

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Badania ankietowe mieszkańców wybranych gmin obsługiwanych przez Komunikację Miejską w Krakowie”

Przedmiotem zamówienia jest:

- 1) Wykonanie telefonicznych badań ankietowych metodą CATI.
- 2) Wykonanie bezpośrednich badań ankietowych w miejscu zamieszkania respondentów w zakresie, w którym realizacja badań metodą CATI nie będzie możliwa (np. z uwagi na ograniczone zasoby dostępnych baz danych użytkowników telefonów).
- 3) Wykonanie raportu z przeprowadzonych badań.
- 4) Dostarczenie Zamawiającemu wszystkich wymaganych materiałów.

I. Przedmiot badania

Przedmiot badania, w szczególności zakres tematyczny i treść pytań została określona w załączniku nr 1 do *Opisu Przedmiotu Zamówienia*. Zakres merytoryczny przedmiotu badania nie może ulec zmianie, w szczególności zmniejszeniu. Zamawiający dopuszcza korekty w treści ankiety, które będą wynikać w szczególności z lepszego dostosowania treści zadawanych pytań do metodyki CATI i badania bezpośredniego wykonywanego w miejscu zamieszkania respondentów oraz poprawy efektywności pracy ankieterów. Każda zmiana przed wprowadzeniem musi zostać uzasadniona uzyskać akceptację Zamawiającego.

II. Zakres terytorialny

Badaniu mają podlegać mieszkańcy wybranych gmin, na terenie których funkcjonuje Komunikacja Miejska w Krakowie:

- Iwanowice,
- Kocmyrzów – Luborzyca,
- Michałowice,
- Wielka Wieś,
- Zabierzów,
- Zielonki.

III. Szczegółowe wymagania do przeprowadzenia wywiadów ankietowych

Wykonawca wykona sumarycznie minimum 1100 ankiet, z zachowaniem cech doboru próby przedstawionych w IV. Za wykonaną ankietę uznaje się wywiad ankietowy, w wyniku którego ankieter uzyskał wszystkie przez Zamawiającego odpowiedzi

zawarte w formularzu ankietowym oraz pozyskał nagranie do celów kontroli. Brak uzyskania odpowiedzi na którekolwiek pytanie zgodnie ze wskazaniami Zamawiającego skutkuje niewliczeniem takiego wywiadu do puli wykonanych ankiet.

Wykonawca przeprowadzi ankietom krótkie szkolenie, podczas którego upewni się, że ankieteryzy posiadają podstawowe informacje i rozumienie treści zadawanych respondentom pytań i w razie potrzeby będą potrafili wyjaśnić treść pytania lub wywnioskować prawidłową informację z wypowiedzi respondenta (zgodnie z informacjami z zał. nr 1 do *Opisu przedmiotu zamówienia*). W przypadku stwierdzenia, na podstawie kontroli przeprowadzonej zgodnie z VII, uchybień, w wyniku których stwierdzi się w szczególności błędy logiczne w przekazanej bazie danych, Wykonawca będzie zobowiązany usunąć te wady poprzez weryfikację badań i przekazanie prawidłowej bazy danych. W przypadku ujawnienia nieprawidłowości i niezgodności z wymaganiami Zamawiający może wskazać na konieczność powtórzenia części lub całości badań.

IV. Dobór próby

Cechy, które należy uwzględnić przy doborze próby:

- liczba wykonanych ankiet w poszczególnych gminach powinna opierać się na liczbie ludności w poszczególnych gminach i wskaźniku gęstości zaludnienia, zgodnie najnowszymi danymi zawartymi w Banku Danych Lokalnych (nie wcześniej niż dla 2019 r.). Przed przystąpieniem do badania Wykonawca przedstawi Zamawiającemu metodykę rozdziału ankiet w zakresie terytorialnym (zgodnie z II) do akceptacji;
- struktura wieku, zgodnie z danymi dostępnymi w Banku Danych Lokalnych na 2019 r. Dane odnośnie wieku powinny być pozyskane przez Wykonawcę zgodnie z załącznikiem nr 1. Zamawiający dopuszcza odstępstwo +/- 10% od danych referencyjnych zagregowanych do 4 przedziałów wiekowych (15 – 24; 25 – 39; 40 – 54; 55 – 64);
- strukturę wieku należy opracować dla populacji z zakresu 15 – 64 lat;
- struktura płci, zgodnie z danymi dostępnymi w Banku Danych Lokalnych (nie wcześniej niż dla 2019 r.). Zamawiający dopuszcza odstępstwo +/- 15% od danych referencyjnych dla zagregowanych w/w grup wiekowych;

W/w struktura wieku i płci może zostać określona sumarycznie dla całego obszaru na podstawie średniej ważonej liczbą mieszkańców w danym zagregowanym przedziale wiekowym.

V. Zakres raportu

1. Krótki opis metodyki badania.
2. Opis uzyskanej grupy badawczej.

3. Syntetyczny opis statystyczny pozyskanych danych (ostateczna wykonana liczba ankiet, poziom ufności oraz maksymalny błąd dla całego obszaru i poszczególnych gmin).
4. Podsumowanie odpowiedzi respondentów ogółem oraz dla poszczególnych gmin, w szczególności z uwzględnieniem:
 - a) celów codziennych podróży (przed pandemią - w 2019 r. i obecnie);
 - b) podziału zadań przewozowych (przed pandemią - w 2019 r. i obecnie),
 - c) podziału zadań przewozowych w grupie podróżujących w relacji gmina ościenna – Kraków (przed pandemią - w 2019 r. i obecnie),
 - d) preferowanych środków transportu w poszczególnych grupach wiekowych (przed pandemią - w 2019r. i obecnie),
 - e) czynniki wpływające na zmianę środka transportu, ogółem i w poszczególnych gminach, z uwzględnieniem wieku, oraz z wyszczególnieniem osób podróżujących w relacji gmina ościenna – Kraków,
 - f) podsumowanie odpowiedzi dot. spodziewanego kształtu połączeń aglomeracyjnych i akceptowalnych zmian, ogółem, z podziałem na poszczególne gminy, z podziałem na poszczególne środki transportu.
5. Streszczenie w języku niespecjalistycznym.

Raport powinien zawierać stosowne tabele, grafiki i inne elementy ułatwiające prezentację pozyskanych informacji dla szerszego grona odbiorców. Raport powinien być przygotowany w sposób czytelny, z logicznym porządkiem prezentowania informacji. W raporcie należy skupić się przede wszystkim na skrupulatnym zestawieniu wyników badań, nie zaś na interpretacji wyników.

VI. Wykaz materiałów, które muszą być przekazane Zamawiającemu

1. Usystematyzowana baza danych w formacie *xls, zawierająca wyniki poszczególnych wywiadów ankietowych oraz umożliwiająca późniejsze rozszerzenie analiz w razie potrzeb Zamawiającego – przekazanie za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Raport z przeprowadzonych badań, zgodny z zakresem określonym w V: w formie elektronicznej w formacie *doc i formacie *pdf wraz z dodatkowym plikiem z wykresami przedstawionymi w raporcie w formacie *xls należy przekazać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres sekretariat@ztp.krakow.pl oraz do pracownika prowadzącego temat w ZTP;
3. Zanonimizowane nagrania z przeprowadzonych wywiadów ankietowych, tj. takie które nie zawierają danych osobowych osoby, której dotyczą, przez co uniemożliwiają jej identyfikację. Nagrania winny być opisane w sposób umożliwiający prostą identyfikację wywiadu ankietowego w bazie danych, o której mowa powyżej lit. a. Nagrania należy przekazać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres sekretariat@ztp.krakow.pl lub w inny sposób

uzgodniony z Zamawiającym.

4. Zestawienia potwierdzające, że Wykonawca dokonał doboru próby zgodnie z IV.

Ponadto Wykonawca będzie zobowiązany do przekazywania Zamawiającemu wszelkich informacji odnośnie przedmiotu zamówienia, które będą konieczne do potwierdzenia, że przedmiot zamówienia został wykonany w sposób prawidłowy i zgodny z wymaganiami Zamawiającego.

VII. Kontrola przedmiotu zamówienia

Przed potwierdzeniem odbioru przedmiotu zamówienia, Zamawiający dokona kontroli poprawności wykonania, w szczególności poprzez:

1. Sprawdzenie, czy wykonana została minimalna wymagana liczba ankiet.
2. Porównanie nie mniej niż 10 wrywkowo wybranych nagrań z rekordami w bazie danych. Sprawdzana będzie w szczególności: kompletność przeprowadzonej ankiety, sposób przeprowadzenia wywiadu ankietowego (zgodność z wymaganiami opisanymi w załączniku nr 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia).
3. Sprawdzenie, czy spełnione zostały wymagania odnośnie doboru próby.
4. Sprawdzenie treści raportu pod względem formalnym (wyczerpanie wszystkich wymaganych zagadnień) i merytorycznym.

Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wszelkich wad przedmiotu zamówienia, wskazanych przez Zamawiającego w wyniku kontroli poprawności. W skrajnych przypadkach Zamawiający może wskazać na konieczność powtórzenia części (np. dla pewnego obszaru, dla wskazanego ankietera) lub całości badania, w celu uzyskania prawidłowych informacji.

VIII. Proces odbioru przedmiotu zamówienia

Po przekazaniu przez Wykonawcę wymaganych materiałów określonych w VI drogą elektroniczną, Zamawiający dokona akceptacji materiałów lub wniesie uwagi do przekazanych opracowań, w terminie do 5 dni roboczych od daty przekazania. Bieg terminu rozpoczyna się od następnego dnia roboczego po dacie wpływu dokumentacji. W razie stwierdzenia przez Zamawiającego, iż dostarczony Zamawiającemu Przedmiot umowy ma wady lub braki, Zamawiający odmówi jego odbioru, wskaże Wykonawcy stwierdzone wady lub braki. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia poprawionego przedmiotu zamówienia w terminie 3 dni roboczych od dnia wskazania wad przez Zamawiającego. Proces akceptacji materiałów będzie dokonywany do momentu spełnienia przez Wykonawcę wymagań Zamawiającego. Kilkukrotna konieczność procesu akceptacji przekazanych przez Wykonawcę materiałów nie jest podstawą do przedłużenia terminu na realizację przedmiotu zamówienia. Zamawiający

dokona akceptacji poprawionego Przedmiotu zamówienia w terminie 5 dni roboczych, jeżeli wskazane wady lub braki zostały usunięte.

Wykonawca powinien mieć na względzie, że ewentualna konieczność korekty opracowań oraz bazy danych i związane z tym ewentualne przekroczenie terminów stanowi ryzyko Wykonawcy.

Po prawidłowym wykonaniu przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę, w tym po ustosunkowaniu się do/uwzględnieniu wszystkich ewentualnych uwag ze strony Zamawiającego, Zamawiający wystawi protokół odbioru, który będzie podstawą do wystawienia faktury.

IX. Sposób kontaktu z Zamawiającym

W związku ze stanem epidemii COVID-19 i koronawirusem Sars-Cov-2, głównym sposobem komunikacji Wykonawca-Zamawiający będzie komunikacja za pomocą środków elektronicznych (m. in. korespondencja mailowa z określonymi w Umowie przedstawicielami Zamawiającego, spotkania w trybie telekonferencji etc.). Niezbędne dokumenty przesłane zostaną pocztą/kurierem lub przekazane do skrzynki podawczej w siedzibie ZTP.