

Znak sprawy: SP-271-3/18

**Załącznik nr 1 do SIWZ**

**Opis przedmiotu zamówienia**

**na**

„Wykonanie prac badawczych w ramach projektu „Małopolska Biblioteka Cyfrowa w horyzoncie 21. wieku – stworzenie innowacyjnej platformy udostępniania regionalnych zasobów cyfrowych w Wojewódzkiej Bibliotece Publicznej w Krakowie”- część I”.

## 1. Przedmiot zamówienia

Celem projektu jest budowa intuicyjnej i przyjaznej w użytkowaniu platformy umożliwiającej udostępnienie on-line szerokim grupom odbiorców cyfrowego zasobu Małopolskiej Biblioteki Cyfrowej oraz cyfryzacja zasobów bibliotecznych o kluczowym znaczeniu dla ochrony dziedzictwa kulturowego Małopolski obejmująca proces digitalizacji oraz opracowanie merytoryczne zasobu.

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenia badań (ilościowych i jakościowych) potrzeb użytkowników korzystających ze zbiorów cyfrowych w wyodrębnionych przez Zamawiającego zakresach, mających na celu zdefiniowanie szczegółowych cech i funkcjonalności nowej platformy udostępniania zbiorów cyfrowych projektu wraz z opracowaniem raportów wskazanych w szczegółowym opisie.

## 2. Szczegółowy opis badań

### 2.1 Cele badań

- A. Zdefiniowanie szczegółowych cech i funkcjonalności nowej platformy udostępniania zbiorów cyfrowych projektu pożądaných przez użytkowników/wskazanych jako pożądane niezbędne oczekiwane w zakresach:
- a) funkcjonalność serwisu, w tym możliwości i techniki wyszukiwawcze, (możliwości przeglądania, możliwości wyszukiwania - prosty i zaawansowany; organizacja i wyświetlanie wyników: możliwości sortowania, ograniczanie ilości wyników; dostarczanie listy wyników; możliwości cytowania)
  - b) użyteczność serwisu (nawigacja w serwisie, łatwość korzystania z biblioteki cyfrowej, uporządkowanie i wyświetlanie informacji na ekranie, pomoc: ogólna; kontekstowa; system komunikowania się z użytkownikiem; tworzenie profili użytkownika w serwisie, przejrzystość i uporządkowanie interfejsu)
  - c) estetyka interfejsu i sposoby wizualizacji zasobów (np. wygodne opcje przeglądania zasobów, funkcje powiększania i przesuwania obrazu, obsługa obiektów multimedialnych, takich jak mapy, fotografie, audio i wideo itp.)
  - d) inne czynniki wpływające na funkcjonalność i użyteczność biblioteki cyfrowej, w tym:
    - podział na kolekcje
    - wzajemne relacje (linkowanie) pomiędzy opisami dokumentów z bibliotek cyfrowych i katalogów OPAC oraz innych serwisów (np. katalogów centralnych, bibliograficznych baz danych, Wikipedii)
    - możliwość interakcji i integracji użytkownika z serwisem (w tym m.in. RSS, newsletter, tworzenie listy ulubionych publikacji, ocenianie publikacji, polecanie publikacji innym, sugerowanie słów kluczowych (tagów) opisujących publikację, dodawanie do publikacji prywatnych słów kluczowych, dodawanie opisów do zakładek z wybór jednego z serwisów zarządzania linkami, np. Digg albo do serwisów społecznościowych, np. Facebook).

**A1.** Na podstawie pogłębionej analizy nowoczesnych (funkcjonujących od kilku lat)

i efektywnych rozwiązań w zakresie udostępniania i upowszechniania zdigitalizowanych zbiorów bibliotecznych online (studium przypadku istniejących platform udostępniających zasoby cyfrowe).

Przeprowadzenie analizy danych zastanych (Desk research): studium przypadku wzorcowych rozwiązań udostępniania i upowszechniania zbiorów cyfrowych w Europie i Polsce z wyłączeniem obiektów digitalizowanych i prezentowanych w 3D (10 przypadków).

Raport A1 zawierający opis 10 wzorcowych studium przypadku ze szczególnym uwzględnieniem funkcjonalności, które mogą posłużyć do specyfikacji nowej platformy udostępniania zasobów cyfrowych.

**A2.** Na podstawie pogłębionej, wieloaspektowej analizy potrzeb odbiorców korzystających ze zbiorów cyfrowych z uwzględnieniem:

- różnych kategorii odbiorców zróżnicowanych pod względem wieku, pochodzenia społecznego, narodowości, wykształcenia, sprawności fizycznej, poziomu posługiwania się komputerem, osobistych preferencji i innych
- zachowania odbiorców zależnego od celów lektury i powiązanych z nimi umiejętności (czytanie dla przyjemności, motywowane zainteresowaniami oraz czytanie na potrzeby studiów, zorientowane na osiągnięcie konkretnych rezultatów)
- nawyków i oczekiwań czytelników, kształtowanych w trakcie wcześniejszych kontaktów z narzędziami sieciowymi,
- strategii stosowanych przez użytkowników podczas czytania zarówno w celach naukowych i edukacyjnych, jak i dla przyjemności.

Kategorie użytkowników powinny uwzględniać następujące dane:

- wiek,
- płeć,
- wykształcenie,
- miejsce zamieszkania,
- zatrudnienie.

Grupowe wywiady zogniskowane (FGI) z użytkownikami zbiorów bibliotek cyfrowych (n=5, 30 respondentów).

Raport A2 zawierający szczegółowe wytyczne do specyfikacji nowej platformy udostępniania zbiorów cyfrowych z multiwyszukiwarką, uwzględniający różny profil użytkowników (studenci, emeryci, osoby niepełnosprawne, etc).

**A3.** Przeprowadzenie wywiadów pogłębionych z ekspertami z zakresu digitalizacji, udostępniania i upowszechniania zbiorów cyfrowych, IT, bibliotekoznawstwa, architektury informacji (n=20).

Raport A3 zawierający szczegółowe wytyczne o charakterze 'technicznym' niezbędne do szczegółowej specyfikacji nowej platformy udostępniania zbiorów cyfrowych.

**B.** Przeprowadzenie badania testowego po przygotowaniu przez Wykonawcę nowej platformy udostępniania zbiorów cyfrowych z multiwyszukiwarką w wersji prototypowej (beta) na podstawie:

**B1.** narzędzi i procedur testowych (m.in. wykorzystanie eye-trackingu, moderowanych testów z użytkownikami). Minimalna liczba użytkowników to 35-40 osób.

Opracowanie wyników zawierających w sobie następujące metryki:

- *Success rate* (współczynnik ilości ukończonych zadań. np. pobrano plik)
- *Time range for most important tasks* (czas jaki jest potrzebny na zrobienie danych akcji np. pobrano plik)
- *Satisfaction ratings* (współczynnik satysfakcji z użycia danej strony)
- *Interaction-cost* (współczynnik, który mówi, ile trzeba wykonać akcji dla osiągnięcia pożądanego przez użytkownika rezultatu)
- *Learnability* -jak szybko ludzie są w stanie się nauczyć używać danej strony - SUS albo NPS - standardowe współczynniki usability
- odsetek błędów popełnianych przez użytkowników

Raport B ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi działania nowej platformy udostępniania zbiorów cyfrowych (poszczególne funkcjonalności – efektywność, intuicyjność, etc), w szczególności wskazujący niezbędne poprawki dla firmy IT- w terminie ustalonym z Zamawiającym.

**C.** Ewaluacja efektywności (ocena nowej platformy pod kątem spełniania oczekiwań użytkowników) nowej platformy udostępniania zbiorów cyfrowych (funkcjonalność, użyteczność, poziom satysfakcji użytkowników, estetyka interfejsu i sposoby wizualizacji zasobów).

Opracowanie wyników zawierających w sobie następujące metryki:

- *Success rate* (współczynnik ilości ukończonych zadań. np. pobrano plik)
- *Time range for most important tasks* (czas jaki jest potrzebny na zrobienie danych akcji np. pobrano plik)
- *Satisfaction ratings* (współczynnik satysfakcji z użycia danej strony)
- *Interaction-cost* (współczynnik, który mówi ile trzeba wykonać akcji, żeby coś zrobić - kliknąć, rejestracji etc.)
- *Learnability* -jak szybko użytkownicy są w stanie się nauczyć używać danej strony - SUS albo NPS - standardowe współczynniki usability
- *Skala Użyteczności Systemu* (ang. *System Usability Scale, SUS*) to sprawdzony i szybki sposób oceny użyteczności interfejsów użytkownika poprzez ankietę.

**C1.** Przeprowadzenie sondażu ewaluacyjnego online (CAWI Computer-Assisted Web Interview – wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony WWW, n=500), (z użyciem narzędzi własnych lub dostępnych na rynku) oraz opracowanie ankiety na potrzeby badania.

Raport C zawierający ocenę dokonaną przez użytkowników należących do różnych kategorii profilowych poszczególnych funkcjonalności nowej platformy udostępniania zbiorów cyfrowych z multiwyszukiwarką – w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.

Każdorazowo jeśli mowa o raporcie należy rozumieć jego przekazanie w formie elektronicznej (plik pdf) i drukowanej. Forma raportu jest konsekwencją przyjętej metody badawczej.

Każdorazowo jeśli mowa o grupach użytkowników, należy rozumieć iż po stronie wykonawcy jest dobór próby.

## **TERMIN REALIZACJI**

Przedmiot zamówienia zostanie zrealizowany w następujących etapach:

Etap A1: w terminie 1 miesiąca od daty podpisania umowy

Etap A2: w terminie 4 miesięcy od daty podpisania umowy

Etap A3: w terminie 9 miesięcy od daty podpisania umowy

Etap B: w terminie 4 miesięcy od dnia przekazania przez firmę informatyczną wersji testowej platformy MBC

Etap C: w terminie 2 miesięcy od dnia dokonania odbioru końcowego platformy MBC.

Zamawiający dostarczy:

Informacje dotyczące projektowanej platformy, dostęp do danych statystycznych istniejącej platformy oraz dodatkowe, niezbędne do przeprowadzenia badań informacje po uzgodnieniu.