**Załącznik 1 (opis przedmiotu zamówienia) do zapytania ofertowego nr WT/13/07/2024**

**Opis przedmiotu zamówienia**

**Badania ankietowe metodą CATI i CAWI w ramach projektu naukowego E-Laas**

**1. Wstęp**

Wydział Transportu Politechniki Warszawskiej zwraca się z prośbą o przedstawienie oferty na przeprowadzenie badań ankietowych metodą CATI (Computer Assisted Telephone Interview) oraz CAWI (Computer Assisted Web Interview). Celem badań jest analiza zachowań uczestników systemu logistyki miejskiej.

**2. Opis przedmiotu zamówienia**

**Przedmiotem zamówienia jest:**

* Przeprowadzenie badań ankietowych wśród zdefiniowanych grup badawczych, metodami CATI oraz CAWI.
* Dopracowanie roboczych wersji ankiet przygotowanych przez zamawiającego oraz precyzyjne określenie liczby ankietowanych podmiotów daną metodą, w tym przygotowanie finalnych wersji ankiet celem przeprowadzenia badania.
* Przekazanie pełnych wyników badań oraz opracowanych ankiet na wyłączną własność zamawiającego.

**3. Zakres badań**

Ankiety zostaną przeprowadzone wśród następujących grup badawczych:

* Operatorzy logistyczni
* Władze regionalne
* Dostawcy i kurierzy
* Odbiorcy ładunków biznesowi
* Prywatni konsumenci

Szacunkowa liczba ankiet w poszczególnych grupach określona został w **załączniku 1** do zapytania ofertowego. Roboczy zakres ankiet przedstawiono w **załączniku 2** zapytania ofertowego.

**4. Wymagania wobec Wykonawcy**

Wykonawca będzie zobowiązany do:

* Przeprowadzenia badań ankietowych zgodnie z założonymi metodami i grupami badawczymi.
* Współpracy z zamawiającym w celu dopracowania roboczych wersji ankiet oraz doboru liczby ankietowanych podmiotów w poszczególnych grupach odpowiednia metodą.
* Konsultacji z Zamawiającym finalnej wersji ankiety przed przeprowadzeniem badania.
* Przekazania wszystkich wyników badań oraz opracowanych ankiet zamawiającemu, który będzie posiadał pełne prawa do ich dalszego wykorzystania, w tym poza granicami kraju.
* Wyniki ankiet zostaną przekazane w pliku xls, xlsx, lub csv.
* Płatność za realizację usługi wykonana zostanie przelewem na rachunek bankowy podany na fakturze wystawionej przez Wykonawcę
* Termin płatności wyniesie minimum 21 dni od otrzymania przez Zamawiającego faktury drogą elektroniczną po wcześniejszym wykonaniu zlecenia i jego odbiorze bez uwag ze strony Zamawiającego.

**5. Załączniki do opisu przedmiotu zamówienia**

* Załącznik 1. Szacunkowa liczba badanych podmiotów w poszczególnych grupach badawczych
* Załącznik 2. Roboczy zakres ankiet

***Charakterystyka grup***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| LP | Grupa ankietowana | Charakterystyka |
| 1 | Dostawa gotowego jedzenia na zamówienie do odbiorców indywidualnych  | Dostawy z wielu restauracji miejskich do wielu odbiorców indywidualnych. |
| 2 | Dostawa gotowych posiłków w pudełkach do odbiorców indywidualnych  | Nocne dostawy wybranych firm cateringowych do odbiorców indywidualnych.  |
| 3 | Dostawa zakupów spożywczych do klientów indywidualnych  | Dostawa zakupów spożywczych z wielu punktów w mieście do wielu odbiorców indywidualnych  |
| 4 | Dostawy paczek – paczkomaty i punkty odbioru | Dostawy z HUBów przeładunkowych do paczkomatów INPOST, Allegro, Orlen, DPD itp. lub punktów odbioru np. sklepy osiedlowe, firmowe punkty odbioru |
| 5 | Dostawy paczek - do klientów indywidualnych  | Dostawy przesyłek do indywidualnych odbiorców zlokalizowanych na terenie zurbanizowanym – dostawy przesyłek kurierskich |
| 6 | Dostawy towarów B2B | Transporty dużych strumieni materiałów do punktów zbiorowej konsumpcji, firm, restauracji, szpitali, szkół, placów budowy itp. (z wyłączaniem klientów indywidualnych i dostaw leków i farmaceutyków) |
| 7 | Miejska dostawa leków i farmaceutyków  | Dostawy leków z hurtowni do aptek, dostawy leków i farmaceutyków z hurtowni do szpitali.  |
| 8 | Ankieta dla gmin/dzielnic | Gminy lub dzielnice miast – osoby zarządzające przestrzenią miejską, ruchem drogowym |
| 9 | Ankieta dla użytkowników  | Odbiorcy ładunków, klienci i odbiorcy paczek w ramach dostaw realizowanych przez dostawców w grupach 1-7 |
| 10 | Ankieta dla operatorów | Firmy kurierskie, operatorzy logistyczni, centra dystrybucyjne |

***Szacowana liczba ankiet dla kierowców/kurierów/dostawców w grupach 1-7***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LP | Grupa ankietowana | CATI | CAWI |
| 1 | Dostawa gotowego jedzenia na zamówienie do odbiorców indywidualnych  | 40 | 0 |
| 2 | Dostawa gotowych posiłków w pudełkach do odbiorców indywidualnych  | 40 | 0 |
| 3 | Dostawa zakupów spożywczych do odbiorców indywidualnych  | 40 | 0 |
| 4 | Dostawy paczek – paczkomaty i punkty odbioru | 40 | 0 |
| 5 | Dostawy paczek – do klientów indywidualnych | 40 | 0 |
| 6 | Dostawy towarów B2B | 40 | 0 |
| 7 | Miejska dostawa leków i farmaceutyków | 40 | 0 |
| **Suma 1-7** | **280** | **0** |

***Szacowana liczba ankiet dodatkowych w grupach 7-10***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| LP | Grupa ankietowana | CATI | CAWI |
| 8 | Ankieta dla gmin/dzielnic | 0 | 40 |
| 9 | Ankieta dla użytkowników | 0 | 490 |
| 10 | Ankieta dla operatorów | 50 | 0 |
| **Suma 7-10** | **50** | **530** |

1. *Dla grup 1-7 – Kierowcy/kurierzy/dostawcy*
* **Metryczka:**
* Przynależność do grupy ankietowanej (1-7)
* Miejscowość/miejscowości (obszar pracy/lokalizacja odbiorcy)
* Rodzaj towarów (paczki do odbiorców, paczki do paczkomatów, jedzenie z restauracji, catering dietetyczny, dostawy zakupów spożywczych, dostawy leków/farmaceutyków~~,~~ dostawy do firm)
* Obszar działania (wieś, przedmieścia, osiedla mieszkaniowe, centra miast, strefy przemysłowe)
* Kody pocztowe miejsc załadunku
* Kody pocztowe miejsc rozładunku
* Środki transportu wykorzystywane w dostawie (pieszo, komunikacja miejska, rower, rower cargo, motocykl/skuter, hulajnoga, samochód osobowy, pojazd dostawczy do 3,5t DMC, samochód ciężarowy pow. 3,5t DMC, samochód ciężarowy z przyczepą pow. 3,5t DMC, dron)
* Czy wykorzystujesz pojazd umożliwiający przewóz ładunków wrażliwych na temperaturę otoczenia (chłodnia, lodownia, torba termiczna, inne:…)
* Napęd (brak, spalinowy, elektryczny, hybrydowy, hybrydowy plug-in)
* Model własności środka transportu (własny (zakup za gotówkę/ leasing/ wynajem krótkoterminowy/wynajem długoterminowy)/wynajem od operatora log./wynajem na minuty – carsharing/ wynajem od partnera rozliczeniowego)
* Obsługa pojazdu (czy pojazd jest doładowywany/dotankowywany w trakcie dnia dostaw, kto odpowiada za naładowanie/dotankowanie, kto odpowiada za bieżące przygotowanie pojazdu)
* Typowe dni pracy (dni powszednie/weekendy)
* Regularność (okazjonalnie (kilka dni w miesiącu), codziennie (kilka godzin), codziennie (pełny etat))
* Rodzaj wykorzystywanych aplikacji mobilnych: aplikacja firmowa (dedykowana dla danej firmy), aplikacja ogólnodostępna (crowdsourcing - Glovo, Pyszne.pl, UberEats, inne: …)
* **Średni dzień pracy:**
* Liczba pokonanych kilometrów ogółem w ciągu dnia [km]
* Liczba godzin pracy w ciągu dnia [h]
* Typowe godziny pracy [hh:mm-hh:mm]
* Liczba adresów załadunku w ciągu dnia[szt.]
* Dzienna liczba załadunków w ciągu dnia [szt.]
* Liczba adresów dostawy w ciągu dnia [szt.]
* Średnia liczba paczek na pojedyncze miejsce dostawy [szt.]
* Średnia liczba paczek w ciągu dnia [szt.]
* Średni udział paczek wg. wielkości [%S, %M, %L, %XL, %większe, %j.paletowa]
* Średnia odległość między punktem załadunku a punktem dostawy (pierwsze miejsce dostawy) [km]
* Średni czas załadunku pojazdu [min]
* Średni czas oczekiwania na załadunek [min]
* Średni czas przejazdu między punktem załadunku a punktem dostawy [min]
* Średni czas rozładunku (doręczenie w relacji pojazd-odbiorca-pojazd) [min]
* Średni czas szukania parkingu/miejsca do zatrzymania do rozładunku [min]
* Średni dzienny czas bezczynności w trakcie godzin pracy [min]
* Średni dzienny czas przeznaczony na bieżącą obsługę eksploatacyjną pojazdu [min]

*\*dla kurierów z grupy 5 – dostawy paczek do klientów indywidualnych kurierzy*

* + *jak często odbiorcy nie ma pod adresem dostawy [%]*
	+ *gdzie najczęściej zostawiasz paczkę gdy nie ma odbiorcy (sąsiad, pod drzwiami/na terenie posesji, ochrona, przekierowanie do punktu odbioru)*
* **Preferencje:**
* Czy zamieniłby Pan/Pani swój pojazd na inny? (większy/mniejszy samochód, rower, inny)
* Czy zamieniłby Pan/Pani na pojazd o innym zasilaniu?
* Jak ocenia Pan/Pani użyteczność pojazdów elektrycznych w swojej branży?
* Czy rozbudowa infrastruktury miejskiej (parkingi, miejsca parkingowe dedykowane dla dostawców, miejsca parkingowe wyposażone w ładowarki) wpłynęłaby na proces dostawy i w jaki sposób (w skali 1-10)
* Czy zmieniłby Pan/Pani godziny pracy na nocne/poza szczytem tak, aby nie tracić czasu na stanie w korkach?
* Jak często ma Pan/Pani problem ze znalezieniem miejsca podczas dostawy?
* Jak często zmuszony jest Pan/Pani zatrzymać się w miejscu niedozwolonym lub na aktywnym pasie ruchu?
* Co jest najbardziej denerwujące/uciążliwe podczas procesu dostawy?
* Jeżeli korzysta Pan/Pani z pojazdu elektrycznego:
	+ Czy w trakcie dnia pracy pojazd wymaga doładowania?
	+ Czy korzysta Pan/Pani z ładowarek zlokalizowanych w obszarze miasta – czy w bazie firmy/domu?
	+ Czy dostępność ładowarek jest wystarczająca?
	+ Czy dynamiczne ceny energii są dobrym rozwiązaniem np. związane z dostępnością ładowarek/natężeniem ruchu?
	+ Czy pojazd jest awaryjny (w skali 1-10)?
1. *Dla grupy 8 – gminy, dzielnice*
* **Metryczka:**
* Miejscowość/miejscowości:
* **Preferencje:**
* Jakie problemy z dostawami są obserwowane w Państwa gminie? (blokowanie chodników,, parkowanie w miejscach niedozwolonych, nadmierne obciążenie ulic, obniżenie bezpieczeństwa, blokowanie ruchu)
* Jakie rozwiązania byłaby w stanie wprowadzić Państwa gmina w celu usprawnienia logistyki miejskiej? (wydzielone miejsca parkingowe, ładowarki dla pojazdów elektrycznych, centra przeładunkowe, rowery elektryczne)
* Jak wygląda współpraca z operatorami logistycznymi w zakresie organizacji systemów dostaw, np. Lokalizacji paczkomatów, miejsc postojowych, wjazd do stref ograniczonego ruchu.
* Jakie rozwiązania były już przez Państwa wprowadzone/testowane?
* Które rozwiązania przyniosły korzyści, a które wpłynęły negatywnie?
1. *Dla grupy 9 – odbiorcy*
* **Metryczka:**
* Miejscowość/miejscowości (obszar pracy/lokalizacja odbiorcy)
* Kod pocztowy miejsca zamieszkania
* Miejsce zamieszkania (wieś, przedmieścia, osiedla mieszkaniowe, centra miast)
* Płeć
* Wiek
* Sposoby poruszania się (w skali od 1-10 wcale – zawsze) własny samochód, transport zbiorowy, rower)
* Z jakich dostaw korzystasz (z grup 1-7) – *preferencje w zależności od grup*
* **Preferencje:**
* Jaka jest Pana/Pani preferowana - najczęściej wybierana metoda odbioru paczki (paczkomat, kurier, punkt odbioru)
* Jakie są problemy z powyższymi sposobami dostaw? (brak dostaw w wybrany dzień, brak precyzyjnego okna czasowego, gubienie/niszczenie przesyłek)
* Jeśli korzystał Pan/Pani, jakie są problemy z dostawami diety pudełkowej?
* Jeśli korzystał Pan/Pani, jakie są problemy z dostawami jedzenia przez kurierów?
* Czy masz ograniczoną mobilność?
* Średnia liczba paczek odbieranych w tygodniu [szt.]
* Średni udział odbieranych paczek wg. wielkości [%S, %M, %L, %XL, %większe,%j.paletowa]
* Charakterystyka sposobu odbioru paczki z paczkomatów/punktów odbioru i korzystania:
	+ Graniczny czas dojścia do paczkomatu - Jaki jest maksymalny czas/dystans dojścia do paczkomatu bez wykorzystania pojazdu? [min]
	+ Odległość od najbliższego paczkomatu [m]
	+ Czas dojścia do najbliższego paczkomatu [min]
	+ Częstość wyboru paczkomat/kurier (jeżeli dostępne) (0 – 10)
	+ Sposób odbioru (w drodze do/z pracy, przy okazji innych aktywności, specjalne wyjście)
* Jeżeli nadajesz paczki to w jakim udziale % (paczkomat/kurier/punkt nadania/poczta)
* czy nadajesz przesyłki zwrotne kurierowi podczas dostawy [zawsze – wcale]
* Jak często nadajesz paczki [liczba nadań/msc]
* Ile średnio paczek podczas jednego nadania [szt.]
* Średni udział paczek wg. wielkości [%S, %M, %L, %XL, %większe, %j.paletowa]
* Czy ma dla Pana/Pani znaczenie emisja zanieczyszczeń związana z dowozem paczki – czy wybiera Pan/Pani firmy, które oferują dostawy pojazdami ekologicznymi?
1. *Dla grupy 10 – operatorzy*
* **Metryczka:**
* Miejscowość/miejscowości (obszar pracy/lokalizacja firmy):
	+ Kody pocztowe punktów załadunku
	+ Kody pocztowe miejsc rozładunków
* Rodzaj towarów (paczki do odbiorców, paczki do paczkomatów, jedzenie z restauracji, catering dietetyczny, dostawy zakupów spożywczych, dostawy do aptek, dostawy do firm)
* Obszar działania (wieś, przedmieścia, osiedla mieszkaniowe, centra miast, strefy przemysłowe, wszystkie z powyższych)
* Flota pojazdów (rower, rower cargo, motocykl/skuter, hulajnoga, samochód osobowy, pojazd dostawczy do 3,5t DMC, samochód ciężarowy pow. 3,5t DMC, samochód ciężarowy z przyczepą pow. 3,5t DMC, dron)
* Aktualny model posiadania pojazdu % udział własność, własność kuriera, własność pośrednika)
* Czy wykorzystują Państwo pojazdy do przewozu ładunków wrażliwych na temperaturę otoczenia (chłodnia, lodownia, torba termiczna, inne:…)
* Napęd – udział w % (spalinowy, elektryczny, hybrydowy, inny)
* **Preferencje:**
* Jaka jest szansa, że zamieniliby Państwo pojazdy we flocie na ekologiczne?
	+ Samochody elektryczne
	+ Rowery cargo
	+ Mniejsze samochody dostawcze
	+ Inne: jakie?
* Jakie zachęty przekonałyby Państwa na zmianę floty na bardziej ekologiczną?
* Jakie są główne bariery wdrożenia pojazdów elektrycznych w Państwa flocie?
* Czy rozbudowa infrastruktury miejskiej (parkingi, miejsca parkingowe dedykowane dla dostawców, miejsca parkingowe wyposażone w ładowarki) wpłynęłaby na proces dostawy i w jaki sposób (w skali 1-10)
* W jakim stopniu trudna byłaby dla Państwa zmiana sposobu dostaw poprzez zastosowanie punktów przeładunkowych – microhubów, centrów konsolidacji ładunków, wykorzystanie usług współdzielonych (w skali 1-10)?
* Preferowany model posiadania pojazdu (własność, własność kuriera, własność pośrednika)
* Czy strefa czystego transportu wpływa na Państwa działalność?
* Jakie zmiany dla Państwa działalności spowoduje wprowadzenie strefy czystego transportu?
	+ Modyfikacja tras (w skali 1-10)
	+ Zmiany rodzajów pojazdów przypisanych do obsługi tras (w skali 1-10)
	+ Zakup nowych pojazdów (w skali 1-10)
	+ Zmiana okien czasowych (w skali 1-10)
	+ Rezygnacja z obsługi obszarów w strefie czystego transportu (w skali 1-10)