

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE REALITZACIÓ D'ENQUESTES PER TAL DE DONAR A CONÈIXER EL GRAU DE SATISFACCIÓ DELS TURISTES DURANT LA SEVA ESTADA A L'EXERCICI 2018**

**PRIMERA.-** Objecte del contracte.

L'objecte de la contractació és la prestació d'un servei de recollida i anàlisi de dades com ara les expectatives i els estats d'opinió del turistes que visiten el terme municipal de Calvià, en diferents moments de l'any, amb l'objectiu que permeti millorar la comercialització i l'oferta turística del municipi mitjançant el coneixement del grau de satisfacció dels turistes.

**SEGONA.-** Definició del servei

El servei consisteix en la realització d'enquestes per fases i una posterior explotació de les dades obtingudes, per cobrir els següents objectius específics de cara a obtenir idees per orientar la política turística municipal:

- Conèixer els punts forts i febles de Calvià
- Analitzar el perfil del turista: hàbits, activitats, despeses.
- Entendre les motivacions dels visitants i percepció de Calvià
- Analitzar l'evolució del destí per part dels visitants
- Identificació i valoració dels mercats competidors
- Determinants, satisfacció, retorn i insatisfacció

**TERCERA.-** Durada del contracte i lloc d'execució

El termini de vigència del contracte serà des del dia següent a la signatura del contracte fins el 31 de desembre de 2018. Les enquestes es realitzaran a les cinc zones turístiques del municipi de Calvià:

- Cas Català-Illetes
- Portals Nous
- Palmanova-Magaluf
- Santa Ponça
- Peguera

No procedirà la pròrroga del contracte.

El Director del contracte serà la persona que designi el Departament de Turisme de l'Ajuntament de Calvià, que es el departament davant el que es realitzaran les gestions que corresponen.

## **QUARTA.-** Forma de execució del contracte

### **FASE 1)** Enquestes:

El servei consistirà en l'elaboració, en un primer moment, d'un mostra mínima de 1.800 entrevistes, amb una duració d'entre 12 i 15 minuts cada una, per obtenir les dades necessaris per l'informe a realitzar en la fase 2. Aquestes enquestes es realitzaran a visitants i turistes, majors de 18 anys, en les zones que s'indiquen, a la clàusula tercera d'aquests plec. La distribució mostral serà com es determina a continuació: quotes de sexe, edat i nacionalitat (Alemanya, Espanya, Regne Unit i països escandinaus).

Aquestes entrevistes cal que es facin, segons correspongui, en els idiomes alemany, castellà, anglès i suec. La mostra haurà de ser suficientment variada en quant a sexe, edat i nacionalitat per tal d'esdevenir representativa.

Les enquestes es realitzaran en les dates establertes des del Departament de Turisme. El termini para realitzar cada una de la presa de mostres serà de 1 setmana, en els terminis que s'indiquen a continuació dins l'exercici 2018:

- Temporada alta
  - Primera presa de mostres, entre el 23 i el 29 de juliol de l'exercici 2018 (600 enquestes)
  - Segona presa de mostres, entre el 20 i el 26 d'agost de l'exercici 2018 (600 enquestes)
- Temporada baixa o mitjana
  - Primera presa de mostres, entre el 2 d'abril i el 8 d'abril de l'exercici 2018 (300 enquestes)
  - Segona presa de mostres, entre el 22 i el 28 de octubre de l'exercici 2018 (300 enquestes)

L'adjudicatari elaborarà el disseny del qüestionari i el de la fitxa mostral, que transmetrà al Departament de Turisme, abans de realitzar les enquestes amb la suficient antelació, per el seu vistiplau. En tot cas, les enquestes que es realitzin garantiran l'anonimat dels participants.

### **FASE 2)** Elaboració de l'informe

Després de finalitzar el treball de camp, en els 30 dies següents es realitzaran les tasques necessàries pe entregar l'informe amb les conclusions que s'hagin extret de les enquestes realitzades. Como a mínim, l'informe final i l'informe resum de presentació de resultats determinaran:

- Perfil sociodemogràfic dels visitants de Calvià
- Activitats realitzades i despesa en destí

- Motivacions del viatge i valoracions dels atributs las de Calvià
- Determinants de satisfacció en el destí, i determinants de la intenció de repetir.
- Anàlisis del segment amb major capacitat de despesa i amb major propensió al viatge.
- Anàlisis DAFO. Conclusions i recomanacions.

Aquest informe haurà de contenir també anàlisis transversals por els següents conceptes:

- Trams d'edat
- Trams de renda i despesa turística
- Mercat emissor
- Repetidors/primera visita
- Tipologia d'allotjament
- Zona turística

•

#### QUINTA.- TRACTAMENT DE LES DADES

L'oferta de les empreses que optin al contracte sobre la contractació de la prestació d'un servei de recol·lecció i anàlisis de dades com ara les expectatives i els estats d'opinió del turistes que visiten el terme municipal de Calvià, en diferents moments de l'any, amb l'objectiu que permeti millorar la comercialització i l'oferta turística del municipi mitjançant el coneixement del grau de satisfacció dels turistes dins l'exercici 2018 hauran de respondre a l'objectiu de la recerca amb un quintúple objectiu -descriptiu, analític, interpretatiu, comparatiu i evolutiu, que permeti proveir al Departament de Turisme de la corporació municipal la informació més elaborada i profunda possible sobre la realitat, qüestions i problemes que son d'interés turístic.

Calvià, de febrer de 2018

La Cap de Servei de Turisme, Comerç i  
Litoral

Maria del Camí Vic Col

Vistiplau,  
Director General de Turisme, Comerç i  
Litoral

Juan Mesquida Ferrando