

**DZP-271-02/2026**  
**Załącznik nr 1 do Specyfikacji Warunków Zamówienia**

**Specyfikacja merytoryczna dotycząca badań UX i prac badawczo-projektowych dla serwisu Karnet – informator kulturalny Krakowa oraz jego funkcjonalności dotyczących kultury w aplikacji mKraków.**

## **Specyfikacja merytoryczna**

### **Badania UX oraz opracowanie i testowanie makiet funkcjonalnych serwisu Karnet**

#### **1. Kontekst i rola serwisu**

Serwis **karnet.krakowculture.pl** jest kluczowym miejskim narzędziem informacyjnym dotyczącym wydarzeń kulturalnych w Krakowie, wykorzystywanym zarówno przez:

- mieszkańców miasta,
- osoby przyjezdne (turyści, goście krótkoterminowi),
- osoby planujące udział w wydarzeniach z wyprzedzeniem.

Serwis jest dostępny w wersji desktopowej i mobilnej (RWD) oraz **ma zostać zintegrowany jako funkcjonalność w miejskiej aplikacji mobilnej mKraków.**

#### **2. Główny cel zamówienia**

Celem zamówienia jest **kompleksowe przeprojektowanie doświadczenia użytkownika (UX)** serwisu Karnet z uwzględnieniem przyszłej integracji z aplikacją mKraków (funkcjonalności dotyczące kultury), oparte na rzetelnych badaniach jakościowych i ilościowych, prowadzące do:

- lepszego dopasowania serwisu do rzeczywistych potrzeb użytkowników,
- zwiększenia dostępności, użyteczności i czytelności informacji kulturalnej dla wszystkich użytkowników serwisu,
- opracowania **przebadanych makiet funkcjonalnych** stanowiących podstawę do dalszych prac projektowych i programistycznych.
- opracowania podstawowych zaleceń do workflow pracy redaktorów w interakcji z CMSem.

#### **3. Cele szczegółowe badań**

Badania UX powinny umożliwić:

1. Zrozumienie **zachowań, motywacji i barier użytkowników**, gdy:
  - szukają inspiracji na spędzenie czasu wolnego,
  - poszukują informacji o wydarzeniach kulturalnych
  - planują udział w wydarzeniach (indywidualnie lub grupowo).
2. Ocenę, **w jakim stopniu obecny serwis Karnet**:
  - spełnia potrzeby informacyjne użytkowników,
  - wspiera proces podejmowania decyzji,
  - jest intuicyjny i spójny w wersji desktopowej i mobilnej.
3. Wypracowanie **rekomendacji UX** oraz **makiet funkcjonalnych**, które:
  - odpowiadają na zidentyfikowane potrzeby,
  - są projektowane w podejściu **mobile first**,

**Załącznik nr 1 do Specyfikacji Warunków Zamówienia**

- mogą zostać zaadaptowane do środowiska aplikacji mobilnej.
- 4. Zweryfikowanie zaproponowanych rozwiązań poprzez **testy makiet z użytkownikami** przed rozpoczęciem dalszych prac wdrożeniowych.

**4. Zakres merytoryczny badań**

**4.1. Badania eksploracyjne / etnograficzne (kontekstowe)**

**Cel:** zrozumienie szerokiego kontekstu poszukiwania informacji o czasie wolnym i kulturze.

**Zakres:**

- Badanie jakościowe zachowań użytkowników **niezależnie od serwisu Karnet**.
- Analiza:
  - gdzie i jak użytkownicy szukają informacji o wydarzeniach oraz zajęciach o charakterze kulturalnym,
  - jakie źródła są pierwszym punktem styku (social media, wyszukiwarki, rekomendacje, aplikacje),
  - jakie informacje są kluczowe w procesie decyzyjnym,
  - jakie frustracje i bariery pojawiają się w obecnych rozwiązaniach cyfrowych.

Wyniki tej części:

- **persony / archetypy użytkowników** (wyłonione indukcyjnie, minimum 6)
- mapy zachowań i potrzeb,
- insighty możliwe do wykorzystania także w pracach nad **polityką informacji kulturalnej miasta Krakowa**.

**4.2. Badanie istniejącego serwisu Karnet**

**Cel:** ocena obecnego UX serwisu.

**Zakres:**

- analiza heurystyczna UX/UI,
- badania z użytkownikami (np. testy użyteczności, wywiady),
- identyfikacja:
  - punktów krytycznych (pain points),
  - braków informacyjnych,
  - nieczytelnych procesów,
  - różnic w doświadczeniu mobile vs desktop,
  - elementów odpowiadających w obecnym doświadczeniu.

Badania powinny obejmować:

- **obecnych użytkowników serwisu,**
- **osoby, które nie korzystają z Karnetu,** ale potencjalnie szukają informacji o wydarzeniach kulturalnych, **z uwzględnieniem osób o specjalnych potrzebach.**

**4.3. Rekomendacje i makiety funkcjonalne**

**Cel:** przełożenie wyników badań na konkretne rozwiązania.

**Zakres:**

- opracowanie rekomendacji UX (architektura informacji, logika nawigacji, kluczowe funkcje),

**DZP-271-02/2026**  
**Załącznik nr 1 do Specyfikacji Warunków Zamówienia**

- stworzenie **makiety funkcjonalnych (low-/mid-fidelity)** w podejściu **mobile first**,
- makiety powinny obejmować kluczowe scenariusze użytkownika (np. inspiracja, wyszukiwanie, filtrowanie, planowanie).

Makiety nie są projektem graficznym, lecz **narzędziem do testów i dalszego projektowania**.

#### **4.4. Testowanie makiet funkcjonalnych**

**Cel:** walidacja zaproponowanych rozwiązań przed wdrożeniem.

**Zakres:**

- testy użyteczności makiet z użytkownikami,
- sprawdzenie:
  - czy projektowane rozwiązania odpowiadają realnym potrzebom,
  - czy są zrozumiałe i intuicyjne,
  - czy są dostosowane do zróżnicowanych wymagań osób o specjalnych potrzebach, mogących samodzielnie korzystać z narzędzi cyfrowych
  - czy skracają czas i wysiłek potrzebny na znalezienie informacji.

Efektom powinny być:

- wnioski z testów,
- rekomendacje iteracyjne do dalszych prac projektowych i developerskich.

#### **5. Grupy badawcze**

Badania powinny uwzględniać co najmniej:

- mieszkańców i mieszkanki Krakowa (różne grupy wiekowe, w tym osoby o specjalnych potrzebach),
- osoby przyjezdne / turystów,
- osoby aktywnie korzystające z Karnetu,
- osoby niekorzystające z Karnetu, ale zainteresowane ofertą kulturalną.

#### **6. Integracja z aplikacją mKraków**

W ramach badań należy:

- przeanalizować scenariusz udostępnienia Karnetu jako funkcjonalności w aplikacji mKraków,
- odpowiedzieć na pytanie: **czy i w jakim zakresie doświadczenie użytkownika w aplikacji powinno być tożsame z mobilną wersją serwisu, a gdzie wymaga odrębnych rozwiązań UX,**
- zaproponować rekomendacje projektowe w tym zakresie.

#### **7. Oczekiwane rezultaty merytoryczne**

Wynikiem prac badawczych powinny być m.in.:

- raport z badań eksploracyjnych i UX,
- osoby / archetypy użytkowników,

## **DZP-271-02/2026**

### **Załącznik nr 1 do Specyfikacji Warunków Zamówienia**

- mapa potrzeb i problemów użytkowników,
- rekomendacje UX,
- makiety funkcjonalne (mobile first) - rozumiane jako kompletny, spójny zestaw makiet wszystkich kluczowych widoków zmodyfikowanego serwisu [karnet.krakowculture.pl](http://karnet.krakowculture.pl) obejmujących pełne ścieżki użytkownika (w tym m.in. stronę główną, listingi, widoki szczegółowe, wyszukiwarkę oraz inne istotne podstrony wynikające z badań i rekomendacji). Makiety powinny prezentować strukturę informacji, hierarchię treści, logikę nawigacji oraz kluczowe interakcje i stany w stopniu umożliwiającym ich późniejsze bezpośrednie przekazanie zespołowi deweloperskiemu do wdrożenia,
- raport z testów makiet wraz z wnioskami oraz ewentualną korektą makiet funkcjonalnych - w wyniku przeprowadzonych testów Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia uzasadnionych korekt i dostarczenia zaktualizowanego, kompletnego zestawu makiet funkcjonalnych.