

## Naudotojų stebėjimas

Naudotojų stebėjimo tyrimas turi apimti:

1. Tyrimo uždavinių ir plano dokumentavimą: ką siekiama iširti, į kokius klausimus siekiama atsakyti, ir kaip tai bus atliekama.
2. Tyrimo atlikimą: naudotojų stebėjimo metu turi būti fiksuojama kokiomis priemonėmis dabar naudotojai naudojami gaudami e. paslaugą (arba bendrą paslaugą jei tiriamas platesnis kontekstas), su kokiomis problemomis jie susiduria, kaip jas sprendžia, kokius veiksmus atlieka ir kokius įrankius naudoja, kokius rezultatus gauna.
3. Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimą.

### 1. Tyrimo uždavinių ir plano dokumentavimas

Gyvenamosios vietos deklaravimo e.paslaugos tobulinimo tikslais planuojama atlikti naudotojų stebėjimus su tikslinės naudotojų grupėmis Darbuotojai atstovais

Naudotojų stebėjimo metu siekiama:

1. pamatyti, kaip teikiama paslauga, su kokiomis problemomis susiduriama kasdien, kaip jos yra sprendžiamos
2. suprasti kokiame kontekste teikiama paslauga ir kaip kontekstas įtakoja paslaugos kokybę
3. suprasti su e.paslaugos tiekimu susijusius tikslinės grupės atstovų rūpečius bei poreikius (integracija su kitomis paslaugomis, skirtumai tarp raštiško deklaravimo ir e.paslaugos procesų ir t.t.)
4. remiantis darbuotojų stebėjimu identifikuoti galimus patobulinius siekiant pagerinti paslaugos tiekimo sąsają (procesą, vizualinį pateikimą ir t.t.)

Šios naudotojų grupės tyrimas bus vykdomas taip:

- atrenkami 5 tikslinės grupės aprašymą atitinkantys asmenys, turintys bent 6 mėn. patirtį dirbdami su e.paslaugos sąsaja ir bent 12 mėn patirtį aptarnaudami gyvenamąją vietą raštu deklaruoti atėjusius LR piliečius
- naudotojai stebimi jų darbovietėje (vienas naudotojas stebimas 30 min.), stebėjimo pabaigoje užduodami iš anksto parengti bei stebėjimo metu kilę esminiai klausimai

Prieš vykdant stebėjimus, turi būti atlikti šie paruošiamieji darbai:

- surasti tikslinę grupę atitinkantys atstovai (ir suderintas stebėjimo laikas)
- parengta sutikimo forma ir, jei taikytina, gauti leidimai stebėjimams
- paruošta kompensacija naudotojui
- paruoštos stebėjimo užduotys ir klausimai (1, 2, 3 tikslams). Klausimai turi kaip įmanoma labiau atspindėti naudotojų vartojamą terminologiją
- paruošta įžvalgų konspektavimo forma

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



- parengtos 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

- Stebėtojas turėtų pasisveikinti, prisistatyti, priminti kokiu tikslu vyksta stebėjimas ir trumpai nupasakoti procesą (jei reikia leidimų stebėjimui vykdyti, stebėtojas turi tuokius leidimus turėti su savimi ir parodyti naudotojui)
- Pasiruošti video / audio įrašymo priemonės
- pasitikslinti, ar naudotojas atitinka atrankos kriterijus (kokie buvo suformuluoti vykdant naudotojų paiešką)
- duoti pasirašyti sutikimo formą (ypač svarbu aiškiai nurodyti, kas bus daroma su medžiaga jei naudotojas bus filmuojamas arba įrašomas monitoriaus vaizdas/veiksmai)
- Stebėtojas turi priminti, kad naudotojo įgūdžiai nėra vertinami

#### 2.1.2. Stebėjimas

- Paprašyti naudotoją trumpai nupasakoti savo darbo pobūdį, atsakomybes ir dalyvavimą (vaidmenį) deklaravimo procese
- Paprašyti naudotoją užsiimti darbu su e.paslauga (think aloud)
- Stebėjimo metu stebėtojas turėtų rašyti pastabas pagal tyrimo tikslus.

Pavyzdžiui:

- Ką naudotojas daro, ko siekia, kodėl, kaip tai atlieka?
- Kaip suranda naujus užsakymus, ką su jais daro, kodėl?
- Kokios problemos iškyla dirbant?
- Ar procesas nutrūksta? Kodėl? Kaip grįžtama prie vykdytos užduoties?
- Kas keista, neįprasta naudotojo veiksmuose?
- Kaip naudotojas "prisitaikė" sąsają savo poreikiams?
- Kas darbo su e.sąsaja metu vyksta aplinkoje? Kokia ji?

#### 2.1.3. Užbaigimas

- Praėjus nustatytam laikui stebėtojas turi padėkoti naudotojui už triūsą ir užduoti iš anksto parengtus bei stebėjimo metu gimusius esminius klausimus (atsakymus įrašyti arba užrašyti). Situacijai tinkantys iš anksto paruošti esminiai klausimai būtų:
  - Remdamasi savo patirtimi, kaip manote, kokie esminiai skirtumai tarp e.paslaugą ir deklaravimą raštu pasirenkančio žmogaus?
  - Kokios problemos dažniausiai pasitaiko vykdant e.deklaravimo užsakymus (tiek susiję su naudotoju, tiek ir su sistema)?
  - Kaip e.deklaravimas siejasi (įtakoja) su kitomis jūsų darbe naudojamomis sistemomis?

- Prieš atsisveikindamas, stebėtojas turi dokumentuoti, koku kompiuteriu naudotasi (ekrano dydis, rezoliucija), ir interneto greitį
- Naudotojui įteikti kompensaciją, padėkoti už skirtą laiką, susirinkti įrangą ir atsisveikinti

### 3. Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimas

Stebėjimus atlikęs asmuo pasibaigus kiekvienam tyrimui turi:

- Perrašyti savo pastabas (visus stebėjimo metu darytus užrašus) iš bloknoto į kompiuterį (tolimesniai analizei) remiantis paslaugos proceso žingsnių seka
- Remdamasis pastabomis, atmintimi (rekomenduojama peržiūrėti įrašą) parengti svarbiausias 5-6 įžvalgas apie stebėto naudotojo ir e.paslaugos sąveiką, pažymėti esmines vartotojo nuomonę / požiūrį atspindinčias citatas
- Parengti reikšmingiausias video / audio medžiagos ištraukas demonstruojančias klampiausius paslaugos vykdymo proceso momentus

Atlikus visus naudotojų stebėjimus, stebėjimus atlikęs(ę) asmuo (asmenys) turi:

- aptarti kiekvieno stebėjimo įžvalgas
- jomis remiantis parengti tyrimą apibendrinančias svarbiausias įžvalgas (remiantis tyrimo tikslais)
- bei pasiūlyti rekomendacijas problemų sprendimui

### 4. Tyrimo rezultatų ir išvadų pavyzdys

**Tyrimo pavadinimas:** naudotojų stebėjimas

**Trukmė:** 2013 08 12 – 16

**Vieta:** Vilniaus miesto seniūnijos x ir y, kuriose tradiciškai didelis pateikiamų e.deklaracijų skaičius

**Naudotojų profilis ir bendra informacija:**

Vardas, amžius	Patirtis
Morta, 36	Deklaravimo skyriuje dirba 2 metus, iš jų pastaruosius metus – su e.paslaugos sąsaja
Radvilė, 24	...

**Esminės įžvalgos (nuo svarbiausios):**

1. E.paslaugos vykdymo sėkmei darbuotojo įtaka yra minimali – t.y. jis tik peržiūri užsakymą ir spusteli "išsaugoti" arba "atmesti" (įrašo priežastį). Darbuotojo požiūriu šis procesas nėra efektyvus, nes jis turėtų matyti tik

problemines deklaracijas (kur reikia specialisto įsikišimo), o kitos turėtų būti tvirtinamos automatiškai sutikrinus adresą

“Atsidarai deklaraciją, nuscrollini žemyn, paspaudi “Išsaugoti”, atsidarai kitą deklaraciją ir t.t. Man gaila, kad mūsų darbo laikas taip švaistomas. Jei jau aš – dėl kažkokios nežinomos priežasties - turiu rankiniu būdu patvirtinti gautas e.deklaracijas, tai būtų puiku jei gautų deklaracijų sąrašas būtų kaip el.paštas – galėčiau pažymėti varnele krūvą deklaracijų ir vienu spustelėjimu jas patvirtinti” (Radvilė)

“Mano nuomone, aš turėčiau matyti tik deklaracijas, kuriose yra neatitikimų kad galėčiau juos sutikrinti. Kitos deklaracijos turėtų automatiškai tvirtintis” (Morta)

2. Darbuotojui bendraujant su gyvenamosios vietos deklaruoti atėjusiais žmonėmis pastebimas darbuotojo noras, kad interesantas persigalvotų gyvenamąją vietą deklaruoti internetu, tačiau žmonės abejoja ar jiems tai pavyks. Darbuotojas pateikia žodinę informaciją apie tai, kaip tai atlikti, tačiau žmogui užsirašyti nepatogu, o ryšium su triukšminga aplinka ir laukiančiais interesantais, darbuotojas neturi pakankamai laiko kiekvienam išaiškinti e.deklaravimo proceso ypatumus. Atrodo, kad žmogus jaustųsi užtikrinčiau jei būtų paruošti bukletai, paprastai paaiškinantys e.deklaravimo privalumus ir procesą.

“Kiekvienas klausia to paties – o kaip, o kiek, o kur, o ko reikia – ir kaskart aš visą tai turiu nupasakot žodžiu. Kažką užsirašo, kažką prisimena. Pamiršę skambina telefonu. Ta vargina ir erzina. O taip būtų patogu jei galėčiau jiems info duoti į namus parsinešti ir kad mažiau žmonių stumdytųsi patalpoj” (Morta)

3. E.sąsajos vizualinis ir IA sprendimas nėra optimalus darbuotojui, nes nėra jokių deklaracijų būsenos indikatorių (tarkime, kiek dienų liko iki savininko patvirtinimo, ar savininkas patvirtino deklaraciją ir t.t.)
4. ...

#### **Rekomendacijos (nuo svarbiausios):**

1. Automatizuoti e.deklaracijų patvirtinimo procesą tais atvejais, kai nereikia specialisto įsikišimo (tarkim – adresas rastas duomenų bazėje ir būsto savininkas sutampa su deklaruojančiuoju asmeniu). Toks sprendimas būtų vertingas ne tik darbuotojui (mažiau mygtukų spaudinėjimo), bet ir paslaugos užsakovui, nes paslauga būtų įvykdyta operatyviau nei per 3d.d.

## E. PASLAUGŲ TINKAMUMO NAUDOTOJAMS METODIKOS PRIEMONĖS PAVYZDYS

2. Paruošti esminę informaciją apie e.deklaravimą dalinimui žmonėms (pdf patalpinti ir atitinkamame puslapyje) ir ja aprūpinti visas deklaravimo įstaigas
3. ...