

**Badania Satysfakcji Klienta
Zarządu Transportu Miejskiego
w Poznaniu w 2019 roku**

Opis Przedmiotu Zamówienia

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ): wykonanie badań satysfakcji klientów Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu w przestrzeni publicznej

1. Badanie I

dotyczące satysfakcji klientów i oceny: systemu PEKA, warunków, efektywności, jakości i dostępności sieci sprzedaży, sposobu kupowania biletów/doładowywania karty PEKA oraz kontroli biletowej na liniach ZTM.

Technika: wywiady osobiste w przestrzeni publicznej (PAPI lub TAPI) realizowane przez ankietera w trakcie bezpośredniego spotkania z respondentem w przestrzeni publicznej: przed (lub wewnątrz) Punktami Obsługi Klienta ZTM oraz na wskazanych przez Zamawiającego przystankach, dworcach węzłach komunikacji zbiorowej.

Narzędzie badawcze: kwestionariusz wywiadu PAPI (1) lub TAPI (1) – **Zał. nr 1 do OPZ**

Wielkość i struktura próby badawczej: $N_{\min}=600$ osób, losowo wybranych pasażerów PTZ ZTM. Z uwagi na brak operatu losowania oraz przeprowadzanie badania w przestrzeni publicznej, Zamawiający nakłada określone kwoty realizacyjne w celu zachowania reprezentatywności z punktu widzenia kluczowych charakterystyk społeczno-demograficznych populacji klientów: 30 proc. – osoby w wieku 16-25 lat (uczniowie szkół ponadpodstawowych, studenci); 50 proc. osoby dorosłe w wieku 26-64 lat; 20 proc. - osoby powyżej 65. roku życia (seniorzy).

Termin: badanie zostanie wykonane w dniach roboczych w terminach od 7.10.2019r. do maks. 18.10.2019r.

Lokalizacje wykonawcze dla badania I i II – zasięg Miasto Poznań		Minimalna liczba ankietowanych
1	POK ZTM Dębiec, rejon przystanku tramwajowego pętla Dębiec	30
2	POK ZTM Dworzec Zachodni, przystanek Dworzec Zachodni (tramwajowy PST lub autobusowy)	30
3	POK ZTM Górczyn, pętla autobusowa lub tramwajowa na Górczynie	30
4	POK ZTM Junikowo, pętla autobusowa lub tramwajowa na Junikowie	30
5	POK ZTM Rondo Kaponiera, przystanki tramwajowo-autobusowe na Kaponierze	30
6	POK ZTM Plac Wiosny Ludów, przystanki tramwajowe Wrocławska lub Plac Wiosny Ludów	30
7	POK ZTM Sobieskiego, Dworzec Autobusowy Sobieskiego lub pętla PST Sobieskiego	30
8	POK ZTM Rondo Rataje, Dworzec Autobusowy Dworzec Rataje	30
9	POK ZTM Ogrody, pętla tramwajowa Ogrody lub przystanki autobusowe Ogrody	30
10	POK ZTM Dworzec Śródka, Dworzec Autobusowy Dw. Śródka	30
11	POK ZTM ul. Matejki 59, przystanek autobusowy Palmiarnia	30
12	Dworzec Starołęka/pętla tramwajowa na Starołęce	30
13	Przystanki tramwajowe Półwiejska	30
14	Przystanki tramwajowe na węźle Most Teatralny	30
15	Przystanki tramwajowe (PST) i autobusowe Kurpińskiego	30
16	Przystanki tramwajowe na pętli Os. Lecha	30
17	Przystanki tramwajowe na węźle Hetmańska/Głogowska	30
18	Przystanki tramwajowo-autobusowe Bałtyk	30
19	Przystanki autobusowe i tramwajowe w rejonie węzła Małe Garbary	30
20	Przystanki tramwajowe (PST) i autobusowe Słowiańska	30
RAZEM		600

2. Badanie II

dotyczące satysfakcji klientów i oceny: jakości usług przewozowych oferowanych na liniach ZTM Poznań, stanu taboru, infrastruktury przystankowej, bezpieczeństwa, warunków komunikacyjnych i informacji pasażerskiej.

Technika: wywiady osobiste w przestrzeni publicznej (PAPI lub TAPI) realizowane przez ankietera w trakcie bezpośredniego spotkania z respondentem w przestrzeni publicznej: przed (lub wewnątrz) Punktami Obsługi Klienta ZTM i Biurami Obsługi Klienta ZTM oraz na wskazanych przez Zamawiającego przystankach, dworcach węzłach komunikacji zbiorowej.

Narzędzie badawcze: kwestionariusz wywiadu PAPI (2) lub TAPI (2) – **Zał. nr 2 do OPZ**

Wielkość i struktura próby badawczej: $N_{\min}=600$ osób, losowo wybranych pasażerów PTZ ZTM. Z uwagi na brak operatu losowania oraz przeprowadzanie badania w przestrzeni publicznej, Zamawiający nakłada określone kwoty realizacyjne w celu zachowania reprezentatywności z punktu widzenia kluczowych charakterystyk społeczno-demograficznych populacji klientów: 30 proc. – osoby w wieku 16-25 lat (uczniowie szkół ponadpodstawowych, studenci); 50 proc. osoby dorosłe w wieku 26-64 lat; 20 proc. - osoby powyżej 65. roku życia (seniorzy).

Termin: badanie zostanie wykonane w dniach roboczych w terminach od 7.10.2019r. do maks. 18.10.2019r.

Lokalizacja badania: została opisana w pkt. 1 OPZ

3. Badanie III

dotyczące satysfakcji klientów i oceny skłonności mieszkańców Poznania oraz Aglomeracji Poznańskiej do korzystania z transportu publicznego w Europejskim Tygodniu Zrównoważonego Transportu oraz ich świadomości, opinii i stosunku do inicjatywy Dzień Bez Samochodu.

Technika: wywiady osobiste w przestrzeni publicznej (PAPI lub TAPI) realizowane przez ankietera w trakcie bezpośredniego spotkania z respondentem w przestrzeni publicznej: przed (lub wewnątrz) Punktami Obsługi Klienta ZTM oraz na wskazanych przez Zamawiającego przystankach, dworcach węzłach komunikacji zbiorowej.

Narzędzie badawcze: kwestionariusz wywiadu PAPI (3) lub TAPI (3) – **Zał. nr 3 do OPZ**

Wielkość próby badawczej: $N_{\min}=500$ osób, losowo wybranych pasażerów PTZ ZTM. Z uwagi na brak operatu losowania oraz przeprowadzanie badania w przestrzeni publicznej, Zamawiający nakłada określone kwoty realizacyjne w celu zachowania reprezentatywności z punktu widzenia kluczowych charakterystyk społeczno-demograficznych populacji klientów: 30 proc. – osoby w wieku 16-25 lat (uczniowie szkół ponadpodstawowych, studenci); 50 proc. osoby dorosłe w wieku 26-64 lat; 20 proc. - osoby powyżej 65. roku życia (seniorzy).

Termin: badanie zostanie wykonane w terminie od 16.09.2019r. do 20.09.2019r.

Lokalizacja wykonania badania: została opisana w pkt. 1 OPZ

4. Po wykonaniu badania Wykonawca:

- a. wykona kodowanie zgromadzonych w wyniku przeprowadzonych badań danych;
- b. wprowadzi zgromadzone danych do bazy excel dla Zamawiającego;
- c. opracuje i dostarczy Zamawiającemu zgromadzoną w wyniku przeprowadzonych badań, bazę danych w wersji elektronicznej w terminie maksymalnie do: 2.10.2019r. dla Badania nr III oraz do 30.10.2019r. dla Badań I i II; UWAGA! Zamawiający wymaga, żeby w bazie danych dla każdego z Badań zawierających całościowy wynik znalazły się także oddzielne zakładki zgodnie z podziałem na wskazane udziały procentowe populacji klientów: 30 proc. – osoby w wieku 16-25 lat (uczniowie szkół ponadpodstawowych, studenci); 50 proc. osoby dorosłe w wieku 26-64 lat; 20 proc. - osoby powyżej 65. roku życia (seniorzy);
- d. opracuje i dostarczy Zamawiającemu wypełnione kwestionariusze wywiadów w formie papierowej – w przypadku korzystania z techniki PAPI - maksymalnie do: 2.10.2019r. dla Badania nr III oraz do 30.10.2019r. dla Badań I i II;
- e. opracuje i dostarczy Zamawiającemu raporty z poszczególnych badań wykonane w następujący sposób:

I. Raport z Badań I i II w formie elektronicznej oraz na wybranym przez Wykonawcę nośniku elektronicznym (pendrive, płyta CD),

który będzie zawierał prezentację wyników badań uzyskanych na podstawie odpowiedzi uzyskanych od ankietowanych. Raport będzie zawierał m.in.: część opisową wskazującą na rodzaj badania, zastosowaną technikę, miejsce wykonania badań, próbę itp. oraz część graficzną obejmującą graficzną prezentację wyników w formie wykresów (słupkowych, kołowych itp.), tabel i innych narzędzi graficznych pozwalających w prosty i czytelny sposób zapoznać się z wynikami badania. Przy doborze sposobu ekspozycji części graficznej Wykonawca stosuje kontrastową, czytelną kolorystykę pozwalającą łatwo odróżnić treści prezentowane w poszczególnych wykresach. Wykresy powstaną do każdego z pytań zawartych w kwestionariuszach, z wyjątkiem pytań otwartych, których prezentację można przedstawić np. w formie tabeli. Wykresy będą zatytułowane podobnie jak poszczególne pytania w kwestionariuszach. Pod wykresami prezentującymi wyniki badań wielokrotnego wyboru znajdzie się każdorazowo adnotacja: „Pytanie wielokrotnego wyboru, wyniki nie sumują się do 100 proc.”. Termin dostarczenia do: 30.10.2019r.

II. Raport z Badania III w formie elektronicznej oraz na wybranym przez Wykonawcę nośniku elektronicznym (pendrive, płyta CD),

który będzie zawierał prezentację wyników badań uzyskanych na podstawie odpowiedzi uzyskanych od ankietowanych. Raport będzie zawierał

m.in.: część opisową wskazującą na rodzaj badania, zastosowaną technikę, miejsce wykonania badań, próbę itp. oraz część graficzną obejmującą graficzną prezentację wyników w formie wykresów (słupkowych, kołowych itp.), tabel i innych narzędzi graficznych pozwalających w prosty i czytelny sposób zapoznać się z wynikami badania. Przy doborze sposobu ekspozycji części graficznej Wykonawca stosuje kontrastową, czytelną kolorystykę pozwalającą łatwo odróżnić treści prezentowane w poszczególnych wykresach. Wykresy powstaną do każdego z pytań zawartych w kwestionariuszach, z wyjątkiem pytań otwartych, których prezentację można przedstawić np. w formie tabeli. Wykresy będą zatytułowane podobnie jak poszczególne pytania w kwestionariuszach. Termin dostarczenia: 2.10.2019r.

Jako wzorce do opracowania raportów mogą stanowić „Raport z Badania Satysfakcji Klienta ZTM Poznań w 2018 roku” (Zał. nr 4) oraz „Raport z badania Dzień bez Samochodu” (Zał. nr 5).

5. Wykonawca w ramach przedstawienia oferty zaproponuje dokładne terminy przeprowadzenia poszczególnych Badań: I, II i III wraz z oszacowaniem kosztów ich realizacji.
6. Obowiązkiem Wykonawcy jest koordynacja pracy ankieterów oraz sprawowanie nadzoru i kontroli prawidłowości prowadzenia badania.
7. Dopuszczalne jest przeprowadzenie Badania I i Badania II równolegle, w tym samym czasie.
8. Na każdym etapie realizacji badań Wykonawca ma obowiązek współpracować z Zamawiającym i przedstawiać materiały do akceptacji Zamawiającego.
9. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania pełnych, wyłącznych, nieograniczonych czasowo i terytorialnie majątkowych praw autorskich do efektu realizacji przedmiotu zamówienia wraz z prawami zależnymi na rzecz Zamawiającego. Po realizacji zamówienia, Wykonawca zobowiązany będzie do przekazania wszystkich stworzonych w czasie realizacji materiałów.
10. Zamawiający zastrzega sobie prawo do drobnych korekt w narzędziach badawczych (kwestionariuszach) do 5 dni przed rozpoczęciem badania.
11. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany lokalizacji wykonania poszczególnych badań wskazanych w strukturze próby, która wynikałaby z niezależnych od Zamawiającego warunków zewnętrznych. W takiej sytuacji Zamawiający ustali wspólnie z Wykonawcą inną lokalizację wykonania badania minimum na 2 dni robocze przed rozpoczęciem badań.
12. Termin wykonania zamówienia - do 30.11.2019r.
13. Wykonawca zobowiązuje się co najmniej raz uczestniczyć w spotkaniu w siedzibie Zamawiającego przed rozpoczęciem realizacji Umowy. Termin spotkania zostanie ustalony w odpowiadającym obu Stronom terminie.
14. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot zamówienia z należytą starannością i z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru świadczonych przez siebie usług oraz według swej najlepszej wiedzy i umiejętności.
15. Wykonanie przedmiotu zamówienia odbywać się będzie na materiałach Wykonawcy.
16. Sposób zapłaty: należność za wykonaną usługę zostanie przelana na konto Wykonawcy w terminie do 21 dni od daty wystawienia faktury po wykonaniu poszczególnych części zamówienia:
 - a. wynagrodzenie za realizację Badania I będzie płatne na podstawie zaakceptowanego raportu z Badania I oraz na podstawie protokołu odbioru podpisanego przez Zamawiającego, który stanowić będzie podstawę do wystawienia faktury. Jeżeli przedmiot umowy ma wady Zamawiający ma prawo odmówić odbioru do czasu usunięcia wad. Podstawą wypłaty wynagrodzenia będzie prawidłowo wystawiona przez Wykonawcę faktura VAT.
 - b. wynagrodzenie za realizację Badania II będzie płatne na podstawie zaakceptowanego raportu z Badania II oraz na podstawie protokołu odbioru podpisanego przez Zamawiającego, który stanowić będzie podstawę do wystawienia faktury. Jeżeli przedmiot umowy ma wady Zamawiający ma prawo odmówić odbioru do czasu usunięcia wad. Podstawą wypłaty wynagrodzenia będzie prawidłowo wystawiona przez Wykonawcę faktura VAT.
 - c. wynagrodzenie za realizację Badania III będzie płatne na podstawie zaakceptowanego raportu z Badania I oraz na podstawie protokołu odbioru podpisanego przez Zamawiającego, który stanowić będzie podstawę do wystawienia faktury. Jeżeli przedmiot umowy ma wady Zamawiający ma prawo odmówić odbioru do czasu usunięcia wad. Podstawą wypłaty wynagrodzenia będzie prawidłowo wystawiona przez Wykonawcę faktura VAT.
17. Zamawiający wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.

Załączniki:

- Zał. nr 1:** kwestionariusz wywiadu PAPI (1) lub TAPI (1) dla Badania I
- Zał. nr 2:** kwestionariusz wywiadu PAPI (2) lub TAPI (2) dla Badania II
- Zał. nr 3:** kwestionariusz wywiadu PAPI (3) lub TAPI (3) dla Badania III
- Zał. nr 4:** Raport z Badań Satysfakcji Klienta ZTM Poznań 2018
- Zał. nr 5:** Raport z badania Dzień bez Samochodu 2018