

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przeprowadzenie badań User Experience istniejących i nowo tworzonych systemów informatycznych Zamawiającego — w formie wywiadów indywidualnych (IDI), we wskazanych przypadkach z wykorzystaniem techniki badawczej Eye tracking, w celu zrozumienia, jak badani respondenci postrzegają i reagują na różnego rodzaju treści wizualne w interfejsie użytkownika zarówno na desktopach jak i smartfonach.

II. KONTEKST BADANIA

1. Centrum e-Zdrowia to jednostka podległa Ministerstwu Zdrowia, odpowiedzialna za budowę systemów informacyjnych. Minione lata to okres dynamicznego i intensywnego rozwoju Centrum e-Zdrowia (zwanego dalej także CeZ lub Centrum). W ostatnich latach zwiększył się poziom wykorzystania dostarczanych rozwiązań informatycznych, co ma istotne znaczenie dla sprawnego wdrażania kolejnych e-usług.
2. Misją Centrum e-Zdrowia jest tworzenie, dostarczanie, rozwijanie i utrzymanie bezpiecznych rozwiązań informatycznych dla systemu ochrony zdrowia, które odpowiadają na potrzeby ich użytkowników. CeZ chce być liderem w kreowaniu oraz dostarczaniu innowacyjnych rozwiązań dla systemu ochrony zdrowia, które są postrzegane przez pacjentów i innych uczestników systemu ochrony zdrowia jako: adekwatne do potrzeb, niezawodne oraz bezpieczne.

III. CELE BADANIA

1. ocena użyteczności systemów i ich elementów, w tym m.in. ocena architektury informacji, nawigacji oraz pozostałych funkcji systemów,
2. ocena intuicyjności i łatwości w obsłudze zastosowanych rozwiązań,
3. rekomendacje zmian w interfejsach dla podniesienia ich użyteczności,
4. identyfikacja problemów i rekomendacje co do sposobów ich mitygacji.

IV. METODOLOGIA BADANIA

1. Badania zostaną przeprowadzone z wykorzystaniem pogłębionych wywiadów indywidualnych połączonych z testami użyteczności (IDI), we wskazanych przez Zamawiającego przypadkach eye trackingiem.
2. W ramach usługi przeprowadzenia badania UX muszą zostać zrealizowane poszczególne działania:
 - 2.1. Analiza materiałów projektowych i danych zastanych
 - 2.2. Przygotowanie listy hipotez badawczych
 - 2.3. Plan badawczy
 - 2.4. Analiza konkurencyjnych/istniejących alternatyw dla badanej użyteczności systemu / trendów mających wpływ na projektowane rozwiązania informatyczne
 - 2.5. Scenariusz badania UX wraz z zadaniami. Zadania powinny być skonstruowane tak, aby reprezentować rzeczywiste czynności, które wykonują użytkownicy danego systemu. Treść instrukcji nie może sugerować jak wykonać zadania i nie może zawierać fachowej terminologii.

- 2.6. Określenie struktury i próby respondentów spełniających profil użytkownika
 - 2.7. Rekrutacja respondentów do badania
 - 2.8. Badania z użytkownikami — testowanie użyteczności na podstawie określonych zadań do wykonania (badacz obserwuje i analizuje działania, zapisuje uwagi na temat trudności i błędów, które napotkał użytkownik), wywiadów IDI (po wykonaniu zadań, badacz przeprowadza wywiad z użytkownikiem, aby uzyskać informacje na temat ich wrażeń i opinii na temat testowanej e-usługi).
 - 2.9. Badania z użytkownikami z wykorzystaniem metody badawczej eye tracking – przygotowanie sprzętu, który pozwala na śledzenie gałek ocznych, przygotowanie scenariusza testowego z zadaniami, które będą wykonywane przez uczestników badań, przeprowadzenie testu.
 - 2.10. Podsumowanie badań w formie raportu — zakres analizy, isighty, wnioski, rekomendacje zmian w formie np. prototypu “success user flow”, propozycje zmian w projektach ekranów itp.
3. Warunkiem rozpoczęcia badań z użytkownikami jest uzyskanie akceptacji Zamawiającego scenariuszy i zadań oraz zrekrutowanych respondentów.

V. DOBÓR UCZESTNIKÓW BADANIA UX

1. Uczestnicy badania powinni być grupą reprezentatywną dla grupy docelowej użytkowników e-usług, których użyteczność badamy.
2. Uczestnicy badań nie mogą się powtarzać. Każdorazowo przed przeprowadzeniem badania Wykonawca zaproponuje Zamawiającemu segmentację grupy docelowej.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do ostatecznej akceptacji zaproponowanych przez Wykonawcę uczestników badań.

VI. RAPORTOWANIE WYNIKÓW BADANIA

1. Po zakończeniu realizacji badania Wykonawca w terminie najpóźniej 7 dni roboczych opracuje raport dla przeprowadzonego modułu badawczego.
2. Wyniki badania prezentowane będą w postaci raportów przygotowanych w formie pliku MS Power Point oraz tabel z wynikami szczegółowymi w postaci pliku MS Excel.
3. Zakres każdego raportu będzie obejmował w szczególności:
 - 3.1. Streszczenie
 - 3.2. Opis metodologii
 - 3.3. Wyniki badań:
 - 3.3.1. wnioski i szczegółowe rekomendacje z propozycjami konkretnych rozwiązań,
 - 3.3.2. identyfikację elementów, które wpływają na użyteczność systemu,
 - 3.3.3. analizę głównych problemów zdiagnozowanych podczas badania,
 - 3.3.4. ocenę przyjazności przyjętych rozwiązań dla użytkowników,
 - 3.3.5. ocenę celowości elementów i estetyki systemu,
 - 3.3.6. ocenę efektywności poszczególnych sekcji – struktura stron,
 - 3.3.7. ocenę skuteczności różnych wariantów projektowych w oparciu o analizę eye tracking poprzez przetestowanie, która wersja interfejsu użytkownika jest bardziej intuicyjna i łatwiejsza w obsłudze (m.in. na podstawie zebranych informacji: na co użytkownik zwraca uwagę, ile czasu spędza na poszczególnych elementach, jak szybko przegląda treść, czy jak szybko wraca do konkretnych sekcji).

- 3.3.8. ocenę użyteczności systemu pod kątem standardów użyteczności systemów dostępnych za pośrednictwem przeglądarek internetowych,
 - 3.3.9. ocenę nazewnictwa i rekomendacje dotyczące etykiet,
 - 3.3.10. ocenę rozwiązań zastosowanych w systemie,
 - 3.3.11. wnioski i rekomendacje co do treści zgodne z zasadami prostego języka (czy treści są zrozumiałe dla przeciętnego Polaka),
 - 3.3.12. wnioski i szczegółowe rekomendacje co do używanej terminologii (spójne używanie terminologii z dotychczas używaną) z propozycjami konkretnych rozwiązań
 - 3.3.13. ryzyka i sposób ich mitygacji
 - 3.3.14. lista kryteriów oceny użyteczności i zgodność systemu z nimi z wyszczególnieniem liczby występujących ocen,
 - 3.3.15. charakterystyka uczestników badań,
 - 3.3.16. lista respondentów w kontekście zadań, które powinni wykonać wraz z oceną skuteczności wykonania (wykonano/nie wykonano).
- 3.4. Wykonawca badań udostępni wszystkie materiały szczegółowe z realizacji wywiadów w postaci nagrań z sesji badawczych.
- 3.5. Prezentowane w raporcie informacje powinny zachować spójny wygląd i treść. Ponadto raporty przygotowane w ramach zamówienia będą zgodne z zasadami wizualizacji przekazanyymi przez CeZ.

VII. Obowiązki Wykonawcy

1. Udział w spotkaniach rozpoczynających każde badanie, doprecyzowujących zakres badania, grupę docelową, harmonogram, oczekiwania Zamawiającego.
2. Przygotowanie narzędzi badawczych, w tym:
 - 2.1. scenariuszy testów z użytkownikami,
 - 2.2. zadań – zadania powinny w możliwie pełny sposób analizować elementy systemu właściwe dla rodzaju potencjalnych użytkowników.
3. Rekrutacja uczestników badań oraz zapewnieniem im warunków umożliwiających przeprowadzenie badań.
4. Zapewnienie ewentualnego wynagrodzenia uczestnikom badań.
5. Moderacja badań wraz z pełną obsługą.
6. Zaangażowanie do realizacji badań zespołu liczącego co najmniej 2 osoby: 1 badacz i moderator.
7. Zapewnienie możliwości obserwacji badań przez Zamawiającego.
8. Przekazanie raportu z badań dla każdego zlecenia.

VIII. Wymagania dotyczące współpracy Zamawiającego z Wykonawcą

1. Wykonawca i Zamawiający wyznaczają w swoich strukturach osoby odpowiedzialne za realizację umowy oraz osoby je zastępujące, w przypadku ich nieobecności.
2. Wykonawca zobowiązany jest do sprawnej i terminowej realizacji umowy oraz stałej współpracy z Zamawiającym, w tym:
 - 2.1. pozostawania w stałym kontakcie (kontakt telefoniczny oraz drogą elektroniczną, spotkania z Zamawiającym w miarę potrzeb),

2.2. informowania o stanie prac, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badań.

IX. Termin i zasady realizacji

1. Przedmiot umowy zostanie zrealizowany w okresie od dnia zawarcia umowy przez okres 24 miesięcy.
2. Realizacja pojedynczego badania przebiegać będzie na podstawie zlecenia zgodnie z harmonogramem zaprezentowanym w poniższej tabeli.
3. Termin na realizację zadania liczony jest od dnia potwierdzenia przez Wykonawcę otrzymania zlecenia.

L.p.	Zadanie Wykonawcy	Maksymalny termin
1	Konsultacje narzędzi badawczych, w tym listy kryteriów użyteczności oraz scenariuszy testów dla użytkowników wraz z zadaniami	30 dni roboczych
2	Przeprowadzenie badania	
3	Raport z badań dla każdego zlecenia	
4	Uwagi Zamawiającego do raportu	
5	Raport uwzględniający ewentualne uwagi Zamawiającego	
6	Prezentacja raportu na życzenie	

4. Wysłanie drogą elektroniczną propozycji zlecenia przez Zamawiającego,
5. Dookreślenie przedmiotu zlecenia przez Wykonawcę, w tym pracochłonności wraz z uzasadnieniem, terminu realizacji, wykazu specjalistów,
6. Zlecenie badan,
7. Odbiór prac na podstawie protokołu odbioru,
8. Zapłata wynagrodzenia na podstawie rachunku/faktury.