

Alternatyvių versijų testavimas

Vienas alternatyvių versijų testavimas būti atliekamas su ne mažiau nei 5 vienos tikslinės naudotojų grupės naudotojais vienai alternatyvai (t.y. 2 alternatyvų testavimui reikalingi 10 naudotojų, 3 alternatyvų – 15 naudotojų ir t.t).

Alternatyvių versijų 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: tiriamos e. paslaugos arba jos elementų alternatyvius variantus turi išbandyti tikslinės naudotojų grupės naudotojai 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, kiekvienai įvardintai problemai turi būti suformuluotos tobulinimo rekomendacijos, tinkamos konkrečios e. paslaugos specifikai, turi būti pateikiama išvada apie alternatyvų kokybę ir tinkamumą.

1. Tyrimo uždavinių ir plano dokumentavimas

Gyvenamosios vietos deklaravimo e.paslaugos sąsajos tobulinimo tikslais planuojama atlikti dviejų "Profilio" puslapio versijų testavimą mobiliuoje aplinkoje

Testavimu siekiama:

1. Įvertinti, kuri iš versijų naudotojui intuityvesnė naudotis
2. Pateikti išvadas ir rekomenduoti vieną iš versijų įgyvendinimui

Versijos:

1.

2.

Šis tyrimas bus vykdomas taip:

- Atrenkami 6 naudotojai atitinkantys naudotojo personą BRONISLOVAS ir 6 naudotojai atitinkantys naudotojo personą RASA, kurie iki šiol nėra naudojęsi epaslaugos.lt, tačiau kasdien naudoja išmanųjį telefoną
- Neutralioje aplinkoje (pvz. tyrimų bendrovės konferencijų kambaryje), kur veikia interneto ryšys naudotojas (bendraudamas su moderatoriumi) ~20 minučių atlieka veiksmus pagal užduoties scenarijų ir galvodamas balsu (angl. think aloud) išreiškia mintis, klausimus, lūkesčius susijusius su šia paslaugos patirtimi

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



- Atlikęs tyrimą moderatorius apibendrina rezultatus ir parengia vieną atsakaitą

Prieš vykdant tyrimą, turi būti atlikti šie paruošiamieji darbai:

- surasti tikslią grupę atitinkantys naudotojai (ir suderintas testavimo laikas)
- užsakytos testavimo patalpos (pasirūpinti vaisvandeniais ir lengvais užkandžiais)
- parengta naudotojo sutikimo forma
- paruošta kompensacija naudotojui
- paruoštos užduotys (1 tikslas) ir baigiamieji klausimai
- su projekto vykdytoju sutarti parametrai, kurie vertinami siekiant nustatyti optimalesnę versiją (pvz. užduoties įgyvendinimo greitis, informacijos išdėstyvo aiškumas naudotojui, ir pan.)
- pasirūpinti, kad testavimui būtų prieinami (pakankamai pakrauti) išmanieji telefonai su iOS ir Android operacinėmis sistemomis (iPhone5 ir Galaxy S4)
- paruošta ataskaitos 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 priminti koku tikslu vykdomas tyrimas bei trumpai nupasakoti procesą
- pasiruošti video / audio įrašymo priemonės
- pasitikslinti, ar naudotojas atitinka atrankos kriterijus (kokie buvo suformuluoti naudotojų paiešką vykdžiusiai įstaigai/jmonei)
- duoti pasirašyti sutikimo formą (ypač svarbu aiškiai nurodyti, kas bus daroma su medžiaga jei naudotojas bus filmuojamas arba įrašomas monitoriaus vaizdas/veiksmai)
- padrąsinti žmogų tyrimo metu atvirai reikšti savo mintis

2.1.2. Tyrimo vykdymas

- Naudotojui primenama visą mąstymo procesą (mintis) reikšti žodžiu
- Naudotojui duodama spausdinta užduotis ir telefonas su atitinkamos versijos puslapiu

Naudotojas	Lytis	Pirma rodoma versija	Antra rodoma versija
1	M	1	2
2	M	2	1
3	M	1	2
4	M	2	1
5	M	1	2

6	M	2	1
7	V	1	2
...			

- Moderatorius tyrimo metu naudotojui gali užduoti klausimus siekdamas geriau suvokti naudotojo patirtį (pvz. ką pirmiausia pamatė puslapyje, ir pan..)
- Palyginamiesiems klausimams moderatorius gali turėti atspausdintus realaus dydžio versijų puslapius ir parodyti juos naudotojui (kad nereiktu telefone judėti pirmyn – atgal)
- Atlikus vieną užduotį moderatorius pateikia kitą užduotį – taip kol naudotojas įvykdo visas užduotis

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 tokių yra)
- Naudotojui įteikti kompensaciją, padėkoti už skirtą laiką ir atsisveikinti

2.2. Užduočių pavyzdžiai

1 versija:

1. **Užduotis.** “Jūs prisijungėte prie epaslaugos.lt ir norėdami būti tikri, kad laiku gausite visą informaciją apie paslaugos statusą, ieškote, kur įvesti savo kontaktinius duomenis?”
2. **Užduotis.** “Praėjus kuriam laikui nuo paslaugos užsakymo jūs prisijungėte prie epaslaugos.lt ir norite sužinoti paslaugos būklę. Kur šios informacijos ieškosite?”
3. **Užduotis...**

2 versija:

1. **Užduotis.** “a) Jūs prisijungėte prie epaslaugos.lt ir norėdami būti tikri, kad laiku gausite visą informaciją apie paslaugos statusą, ieškote, kur įvesti savo kontaktinius duomenis. b) Kuria iš dviejų matytų versijų jums patogiau naudotis atliekant šią užduotį [įvertinti balais]?”
2. **Užduotis.** “a) Praėjus kuriam laikui nuo paslaugos užsakymo jūs prisijungėte prie epaslaugos.lt ir norite sužinoti paslaugos būklę. Kur šios informacijos ieškosite? b) Kuria iš dviejų matytų versijų jums patogiau naudotis atliekant šią užduotį [įvertinti balais]?”
3. **Užduotis...**

3. Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimas

Tyrimus atlikęs moderatorius pasibaigus kiekvienam tyrimui turi:

- Perrašyti savo pastabas (visus stebėjimo / moderavimo metu darytus užrašus) iš bloknoto į kompiuterį (tolimesniai analizei) pagal užduočių žingsnių seką
- Remdamasis pastabomis ir tyrimo medžiaga (rekomenduojama peržiūrėti vaizdo įrašą) pateikti rezultatus apie versijų patogumą bei svarbiausias įžvalgas kiekvienai užduočiai bei atrinkti esmines naudotojo nuomonę / požiūrį / patirtį atspindinčias citatas

Atlikęs visus tyrimus moderatorius turi:

- Remdamasis kiekvieno tyrimo rezultatais parengti tyrimą apibendrinančią ataskaitą (su vizualizacijomis ir citatomis)
- Bei įvardinti, kuri versija tinkamesnė naudotojams

4. Tyrimo rezultatų ir išvadų pavyzdys

Alternatyvių versijų testavimo data: Rugpjūčio 26-27, 2013

Naudotojai

Testavimams buvo atrinkti 6 naudotojai atitinkantys naudotojo personą BRONISLOVAS ir 6 naudotojai atitinkantys naudotojo personą RASA, kurie iki šiol nėra naudojęsi epaslaugos.lt, tačiau kasdien naudoja išmanųjį telefoną

1. Raminta, 26, šokėja
2. Mintautė, 34, maitinimo įstaigos direktorė
- 3...

Esminės tyrimo įžvalgos (svarbos tvarka):

1. 2 versija, kurioje asmeninė informacija ir užsakytos/įvykdytos paslaugos yra atskirtos nuo kitų meniu punktų naudotojams yra intuityvesnė ir lengviau suvokiama (8 iš 12 naudotojų)
[citasos]
2. 9 iš 12 naudotojų ieškant kur įvesti asmeninę informaciją, patiko tai, kad 1 versijoje Mano profilio puslapis yra būtent kontaktai, tačiau atliekant kitas užduotis naudotojai sutiko, jog geriau atliks vienu žingsniu daugiau kad pasiektų kontaktus, bet norėtų matyti visą su savim susijusią informaciją po "Mano profilis" (1 įžvalga)
[citasos]
3. ...

Esminės rekomendacijos (svarbos tvarka):

1. Mano profilio informacijos pateikimą rekomenduojama įdiegti taip, kaip pateikta 2 versijoje
2. ...