entrevistades es farà en català. Tal com posa al qüestionari, es preguntarà a totes les persones entrevistades en quin idioma volen que es realitzi l'entrevista. L'enquestador/a s'adaptarà sempre a l'idioma de l'enquestat/da i administrarà tot el qüestionari llegint la traducció facilitada.
Brifing del projecte	<p>S'enregistrarà el brifing en àudio i s'enviarà còpia al Departament de Serveis Domiciliaris (DSD) i al Departament d'Estudis d'Opinió (DEO).</p> <p>Cal l'assistència de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TOTS els entrevistadors/es i supervisors/res, inclosos els possibles substituïts/es - Tècnic/a de l'empresa responsable del treball de camp - Tècnic/a de l'empresa responsable de l'estudi - Tècnic/a del Departament dels Serveis Domiciliaris i del Departament d'Estudis d'Opinió responsables del treball. <p>Un cop finalitzat el brifing el Departament de Serveis Domiciliaris rebrà un full d'assistència signat per tots els presents al brifing.</p> <p>Cal que es reporti qualsevol baixa o alta durant el període de l'estudi en el moment que es produeixi i realitzar el brifing i seguiment acurat de les noves incorporacions.</p>
Relació de l'equip de treball	<p>Un dia abans del brifing cal facilitar el fitxer amb la relació de noms, DNI's i codi identificatiu de tots els enquestadors/res, supervisors/res i codificadors/res, amb especificació del tipus de contracte i la dedicació setmanal (jornada completa, mitja jornada, altres).</p> <p>A la base de dades, i per cada entrevista, han de constar tots els codis identificatius .</p> <p>Cal treballar amb un equip estable de mínim 8 enquestadors /es; 1 o 2 supervisors/es i 1 o 2 codificadors/es durant tot l'estudi.</p> <p>Un/a entrevistador/a no pot superar el 33% de les enquestes a fer en una mateixa unitat territorial (districte) per evitar biaixos.</p> <p>Al final caldrà trametre els ITA o document equivalent per tal de verificar el tipus de contracte i el nombre de dies i hores que s'ha cotitzat per cada un dels enquestadors/es, supervisors/res i codificadors/es. Enviar de forma ordenada i un resum.</p> <p>La facturació de l'estudi no es podrà realitzar fins que no es lliuri el darrer ITA o document equivalent.</p>
Descripció de les bases de dades	<p>Es subministraran dues bases de dades actualitzades amb els telèfons de les persones usuàries del servei. Una primera base de dades d'usuaris/àries del servei</p>



de telèfons	<p>general i una segona, d'usuaris/àries del servei a les illes de proximitat existents.</p> <p>GESTIÓ DELS TELÈFONS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cal fer un mínim de 5 trucades abans de rebutjar un telèfon. - Les trucades es repartiran proporcionalment al llarg de diferents trams horaris del dia i al menys en dos dies diferents de la setmana. <p>Trams horaris per a la realització de les trucades: matí (de 10:00 a 12:59), migdia (de 13:00 a 15:59), tarda (de 16:00 a 18:59) i vespre (de 19:00 a 20:30).</p> <p>Al final del treball de camp cal enviar un fitxer (EXCEL o SPSS) on constin totes les trucades efectuades.</p>
Verificació del qüestionari	L'empresa adjudicatària ha d'efectuar una exhaustiva verificació de què la implementació informàtica del qüestionari s'ajusta a tots els aspectes (introducció, filtres, controls, instruccions, redactat de les preguntes i respostes, comentaris, etc.) al qüestionari lliurats pel DSD i el DEO. Aquesta tasca s'ha de portar a terme abans de la data en la que donarà accés al DSD i el DEO per a la verificació de la programació del qüestionari.
Traducció dels qüestionari	El DSD facilitarà el qüestionari en català i l'empresa adjudicatària es traduirà al castellà i el facilitarà al DSD mínim tres dies abans del brifing.
Programació del qüestionari	Segons qüestionari
Pilotatge	Les primeres 20 entrevistes del primer dia seran supervisades i validades pel DSD i pel DEO abans de continuar amb el treball de camp.

3. EXECUCIÓ DEL TREBALL DE CAMP	
Localització de l'oficina de camp	Ciutat de Barcelona
Mètode de selecció de la persona entrevistada	<p>Segons els criteris de la mostra facilitada pel DSD i el DEO..</p> <p>La selecció de persones ha de ser aleatòria.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cal donar prioritat a aquells perfils més difícils de trobar a les llars: determinats talls d'edat i sexe. <p>Les enquestes es portaran a terme matí i tarda cobrint els dies feiners, entre les 9:00h i les 20:30h. No es permet fer enquestes ni re-contactes a partir de les 20:30h, ni festius.</p>
Enregistrament d'àudio	Cal enregistrar en àudio el 100% de les enquestes.

4. SUPERVISIÓ	
Monitoratge	<ul style="list-style-type: none"> - Mínim escolta del 40% d'entrevistes enregistrades en la mateixa proporció d'entrevistes per cadascun dels enquestadors/es. - <u>Cada entrevistador/a haurà de ser monitoritzat a través dels enregistraments del seu primer dia de treball de camp</u>, revisant que la recollida de dades s'ha dut a terme seguint les instruccions del projecte. - L'escolta parará especial atenció al compliment de les indicacions del qüestionari, la literalitat de les preguntes i les normes que s'especifiquin al brifing - S'enviarà un correu informant que aquesta primera supervisió ha estat realitzada amb el nom del enquestador/a i dades de la supervisió. No pot superar en 24 hores la hora de la primera/es enquestes realitzades per enquestador/a. - <u>La resta d'escoltes</u> no superaran les 48h després de la realització de l'enquesta. Totes aquests enregistraments han d'estar disponibles per al client. - Cal que consti a la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes monitoritzades, indicant data i hora. - La monitorització serà almenys el 75% de l'entrevista.



Re-contacte d'esmena	<ul style="list-style-type: none"> - Cal re-contatar i supervisar el 100% dels enquestats/des en el cas que, tant l'empresa adjudicatària com el DSD o el DEO, detectin qualsevol qüestió per esmenar durant la depuració, codificació o supervisió de les enquestes. - Aquests re-contactes d'esmena no es poden computar com a part de la supervisió que s'ofereix. - Cal que consti en la base de dades una variable que permeti identificar les enquestes re-contactades d'esmena. - Es farà una descripció detallada dels resultats dels re-contactes d'esmena a l'informe final..
Supervisió per part pel client	<p>El DSD i el DEO podrà efectuar tota la supervisió del treball de camp que cregui convenient i l'empresa adjudicatària haurà de posar els mitjans necessaris per a que es pugui realitzar aquesta tasca de forma adequada. Per fer-ho, s'inclouran a la base de dades tots els telèfons dels entrevistats/des.</p> <p>Imprescindible permetre l'accés a l'aplicació de gestió de l'estudi via online que permeti el seguiment dels següents aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estat de la mostra: entrevistes realitzades per cadascun dels estrats establerts com a quota. - Visualitzar les respostes recollides en cadascuna de les preguntes de l'entrevista - Accedir a tots els enregistraments de les enquestes i els seus re-contactes, que han de tenir un codi que vinculi la gravació amb les respostes recollides a la base de dades. - Els telèfons de totes les persones entrevistades.

5. RECOLLIDA I PROCESSAMENT DE LA INFORMACIÓ	
Codificació	<p>Llibre de codis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Codificar segons llibre de codis que normalment facilita el Departament d'Estudis d'Opinió. - Qualsevol canvi del llibre de codis haurà de ser supervisat i aprovat pel DEO i s'haurà de lliurar la versió definitiva al tancament del camp. L'aprovació pot incloure agrupacions, abreviacions, canvis de sintaxi, recodificació, supressió de codis i obertura de nous codis. Quan s'hagin utilitzat respostes tipus "no sap" i "no contesta", aquestes han de diferenciar-se entre si. Totes les còpies del llibre de codis han de ser actualitzades i qualsevol qüestionari ja codificat s'ha de revisar segons correspongui. <p>Qui codifica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les preguntes obertes han de ser codificades per una única persona. <p>Codificació d'altres respostes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es revisaran els percentatges superiors al 5% de respostes sense codi específic (altres) i es proposaran nous codis que seran verificats i aprovats pel DEO.
Pla d'encreuament	No es requereix
Revisió base de dades	Revisió completa, depuració i consistència del 100% de les bases de dades. Compliment estricte de la mostra i els seus estrats establerts com a quotes.
Depuració de les bases de dades	<ul style="list-style-type: none"> - L'empresa adjudicatària haurà de revisar el 100% de les entrevistes realitzades per comprovar que s'han fet correctament i que no hi ha cap mancança en la informació recollida. - La depuració i validació de la informació es farà seguint els controls i filtres que indica el qüestionari i tots aquells que indiqui el DSD i el DEO, per tal de detectar totes les possibles inconsistències en les dades recollides. - 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. La comparació amb la font de dades original ha de ser el primer pas del procés.



	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'empresa adjudicatària haurà de depurar i, si cal, retrucar tots aquells registres en que hi hagi un percentatge de no resposta superior al 10% en alguna pregunta.
Processament de les dades	Requerit, per a l'elaboració de l'informe de resultats.

6. LLIURABLES	
Informe del treball de camp	
Parcial:	Consulta online de l'estat del camp
Final:	<p>- L'empresa adjudicatària haurà d'introduir les dades del treball de camp seguint les orientacions del Departament d'Estudis d'Opinió en una plataforma online pròpia.</p> <p>En l'informe de treball de camp s'especificaran els resultats obtinguts, d'acord amb els informes elaborats en els darrers anys, incloent tots els punts detallats al re-contacte. L'informe permetrà comparar resultats entre el SAD territorial i el SAD de proximitat, entre les diferents illes de SAD de proximitat i aquests resultats, amb els obtinguts en els anys anteriors 2019, 2021 i 2022.</p> <p>Sobre les supervisions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nom del supervisor/a. • Una descripció dels mètodes de supervisió utilitzats. • 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 l'assoliment del nivell de supervisió requerit. <p>Sobre el re-contactes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nom del supervisor/a. • Una descripció dels mètodes de supervisió utilitzats incloent el que es va comprovar en el re-contacte amb l'entrevistat/da, 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 de personal de camp. • Una confirmació de l'assoliment del nivell de re-contacte requerit. <ul style="list-style-type: none"> - Es lliurarà presentació en format power point amb els principals resultats.
Bases de dades	
Bases de dades definitives	<p>En format SPSS.</p> <p>Mitjançant correu electrònic segur.</p> <p>Totes les tasques d'enregistrament i supervisió realitzades han de constar a la base de dades final amb variables que indiquin data i hora de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevistes enregistrades - Entrevistes monitoritzades - Entrevistes re-contactades (de comprovació i d'esmena)
Encreuaments	En format EXCEL amb els resultats ponderats si és necessari.
Informe	<p>Elaboració de l'Informe de resultats en format PPT.</p> <p>Aquest informe ha de tenir l'estructura i el format similar al de l'enquesta de satisfacció del 2022 que serà lliurat a l'adjudicatària un cop formalitzat el contracte pel DSD. La plantilla de l'informe, el manual d'estil a utilitzar per a la presentació de les dades i les</p>

	<p>dades anteriors per tal de fer l'evoluti, seran facilitades pel DSD seguint les orientacions del DEO.</p> <p>A l'informe han de constar totes les preguntes del qüestionari amb l'evoluti, a on correspongui, de les dades de l'enquesta general amb les dades d'edicions anteriors (2019, 2021 i 2022). A més s'ha de comparar amb els resultats de l'enquesta realitzada a la mostra de les illes de proximitat, que a la vegada ha de presentar l'evoluti amb les dades obtingudes a la mostra de illes de proximitat (abans anomenades superilles) del 2021 i 2022.</p>
Lliurament de la informació	El lliurament es farà mitjançant correu electrònic segur.

7. CALENDARI	
Inici de les tasques. Preparació del treball de camp:	26/09/2023 Qualsevol canvi de data es comunicarà per part del Departament de Serveis Domiciliaris un mínim de 3 dies hàbils abans.
Previ al Brifing:	Mínim tres dies laborables abans del brifing <ul style="list-style-type: none"> - Traducció al castellà del qüestionari - Link per testar el qüestionari online, prèviament verificat Màxim un dia laborable abans del brifing
Brifing:	2 d'octubre de 2023
Inici del treball de camp:	2 d'octubre de 2023 (mateix dia del brifing)
Lliurament/s parcials:	És d'obligat compliment i en el temps establert aportar: Fins 2 dies hàbils després de la realització del mateix: <ul style="list-style-type: none"> - Full d'assistència al brifing: (vegeu apartat 'Brifing del projecte'). - Àudio del brifing (vegeu apartat 'Brifing del projecte'). - Link habilitat per poder fer seguiment de l'estat del camp i dels àudios de les enquestes i dels re-contactes. 3 dies hàbils després de l'inici del treball de camp: <ul style="list-style-type: none"> - Supervisió del primer dia de camp de cada enquestador/a . Àudios de re-contactes/re-contactes d'esmena
Fi del treball de camp:	27 d'octubre de 2023
Lliurament de l'encàrrec:	17 de novembre de 2023 <ul style="list-style-type: none"> - Bases de dades depurades, consistides, codificades i geocodificades en format SPSS - Encreuaments ponderats si fos necessari (Tabulacions). - Llibre de codis i compliment de les quotes-calendari. - Informe de camp segons la descripció de l'apartat 'Informe de l'estat de camp-final'. L'informe de camp ha d'incloure el detall del registre de la depuració - Documentació justificativa de la contractació de l'equip de treball ordenada i amb un resum. - Informe de resultats en PPT de les dades obtingudes actuals, i evolutius (sempre que sigui possible) i comparativa amb els resultats obtinguts a les enquestes de les illes de proximitat. - Informe de resultats que contempli comparativa de resultats amb les enquestes de satisfacció dels anys anteriors. - Power point amb els resultats més significatius, comparant resultats SAD territorial amb el SAD de proximitat, comparativa de resultats entre illes i comparativa resultats amb l'evoluti dels anys anteriors.
Presentació de l'informe	17 de novembre de 12 a 14 h del 2023 es presentarà a l'equip tècnic responsable del contracte del SAD del Departament de Serveis Domiciliaris.



	21 de novembre de 12 a 14,30h del 2023 es presentarà per part dels responsables de l'estudi de l'empresa adjudicatària en el marc de les Jornades de SAD del IMSS auditori C/ Calàbria, 66.
--	---

8. CONTACTE (Ajuntament de Barcelona)

Tècnic/a responsable del treball:	
Nom:	Àngels Crugeira i Arnau i Anna Santos
Correu electrònic:	mcrugeira@bcn.cat /asantos@bcn.cat
Tècnic/a responsable del contracte:	
Nom:	Eva Jou Caballero
Correu electrònic:	ejou@bcn.cat

DOCUMENTACIÓ ADJUNTADA

- Qüestionari provisional
- Disseny de la mostra
- Informe estudi d'opinió del SAD 2022 que es lliurarà a l'adjudicatària un cop formalitzat el contracte.

Barcelona, a la data de la signatura

Eva Jou Caballero
Cap de Departament de Serveis Domiciliaris
Institut Municipal de Serveis Socials.



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials
Institut Municipal de Serveis Socials
Direcció Envel·liment
C/ València, 344 4a. Planta.
08009 Barcelona

ANNEX 1

Enquesta a realitzar 2023