

Tinkamumo testavimas

Vienas tinkamumo testavimas turi būti atliekamas su ne mažiau nei 5 vienos tikslinės naudotojų grupės naudotojais.

Tinkamumo testavimas turi apimti:

1. Tyrimo uždavinių ir plano dokumentavimą: ką siekiama iširti, į kokius klausimus siekiama atsakyti, ir kaip tai bus atliekama.
2. Tyrimo atlikimą: tiriamą e. paslaugą arba jos elementą turi išbandyti tikslinės naudotojų grupės naudotojai tinkamumo testo metu. Kiekvienas testas turi būti atliekamas su vienu naudotoju (šis tyrimas negali būti atliekamas fokus grupėje). Kiekviename teste turi dalyvauti moderatorius. Kiekvieno testo eiga turi būti fiksuojama tokiomis priemonėmis, kad būtų prieinama tolimesnei analizei (projekto vykdytojas gali reikalauti galimybės stebėti tyrimą arba susipažinti su įrašais).
3. Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimą: testavimo rezultatai turi būti apibendrinami, pateikiami pastebėtų problemų sąrašai nurodant jų svarbą, kiekviena įvardintai problemai turi būti suformuluotos tobulinimo rekomendacijos, tinkamos konkrečios e. paslaugos specifikai.

1. Tyrimo uždavinių ir plano dokumentavimas

Gyvenamosios vietos deklaravimo e.paslaugos tobulinimo tikslais planuojama atlikti paslaugos atvejo kai nekilnojamojo turto savininkas sužino, jog jam reikia patvirtinti jo turte gyvenančio asmens gyvenamosios vietos deklaraciją tinkamumo testavimą

Tinkamumo testavimu siekiama:

1. Įvertinti kaip aukščiau minimos paslaugos procesas, pateikiama informacija, vizualinis sprendimas ir kitos sudedamosios atitinka naudotojo lūkesčius, yra lengvai suprantami ir patogūs naudotis
2. Įvardinti esminius trukdžius teigiamai naudotojo patirčiai
3. Pateikti išvadas ir rekomenduoti patobulinimus

Šis tyrimas bus vykdomas taip:

- Atrenkami 6 naudotojai atitinkantys naudotojo personą RASA (nebūtinai nekilnojamojo turto savininkas, neturėję paslaugos užsakymo ar patvirtinimo patirties e.vartų portate), iš kurių 3 testavimo metu naudoja kompiuterį, kiti 3 – išmaniojo telefono naršyklę
- Neutralioje aplinkoje (pvz. tyrimų bendrovės konferencijų kambaryje), kur veikia interneto ryšys naudotojas (bendraudamas su moderatoriumi) ~30 minučių atlieka veiksmus pagal užduoties scenarijų ir galvodamas balsu (angl. think aloud) išreiškia mintis, klausimus, lūkesčius susijusius su šia paslaugos patirtimi

- Kitas kambaryje esantis stebėtojas pildo iš anksto parengtą įžvalgų šabloną, pažymėdamas svarbiausius naudotojo patirties aspektus ir idėjas tobulinimui
- Atlikę testavimą stebėtojas ir moderatorius aptaria rezultatus ir parengia vieną atsakaitą

Prieš vykdant tyrimą, turi būti atlikti šie paruošiamieji darbai:

- surasti tikslią grupę atitinkantys naudotojai (ir suderintas interviu laikas)
- užsakytos interviu patalpos (pasirūpinti vaisvandeniais ir lengvais užkandžiais)
- parengta naudotojo sutikimo forma
- paruošta kompensacija naudotojui
- paruoštos užduotys (1 tikslas) ir baigiamieji klausimai. Labai svarbu, kad klausimų formuluotėse būtų išvengta specifinės terminologijos ir jie nebūtų pasakinėjanti.
- e.sąsajoje sukurta situacija kai deklaravimo procese reikalingas savininko patvirtinimas
- pasirūpinti, kad testavimui naudojamame kompiuteryje būtų ekrano įrašymo programa
- pasirūpinti, kad testavimui būtų prieinami (pakankamai pakrauti) išmanieji telefonai su iOS ir Android operacinėmis sistemomis (pvz. iPhone 5 ir Galaxy S 4)
- paruošta įžvalgų konspektavimo forma
- parengtos vaizdo / garso įrašymo priemonės (patikrinti ar jos tinkamai veikia, ar baterija pakrauta, ar yra atminties kortelė ir pan.)

2. Tyrimo atlikimas

2.1. Procesas

2.1.1. Įžanga

- Moderatorius turėtų pasisveikinti, prisistatyti ir pristatyti stebėtoją, priminti kokių tikslu vykdomas testavimas ir trumpai nupasakoti procesą
- pasiruošti video / audio įrašymo priemones
- pasitikslinti, ar naudotojas atitinka atrankos kriterijus (kokie buvo suformuluoti naudotojų paiešką vykdžiusiai įstaigai/įmonei)
- duoti pasirašyti sutikimo formą (ypač svarbu aiškiai nurodyti, kas bus daroma su medžiaga jei naudotojas bus filmuojamas arba įrašomas monitoriaus vaizdas/veiksmai)
- moderatorius turi priminti, kad naudotojo įgūdžiai nėra vertinami, vertinamas e.paslaugos patogumas
- Padrąsinti žmogų testavimo metu reikšti visas savo mintis balsu

2.1.2. Testavimo vykdymas

- Naudotojui duodamas spausdintas lapas, kuriame aprašyta konkreti situacija ir esminė užduotis
- Naudotojui primenama visas mintis ir emocijas reikšti žodžiu (apie paslaugos patirtį, įspūdį, lūkesčius, klausimus kiekviename paslaugos etape ir t.t.)

2013, Parengta IVPK užsakyму, Finansuojama iš Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto "Techninė parama Ekonomikos augimo veiksmų programos įgyvendinimui" lėšomis.



- Moderatorius testavimo metu naudotojui gali užduoti klausimus siekdamas geriau suvokti patirtį (tarkim, paklausti, ko naudotojas tikisi paspaudęs tą ar kitą nuorodą prieš naudotojui tai darant; paklausti, kas naudotoją nustebino, jei jis atrodo nustebęs ir pan.)
- Jei testavimas vykdomas dviese, stebėtojas turėtų rašyti pastabas pagal tyrimo tikslus. Pavyzdžiui, kiekviename proceso etape:
 - o Naudotojo elgesys puslapyje ir mintys, reakcijos - ką lengvai pastebi, supranta, ko ieško, neranda, blaškosi, daro ne taip, kaip iš jo tikimasi, ką galvoja, jaučia ir pan.
 - o Stebėtojo hipotezė arba naudotojo paaiškinimas (citasos) dėl priešingo lūkesčiams elgesio (t.y. kodėl naudotojas taip elgiasi)
 - o Stebėtojui kilusios idėjos paslaugos tobulinimui (jei tokių yra) ir klausimai dėl naudotojo elgesio (svarbiausius bus galima užduoti pasibaigus testavimui)

2.1.3. Užbaigimas

- Naudotojui atlikus užduotis pagal scenarijų moderatorius turi padėkoti jam/jai už triūsą ir užduoti iš anksto parengtus patirtį apibendrinančius klausimus (jei testavimą vykdo du asmenys, šiame etape stebėtojas gali užduoti klausimus naudotojui)
- Naudotojui įteikti kompensaciją, padėkoti už skirtą laiką ir atsisveikinti

2.2. Užduočių pavyzdžiai

1. **Užduotis.** "Jums vakar skambino Marija, kuri nuomojasi jūsų butą ir primygtinai prašė, kad prisijungtumėte į tai, ką ji pavadino "valdžios e.vartais", kur galėsite patvirtinti jos gyvenamosios vietos deklaraciją. Jūs dar anksčiau sutikote, kad Marija deklaruotų gyvenamąją vietą jūsų bute, ir dabar radote šiek tiek laiko išpildyti jos prašymą. Kaip tai darote?"
2. **Užduotis.** "Tarkime, kad jūs sėkmingai prisijungėte prie e.banko ir sugrįžote į e.vartų puslapį (moderatorius tuoj atidarys reikiamą puslapį naršyklėje). Ką darote toliau kad padėtumėte Marijai?"

3. Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimas

Testavimą atlikę asmenys pasibaigus kiekvienam tyrimui turi:

- Perrašyti savo pastabas (visus stebėjimo / moderavimo metu darytus užrašus) iš bloknoto į kompiuterį (tolimesniai analizei) pagal naudotojo kelionės žingsnių seką
- Remdamiesi pastabomis ir atmintimi (rekomenduojama peržiūrėti ekrano vaizdo įrašą) sutarti dėl svarbiausių 3-4 įžvalgų pagal tyrimo tikslus bei atrinkti esmines naudotojo nuomonę / požiūrį / patirtį atspindinčias citasas
- Parengti reikšmingiausias video / audio medžiagos ištraukas geriausiai demonstruojančias naudotojo patirtį

Atlikus visus testavimus, juos vykdę asmenys turi:

- Remdamiesi kiekvieno testavimo įžvalgomis parengti tyrimą apibendrinančią ataskaitą (su vizualizacijomis ir citatomis)
- bei pasiūlyti rekomendacijas problemų sprendimui

4. Tyrimo rezultatų ir išvadų pavyzdys

Testavimo data: Liepos 28, 2013

Naudotojai

Testavimams buvo atrinkti 6 Rasos naudotojo portretą atitinkantys naudotojai, (nebūtinai nekilnojamojo turto savininkas, neturėję paslaugos užsakymo ar patvirtinimo patirties e.vartų portale), iš kurių 3 testavimo metu naudojo kompiuterį, kiti 3 – išmaniojo telefono naršyklę.

Vardas, amžius	Testavimo metu naudojo
Margarita, 31, studentė	Išmanųjį telefoną iPhone
Vida, 43, buhalterė	Nešiojamąjį kompiuterį
...	

Naudota įranga

MacBook Air 13 colių nešiojamasis kompiuteris, 1440 x 900 taškų rezoliucijos vaizduoklis, IE naršyklė, spartus bevielės interneto ryšys

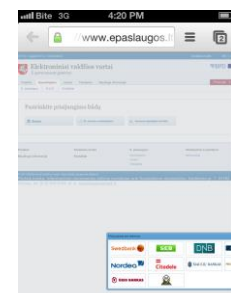
iPhone 5, 32 GB, Safari naršyklė

Samsung Galaxy S 3, Chrome naršyklė

Esminės vertinimo įžvalgos (svarbos tvarka):

1. Prie e.vartų prisijungęs naudotojas tikisi personalizuotos kontekstą atitinkančios informacijos ir aiškių instrukcijų / indikacijų, ką jis turi atlikti. Tarkime, prisijungus savininkui, tikimasi, kad iškart po prisijungimo bus rodomi dėmesio reikalaujantčios užduotys (dabar gi jų reikia aktyviai ieškoti). Šie trukdžiai dabartinėje sistemos versijoje itin neigiamai veikia naudotojo patirtį ir tikslų įgyvendinimą
2. Mėginimai naudotis sąsaja per naršyklę išmaniajame telefone buvo nesėkmingi (t.y. naudotojai pageidavo pereiti prie kompiuterio jei tik galima) dėl to, kad puslapių dydis neprisitaiko prie ekrano dydžio ir neįmanoma matyti viso vaizdo iškart / patogiai naudotis sąsaja.

2013, Parengta IVPK užsakyму, Finansuojama iš Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto "Techninė parama Ekonomikos augimo veiksmų programos įgyvendinimui" lėšomis.



3. ...
4. ...
5. ...

Esminės rekomendacijos (svarbos tvarka):

1. Prie e.vartų prisijungusiam vartotojui ties jo vardu / pavarde viršutiniame meniu rodyti jo veiksmų reikalaujančių užduočių skaičių (kaip kaip išmaniųjų telefonų el.pašto kliento aplikacija rodo neperskaitytus el.laiškus). Naudotojui paspaudus savo vardą / pavardę atidaryti puslapį su paryškintomis užduotimis, reikalaujančiomis jo dėmesio (“Vykdamos paslaugos” puslapis – tiek vizualinis pateikimas, tiek informacijos architektūra, tiek semantika - reikalauja naujo sprendimo)
[sprendimo vizualizacija]
2. ...

Ižvalgos pagal užduotis

...

2. **Užduotis.** “Tarkime, kad jūs sėkmingai prisijungėte prie e.banko ir sugrįžote į e.vartų puslapį (moderatorius tuoj atidarys reikiamą puslapį naršyklėje). Ką darote toliau kad padėtumėte Marijai?”

1 Žingsnis. Reikamo atlikti veiksmo paieška

Reziume: naudotojai informaciją apie iš jų reikalaujamus atlikti veiksmus tikisi rasti “pašto dėžutėje”. Itin nepatogu sąsaja naudotis prisijungus išmaniuoju telefonu

e.vartų puslapyje (po prisiregistravimo) naudotojai (5 iš 6) dažniausiai pirmiausia tikrino pašto dėžutę tikėdamiesi ten rasti pranešimą apie veiksmus, kuriuos jie turėtų atlikti kad patvirtintų Marijos deklaraciją, tačiau pašto dėžutėje jokio pranešimo neradę jautėsi pasimetę sistemoje. Kiti meniu punktai naudotojams neatrodė susiję su jų tikslu, tačiau bendra nuostata buvo spaudinėti, kol ras, nors tai ir erzina.

Išmaniuoju telefonu naudojęsi žmonės nuolat skundėsi kad kaip besukiotum telefoną, visas puslapio turinys vistiek netelpa.

Pašto dėžutė

[Pradinis](#) » [Gyventojams](#) » [Mano informacija](#) » [Pašto dėžutė](#)

Pranešimai

Data	Siuntėjas	Tema	Veiksmai
<i>Jūs neturite gautų žinučių</i>			

“Tai kur man tada žiūrėt? Vykdamos paslaugos skamba kaip kažkas, kur nereikia mano įsikišimo. Gal “Profily”? bet “Profily” turėtų būt kokia tai asmeninė info. Vat ir 2013, Parengta IVPK užsakyму, Finansuojama iš Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto “Techninė parama Ekonomikos augimo veiksmų programos įgyvendinimui” lėšomis.



nežinau, kur žiūrėt – spaudinėsiu visus (menu punktus), bet tai laiko švaistymas”
(Margarita)

“Nesuprantu, kodėl valdžios puslapyje niekad nebūna paprasta... viskas tarsi paslėpta kad tik žmogus turėtų vargti kol suras... juk ne man reikia to patvirtinimo...” (Vida)

“Tai kad kaip besukiotum, puslapio turinys netelpa, tikrai erzina.. norisi mesti viską ir pasiųsti juos toli toli... “ (Veronika)

2 Žingsnis. Informacijos pateikiamos menu “Vykdamos paslaugos” suvokimas

Reziume: tekstų semantika naudotojams dvelkia biurokratišku aparatu (“ne žmonių kalba”), išsireiškimai (“Savininko patvirtinimo užduotis” ir pan.) yra neaiškūs - visa tai apsunkina informacijos suvokimą ir tinkamų veiksmų pasirinkimą / atlikimą. Tekstai nereaguoja į kontekstą (liepiama prisijungti kai naudotojas jau yra prisijungęs) – tai irgi stipriai trukdo

Užėję į “Vykdamos paslaugos” menu, naudotojai suvokė, kad panašu, jog tai jiems reikalingas puslapis, tačiau vis dar manė, jog pavadinimas neatitinka situacijos. Tekstus naudotojai dažnai turėjo skaityti po keliskart kad suprastų turinį – tai visų pirma dėl naudojamų išsireiškimų, antra – dėl to, kad tekstai nereaguoja į kontekstą (pranešimo tekstas toks, kokį naudotojas turėjo gauti el.paštu, tačiau kai prisijungęs naudotojas skaito apie tai, kad jam reikia “prisijungti”, tai nustemba kur dar reikia prisijungti – žr. Pranešimo tekstą žemiau).

Būsenų komunikacijai naudojamus išsireiškimus naudotojams buvo sunku suvokti. “Užduotis priskirta” – Kam priskirta? Kas priskyrė? Ar naudotojas turi kažką padaryti?

Paslaugos užsakymo informacija

Pradinis » Gyventojams » Mano informacija » Paslaugos užsakymo informacija

Paslauga pradėta vykdyti:	2013-07-28 09:23:26
Paslauga baigta vykdyti:	2013-07-28 09:42:47
Paslaugos būklė:	Atmesta
Paslaugos informacija:	Paslaugą užsakė: [redacted]

Pranešimai

- 2013-07-28 09:23:28 **Savininkų sutikimo patvirtinimas** **Pranešimas**
Asmuo nori deklaruoti gyvenamąją vietą Jūsų turimo nekilnojamojo turto adresu: LIETUVA, Vilniaus m. sav., [redacted]
- Jeigu asmeniui duodate leidimą arba nesutinkate duoti leidimo gyventi jūsų patalpose Jūs turite identifikuotis portale <https://www.epaslaugos.lt/portal/>. Nuėikite į **Vykdomos paslaugos** skiltį. Pateiktame lange bus pateikiama lentelė kurioje Jums reikia nuspausti ant nuorodos „Savininko sutikimo užduotis“. Nuspaudus šią nuorodą Jūs galėsite duoti sutikimą (nesutikimą).
- Norime informuoti, kad sistema savininkų sutikimo laukia 7 dienas nuo šio pranešimo gavimo.
- 2013-07-28 09:23:28 **Savininko sutikimo užduotis** **Užduotis priskirta**
- 2013-07-28 09:42:46 **Savininko sutikimo užduotis** **Užduotis atmesta**

2013, Parengta IVPK užsakymu, Finansuojama iš Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto "Techninė parama Ekonomikos augimo veiksmų programos įgyvendinimui" lėšomis.



E. PASLAUGŲ TINKAMUMO NAUDOTOJAMS METODIKOS PRIEMONĖS PAVYZDYS

“čia puslapis normaliam žmogui, ar biurokratas biurokratui rašo? “Savininko sutikimo užduotis”, “Savininkų sutikimo patvirtinimas” – visi žodžiai aiškūs, bet ko iš manęs nori – neaišku. Jei aš savininkas, tai skaitant šias eilutes susidaro įspūdis, kad kalbama apie kažkokius kitus žmones, ne mane” (Margarita)

“tas tonas – “Jūs turite” – skamba labai... valdininkiškai. Aš nieko neturiu. Aš galiu, jei noriu. Būtų malonu, kad su manim gražiai bendrautų, o ne iš aukšto...” (Vida)

...