

**Badania satysfakcji Klienta
Zarządu Transportu Miejskiego
w Poznaniu w 2017 roku**

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

Oznaczenie przedmiotu zamówienia według kodu CPV:

79311200-9 – Usługi przeprowadzania badań ankietowych

79311300-0 - Usługi analizy ankiet

1. Przedmiot zamówienia:**Część 1:**

- a. wykonanie czterech badań satysfakcji klientów Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu (Badania I-IV) na podstawie metodologii i koncepcji prowadzenia badań ZTM Poznań, zawierającej opis sposobu realizacji i narzędzia badawcze oraz posiłkując się wynikami badań przeprowadzonych w latach 2015 i 2016.
Szczegółowy model badania prezentujący poszczególne wymiary oceny przypisane do technik badawczych oraz opis metodologii przedstawiono w **Zał. nr 1** do niniejszego OPZ, natomiast raporty z badań wykonanych dla ZTM Poznań w 2015r. i 2016r. obejmujące także poszczególne wymiary oceny przypisane do technik badawczych zostaną przekazane Wykonawcy w formie elektronicznej w terminie do 3 dni roboczych od wyboru Wykonawcy na podstawie niniejszego postępowania. Opis zakresu badań, techniki badawcze, wielkość próby oraz terminy wykonania badań zostały wskazane w pkt. 3 niniejszego OPZ.
- b. opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu bazy w formacie xls w rozbiciu na poszczególne badania
- c. dostarczenie Zamawiającemu oryginalnych wyników badań (wypełnione i podpisane kwestionariusze wywiadu)
- d. opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu raportów z badań I-IV w wersji drukowanej, w wersji elektronicznej w formacie PDF oraz na nośniku elektronicznym (płyta CD lub pendrive) obejmujących:
 - raport zbiorczy z badań I-III „Badanie satysfakcji klientów” wg wzorca ustalonego dla badań z lat 2015 i 2016 (**Zał. nr 1**). Zamawiający wymaga, żeby w/w raport zawierał porównanie wyników z 2015 i 2016 w zakresie „Oceny satysfakcji z warunków sprzedaży”, „Oceny satysfakcji z jakości obsługi”, „Oceny satysfakcji z jakości usług przewozowych”
 - raport z badania IV „Badanie w Dniu bez Samochodu” wraz z porównaniem wyników do „Raportu z badania zrealizowanego w Dniu bez Samochodu 2016” wyłącznie w zakresie badania PAPI. Raport z badania wykonanego dla ZTM Poznań w 2016r. obejmujący także poszczególne wymiary oceny przypisane do technik badawczych zostanie przekazany Wykonawcy w formie elektronicznej w terminie do 3 dni roboczych od wyboru Wykonawcy na podstawie niniejszego postępowania.
- e. opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu w terminie do **24.11.2017r.** szczegółowego raportu z badań I, II, III, IV w wersji drukowanej, w wersji elektronicznej w formacie PDF oraz na nośniku elektronicznym (płyta CD lub pendrive) umożliwiającego przegląd danych dotyczących wskaźnika głównego oraz wskaźników cząstkowych w dowolnym horyzoncie czasowym wg wytycznych opisanych w „Aneksie do raportu z badania satysfakcji klientów korzystających z transportu publicznego w Poznaniu i powiecie poznańskim” („Aneks” zostanie przekazany Wykonawcy w formie elektronicznej w terminie do 3 dni roboczych od wyboru Wykonawcy na podstawie niniejszego postępowania).
- f. przeprowadzenie w siedzibie ZTM Poznań w terminie do **8.12.2017r.** prezentacji przedstawiającej wyniki przeprowadzonych badań I-IV, po wykonaniu każdego etapu badania wraz z wnioskami i rekomendacjami zmian.

Część 2:

- a. wykonanie badania ankietowego w pojazdach komunikacji miejskiej kursujących na terenie Miasta Poznania i na terenie gmin, które zawarły z Miastem Poznań porozumienia międzygminne w zakresie lokalnego transportu zbiorowego, tj.: Czerwonak, Dopiewo, Duszniki, Kaźmierz, Komorniki, Kórnik, Luboń, Mosina, Murowana Goślina, Pobiedziska, Puszczykowo, Rokietnica, Suchy Las, Swarzędz, Szamotuły, Tarnowo Podgórne (Badanie V). Opis zakresu badań, techniki badawcze, wielkość próby oraz terminy wykonania badań zostały wskazane w pkt. 3 niniejszego OPZ.
- b. opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu bazy w formacie xls w rozbiciu na poszczególne badania
- c. dostarczenie Zamawiającemu oryginalnych wyników badań (wypełnione i podpisane kwestionariusze wywiadu)

- d. opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu raportu z badania nr V w wersji drukowanej, w wersji elektronicznej w formacie PDF oraz na nośniku elektronicznym (płyta CD lub pendrive) obejmującego następujące elementy:
- wskaźnik przesiadkowości,
 - udział pasażera z Poznania/spoza Poznania dla każdej linii komunikacyjnej,
 - ranking najpopularniejszych punktów przesiadkowych,
 - ocena łatwości przesiadania się,
 - zestawienie rodzajów biletów z jakich korzystają pasażerowie
- e. przeprowadzenie w siedzibie ZTM Poznań w terminie do **8.12.2017r.** prezentacji przedstawiającej wyniki przeprowadzonych badania V, po wykonaniu każdego etapu badania wraz z wnioskami i rekomendacjami zmian.
2. **Cel zamówienia** – uzyskanie wskaźników poziomu satysfakcji klientów ZTM Poznań z obsługi, warunków sprzedaży, oferowanych usług i produktów, jakości usług przewozowych oraz uzyskanie informacji o miejscu zamieszkania i zachowaniach pasażerów korzystających z poszczególnych linii komunikacji miejskiej.

3. Opis badań, techniki badawcze, narzędzia badawcze, wielkość próby, terminy wykonania badań:

Badanie I

Badanie satysfakcji klientów:

- z warunków sprzedaży w zakresie oceny: punktów obsługi klienta, punktów sprzedaży biletów, funkcjonowania portalu PEKA i efektywności sprzedaży Internetowej biletów ZTM, funkcjonowania i efektywności sprzedaży biletów ZTM w biletomatach stacjonarnych i w pojazdach.
- z jakości obsługi w zakresie oceny: biur obsługi klienta, kontroli biletów oraz funkcjonowania portalu PEKA.

Technika: wywiady osobiste w przestrzeni publicznej (PAPI lub TAPI) realizowane przez ankietera w trakcie bezpośredniego spotkania z respondentem przed Punktami Obsługi Klienta ZTM i Biurami Obsługi Klienta ZTM.

Narzędzie badawcze: kwestionariusz wywiadu PAPI (1) lub TAPI (1) – **Zał. nr 2.**

Wielkość próby: 1 pomiar we wszystkich 11 POK i 2 BOK. Wielkość próby badawczej $N_{\min}=325$ osób. Badanie powinno być przeprowadzone w dniach roboczych w terminie od **9.10. do maks. 20.10.2017r.** Raport z badań, baza w formacie xls oraz wydrukowane, wypełnione i podpisane kwestionariusze wywiadu powinny zostać przekazane Zamawiającemu najpóźniej do **dnia 3.11.2017 r.**

Wielkość i struktura próby klientów korzystających z POK i BOK ZTM

	Punkt Obsługi Klienta (POK) lub Biuro Obsługi Klienta (BOK)	Minimalna liczba ankietowanych
1	POK Dębiec	25
2	POK ul. Głogowska	25
3	POK Górczyn	25
4	POK Junikowo	25
5	POK Rondo Kaponiera	25
6	POK Pl. Wiosny Ludów	25
7	POK Os. Jana III Sobieskiego	25
8	POK Rondo Rataje	25
9	POK Ogrody	25
10	POK Rondo Śródka	25
11	POK ul. Matejki	25
12	BOK ul. Matejki	25
13	BOK Rondo Kaponiera	25
	RAZEM	325

Badanie II

Badanie satysfakcji klientów ZTM Poznań korzystających ze stron internetowych www.peka.poznan.pl oraz www.ztm.poznan.pl

Technika: ankieta internetowa CAWI. Ankieta w formie elektronicznej zamieszczana na stronach internetowych i przeznaczona do samodzielnego wypełnienia przez respondentów korzystających z elektronicznych form kontaktu z ZTM Poznań (www.ztm.poznan.pl, www.peka.poznan.pl).

Narzędzie badawcze: kwestionariusz ankiety internetowej CAWI – **Zał. nr 3**

Wielkość próby: 1 pomiar na losowej próbie klientów ZTM Poznań lub/i użytkowników systemu PEKA. W pomiarze $N_{\min}=325$ osób. Badanie powinno być przeprowadzone w terminie od **9.10. do maks. 20.10.2017r.** Raport z badania, baza w formacie xls oraz wydrukowane, wypełnione i podpisane przez Wykonawcę kwestionariusze ankiety internetowej powinny zostać przekazane Zamawiającemu najpóźniej do **dnia 3.11.2017 r.**

Badanie III

Badanie satysfakcji klientów z jakości usług przewozowych oferowanych na liniach organizowanych przez ZTM Poznań w zakresie oceny: stanu taboru, infrastruktury przystankowej, warunków komunikacyjnych i informacji pasażerskiej.

Technika: wywiady osobiste w przestrzeni publicznej (PAPI lub TAPI). Wywiady realizowane przez ankietera w trakcie bezpośredniego spotkania z respondentem na przystankach/dworcach komunikacji miejskiej.

Narzędzie badawcze: kwestionariusz wywiadu PAPI (2) lub TAPI (2) - **Zał. nr 4**

Wielkość próby: 1 pomiar w ciągu roku w Poznaniu. W pomiarze $N_{\min}=600$ osób. Badanie powinno być przeprowadzone w dniach roboczych w terminie od **9.10 do maks. 20.10.2017r.** Raport z badania, baza w formacie xls oraz wydrukowane, wypełnione i podpisane kwestionariusze wywiadu wraz z zaznaczeniem miejsca przeprowadzenia badania powinny zostać przekazane Zamawiającemu najpóźniej do **dnia 3.11.2017 r.**

Struktura próby

L.p.	Przystanek lub węzeł transportu publicznego	Minimalna liczba ankietowanych
1	Dworzec Sobieskiego	30
2	Dworzec Śródka	30
3	Dworzec Rataje	30
4	Dworzec Górczyn	30
5	Dworzec Dębiec	30
6	Dworzec Starołęka	30
7	Dworzec Junikowo	30
8	Pętla Ogrody	30
9	Przystanek Półwiejska	30
10	Przystanek Kórnicka	30
11	Przystanek Most Teatralny	30
12	Przystanek Kurpińskiego	30
13	Przystanek Słowiańska	30
14	Przystanek Rondo Starołęka	30
15	Przystanek Osiedle Lecha	30
16	Przystanek Traugutta	30
17	Przystanek Głogowska/Hetmańska	30
18	Przystanek Dworzec Zachodni (PST)	30
19	Przystanek Bałtyk	30
20	Przystanek Wrocławska	30
	RAZEM	600

Badanie IV

Badanie skłonności mieszkańców Poznania oraz Aglomeracji Poznańskiej do korzystania z transportu publicznego w dniu 22.09.2017r. oraz ich świadomości, opinii i stosunku do inicjatywy „Dzień Bez Samochodu”. Poznanie dotychczasowego sposobu dojazdu do pracy/szkoły etc.

Technika: wywiady osobiste w przestrzeni publicznej (PAPI lub TAPI). Wywiady realizowane przez ankietera w trakcie bezpośredniego spotkania z respondentem na wskazanych przez Zamawiającego dworcach/przystankach komunikacji miejskiej.

Narzędzie badawcze: kwestionariusz wywiadu PAPI (3) lub TAPI (3) - **Zał. nr 5**

Wielkość próby: 1 pomiar w ciągu roku w Poznaniu. Wielkość próby badawczej $N_{\min}=600$ osób. Badanie należy przeprowadzić w dniu **22.09.2017 r.** Raport z badania oraz baza w formacie xls oraz wydrukowane, wypełnione i podpisane kwestionariusze wywiadu powinny zostać przekazane Zamawiającemu najpóźniej do **dnia 3.10.2017r.**

Struktura próby

L.p.	Przystanek lub węzeł transportu publicznego	Minimalna liczba ankietowanych
1	Dworzec Sobieskiego	30
2	Dworzec Śródka	30
3	Dworzec Rataje	30
4	Dworzec Górczyn	30
5	Dworzec Dębiec	30
6	Dworzec Starołęka	30
7	Dworzec Junikowo	30
8	Pętla Ogrody	30
9	Przystanek Półwiejska	30
10	Przystanek Kórnicka	30
11	Przystanek Most Teatralny	30
12	Przystanek Kurpińskiego	30
13	Przystanek Słowiańska	30
14	Przystanek Rondo Starołęka	30
15	Przystanek Osiedle Lecha	30
16	Przystanek Traugutta	30
17	Przystanek Głogowska/Hetmańska	30
18	Przystanek Dworzec Zachodni (PST)	30
19	Przystanek Bałtyk	30
20	Przystanek Wrocławska	30
RAZEM		600

Badanie V

Badanie ankietowe w pojazdach komunikacji miejskiej kursujących na terenie Miasta Poznania i na terenie gmin, które zawarły z Miastem Poznań porozumienia międzygminne w zakresie lokalnego transportu zbiorowego, tj.: Czerwonak, Dopiewo, Duszniki, Kaźmierz, Komorniki, Kórnik, Luboń, Mosina, Murowana Goślina, Pobiedziska, Puszczykowo, Rokietnica, Suchy Las, Swarzędz, Szamotuły, Tarnowo Podgórne.

Celem badania jest uzyskanie danych pozwalających określić następujące wskaźniki i przedstawienie ich w formie raportu dla linii określonych w **Zał. nr 7:**

- wskaźnik przesiadkowości – liczba dokonywanych przesiadek,
- udział pasażerów z Poznania/spoza Poznania,
- ranking najpopularniejszych punktów przesiadkowych,

- ocenę łatwości przesiadania się,
- zestawienie rodzajów biletów z jakich korzystają pasażerowie

W raportach z badań powyższe wskaźniki powinny odnosić się do linii komunikacyjnych określonych w **Zał. nr 7** z podziałem przedstawionym poniżej i w wyszczególnionych przedziałach czasowych badania w ciągu dnia:

- dla każdej linii osobno,
- wszystkie linie komunikacyjne ogółem,
- wszystkie linie autobusowe miejskie (a),
- wszystkie linie autobusowe podmiejskie (ap),
- wszystkie linie tramwajowe (t).

Technika: wywiady osobiste w przestrzeni publicznej (PAPI, TAPI). Wywiady realizowane przez ankietera w trakcie bezpośredniego spotkania z respondentem w środkach komunikacji miejskiej poruszających się na terenie Poznania oraz 16 gmin objętych transportem zbiorowym organizowanym przez ZTM w Poznaniu.

Narzędzie badawcze: kwestionariusz wywiadu PAPI (4) lub TAPI (4) - **Zał. nr 6**.

Wielkość próby badawczej: $N_{\min}=28.162$ osób. Wykaz linii komunikacyjnych wraz z minimalną liczbą respondentów określone zostały w **Zał. nr 7**. Badanie powinno być przeprowadzone w dniach roboczych w terminie od **9.10 do maks. 20.10.2017 r.** Raport z badań oraz baza w formacie xls oraz wydrukowane, wypełnione i podpisane kwestionariusze wywiadu wraz z zaznaczeniem miejsca przeprowadzenia badania powinny zostać przekazane Zamawiającemu najpóźniej do **dnia 3.11.2017 r.**

Rozkład przebadanych pasażerów dla każdej linii komunikacyjnej w poszczególnych przedziałach czasowych powinien być zgodny z poniższą tabelą:

Rozkład próby w poszczególnych przedziałach czasowych dla każdej linii komunikacyjnej:

Godziny		Udział ankietowanych podczas badania
1	5.00 - 9.00	30 %
2	9.00 - 13.00	20 %
3	13.00 - 17.00	30 %
4	17.00 - 21.00	20 %
RAZEM		100 %

4. Wykonawca w ramach przedstawienia oferty zaproponuje dokładne terminy prowadzenia poszczególnych Badań: I, II, III i V wraz z oszacowaniem kosztów realizacji dla poszczególnych części badań (I, II, III, IV i V).
5. Wykonawca w ramach przedstawienia oferty oszacuje koszt opracowania raportu oraz przeprowadzenia prezentacji wskazanych w pkt. 1, ppkt g i ppkt h.
6. Na każdym etapie realizacji Zamówienia Wykonawca ma obowiązek współpracować z Zamawiającym i przedstawiać materiały do akceptacji Zamawiającego.
7. 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, w formie umożliwiającej łatwe wyszukiwanie poszczególnych plików (pogrupowanych).
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do drobnych korekt w narzędziu badawczym do 5 dni przed rozpoczęciem badania.
9. Termin wykonania zamówienia - od daty podpisania umowy do 8.12.2017r.
10. 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.
11. Wykonanie przedmiotu zamówienia odbywać się będzie na materiałach Wykonawcy.
12. Sposób zapłaty: należność za wykonaną usługę zostanie przelana na konto Wykonawcy w terminie do 21 dni od daty wystawienia faktury, po dokonaniu odbioru części zamówienia oraz stwierdzeniu zgodności z zapisami zawartymi w umowie.
13. Zamawiający wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT bez podpisu.

Załączniki:

Zał. nr 1: „Instrukcja badań terenowych satysfakcji klientów korzystających z transportu publicznego i powiecie poznańskim”

Zał. nr 2: kwestionariusz wywiadu PAPI (1) lub TAPI (1) dla Badania I

Zał. nr 3: kwestionariusz ankiety internetowej CAWI dla Badania II

Zał. nr 4: kwestionariusz wywiadu PAPI (2) lub TAPI (2) dla Badania III

Zał. nr 5: kwestionariusz wywiadu PAPI (3) lub TAPI (3) dla Badania IV

Zał. nr 6: kwestionariusz wywiadu PAPI (4) lub TAPI (4) dla Badania V

Zał. nr 7: wykaz linii komunikacyjnych wraz z minimalną liczbą respondentów dla Badania V