

Opis przedmiotu zamówienia

Usługa przeprowadzenia badań ankietowych techniką CAPI wśród turystów odwiedzających 3 stolice europejskie dla Wydziału Ekonomicznego Uniwersytetu Gdańskiego

1. Założenia:

- 1) Przedmiotem badania jest przeprowadzenie ankiet za pomocą techniki CAPI wśród 1800 turystów w 3 europejskich stolicach: Londyn, Paryż, Rzym. Badanie dotyczy powiązań wybieranych przez turystów sposobów poruszania się po destynacji turystycznej (mieście stołecznym) z zatłoczeniem miast, środków transportu, chodników oraz percepcją odwiedzanego miasta. W każdej z wymienionych stolic Wykonawca jest zobowiązany przeprowadzić po 600 efektywnie wypełnionych kwestionariuszy ankietowych (przez efektywnie wypełniony kwestionariusz Zamawiający rozumie kwestionariusz, na który Wykonawca uzyskał 100% odpowiedzi od danego respondenta; częściowo wypełnione kwestionariusze nie zostaną przez Zamawiającego wliczone do wymaganej próby), z czego połowa ankiet powinna być przeprowadzona wśród turystów krajowych (mających swoje miejsce zamieszkania w kraju, w którym znajduje się dana stolica), a pozostała połowa ankiet wśród turystów zagranicznych odwiedzających dane miasto. Zamawiający wyjaśnia, że wśród zagranicznych turystów nie powinno być nadreprezentacji turystów z Polski.
- 2) Respondenci powinni spełniać następujące warunki:
 - a) być zróżnicowani pod względem płci, wieku i sposobu podróżowania (np. turyści podróżujący w parach, w grupie przyjaciół, z dziećmi, samodzielnie). Zamawiający wymaga by wyniki były reprezentatywne ze względu na następujące zmienne: wiek, płeć. W badaniu mogą wziąć udział respondenci pełnoletni (18 lat lub więcej),
 - b) być turystami indywidualnymi (respondentami nie mogą być turyści podróżujący w zorganizowanych grupach, np. w ramach wycieczki autokarowej),
 - c) nie mieć stałego miejsca zamieszkania w mieście, w którym prowadzone jest badanie,
 - d) próba 600 respondentów w każdym z miast powinna zostać podzielona według następujących zasad: 300 użytkowników transportu publicznego, 150 turystów preferujących poruszanie się pieszo, 150 turystów poruszających się rowerem lub hulajnogą. Preferencje dotyczące sposobów poruszania zostaną wyznaczone na podstawie pytań filtrujących w kwestionariuszu,
 - e) respondentami mogą być osoby, których pobyt w mieście jest krótszy niż 24 h (bez noclegu), jednak nie powinni oni przekraczać 15% próby w każdym mieście. Należy unikać ankietowania osób w pierwszym dniu pobytu (mogą stanowić maksymalnie 5% próby w danym mieście, turyści jednodniowi nie są wliczeni do tej grupy),
 - f) W przypadku, gdy odpowiedzi respondentów będą sugerować, że warunki te nie zostały spełnione (np. w pytaniu o miejsce noclegu respondent zaznaczy odpowiedź „inne” i wskaże, że jest to jego miejsce zamieszkania, poszczególne rekordy nie zostaną zaliczone do próby).
- 3) Długość kwestionariusza: ok. 15 minut. Kwestionariusz składa się z 43 stwierdzeń ocenianych na pięciostopniowej skali Likerta oraz 21 pytań dotyczących podróży i osoby ankietowanej (podana liczba uwzględnia pytania metryczkowe).
- 4) Wzór kwestionariusza w języku angielskim stanowi załącznik nr 6 do SWZ.
- 5) Kwestionariusz zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w następujących wersjach językowych: **angielski, niemiecki, francuski, włoski.**

2. Zadania Wykonawcy:

1) Przygotowanie badania:

- a) Wykonawca jest odpowiedzialny za właściwy dobór ankierów i przeszkolenie ankierów według wskazań Zamawiającego. Na prośbę Wykonawcy Zamawiający może uczestniczyć w jednym szkoleniu ankierów w formie zdalnej. Zamawiający ma prawo do wglądu do materiałów szkoleniowych przed przeprowadzonym szkoleniem.
- b) Zadaniem Wykonawcy jest przygotowanie wersji elektronicznej kwestionariusza badań (wprowadzenie kwestionariusza do oprogramowania do ankietowania). Kwestionariusz zostanie przekazany Wykonawcy w formie edytowalnej (plik .doc). Wersja elektroniczna kwestionariusza powinna uzyskać akceptację Zamawiającego przed przystąpieniem do części terenowej badania.

2) Realizacja terenowa:

- a) Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie odpowiedniego, dobrej jakości sprzętu i oprogramowania umożliwiającego przeprowadzenie badania ankietowego techniką CAPI.
- b) Każdy ankier może dysponować maksymalnie dwoma urządzeniami do ankietowania używanymi równolegle.
- c) Zadaniem ankiera jest monitorowanie procesu wypełniania ankiety przez respondenta oraz wytłumaczenie podstawowych pojęć (np. jak rozumiany jest transport publiczny, kim jest turysta, turysta indywidualny itp.).
- d) Miejsce przeprowadzenia ankiet: Ankiety powinny być przeprowadzane w okolicach najważniejszych atrakcji turystycznych danego miasta. Ze względu na tematykę ankiety, dopuszczalne jest prowadzenie badania w okolicach dworców i przystanków transportu publicznego, a także przy miejscach postoju rowerów i hulajnóg elektrycznych. Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu listę miejsc, w których będzie prowadzone ankietowanie oraz uzyskać akceptację tej listy. Możliwe jest jej modyfikowanie w uzgodnieniu z Zamawiającym, jednakże nie później niż 24 godziny przed prowadzeniem badania w dodatkowym miejscu. Wykonawca jest zobowiązany do informowania o miejscu i godzinie ankietowania nie później niż 30 minut przed rozpoczęciem ankietowania w danym miejscu (np. nazwa atrakcji turystycznej, nazwa placu, nazwa ulicy – na odcinku np. 300 m od skrzyżowania ulicy... z ulicą...). Ankietowanie może odbywać się w promieniu 150 m od wskazanego miejsca (jeżeli jest to plac, ankietować można w promieniu 150 m od krawędzi placu). W przypadku większych odległości, konieczne jest informowanie o miejscu ankietowania z wyprzedzeniem 30 minut. Nie jest dopuszczalne ankietowanie w hotelach.
- e) Do obowiązków Wykonawcy należy weryfikacja czy w miejscu prowadzenia badania są potrzebne certyfikaty, zgody, zawiadomienia organów. Uzyskanie ewentualnych koniecznych zgód na realizację badania ze strony lokalnych samorządów bądź innych instytucji, należy do zadań Wykonawcy. Wykonawca jest odpowiedzialny za należyte ubezpieczenie ankierów.

3) Kontrola badania

- a) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić Zamawiającemu możliwość kontroli pracy ankierów w czasie rzeczywistym w postaci śledzenia GPS, możliwego do kontroli również po zakończeniu realizacji badania. Wykonawca może w tym celu skorzystać z ogólnodostępnych aplikacji na telefon lub innego zaproponowanego przez siebie rozwiązania zaakceptowanego przez Zamawiającego.
- b) Wykonawca jest zobowiązany zapewnić oprogramowanie do prowadzenia badań ankietowych umożliwiające Zamawiającemu pełny podgląd odpowiedzi na wypełniane kwestionariusze w czasie rzeczywistym (dopuszcza się podgląd po zakończeniu wypełniania przez danego respondenta).

- c) Kontroli podlega liczba ankiet wypełnianych jednocześnie przez poszczególnych ankierów. W przypadku, gdy w danym momencie na urządzeniach ankiera będą wypełniane więcej niż dwie ankiety, poszczególne rekordy nie będą wliczane do próby.
- d) Wykonawca jest zobowiązany informować Zamawiającego o wszelkich problemach, które mogłyby uniemożliwić prawidłową realizację badania, tj. trudnościach ze znalezieniem respondentów, błędach technicznych, błędach w kwestionariuszu, brakiem zrozumienia pojedynczych pytań.
- e) Brak zapewnienia Zamawiającemu możliwości kontroli, np. z powodu braku informacji o miejscu ankietowania, awarii systemu ankietowania i monitoringu, będzie skutkowało nieuznaniem ankiet pozyskanych w tym czasie.
- f) Zamawiający może przeprowadzić kontrolę na miejscu prowadzenia badań.
- g) W przypadku zidentyfikowania niepełnych bądź wadliwych odpowiedzi w bazie przekazanej zamawiającemu przez wykonawcę, Wykonawca jest zobowiązany do zastąpienia danego rekordu w bazie innym poprawnym.
- h) **Badanie powinno być przeprowadzone zgodnie z wymogami Międzynarodowego kodeksu ICC/ESOMAR.**

3. Wyniki badań:

- 1) Baza w pliku .xls zawierająca 1800 kompletnych odpowiedzi respondentów według struktury próby wskazanej w punkcie 1. Baza oprócz odpowiedzi powinna zawierać identyfikator ankiera, miejsce przeprowadzenia ankiety (lokalizację w mieście – współrzędne gps oraz nazwę miejsca), czas rozpoczęcia oraz zakończenia ankiety), a także wyjaśnienie użytych skrótów i kodów.
- 2) Raport zawierający uwagi ankierów zgłoszone w trakcie wypełniania ankiet, dane dotyczące przeprowadzenia badania: daty, lokalizacje, średni czas ankiety).
- 3) Wszystkie wyniki badań powinny zostać podpisane przez Wykonawcę kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
- 4) Wyniki mogą być przedstawione w języku polskim lub angielskim (do wyboru przez Wykonawcę).

4. Postanowienia końcowe:

Wykonawca wyznaczy koordynatora (przedstawiciela), odpowiedzialnego za nadzór nad badaniami oraz ich prawidłową realizacją oraz stały, bieżący kontakt z Zamawiającym telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej - dane koordynatora zostaną wskazane w § 7 ust.5 pkt 1) umowy.