

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ESCUCHA ACTIVA Y CONSULTORIA DE COMUNICACIÓN PERMANENTE EN INTERNET Y EN LAS REDES SOCIALES

1 Objeto del contrato

Los cambios tecnológicos y en concreto el mundo Internet en los últimos años han ido consolidado cambios socio culturales principalmente visibles en las formas de relación, comunicación y colaboración. La difusión que brindan la webs sociales son una realidad que muestra como los ciudadanos han dejado de ser meros receptores de información para convertirse en actores diarios de la vida publica y la actitud de las administraciones públicas ha de ser la de habilitar cauces de participacion transparentes, claros y sencillos.

Las Administraciones Públicas han de complementar sus canales de comunicación tradicionales con los Social Media, para estar allí donde se producen las conversaciones, allí donde están los usuarios de sus servicios.

Así pues, y en respuesta a la nueva realidad de la sociedad de la información, la dirección de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet de la Secretaría General de Comunicación de Lehendakaritza convoca el presente concurso con el objeto de contratar de los servicios de consultoría especializados en definir y elaborar un plan de comunicación en Internet y en las redes sociales para el Gobierno y poder realizar una Escucha Activa en toda la red para conocer de manera inmediata lo que los temas que los ciudadanos tratan en la web social.

Por lo tanto lo que se busca con este concurso es que el Gobierno conozca de una forma fácil, rápida y con medidores de importancia lo que los ciudadanos escriben, leen o hablan en Internet, incluyendo tanto temas que afectan al Gobierno, como aquellos temas que preocupan o son de interés para los vascos.

La Web y en concreto la Web social suponen un cambio en la forma que las administraciones públicas se relacionan con sus ciudadanos, pasando de ser entes lejanos a una administración que está siempre donde está el ciudadano.

El Gobierno Vasco se ha decidido a transformarse para ser abierto, y por lo tanto debe entablar una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos

dicen y solicitan. Esta administración pretende tomar decisiones basadas en las necesidades y preferencias de los ciudadanos, facilitando la colaboración con los miembros del ejecutivo en el desarrollo de los servicios y decisiones que se toman y prestan. Además el Gobierno Vasco pretende comunicar todo lo que decide y hacerlo de una forma abierta y transparente.

El Gobierno Vasco pretende tomar una doble dirección, escuchar primero y hablar después. Se busca ofrecer una nueva comunicación que no sea agresiva ni intrusiva; en lugar de intentar forzar el mensaje en una sólo dirección ofrece contenido de valor y sugerencias, contribuye y se compromete, difundiendo lo que puede ofrecer y llegando tan lejos como sea posible. Se trata de una nueva comunicación enfocada en la Conversación.

Para este proyecto se necesitan definir las bases de una mayor comunicación con la ciudadanía con el objetivo de que estén mayor informados y más comprometidos con los grandes proyectos y retos planteados por el Gobierno Vasco. El reto es en definitiva, conseguir que el Gobierno Vasco escuche no solo lo que el ciudadano le dice directamente sino todo lo que en Internet se plantea y converse con los ciudadanos para implicarles en la tarea diaria de gobierno, utilizando para ello las posibilidades que ofrecen las redes sociales.

Ante la consolidación de Internet como entorno de relación entre los seres humanos, particularmente a la vista del auge de las redes sociales, el Gobierno Vasco ha detectado la necesidad de escuchar activamente sobre qué temas conversa principalmente la ciudadanía vasca en Internet. Se trata de información muy interesante, ya que a partir del análisis de la misma, el Ejecutivo vasco podrá saber cuáles son los temas que más preocupan a la ciudadanía vasca, qué le interesa o no le interesa, qué sitios web vascos son los más activos, qué webmasters o bloggers vascos son los más influyentes, etc.

1.2 Descripción detallada de los trabajos

Dicho plan de comunicación se fundamentará en los resultados de una herramienta de escucha activa la cual, junto a su implementación y formación son requerimiento ineludible del objeto del presente concurso.

-La empresa ganadora del concurso deberá:

1- Asesorar para definir la metodología de trabajo

2-Identificar una herramienta de escucha activa e integrarla en el proyecto, facilitar a Lehendakaritza una herramienta que permita internamente mostrar on-line en tiempo real y de una forma fácil los temas que son o pueden ser de interés para Euskadi. Estos temas con sus fuentes asociadas podrán ser captadas y mostradas por Lehendakaritza en sus páginas y perfiles on-line de una forma rápida

3-Identificar las redes sociales, páginas, blogs, y espacios web de mayor concurrencia que puedan ser de interés para el Gobierno Vasco (EJ-GV). Identificar agentes (bloggers y e internautas) con peso en la red sobre temas de interés

4-Ofrecer un servicio de alertas para cuando se estén produciendo en la red un volumen destacado de posts, comentarios, artículos o videos y podcast sobre un mismo tema.

5-Realizar un informe mensual por escrito sobre la posición de los temas que Lehendakaritza señale en Internet con sus correspondientes valores. Dicho informe debe recoger también la evolución del EJ-GV en internet y las redes sociales

6-Disponibilidad y permanencia para labores de asesoramiento y consultoría estratégica. Realizar labores de formación, consultoría y asesoramiento permanentes. Seguimiento de la estrategia de comunicación externa: Control y análisis de resultados; y adaptación a los cambios o novedades en las redes sociales de internet

7-Colaborar en la estrategia de comunicación en la red a seguir por el EJ-GV

3 Otras especificaciones

Se demanda una solución que permita conocer de forma rápida y automática cuáles son los asuntos que más preocupan a la ciudadanía vasca y son por ello objeto de conversación en Internet.

Esta solución debe ser práctica y abordable en tiempo y coste

El sistema debe ser capaz de interpretar y clasificar la información, acercándonos a la web semántica.

La información recogida en a Red deberá captar los mensajes producidos en cualquier formato (posts, artículos, comentarios, videos, podcast, audios, presentaciones...etc)

La empresa adjudicataria se encargará de la formación inicial del personal técnico que decida la dirección del proyecto de la EJ-GV en función de las necesidades de los distintos perfiles implicados.

4 Dependencia personal

El equipo de trabajo deberá reunir como mínimo dos perfiles. Un consultor experto en redes sociales y un segundo consultor experto en “escucha activa”. En ambos casos su experiencia deberá estar acreditada y sus funciones estarán en estrecha relación y contacto directo con la dirección del proyecto de EJ-GV ejecutando de forma personal la ejecución del proyecto en concreto las acciones de: Análisis, diseño de estrategias y asesoramiento permanente.

Los trabajos se llevarán a cabo en los locales de la adjudicataria. No obstante la EJ-GV se reserva la posibilidad de que ocasionalmente y con previo aviso, determinadas tareas se desarrollen en el espacio o local que con dicho objeto habilite la EJ-GV.

Deberán mostrar disponibilidad (on-line y telefónica) para ayudar a solventar posibles problemas

Las personas que participen en la ejecución del contrato no tienen dependencia ni orgánica ni funcional con la Administración.

5 Otras especificaciones

La empresa adjudicataria habrá de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la seguridad de datos de carácter personal según la ley orgánica 15/1999, Ley de protección de datos de carácter personal, en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por la administración contratante.

Todos los documentos y resultados del trabajo objeto del presente contrato serán propiedad de la administración contratante

El adjudicatario vendrá obligado a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido del contrato así como los datos o información a la que pueda tener acceso o generar como consecuencia de la ejecución del mismo.

· El EJ-GV designará un coordinador del proyecto que realizará el seguimiento completo de los trabajos contratados y de la calidad de los resultados obtenidos, asimismo actuará como interlocutor del proveedor.

Cualquier duda que pueda suscitar la redacción de este Pliego Técnica podrá ser consultada en el teléfono 945018049.