

(249876)

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Informacje ogólne

Zamawiający: Centrum e-Zdrowia

Przedmiot zamówienia: **Badanie świadomości, adopcji i barier korzystania z aplikacji mojejKP**

Charakter zamówienia: Usługa badawcza – badanie społeczne o charakterze strategicznym

Termin realizacji usługi: 2 miesiące od daty zawarcia umowy

2. Kontekst i uzasadnienie zamówienia

Centrum e-Zdrowia realizuje zadania związane z rozwojem państwowych usług e-zdrowia. Jednym z kluczowych narzędzi jest aplikacja mojejKP, którą obecnie posiada ok. 4 mln użytkowników, podczas gdy z Internetowego Konta Pacjenta (IKP) korzysta ok. 20 mln użytkowników, co wskazuje na istotną lukę adopcyjną pomiędzy dostępem do usług cyfrowych a ich mobilnym wykorzystaniem.

Celem strategicznym Centrum e-Zdrowia jest zwiększenie liczby użytkowników aplikacji mojejKP do 8 mln do końca 2026 roku. Osiągnięcie tego celu wymaga rzetelnej diagnozy świadomości, barier i motywatorów korzystania z aplikacji mojejKP w populacji dorosłych Polaków oraz podjęcia stosownych działań, będących wynikiem wniosków i rekomendacji z analizy ankiet przedmiotowego badania.

3. Cel zamówienia

Głównym celem zamówienia jest realizacja reprezentatywnego badania ilościowego, które dostarczy Zamawiającemu wiedzy umożliwiającej:

- identyfikację poziomu świadomości użytkowników aplikacji mojejKP wśród ogółu dorosłych Polaków (świadomość spontaniczna i wspomagana aplikacją mojejKP v mObywatel),
- określenie powodów korzystania i niekorzystania z aplikacji mojejKP,
- określenie poziomu jej używania (częstotliwości, zakresu funkcji),
- określenie potencjału wzrostu liczby użytkowników – wskazanie realnych, motywatorów używania aplikacji w różnych grupach wiekowych/społecznych,
- określenie oczekiwań potencjalnych użytkowników w zakresie przyszłych funkcjonalności przyczyniających się do korzystania z aplikacji mojejKP, w tym nowych funkcjonalności, które Centrum e-Zdrowia realizuje dzięki środkom z KPO (takich jak rozwój centralnej e-rejestracji, system DOM, e-profil pacjenta),
- weryfikacja skojarzeń nazwy mojejKP
- testowanie nowej nazwy dla rządowej aplikacji zdrowotnej w Polsce, zamiast mojejKP np:
 - MojeZdrowie
 - mZdrowie lub eZdrowie
 - mojejKP lub miKP
 - mPacjent lub ePacjent
 - mLekarz lub eLekarz
 - mMed lub eMed
 - JestemPacjentem

Badanie ma charakter strategiczno-decyzyjny i będzie podstawą do projektowania:

- działań komunikacyjnych i edukacyjnych,
- rozwoju funkcjonalnego aplikacji mojeIKP,
- inicjatyw zwiększających migrację użytkowników IKP do mojeIKP.

4. Zakres przedmiotu zamówienia

4.1 Grupa badana

Ogół dorosłych mieszkańców Polski (18+).

4.2 Wymogi reprezentatywności

Badanie ilościowe musi być reprezentatywne dla populacji dorosłych mieszkańców Polski pod względem:

- płci,
- wieku,
- wykształcenia,
- wielkości miejscowości,
- regionu (województwo).

Wykonawca powinien zapewnić możliwość:

- porównań pomiędzy użytkownikami mojeIKP, użytkownikami IKP niekorzystającymi z aplikacji mojeIKP oraz osobami nieświadomymi aplikacji mojeIKP,
- porównań pod względem źródeł pozyskiwania przez respondentów informacji o narzędziach (IKP, mojeIKP).

4.3 Zakres merytoryczny badania

Zakres badania obejmuje co najmniej:

- świadomość spontaniczną i wspomaganą istnienia aplikacji mojeIKP,
- poziom znajomości funkcjonalności aplikacji,
- poziom faktycznego korzystania z aplikacji (aktualni, byli, nie użytkownicy, sporadyczni) poprzez m.in. określenie częstotliwości używania i ocenę aplikacji,
- postrzegane zalety i wady w tym kluczowe bariery instalacji i użytkowania aplikacji,
- przyczyny rezygnacji z aplikacji,
- czynniki skłaniające do instalacji/ ponownej instalacji,
- postrzeganie nowych funkcjonalności,
- zrozumienie kanałów dotarcia do informacji o aplikacji,
- różnic postaw między użytkownikami IKP i mojeIKP,
- wpływu czynników na korzystanie z aplikacji takich jak np.: kompetencje cyfrowe i potrzeby zdrowotne,
- ocena potencjału powrotu byłych użytkowników aplikacji mojeIKP,
- ocena skłonności nie użytkowników do instalacji aplikacji w przyszłości,
- benchmark z innymi aplikacjami dostępnymi na rynku – wskazanie najbardziej użytecznych i intuicyjnych rozwiązań z perspektywy użytkownika, w tym porównanie z mObywatelem.

Szczegółowy zestaw pytań Wykonawca uzgodni z Zamawiającym przed realizacją badania.

5. Metodologia

Zamawiający oczekuje:

- badania ilościowego (CAWI / CATI lub mixed-mode),
- minimalnej liczebności próby zapewniającej reprezentatywność (rekomendacja Wykonawcy),

- ważenia danych zgodnie ze strukturą populacji. Prosimy o podanie dwóch wariantów liczebności próby:

Wariant 1:

- 1100 osób (błąd ok 3 pp) z warstwami/ kwotami:
- Płeć/ wiek (dla 6 grup wiekowych) jako główne kwoty
- Miasto/ wieś – kontrola próby
- Województwo – kontrola (proporcjonalnie)

Wariant 2:

- 1600-2000 osób – podgrupy mają znaczenie
- np. 18-24 – N 400
- 60+ - N 400
- Reszta populacji 800-1200
- Miasto/ wieś – kontrola próby
- Województwo – kontrola (proporcjonalnie)

Wykonawca powinien opisać:

- metodologię,
- wielkość i strukturę próby,
- sposób rekrutacji respondentów w celu zapewnienia reprezentatywności,
- kontrolę jakości danych,
- harmonogram realizacji od podpisania umowy do prezentacji wyników,
- narzędzie wykorzystywane do realizacji badania ilościowego,
- koszty,
- ograniczenia metodologiczne

oraz potwierdzić przykłady realizacji podobnych min. 3 projektów badawczych o podobnym charakterze (przedmiot badania, skala, reprezentatywność i inne opisane w przedmiocie).

6. Produkty końcowe

Wykonawca w terminie wskazanym w pkt 1 OPZ dostarczy w formie mailowej łącznie:

- raport końcowy (PDF i PPT) oparty na rzetelnych danych ilościowych,
- prezentację zarządczą (PPT) zawierającą m.in.: klarowne wnioski i insights, identyfikacje kluczowych barier i motywatorów, segmentacje użytkowników pod kątem potencjału wzrostu, rekomendacji wspierających wzrost liczby użytkowników mojej IKP, powodów skłaniających do korzystania z aplikacji oraz przyczyn niekorzystania z niej (barier),
- zestaw danych (SPSS / Excel),
- executive summary (max. 10 slajdów).

Nie później niż 3 dni od przekazania ww. produktów końcowych Wykonawca po uzgodnieniu z Zamawiającym terminu, dokona prezentacji wyników w formie spotkania online.

7. Tryb akceptacji produktów końcowych

Zamawiający w ciągu 5 Dni Roboczych, licząc od daty przekazania przez Wykonawcę produktów końcowych może zgłosić w formie mailowej uwagi do poszczególnych produktów końcowych.

Wykonawca w ciągu maksymalnie 3 Dni Roboczych od otrzymania uwag uwzględni je i ponownie również w formie mailowej przedstawi Zamawiającemu poprawione produkty końcowe do akceptacji

Proces zgłaszania uwag może się powtarzać do momentu uzgodnienia pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą ostatecznej i akceptowalnej dla Zamawiającego wersji poszczególnych produktów końcowych.

Potwierdzeniem realizacji zamówienia będzie podpisany przez Zamawiającego Protokół Odbioru. Podpisanie Protokołu Odbioru przez Zamawiającego nastąpi maksymalnie w terminie 2 Dni Roboczych od dnia akceptacji przez Zamawiającego ostatecznej i akceptowalnej dla Zamawiającego wersji wszystkich produktów końcowych.

W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązuje się do rzetelnej i terminowej realizacji Zamówienia oraz stałej współpracy z Zamawiającym, w Dni Robocze w godzinach pracy Zamawiającego tj. pomiędzy 8:00, a 16:00. Dni Robocze to dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy lub wolnych od pracy u Zamawiającego.