



Zadání Maturitní práce

předmět Design služeb

verze 2.2025

Vedoucí práce: Mgr. Lukáš Sochor



Obsah zadávací dokumentace

Obsah zadávací dokumentace.....	2
1. Zadání maturitní práce	4
1.1 Název práce	4
1.2 Cíl práce	4
2. Dílčí úkoly maturitní práce	5
2.1. Poznej.....	5
2.2. Definuj.....	5
2.3. Lean Canvas.....	5
2.4. Navrhni	5
2.5. Ověřuj.....	6
2.6. Výstupy	6
2.6.1. Designová dokumentace.....	6
2.6.2. Prototyp.....	6
3. Požadavky na úpravu práce a dílčích výstupů	7
3.1. Podoba práce	7
3.1.1. Podklady a přílohy.....	7
3.1.2. Citace.....	7
3.1.3. Ukládání dat.....	7
3.2. Použití umělé inteligence	7
4. Harmonogram práce	8
4.1. Termíny povinných konzultací	8
4.2. Nepovinné konzultace	8
4.2. Termín odevzdání maturitní práce.....	8
5. Hodnotící kritéria	9
6. Obhajoba maturitní práce.....	10
6.1. Cíl obhajoby	10



6.2. Obsahové požadavky obhajoby	10
6.3. Tvorba obhajoby	10



1. Zadání maturitní práce

1.1 Název práce

Design služby cílené na uživatele vybrané olomoucké knihovny

1.2 Cíl práce

Cílem práce je navrhnout **službu**, která **uživatelům některé z hlavních olomouckých knihoven zlepší uživatelský zážitek** (tj. jim cestu službou zjednoduší, zkrátí, usnadní, nebo ji učiní příjemnější). Služba musí vycházet ze skutečných problémů uživatelů a naplňovat tak jejich potřeby, postup práce musí vycházet z principů a používat metody Designu služeb.

Výstupy práce jsou **Designová dokumentace**, která shrnuje veškeré dílčí kroky a jejich návaznost, **Lean Canvas**, a funkční a otestovaný **Prototyp** služby, nebo její části, který budete prezentovat při odevzdání obhajobě.

2. Dílčí úkoly maturitní práce

Při tvorbě návrhu projděte celým designovým procesem definovaným pomocí strategií jako **Double diamond** (*poznej, definuj, navrhni, ověřuj*), **Design thinking** (*empatie, definování problému, generování nápadů, tvorba prototypu, testování*), nebo jiných.

V rámci procesu **použijte nejméně osm různých konkrétních kreativních metod** používaných v rámci designu služeb (každý krok nejméně dvě), první část příprav pak shrňte pomocí metody **Lean Canvas**, celou **podobu služby pak shrňte v podrobné dokumentaci**, která bude tvořit jádro práce, a popisovat procesy a výstupy jednotlivých kroků.

2.1. Poznej

Zjistěte problémy a potřeby cílové skupiny ve vztahu k zadání. **Nepředpokládejte, ale vše podrobně prozkoumejte**, pochopte a zdokumentujte. Použijte **nejméně dvě různé metody** sloužící k poznání problémů a potřeb cílové skupiny. Vytvořte závěry.

- Metody zahrnují oslovení nejméně 40 respondentů z cílové skupiny.
- Vyberte vhodný a kreativní způsob sběru relevantních informací.
- Zjišťujte informace přímo na místě (projděte si služby, oslovte cílovou skupinu i pracovníky knihovny, prostudujte příslušné dokumenty).

2.2. Definuj

Na základě předchozího kroku **definujte specifický problém**, který bude předmětem řešení vaší služby. Prozkoumejte tento problém do hloubky, určete jeho kořeny a rozsah (všechny postižené a zainteresované osoby, místa výskytu atd.), aby bylo zřejmé, co musí služba adresovat. **Použijte nejméně dvě různé metody**.

2.3. Lean Canvas

V návaznosti na předchozí kroky **vyplňte šablonu Lean Canvas**, ve které popíšete vybraný problém, načrtnete vaše řešení, zvážíte vaše možnosti, vymezíte cílovou skupinu a uděláte základní rozvahu nákladů a výnosů vaší služby.

- Lean Canvas shrnuje předchozí kroky a vytváří předpoklady pro další postup = navrhuje řešení a analyzuje možnosti tohoto řešení.
- Formulář je k dispozici jako příloha k zadání maturitní práce.

2.4. Navrhni

Rozpracujte v celé šíři vaše řešení a dejte mu konkrétní podobu. **Použijte nejméně dvě různé metody** k podrobnému popisu vlastností a funkcí vaší služby, stejně jako její

vizuální podoby. V řešeních buďte tvůrčí, vraťte se k předchozím krokům, ať se ujišťujete, že řešení vhodně odpovídá na definované potřeby a problémy.

2.5. Ověřuj

Vytvořte vhodný prototyp služby, nebo prototyp její části, který **testujte v nejméně dvou iteracích** s cílem získat zpětnou vazbu. **Použijte nejméně dvě metody testování a získávání zpětné vazby.**

- V každé iteraci testování **získejte zpětnou vazbu nejméně od 15 respondentů** z cílové skupiny (zástupců celého spektra).
- Zdokumentujte změny, které jste, v návaznosti na zpětnou vazbu, ve vaší službě provedli.

2.6. Výstupy

2.6.1. Designová dokumentace

Vytvořte výstupní dokumentaci, ve které popíšete vaši službu a jednotlivé dílčí kroky, které vedly k jejímu návrhu.

- Popište výchozí studovanou situaci v cílové skupině, vysvětlete, jak jste situaci poznávali a jaké problémy k řešení z tohoto procesu vyplynuly.
- Popište finální a otestovanou podobu služby a vysvětlete, jaký problém řeší a jak naplňuje potřeby cílové skupiny.
- Popište přínosy a výnosy služby, stejně jako náklady na její tvorbu a provoz.
- Popište jednotlivé *features* (funkce a vlastnosti) vaší služby.
- Popište proces vzniku služby, zdůrazněte návaznosti a důvody pro vaše designová rozhodnutí.

2.6.2. Prototyp

Představte konečnou podobu vašeho prototypu, upravenou na základě zpětné vazby, která disponuje potřebnými *features* a naplňuje tak potřeby cílové skupiny.

3. Požadavky na úpravu práce a dílčích výstupů

3.1. Podoba práce

Finální práce bude mít podobu designového dokumentu uloženém jak v editovatelné podobě (Textový dokument Microsoft Office, *.docx) tak v přenosné podobě (*.pdf). V tomto dokumentu budou přehledně zpracovány všechny požadované dílčí úkoly práce, doplněné a podkladový materiál (obrázky, tabulky, atd.).

Součástí finální podoby práce je také vyplněná tabulka formuláře Lean Canvas uložená ve stejných formátech.

Součástí finální podoby práce je také funkční prototyp.

Pro zpracování práce respektujte jednotnou [vizuální identitu školy](#).

3.1.1. Podklady a přílohy

Přílohy a **všechny podklady** vzniklé v průběhu procesu designu, v původní, nekrácené, podobě, budou uloženy ve složce příloh v určeném adresáři. V práci na ně bude průběžně odkazováno.

3.1.2. Citace

Všechny externí zdroje použité v práci budou ocitovány v souladu s normou ISO 690:2022. Citace budou odkazovány v poznámkách pod čarou, celkový soupis použitých zdrojů bude uveden na konci práce.

3.1.3. Ukládání dat

Žák je povinen řídit se dokumentem „**Závazný manuál pro tvorbu, zpracování a ukládání obhajob a projektů**“, který je samostatnou součástí zadávací dokumentace k obhajobám.

3.2. Použití umělé inteligence

Použití veškeré generativní umělé inteligence je pro přípravu práce zakázáno a může být důvodem pro hodnocení stupněm nedostatečný.



4. Harmonogram práce

4.1. Termíny povinných konzultací

Součástí práce jsou dvě povinné konzultace s vedoucím práce, každá v rozsahu nejméně 20 minut. **Na tyto konzultace chodí student připraven pokládat konkrétní otázky a prezentovat postup při tvorbě práce.**

Povinné konzultace probíhají mimo výuku. Vyučující dá prostřednictvím systému EduPage k dispozici rozpis možných termínů, na které se studenti budou moci zapisovat.

Nevyužití povinné konzultace a/nebo nepřípravenost při konzultaci je důvodem ke snížení závěrečného hodnocení.

4.2. Nepovinné konzultace

Nepovinné konzultace probíhají za stejných podmínek a stejným způsobem, jako povinné konzultace (mimo dobu vyučování, po dohodě a zapsání do rozpisu termínů).

4.2. Termín odevzdání maturitní práce

Termín odevzdání finální podoby práce je **17. 4. 2026**.



5. Hodnotící kritéria

V hodnocení bude přihlášeno nejen na formální správnost jednotlivých kroků (použité metody, formulace, atd.), ale také na proveditelnost výsledku a schopnost představit, vysvětlit a zdůvodnit celý proces v rámci prezentace.

Pro hodnocení finální maturitní práce budou použita následující hodnotící kritéria:

Problém	25 bodů
• Metody poznání problému (počet, různorodost, vhodnost, relevance)	10 bodů
• Metody definice problému (počet, různorodost, vhodnost, relevance)	10 bodů
• Definice vybraného problému (srozumitelnost, relevance výběru)	5 bodů
Lean Canvas	10 bodů
• Formální splnění podmínek	5 bodů
• Přínos pro další práci	5 bodů
Řešení	30 bodů
• Metody designu řešení (počet, různorodost, vhodnost, relevance)	10 bodů
• Nápaditost a vhodnost navrhovaných řešení	5 bodů
• Tvorba prototypu a jeho testování (metody jeho tvorby a získávání ZV)	10 bodů
• Užitečnost ZV a její efektivní využití	5 bodů
Designová dokumentace	15 bodů
• Obsahové a formální naplnění podmínek	5 bodů
• Celková funkčnost služby (relevance, efektivita, užitečnost)	5 bodů
• Provázanost designového procesu ve všech jeho krocích	5 bodů
Ústní obhajoba	20 bodů

6. Obhajoba maturitní práce

6.1. Cíl obhajoby

Cílem domácí přípravy na obhajobu je vytvoření prezentace, kterou budete následně ve škole před maturitní komisí prezentovat a obhajovat tak svoji maturitní práci.

6.2. Obsahové požadavky obhajoby

Vaše samotná obhajoba bude trvat maximálně 15 minut. Její součástí je představení prototypu a doprovodná **samostatná ucelená prezentace** popisující vaše designová rozhodnutí a způsoby, jakými prototyp naplňuje potřeby cílové skupiny.

Obhajoba je shrnutím a vysvětlením konceptu. Není žádoucí, aby žák představoval podrobně celou práci, všechny dílčí úkoly, nebo jednotlivé podkladové materiály. Reflektujte otázky a připomínky vedoucího a oponenta práce, které jste obdrželi v rámci posudku.

Při samostatné prezentaci si sami volíte strukturu a pořadí informací, s jakými nás seznámíte. Součástí obhajoby jsou i otázky ze strany komise. Tudíž si vlastní prezentaci rozvrhněte tak, abyste mluvili max. 8-9 minut.

6.3. Tvorba obhajoby

K tvorbě prezentace, kterou využijete u Vaší obhajoby, máte možnost použít vhodný program z Adobe CC nebo Canvu. Formát prezentace je 16:9 (standardní formát pro prezentace).

Prezentace by měla být poutavá, přehledná a splňovat zásady přístupnosti.