

Opis przedmiotu zamówienia

Przeprowadzenie badań ankietowych mające na celu dostarczenie informacji o obecnych i potencjalnych klientach oraz postrzeganiu przez nich kompleksu Term Maltańskich.

Zasadniczym celem badania ankietowego będzie **opisanie aktywności, zachowań i preferencji w zakresie korzystania z obecnych atrakcji oferowanych przez Termy Maltańskie, w strefie Aquapark, a także zbadanie preferencji w zakresie nowych atrakcji w ww. strefie.**

Badania ankietowe muszą zostać przeprowadzone w taki sposób, aby dostarczyć informacji w szczególności w zakresie:

1. stworzenia pełnej charakterystyki klienta naszego obiektu, która obejmuje m.in.: wiek, status (rodzina, singiel), wykształcenie, zainteresowania, poziom zarobków, sposób spędza wolnego czasu,
2. jeśli dojeżdża, to skąd (kod pocztowy / miejscowość (województwo) / ilość kilometrów),
3. częstotliwość wizyt i cel (relaks/zabawa/wspólnie spędzony czas z dziećmi) oraz ile osób (sam lub w jakim towarzystwie),
4. **jakie inne aquaparki odwiedził (co mu się tam najbardziej podobało, jak daleko i jak często może pojechać, co chciałby „z nich przenieść” do Term Maltańskich),**
5. **osoby dojeżdżające ponad 40km lub mające wybór innego aquaparku – dlaczego wybrały wizytę w Termach Maltańskich,**
6. skąd czerpie informacje o obiekcie i czy zna naszą ofertę (poziom znajomości naszego obiektu i oferty)
7. poziomu zadowolenia z wizyty lub ogólny poziom po wielu wizytach
8. **na jakiej podstawie klienci podejmują decyzje czy do nas przyjść / Co skłania naszych klientów, że do nas przychodzą?,**
9. Czy cena jest adekwatna do jakości oferty?
10. **Czego klienci oczekują/oczekiwaliby od Aquaparku? Czego, zdaniem klientów, brakuje w Aquaparku? Co powinniśmy zmienić, wprowadzić, zmodernizować, ulepszyć?**
11. Jak nasi klienci spędzają czas wolny (pytanie wymagające wskazania innych aktywności lub miejsc),
12. **W jakim kierunku TM powinny się rozwijać? chodzi o duże inwestycje np. nowe baseny – jakie, zjeżdżalnie, nowe atrakcje – jakie? czy rozbudować halę basenową, czy tereny zewnętrzne, co zapewnić**

Płynące z badania wnioski nie tylko pozwolą zrozumieć w jaki sposób decyzje podejmują klienci, ale także jakie są ich oczekiwania względem rozwoju oferty w Termach Maltańskich. Odpowiedzi te, z kolei będą stanowić jeden z ważniejszych czynników determinujących długoterminowy plan rozwoju obiektu, obejmujący rozbudowę, modernizacje oraz zakup nowych atrakcji co jest tzw. problemem głównym dla całego badania ankietowego. W związku z tym, na powyższej liście wyłuszczonej czcionką zostały zaznaczone najważniejsze pytania w ocenie Zamawiającego.

Przyjmujemy, że badanie zrealizowane zostanie na kwotowej (dobór celowy) próbie mieszkańców Poznania w wieku powyżej 18lat, przebywającej w momencie badania na terenie Term Maltańskich.

Przyjmujemy, że w badaniu będą uczestniczyły zarówno kobiety, jak i mężczyźni, całego województwa Wielkopolskiego, a także woj. kujawsko-pomorskiego. Możliwy jest także udział w ankiecie mieszkańców pozostałych województw jednak ich udział nie może przekroczyć kilku procent badanych. Dokładne proporcje zostaną ustalone pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą na etapie tworzenia kwestionariusza ankietowego.

Przyjmujemy ponadto, że próba zostanie podzielona na cztery podgrupy wiekowe:

18-30lat / 31-45lat / 46-60 / 60+ (w proporcji zbliżonej do liczby mieszkańców w danym wieku). Przedziały wiekowe, również zostaną doprecyzowane podczas indywidualnych ustaleń z Wykonawcą.

Pozostałe szczegółowe ustalenia dotyczące próby badawczej pozostawiamy do uzgodnienia na dalszym etapie prac. Proponujemy, aby badanie zrealizowane zostało na próbie 400 respondentów. Zamawiający dopuszcza możliwość zmniejszenia próby respondentów w toku indywidualnych ustaleń. Wówczas cena przeprowadzenia badania będzie odpowiednio mniejsza.

Zamówienie obejmuje przygotowanie oraz opracowanie kwestionariusza ankiety (w tym odpowiednie skonstruowanie pytań) we współpracy z Zamawiającym tak, aby dostarczyć praktycznych i jakościowych informacji w zakresach wskazanych powyżej. Kwestionariusz ankiety powinien składać się z różnych rodzajów pytań aby uczynić badanie głębszym i zawierającym w sobie więcej danych. Zamawiający nie dopuszcza kwestionariusza zawierającego np. jedynie pytań jednokrotnego wyboru.

Przyjmujemy, że w celu zachęcenia klientów do wzięcia udziału w ankiecie, ankieterzy będą wynagradzać osobę odpowiadającą na pytania 2. godzinnym biletem normalnym do Term Maltańskich z możliwością wykorzystania w terminie od 1. września do 31. grudnia 2024r. Zamawiający przeznaczy na ten cel pulę 400 biletów, o wartości łącznej 20.000,00 zł netto po udzieleniu rabatu. Zamawiający wymaga by Wykonawca podając cenę wykonania usługi.

Badanie musi zostać przeprowadzone do końca sierpnia 2024r. Wyniki muszą zostać opracowane i zaprezentowane do końca września 2024r. w formie prezentacji PowerPoint oraz w PDF.

Przygotował:

Paweł Szlanga – Specjalista ds. Marketingu