



Załącznik na 1 do zapytania ofertowego

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie jakościowych i ilościowych badań dot. mobilności turystów rowerowych w województwie świętokrzyskim. W tym zakresie obowiązkiem Wykonawcy jest przeprowadzenie całego procesu badawczego obejmującego opracowanie narzędzi badawczych, zorganizowanie i przeprowadzenie badań, analizę i opracowanie wyników oraz ich przedstawienie w formie raportów z wnioskami i rekomendacjami. Sposób realizacji każdego z etapów zamówienia wymaga konsultacji z Zamawiającym i jego akceptacji. Zamówienie obejmuje trzy rodzaje badań, które stanowią dwie części zamówienia:

1. Badania ilościowe CAWI,
2. Wywiady grupowe FGI z turystami.

Szczegółowy opis wymagań dla realizacji badań opisany został w dalszej części dokumentu.

II. WYKAZ POJEĆ I SKRÓTÓW UŻYTYCH W DOKUMENCIE

Badania – ogół czynności podjętych przez Wykonawcę prowadzących do realizacji zamówienia.

Wykonawca – podmiot realizujący zamówienie, z którym została zawarta umowa.

Zamawiający – podmiot na rzecz, którego zrealizowane zostanie zamówienie tj. Województwo Świętokrzyskie - Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego.

CAWI – ang. Computer-Assisted Web Interview, wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony www.

FGI – ang. Focus Group Interview, wywiad grupowy polegający na prowadzeniu przez moderatora dyskusji w grupie według ustalonego wcześniej scenariusza.

NWTO – Światowa Organizacja Turystyki Narodów Zjednoczonych.

Odwiedzający – osoba, która nie zatrzymuje się na noc (nie nocuje).

Turysta – jest to odwiedzający, który w miejscu pobytu pozostaje przynajmniej na jedną noc, korzystając z usług publicznej lub prywatnej bazy noclegowej.

III. KONTEKST BADAŃ

Polska posiada znakomite warunki naturalne do uprawiania zróżnicowanych form turystyki rowerowej na różnych poziomach zaawansowania. W ostatnich latach znacząco wzrosła liczba i długość przygotowanych i odpowiednio oznakowanych atrakcyjnych szlaków rowerowych. Z roku na rok rozwija się również niezbędna infrastruktura towarzysząca, co skutkuje wzrostem liczby kompletnych, gotowych ofert z obszaru turystyki rowerowej.

Coraz większe zainteresowanie turystyką rowerową zaobserwować można również w województwie świętokrzyskim. Z możliwości uprawiania turystyki rowerowej w regionie korzystają zarówno turyści krajowi, jak i – coraz częściej – turyści zagraniczni. Istotny wpływ na poprawę możliwości uprawiania turystyki rowerowej miał uruchomiony w 2015 r. Wschodni Szlak rowerowy Green Velo. Z ogólnopolskich badań przeprowadzonych w 2020 r. wynika, że 72% respondentów kojarzy region z miejscem do uprawiania sportu i rekreacji, a 14% używa roweru jako środka komunikacji po woj. świętokrzyskim.

Z audytu przeprowadzonego przez Zespół ds. opracowania koncepcji rozwoju i budowy dróg rowerowych w woj. świętokrzyskim (Zespół) powołanego przez Urząd Marszałkowski Województwa Świętokrzyskiego wynika, że w regionie funkcjonuje 103 turystyczne szlaki rowerowe, których długość wynosi prawie 4000 km.

W ostatnich latach możliwości uprawiania aktywności rowerowej poszerzyła się również dzięki budowie ścieżek rowerowych wzdłuż modernizowanych dróg szczebla powiatowego, wojewódzkiego i krajowego oraz inicjatyw oddolnych takich jak np. budowa odcinka trasy EV11 o dł. 37 km od granicy woj. małopolskiego do Wiślicy.

Wypracowana przez Zespół koncepcja przebiegu tras rowerowych na terenie woj. świętokrzyskiego wśród priorytetowych działań w nowej perspektywie finansowej UE zakłada budowę Wiślanej Trasy Rowerowej oraz trasy EuroVelo 11, które umożliwią włączenie regionu w potoki ruchu rowerowego z województw sąsiednich oraz zapewnią poprawę zrównoważonego transportu lokalnego. Stworzenie spójnego systemu tras rowerowych w regionie obejmuje również trasy regionalne budowane przez lokalne samorządy jak np. trasa rowerowa wokół Łysogór.

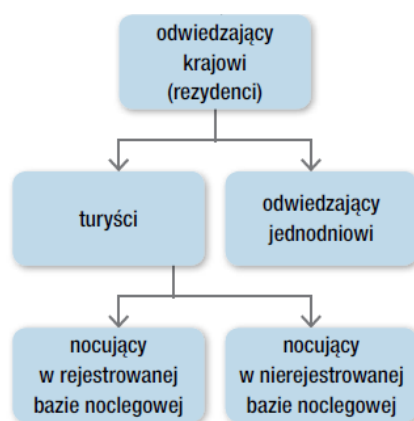
Biorąc pod uwagę powyższe, można się spodziewać, że wszystkie wykonane już działania oraz te planowane w zakresie poprawy dostępu do infrastruktury rowerowej w regionie spowodują w najbliższych latach znaczący wzrost przyjazdów do woj. świętokrzyskiego w celu uprawiania tej formy turystyki aktywnej.

IV. CELE BADAŃ

Głównym celem badań jest uzyskanie szeregu informacji nt. mobilności rowerowej osób odwiedzających woj. świętokrzyskie w latach 2020-2021 w szczególności poznanie ich profilu, charakterystyki zachowań związanych z podróżą rowerową, oszacowanie wielkości ruchu rowerowego oraz jego dynamiki.

Osiągnięcie tak sformułowanego celu głównego wymaga realizacji następujących celów szczegółowych związanych z turystyką rowerową:

1. określenie wielkości ruchu rowerowego w woj. świętokrzyskim, z uwzględnieniem schematu podziału uczestników ruchu turystycznego określonego przez NWT0,



2. określenie struktury uczestników ruchu rowerowego w woj. świętokrzyskim ze względu na miejsce ich zamieszkania, wiek, płeć, wykształcenie, status zawodowy, status materialny,
3. charakterystyka przyjazdów rowerowych do woj. świętokrzyskiego ze względu na ich cele, długość pobytu, osoby towarzyszące w trakcie podróży i wykorzystywane środki transportu,
4. określenie sezonowości pobytów w woj. świętokrzyskim w celach uprawiania turystyki rowerowej,
5. identyfikacja zachowań odwiedzających krajowych, sposobów spędzania czasu w woj. świętokrzyskim, stopnia satysfakcji z jakości oferty turystycznej w woj. świętokrzyskim,
6. ocena jakości infrastruktury rowerowej w woj. świętokrzyskim: trasy, noclegi, usługi transportowe, przechowalnie, wypożyczalnie, serwis,
7. określenie źródeł informacji o ofercie turystyki rowerowej woj. świętokrzyskiego, z których korzystali odwiedzający krajowi.

Badanie powinno pozwolić również na ustalenie aktualnego wizerunku województwa świętokrzyskiego w zakresie turystyki rowerowej wśród mieszkańców woj. ościennych oraz poznanie ich oczekiwań względem kierunków, w jakich powinna rozwijać się turystyka rowerowa w woj. świętokrzyskim w kolejnych latach tak aby stała się magnesem przyciągającym turystów. W tym zakresie badanie powinno obejmować następujące zagadnienia:

- 1) Skojarzenia z wypoczynkiem/wyjazdami na rowerze do woj. świętokrzyskiego,

- 2) Idealny wyjazd rowerowy do woj. świętokrzyskiego,
- 3) Źródła informacji na temat tras rowerowych w woj. świętokrzyskich,
- 4) Znajomość polskich i regionalnych tras rowerowych,
- 5) Opinie nt. turystyki rowerowej w woj. świętokrzyskim,
- 6) Oczekiwania wobec źródeł informacji oraz sposobów promocji tras rowerowych woj. świętokrzyskiego,
- 7) Preferencje odwiedzających w zakresie tworzenia i rozwoju oferty dot. turystyki rowerowej w woj. świętokrzyskim,
- 8) Powody, dla których odwiedzający wybrali poszczególne obszary produktowe woj. świętokrzyskiego w celach rowerowych tj. określenie głównych pobudek stojących za wyborem tego miejsca, oraz odpowiedź na pytanie: Czy są to turyści nowi czy powracający?

Opracowując metodologię badań w kontekście oceny mobilności rowerzystów Wykonawca powinien wziąć również pod uwagę możliwe zmiany zachowań konsumentów usług turystycznych wymuszone przez epidemię wirusa SARS COV-19.

Ostateczny zakres zagadnień ujętych w ramach badania zostanie zarekomendowany przez Wykonawcę w opisie narzędzi badawczych, które muszą zostać skonsultowane z Zamawiającym i przez niego zaakceptowane.

V. ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE

Badania przeprowadzone zostaną na rynku wewnętrznym – województwo świętokrzyskie, jak również na rynkach emisyjnych dla województwa świętokrzyskiego tj. w woj. ościennych, w celu uzyskania jak najdokładniejszego obrazu zachowań rowerzystów i ich oczekiwań.

Ze względu na określone powyżej cele badawcze, przedmiotowe badanie zostanie uszczegółowione przez Wykonawcę na etapie poprzedzającym ankietę, zgodnie z załączoną tabelą dla usystematyzowania przebiegu badania. Zamawiający dopuszcza możliwość agregowania pytań lub ich wymiany na inne, bardziej precyzyjne.

Nr pytania	Pytania badawcze	Zagadnienia badawcze	Parametry

W przygotowaniu całego procesu badawczego Wykonawca powinien uwzględnić wytyczne zawarte przez Polską Organizację Turystyczną w dokumencie „Badania konsumentów usług turystycznych w regionach” (2015).

VI. NARZĘDZIA BADAWCZE

1. BADANIA ILOŚCIOWE

- 1) Badanie CAWI – zrealizowane na nie mniej niż losowej reprezentatywnej próbie n=1000 mieszkańców rynków emisyjnych dla województwa świętokrzyskiego (województw ościennych) w wieku 18-65 lat.
- 2) Warunki realizacji badań ilościowych.
 - a) W terminie 20 dni kalendarzowych od daty zawarcia umowy, Wykonawca opracuje narzędzia badawcze obejmujące: szczegółowy opis realizacji badań, dobór próby, kwestionariusz ankiety badawczej oraz harmonogram realizacji badań. Narzędzia muszą zostać skonsultowana z Zamawiającym i przez niego zaakceptowana przed rozpoczęciem badania.
 - b) Kwestionariusz ankiety będzie zawierał zarówno pytania otwarte jak i zamknięte. Ankiety mogą zawierać multimedia.
 - c) Czas realizacji badania dla pojedynczego respondenta nie przekroczy 15 minut.
 - d) W ramach badania pozyskanych zostanie łącznie minimum 1000 ankiet.
 - e) Wykonawca musi dopełnić wszelkich starań aby uzyskać oczekiwany przez Zamawiającego stopień konwersji ankiet. W tym zakresie Wykonawca wykona szereg czynności obejmujących m.in. wysyłkę zaproszenia do badania + kontakt telefoniczny z prośbą o wypełnienie badania, przypomnienie mailowe o trwającym badaniu (dla tych, którzy jeszcze nie wypełnili ankiet), ponowny kontakt telefoniczny.

- f) W przypadku braku spełnienia wymagania ilościowego pozyskanych ankiet od Wykonawcy wymagane jest podjęcie działań korygujących, np. przez dołosowanie próby o systematycznie powtarzających się cechach.

2. BADANIA JAKOŚCIOWE

W przypadku ruchu turystycznego trudno mówić o losowym charakterze próby. W takich przypadkach, należy zastosować tzw. okolicznościowy dobór próby mający charakter bardziej celowy. Próba do badania jakościowego zostanie określona przez Wykonawcę na podstawie wyników z badania ilościowego i zatwierdzona przez Zamawiającego. Niemniej jednak już na tym etapie Zamawiający rekomenduje, następujące kryteria doboru próby:

- wiek 18-65 w podziale na 3 grupy wiekowe 18-29 lat, 30-45 lat, 46-65 lat,
- kobiety i mężczyźni,
- osoby deklarujące korzystanie z roweru min 2-3 razy w miesiącu,
- osoby korzystające z roweru podczas wyjazdów rekreacyjnych/wakacji, które w ostatnich 2-latach (2020-2021) odwiedziły woj. świętokrzyskie w celach związanych z uprawianiem turystyki rowerowej.

Na część jakościową zamówienia składały będą się 3 wywiady grupowe.

FGI z turystami – realizacja minimum 3 zogniskowanych wywiadów grupowych z turystami krajowymi (Warszawa, Kraków). W każdym z wywiadów uczestniczyć będzie co najmniej 6 osób. Dobór respondentów będzie miał charakter celowy, a głównym kryterium udziału w badaniu będzie miejsce zamieszkania respondenta. Wywiady mogą zostać przeprowadzone on-line.

1) Warunki realizacji badań jakościowych

- a) W terminie 20 dni kalendarzowych od daty zawarcia umowy, Wykonawca opracuje narzędzia badawcze obejmujące: szczegółowy opis realizacji badań, dobór prób, kwestionariusze wywiadów oraz harmonogram realizacji badań. Narzędzia muszą zostać skonsultowane z Zamawiającym i przez niego zaakceptowane przed rozpoczęciem badania.
- b) Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania wzoru zaproszenia, rekrutacji uczestników wywiadów, zapewnienia niezbędnych materiałów

do przeprowadzenia wywiadów, moderatora wywiadów oraz miejsca przeprowadzenia spotkań ew. infrastruktury teletechnicznej do realizacji wywiadów on-line.

- c) Zamawiający zastrzega sobie możliwość udziału w wywiadach celem oceny sposobu realizacji zamówienia.
- d) Wykonawca dokumentował będzie realizowane działania za pomocą nagrań wideo.

3. OPROGRAMOWANIE

Zamawiający wymaga od Wykonawcy zastosowania specjalistycznego oprogramowania do realizacji badania CAWI pozwalające na gromadzenie danych ankietowych i ich przetwarzania, kodowanie w ujednoliconej formie, następnie na zapis w formacie typu sav lub exe (możliwość transpozycji danych do programu statystycznego SPSS).

Wykonawca zapewni wsparcie metodologa i analityka (w całym procesie realizacji badania ilościowego, w tym weryfikacji doboru próby badawczej, zakresu ankiety pod kątem charakteru pytań, rodzaju odpowiedzi i filtrów, jak również w trakcie realizacji badania ankietowego i na etapie jego finalizacji).

VII. HARMONOGRAM REALIZACJI ZAMÓWIENIA

1. Wykonawca zrealizuje badania w okresie 01-30.09.2021 r.
2. Ankiety skierowane do turystów i odwiedzających muszą zostać przeprowadzane we wszystkich dniach tygodnia oraz o różnych porach dnia w zakresie godzin: 10:00-19:00.
3. W toku realizacji zamówienia Zamawiający przewiduje co najmniej dwa spotkania z Wykonawcą w celu ustalenia szczegółowych warunków współpracy i oczekiwań, które zostały opisane w dokumentacji postępowania. W spotkaniu winny uczestniczyć kluczowe osoby wskazane przez Wykonawcę w formularzu ofertowym – wykazie osób. Spotkania mogą zostać przeprowadzone on-line.
4. Na etapie realizacji Badań, Zamawiający zastrzega sobie prawo maksymalnego czasu na akceptację propozycji Wykonawcy do 3 dni roboczych od otrzymania

przez Zamawiającego propozycji. Zasada ta dotyczyć będzie także innych uzgodnień o charakterze roboczym, niezbędnych do realizacji badania przez Wykonawcę. Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia materiałów uwzględniających uwagi Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od momentu ich otrzymania. Wykonawca ma obowiązek każdorazowego potwierdzania otrzymania uwag ze strony Zamawiającego.

VIII. SPOSÓB PRZEKAZANIA BADANIA

1. W wyniku realizacji zamówienia Zamawiający otrzyma:
 - 1) raport badawczy w formie prezentacji multimedialnej przygotowanej w formacie ppt. lub równoważnym dla systemu operacyjnego Windows 7, 10 lub równoważnego.
 - 2) streszczenie raportu badawczego w formie prezentacji multimedialnej zawierającej kluczowe elementy z badań uzgodnione z Zamawiającym w formacie ppt. lub równoważnym dla systemu operacyjnego Windows 7, 10 lub równoważnego.
 - 3) dokumentację z badań (raport metodologiczny, wzór ankiety badania CAWI, scenariusz wywiadów FGI, nagrania z sesji).
2. Najpóźniej **do dnia 30 października br.** Wykonawca przekaże Zamawiającemu wersję roboczą raportu, o którym mowa w ust. 1 pkt. 1 powyżej w celu zgłoszenia uwag i wspólnego ustalenia ostatecznego kształtu dokumentu. W szczególności ustaleniom podlegał będzie sposób formatowania dokumentu (szablon graficzny prezentacji), zastosowane czcionki, układ treści, kolorystyka itp. Po ustaleniu ostatecznego kształtu raportu z Zamawiającym Wykonawca przedstawi do odbioru przedmiot zamówienia
3. Zamawiający przekaże uwagi do przedmiotu odbioru w terminie 5 dni roboczych od momentu przekazania raportu roboczego. Zamawiający zastrzega sobie możliwość trzykrotnego zgłaszania uwag do raportu na etapie odbioru przy czym każde kolejne zgłoszenie uwag będzie następowało w terminie 3 dni roboczych. Wykonawca ma 3 dni robocze na usunięcie uwag Zamawiającego do przedmiotu

zamówienia. Wykonawca ma obowiązek do każdorazowego potwierdzania otrzymania uwag przekazanych przez Zamawiającego.

4. Ostateczna wersja materiałów, o których mowa w ust. 1 powyżej uwzględniająca uwagi Zamawiającego zgłoszone w toku odbioru, zostanie przekazana przez Wykonawcę **w terminie do dnia 30 listopada br.**
5. Zaakceptowany przez Zamawiającego materiały, o którym mowa w ust. 1 powyżej uwzględniające uwagi zgłoszone przez Zamawiającego w toku odbioru zamówienia stanowił będzie podstawę do wypłacenia wynagrodzenia. Na okoliczność tą sporządzony zostanie końcowy protokół odbioru zamówienia podpisany przez Wykonawcę i Zamawiającego.
6. Raport badawczy oraz jego streszczenie muszą zostać wzbogacone w opracowane przez Wykonawcę wykresy, infografiki, schematy, rysunki, które odzwierciedlać będą wyniki badań.
7. Wszystkie obiekty źródłowe (w tym obiekty graficzne), które zostały wykonane w innych programach powinny być załączone w postaci edytowalnych plików programów źródłowych i opisane. Wykonawca powinien posiadać do ww. obiektów źródłowych autorskie prawa majątkowe w niezbędnym zakresie. Wszystkie wykresy wygenerowane w programie Excel lub równoważnym osadzone w strukturze raportu badawczego oraz jego streszczenia powinny posiadać możliwość edycji z poziomu dokumentu (np. szablon programu ppt. z włączoną obsługą makr).
8. Raport badawczy oraz jego streszczenie powinny zostać wydrukowane w 3 egzemplarzach na papierze w formacie A4 min. 80g w pełnym kolorze i oprawione w technice bindowania.
9. Dokumentacja badań tj. wzór ankiety badania CAWI, scenariusz wywiadów FGI zostaną przekazane w pliku tekstowym DOC oraz PDF.
10. Raport badawczy, jego streszczenie a także dokumentacja z badań zostanie przekazana przez Wykonawcę także na nośniku elektronicznym np. płyta DVD, pendrive.