

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – część 2

### 1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie na rzecz Centrum Nauki Kopernik badania monitorującego jakość obsługi zwiedzających CNK, w tym badania jakości obsługi typu Tajemniczy Klient, polegającego na przeprowadzaniu wizyt testowych przez przeszkolonych audytorów zgodnie z zadanym scenariuszem.

### 2. CELE BADANIA STANOWIĄCEGO PRZEDMIOT NINIEJSZEGO ZAPYTANIA

Głównym celem badania jest:

- diagnoza jakości obsługi w kasach Centrum Nauki Kopernik i Planetarium Niebo Kopernika, obsługi ochrony, a także diagnoza całości doświadczenia przy rezerwacji/zakupie biletu, wejścia do budynku i na wystawy (wstępna faza wizyty).

Celem pobocznym jest:

- sprawdzenie jakości obsługi animatorskiej w przestrzeni wystaw.

### 3. METODOLOGIA

Badanie ma charakter jakościowy i oparte jest o wizyty testowe, w trakcie których audytorzy reprezentujący najważniejszą grupę docelową Centrum tj. rodziców z dziećmi wcielają się w zwiedzających. Wizyta trwa nie dłużej niż godzinę, ale należy do tego doliczyć okres oczekiwania w kolejce. Wizyta realizowana jest przez audytora z dzieckiem. Wizyta testowa przebiega według ustalonego wcześniej scenariusza, który oprócz typowej wizyty zakłada również inne sytuacje inicjowane przez audytora. Wyniki wizyty zostają zapisane w kwestionariuszu bezpośrednio po zakończeniu wizyty. Wizyta obejmuje również zakup biletu.

Założone zostało 16 wizyt testowych w CNK i 16 w Planetarium. Połowa osób testujących dokonuje zakupu biletu w kasach, połowa dokonuje rezerwacji online (wszystkie koszty biletów leżą po stronie Wykonawcy) według schematu:

- 4 wizyty testowe w CNK, zakup biletu przez Internet
- 4 wizyty testowe w CNK, zakup biletu w kasach
- 4 wizyty testowe w Planetarium, zakup biletu przez Internet
- 4 wizyty testowe w Planetarium, zakup biletu w kasach

Badanie zakłada również kontakt audytorów z infolinią CNK, co stanowi uzupełnienie wizyty testowej.

#### 4. WYMOGI DOTYCZĄCE REKRUTACJI AUDYTORÓW

Audytorzy powinni spełniać następujące warunki:

- Wiek 32-45 lat, rodzice dzieci w wieku 7-12 lat.
- Wykształcenie wyższe magisterskie.
- Znający Centrum Nauki Kopernik, wyrażający chęć odwiedzenia CNK ale z brakiem dotychczasowych doświadczeń z wizytą w CNK, ewentualnie z brakiem takich doświadczeń w przeciągu ostatnich 2 lat.