



Příloha č. 1: Specifikace předmětu plnění

1. PODROBNÉ POŽADAVKY OBJEDNATELE NA PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1.1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Operační program Zaměstnanost (OPZ) vymezuje priority pro podporu zaměstnanosti, sociálního začleňování a efektivní veřejné správy z Evropského sociálního fondu v období 2014-2020. OPZ je vypracován zejména ve vazbě na Dohodu o partnerství, která vymezuje priority České republiky pro podporu z Evropských strukturálních a investičních fondů v období 2014-2020, a další klíčové národní i evropské strategické dokumenty. Řídícím orgánem Operačního programu Zaměstnanost je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

OPZ zahrnuje čtyři základní věcné prioritní osy, které pokrývají řešení problematiky podpory zaměstnanosti, rovných příležitostí žen a mužů, adaptability zaměstnanců a zaměstnavatelů, dalšího vzdělávání, sociálního začleňování a boje s chudobou, zefektivnění veřejné správy a veřejných služeb a podpory mezinárodní spolupráce a sociálních inovací v oblasti zaměstnanosti, sociálního začleňování a veřejné správy.

Předmětem plnění této veřejné zakázky je evaluace komunikačních aktivit OPZ, jejíž povinnost vychází z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č.1303/2013, čl. 116. Cílem evaluace je vyhodnotit fungování aktuálně využívaných klíčových komunikačních nástrojů a získání informací pro vylepšení jejich nastavení.

Výstupem evaluace budou doporučení pro vhodné nastavení komunikačních aktivit s ohledem na co největší efektivitu, ale beroucí v potaz i jejich hospodárnost.

1.2. BLIŽŠÍ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Komunikační aktivity OPZ vycházejí ze Společné komunikační strategie ESI Fondů, Komunikační strategie OPZ a komunikačního plánu 2016. Uvedené podklady Zpracovateli poskytne Zadavatel.

Hlavními cílovými skupinami externí komunikace OPZ jsou v roce 2016 zejména (potenciální) žadatelé a příjemci. Hlavním cílem komunikace je zajistit dostatečnou informovanost mezi (potenciálními) žadateli o příležitostech, které OPZ nabízí, a pravidlech, kterými se řídí, a motivovat je k podání projektových žádostí. Dalším cílem je zajistit kvalitní informační servis pro příjemce, aby byly projekty realizovány dle pravidel.

Důraz je kladen v tomto ohledu na on-line a přímou komunikaci. Široká veřejnost je ze strany Řídícího orgánu (ŘO) OPZ oslovována spíše prostřednictvím médií a novinářů. Z této skutečnosti plynou i oblasti evaluace a evaluační otázky.

Součástí vyhodnocení všech evaluačních otázek bude poskytnutí konkrétních doporučení (realizovatelných v prostředí státní správy), zejména v případě, že bude konstatováno, že daná aktivita neprobíhá optimálně.



Oblasti evaluace a evaluační otázky:

Portál esfcr.cz a Fórum ESF

Cílem portálu www.esfcr.cz je poskytovat informace o provádění, možnostech a přínosech Evropského sociálního fondu (ESF), resp. o operačních programech hrazených z tohoto fondu v gesci MPSV. Jsou zde publikovány informace o jednotlivých programech a výzvách, o aktuálních projektech a zadávacích řízeních a v neposlední řadě o akcích realizovaných v rámci projektů.

Portál neslouží pouze řídicímu orgánu, ale také uživatelům portálu (žadatelé o podporu, příjemci podpory apod.), kteří zde publikují informace týkající se jejich projektů/realizovaných aktivit, vyhlašovaných zakázek apod.

Z hlediska cílových skupin slouží portál žadatelům, příjemcům, veřejnosti, dodavatelům, partnerům, ale i médiím. Z tohoto pohledu je pro portál klíčová dobrá organizace publikovaných informací, srozumitelnost a přehlednost. Cílem je pomoci uživatelům najít snadno vše, co potřebují.

Fórum ESF je součástí portálu www.esfcr.cz a jedná se o otevřenou platformu pro komunikaci a sdílení informací mezi všemi zájemci o podporu z OPZ. V roce 2013 bylo fórum inovováno a nově přizpůsobeno zejména pro řešení otázek žadatelů, příjemců a implementačních subjektů. Diskuzní fórum je určeno pro komunikaci všech uživatelů portálu. Základní jednotku tvoří týmový komunikační klub. Týmový klub nabízí moduly pro řešení otázek a odpovědí, diskuzi a strukturované úložiště dokumentů.

V rámci hodnocení tohoto nástroje publicity budou zodpovězeny následující evaluační otázky:

► EQ 1 Do jaké míry odpovídá fungování portálu esfcr.cz svým cílům?

V rámci vyhodnocení této evaluační otázky Zpracovatel provede vhodným způsobem šetření minimálně u cílových skupin „potenciální žadatelé o podporu“ a „žadatelé a příjemci podpory“. Při výběru respondentů zohlední i jednotlivé podkategorie těchto cílových skupin (mj. zástupci firem, neziskových organizací, krajů, municipalit či organizačních složek státu). Součástí vyhodnocení otázky bude i expertní posouzení minimálně jednoho UX (User Experience) experta v oblasti web designu a tvorby wireframů. Výsledkem budou mimo jiné i doporučení ohledně zlepšení fungování portálu www.esfcr.cz.

Zpracovatel tuto evaluační otázku zodpoví na základě vyhodnocení následujících podotázek:

EQ 1.1 Do jaké míry a jak snadno získávají na portálu esfcr.cz jednotlivé cílové skupiny informace, které hledají?

Hodnocena bude obsahová náplň portálu i jeho struktura, přehlednost a uživatelská přívětivost. Tzn. mj. layout stránek, jejich jednotlivé komponenty, uspořádání do záložek a struktura jednotlivých sekcí.

Hodnoceno bude samostatně i vyhledávání na stránce, způsob sdílení textových a multimediálních souborů a také funkčnost modulu pro publikování informací příjemci podpory.

Zpracovatel vypracuje hodnocení portálu zvlášť z pohledu min. těchto cílových skupin: „potenciální žadatelé o podporu“ a „žadatelé a příjemci podpory“. Samostatnou částí pak bude expertní hodnocení portálu (minimálně jedním UX (User Experience) expertem v oblasti web designu a tvorby wireframů.

EQ 1.2 Do jaké míry poskytují nejběžnější vyhledávače (Google, Seznam, Bing) relevantní výsledky¹ při zadávání klíčových slov souvisejících s problematikou řešenou v rámci OPZ ve vztahu k portálu www.esfcr.cz? (Např. dětské skupiny, dotace, podpora, apod.)

Zpracovatel vyhodnotí tuto otázku na základě odborného testování či technické analýzy. Vyhodnocení dat bude opatřeno komentářem UX experta/expertů. Součástí odpovědi na otázku bude také analýza

¹ Relevantními výsledky se myslí odkaz na portál na 1. straně vyhledávače.



návštěvnosti portálu, forem přístupů a cest, jakými se uživatelé na stránky dostávají. Zadávatel Zpracovateli poskytne data z Google Analytics.

► EQ 2 Do jaké míry odpovídá fungování Fóra ESF svým cílům?

Hodnocena bude struktura Fóra ESF, jeho přehlednost a uživatelská přívětivost. Zpracovatel vypracuje hodnocení Fóra ESF pouze z pohledu cílové skupiny: „žadatelé a příjemci podpory“. Samostatnou částí pak bude hodnocení Fóra ESF UX expertem/experty. Součástí vyhodnocení této otázky budou i doporučení ohledně zlepšení fungování Fóra ESF.

Internetová kampaň

Internetová kampaň má za cíl oslovit potenciální žadatele OPZ s cílem informovat je o otevřených/plánovaných výzvách k předkládání projektových žádostí (bannerová část). Druhá část kampaně se zaměřuje na veřejnost a jejím cílem je informovat o přínosech, které program v České republice má (facebooková část). Celkově má kampaň za cíl přispět k naplnění komunikačních cílů stanovených v komunikační strategii OP Zaměstnanost 2014-2023, a tím přispět k zajištění dostatečné absorpční kapacity programu a také ke zlepšení vnímání transparentnosti procesů při čerpání dotací z ESI fondů.

V rámci hodnocení tohoto nástroje publicity bude zodpovězena následující evaluační otázka:

► EQ 3 Do jaké míry dosáhla internetová kampaň svých cílů?

Zpracovatel na tuto evaluační otázku zodpoví na základě analýzy post-buy² dat z bannerové kampaně, vyhodnocení dat z Google Analytics na www.esfcr.cz, vyhodnocení kampaně na podporu profilu na Facebooku (dosaženého počtu kliknutí, fanoušků a zobrazení), které Zpracovateli předá Zadávatel. Vyhodnotí zvlášť výsledky bannerové části a facebookové části. Vyhodnocení dat bude opatřeno komentářem minimálně jednoho mediálního experta. Součástí vyhodnocení této otázky budou i doporučení týkající se nastavení zadávacích podmínek pro budoucí kampaně.

Zpracovatel v rámci této evaluační otázky expertně vyhodnotí i nastavení zadávací dokumentace³ ke kampani na základě následujících podotázek:

EQ 3.1 Do jaké míry jsou parametry kampaně v zadávací dokumentaci vhodně nastaveny vzhledem ke komunikačním cílům?

EQ 3.2 Do jaké míry jsou v zadávací dokumentaci vhodně zvoleny jednotlivé části/formáty kampaně vzhledem k velikosti kampaně?

Facebookový profil „Větší šance najít práci“

Cílem nástroje je informovat veřejnost fungující na Facebooku (v Česku 4,5 mil. lidí) o ESF, OPZ a tématech spojených s programem a fondem prostřednictvím příběhů účastníků projektů ESF, reportáží o projektech ESF, ale i příspěvků souvisejících s děním v Evropské unii, trhem práce, zaměstnaností, rovnými příležitostmi, sociálním začleňováním a dalšími relevantními tématy. Cílem je upoutat pozornost na tato témata a hravou formou rozproudit diskusi. Globálním cílem je informovat o existenci evropských fondů a komunikovat přidanou hodnotu, kterou kohezní politika znamená pro Českou republiku dle Společné komunikační strategie ESI Fondů.

² Post-buy data budou obsahovat vyhodnocení dosaženého výkonu kampaně - na kolik procent se splnil mediaplán, jaký byl zásah a frekvence, počet kliknutí a zobrazení (celkově i u každé stránky zvlášť), jaká byla cena za zobrazení / kliknutí na jednotlivých stránkách. K dispozici pro Zpracovatele budou post-buy data v lednu 2016.

³ Zadávací dokumentaci poskytne Zpracovateli Zadávatel.



V rámci hodnocení tohoto nástroje publicity bude zodpovězena následující evaluační otázka:

► EQ 4 Do jaké míry odpovídá fungování facebookového profilu „Větší šance najít práci“ svým cílům?

V rámci vyhodnocení této evaluační otázky Zpracovatel vhodným způsobem provede šetření u fanoušků profilu. Součástí vyhodnocení otázky bude i posouzení minimálně jednoho mediálního experta. Výsledkem budou mimo jiné i doporučení, jak profil zatraktivnit a jakou formou nejefektivněji profil ze strany Zadavatele spravovat.

EQ 4.1 Jaké je složení fanoušků sledující facebookový profil?

Zpracovatel na základě dostupných dat zmapuje, jaké skupiny (podle věku, pohlaví a případně dalších vhodných charakteristik) tvoří fanoušky facebookového profilu.

EQ 4.2 Jak fanoušci facebookového profilu hodnotí jeho obsahovou náplň?

Tato otázka bude vyhodnocena na základě šetření u fanoušků profilu. Zpracovatel odpověď na evaluační otázku vyhodnotí souhrnně za všechny fanoušky a tam, kde je to vhodné, také v rámci zjištěných jednotlivých skupin fanoušků.

Analyzována budou minimálně tato témata:

- Jakým způsobem se fanoušci o profilu dozvěděli?
- Jaká témata fanoušky nejvíce zajímají?
- Jaká je motivace fanoušků k návštěvám profilu?
- Jaká vylepšení by fanoušci na profilu uvítali?

EQ 4.3 Je aktivita Zadavatele na facebookovém profilu efektivní?

Vyhodnocení dat této otázky bude provedeno mediálním expertem/experty na základě analýzy aktivit facebookového profilu a k nim se vážících statistik. Zároveň budou jako podklad sloužit i zjištění z šetření v rámci EQ 4.1 a EQ 4.2.



Analyzována budou minimálně tato témata:

- Jsou vkládané příspěvky a míra aktivit Zadavatele na facebookovém profilu vhodně zvolené vzhledem k profilu fanoušků?
- Existuje prostor pro zásah dalších cílových skupin OPZ, které aktuálně nejsou mezi fanoušky profilu zastoupené?

Tiskové zprávy k OPZ

Cílem tiskových zpráv je dostat co nejvíce pozitivních zpráv o ESF/OPZ do médií. Má za cíl přispět k naplnění komunikačních cílů stanovených v komunikační strategii OP Zaměstnanost 2014-2023, a tím přispět k informovanosti o existenci programu a fondu.

V rámci hodnocení tohoto nástroje publicity bude zodpovězena následující evaluační otázka:

► EQ 5 Do jaké míry přispívají vydané tiskové zprávy k OPZ k větší publicitě v médiích?

V rámci zpracování odpovědi na tuto evaluační otázku Zpracovatel na základě dat z monitoringu médií vyhodnotí, do jaké míry přispívají vydané tiskové zprávy k OPZ k větší publicitě v médiích.

Analyzována budou minimálně tato témata:

- Jaká konkrétní média nejčastěji přebírala tiskové zprávy k OPZ? Jakého zásahu jednotlivé tiskové zprávy dosáhly? Jaké cílové skupiny zasáhly?
- Má na převzetí tiskové zprávy k OPZ vliv její konkrétní téma? Ovlivňuje převzetí tiskové zprávy nějaký jiný parametr?
- Jak často jsou tiskové zprávy k OPZ převzaty doslovně? Jak často jsou naopak redakčně upraveny? Dochází v případě redakční úpravy ke změně vyznění tiskové zprávy?

Požadované evaluační metody a možný přístup:

Zpracovatel v rámci vyhodnocení evaluačních otázek požaduje práci se sekundárními daty určenými v bližší specifikaci předmětu plnění a sběr dat minimálně v rozsahu, který je uveden u jednotlivých evaluačních otázek. Povinnou součástí vyhodnocení určených evaluačních otázek bude také expertní posouzení. V nabídce Zpracovatel uvede také metody zpracování či přístup k analýze sekundárních i získaných primárních dat.

Požadované výstupy evaluace a termíny jejich dodání:

Tabulka 1 Požadované výstupy evaluace a termíny jejich dodání

	Požadované výstupy	Termíny pro předložení návrhů*	Popis výstupu**
	<i>Předpoklad zahájení</i>	<i>říjen 2016</i>	<i>Smlouva</i>
1	Vstupní zpráva + prezentace návrhu zprávy dle potřeb Zadavatele	Do 15 pracovních dnů od uzavření smlouvy.	Smyslem vstupní zprávy je odsouhlasení zvoleného evaluačního designu (podrobného evaluačního plánu) této evaluace, tzn., že ve zprávě bude podrobně popsán harmonogram realizace a detailní metodologie řešení evaluace (tj. rozpracování metodologie uvedené v „Popisu realizace předmětu plnění“ Příloze č. 2 Smlouvy), obsahující minimálně: (i) dekompozici jednotlivých evaluačních otázek na podotázky, prostřednictvím kterých budou evaluační otázky zodpovězeny (včetně návrhů scénářů jednotlivých typů šetření) – např. znění dotazníku, scénář fokusní skupiny, obsah odborného testování či technické analýzy



			apod.; (ii) identifikaci všech zdrojů dat pro každou evaluační otázku; (iii) identifikaci nástrojů sběru dat; (iv) identifikaci způsobu analýzy dat; (v) podrobné stanovení dílčích termínů jednotlivých evaluačních šetření. Na tento výstup je navázána první faktura.
2	Závěrečná zpráva + workshop	Do 13. února 2017 (finální verze zprávy: 31. březen 2017)	Závěrečná evaluační zpráva bude obsahovat vyhodnocení všech evaluačních otázek – součástí budou zjištění i doporučení. Zpráva bude obsahovat tyto části určené pro různé uživatele výstupů evaluace: 1. Manažerské shrnutí (max. 3 strany) 2. Stručné shrnutí metodologie a průběhu řešení 3. Vyhodnocení jednotlivých evaluačních otázek (zjištění, závěry a doporučení^{***}) 4. Samostatná technická příloha s detailním popisem postupu, metodologie a dílčích analýz, vč. kompletních datasetů z řešení této evaluace, určená evaluační jednotce Zadavatele (s cílem prokázat řádné plnění zakázky) a případně odborné evaluačnické komunitě. Po dohodě se Zadavatelem Zpracovatel zajistí prezentaci zprávy (zjištění a doporučení) pro vybrané uživatele evaluace. Zpracovatel poskytne Zadavateli k využití prezentaci v elektronické podobě. Na tento výstup je navázána druhá faktura.

* Termíny výstupů mohou být posunuty dle dohody Zadavatele se Zpracovatelem v závislosti na potřebách Zadavatele a dostupnosti dat. Předložení „návrhů“ se týká výstupů ve formě evaluačních zpráv.

** Do anglického jazyka bude přeloženo manažerské shrnutí závěrečné evaluační zprávy, a to do 30 dnů po akceptaci zprávy Objednatelem.

*** Poskytovatel po schválení závěrečné zprávy vyplní hlavní závěry a doporučení do modulu evaluace v informačním systému IS KP14+, do kterého mu bude za tímto účelem včas zřízen Zadavatelem přístup.

Hlavní uživatelé výstupů

- MPSV ČR – ŘO OPZ (sekce 8)
- MMR ČR
- EK

Další požadavky na plnění zakázky

Poskytovatel bude ve všech fázích realizace zakázky postupovat v souladu s Etickým kodexem evaluátora (viz www.czecheval.cz).