

**Badania satysfakcji Klienta
Zarządu Transportu Miejskiego
w Poznaniu w 2018 roku**

Opis Przedmiotu Zamówienia

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

1. Przedmiot zamówienia - wykonanie badań satysfakcji klientów Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu.

badania I, II, III w dwóch falach:

- I fala: maj-czerwiec 2018r. (maks. do 29.06.2018r.)
- II fala: październik 2018r. (od 8.10.2018r. do maks. 25.10.2018r.)

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, 2016 i 2017.

Szczegółowy model badania prezentujący poszczególne wymiary oceny przypisane do technik badawczych oraz opis metodologii przedstawiono w **Zał. nr 5** do niniejszego OPZ, natomiast raporty z badań wykonanych dla ZTM Poznań w 2015r. 2016r. i 2017r. 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. Raport z badania satysfakcji klientów korzystających z transportu publicznego ZTM 2017 stanowi **Zał. nr 6**.

badanie IV w dniu 21.09.2018r.

na podstawie metodologii zawierającej opis sposobu realizacji i narzędzia badawcze oraz posiłkując się wynikami badań przeprowadzonych 2017 (**Zał. nr 8**)

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 1**

Wielkość próby: 2 pomiary we wszystkich 11 POK i 2 BOK. Wielkość próby badawczej $N_{\min}=325$ osób – I fala, $N_{\min}=325$ osób – II fala; razem wielkość próby badawczej $N_{\min}=650$ osób.

Badanie powinno być przeprowadzone w dniach roboczych w terminach:

- I fala: do maks. 29.06.2018r.
- II fala: od 8.10.2018r. do maks. 25.10.2018r.

Raporty z badań w wersji elektronicznej, bazy w wersji elektronicznej w formacie xls oraz wydrukowane, wypełnione i podpisane kwestionariusze wywiadu powinny zostać przekazane Zamawiającemu najpóźniej do:

- I fala: 13.07.2018r.
- II fala: 14.11.2018r.

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 2**

Wielkość próby: 2 pomiary na losowej próbie klientów ZTM Poznań użytkowników stron internetowych www.peka.poznan.pl oraz www.ztm.poznan.pl. Wielkość próby badawczej $N_{min}=325$ osób – I fala, $N_{min}=325$ osób – II fala; razem wielkość próby badawczej $N_{min}=650$ osób.

Badania powinny być przeprowadzone w terminach:

- I fala: do maks. 29.06.2018r.
- II fala: od 8.10.2018r. do maks. 25.10.2018r.

Raporty z badań w wersji elektronicznej i bazy w wersji elektronicznej w formacie xls powinny zostać przekazane Zamawiającemu najpóźniej do:

- I fala: 13.07.2018r.
- II fala: 14.11.2018r.

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 3**

Wielkość próby: 2 pomiary w ciągu roku w Poznaniu (20 lokalizacji) oraz na terenie Aglomeracji Poznańskiej (20 lokalizacji). W pomiarze $N_{min}=2400$ osób (I fala – 1200 osób, II fala – 1200 osób). Badanie powinno być przeprowadzone w dniach roboczych w terminach:

- I fala: do maks. 29.06.2018r.

- II fala: od 8.10.2018r. do maks. 25.10.2018r.

Raporty z badań w wersji elektronicznej, bazy w wersji elektronicznej w formacie xls oraz wydrukowane, wypełnione i podpisane kwestionariusze wywiadu powinny zostać przekazane Zamawiającemu najpóźniej do:

- I fala: 13.07.2018r.

- II fala: 14.11.2018r.

Struktura próby dla Miasta Poznania

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 Starołąka	30
7	Dworzec Junikowo	30
8	Pętla Ogrody	30
9	Przystanki Półwiejska	30
10	Przystanki Kórnicka	30
11	Przystanki Most Teatralny	30
12	Przystanki Szymanowskiego (PST)	30
13	Przystanki Wilczak	30
14	Przystanki Uniwersytet Przyrodniczy	30
15	Przystanki Osiedle Lecha	30
16	Przystanki INEA Stadion	30
17	Przystanki Głogowska/Hetmańska	30
18	Przystanki Dworzec Zachodni (ul. Głogowska)	30
19	Przystanki Bałtyk	30
20	Przystanki Wrocławska	30
RAZEM		600

Struktura próby dla Aglomeracji Poznańskiej

L.p.	Przystanek lub węzeł transportu publicznego	Gmina	Minimalna liczba ankietowanych
1	Przystanek Koziegłowy/ Os. Karolin	Czerwonak	30
2	Przystanek Owińska/Stacja	Czerwonak	20
3	Przystanek Murowana Goślina/Nowy Rynek, Kręta	Murowana Goślina	30
4	Przystanek Tulce/Przylesie	Kleszczewo	20
5	Przystanek Czapury/Leśna	Mosina	20
6	Przystanek Kamionki/Pętla	Kórnik	20
7	Przystanek Mosina/Rondo	Mosina	20
8	Przystanek Puszczykowo/Rondo Puszczyk	Puszczykowo	20
9	Przystanek Luboń/Szkoła nr 3	Luboń	30
10	Przystanek Luboń/Lubonianka	Luboń	30
11	Przystanek Luboń/Unijna	Luboń	30

12	Przystanek Komorniki/Centrum, Zakładowa Wirenka	Komorniki	20
13	Przystanek Plewiska/Skryta	Komorniki	30
14	Przystanek Skórzewo/Kościół	Dopiewo	20
15	Przystanek Dąbrówka/Kasztanowa	Dopiewo	20
16	Przystanek Przeźmierowo/Kościelna	Tarnowo Podgórne	30
17	Przystanek Tarnowo Podgórne/Centrum	Tarnowo Podgórne	30
18	Przystanek Rokietnica/ROS	Rokietnica	30
19	Przystanek Suchy Las/Kościół, Os. Szafronowe	Suchy Las	30
20	Przystanek Biedrusko/Park	Suchy Las	20
21	Przystanek Swarzędz/Os. Raczyńskiego	Swarzędz	20
RAZEM			600

Badanie IV

Badanie skłonności mieszkańców Poznania oraz Aglomeracji Poznańskiej do korzystania z transportu publicznego w dniu 21.09.2018r. przypadającym w 2018r. dzień przed Dniem bez Samochodu (wypadającym w sobotę) 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 lub w przestrzeni miejskiej Miasta Poznania.

Narzędzie badawcze: kwestionariusz wywiadu PAPI (3) lub TAPI (3) - **Zał. nr 4**

Wielkość próby: 1 pomiar w ciągu roku w Poznaniu. Wielkość próby badawczej $N_{\min}=600$ osób. Badanie należy przeprowadzić w dniu **21.09.2018r.** Raport z badania w formie elektronicznej, bazy w wersji elektronicznej w formacie xls oraz wydrukowane, wypełnione i podpisane kwestionariusze wywiadu powinny zostać przekazane Zamawiającemu najpóźniej do 5.10.2018r.

Struktura próby dla Miasta Poznania

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	Ulica Półwiejska	30
10	Rynek Łazarski	30
11	Most Teatralny	30
12	Stary Rynek	30
13	Plac Wolności	30
14	Rynek Jeżycki	30
15	Przystanki Osiedle Lecha	30
16	Plac Wielkopolski	30
17	Przystanki Głogowska/Hetmańska	30

18	Plac Cyryła Ratajskiego	30
19	Plac Wiosny Ludów	30
20	Przystanki Wrocławska	30
RAZEM		600

Cel zamówienia – uzyskanie wskaźników poziomu satysfakcji klientów ZTM Poznań m.in. z obsługi, warunków sprzedaży, oferowanych usług i produktów, jakości usług przewozowych oraz uzyskanie informacji o zachowaniach pasażerów w dniu 21.09.2018r. poprzedzającym Dzień bez Samochodu 2018 (22.09.2018r.).

2. Opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu bazy w formacie xls w wersji elektronicznej z badań I, II, III i IV. **UWAGA!** Zamawiający wymaga, żeby oprócz wymogów wynikających z „Instrukcji badań terenowych satysfakcji klientów korzystających z transportu publicznego i powiecie poznańskim” (Zał. nr 5) w bazach danych zagregowane i opracowane zostały odpowiedzi respondentów dotyczące:
 - miejsca pracy lub nauki w Poznaniu lub poza Poznaniem (jeśli poza Poznaniem to wskazana będzie lokalizacja)
 - kodów pocztowych wraz z przypisaniem nazwy miejscowości z danej gminy, powiatu lub województwa.
 Zamawiający wymaga, żeby – w przypadku kiedy w badaniu wezmą udział obywatele innych państw niż Polska - w bazach danych zagregowane i opracowane zostały odpowiedzi cudzoziemców, a bazy pozwalały na łatwe uzyskanie wyników danego badania po względem ankietowanych posiadających dane obywatelstwo.
3. Dostarczenie Zamawiającemu oryginalnych wyników badań I, III i IV - kwestionariuszy wywiadu.
4. Opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu raportów z badań w wersji elektronicznej w formacie pozwalającym dokonywać zmian (np. WORD) obejmujących:

a. raport zbiorczy z badań I-III fala maj-czerwiec 2018r. wg wzorca ustalonego dla badań z lat 2015-2017 (wg **Zał. nr 6** Raport z badania 2017r.).

Zamawiający wymaga, żeby w/w raport zawierał porównanie wyników z lat 2015, 2016, 2017 i 2018r. w zakresie „Oceny satysfakcji z warunków sprzedaży”, „Oceny satysfakcji z jakości obsługi”, „Oceny satysfakcji z jakości usług przewozowych”.

Zamawiający wymaga, żeby w/w raport zawierał porównanie wyników z lat 2016, 2017 i 2018r. w zakresie „Oceny satysfakcji z korzystania ze stron internetowych www.ztm.poznan.pl i www.peka.poznan.pl”, „Oceny Poznańskiego Roweru Miejskiego”.

b. raport zbiorczy z badań I-III fala październik 2018r. wg wzorca ustalonego dla badań z lat 2015-2017 (**Zał. nr 6** Raport z badania 2017r.) Zamawiający wymaga, żeby w/w raport z badań I-III zawierał porównanie wyników z lat 2015, 2016, 2017 i 2018r. (I i II fala) w zakresie „Oceny satysfakcji z warunków sprzedaży”, „Oceny satysfakcji z jakości obsługi”, „Oceny satysfakcji z jakości usług przewozowych”. Zamawiający wymaga, żeby w/w raport zawierał porównanie wyników z lat 2016, 2017 i 2018r. (I i II fala) w zakresie „Oceny satysfakcji z korzystania ze stron internetowych www.ztm.poznan.pl i www.peka.poznan.pl”, „Oceny Poznańskiego Roweru Miejskiego”, „Oceny Dnia bez Samochodu”.

c. raport z badania IV „Badanie w Dniu bez Samochodu – 21.09.2018r.” wg wzorca z **Zał. nr 8**. Zamawiający wymaga, żeby raport z badania IV „Badanie w Dniu bez Samochodu – 21.09.2018r.” zawierał porównanie do wyników z raportów z badań zrealizowanych w Dniu bez Samochodu w latach 2016 i 2017 wyłącznie w zakresie badania PAPI.

5. Dostarczenie Zamawiającemu raportów z badań wymienionych w pkt. 4 ppkt. a, b, c w wersji drukowanej (2 egzemplarze, full color) w postaci zbindowanego opracowania oraz na nośniku elektronicznym: płycie CD lub pendrive

UWAGA! W opracowywaniu raportów – zwłaszcza przy wszelkiego rodzaju wykresach i porównaniach - Wykonawca wykorzysta kontrastowe kolory w celu uzyskania maks. czytelności raportu.

6. opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu w terminie do **3.12.2018r.** szczegółowego raportu z badań I, II, III, IV w wersji drukowanej (2 egzemplarze, full color), w wersji elektronicznej w formacie pozwalającym dokonywać zmian (np. WORD). oraz na nośniku elektronicznym (płyta CD lub pendrive)

umożliwiającego przegląd danych dotyczących wskaźnika głównego oraz wskaźników częściowych w dowolnym horyzoncie czasowym wg wytycznych z wg wzorca z roku 2017r (**Zał. nr 7**), „Raport z badań satysfakcji klienta ZTM Poznań 2017 - wskaźniki główne i częściowe”.

7. Przeprowadzenie w siedzibie ZTM Poznań w terminie do **7.12.2018r.** prezentacji przedstawiającej wyniki przeprowadzonych badań I-IV wraz z wnioskami i rekomendacjami zmian oraz przekazanie Zamawiającemu powyżej wskazanej prezentacji.
8. Wykonawca w ramach przedstawienia oferty zaproponuje dokładne terminy prowadzenia poszczególnych Badań: I, II i III wraz z oszacowaniem kosztów realizacji dla poszczególnych części badań (I, II, III, IV).
9. Na każdym etapie realizacji Zamówienia Wykonawca ma obowiązek współpracować z Zamawiającym i przedstawiać materiały do akceptacji Zamawiającego.
10. 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).
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do drobnych korekt w narzędziach badawczych do 5 dni przed rozpoczęciem badania.
12. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany lokalizacji wykonania poszczególnych badań wskazanych z 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.
13. Termin wykonania zamówienia - do 7.12.2017r.
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 (fala I i II) będzie płatne na podstawie zaakceptowanego raportu z Badania I po wykonaniu badania w obu falach oraz na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT.
 - b. wynagrodzenie za realizację Badania II (fala I i II) będzie płatne na podstawie zaakceptowanego raportu z Badania II (fala I i II) po wykonaniu badania w obu falach oraz prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT.
 - c. wynagrodzenie za realizację Badania III (fala I i II) będzie płatne na podstawie zaakceptowanego raportu z Badania III po wykonaniu badania w obu falach oraz na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT.
 - d. wynagrodzenie za realizację Badania IV będzie płatne na podstawie zaakceptowanego raportu z Badania IV oraz na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury 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 ankiety internetowej CAWI dla Badania II

Zał. nr 3: kwestionariusz wywiadu PAPI (2) lub TAPI (2) dla Badania III

Zał. nr 4: kwestionariusz wywiadu PAPI (3) lub TAPI (3) dla Badania IV

Zał. nr 5: „Instrukcja badań terenowych satysfakcji klientów korzystających z transportu publicznego i powiecie poznańskim”

Zał. nr 6: Raport z badania satysfakcji klientów korzystających z transportu publicznego ZTM 2017

Zał. nr 7: Raport z badań satysfakcji klienta ZTM Poznań 2017 - wskaźniki główne i częściowe

Zał. nr 8: Raport z badania wykonanego w Dniu bez Samochodu 2017

