



Szacowanie wartości zamówienia dotyczącego realizacji trzeciej edycji badania cen rynkowych usług rozwojowych

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia są prace analityczne i badawcze dotyczące oceny konkurencyjności cenowej usług oferowanych w Bazie Usług Rozwojowych (dalej Baza lub BUR), administrowanej przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP).

BUR to ogólnodostępna, bezpłatna baza ofert usług rozwojowych, tj. usług szkoleniowych¹ i doradczych². Usługi rozwojowe mogą być oferowane w postaci szkoleń, studiów podyplomowych, egzaminów, usług o charakterze zawodowym, doradztwa, coachingu, mentoringu. Usługi te są skierowane do przedsiębiorstw i ich pracowników, a także osób, które chcą podnosić kompetencje z własnej inicjatywy.

Działania związane z utrzymaniem Bazy i zapewnieniem powszechnego dostępu do wysokiej jakości usług rozwojowych świadczonych na rzecz przedsiębiorstw i pracowników są realizowane przez PARP w ramach projektu „Kontynuacja działań mających na celu rozwój i utrzymanie ogólnopolskiej Bazy Usług Rozwojowych (BUR)”, finansowanego ze środków PO WER. Projekt jest realizowany od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2023 r.³.

Od momentu powstania Bazy opublikowano w niej około 600 tys. usług rozwojowych (stan na dzień opublikowania zaproszenia do szacowania zamówienia).

Usługi prezentowane w Bazie w przeważającej części są objęte możliwością dofinansowania ze środków EFS, w ramach tzw. Podmiotowych Systemów Finansowania usług dla przedsiębiorców w 14 województwach.

Zgodnie z założeniami Umowy Partnerstwa, dokumentu określającego strategię interwencji funduszy europejskich w Polsce w latach 2014-2020, podmioty zarejestrowane

¹ Zgodnie z Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych usługi szkoleniowe to usługi mające na celu nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy, w tym przygotowujące do uzyskania kwalifikacji, lub pozwalające na jego rozwój. <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/storage/site/files/1319/Regulamin-BUR-z-dnia-1-stycznia-2022-r.pdf>

² Zgodnie z Regulaminem Bazy Usług Rozwojowych usługi doradcze to usługi mające na celu nabycie, utrzymanie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy lub pozwalające na jego rozwój.

³ Więcej informacji na temat BUR znajduje się na stronie <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/informacje-o-bazie-uslug-rozwojowych>

i zweryfikowane przez PARP mogą być jedynymi dostawcami dofinansowywanych usług rozwojowych.

Koncepcja funkcjonowania BUR opiera się na założeniach modelu popytowego. Przedsiębiorstwa (czy osoby podnoszące kompetencje z własnej inicjatywy) mają możliwość samodzielnego wyboru usługi rozwojowej oraz podmiotu, który tę usługę świadczy. Zakłada się, że mechanizm popytowy jest instrumentem weryfikującym atrakcyjność, w tym finansową, poszczególnych usług, zwłaszcza że przedsiębiorcy korzystając z dofinansowanych usług rozwojowych częściowo partycypują w ich kosztach. Mimo to, w ciągu kilku pierwszych lat funkcjonowania BUR zaobserwowano występowanie dość znacznego zróżnicowania cen usług opublikowanych w Bazie (świadczonych w podobnych formach i kategoriach tematycznych), a także przypadki korzystania przez przedsiębiorstwa z usług o cenach istotnie odbiegających od cen rynkowych. Skłoniło to PARP do przeprowadzenia w 2019 r. pierwszego badania cen rynkowych usług rozwojowych. Badanie było realizowane techniką tajemniczego klienta (*mystery shopping*) w okresie od października 2019 r. do marca 2020 r. Jego wyniki posłużyły do zaproponowania rozwiązań mających na celu przeciwdziałanie tego typu sytuacjom.

W związku z potrzebą oceny wpływu wprowadzonych rozwiązań na poziom i zróżnicowanie cen usług rozwojowych w BUR, a także w związku z koniecznością sprawowania kontroli nad efektywnością wydatkowania środków publicznych, w okresie od września 2021 r. do lutego 2022 r. przeprowadzono kolejną, II edycję badania cen rynkowych usług rozwojowych.

Obecnie planowana jest natomiast realizacja III edycji badania cen rynkowych usług rozwojowych. Jest ona przedmiotem niniejszego zamówienia. Powinna ona zostać zrealizowana w sposób zapewniający porównywalność z wynikami dwóch poprzednich edycji. Niniejszy OPZ uwzględnia propozycje i rozwiązania metodologiczne zapewniające tę porównywalność, choć wprowadza pewne modyfikacje w schemacie prowadzonych analiz. W razie potrzeby rozstrzygnięcia szczegółowych kwestii metodologicznych Zamawiający przekaze Wykonawcy niniejszego zamówienia raporty z I i II edycji badania (w tym zbiory danych z badań cen rynkowych).

2. Cele i pytania badawcze

Głównym celem III edycji badania cen usług rozwojowych jest **określenie konkurencyjności cenowej dostępnych w BUR dofinansowanych usług rozwojowych w stosunku do analogicznych usług dostępnych poza systemem BUR**, tj. na warunkach rynkowych (komercyjnych).

Ceny usług rozwojowych powinny być analizowane jako ceny netto: za uczestnika (osobę lub przedsiębiorstwo) oraz w przeliczeniu na godzinę.

Zadaniem Wykonawcy będzie udzielenie w wyniku przeprowadzonych prac badawczych odpowiedzi na pytania przedstawione poniżej. Dla uproszczenia niektóre z nich sformułowane zostały jako pytania rozstrzygnięcia, jednak odpowiedź na nie powinna zostać każdorazowo uzasadniona analizą wyników badania oraz powinna zawierać wyjaśnienie zaobserwowanych zjawisk.

1. Czy występuje zróżnicowanie cen w ramach poszczególnych grup usług rozwojowych zarejestrowanych w BUR? Jeśli tak, to:
 - a) Jak duże jest to zróżnicowanie?
 - b) W przypadku których grup usług to zróżnicowanie jest największe?
 - c) Jakie czynniki mają wpływ na występowanie zidentyfikowanego zróżnicowania?
 - d) Czy można wskazać grupy usług o ponadprzeciętnej⁴ cenie za uczestnika (osobę lub przedsiębiorstwo) i jednocześnie przeciętnej cenie za godzinę? Jakie to grupy usług?
 - e) Jaki jest czas trwania usług wskazanych w punkcie d) i w jakim stopniu odbiega on od typowego czasu trwania usług o podobnej tematyce?
 - f) Czy można zidentyfikować podmioty lub ich grupy, w przypadku których analizowane ceny usług istotnie odbiegają od cen przeciętnych? Jeśli tak, to w jaki sposób można te podmioty lub ich grupy scharakteryzować?
2. Jakie tendencje w poziomie cen usług rozwojowych zarejestrowanych w BUR odnotowano w porównaniu do wyników poprzednich edycji badania?
3. Jaki jest obecny poziom cen rynkowych w poszczególnych grupach usług rozwojowych?
4. Jakie tendencje w poziomie cen rynkowych usług rozwojowych odnotowano w porównaniu do wyników poprzednich edycji badania?
5. Jaka jest konkurencyjność cenowa usług zawartych w BUR w porównaniu do usług oferowanych poza systemem BUR?
 - a) Czy, a jeśli tak, to jaka jest różnica w przeciętnych cenach usług w BUR oraz usług oferowanych poza systemem BUR?
 - b) W przypadku których grup usług występują największe rozbieżności cenowe?

Pod pojęciem „grup usług rozwojowych” Zamawiający rozumie:

1. W odniesieniu do usług opublikowanych w BUR – grupy wyróżnione ze względu na następujące zmienne dostępne w Bazie:

⁴ W celu ustalenia poziomu cen przeciętnych zastosowane zostaną miary średnie klasyczne (średnia arytmetyczna) i pozycyjne (kwartyle). Obliczone zostaną także odsetki obserwacji nietypowych („odstających” oraz ekstremalnie „odstających”).

- a) podkategoria lub kategoria tematyczna usługi (według klasyfikacji przedstawionej w załączniku nr 1⁵),
 - b) rodzaj usługi: szkoleniowa lub doradcza,
 - c) podrodzaj usługi:
 - wśród usług szkoleniowych są to: szkolenie, usługa o charakterze zawodowym, egzamin, studia podyplomowe,
 - wśród usług doradczych są to: doradztwo, coaching, mentoring,
 - d) forma świadczenia usługi: stacjonarna, zdalna w czasie rzeczywistym, zdalna, mieszana (usługa stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym), mieszana (usługa stacjonarna połączona z usługą zdalną), mieszana (usługa zdalna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym),
 - e) typ usługi (otwarta lub zamknięta),
 - f) miejsce realizacji usługi w ujęciu wojewódzkim (z wyłączeniem zdalnych),
 - g) możliwość uzyskania dofinansowania ze środków EFS.
2. W odniesieniu do usług oferowanych poza systemem BUR będą to grupy odpowiadające wyżej wymienionym (z wyjątkiem podpunktu g), mającego zastosowanie jedynie w odniesieniu do usług dostępnych w BUR).

3. Metodyka badawcza

Badanie będzie się składać z opisanych niżej etapów.

3.1. Analiza statystyczna cen usług rozwojowych dostępnych w BUR

Efektem prac przeprowadzonych w tej fazie będzie odpowiedź na pytania badawcze związane ze zróżnicowaniem cen usług rozwojowych BUR oraz dynamiką zmian cen w porównaniu do poprzednich edycji badania (1. i 2. pytanie badawcze).

Dane do analizy zostaną przekazane Wykonawcy badania w terminie 5 dni roboczych od zawarcia umowy. Będą one obejmowały wszystkie usługi opublikowane od początku funkcjonowania Bazy do dnia zawarcia umowy. Analiza w ramach III edycji badania obejmie usługi opublikowane w BUR w okresie od 16 września 2021 r. do momentu zawarcia umowy. Zamawiający szacuje, że liczba takich usług wyniesie około 120 tys. Usługi te zostaną poddane analizie przez Wykonawcę niniejszego badania w celu oceny poziomu

⁵ Klasyfikacja zawiera 12 kategorii tematycznych i 91 przyporządkowanych do nich podkategorii.

zróznicowania cen. Ceny tych usług zostaną także porównane z cenami usług pochodzących z następujących okresów⁶:

- od początku funkcjonowania BUR do końca 2019 r.,
- od początku 2020 r. do 15 września 2021 r.

W III edycji badania Zamawiający oczekuje analizy cen usług w BUR w przekrojach niestosowanych w poprzednich edycjach (patrz podrozdział 3.1.2). W związku z tym, aby przeprowadzić porównanie wyników III edycji z wynikami poprzednich edycji w oczekiwanych przekrojach analitycznych, konieczne będzie przeprowadzenie przez Wykonawcę analiz na zbiorach usług objętych badaniami w ramach poprzednich edycji.

Format oraz zakres zmiennych dostępnych w Bazie ilustruje załącznik nr 2 do niniejszego OPZ, zawierający – poglądowo – 1000 wybranych z niej rekordów.

Zadania Wykonawcy obejmą opisane niżej czynności.

3.1.1. Przygotowanie zbioru danych do analizy

Ze względu na to, że znaczną część usług opublikowanych w BUR stanowią merytorycznie te same usługi świadczone w różnych terminach, przed przystąpieniem do analizy konieczne będzie wyodrębnienie tych usług, które mają charakter unikatowy. Należy przyjąć, że **usługę unikatową** stanowią usługi o identycznym tytule, realizowane przez ten sam podmiot, w tej samej formie⁷, o jednakowym koszcie uczestnika netto oraz tym samym czasie trwania⁸.

Ponadto, przygotowanie zbioru danych będzie wymagało działań związanych z „czyszczeniem danych” w celu usunięcia lub korekty informacji błędnych, niedokładnych, zduplikowanych, zbędnych lub nieprawidłowo sformatowanych (np. braki danych w wybranych zmiennych⁹, przypisanie jednej usługi do wielu różnych kategorii tematycznych, ewentualne niespójności logiczne między danymi itp.). Wszystkie decyzje

⁶ Analiza porównawcza cen usług w BUR w II edycji badania prowadzona była w podziale na usługi opublikowane w BUR w obydwu wymienionych wyżej okresach.

⁷ W BUR wyróżniono następujące formy świadczenia usług: stacjonarna, zdalna w czasie rzeczywistym, zdalna, mieszana (usługa stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym), mieszana (usługa stacjonarna połączona z usługą zdalną), mieszana (usługa zdalna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym).

⁸ Na przykład kurs prawa jazdy kategorii B obejmujący 66 godzin zajęć, oferowany przez tę samą szkołę nauki jazdy, w tej samej cenie, w kwietniu, sierpniu i październiku 2021 r., w formie stacjonarnej zostanie ujęty jako jedna, unikatowa usługa, a nie trzy odrębne usługi.

⁹ Zamawiający zakłada, że usługi z brakami danych w kluczowych dla celów badania zmiennych, tj. w cenach za usługę, zostaną wyłączone z analizy. Natomiast jeśli braki danych będą dotyczyć innych zmiennych (o mniejszym znaczeniu dla celów badania), to usługa powinna być uwzględniona w analizie, natomiast braki danych należy wyłączyć z analizy konkretnej zmiennej, w której wystąpiły.

związane z przygotowaniem zbioru do analizy powinny zostać opisane w **raporcie metodologicznym**. Kluczowe decyzje w tym zakresie powinny zostać uzgodnione z Zamawiającym, z zachowaniem porównywalności przyjętych rozwiązań w stosunku do poprzednich edycji badania.

3.1.2. Właściwa analiza statystyczna danych

Po przygotowaniu zbioru danych zostanie przeprowadzona analiza cen usług rozwojowych dostępnych w BUR. Jej celem będzie zidentyfikowanie takich grup usług, w których zróżnicowanie cenowe jest największe oraz usług, które wyraźnie odbiegają swoją ceną netto za uczestnika (osobę lub przedsiębiorstwo) lub ceną netto za godzinę od przeciętnych cen w ramach danej grupy¹⁰.

Jak wyżej wspomniano, ceny usług rozwojowych w BUR co do zasady będą analizowane w przeliczeniu na uczestnika (netto) i godzinę (netto). Dostępne w bazie informacje o cenach usług obejmują zmienne:

- w przypadku usług reprezentujących podrodzaj „doradztwo” - cena za usługę, tj. cena przypadająca na przedsiębiorstwo korzystające z doradztwa (netto i brutto) i cena za godzinę usługi (netto i brutto),
- w przypadku pozostałych usług – cena za osobę (netto i brutto) i cena za osobogodzinę (netto i brutto).

Wykonawca przeprowadzi analizę cen z wykorzystaniem różnych statystyk opisowych, pozwalających na zwięzły opis danych. Zastosowane zostaną co najmniej następujące miary rozkładu: średnia arytmetyczna, mediana, wartość minimalna i maksymalna, kwantyle (kwartyle i decyle), rozstęp, odchylenie standardowe, współczynnik zmienności. Ponadto Wykonawca określi – dla każdej z analizowanych grup usług oraz odrębnie dla cen za uczestnika i cen za godzinę – odsetek tzw. jednostek „odstających” oraz ekstremalnie „odstających”, tzn. takich, których ceny istotnie odbiegają od przeciętnych w ramach danej grupy. W celu identyfikacji jednostek „odstających” Wykonawca posłuży się kryteriami statystycznymi zastosowanymi w poprzednich edycjach badania.

Zamawiający wymaga, aby analiza cen była prowadzona odrębnie dla poszczególnych podrodzajów usług rozwojowych w BUR, tj.: szkoleń, usług o charakterze zawodowym, egzaminów, studiów podyplomowych, doradztwa, coachingu i mentoringu, z jednoczesnym uwzględnieniem zróżnicowania tematycznego usług w ramach każdego z tych podrodzajów. Zamawiający oczekuje, że usługi reprezentujące podrodzaj „szkolenie” będą analizowane w podziale na podkategorie tematyczne. Natomiast pozostałe podrodzaje usług będą

¹⁰ Grupy usług będą wyróżnione ze względu na zmienne, które opisano w podrozdziale 2.

analizowane w podziale na kategorie tematyczne, z ewentualnym wykazaniem – jeśli ich liczba będzie wystarczająca – najczęstszych podkategorii tematycznych.

Na podstawie przeprowadzonej analizy Wykonawca wskaże te grupy usług, w przypadku których zróżnicowanie cen jednostkowych jest największe (współczynnik zmienności przyjmuje wysokie wartości). Wykonawca wskaże ponadto te grupy usług, których ceny za uczestnika są wyższe niż przeciętne mimo cen za godzinę kształtujących się na przeciętnym poziomie.

Ponadto pod uwagę wzięte zostanie ewentualne zróżnicowanie regionalne oraz zróżnicowanie wynikające z typu/ charakteru usługodawcy. W toku analiz Wykonawca podejmie również próbę identyfikacji innych zmiennych dostępnych w BUR, które pozostają w związku z wielkością zróżnicowania cen.

Wyniki analizy cen usług z okresu objętego III edycją badania będą prezentowane na tle cen usług pochodzących z okresów objętych poprzednimi edycjami badania – dla uchwycenia dynamiki zmian na przestrzeni czasu.

Ponadto analiza obejmie:

- Charakterystykę podmiotów zarejestrowanych w BUR,
- Opis struktury usług ze względu na ich kategorię i podkategorię tematyczną, rodzaj, podrodzaj, formę świadczenia, czas trwania, typ usługi (zamknięta lub otwarta), możliwość uzyskania dofinansowania ze środków EFS, rozkład wojewódzki (z uwzględnieniem ogółu usług, usług dofinansowanych i usług zrealizowanych).

Wyniki analizy statystycznej usług dostępnych w BUR zostaną zaprezentowane w **raporcie cząstkowym**.

3.2. Badanie cen rynkowych usług rozwojowych

3.2.1. Cel badania

Celem badania będzie ustalenie poziomu cen rynkowych usług rozwojowych. Pod pojęciem „cen rynkowych usług rozwojowych” Zamawiający rozumie ceny usług analogicznych do tych dostępnych w BUR, oferowanych „na rynku”, tj. poza systemem BUR. Usługi te mogą być oferowane zarówno przez podmioty zarejestrowane w BUR, jak i przez podmioty w tym systemie nieobecne.

3.2.2. Metoda badawcza

Badanie zostanie zrealizowane techniką tajemniczego klienta (*mystery shopping*). Wykonawca za pośrednictwem grupy przeszkolonych audytorów wcielających się w rolę

klientów skontaktuje się z wybranymi podmiotami świadczącymi usługi rozwojowe. Nie ujawniając, że kierowane do nich zapytanie ofertowe prowadzone jest w związku z przedmiotowym badaniem, podejmie próbę ustalenia ceny za daną usługę. Zamawiający przewiduje, że podstawową formą kontaktu z usługodawcami będzie komunikacja za pośrednictwem poczty elektronicznej. W razie konieczności będzie ona wspomagana kontaktem telefonicznym (w charakterze monitu lub rozmowy wyjaśniającej). Audytorzy nie będą zatem mieli bezpośredniego kontaktu z firmami szkoleniowo-doradczymi.

Badanie zostanie przeprowadzone z zachowaniem standardów ESOMAR właściwych dla badań typu *mystery shopping*¹¹ oraz zachowaniem standardów PKJPA.

3.2.3. Próba badawcza

3.2.3.1. Losowanie usług z BUR

Operatem losowania będą usługi reprezentujące dwa najczęstsze podrodzaje, tj. szkolenia i doradztwo. Pozostałe podrodzaje, tj. studia podyplomowe, egzaminy, usługi o charakterze zawodowym, coaching oraz mentoring, zostaną wyłączone z badania *mystery shopping* ze względu na ich niewielki udział wśród ogółu usług w BUR.

W ramach badania Wykonawca przeprowadzi co najmniej n=900 „efektywnych” audytów, co oznacza, że Wykonawca pozyska ofertę cenową wraz z wszelkimi dodatkowymi informacjami, zgodnie z zakresem kwestionariusza audytu, dla co najmniej n=900 usług dobranych w sposób niżej opisany. Oferta cenowa zostanie przekazana audytorowi w formie elektronicznej.

Próba badawcza będzie obejmowała próbę podstawową i dodatkową (nadreprezentację). Propozycja struktury próby do badania *mystery shopping* stanowić będzie załącznik do **raportu cząstkowego**.

a) Próba podstawowa

Zastosowany zostanie warstwowy dobór próby podstawowej. Warstwami losowania będą poszczególne podkategorie tematyczne usług rozwojowych (łącznie 91 warstw), przy czym, jeśli w badanym okresie liczba usług unikatowych w danej podkategorii tematycznej w BUR będzie mniejsza niż 10, to podkategoria ta zostanie wyłączona z losowania.

W ramach każdej podkategorii tematycznej o liczbie usług unikatowych nie mniejszej niż 10 zostanie wylosowanych, przy zastosowaniu losowania systematycznego bez zwracania, 5

¹¹ <https://esomar.org/guidance>

usług. Zamawiający szacuje, że w ten sposób wylosowanych zostanie **od 400 do 455 usług stanowiących próbę podstawową.**

b) Próba dodatkowa

Pozostałe usługi Wykonawca wylosuje z tych podkategorii tematycznych, dla których zasadne okaże się zwiększenie próby z uwagi na przesłanki zidentyfikowane na etapie analizy statystycznej cen usług rozwojowych w BUR (podrozdział 3.1). Zamawiający zakłada, że w niektórych podkategoriach tematycznych zwiększenie próby będzie uzasadnione ze względu na:

- znaczną liczebność podkategorii (liczbę usług w BUR w danej podkategorii),
- wysoki odsetek obserwacji ekstremalnych (lub skrajnie ekstremalnych) pod względem ceny za godzinę,
- wysoki odsetek obserwacji ekstremalnych (lub skrajnie ekstremalnych) pod względem ceny za uczestnika (osobę lub przedsiębiorstwo), pomimo przeciętnego poziomu ceny za godzinę,
- wysoki odsetek obserwacji ekstremalnych (lub skrajnie ekstremalnych) pod względem czasu trwania usługi,
- ewentualne inne powody, stwierdzone w toku analizy statystycznej cen usług rozwojowych w BUR.

Zamawiający zastrzega sobie także prawo wskazania podkategorii tematycznych, w których może oczekiwać zwiększenia próby, na podstawie swoich doświadczeń i wniosków wynikających ze sprawowania nadzoru nad BUR.

Ponadto Zamawiający dopuszcza, że potrzeba zwiększenia liczby audytów może dotyczyć także grup usług wyznaczonych w oparciu o inne zmienne niż podkategoria tematyczna (np. doradztwa, w którym zróżnicowanie cen jest – w świetle wyników poprzednich edycji badania – większe niż w przypadku szkoleń).

Schemat doboru usług do próby dodatkowej wraz z uzasadnieniem będzie przedstawiony w załączniku do raportu cząstkowego.

Liczba usług wylosowanych w ramach próby dodatkowej będzie wynikiem różnicy między łączną zakładaną liczbą „efektywnych” audytów (co najmniej n=900) a liczbą usług wylosowanych w ramach próby podstawowej.

3.2.3.2. Weryfikacja trafności przyporządkowania usług z próby badawczej do podkategorii tematycznych

Następnie Wykonawca dokona oceny trafności przyporządkowania wylosowanych usług do podkategorii tematycznych. Ocenie będą podlegały zarówno usługi z próby podstawowej, jak

i dodatkowej. Zamawiający w terminie 5 dni roboczych od zawarcia umowy prześle Wykonawcy klasyfikację tematyczną usług, zawierającą krótkie opisy zakresów poszczególnych kategorii i podkategorii.

Zamawiający oczekuje, że weryfikacja będzie prowadzona przed dwóch niezależnie pracujących koderów, przeszkolonych w zakresie klasyfikacji tematycznej usług rozwojowych. Każdy z koderów dokona niezależnej oceny całej wylosowanej próby usług. Następnie zostanie przeprowadzona ocena zgodności przyporządkowania usług do podkategorii tematycznych przez koderów oraz dostawcę usługi, tj. podmiot publikujący usługę w BUR.

Wykonawca przedstawi Zamawiającemu **raport z weryfikacji trafności przyporządkowania usług z próby badawczej do podkategorii tematycznych**. Raport będzie zawierał dane na temat zgodności sklasyfikowania usług w podziale na kategorie i podkategorie tematyczne. Wszelkie przypadki niezgodności między przyporządkowaniem dokonany w BUR przez dostawcę usługi oraz przez koderów (w tym rozbieżności między koderami) zostaną w raporcie szczegółowo opisane wraz z rekomendowanym sposobem właściwego przyporządkowania usługi i ewentualnej korekty opisu zakresu danej kategorii lub podkategorii tematycznej. Ostateczne decyzje dotyczące sklasyfikowania usług, w których stwierdzono niezgodność przyporządkowania, zostaną podjęte w uzgodnieniu z Zamawiającym. Skorygowane przyporządkowanie będzie traktowane w dalszych pracach badawczych i analitycznych jako obowiązujące.

3.2.3.3. Dobór podmiotów do badania mystery shopping

Następnie Wykonawca opracuje operat podmiotów świadczących usługi rozwojowe, do których skierowane zostanie zapytanie z prośbą o wycenę. Operat będzie przygotowany w taki sposób, że:

- Do każdej usługi rozwojowej wylosowanej z BUR zostanie przyporządkowany podmiot świadczący usługi tego samego rodzaju co usługa wylosowana.
- Co do zasady muszą to być podmioty, dla których świadczenie usług rozwojowych/ szkoleniowych/ edukacyjnych itp. stanowi podstawową działalność statutową.
- Około połowę podmiotów będą stanowić usługodawcy zarejestrowani w BUR (oferujący wylosowane usługi), pozostali – powinni działać poza systemem BUR
- W przypadku tych ostatnich należy zapewnić podobieństwo dobieranego podmiotu do podmiotu świadczącego usługę wylosowaną – pod względem specjalizacji i lokalizacji podmiotu (w podziale na miejscowości powyżej i poniżej 100 tys. mieszkańców).

3.2.4. Ustalenie procedury badawczej

Kolejnym etapem będzie opracowanie procedur postępowania dla audytorów w celu zapewnienia maksymalnej standaryzacji ich postępowania w kontakcie z usługodawcami. Procedury będą dotyczyć co najmniej następujących aspektów: sposobu tworzenia zapytań ofertowych, sposobu, liczby i częstotliwości kontaktu z podmiotami wytypowanymi do badania, sposobu prowadzenia działań monitorujących, reagowania na zapytania, sytuacje problematyczne i zastrzeżenia, dokumentowania przeprowadzonego audytu (rejestrowanie, archiwizacja, przekazywanie danych, zachowanie zasad poufności i bezpieczeństwa danych).

Przewiduje się, że jeden usługodawca może otrzymać od jednego audytora maksymalnie jedno zapytanie o cenę. To zastrzeżenie dotyczy również różnych klientów/ badaczy, ale działających w tej samej domenie/ podmiocie gospodarczym wysyłającym zapytanie. W związku z tym liczba audytorów zostanie tak dobrana, aby zachować anonimowość badania. Ponadto należy minimalizować potencjalne obciążenie i koszty uczestników badania *mystery shopper*. Realizacja badania powinna więc zostać rozłożona równomiernie w czasie na cały okres trwania badania, zapewniając usługodawcom odpowiedni czas na udzielenie odpowiedzi na zapytanie ofertowe.

Opracowane procedury zostaną spisane w instrukcji do badania.

3.2.5. Opracowanie narzędzi badawczych

W ramach narzędzi badawczych zostaną przygotowane:

- a. **„historie życia” klienta** – opracowane dla przedsiębiorstw – potencjalnych klientów poszczególnych typów usług rozwojowych. Każda historia powinna być dostosowanym do branży, wielkości firmy, jej otoczenia społeczno-gospodarczego, opisem sytuacji (w tym potrzeb szkoleniowo-doradczych odpowiadających tematyce i zakresowi badanej usługi), skłaniającej firmę do kontaktu z usługodawcą. Dla zachowania poufności badania należy zapewnić większą liczbę „historii życia” niż liczba badanych podkategorii tematycznych.
- b. **treści zapytań ofertowych** – na bazie wylosowanych usług rozwojowych wykonawca opracuje według wystandaryzowanego klucza treść zapytań ofertowych, jakie trafią do usługodawców. Wykonawca zapewni możliwie duży poziom standaryzacji zapytań, przy jednocześnie możliwie pełnym odwzorowaniu parametrów, jakie charakteryzują usługi wylosowane z BUR. W szczególności w zapytaniu wzięte zostaną pod uwagę następujące parametry cechujące usługę wylosowaną – tematyka usługi, z ewentualnym uwzględnieniem poziomu jej zaawansowania, oczekiwania dotyczące trenera i jego kompetencji, miejsce świadczenia usługi, czas trwania usługi, przybliżony termin, specyficzne warunki techniczne, liczba uczestników oraz inne istotne elementy, kluczowe z punktu widzenia potencjalnej ceny usługi.

- c. **kwestionariusz audytu** – wyniki audytu powinny być zapisywane w wystandaryzowanym kwestionariuszu, który będzie zawierał informacje o całkowitej cenie usługi, cenie usługi przypadającej na uczestnika, cenie usługi za osobogodzinę lub godzinę, kategorii i podkategorii tematycznej usługi, informację o tym, czy wycenę przygotował podmiot z bazy BUR, czy spoza niej, a także inne elementy ustalone z Zamawiającym na etapie opracowywania raportu metodologicznego (w tym w szczególności specyficzne dla danej kategorii cechy usługi mające istotny wpływ na jej cenę).

3.2.6. Dobór i szkolenie audytorów

Wykonawca zapewni co najmniej kilkunastoosobowy zespół audytorów o odpowiednim profilu

i odpowiednich kompetencjach, umożliwiających swobodną komunikację z usługodawcami w zakresie tematyki wybranych usług szkoleniowo-doradczych. Zamawiający oczekuje, że będą to osoby z doświadczeniem w pracy przy projektach typu *mystery shopper* (mające doświadczenie we wcielaniu się w klientów firmowych) i/lub osoby posiadające własne doświadczenia w relacjach biznesowych, w tym o charakterze handlowym, w tym osoby prowadzące własną działalność gospodarczą.

Wykonawca przed rozpoczęciem realizacji badania *mystery shopping* przeprowadzi szkolenie audytorów. Szkolenie powinno obejmować takie zagadnienia jak: założenia badania, opis próby badawczej, przedstawienie procedur realizacji badania i narzędzi badawczych.

3.2.7. Realizacja badania i jego kontrola

Badanie będzie realizowane za pomocą komunikacji mailowej i telefonicznej. W zależności od możliwości dotarcia do usługodawcy oraz etapu rozmowy kanały kontaktu będą dostosowywane do przebiegu audytu. Należy założyć, że pierwszy kontakt audytora z podmiotem będzie kontaktem mailowym, a w przypadku braku odpowiedzi lub braku możliwości uzyskania pełnych informacji przez kontakt mailowy, audytor będzie kontaktował się z przedsiębiorstwem telefonicznie, aż do momentu uzyskania oferty cenowej wraz z wszelkimi informacjami dodatkowymi wynikającymi z kwestionariusza audytu.

Wykonawca będzie rejestrował przypadki niewykonania audytów oraz powody tego stanu.

Przypadki niedostępności wylosowanych usług w audytowanych podmiotach zostaną omówione w **raporcie technicznym**, wraz ze wskazaniem konkretnych usług oraz parametrów, które okazały się być przyczyną niedostępności.

Równoległe z realizowanymi audytami będą podejmowane działania kontrolne, prowadzone przez niezależny zespół kontroli badań. Kontrola będzie miała na celu ocenę poprawności wykonania badania zgodnie z przyjętymi procedurami oraz scenariuszami ustalonymi dla

poszczególnych usług, a także weryfikację autentyczności wycen otrzymanych od usługodawców. Szczegółowy zakres i sposób prowadzenia kontroli zostaną opisane w **raporcie metodologicznym**.

3.3. Analiza cen usług rozwojowych w BUR na tle cen rynkowych

3.3.1. Analiza statystyczna cen rynkowych usług rozwojowych

Zebrane w badaniu *mystery shopping* dane dotyczące cen i czynników je kształtujących zostaną poddane analizie statystycznej, której schemat będzie analogiczny do tego zastosowanego w analizie cen usług rozwojowych w BUR (punkt 3.1.2).

Zamawiający wymaga w szczególności, aby analiza cen była prowadzona odrębnie dla poszczególnych podrodzajów usług rozwojowych, tj.: szkoleń oraz doradztwa, z jednoczesnym uwzględnieniem zróżnicowania tematycznego usług w ramach każdego z tych podrodzajów. Usługi reprezentujące podrodzaj „szkolenie” powinny być analizowane w podziale na podkategorie tematyczne, natomiast usługi reprezentujące podrodzaj „doradztwo” – w podziale na kategorie tematyczne, z ewentualnym wykazaniem – jeśli ich liczba będzie wystarczająca – najczęstszych podkategorii tematycznych.

Zostaną w niej wykorzystane najważniejsze statystyki opisowe spośród wymienionych w podrozdziale 3.1.2 (w tym co najmniej: średnia, mediana, maksimum, minimum, współczynnik zmienności).

Ponadto – w celu oceny dynamiki zmian w poziomie cen rynkowych usług rozwojowych – ceny uzyskane w III edycji badania zostaną porównane do cen odnotowanych w poprzednich edycjach badania. W związku wymogiem analizy cen rynkowych w podziale na szkolenia i doradztwo, niestosowanym w poprzednich edycjach badania, konieczne będzie przeprowadzenie przez Wykonawcę analiz na zbiorach danych z poprzednich edycji badania *mystery shopping*. Zostaną one udostępnione Wykonawcy w po pdoisaniu umowy.

3.3.2. Analiza konkurencyjności cenowej dofinansowanych usług rozwojowych w BUR na tle usług dostępnych poza systemem BUR

Analiza porównawcza cen usług wylosowanych z BUR i cen rynkowych analogicznych usług zostanie przeprowadzona w przekrojach opisanych w podrozdziale 3.3.1.

Wykonawca przedstawi typowe ceny analizowanych grup usług – bazując na danych przeanalizowanych w ramach analizy BUR oraz danych zebranych w toku badania *mystery shopping*. Jednocześnie Wykonawca oceni skalę stwierdzonych różnic i wskaże te grupy usług, w których rozbieżności cenowe są największe.

Ponadto Wykonawca przygotuje prezentację z raportu końcowego w formacie pptx, która zostanie przedstawiona na spotkaniu roboczym.

Raport końcowy musi spełniać kryteria dostępności, z którymi można zapoznać się pod adresem

<https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/wytyczne-w-zakresie-realizacji-zasady-rownosci-szans-i-niedyskryminacji-oraz-zasady-rownosci-szans/>

Rozpoczęcie realizacji usługi zakłada się na przełom IV kw. 2022/I kw. 2023. Czas realizacji zamówienia szacuje się na okres ok. 6 miesięcy.

Wszelkich dodatkowych informacji udziela:

Justyna Nowacka: justyna_nowacka@parp.gov.pl

Prosimy o oszacowanie kosztów netto/brutto zgodnie z Załącznikiem 1 Formularz szacunkowej wyceny.

Wycenę proszę przesłać na ww. adresy email w terminie do dnia 05.08.2022 do godziny 15.00 na adres justyna-nowacka@parp.gov.pl, wpisując w temacie wiadomości: „Trzecia edycja badania cen rynkowych usług rozwojowych – wycena”.

Przedstawione zapytanie nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.