

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przeprowadzenie badań terenowych wśród turystów odwiedzających cztery nadmorskie regiony.

Zamówienie składa się z dwóch zadań:

Zadanie 1: Przeprowadzenie badań ankietowych techniką CAPI wśród turystów odwiedzających cztery nadmorskie regiony.

1. Założenia:

- 1) Przedmiotem badania jest przeprowadzenie za pomocą techniki CAPI głównego badania ankietowego wśród 2400 turystów w czterech regionach nadmorskich: **Półwysep Helski (Polska), Mierzeja Wiślana (Polska), Wybrzeże Amalfi (Włochy) i Cinque Terre (Włochy)** oraz badania pilotażowego (poprzedzającego badanie główne) na próbie 200 turystów w jednym z wymienionych regionów. Badanie dotyczy wybieranych przez turystów sposobów poruszania się po destynacji turystycznej oraz czynników determinujących te wybory. W badaniu głównym w każdym z wymienionych regionów 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).
- 2) Respondenci powinni spełniać następujące warunki:
 - a) Struktura próby w każdym z miejsc powinna odzwierciedlać pochodzenie turystów i ich podział na grupy turystów krajowych oraz turystów zagranicznych odwiedzających dany region. W regionach Amalfi i Cinque Terre około 50% respondentów powinni stanowić turyści zagraniczni i kolejne 50% turyści krajowi (tolerancja +/- 10%). W obu regionach turyści z Polski nie mogą stanowić więcej niż 5% próby. Na Półwyspie Helskim i Mierzei Wiślanej turyści zagraniczni powinni stanowić przynajmniej 5% próby.
 - b) 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).
 - c) Być turystami indywidualnymi (respondentami nie mogą być turyści podróżujący w zorganizowanych grupach, np. w ramach wycieczki autokarowej).
 - d) Nie mieć stałego miejsca zamieszkania w regionie, w którym prowadzone jest badanie.
 - e) Respondentami mogą być osoby, których pobyt na danym wybrzeżu jest krótszy niż 24 h (bez noclegu), jednak nie mogą oni przekraczać 30% próby w każdym regionie. W przypadku osób przebywających w danym regionie więcej niż jeden dzień należy unikać ankietowania osób w pierwszym dniu pobytu (mogą stanowić maksymalnie 15% próby w danym regionie, turyści jednodniowi nie są wliczeni do tej grupy).
- 3) 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).
- 4) Długość kwestionariusza: ok. 20 minut. Kwestionariusz składa się z 39 stwierdzeń ocenianych na pięciostopniowej skali Likerta, 2 pytań o częstotliwość używania różnych środków transportu (oceniane na 5-stopniowej skali), 14 pytań dotyczących podróży i osoby ankietowanej (podana liczba

uwzględnia pytania metryczkowe), oraz 10 pytań scenariuszowych przeprowadzonych metodą conjoint (4 atrybuty, trzy wartości atrybutów, trzy scenariusze do wyboru w każdym pytaniu). Projekt kwestionariusza w języku angielskim stanowi załącznik. Kwestionariusz zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w następujących wersjach językowych: **angielski, niemiecki, francuski, włoski, polski, czeski, hiszpański, rosyjski, szwedzki, norweski, ukraiński**.

- 5) Część wykonana z wykorzystaniem metody conjoint powinna zawierać pytania o sposób dotarcia respondenta z miejsca ankietowania do sąsiedniej miejscowości.
- 6) Miejsca ankietowania powinny znajdować się pomiędzy następującymi miejscowościami: **Chałupy-Hel (Półwysep Helski), Kąty Rybackie-Piaski (Mierzeja Wiślana), Positano-Amalfi (Wybrzeże Amalfi), Levanto-Portonere (Cinque Terre)**. Dodatkowe lokalizacje muszą być uzgodnione z Zamawiającym.

2. Zadania Wykonawcy:

1) Przygotowanie badania:

- a) Wykonawca jest odpowiedzialny za właściwy dobór i przeszkolenie ankierów według wskazówek 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 wprowadzenie kwestionariusza do oprogramowania do ankietowania, w tym przygotowanie graficzne i tekstowe scenariuszy conjoint. 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 zobowiązany przeprowadzić badanie pilotażowe w jednej ze wskazanych lokalizacji (Wybrzeże Amalfi, Cinque Terre, Półwysep Helski lub Mierzeja Wiślana). Po przekazaniu wyników badania pilotażowego Zamawiający będzie mieć 8 dni kalendarzowych na wprowadzenie poprawek w kwestionariuszu. Po otrzymaniu ostatecznej wersji kwestionariusza Wykonawca może przystąpić do realizacji badania głównego we wszystkich regionach.
- b) Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie odpowiedniego, dobrej jakości sprzętu i oprogramowania umożliwiającego przeprowadzenie badania ankietowego techniką CAPI.
- c) Każdy ankier może dysponować maksymalnie dwoma urządzeniami do ankietowania używanymi równolegle.
- d) 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.).
- e) Miejsce przeprowadzenia ankiet: Ankiety powinny być przeprowadzane w miejscach publicznych ogólnodostępnych w miejscowościach turystycznych we wskazanych regionach nadmorskich. Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu listę miejsc (miejscowości i lokalizacji), 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 dokładnym miejscu i godzinie ankietowania nie później niż 60 minut przed rozpoczęciem ankietowania w danym miejscu (np. nazwa atrakcji turystycznej, nazwa placu, nazwa ulicy, odcinek promenady w danej miejscowości). Ankietowanie może odbywać się w promieniu 200 m od wskazanego miejsca (jeżeli jest to plac, ankietować można w promieniu 200 m od krawędzi placu). W przypadku większych odległości, konieczne jest informowanie o miejscu ankietowania z wyprzedzeniem 30 minut. Nie jest dopuszczalne ankietowanie w hotelach.

- f) Do obowiązków Wykonawcy należy weryfikacja czy w miejscu prowadzenia badania są potrzebne certyfikaty, zgody, zawiadomienia organów itp. 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 itp.
- e) Brak zapewnienia Zamawiającemu możliwości kontroli, np. z powodu braku informacji o miejscu ankietowania, awarii systemu ankietowania i monitoringu, itp., będzie skutkował 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 musi być przeprowadzone zgodnie z wymogami Międzynarodowego kodeksu ICC/ESOMAR.

3. Produkty usługi:

- 1) Baza w pliku .xls zawierająca 200 kompletnych odpowiedzi w badaniu pilotażowym i 2400 kompletnych odpowiedzi respondentów w badaniu głównym według struktury próby wskazanej w punkcie 1. Baza oprócz odpowiedzi powinna zawierać identyfikator ankiera, miejsce przeprowadzenia ankiety (lokalizację w miejscowości – 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 produkty badania 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

Badanie musi być przeprowadzone zgodnie z wymogami Międzynarodowego kodeksu ICC/ESOMAR.

Zadanie 2: Przeprowadzenie obserwacji uczestniczącej (Service Safari) dotyczącej sposobów poruszania się turystów po regionach nadmorskich.

1. Założenia:

- 1) Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie obserwacji za pomocą techniki Service Safari w 4 regionach nadmorskich: **Półwysep Helski (Polska), Mierzeja Wiśłana (Polska), Wybrzeże Amalfi (Włochy) i Cinque Terre (Włochy).**
- 2) Obserwacja uczestnicząca „Service Safari” polegać ma na doświadczeniu różnych sposobów poruszania się turystów po regionie nadmorskim oraz ma pozwolić dokładnie zrozumieć, na czym polega mobilność turystów w odwiedzanym regionie, co jest najlepszym, a co najgorszym punktem aktualnie istniejącej sieci transportowej.
- 3) Wykonawca jest zobowiązany w każdym regionie przeprowadzić 10 obserwacji (łącznie 40 obserwacji) polegających na przemieszczeniu się pomiędzy dwiema wskazanymi przez Zamawiającego miejscowościami (w obu kierunkach, przy czym powrót powinien odbywać się innym środkiem transportu, z wyjątkiem przemieszczania się z wykorzystaniem własnego środka transportu: roweru/samochodu) za pomocą różnych środków transportu w różnych porach dnia (w każdej relacji powinna być zapewniona zrównoważona struktura obserwacji obejmująca różne formy przemieszczania się, takie jak transport publiczny, transport zmotoryzowany indywidualny, rower itd., aby uniknąć skupienia się wyłącznie na jednym czy dwóch środkach transportu).
- 4) Obserwator jest zobowiązany przemieścić się pomiędzy wskazanymi poniżej punktami – w obu kierunkach):
 - a) Molo w Jastarni do Fokarium w Helu;
opcje: rower, transport publiczny (pociąg, autobus), zmotoryzowany indywidualny (auto własne, wypożyczone, uber itp.);
 - b) Krynica Morska, centrum, Miejski Punkt Informacji Turystycznej do Punktu widokowego przekopu Mierzei Wiślanej;
opcje: rower, transport publiczny (autobus), zmotoryzowany indywidualny (auto własne, wypożyczone, uber itp.);
 - c) Amalfi Piazza Flavio Gioia do Positano Roman archaeological museum and villa;
opcje: rower / skuter, transport publiczny (prom, statek, łódź), zmotoryzowany indywidualny (auto własne, wypożyczone, uber itp.);
 - d) Monterosso, deptak przy plaży do Vernazza, Castelo Doria;

opcje: pieszo (hiking trail), transport publiczny (pociąg, autobus), zmotoryzowany indywidualny (auto własne, wypożyczone, uber itp.).

- 5) Obserwacja ma zostać opisana i zwizualizowana poprzez zdjęcia wykonane przez obserwatora (opcjonalnie dodatkowo można dołączyć również filmy i nagrania dźwiękowe).
- 6) Obserwator oprócz przygotowania raportu z trasy wypełnia dla każdej obserwacji ankietę oceny doświadczenia przygotowaną przez zamawiającego.
- 7) Charakterystyka obserwatora:
 - a) obserwacje Service Safari może przeprowadzić osoba pełnoletnia;
 - b) obserwator powinien być w danym miejscu turystą (obecnie ani w przeszłości nie może być mieszkańcem regionu, w którym przeprowadza obserwację);
 - c) Jeden obserwator może przeprowadzić więcej niż jedną obserwację, ale nie więcej niż jedną za pomocą danego środka transportu, za wyjątkiem sytuacji korzystania z własnego środka transportu (roweru/samochodu) przy obserwacji w drodze powrotnej.

8) Przedmiot obserwacji:

Badanie Service Safari obejmuje obserwację całego procesu podróży pomiędzy wyznaczonymi punktami w regionach nadmorskich, przy wykorzystaniu różnych dostępnych środków transportu:

- a) Publicznego (pociąg, autobus, prom, łódź, statek)
- b) Indywidualnego zmotoryzowanego (własny samochód, wynajęty pojazd, taksówka, carsharing)
- c) Aktywnego (pieszo, rower, hulajnoga)

Obserwacja ma na celu ocenę intuicyjności podróży dla turysty, wygody przemieszczania się oraz napotykaných wyzwań, takich jak oznakowanie, infrastruktura, dostępność parkingów, zatłoczenie dróg i komfort podróży w różnych warunkach.

9) Proces przemieszczania się:

a) Poszukiwanie informacji i dostępność transportu:

- Jakie środki transportu są dostępne na danej trasie? Czy wybór jest intuicyjny?
- W jaki sposób obserwator szukał przystanku, dworca, miejsca postoju pojazdów współdzielonych lub parkingu?
- Czy na trasie znajdują się oznakowania kierujące do przystanków, parkingów, dworców, wypożyczalni?
- Czy informacje są dostępne w językach obcych, np. angielskim?
- Czy przechodnie byli pomocni w udzielaniu informacji?
- Czy aplikacje mobilne były przydatne do znalezienia transportu?
- Czy w sezonie turystycznym występują dodatkowe trudności w korzystaniu z transportu (np. przepełnione pojazdy, długie kolejki do zakupu biletów, zwiększony ruch drogowy)?

b) Zakup biletu / wynajęcie pojazdu / parkowanie

- Jak wyglądał proces zakupu biletu lub wynajęcia pojazdu?
- Czy bilety były dostępne w aplikacji, automacie, kasie?
- Czy możliwe było użycie różnych metod płatności (gotówka, karta, aplikacja)?
- Jaki był koszt zakupu biletu/wynajęcia pojazdu? Jakie były koszty alternatywnych rozwiązań (np. koszt usługi konkurencyjnego przewoźnika)
- Czy taryfa była przejrzysta i czy łatwo było znaleźć informacje o cenach?
- Czy istniała opcja biletu turystycznego (np. całonocny, zniżki do atrakcji)?

W przypadku transportu indywidualnego zmotoryzowanego:

- Czy parkingi były łatwo dostępne?
- Czy parkowanie było płatne? Jakie były stawki i maksymalny czas postoju?
- Czy znalezienie miejsca parkingowego było trudne (np. duża liczba turystów, ograniczone miejsca w centrum)?
- Czy w pobliżu atrakcji turystycznych były dedykowane parkingi, czy konieczne było parkowanie dalej i dojście pieszo?
- Jak wyglądało oznakowanie parkingów? Czy informacje o dostępności miejsc były wyraźnie oznaczone?

c) Podróż – komfort i warunki jazdy

Publiczny transport (pociąg, autobus, prom):

- Czy znalezienie właściwego peronu, przystanku było intuicyjne?
- Czy pojazdy były zatłoczone? Czy łatwo było znaleźć miejsce siedzące?
- Czy podróż była komfortowa pod względem czystości, hałasu, wentylacji, temperatury?
- Czy dostępne były informacje o trasie (np. komunikaty głosowe, ekrany z informacją o przystankach)?
- Jak długo trwało oczekiwanie na transport i czy opóźnienia były częste?
- Czy podróż była interesująca wizualnie (np. widoki przez okno, atrakcyjność trasy)?

Indywidualny transport zmotoryzowany (samochód prywatny, wynajęty, taksówka, carsharing):

- Jak wyglądał proces zamówienia taksówki (postój, aplikacja, telefon)?
- Jakie były ceny w porównaniu do innych opcji transportu?
- Czy natężenie ruchu było wysokie? Czy występowały korki, zwłaszcza w sezonie turystycznym?
- Czy infrastruktura drogowa sprzyjała płynnej jeździe (np. dobrze oznakowane skrzyżowania, odpowiednia liczba pasów ruchu, sygnalizacja świetlna)?
- Jakie były ograniczenia wjazdu do niektórych stref (np. zakaz wjazdu pojazdów spalinowych, opłaty za wjazd)?
- Czy łatwo było znaleźć legalne miejsce do parkowania? Jakie były koszty i zasady parkowania?
- Czy oznakowanie dróg i parkingów było przejrzyste dla turystów?
- Czy kierowca był uprzejmy? Czy posługiwał się językiem angielskim lub innym językiem obcym?
- Jaki był komfort wsiadania (odpowiednie miejsce do zatrzymania), komfort jazdy, jakość pojazdu, bezpieczeństwo?
- Jakie były koszty przejazdu w porównaniu do innych środków transportu?
- Jaki był sposób płatności?

Transport aktywny (pieszo, rower, hulajnoga):

- Czy infrastruktura dla pieszych była odpowiednia (np. szerokie chodniki, brak barier architektonicznych, szczególnie dla osób z niepełnosprawnościami, oznakowanie przejść dla pieszych)?
- Czy trasy rowerowe/hulajnogowe były dobrze oznaczone i bezpieczne? Czy były oddzielone od ruchu samochodowego i pieszego?
- Czy dostępność rowerów i hulajnóg była satysfakcjonująca?

- Jak wyglądał stan ścieżek rowerowych i chodników (np. jakość nawierzchni, bezpieczeństwo, liczba użytkowników)?
- Czy podróż pieszo/na rowerze/hulajnodze była komfortowa w zależności od warunków atmosferycznych?
- Czy podczas podróży pieszo lub na hulajnodze można było łatwo odnaleźć atrakcje turystyczne?
- W przypadku korzystania z usług współdzielonych (np. bikesharing): W jaki sposób obserwator dotarł do miejsca postoju, jak ocenia łatwość korzystania z aplikacji, jaka była cena i sposób płatności?
- Jaki był komfort jazdy (jakość pojazdu), bezpieczeństwo pojazdu, bezpieczeństwo poruszania się po mieście, zrozumiałość znaków drogowych i sygnalizacji świetlnej, natężenie ruchu drogowego?
- Czy mijana okolica była bezpieczna? Czy łatwo przejść na drugą stronę jezdni?

d) Łączny czas podróży:

Obserwator powinien odnotować czas podróży, w tym:

- Czas poszukiwania informacji i wyboru środka transportu;
- Czas dotarcia do przystanku, parkingu lub punktu wynajmu pojazdu;
- Czas oczekiwania na transport lub przygotowania do podróży (np. odblokowanie hulajnogi);
- Czas samej podróży;
- Czas dojścia do celu po zakończeniu podróży.

e) Warunki atmosferyczne i ich wpływ na podróż:

- Jakie były warunki pogodowe (temperatura, wiatr, opady)?
- Czy infrastruktura zapewniała ochronę przed niekorzystnymi warunkami (np. wiaty na przystankach, zadaszone parkingi)?
- Jak warunki pogodowe wpłynęły na komfort podróży różnymi środkami transportu?

2. Zadania Wykonawcy

1) Przygotowanie badania:

- a) Wykonawca jest odpowiedzialny za właściwy dobór obserwatorów i przeszkolenie obserwatorów według wskazań Zamawiającego.
- b) Zamawiający ma prawo do wglądu do materiałów szkoleniowych przed przeprowadzonym szkoleniem.

2) Realizacja terenowa:

- a) Do obowiązków Wykonawcy należy weryfikacja, czy w miejscu prowadzenia badania są potrzebne certyfikaty, zgody, zawiadomienia organów itp. Uzyskanie ewentualnych koniecznych zgód na realizację badania ze strony lokalnych samorządów, bądź innych instytucji, należy do zadań Wykonawcy.
- b) Wykonawca jest odpowiedzialny za należyte ubezpieczenie delegowanych obserwatorów.
- c) Wykonawca jest zobowiązany pokryć koszty transportu wynikające z realizacji zadania (np. bilety na transport publiczny, taksówka, wynajęcie hulajnogi).

3) Kontrola badania:

- a) Wykonawca jest zobowiązany z co najmniej dwudniowym wyprzedzeniem powiadomić Zamawiającego o terminie realizacji obserwacji oraz zapewnić Zamawiającemu możliwość kontroli

pracy obserwatorów w czasie rzeczywistym, np. w postaci śledzenia GPS, możliwego do kontroli również po zakończeniu realizacji badania.

- b) Wykonawca jest zobowiązany informować Zamawiającego o wszelkich problemach, które mogłyby uniemożliwić prawidłową realizację badania.

3. Produkty usługi

- 1) 40 raportów (po 10 raportów z każdego z czterech regionów) zawierających zagadnienia wskazane w punkcie 1 (przedmiot obserwacji), a także opis trasy, transkrypcje wykonanych zapisów dźwiękowych i wideo, o ile zostały zarejestrowane, charakterystykę obserwatora, warunki pogodowe, szczegółowe obserwacje i odczucia obserwatora wynikające z przebycia wskazanej trasy oraz wypełniony kwestionariusz obserwacji (na podstawie formularza przygotowanego przez Zamawiającego).
- 2) Materiały zdjęciowe wykonane przez obserwatora. Opcjonalnie dodatkowo wideo bądź nagrania dźwiękowe, o ile zostały zarejestrowane.
- 3) Zapis GPS z przebytej trasy (40 sztuk).
- 4) Raporty powinny zostać podpisane przez Wykonawcę kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
- 5) Wyniki mogą być przedstawione w języku polskim lub angielskim (do wyboru przez Wykonawcę).