

Opis planowanej usługi

Wykonanie badania pod tytułem: **Badania UX metodą ekspercką (heurystyki)**

CPV 72413000-8

1. KONTEKST I PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Ministerstwo Rozwoju i Technologii realizuje projekt pn. „Zwiększenie dojrzałości cyfrowej i cyberbezpieczeństwa firm poprzez udostępnienie usług cyfrowych na Biznes.gov.pl”, w ramach Inwestycji C2.1.1: „E-usługi publiczne, rozwiązania IT usprawniające funkcjonowanie administracji i sektorów gospodarki oraz technologie przełomowe w sektorze publicznym, gospodarce i społeczeństwie” finansowany ze środków Instrumentu na Rzecz Odbudowy i Wzmacniania Odporności.

Celem Projektu jest zwiększenie cyberodporności MŚP poprzez udostępnienie nowych cyfrowych usług i funkcji wspierających przedsiębiorców w podniesieniu jakości usług cyfrowych i poziomu cyberbezpieczeństwa w firmach oraz w dostosowaniu ich działań do wymogów obowiązujących aktów prawnych w tym zakresie.

W ramach Projektu udostępnione zostaną trzy e-usługi:

1. Usługa analityczna dojrzałości cyfrowej i cyberbezpieczeństwa firm - e-usługa pozwoli sprawdzić poziom dojrzałości cyfrowej i cyberbezpieczeństwa w firmie.
2. Usługa pre-weryfikacji zgodności z zaleceniami NIS2 - e-usługa pozwoli ocenić, czy działalność firmy podlega regulacjom NIS2 i jak się do nich przygotować.
3. Usługa pre-kwalifikacji dot. wymagań dla produktów z elementami cyfrowymi – e-usługa pozwoli zrozumieć wymagania zapewniające wyższy poziom cyberbezpieczeństwa i odporności produktów cyfrowych wynikające z Cyber Resilience Act i wdrożyć je w praktyce.

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie eksperckiej analizy użyteczności (UX Expert Review) wskazanych interfejsów cyfrowych, z wykorzystaniem heurystyk Nielsena oraz innych uznanych standardów oceny użyteczności. Badaniu będą podlegać 3 wskazane powyżej e-usługi (2 na etapie prototypu).

2. CEL, ZAKRES I TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Głównym celem badania jest identyfikacja problemów użyteczności, barier w realizacji kluczowych zadań użytkowników oraz rekomendacji usprawnień zapewniających zgodność z dobrymi praktykami UX.

Wykonawca zobowiązuje się do wykonania następujących działań:

2.1. Analiza ekspercka interfejsu

- Przegląd kluczowych ekranów / kroków procesu,
- Ocenę zgodności z 10 heurystykami Nielsena,
- Ocenę zgodności z dodatkowo stosowanymi standardami UX (np. heurystyki Bastiena & Scapina – opcjonalnie),

2.2. Analiza ścieżek użytkownika

- Identyfikacja krytycznych zadań użytkownika (tzw. user journeys),
- Ocena płynności i efektywności realizacji tych zadań,

- Wskazanie miejsc ryzyka błędów lub porzucania procesu.

2.3. Identyfikacja problemów UX

W raporcie należy uwzględnić dla każdego problemu:

- opis problemu,
- naruszoną heurystykę,
- wpływ na użytkownika,
- skalę istotności (np. niski / średni / duży).

2.4. Rekomendacje usprawnień

Wykonawca przygotowuje:

- listę rekomendacji naprawczych,
- propozycje ulepszeń wizualnych i funkcjonalnych,
- wskazanie przykładów dobrych praktyk (opcjonalnie: wzorów interfejsów – UI patterns).

2.5. Prezentacja wyników

Przygotowanie krótkiej prezentacji wyników i omówienie z zespołem Zamawiającego (zdalnie lub online).

Całość Zadania będzie wykonana w terminie do 6 tygodni od dnia podpisania umowy.

3. SPOSÓB REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Badania powinny być przeprowadzone wyłącznie metodą ekspercką:

- bez udziału użytkowników końcowych,
- przez minimum 1 specjalistę UX,

z wykorzystaniem:

- heurystyk Nielsena,
- dobrych praktyk UX dla systemów web / mobile.

Zadaniem Wykonawcy będzie przygotowanie listy kryteriów użyteczności/heurystyk. Kryteria powinny w jak najpełniejszy sposób umożliwiać kompleksową ocenę użyteczności 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 heurystykami użyteczności wraz z oceną punktową i komentarzem dot. szczegółów problemu i miejsca występowania.

Obowiązki Wykonawcy

Obowiązki Wykonawcy związane z realizacją zamówienia obejmują następujące czynności:

1. Przeprowadzenie oceny eksperckiej;
2. Opracowanie raportu z badań wraz z rekomendacjami;
3. Prezentacja wyników w siedzibie Zamawiającego lub online.

Wymagania niezbędne wobec Wykonawcy

Osoba posiadającą minimum 3-letnie doświadczenie w pracy przy badaniach użyteczności stron internetowych, z wykorzystaniem analizy eksperckiej w oparciu o heurystyki użyteczności, tj. w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert uczestniczył w co najmniej 5 badaniach użyteczności stron internetowych, z wykorzystaniem analizy eksperckiej w oparciu o heurystyki użyteczności, znajomością standardów UX, usability.