

Poslat zásilku jako součást Portálu zákazníka: uživatelské testování prototypů

1 Cíle testování

ČP v současnosti připravuje nové komplexní samoobslužné webové řešení, pracovně nazvané Portál zákazníka, jehož součástí bude i upravená verze stávající aplikace Poslat zásilku, která je předmětem chystané výzkumné akce.

Jejím cílem pak je hodnocení použitelnosti dvou aktuálních variant prototypů aplikace, získání směřodatných doporučení pro jejich úpravu a optimalizaci z pohledu uživatele a doporučení pro postup za cílem jednotného řešení aplikace.

2 Metodologie výzkumného postupu, cílová skupina, cílová osoba a struktura výběrového souboru

Testování bude probíhat jednodokolově. Respondentům budou předloženy dva prototypy webové aplikace Poslat zásilku.

Cílovou skupinou testování necht' je celkem [redacted] splňují výběrové podmínky ve struktuře níže.

Počet resp.	Def. podání balíkových zásilek (ks/ měsíc)	Def. podání listovních zásilek (ks/ měsíc)	Status	Business vs. úřad (úřad: veřejná správa, školství, municipality, OVM)	Zdroj
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	-
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	-
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	-
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	-
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	-
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	DTB pilotářů prototypu Foxdeli

Cílová osoba v segmentu „business“ a „úřad“: vlastník nebo manažer firmy/ úřadu či podřízený zaměstnanec, který pravidelně spravuje doručovatelské služby (pořizuje podací data, sleduje zásilky, jejich doručení a vyúčtování).

3 Rámec hlavních úkolů dodavatele a termín

Úkolem je zajištění kompletní dodávky uživatelského testování, jeho vyhodnocení a formulace směřodatných doporučení. Konkrétně tedy:

- interaktivní příprava a návrh podrobného výzkumného designu,
- rekrutace cílové skupiny respondentů (včetně incentív),
- příprava scénáře testování v interakci se zadavatelem,
- možnost realtime online sledování pro zadavatele,
- realizace šetření zahrnující moderování a hloubkový kontextový rozhovor
- analýza a interpretace šetření ve formě závěrečné zprávy s popisem problémů v použitelnosti rozdělené podle závažnosti, návrh řešení,
- formulace směřodatných doporučení dalšího postupu zadavatele, založených na vytěžené empirické materii,

- debrief s objednatelem nad zásadními závěry šetření a vyplývajícími doporučeními,
- poskytnutí videozáznamů z testování.

4 Kalkulace dle RD 2021/03612

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]