Załącznik nr 1

do Ogłoszenia o Wstępnych Konsultacjach Rynkowych

**Wstępny Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)**

**Wykonanie badania pod tytułem**

**„PIFE 2024/2025 - badanie jakości obsługi klientów
Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich (SMS i CAWI)”**

Przedmiotem zamówienia będzie przygotowanie i przeprowadzenie badania jakości obsługi klienta w całej Sieci PIFE przy pomocy techniki SMS/CAWI.

1. **KONTEKST I UZASADNIENIE BADANIA ORAZ PODSTAWOWE INFORMACJE O SIECI PIFE**

Badanie ma pomóc w ocenie jakości obsługi klientów sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich (PIFE). PIFE to miejsce w którym można uzyskać bezpłatną informację o Funduszach Europejskich, w tym m.in. o możliwościach wsparcia z FE, a także o dostępnych kursach lub szkoleniach.

**We wszystkich punktach informacyjnych** zatrudnieni eksperci udzielają szczegółowych informacji na temat m.in. Funduszy Europejskich.

Wychodząc naprzeciw potrzebom klientów, konsultanci:

• pomagają ustalić, czy pomysł ma szansę na uzyskanie wsparcia z Funduszy Europejskich lub innych dostępnych źródeł,

• kwalifikują pomysł na projekt do konkretnego programu i działania oraz przekazują dane kontaktowe do instytucji organizujących konkurs,

• informują o warunkach i procedurach przyznania dofinansowania,

• przybliżają zasady kwalifikowalności wydatków oraz wymagania dotyczące promocji projektów,

• udzielają konsultacji na etapie realizacji projektu i wsparcia w jego rozliczeniu,

• informują o możliwości udziału w projektach realizowanych przez inne podmioty (np. szkoleniach).

W PIFE pracują konsultanci, którzy mają dużą wiedzę na temat funduszy, oraz doświadczenie w obsłudze klientów. W punkcie pracuje od dwóch do kilku osób, w zależności od wielkości placówki.

Z punktem można się skontaktować osobiście, za pomocą maila lub telefonu (najczęstsza forma kontaktu). Organizowane są również Mobilne Punkty Informacyjne lub dyżury całodniowe konsultantów w mniejszych miejscowościach, poza stałą siedzibą PIFE.

Klientami PIFE są zarówno osoby prywatne, osoby prowadzące firmę lub zainteresowane założeniem działalności gospodarczej, przedstawiciele organizacji pozarządowych i administracji publicznej.,. Mogą być to zarówno osoby, które nigdy jeszcze nie korzystały z funduszy, jak i osoby które już skorzystały i potrzebują pomocy w rozliczeniu, czy chcą dofinansować kolejny projekt.

Badaniem zostaną objęci klienci PIFE z całej Polski, którzy skorzystali z konsultacji bezpośrednich, telefonicznych lub mejlowych i pozostawią do siebie kontakt telefoniczny lub mejlowy.

W 2024 r. i 2025 r. ogólnopolska sieć PIFE będzie obejmować 53 Punkty Informacyjne, w tym:

* 1 Centralny Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich w Warszawie (CPI),
* 16 Głównych Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w miastach wojewódzkich (GPI),
* 36 Lokalnych Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w mniejszych miejscowościach (LPI).
1. **CEL I ZAKRES BADANIA**

Celem badania jest ocena jakości obsługi klienta oraz obliczenie wskaźnika jakości obsługi i średniej oceny konsultacji lub innego obiektywnego, porównywalnego wskaźnika zaproponowanego przez Wykonawcę, w całej Sieci PIFE z uwzględnieniem podziału na poszczególne województwa i Punkty Informacyjne FE.

Badanie będzie odbywało się na podstawie kwestionariusza ankiety, wysłanej do każdej osoby, która skorzystała z usług PIFE i przekazała dane kontaktowe (telefon lub e-mail), po każdej zakończonej konsultacji.

Badaniem objęte zostaną wszystkie Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich aktualnie funkcjonujące na terenie całej Polski.

Badanie ilościowe zostanie wykonane przy użyciu dwóch technik:

* SMS - badanie smsowe, polega na wysyłce sms-ów z treścią pytań z kwestionariusza ankiety i z możliwością odpowiedzi w formie SMS (nie link),
* CAWI[[1]](#footnote-1) – badanie internetowe, obejmuje e-mailową dystrybucję personalizowanych zaproszeń do wypełnienia kwestionariusza ankiety (link do ankiety internetowej).

**Liczba konsultacji w sieci PIFE w latach 2022 i 2023**

W Tabeli 1 znajduje się liczba konsultacji udzielonych przez pracowników PIFE w latach 2022 i 2023. Z podziałem na kwartały roku oraz z uwzględnieniem trzech rodzajów konsultacji: bezpośrednie, mejlowe i telefoniczne.

**Tabela 1. Liczba konsultacji udzielonych w sieci PIFE w 2023 roku w podziale na kwartały, z uwzględnieniem rodzajów konsultacji.**

|  |
| --- |
| **2023 rok** |
| **rodzaj konsultacji** | **I kw.** | **II kw.** | **III kw.** | **IV kw.** | **2023 r.** |
| bezpośrednie (w siedzibie, u klienta, MPI, dyżury) | 9 442 | 10 191 | 7 538 | 6 226 | **33 397** |
| e-mail | 3 853 | 3 233 | 3 602 | 3 434 | **14 122** |
| telefoniczne | 33 987 | 31 027 | 29 867 | 25 933 | **120 814** |
| **RAZEM SIEĆ PIFE** | **47 282** | **44 451** | **41 007** | **35 593** | **168 333** |

Źródło: opracowanie własne na podstawie informacji miesięcznej z realizacji wskaźników w Punktach Informacyjnych Funduszy Europejskich

Przedstawione dane na temat wprowadzonych danych klientów PIFE służą jedynie do celów informacyjnych. Liczba konsultacji jest różna w zależności od punktu informacyjnego i okresu. Wpływa na nią również liczba ogłoszonych naborów, a więc faktyczna dostępność dotacji i innych form wsparcia z Funduszy Europejskich.

1. **PRZYGOTOWANIE DO REALIZACJI BADANIA**
	1. **Przygotowanie bazy danych do zbierania danych klientów sieci PIFE i utrzymanie bazy przez cały okres realizacji badania.**

Na potrzeby zbierania danych osobowych klientów sieci PIFE Wykonawca przygotuje dedykowaną temu badaniu bazę danych CRM i zapewni do niej szyfrowany dostęp online przez cały okres prowadzenia badania (szczegóły znajdują się w punkcie 3.1.d). Dostęp do bazy danych zostanie przyznany osobom wskazanym przez Zamawiającego.

1. **Zakres bazy danych klientów PIFE**

Baza danych klientów PIFE zawierać będzie następujące elementy:

* numer telefonu klienta PIFE (wykonawca określa format, pracownik PIFE uzupełnia),
* lub/i adres mejlowy klienta PIFE (wykonawca określa format, pracownik PIFE uzupełnia),
* rodzaj konsultacji: telefoniczna, osobista, mejlowa (wykonawca określa format, pracownik PIFE wybiera rodzaj z listy rozwijanej),
* nazwę punktu, w którym udzielono konsultacji, np. GPI Lublin, LPI Radom, CPI Warszawa itp. (Wykonawca powiąże nazwę punktu z danymi uzyskanymi podczas pierwszego logowania – osoba, która będzie się logowała po raz pierwszy wskaże nazwę punktu),
* numer konsultanta - przypisany na stałe do osoby w danym punkcie, która udzieliła informacji i wprowadziła dane klienta np. „konsultant 1” (Wykonawca powiąże nazwę punktu z danymi uzyskanymi podczas pierwszego logowania),
* raport wysłania SMS i mejla, czyli informacja na temat tego, czy na podany numer został wysłany sms lub na podany adres e-mail został wysłany e-mail z ankietą,
* wszystkie wyniki zarówno z badania SMS, jak i CAWI, czyli odpowiedzi klientów PIFE na pytania.

Ostateczna zawartość i układ bazy danych zostanie ustalony z Wykonawcą po podpisaniu umowy.

1. **Funkcje bazy danych**

Baza danych będzie miała następujące funkcje możliwe do wykorzystania (tzw. opcja):

* wskazanie wyników surowych, czyli otrzymane odpowiedzi od klientów,
* filtrowanie wyników w różnych układach: ze względu na okres badania, punkt informacyjny, województwo itp.
* wskazanie wyniku jako średniej arytmetycznej oceny w różnych układach,
* wskazanie odsetka poszczególnych ocen (np. odsetek respondentów, którzy wskazali ocenę 5 na pytanie 1 i pytanie 2, itp.),
* wskazanie liczby danych kontaktowych klientów (nr telefonów lub adresów e-mail klientów) w różnych układach,
* wskazanie liczby wypełnionych przez klientów ankiet (osobno w technice SMS i technice CAWI) w różnych układach,
* wskazanie poziomu zwrotności (response rate), czyli liczby wypełnionych przez klientów ankiet (osobno SMS i CAWI) w stosunku do liczby danych kontaktowych (nr telefonów lub adresów e-mail klientów) w różnych układach,
* dane w bazie będą zawierały wyniki z wszystkich etapów badania.
1. **Różne poziomy widoczności i uprawnienia do bazy**

Baza danych z danymi klientów PIFE będzie uwzględniała różne poziomy widoczności danych i uprawnień, w zależności od struktury PIFE:

* 8 przedstawicieli Zamawiającego (MFiPR) – dostęp do pełnego widoku bazy,
uprawnienia do całej bazy: pełny podgląd danych w bazie i wyników oraz funkcji opisanych w pkt 3.1 b), bez możliwości edycji.
* 17 koordynatorów wojewódzkich,– dostęp do widoku bazy na poziomie danego województwa, edytowanie, usuwanie danych, czyli np. koordynator z woj. dolnośląskiego widzi dane wprowadzone przez pracowników punktów lokalnych i głównego punktu w woj. dolnośląskim, edytowanie, usuwanie
uprawnienia na poziomie danego województwa: podgląd wyłącznie danych z danego województwa, możliwość edycji i usuwania, bez podglądu wyników i funkcji opisanych w pkt 3.1 b),, dane z pozostałych województw są niewidoczne;
* pracownicy Głównych Punktów Informacyjnych (GPI - bez koordynatorów), pracownicy Lokalnych Punktów Informacyjnych (LPI) oraz pracownicy Centralnego Punktu Informacyjnego w Warszawie (CPI – bez koordynatora) – dostęp do widoku bazy na poziomie użytkownika, czyli osoba widzi tylko dane, które sama wprowadziła;
uprawnienia na poziomie użytkownika: dodawanie danych, dane pozostałych użytkowników są niewidoczne, bez podglądu wyników i funkcji opisanych w pkt 3.1 b).

Usuwanie danych przez koordynatorów wojewódzkich będzie oznaczone w bazie i będzie wymagało podania przyczyny.

Poziomy widoczności danych i uprawnień mogą być zmieniane na polecenie Zamawiającego również w trakcie realizacji umowy.

1. **Wyświetlanie bazy i zgodność ze standardami**

Wykonawca zapewni prawidłowe działanie i wyświetlanie bazy danych co najmniej przy użyciu najnowszych wersji przeglądarek internetowych: Chrome, Safari i Firefox.

Wykonawca zapewni zgodność stron baz danych z obowiązującymi standardami W3C (ang. The World Wide Web Consortium) oraz kodowanie znaków w standardzie Unicode UTF-8.

Wykonawca zapewni bezpieczeństwo teleinformatyczne bazy danych, czyli poufność, integralność i dostępność informacji przetwarzanych w tej bazie.

Wykonawca zagwarantuje poziom bezpieczeństwa zapobiegający zaistnieniu incydentu bezpieczeństwa teleinformatycznego, rozumianego jako dokonanie włamania do bazy danych, uzyskania jakiegokolwiek nieautoryzowanego dostępu do serwerów bazy danych, który to nieautoryzowany dostęp mógłby zakłócić, przerwać działanie lub spowodować usunięcie, edycję danych.

Wykonawca zapewni co najmniej odporność bazy danych na najbardziej krytyczne zagrożenia bezpieczeństwa aplikacji internetowych publikowane w aktualnym dokumencie „OWASP Top 10” organizacji The Open Web Application Security Project.

Wykonawca zapewni zgodność stosowanych rozwiązań technicznych i technologicznych z:

Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz.1440 ).

Ustawą z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2023 r. poz. 57, 1123, 1234, 1703.).

* 1. **Opis narzędzia badawczego (kwestionariusza ankiety)**

Kwestionariusz ankiety będzie pozwalał na ocenę jakości obsługi w Punktach Informacyjnych Funduszy Europejskich oraz pozwalał na obliczenie wskaźników.

Zadaniem Agencji badawczej jest zaproponowanie treści pytań i optymalizacja ich ilości, tak aby osiągnąć jak najlepszą zwrotność oraz wysoką jakość i użyteczność danych.

1. **PROPONOWANA REALIZACJA BADANIA ILOŚCIOWEGO OCENY JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW SIECI PIFE w 12 ETAPACH.**
	1. **Realizacja badania ilościowego SMS w trybie ciągłym.**
		1. Zamawiający planuje realizację badania SMS w 12 etapach odpowiadających miesiącom roku kalendarzowego. Realizacja rozpocznie się pierwszego dnia następnego miesiąca po podpisaniu umowy.
		2. Badanie klientów sieci PIFE przeprowadzane będzie za pomocą ankiety smsowej (SMS). Wykonawca prześle treść ankiety na wszystkie numery telefonów, do których będzie miał dostęp w bazie danych.
	2. **Realizacja badania ilościowego CAWI w trybie ciągłym.**
		1. Zamawiający planuje realizację badania CAWI w 12 etapach odpowiadających miesiącom roku kalendarzowego. Realizacja rozpocznie się pierwszego dnia następnego miesiąca po podpisaniu umowy.
		2. Badanie klientów sieci PIFE przeprowadzane będzie równolegle metodą internetową (CAWI). Dotyczyć będzie przede wszystkim konsultacji mejlowych PIFE oraz tych konsultacji, podczas których klienci PIFE podali wyłącznie adres mejlowy.
	3. **Raport miesięczny z badania ilościowego (SMS i CAWI)**

W ciągu trwania badania Wykonawca przygotuje 12 raportów miesięcznych z krótkim opisem najważniejszych wyników badania i istotnych zmian w dwóch wersjach:

1. Wersja wojewódzka (17 osobnych plików) zawierająca dane dla danego województwa oraz osobno dla Centralnego Punktu Informacyjnego (CPI), ogółem i w podziale na poszczególne punkty;
2. Wersja ogólnopolska (1 plik) zawierająca wszystkie dane, ogółem, w podziale na województwa i w podziale na poszczególne punkty.
	1. **Baza i tabele wynikowe w pliku .xls.**

Wraz z raportem miesięcznym Wykonawca przygotuje również bazę i tabele wynikowe w pliku .xls.

1. CAWI (ang. Computer-Assisted Web Interview – wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony WWW) [↑](#footnote-ref-1)