OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Realizacja badań użyteczności (UX) oraz audytów dostępności serwisów internetowych zarządzanych przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej

1 Informacje ogólne

Przedmiotem zamówienia jest realizacja badań użyteczności (UX) oraz audytów dostępności serwisów i/lub stron internetowych dotyczących Funduszy Europejskich oraz innych serwisów i/lub stron internetowych zarządzanych przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej (MFiPR), w tym Portalu Funduszy Europejskich (PFE): www.FunduszeEuropejskie.gov.pl[1].

Umowa będzie miała charakter ramowy. Będzie składać się z:

- części obligatoryjnej (Zamawiający na pewno zleci ją do realizacji) - badanie Portalu Funduszy Europejskich (opisane w pkt 3);
- części fakultatywnej (możliwe do realizacji) - badania użyteczności lub analizę ekspercką w zakresie dostępności dotyczące pojedynczej strony/szablonu strony (opisane w pkt 4).

Umowa będzie realizowana na podstawie wystawianych zleceń. Oznacza to, że Zamawiający określa w OPZ oraz w formularzu ofertowym szacowaną liczbę poszczególnych badań na potrzeby wyliczenia ceny brutto całego zamówienia, jednak zastrzega sobie prawo do zmniejszenia lub zwiększenia liczby poszczególnych badań, w ramach zaoferowanej przez Wykonawcę ceny całkowitej brutto oferty.

[1] Przykłady innych stron internetowych zarządzanych przez MFiPR: www.feniks.gov.pl, www.rozwojcyfrowy.gov.pl, www.polskawschodnia.gov.pl, www.rozwojspoleczny.gov.pl, www.nowoczesnagospodarka.gov.pl, www.kpo.gov.pl, https://mapadotacji.gov.pl/.

Umowa zostanie zawarta z jednym Wykonawcą na okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy (z możliwością aneksowania umowy o kolejne 6 miesięcy) lub do wyczerpania maksymalnej wartości umowy.
Zamawiający nie gwarantuje wykorzystania pełnej wartości umowy.

2 Cel badania

Głównym celem badania jest ocena, na ile serwisy prowadzone przez MFiPR (w tym przede wszystkim Portal Funduszy Europejskich) spełniają kryteria użyteczności dla różnych grup docelowych oraz czy zostały zaprojektowane w sposób dostępny.
Celami szczegółowymi badania są:

1. ocena użyteczności serwisów i ich elementów, a w szczególności architektury informacji, nawigacji, layoutu oraz czy treści są zrozumiałe i atrakcyjne dla poszczególnych grup docelowych;
2. ocena, na ile treści i dane prezentowane w serwisach zaspokajają potrzeby odbiorców związane m.in. z wyszukiwaniem informacji o środkach unijnych, efektach wsparcia, oferowanych naborach, itp.;
3. ocena intuicyjności i łatwości w obsłudze zastosowanych rozwiązań;
4. ocena, w jakim stopniu serwisy spełniają potrzeby osób z niepełnosprawnościami określone w wytycznych WCAG 2.1;
5. wskazanie możliwych zmian w serwisach celem podniesienia ich użyteczności i/lub dostępności wraz z konkretnymi zaleceniami wdrożenia poprawek.

3 Badanie Portalu Funduszy Europejskich

Wykonawca będzie zobowiązany przeprowadzić badanie całego Portalu Funduszy Europejskich: www.funduszeeuropejskie.gov.pl. Badanie nie będzie obejmowało podstron serwisów dotyczących programów krajowych[2].
Wykonawca przeprowadzi kompleksowe dwa rodzaje badań Portalu FE:

- badanie użyteczności (UX) oraz
- badanie dostępności.

[2] Serwisy programów krajowych: www.feniks.gov.pl, www.rozwojcyfrowy.gov.pl, www.polskawschodnia.gov.pl, www.rozwojspoleczny.gov.pl, www.nowoczesnagospodarka.gov.pl, www.pomoctechniczna.gov.pl, www.rybactwo.gov.pl, www.interreg.gov.pl.

Badania prowadzone będą z respondentami reprezentującymi grupy głównych użytkowników PFE:

- przedsiębiorców – przedstawicieli mikro, małych i średnich firm,
- osób fizycznych,
- przedstawicieli NGO, JST, administracji publicznej.

Uczestnicy badań będą rekrutowani z grup wymienionych powyżej, a ponadto będą się charakteryzowali również następującymi cechami:

- aktywni użytkownicy Internetu, którzy korzystają z Internetu codziennie lub kilka razy dziennie, swobodnie poruszają się po stronach www i/lub regularnie korzystają z usług online;
- osoby, które nie brały udziału w badaniach jakościowych i użyteczności od przynajmniej 6 miesięcy;
- osoby nie są zatrudnione w branżach: projektowanie interakcji (UX), badania użyteczności, badania marketingowe.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do wskazania dodatkowych cech, którymi będą charakteryzować się uczestnicy badań. Zamawiający zastrzega sobie również prawo do ostatecznej akceptacji zaproponowanych przez Wykonawcę uczestników badania. Wykonawca zobowiązany będzie przekazać Zamawiającemu szczegółowe metryki respondentów (bez danych osobowych).

3.1 Badanie użyteczności (UX) Portalu

Badanie użyteczności zostanie przeprowadzone za pomocą analizy eksperckiej oraz testów z użytkownikami.

3.1.1 Analiza ekspercka w zakresie użyteczności

Analiza ekspercka zostanie przeprowadzona w oparciu o kryteria oceny/heurystyki użyteczności stron internetowych. Zadaniem Wykonawcy będzie przygotowanie jak najbardziej szczegółowej i kompleksowej listy kryteriów/heurystyk użyteczności. Kryteria muszą umożliwić kompleksową ocenę użyteczności elementów wskazanych do oceny. Lista kryteriów będzie podlegać konsultacjom z Zamawiającym, a warunkiem rozpoczęcia badania tą metodą jest uzyskanie akceptacji Zamawiającego.

Efektem analizy będzie ocena zgodności badanych elementów z heurystykami użyteczności wraz z oceną punktową i komentarzem dot. szczegółów problemu i miejsca występowania.

3.1.2 Badanie z użytkownikami

Badanie[3] będzie wykonane z wykorzystaniem indywidualnych testów z użytkownikami, polegających na realizacji najważniejszych scenariuszy użycia Portalu FE[4]. Wykonawca przeprowadzi testy z minimum 30 osobami, po 10 z następujących grup:

- przedsiębiorcy – przedstawiciele mikro, małych i średnich firmy – połowa z doświadczeniem w korzystaniu ze środków UE, połowa bez takiego doświadczenia,
- przedstawiciele NGO, JST, administracji publicznej - połowa z doświadczeniem w korzystaniu ze środków UE, połowa bez takiego doświadczenia,
- osoby fizyczne, w tym jedna osoba korzystająca z czytnika ekranu oraz jedna osoba poruszająca się po stronach internetowych za pomocą klawiatury - bez doświadczenia w realizacji lub udziale w projektach dofinansowanych ze środków UE.

W ramach poszczególnych grup zapewnione zostanie odpowiednie zróżnicowanie płci, wieku i innych cech (np. wykształcenie, miejsce zamieszkania itp.).
Testy z użytkownikami zostaną przeprowadzone z wykorzystaniem zadań typowych dla przeciętnych użytkowników serwisów MFiPR[5]. Scenariusze z zadaniami powinny być skonstruowane tak, aby reprezentować rzeczywiste czynności, które mogą wykonać użytkownicy Portalu FE. Treść instrukcji nie może sugerować, jak wykonać

[3] Przez „badanie z użytkownikami" Zamawiający rozumie metodę badawczą, w której reprezentatywni użytkownicy testują określony w zleceniu produkt (np. portal, konkretną stronę, szablon strony), wykonując pod okiem badacza konkretne czynności.
Przez „scenariusz badania" Zamawiający rozumie kontekst sytuacyjny lub fabułę przedstawianą uczestnikowi testu. Scenariusz stawia użytkownika w realistycznej roli i sytuacji życiowej, która motywuje go do działania.
Przez „zadanie" Zamawiający rozumie konkretną, mierzalną czynność lub cel, który użytkownik musi osiągnąć na portalu w ramach scenariusza (np. „Znajdź informację o dofinansowaniu dla przedsiębiorców).
[4] Badaniu podlegać będzie Portal FE, bez podstron programów krajowych.
[5] Przykładowe zadania znajdują się w załączniku nr 1 do OPZ.

zadania i nie może posługiwać się terminologią używaną na portalu, lecz językiem użytkownika.

Przygotowane przez Wykonawcę scenariusze badania użytkowników wraz z zadaniami zostaną skonsultowane z Zamawiającym, a warunkiem rozpoczęcia badania tą metodą jest uzyskanie akceptacji Zamawiającego.

W trakcie realizacji badania/po zrealizowaniu zadania moderator będzie prosił użytkownika o zwięzły komentarz do zrealizowanego zadania oraz dopytywał o kwestie, które powodują problemy lub kwestie wcześniej określone jako szczególnie istotne.

Po zrealizowaniu całego testu z użytkownikiem Wykonawca będzie zobowiązany przeprowadzić końcową ankietę użyteczności (np. SUS – System Usability Scale lub SUPRQ – Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire) wraz z wywiadem, które pozwolą na zebranie informacji dot. m.in. doświadczeń i oczekiwań użytkownika, przejrzystości, intuicyjności nawigacji, zrozumienia serwisu, wrażeń, zaufania i używanego języka.

3.1.3 Obowiązki Wykonawcy i sposób prezentacji produktów z badania

Obowiązki Wykonawcy związane z realizacją badania obejmują następujące czynności:

1. Przygotowanie narzędzi badawczych we współpracy z Zamawiającym, a w tym:
    a. scenariuszy testów wraz z zadaniami do wykonania przez użytkownika, (Wykonawca zaproponuje zestawy zadań dla każdego przedstawiciela potencjalnych użytkowników);
    b. listy kryteriów/heurystyk użyteczności;
2. Przeprowadzenie oceny eksperckiej;
3. Rekrutacja respondentów wraz z wynagrodzeniem dla nich;
4. Organizacja, moderacja testów wraz z pełną obsługą;
5. Zapewnienie możliwości obserwacji testów (transmisja on-line) przez Zamawiającego;
6. Nagranie audio i video z testów, w tym uzyskanie zgody uczestników testów na przekazanie nagrań Zamawiającemu;
7. Opracowanie raportu z badań;

8. Spotkanie z Zamawiającym omawiające wnioski i rekomendacje;
9. Prezentacja wyników stacjonarnie lub online dla Zamawiającego.

Jako efekt badania Wykonawca przedstawi Zamawiającemu Raport, który powinien zawierać:

1. streszczenie;
2. opis metod badawczych;
3. wyniki badania, wnioski i szczegółowe rekomendacje z propozycjami rozwiązań (również w formie Tabeli rekomendacji w formacie xlsx);
4. załączniki/materiały źródłowe (lista kryteriów oceny użyteczności i zgodność portalu z nimi, nagrania audio/video badań, charakterystyka uczestników badania, lista użytkowników i zadań, które wykonywali badani użytkownicy oraz ocena poprawności ich wykonania, wyniki ankiety ewaluacyjnej po teście).

Raport zostanie opracowany w formacie docx i pdf.

Po przesłaniu wstępnej wersji raportu, Wykonawca zorganizuje spotkanie (stacjonarnie lub online) z Zamawiającym, podczas którego omówi wnioski i rekomendacje z badania.

Po zakończeniu badania Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia wyników Raportu przed Zamawiającym (stacjonarnie lub online).

3.1.4 Harmonogram

Zlecenie będzie realizowane zgodnie z poniższym harmonogramem:

ZADANIE	**TERMIN (dni robocze)**
Spotkanie wprowadzające i ustalenie szczegółowego harmonogramu	w ciągu 3 dni od dnia wystawienia zlecenia
Konsultacje narzędzi badawczych (kryteria, scenariusze testów)	w ciągu 5 dni od dnia wystawienia zlecenia
Przekazanie wstępnego raportu	do 25 dni od dnia wystawienia zlecenia
Uwagi Zamawiającego do raportu	*do 5 dni od dnia otrzymania wersji wstępnej raportu*
Spotkanie z Zamawiającym ws. wniosków i rekomendacji	po przekazaniu wstępnego raportu

Przekazanie finalnych produktów z badania	do 35 dni od dnia podpisania umowy
Prezentacja wyników badania	Wykonawca zostanie poinformowany o dacie i miejscu prezentacji na co najmniej 3 dni robocze przed jej terminem.

3.2 Audyt dostępności Portalu FE dla osób z niepełnosprawnościami wg wytycznych WCAG 2.1

3.2.1 Metoda badawcza

Badanie będzie przeprowadzone pod kątem oceny stopnia spełniania potrzeb osób z niepełnosprawnościami w zakresie dostępności ze szczególnym uwzględnieniem nawigacji przy pomocy klawiatury, użycia czytników ekranowych oraz na urządzeniach mobilnych i ekranach dotykowych, w zakresie wymogów zawartych w wytycznych WCAG 2.1 na poziomie AA do poziomów zgodności wymaganych:

- ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1440), oraz
- zgodnie z wytycznymi dotyczącymi realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.

W ramach audytu zostanie sprawdzona w szczególności poprawność struktury i zawartości Deklaracji Dostępności, kompletność wymaganych informacji, zgodność jej treści ze stanem faktycznym oraz prawidłowość jej publikacji na stronie internetowej.

Audyt zostanie zrealizowany w trzystopniowej procedurze gwarantującej pełne zbadanie dostępności cyfrowej.
Pierwszym etapem audytu będzie badanie automatyczne z użyciem narzędzia do automatycznego wykrycia błędów dostępności. Wykonawca zaproponuje Zamawiającemu do zatwierdzenia narzędzie do automatycznego badania dostępności. Wynik tego badania, z którego uproszczony raport Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, będzie podstawą do przedstawienia przez Wykonawcę

Zamawiającemu selekcji podstron serwisu, na których zostanie zrealizowany kolejny etap audytu.
Drugim etapem audytu będzie badanie strony internetowej przez doświadczonego audytora technicznego. Wskazane podstrony serwisu zostaną skontrolowane przez audytora znającego zarówno techniki budowy stron internetowych, jak i wymagania dostępności cyfrowej. Wszystkie badania dostępności cyfrowej będą wykonywane tam, gdzie jest to niezbędne, również za pomocą najczęściej używanych czytników ekranu, programów powiększających i urządzeń mobilnych.
Raport z audytu eksperckiego będzie zawierał, w każdym przypadku stwierdzenia błędu w dostępności cyfrowej, rekomendacje techniczne wskazujące sposób, w jaki należy postępować, by usunąć wskazany błąd.
Trzecim etapem audytu będą testy z użytkownikami, czyli sprawdzenie wybranych elementów stron portalu przez użytkowników z różnymi rodzajami niepełnosprawności zgodnie ze wskazaniami audytora technicznego realizującego drugi etap badania. Wykonawca przygotuje scenariusze testów, które przedstawi Zamawiającemu do zatwierdzenia,
W testach wezmą udział przynajmniej testerzy:

- Niewidomi,
- Głusi,
- Słabowidzący,

Lista testerów może być poszerzona o osoby, które nie posługują się myszką, osoby z niepełnosprawnością intelektualną lub inne.

Efektem tego etapu będzie raport z testów z użytkownikami, w którym zostaną przedstawione wszystkie uwagi testerów opatrzone odpowiednim komentarzem audytora technicznego realizującego drugi etap badania wraz z niezbędnymi rekomendacjami technicznymi wskazującymi sposób, w jaki należy postępować by usunąć wskazane błędy.
Badanie dostępności cyfrowej ma obejmować całą zawartość wskazanych przez Zamawiającego podstron Portalu Funduszy Europejskich obejmującą wszelkie elementy, włącznie z zawartymi na tych podstronach dokumentami.

Efektem końcowym audytu dostępności Portalu FE będzie jeden raport zawierający opis, wnioski i rekomendacje z trzech etapów audytu.
Dodatkowo Wykonawca przedstawi Zamawiającemu z raportem tabelę odpowiadającą swoją strukturą Załącznikowi do Ustawy[6], w której wskaże kryteria sukcesu, które są spełnione, które nie są spełnione, a które nie dotyczą badanego Serwisu. W przypadku niespełnienia wymagań poszczególnych kryteriów sukcesu, dla każdego z nich zostanie umieszczone w tabeli wyjaśnienie i odpowiedni opis.

3.2.2 Obowiązki Wykonawcy i sposób prezentacji produktów z badania

Obowiązki Wykonawcy obejmują następujące czynności:

1. Przygotowanie narzędzi badawczych we współpracy z Zamawiającym (zakres i kryteria audytu dostępności wg WCAG 2.1);
2. Przeprowadzenie audytu dostępności wg WCAG 2.1;
3. Przeprowadzenie testów dostępności z użytkownikami (rekrutacja respondentów wraz z wynagrodzeniem dla nich, organizacja, moderacja testów wraz z pełną obsługą, zapewnienie możliwości obserwacji etapu testów z użytkownikami (on-line) przez Zamawiającego; nagranie audio i video z testów, w tym uzyskanie zgody uczestników testów na przekazanie nagrań Zamawiającemu);
4. Opracowanie raportu z badań;
5. Spotkanie z Zamawiającym omawiające wnioski i rekomendacje;
6. Prezentacja wyników stacjonarnie lub online dla Zamawiającego.

Jako efekt badania Wykonawca przedstawi Zamawiającemu Raport, który powinien zawierać:

1. streszczenie;
2. opis metod badawczych;
3. wyniki badania, wnioski i szczegółowe rekomendacje z propozycjami rozwiązań (również w formie Tabeli rekomendacji w formacie xlsx);

[6] Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych

4. załączniki (m.in. lista kryteriów oceny dostępności i zgodność portalu z nimi, nagrania audio/video badań, charakterystyka uczestników badania, lista użytkowników i zadań, które wykonywali badani użytkownicy oraz ocena poprawności ich wykonania, itp.).

Raport zostanie opracowany w formacie docx i pdf.

Po przesłaniu wstępnej wersji raportu, Wykonawca zorganizuje spotkanie stacjonarnie lub online z Zamawiającym, podczas którego omówi wnioski i rekomendacje z badania.

Po zakończeniu badania Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia wyników Raportu przed Zamawiającym (stacjonarnie lub online).

3.2.3 Harmonogram

Zlecenie będzie realizowane zgodnie z poniższym harmonogramem:

ZADANIE	**TERMIN (dni robocze)**
Spotkanie wprowadzające i ustalenie szczegółowego harmonogramu	w ciągu 3 dni od dnia wystawienia zlecenia
Konsultacje narzędzi badawczych (kryteria, scenariusze testów)	w ciągu 5 dni od dnia wystawienia zlecenia
Przekazanie wstępnego raportu	do 20 dni od dnia wystawienia zlecenia
Uwagi Zamawiającego do raportu	*do 5 dni od dnia otrzymania wersji wstępnej raportu*
Spotkanie z Zamawiającym ws. wniosków i rekomendacji	po przekazaniu wstępnego raportu
Przekazanie finalnych produktów z badania	do 30 dni od dnia podpisania umowy
Prezentacja wyników badania	Wykonawca zostanie poinformowany o dacie i miejscu prezentacji na co najmniej 3 dni robocze przed jej terminem.

4 Badania dotyczące pojedynczej strony/szablonu strony

Badania będą realizowane na podstawie wystawianych zleceń. Zlecenie dotyczyło będzie pojedynczej strony/szablonu strony spośród serwisów zarządzanych przez MFiPR (może obejmować także strony, które dopiero powstaną w trakcie obowiązywania umowy), tzn. jednego adresu url (np. https://www.kpo.gov.pl/, https://funduszeeuropejskie.gov.pl/prostyjezyk/, https://mapadotacji.gov.pl/projekty/, https://funduszeeuropejskie.gov.pl/dokumenty/ lub jednego szablonu w formie html.

4.1 Metoda badawcza i grupy badane

W zależności od zakresu Zlecenia Zamawiający może wymagać zastosowania jednej lub kilku metod:

- analiza ekspercka w zakresie użyteczności;
- badania z użytkownikami;
- analiza ekspercka w zakresie dostępności.

Respondentami badań mogą być w szczególności:

- przedsiębiorcy,
- beneficjenci środków unijnych,
- potencjalni beneficjenci środków unijnych,
- osoby fizyczne,
- przedstawiciele organizacji pozarządowych,
- przedstawiciele jednostek samorządu terytorialnego,
- przedstawiciele administracji publicznej,
- osoby z niepełnosprawnościami,
- inne grupy i osoby wskazane przez Zamawiającego.

Respondenci do badań będą rekrutowani z grup wymienionych powyżej, a ponadto będą się charakteryzowali również następującymi cechami:

- aktywni użytkownicy Internetu, którzy korzystają z Internetu codziennie lub kilka razy dziennie, swobodnie poruszają się po stronach www i/lub regularnie korzystają z usług online;

- osoby, które nie brały udziału w badaniach jakościowych i użyteczności od przynajmniej 6 miesięcy;
- osoby, które nie są zatrudnione w branżach: projektowanie interakcji (UX), badania użyteczności, badania marketingowe.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do wskazania dodatkowych cech, którymi będą charakteryzować się uczestnicy badań, np. płeć, przedziały wiekowe, poziom wykształcenia, wykonywany zawód, branża, w jakiej działa przedsiębiorstwo, typ niepełnosprawności (sensoryczna, fizyczna) lub poziom wykluczenia cyfrowego. Zamawiający zastrzega sobie również prawo do ostatecznej akceptacji zaproponowanych przez Wykonawcę uczestników badania. Wykonawca zobowiązany będzie przekazać Zamawiającemu szczegółowe metryki respondentów (bez danych osobowych).
Badania zostaną przeprowadzone na najnowszych wersjach i jednej wersji wstecz przeglądarek internetowych: Chrome, FireFox, MS Edge, Safari, Chrome Mobile, Samsung Internet Browser.

4.1.1 Analiza ekspercka w zakresie użyteczności dotycząca pojedynczej strony/szablonu strony

Zlecenie dotyczyło będzie pojedynczej strony/szablonu[7] spośród serwisów zarządzanych przez MFiPR (może obejmować także strony, które dopiero powstaną w trakcie obowiązywania umowy).
Analiza ekspercka wskazanej strony z adresu URL/szablonu strony zostanie przeprowadzona w oparciu o kryteria oceny/heurystyki użyteczności stron internetowych. Wykonawca skorzysta z listy kryteriów użyteczności/ heurystyk przygotowanej do analizy Portalu FE poprzez dopasowanie odpowiednich jej punktów.

[7] Tzn. jeden adres url (np. https://www.kpo.gov.pl/, https://funduszeeuropejskie.gov.pl/prostyjezyk/ https://funduszeeuropejskie.gov.pl/dokumenty/, https://mapadotacji.gov.pl/projekty/ lub szablon w formie html.

Efektem analizy będzie ocena zgodności badanych elementów z heurystykami użyteczności wraz z oceną punktową i komentarzem dot. szczegółów problemu i miejsca występowania.

4.1.2 Badanie użyteczności z użytkownikami na podstawie zadań

Badanie będzie wykonane z wykorzystaniem indywidualnych testów z użytkownikami, polegających na realizacji zadań określonych w scenariuszach badawczych. W ramach jednego badania z użytkownikami Wykonawca będzie zobowiązany przeprowadzić testy z 10 osobami z danej grupy użytkowników (lub pomieszanych grup). W ramach danej grupy zapewniona zostanie odpowiednia reprezentacja osób z niepełnosprawnościami lub wykluczonych cyfrowo. Badania mogą być wykonywane również zdalnie, przy zachowaniu niezbędnej jakości merytorycznej i technicznej.

Testy z użytkownikami zostaną przeprowadzone z wykorzystaniem zadań typowych dla przeciętnych użytkowników serwisów MFiPR. Scenariusze z zadaniami powinny być skonstruowane tak, aby reprezentować rzeczywiste czynności, które mogą wykonać ich użytkownicy.

W ramach jednego badania użytkownicy zrealizują nie więcej niż 5 zadań.

Przykładowe zadania zawiera Załącznik nr 1 do OPZ.

Przygotowane przez Wykonawcę scenariusze badania użytkowników wraz z zadaniami zostaną skonsultowane z Zamawiającym i muszą otrzymać jego akceptację.

4.1.3 Analiza ekspercka w zakresie dostępności dotycząca pojedynczej strony/szablonu strony

Analiza ekspercka wskazanej strony z adresu URL zostanie zrealizowana zgodnie z:

- ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
- wytycznymi dotyczącymi realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.

Zadaniem Wykonawcy będzie przygotowanie szczegółowej i kompleksowej listy kryteriów oceny. Kryteria powinny w jak najpełniejszy sposób umożliwiać

kompleksową ocenę dostępności elementów wskazanych do oceny. Lista kryteriów będzie podlegać konsultacjom z Zamawiającym przed rozpoczęciem prowadzenia badania tą metodą.

Efektem analizy będzie ocena zgodności badanych elementów z kryteriami dostępnościowymi wraz z oceną punktową i komentarzem dot. szczegółów problemu i miejsca występowania.

4.2 Obowiązki Wykonawcy i sposób prezentacji produktów z badania

Obowiązki Wykonawcy obejmują następujące czynności:

1. Przygotowanie narzędzi badawczych we współpracy z Zamawiającym, a w tym:
    a. scenariuszy testów wraz z zadaniami do wykonania przez użytkownika, (Wykonawca zaproponuje zestawy zadań dla każdego przedstawiciela potencjalnych użytkowników);
    b. listy kryteriów/heurystyk użyteczności;
    c. listy kryteriów/heurystyk dostępności;
2. Przeprowadzenie oceny eksperckiej użyteczności lub dostępności;
3. Rekrutacja respondentów wraz z wynagrodzeniem dla nich;
4. Organizacja, moderacja testów wraz z pełną obsługą;
5. Zapewnienie możliwości obserwacji testów (transmisja on-line) przez Zamawiającego;
6. Nagranie audio i video z testów, w tym uzyskanie zgody uczestników testów na przekazanie nagrań Zamawiającemu;
7. Opracowanie raportu z badań;
8. Spotkanie z Zamawiającym omawiające wnioski i rekomendacje;
9. Prezentacja wyników stacjonarnie lub online dla Zamawiającego.

Jako efekt każdego zlecenia Wykonawca przedstawi Zamawiającemu Raport, który powinien zawierać:

1. streszczenie;
2. opis metod badawczych;
3. wyniki badania, wnioski i szczegółowe rekomendacje z propozycjami rozwiązań (również w formie Tabeli rekomendacji w formacie xlsx);

4. załączniki/materiały źródłowe (lista kryteriów oceny użyteczności i zgodność portalu z nimi, nagrania audio/video badań, charakterystyka uczestników badania, lista użytkowników i zadań, które wykonywali badani użytkownicy oraz ocena poprawności ich wykonania, wyniki ankiety ewaluacyjnej po teście, lista kryteriów oceny dostępności itp.).

Raport zostanie opracowany w formacie docx i pdf.

Po przesłaniu wstępnej wersji raportu Wykonawca zorganizuje spotkanie stacjonarnie lub online z Zamawiającym, podczas którego omówi wnioski i rekomendacje z badania.

Po zakończeniu badania Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia wyników Raportu przed Zamawiającym (stacjonarnie lub online).

4.3 Harmonogram

Dla każdego jednostkowego Zlecenia, Wykonawca zobowiązany jest do realizacji prac zgodnie z poniższymi terminami maksymalnymi. W przypadku jednoczesnego zlecenia kilku typów badań, czasy realizacji Etapu 1 (Przygotowanie) oraz Etapów 3–5 (Raportowanie i Poprawki) biegną współbieżnie (nie sumują się).

Dodanie do jednego Zlecenia kolejnego badania tego samego typu wydłuża termin na realizację Zlecenia o 1 dzień roboczy (np. dwa badania z użytkownikami to dodatkowy 1 dzień roboczy, trzy badania z użytkownikami to dodatkowe 2 dni robocze itd.).

Typ badania/ etap realizacji	analiza ekspercka w zakresie użyteczności	badania z użytkownikami	analiza ekspercka w zakresie dostępności
1. Przygotowanie narzędzi i rekrutacja[8]	5 dni roboczych	6 dni roboczych	5 dni roboczych
2. Przeprowadzenie badań i analiz	5 dni roboczych	8 dni roboczych	5 dni roboczych
3. Wstępna wersja raportu wraz z załącznikami	4 dni robocze	5 dni roboczych	4 dni robocze

[8] W tym czas dla Zamawiającego na uwagi i dla Wykonawcy na wprowadzenie ich.

4. Uwagi Zamawiającego	4 dni robocze	4 dni robocze	4 dni robocze
5. Ostateczna wersja raportu	3 dni robocze	3 dni robocze	3 dni robocze
Łączny czas realizacji – od dnia wystawienia Zlecenia	21 dni roboczych	26 dni roboczych	21 dni roboczych

Zasady spójności przy zlecaniu kilku badań jednocześnie:

- Wspólna faza przygotowawcza (Etap 1): Scenariusze, rekrutacja oraz lista kontrolna są przygotowywane i akceptowane równolegle. Czas etapu determinuje badanie o najdłuższym terminie (np. przygotowanie narzędzi do badania z użytkownikami).
- Synergia w realizacjach (Etap 2): Badania z użytkownikami (np. wywiady) oraz analiza ekspercka mogą odbywać się w tym samym czasie.
- Jednolity Raport Zbiorczy (Etapy 3–5): W przypadku zamówienia pakietu badań w ramach jednego zlecenia Wykonawca dostarcza jeden zintegrowany raport. Czas na jego przygotowanie i zgłoszenie uwag odpowiada najdłuższemu czasowi z tabeli dla danego etapu, co zapobiega dublowaniu terminów na poprawki.

5 Asysta techniczna

Zamawiający może zlecić świadczenie asysty technicznej związanej z interpretacją wyników badań lub wdrażaniem rekomendacji.

Asysta może być świadczona w formie:

- spotkań online,
- konsultacji telefonicznych,
- konsultacji mailowych,
- warsztatów eksperckich.

Maksymalny wymiar asysty technicznej w ramach całej umowy wynosi 50 godzin zegarowych.

Zamawiający zastrzega, że może nie skorzystać z asysty technicznej lub nie wykorzystać jej w całości.

Wykonawca będzie świadczył usługę asysty technicznej na każde e-mailowe Zlecenie Zamawiającego. Każdorazowo przed rozpoczęciem świadczenia asysty

termin jej realizacji oraz pracochłonność [liczona w godzinach] będzie uzgadniana przez Zamawiającego i Wykonawcę, z zastrzeżeniem, że termin realizacji nie przekroczy 5 dni roboczych.

6 Wymagania dotyczące dostępności produktów

Wszystkie produkty przekazywane Zamawiającemu muszą spełniać wymagania dostępności cyfrowej i być przygotowane zgodnie z zasadami dostępności dokumentów elektronicznych obowiązującymi w administracji publicznej.

Załącznik 1 do OPZ - Przykładowe badania z zadaniami

WYSZUKIWANIE PODSTAWOWYCH INFORMACJI O NABORACH

Zadanie 1. Znajdź informacje o tym jak złożyć wniosek o dotację.

a. Jak oceniasz dotarcie do tych informacji?

Zadanie 2. Szukasz wsparcia dla siebie? Znajdź informacje o funduszach dla osób fizycznych.

a. W jaki sposób to zrobisz?
b. Jak oceniasz dotarcie do tych informacji?

WYSZUKIWANIE DODATKOWYCH INFORMACJI

Zadanie 1. Znajdź dokument " Wytyczne w zakresie trybów wyboru projektów na lata 2021-2027" i pobierz go.

a. Jak oceniasz dotarcie do tych informacji?
b. Czy skorzystałeś z filtrów? Jak oceniasz dostępne filtry?
c. Czy widzisz możliwość sortowania wyników? W jakiej kolejności chciałbyś widzieć dokumenty?

Zadanie 2. Wybierz punkt informacyjny, do którego miałbyś najbliżej i spróbuj wysłać do niego e-maila.

a. W jaki sposób to zrobisz?
b. Jak to oceniasz? (dopytanie o dodanie hiperłącza)

Zadanie 3. Znajdź ogólne informacje o tym, jak skorzystać Funduszy Europejskich.

a. Jak oceniasz te informacje i dotarcie do nich?
b. Czy chciałbyś dowiedzieć się czegoś więcej? Jeżeli tak, to czego?

Zadanie 4. Znajdź najbliższe szkolenie, które planowane jest w Twoim regionie.

a. Jak oceniasz te informacje i dotarcie do nich?
b. Czy chciałbyś dowiedzieć się czegoś więcej? Jeżeli tak, to czego?

Zadanie 5. Znajdź informacje o zasadach znakowania materiałów obowiązujących w programach Funduszy Europejskich.

a. Jak oceniasz dotarcie do tych informacji?

ZAPIS NA NEWSLETTER

Zadanie 1. O jakich informacjach związanych z Funduszami Europejskimi chciałbyś być na bieżąco informowany? Zapisz się do newslettera, tak, aby otrzymywać interesujące Cię wiadomości.

a. Czy łatwo zaznaczyć interesujące Cię obszary?
b. Czy sposób pogrupowania treści jest jasny?
c. Czy otrzymałeś informację e-mail potwierdzającą Twój zapis?
d. Czy ta informacja jest dla Ciebie jasna?
e. Czy łatwo znaleźć informację o rezygnacji z newslettera?

KORZYSTANIE Z ELEMENTÓW NAWIGACYJNYCH

Zadanie 1. Poszukaj informacji o harmonogramie naborów. Skorzystaj z wyszukiwarki.

a. Jak oceniasz dotarcie do tych informacji?
b. Czy widzisz możliwość sortowania wyników? W jakiej kolejności chciałbyś widzieć dokumenty?
c. Jak oceniasz trafność wyników?
d. Czy widzisz możliwość filtrowania wyników? Czy filtry są pomocne?

Zadanie 2. Wyobraź sobie, że nie mówisz w języku polskim. Gdzie przełączyłbyś język strony?

Zadanie 3. Czy zauważasz hamburger menu?

a. Czy rozumiesz, że po kliknięciu otworzy się nawigacja?
b. Czy potrafisz odnaleźć właściwą kategorię informacji?
c. Czy rozumiesz nazwy sekcji i potrafisz wybrać odpowiednią?
d. Czy potrafisz wrócić do poprzedniego widoku lub zamknąć menu?