



UDBUDSMATERIALE

GÆSTETILFREDSHED

INTERVIEWUNDERSØGELSE & ANALYSE AF GÆSTETILFREDSHED
PÅ DE DANSKE FERIESTEDER

INDHOLD

1. Ordregiver	3
2. Indledning	4
2.1. Formål	4
2.2 Kontraktperiode	4
3. Udbudsbetingelser	5
3.1 Udbudsform	5
3.2 Tidsplan	5
3.3 Aflevering af tilbud	5
3.4 Behandling af indkomne bud	5
3.5 Supplerende oplysninger	6
3.6 Tilbudsforbehold	6
3.7 Delaftaler	6
3.8 Alternative bud	6
3.9 Minimumsoplysninger	6
4. Kravspecifikationer	7
4.1 Opgavebeskrivelse	7
4.2 Option – udvidelse af undersøgelsen med op til 10 feriesteder	9
4.3 Pris	9
5. Tildelingskriterier	10
6. Kontraktmæssige forhold	11

1. ORDREGIVER

I overensstemmelse med reglerne for offentligt udbud, udbyder Ordregiveren en kontrakt om gennemførelse af interviewundersøgelser med udenlandske og danske turister på udvalgte kyst- og naturferiesteder i Danmark.

Ordregiveren er:

Fonden Dansk Kyst- og Naturturisme

Skeelslundvej 99

9940 Aabybro

CVR.-nr 36471271

E-mail: info@kystognaturturisme.dk

Hjemmeside: www.kystognaturturisme.dk

Supplerende spørgsmål vedrørende opgaven rettes til:

Henriette Mølgaard Hansen

Udviklingskonsulent

Tlf. +45 2859 3937

E-mail: hmh@kystognaturturisme.dk

2. INDLEDNING

2.1. FORMÅL

Indeværende undersøgelse har til formål at give en række feriesteder inden for kyst- og naturturismen muligheden for (forsat) at overvåge tilfredsheden blandt sine gæster og sammenligne det opnåede resultat med øvrige feriesteder. Undersøgelsen skal endvidere give feriestederne yderligere indsigt i kundeoplevelsen.

Gæstetilfredshedsmålinger er blevet gennemført 3 gange tidligere (2013, 2014 og 2015) på en række feriesteder, og dette års måling vil, som de tidligere målinger, blive gennemført efter samme grundskabelon og metodik, således at resultaterne kan sammenlignes over tid.

Konkret har undersøgelsen følgende formål:

1. At afdække turisters tilfredshed med oplevelsen på de udvalgte særlige feriesteder og som option måle tilfredsheden på op til yderligere 10 feriesteder.
2. At give indsigt i feriestedernes indbyrdes performance på gæstetilfredshed.
3. At give feriestederne løbende indsigt i udviklingen af gæstetilfredshed i løbet af sæsonen.
4. At give feriestederne øget forståelse for, hvordan og hvilke forskellige dele af oplevelsen på stedet/turistproduktet, der bidrager til at give gæsterne hhv. en god oplevelse og en knap så god oplevelse.
5. At videreføre metodikken fra tidligere undersøgelser i forhold til fælles benchmarking af tilfredshed mellem feriesteder.

I 2015 er der blevet gennemført målinger af tilfredsheden blandt turister på 34 feriesteder i Danmark. Hvilke feriesteder, der indgår i undersøgelsen i år, vil blive endeligt fastlagt i opstartsprocessen men vil i stor udstrækning tage afsæt i de samme feriesteder, som har deltaget i undersøgelserne tidligere. Der må dog forventes at undersøgelsen dækker feriesteder på tværs af hele Danmark. Tilfredshedsundersøgelsen 2015 omfattede følgende feriesteder: Allinge-Sandvig, Billund, Blokhus, Blåvand, Bork-Ringkøbing, Ebeltoft, Fanø, Faaborg, Gilleleje-Hundested, Gudhjem-Svaneke, Haderslev, Henne Strand, Hirtshals, Hvide Sande, Kerteminde, Løkken, Lønstrup, Marielyst, Møn, Nexø-Snogbæk, Præstø-Vordingborg, Rømø-Tønder, Rørvig-Nykøbing Sjælland, Samsø, Skagen, Skive, Sønderborg, Søndervig, Tversted, Viborg og Aabenraa.

2.2 KONTRAKTPERIODE

Kontrakten træder i kraft den 1. juli 2017 og forventes at løbe frem til den 1. november 2017. Kontrakten udløber dog først, når Tjenesteyderen har leveret de i kontrakten foreskrevne data og afrapporteringer baseret på gennemførte interviews i perioden 1. juli-31. august i kontraktmæssig stand.

Tjenesteyderen leverer løbende resultater, via online dashboard, til Ordregiveren samt stedsspecifikke rapporter og en samlet rapport på baggrund af analyse af datamaterialet efter endt feltperiode.

3. UDBUDSBETINGELSER

3.1 UDBUDSFORM

Udbuddet sker som offentligt udbud og udbudsmaterialet er offentliggjort på www.kystognaturturisme.dk og www.udbud.dk den 25. april 2017.

3.2 TIDSPLAN

- Offentliggørelse af udbudsbekendtgørelse: Den 25. april 2017
- Sidste frist for indgivelse af evt. spørgsmål: 22. maj 2017, kl. 12.00
- Sidste frist for aflevering af tilbud: Den 29. maj 2017, kl. 12.00
- Evt. møde udvalgte tilbudsgivere i forbindelse med udvælgelsesprocessen: uge 22
- Meddelelse om tilbud er antaget eller forkastet: Den 7. juni 2017
- Opstartsmøde med valgt leverandør: Den 13. juni 2017
- Dataindsamling påbegyndes: Den 3. juli 2017
- Aftalens ikrafttræden: Den 1. juli 2017

3.3 AFLEVERING AF TILBUD

Tilbud og anden dokumentation skal være Ordregiveren i hænde senest den 29. maj 2017, kl. 12.00. Tilbud sendes elektronisk som pdf-fil til Fonden Dansk Kyst- og Naturturisme på hmh@kystognaturturisme.dk. Tilbud, der helt eller delvist modtages efter denne frist, vil ikke komme i betragtning. Alle relevante oplysninger skal fremgå af tilbuddet. Tilbudsgiver skal udfylde samtlige punkter i udbudsmaterialet.

3.4 BEHANDLING AF INDKOMNE BUD

Indkomne tilbud behandles fortroligt.

I forbindelse med valg af Tjenesteyder kan der opstå behov for at afholde et møde med udvalgte Tilbudsgivere, med henblik på at uddybe tilbudsmaterialet. Opstår behovet for dette, vil Ordregiver indkalde til et sådant møde i løbet af uge 22.

Tilbudsgivere kan ved tilbudsfristens udløb rekvirere en samlet oversigt over de virksomheder, der har afgivet rettidige tilbud.

Alle deltagere i tilbudsgivningen vil modtage skriftlig underretning, om det afgivne tilbud er antaget eller forkastet, hurtigst muligt, efter at Ordregiveren har truffet beslutning herom, dog senest den 7. juni 2016.

Ordregiveren anser ikke valg af Tjenesteyder for afsluttet, før der er indgået endelig kontrakt med Tjenesteyderen.

Tilbudsgivernes eventuelle omkostninger i forbindelse med udarbejdelse af tilbuddet samt dokumentation er Ordregiveren uvedkommende.

Ordregiveren kan til enhver tid aflyse indhentningen af tilbud, såfremt der foreligger en saglig begrundelse herfor. En saglig begrundelse foreligger eksempelvis ved manglende konkurrence eller utilfredsstillende bud,

fejl i tilbudsprocessen, og/eller manglende bevillingsmæssig dækning til realisering af de indkomne bud.

3.5 SUPPLERENDE OPLYSNINGER

Alle henvendelser vedrørende spørgsmål til udbudsmaterialet skal ske skriftligt senest den 22. maj 2017 kl. 12.00 til: Henriette Mølgaard Hansen på mail: hmh@kystognaturturisme.dk.

3.6 TILBUDSFORBEHOLD

Tilbudsgiver opfordres til at undlade at tage forbehold overfor udbudsmaterialet, da tilbudsgiver derved risikerer, at Ordregiveren vil være både berettiget og forpligtet til at afvise tilbuddet som ukonditionsmæssigt.

Tilbud med forbehold vil blive afvist som ukonditionsmæssige, medmindre der er tale om forbehold af ubetydelig art. Forbehold af ubetydelig art vil efter omstændighederne blive kapitaliseret uden drøftelser med tilbudsgiver, og værdien heraf vil i så fald medgå i vurderingen af tilbuddets økonomiske værdi.

Tilbudsgiverne opfordres til nøje at gennemgå kravspecifikationen, idet Ordregiveren vil være både berettiget og forpligtet til at afvise tilbud, som ikke opfylder alle krav i kravspecifikationen.

Har tilbudsgiver spørgsmål eller bemærkninger til kravspecifikationen, eller finder tilbudsgiver, at kravspecifikationen er uklar på ét eller flere punkter, opfordres tilbudsgiver til at søge dette afklaret ved at rette skriftlig henvendelse til Ordregiveren, jf. ovennævnte tidsfrister.

3.7 DELAFTALER

Der kan ikke afgives bud på dele af opgaven.

3.8 ALTERNATIVE BUD

Der er ikke mulighed for at afgive alternative bud på opgaven.

3.9 MINIMUMSOPLYSNINGER

Tilbudsgiver skal som minimum vedlægge dokumentation om følgende:

- 1) Oplysninger om de uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer hos tilbudsgiver og/eller dennes medarbejdere og især hos de medarbejdere, der er ansvarlige for præstationerne af tjenesteydelserne.
- 2) En liste over de mest betydelige tjenesteydelser, der er udført i løbet af de sidste tre år, med angivelse af beløb og tidspunkter samt de offentlige eller private modtagere af de leverede tjenesteydelser.

4. KRAVSPECIFIKATIONER

4.1 OPGAVEBESKRIVELSE

Opgaven omfatter indsamling af data om udenlandske og danske turisters tilfredshed med opholdet på 16 feriesteder i Danmark samt mulighed for en option (udvidelse af undersøgelsen med op til 10 feriesteder). Der skal gennemføres interviews på dansk, tysk og engelsk. Spørgeskemaerne skal foreligge på de tre pågældende sprog samt på norsk og svensk.

Der tages afsæt i tidligere spørgeskemaer, som foreligger i nævnte oversættelser, og som forventes at blive benyttet med mindre ændringer. Justeringer i spørgeskema foretages af Ordregiveren og tilpasses i samarbejde Tjenesteyderen. Spørgeskemaudkast er vedlagt i Bilag 1.

Aftalen omfatter tre delopgaver:

1. Gennemførelse af 300 face-to-face interviews med danske og udenlandske turister om tilfredshed med delelementer på 16 feriesteder i perioden 1. juli-31. august.
2. Løbende afrapportering af resultater til feriestederne via online dashboard.
3. Udarbejdelse af individuelle grafikrapporter for hvert feriested på alle dele af undersøgelsen, inkl. kodning af åbne besvarelser, samt en hovedrapport indeholdende en analyse og kommentering af landsresultater.

Delopgave 1: Face-to-face interviews

Opgaven for Tjenesteyderen er at gennemføre interviews med gæster på 16 feriesteder med udgangspunkt i et spørgeskema om tilfredshed med de enkelte dele af ferieoplevelsen. Spørgeskemaet er et vejledende udkast, som bliver lettere tilpasset i indhold og formuleringer af Ordregiver i samarbejde med tjenesteyderen. Der vil være tale om mindre justeringer, da analysens resultater skal kunne sammenlignes med tidligere målinger. Det vedlagte spørgeskema anviser forventet længde og form.

Der skal gennemføres i alt 4.800 face-to-face interviews fordelt med 300 interviews på hvert af de 16 feriesteder, og opgaven omfatter således følgende elementer:

- 1) Opstilling og kvalitetssikring af spørgeskema efter udkast fra Ordregiver, opsætning af skemaet til gennemførelse af interviews.
- 2) At gennemføre minimum det opstillede antal face-to-face interviews på hvert feriested på centrale opholdssteder for turisten i feriestedet efter nærmere anvisning fra Ordregiver.
- 3) Kvalitetssikre data fra dataindsamlingen.
- 4) Levering af tabelrapport og rådata i Excel.
- 5) Analyse og rapportering af data.

Det er et krav, at der gennemføres højst ét interview pr. rejsegruppe, defineret som personer, som har fælles økonomi under opholdet, og at interviewene indsamles over minimum fire dage pr. feriested fordelt hen over perioden juli-august. Respondenten skal være minimum 15 år og ikke være interviewet tidligere som led i samme undersøgelse.

Interviewene skal derudover dække både danske og udenlandske gæster, som opfylder kriteriet om at være "turist" (jf. definitionen nedenfor). Der tilstræbes en fordeling mellem danske og udenlandske gæster ud fra specificerede krav og kvoter i henhold til estimering af gæstesammensætningen på de respektive feriesteder. En cirka fordeling aftales nærmere mellem Ordregiver og den valgte konsulent.

I tillæg hertil orienterer Tjenesteyderen hver uge via mail Ordregiveren om fremdriften i dataindsamlingen i form af oplysninger om antal opnåede interviews pr. feriested.

Definition af en turist/gæst

Undersøgelsen indsamler data blandt turister, der i løbet af den aktuelle sæson besøger eller har besøgt et eller flere af de nævnte steder.

Turister defineres her i henhold til de internationale definitioner af turisme som alle gæster, som besøger destinationen på et ophold i forbindelse med ferie, fritid, erhverv eller andet, og hvor eneste kriterium er, at de befinder sig "udenfor sædvanligt miljø" i mindre end et år og uden at være ansat eller studere på stedet. Undersøgelsen omfatter således både turister overnattende på destinationen eller i nærheden af destinationen og endagsbesøgende på ferie eller besøg hos familie/venner samt forretningsrejsende.

Definition af et feriested/kystby

Feriestederne/destinationernes geografiske grænser varierer fra sted til sted. De fleste af stederne har et centrum i form af et mindre bymiljø eller en attraktion, hvor de fleste gæster opholder sig eller passerer i løbet af ferien samt overnatningsfaciliteter og oplevelser inden for en større radius fra stedets centrum.

Delopgave 2: Dashboard – onlinerapportering

Tilbudsgiver skal tilbyde en løsning så hvert feriested og Ordregiver får adgang til et online dashboard, hvor de løbende kan følge resultater af udvalgte besvarelser fra interviewundersøgelsen. Dashboard skal opdateres med nye interviews på ugebasis. I samme dashboard-løsning skal det være muligt at kunne genere rapporter (fx i Excel og PowerPoint) baseret på foreløbige resultater fra undersøgelsen – total set og på feriestedsniveau.

Opbygning af dashboard aftales nærmere mellem ordregiver og tilbudsgiver. Det skal som minimum indeholde resultater for det pågældende feriested, et nationalt gennemsnit samt andre udvalgte resultater. Det anses som en fordel, hvis tilbudsgiver har et etableret og gennemtestet system til online afrapportering samt med mulighed for løbende afrapportering.

Delopgave 3: Analyse og udarbejdelse af rapporter

Inden udgangen af september 2017 skal tilbudsgiver levere tabelrapport i Excel for undersøgelsens samlede resultater, evt. inklusiv relevante kryds, samt levering af rådata i Excel.

Tilbudsgiver skal derudover levere en rapport for hver af feriestederne på alle spørgsmål i undersøgelsen, herunder kodning af åbne besvarelser. Rapporten skal indeholde data på feriestedsniveau og andre relevante grupperinger efter nærmere aftale med ordregiver. Rapporten kan være generet fra dashboard sammenkoblet med de nødvendige tilpasninger, såsom kodning af åbne besvarelser og evt. relevante snit, som ikke nødvendigvis er defineret som indhold i dashboardet. Rapportens resultater skal ikke kommenteres.

Slutteligt udarbejdes en samlet rapport indeholdende en analyse af undersøgelsens samlede resultater på tværs af feriestederne samt hovedkonklusioner. Rapporten skal indeholde en kommentering af resultater på totalniveau, og hvor det er relevant en kommentering af resultaterne på feriestedsniveau. Derudover skal rapporten indeholde kommentering på udvikling på relevante parametre på tværs af gennemførte målinger med det formål at kunne se udvikling på centrale spørgsmål over tid. Slutteligt, skal hovedrapporten indeholde en fyldestgørende analyse af de åbne svar. Tilbudsgiver bedes komme med forslag til indhold og omfang (fokusområder og antal sider) på hovedrapporten i fremsendte tilbud. Rapporterne afleveres senest 2 måneder efter endt dataindsamling.

4.2 OPTION – UDVIDELSE AF UNDERSØGELSEN MED OP TIL 10 FERIESTEDER

Opgaven indeholder en option om at udvide undersøgelsen med yderligere op til 10 feriesteder. Optionen indeholder gennemførelse af alle tre delopgaver i disse områder. Der tages udgangspunkt i 300 face-to-face interviews pr. yderligere feriested, dvs. op til 3.000 interviews totalt. Resultaterne inkluderes i afrapporteringer, jf. ovenfor.

Ordregiveren meddeler ved kontraktens underskrivelse, om optionen udnyttes – og i hvilket omfang.

For alle interviews gælder, at tilbudsgiver dækker alle udgifter tilknyttet gennemførelse og afrapportering af interviews, herunder opsætning af spørgeskema, rekruttering og transport.

4.3 PRIS

Tilbudsgiver skal angive prisen (DKK, ekskl. moms) for løsning af hele opgaven, ekskl. option, samt angive en særskilt pris for stedspecifikke spørgsmål samt pris for optionen.

Ordregiver har en budgetramme på ca. 600.000 DKK ekskl. moms. Budgetrammen inkluderer ikke optionen.

Ved opstilling af pris bedes tilbudsgiver anføre prisen på alle delopgaver nævnt i udbudsmaterialet, herunder prisen pr. gennemført face-to-face interview, prisen for udarbejdelse af hhv. destinationsrapporter og hovedrapport samt prisen pr. feriested i optionen.

5. TILDELINGSKRITERIER

Tildeling af opgaven sker på baggrund af det økonomisk mest fordelagtige tilbud. Det økonomisk mest fordelagtige tilbud udvælges ud fra følgende:

- 1) Pris: 15 pct.
- 2) Kvalitet: 30 pct.
- 3) Leveringssikkerhed: 25 pct.
- 4) Kvalifikationer hos de allokerede medarbejdere: 30 pct.

Ad 1) Følgende elementer indgår i evalueringen af prisen:

- Priserne for de udbudte tjenesteydelser, inkl. tilhørende option.
- Prisen for tjenesteydelsen, ekskl. option.
- Tilbudsgivers eventuelle forbehold, der vil blive kapitaliseret.

Ad 2) Følgende elementer indgår i evalueringen af kvaliteten:

- Indholdet i tilbuddet, bl.a. tilbudsgivers samlede opgaveforståelse, metodiske tilgang og konkrete forslag til løsning og afrapportering.
- Hvorvidt tilbudsgiver har detaljerede procedurer og redskaber for at sikre høj kvalitet og højt antal besvarelser i dataindsamlingen, herunder tekniske muligheder for spring i spørgeskemaer.
- Hvorvidt tilbudsgiver råder over teknisk materiel til brug for gennemførelse af undersøgelsen.
- Hvorvidt tilbudsgiver har procedurer for og erfaring med fyldestgørende og brugervenlig analyse af åbne svar.
- Hvorvidt tilbudsgiver har procedurer for rapportering af resultaterne, såvel i form af online-rapportering og i form af kommenterede rapport med konklusioner.
- Adgang til et etableret og brugervenligt online afrapporteringssystem (dashboard) med mulighed for individuelle tilpasninger ift. dataudtræk.

Ad 3) Følgende elementer indgår i evalueringen af leveringssikkerheden:

- Hvorvidt tilbudsgiver har detaljerede og troværdige planer og hjælpemidler for at opnå antallet af face-to-face interviews.
- Hvorvidt tilbudsgiver har detaljerede og troværdige planer og hjælpemidler for at udvide antallet af feriesteder og antallet af interviews (option).
- Hvorvidt tilbudsgiver har detaljerede og troværdige planer for tiltag ved manglende opfyldelse af antallet af interviews.

Ad 4) Følgende elementer indgår i evalueringen af kvalifikationerne hos allokerede medarbejdere:

- Erfaring hos allokerede medarbejdere med gennemførsel af face-to-face interviews, herunder indhentning af fyldestgørende åbne svar (det vil sige, at interviewerens prøber ved behov, således at der arbejdes fokuseret på at indhente fyldestgørende besvarelser).
- Fordelingen på tilknyttede og ad hoc tilknyttede medarbejdere, der skal udføre interviewene.
- Hvorvidt tilbudsgiver har erfaring med at fremstille analyseresultater på en let tilgængelig og brugervenlig måde, i form af grafik og tekst. Tilbudsgiver skal vedlægge dokumentation i form af et eller flere eksempler på præsentationer/afrapportering fra tidligere analyse.
- Anciennitet og erfaring på de nøglepersoner der bliver knyttet til opgaven. Tilbudsgiver bedes oplyse dette samt specificere medarbejdernes konkrete opgaver og ansvar ift. leverancens delelementer.

6. KONTRAKTMÆSSIGE FORHOLD

I forbindelse med indgåelse af kontrakt med tjenesteyderen indgår følgende forhold som betingelser for samarbejdet:

- At der vedtages procedurer for ugentlig formidling fra tjenesteyderen til ordregiver om antal opnåede face-to-face interviews.
- At tjenesteyderen opfylder europæiske standarder for markedsanalyse (ESOMAR).
- At tjenesteyderen har og gennemfører procedurer for opnåelse af høj datakvalitet. Det indebærer bl.a. rutiner for kontrol af data og procedurer for oplæring og ansættelse af kompetente interviewere
- At kontrakten kan ophæves ved misligholdelse, og at et væsentligt antal manglende face-to-face interviews anses for at være misligholdelse.
- At prisen for ydelsen reduceres ved manglende antal opnåede face-to-face interviews og iht. den fastsatte pris pr. interview.
- At tjenesteyderen råder over det tekniske udstyr til brug for gennemførelse af interviews på tværs af alle deltagende feriesteder og har fuldt ansvar for udstyret i forbindelse med opgaven.
- At tjenesteyderen har en ansvarsforsikring for alle medarbejdere involveret i opgaven.
- At ordregiver erhverver fuldt ejerskab til alle indsamlede data og resultater i takt med indsamlingen, herunder til metoden for online-rapportering.