PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DEL «ESTUDIO DE EVALUACIÓN ANUAL DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA AUTOPISTA AP-8 Y DE LA RED DE CARRETERAS DE BIZKAIA»

Nº EXP. 007/2021/ARM/DE

INDICE

1 ANTECEDENTES 2
2 OBJETO 3
4 ALCANCE DE LOS TRABAJOS 3

1. ANTECEDENTES

INTERBIAK BIZKAIA, S.A. M.P. (en adelante INTERBIAK) es una sociedad pública unipersonal de la Diputación Foral de Bizkaia constituida para la gestión y operación mediante la aplicación de un canon por uso, de la Autopista AP-8 en el tramo comprendido entre Basauri y el límite con Gipuzkoa, los Túneles de Artxanda, así como la construcción y operación mediante la aplicación de un canon por el uso de la Variante Sur Metropolitana y construcción de otras infraestructuras viarias que le sean encomendadas por la Diputación Foral de Bizkaia.

Interbiak viene realizando desde el año 2004 un estudio de seguimiento de la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente, con el fin de conocer sus necesidades, demandas y expectativas en relación a las carreteras de pago de Bizkaia, dentro de la red foral de carreteras.

Para avanzar en la gestión de la autopista resulta de indudable valor conocer la percepción y demandas que el usuario tiene de las características de las mismas, así como la evolución en el tiempo. En este estudio se debe complementar dicha información con el estudio de la percepción de los conductores de Bizkaia ante la red de carreteras del Territorio, como usuarios de las mismas, tanto de manera global como particularmente para los distintos viales y comarcas. Además se realizarán, a petición de Interbiak, sondeos específicos sobre proyectos, oportunidad de distintas obras y/o modificaciones de la red que afecten a los mismos y sobre los que se requiera su percepción.

2 OBJETO

El objeto del presente contrato es la contratación de los servicios de una empresa especializada para la realización de estudios de evaluación de la percepción de la autopista AP-8 y el resto de las carreteras de Bizkaia, enmarcadas en la percepción de la red de carreteras del Territorio como usuarios de las mismas, así como sondeos de temas, proyectos, obras y/o modificaciones de las carreteras y/o la red que afecten a los mismos y se requiera conocer su percepción y valoración.

La satisfacción y percepción de los conductores ante la red de carreteras como usuarios es un eje básico que los responsables deben manejar a la hora de establecer estrategias de planificación o corrección. Los estudios deben concretar los puntos fuertes y posibles mejoras de una manera concisa y clara así como determinar las demandas, para que se puedan utilizar como herramienta complementaria a la información de los indicadores cuantitativos técnicos que se evalúan de manera habitual sobre las características técnicas de las carreteras.

3 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

Teniendo presentes los objetivos definidos en el objeto, la empresa adjudicataria deberá realizar todas las actividades necesarias por una parte para la determinación y tipificación del universo de usuarios a sondear, así como las del análisis cualitativo y/o cuantitativo de las necesidades y expectativas, y la percepción que tienen los usuarios de las carreteras de Bizkaia, y específicamente de aquellas sometidas a pago de peaje.

La metodología y técnicas de investigación a emplear se dejan a criterio del licitador en su propuesta, por lo que debe presentarse un proyecto de trabajo en el que se detallen los objetivos específicos a analizar. Asimismo debe especificarse la formación del equipo de personas encuestadoras y personal supervisor que garantice la capacitación para desarrollar el trabajo contratado.

Como global de las tareas a llevar a cabo, esquema se detallan las siguientes actividades:

a) Revisión de las encuestas realizadas y de los datos obtenidos hasta el momento por Interbiak en el colectivo de usuarios de la AP-8 y de los datos obtenidos por el departamento de Infraestructuras y Desarrollo Territorial para el conjunto de carreteras de Bizkaia.

b) Tipificación del usuario de carreteras mediante la metodología a definir en la memoria por el adjudicatario. El licitador propondrá los criterios a la hora de seleccionar a las personas a entrevistar, según su diseño muestral procedente Se investigará al menos el motivo del viaje, origen/destino del mismo, frecuencia, factores socioeconómicos, comarcas y otras posibles características propuestas por el adjudicatario.

c) Realización de dinámicas de grupo para el estudio cualitativo sobre la percepción y la valoración de usuarios habituales y no usuarios de las carreteras de la red foral.

d) Establecimiento del cuestionario y de los indicadores de medición, de acuerdo a los datos del estudio cualitativo y la revisión de los estudios de otros años. Se determinarán asimismo las características fundamentales (indicadores) a valorar sobre los aspectos de gestión de la vía y del servicio (señalización, firme, limpieza, seguridad, información, web…).

e) Realización de una encuesta anual para medición de la percepción en una muestra suficientemente representativa. Se plantea como mínimo obtener un error muestral de e= ±4,5% para un nivel de confianza del 95,5%, 2s.

Debe realizarse un control garantizado del trabajo de campo en forma de inspecciones visuales, analógicas o digitales (programas informático) que permita establecer un filtro de errores del personal encuestador.

Todas estas tareas deberán estar comprendidas en el programa de trabajos a presentar, a aprobar por Interbiak.

A la finalización de cada una de las tareas descritas, dentro del mes siguiente (en un plazo no superior al mes tras la realización de la labor de campo), se presentará un informe de análisis, diagnóstico, y conclusiones, que se presentará a la Dirección de Interbiak (dos copias en papel y en soporte informático).

La elaboración de informes se hará mediante tablas estadísticas y gráficos de frecuencias que ayuden a comprender los datos de situación y de evolución, con comentarios pormenorizados sobre los resultados obtenidos.

Se presentarán los datos agregados pero también segmentados por comarcas y conforme a las diferentes variables que se estén estudiando.

Una vez analizado el informe y en previsión de las actuaciones previstas o realizadas desde Interbiak o bien como consecuencia de los propios resultados de la medición, se revisará la procedencia de incluir o eliminar algún factor para la medición de aspectos concretos. Los cambios deberán ser en cualquier caso aprobados por Interbiak.