

Fokus grupė

Fokus grupė turi būti atliekama su ne mažiau nei 5 vienos tikslinės naudotojų grupės naudotojais.

Fokus grupės 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: fokus grupės diskusija turi būti fiksuojamas tokiomis priemonėmis, kad būtų prieinamas tolimesnei analizei (Projekto vykdytojas gali reikalauti galimybės stebėti fokus grupės diskusiją arba susipažinti su įrašais), tyrimo metu turi būti fiksuojama esminė diskusijos informacija, pvz., su kokiomis problemomis naudotojai susiduria, kaip jas sprendžia, kokius veiksmus atlieka ir kokius įrankius naudoja, kokius rezultatus gauna.
3. Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimą.

Tyrimo uždaviniai ir planas

Ką siekiama iširti: nuodugniau išsiaiškinti kaip naudotojai suvokia ir vertina gyvenamos vietos e. paslaugą kitų paslaugų kontekste, kokios yra naudojimosi probleminės situacijos ir kaip jas būtų galima spręsti tobulinant e. paslaugą.

Į kokius klausimus siekiama atsakyti:

1. Kokias paslaugas žmonės laiko geromis ir kodėl?
2. Kokias paslaugas žmonės laiko blogomis ir kodėl?
3. Kur šiame kontekste yra gyvenamos vietos deklaratyvio paslauga?
4. Kodėl ji yra būtent taip vertinama – kokie realūs incidentai prie to prisideda?
5. Kaip gerinti gyvenamos vietos e. paslaugos įvaizdį ir įspūdį?

Kaip atliekama:

Į tyrimą bus atrinkti 5 tikslinės naudotojų grupės atstovai, naudojęsi gyvenamos vietos deklaratyvio paslauga per praėjusius 6 mėnesius. Bus stengiamasi, kad atrinkti žmonės būtų kuo įvairesnės patirties, amžiaus grupių. Fokus grupės tyrimas bus atliekamas susitikimų kambaryje, turinčioje projektoriaus ir vaizdo/garso įrašymo įrangą. Tyrimas vyks 1.5-2 val. – visi dalyviai patalpoje bus kartu, į užduotus klausimus pirmiausiai kiekvienas išsakys savo nuomonę, o tada klausimas bus aptariamas bendroje diskusijoje.

Eiga ir klausimai:

1. Tyrimo pristatymas (taisyklės, tematika) ir dalyvių prisistatymas – 5-10min.
2. Kas Jums asmeniškai yra geros paslaugos pavyzdys? Kodėl? Iki 10 min.
3. Kas Jums asmeniškai yra blogos paslaugos pavyzdys? Kodėl? Iki 10 min.
4. Kaip tame kontekste atrodo gyvenamos vietos deklaratyvio paslauga? Kodėl? Iki 20-30 min.
5. Ar iš karto deklaratyvote gyvenamos vietos pakeitimą, kai tik pasikeitė jūsų Gyvenama vieta? Iki 20 min.

6. Prašome papasakoti su kokiomis problemomis susidūrėte deklaravimo metu. Diskusija. Iki 20-40 min.

Tyrimo atlikimas

Buto atrinkti 5 tikslinės naudotojų grupės atstovai, sutinkantys dalyvauti fokus grupėje. Suderintas tinkamas laikas, organizuotos patalpos, techninė įranga, kiti pasiruošimo darbai.

Fokus grupė pravesta pagal planą:

1. Moderatorius prisistatė, pateikė tyrimo pristatymą (bendravimo ir diskusijos taisykles, tyrimo tematiką). Tada dalyviai trumpai kiekvienas prisistatė. Trukmė 10min.
2. Moderatorius uždavė klausimą „Kas Jums asmeniškai yra geros paslaugos pavyzdys? Kodėl?“ Kiekvienas dalyvis išsakė savo nuomonę, tada moderatoriaus paskatinti dalyviai diskutavo apie tai kas yra geros paslaugos esmė. Trukmė 12 min.
3. Moderatorius uždavė klausimą „Kas Jums asmeniškai yra blogos paslaugos pavyzdys? Kodėl?“ Kiekvienas dalyvis išsakė savo nuomonę, tada moderatoriaus neskatinami dalyviai energingai diskutavo apie tai kokios blogos yra viešosios paslaugos. Moderatoriui teko įsiterpti ir nutraukti diskusiją. Trukmė 20 min.
4. Moderatorius uždavė klausimą „Kaip tame kontekste atrodo gyvenamos vietos deklaravimo paslauga? Kodėl?“ Kiekvienas dalyvis išsakė savo nuomonę, tada moderatoriaus neskatinami dalyviai pradėjo ieškoti vieningos nuomonės apie tai, kiek gera ar bloga yra ši e. paslauga. Trukmė 23 min.
5. Moderatorius uždavė klausimą „Ar iš karto deklaravote gyvenamos vietos pakeitimą, kai tik pasikeitė jūsų Gyvenama vieta?“ Visi dalyviai atsakė „ne“ ir moderatorius papildomai prašė kiekvieno dalyvio patikslinti kodėl. Trukmė 20 min.
6. Moderatorius uždavė klausimą „Prašome papasakoti su kokiomis problemomis susidūrėte deklaravimo metu.“ Kiekvienas dalyvis galėjo papasakoti savo istoriją ir esant poreikiui panaudoti projektoriuje rodomą e. paslaugos sistemos ekraną (su deklaravimo forma). Diskusija apie kiekvieną situaciją išsivystydavo neskatinant moderatoriui – buvo sugeneruota daug idėjų kaip deklaravimo forma ir visas procesas galėtų būti paprastesni. Trukmė 31 min.
7. Moderatorius padėjo dalyviams, išdalino kompensaciją ir atsisveikino.

Fokus grupės metu papildomas tyrėjų atstovas stebėjo fokus grupės eigą ir fiksavo reikalingą informaciją.

Tyrimo rezultatai ir išvados

Remiantis fokus grupės metu paruoštais užrašais, atsakingas asmuo turi:

- Perengti kiekvienos aptartos temos apibendrinimą ir pažymėti esmines nuomones, idėjas, pastabas išsakytas dalyvių bei atrinkti tai iliustruojančias citatas.
- Parengti išvadas tyrimo uždaviniuose numatytiems klausimams, identifikuoti 3-5 esminius tobulintinus dalykus e. paslaugoje.

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



Pabaigus analizuoti informaciją, tyrėjai turi:

- Aptarti įžvalgas ir išvadas
- Parengti apibendrinimą su rekomendacijomis kaip spręsti problemas, kuris bus naudojamas tolimesniuose projekto etapuose

Rezultatų ir išvadų pavyzdžiai

Geros paslaugos

Pavyzdžiai:

1. Picos užsakymas – kada noriu paskambinu, atveža, sumoku. „Jokių parkių, gaunu kai noriu valgyti“.
2. Mobilus ryšys – visą laiką yra, padeda susisiekti su žmonėmis bet kada, turėti internetą bet kur.
3. Internetinis bankas – nereikia eiti stovėti eilėse, galima viska pasidaryti namie.

Pastabos ir išvados: žmonės vertina paslaugas, kurios taupo laiką, sujungia žmones, suteikia lankstumo, leidžia iš anksto neplanavus spontaniškai atlikti tai, kas tuo metu reikalinga. Ypač pastebima jaunesnių dalyvių pasisakymuose – jie nemėgsta paprastų kasdienių dalykų daug planuoti, įpratę tiesiog atlikti veiksmus kai atsiranda poreikis. Žinoma, visame šiame kontekste svarbu paslaugos kokybė – jeigu mobilus ryšys, tai jis turi veikti, jeigu picos užsakymas, tai turi atvežti per 10min kol žmogus neperalko ir t.t.

Blogos paslaugos

Pavyzdžiai:

1. Aptarnavimas Omnitel salone – visi mandagūs, malonus, bet laukti tenka daugiau nei valandą nes atrodo kad „niekas nejuda iš vietos, o Omnitel konsultantai irgi visiškai nesistengia paskubėti, dar ir pertraukėles pasidaro“.
2. Regitra – nuėjus pasikeisti teises „balaganas“, yra eilės numerių aparatas, bet jo niekas nepaiso, todėl tenka stumdytis eilėje ir pyktis su žmonėmis.
3. VMI – „kiekvienais metais atsidarau ir vėl nieko nebepresimenu ką ir kaip ten pildyti“.

Pastabos ir išvados:

- Labai ilgam suerzina paslaugos, kurios yra gražiai apvilktos (daug reklamos, gražūs biurai, nauja įranga), bet realiai žmogų gaišina ir nervina nes yra labai lėtos, nepraktiškos ir t.t.
- Paslaugos blogumo įspūdj sukelia ir bejėgiškumo jausmas, kai žmogus iš anksto (iš ankstesnės patirties) galvoja, kad bus bloga patirtis (neaišku kaip elgtis, ką pildyti, kur priduoti, kokių dokumentų reikia ir t.t.), bet neturi iš ko rinktis, nes pagal įstatymus reikia atlikti tam tikrus veiksmus. Ypač aktualu VMI, Sodros paslaugoms, kur iš anksto nusiteikiama blogai patirčiai.
- Blogai, kai organizacija teikianti paslaugą negali normaliai susitvarkyti sistemų ir užtikrinti, kad žmonės laikysis tvarkos.

Gyvenamos vietos deklaravimo paslauga

Vertinimai:

1. „Gerai, kad yra elektroninė ir nereikia eiti deklaruoti kažkur tai“.
2. Nelabai, nes sunku surasti kur deklaruoti internete.
3. Blogai, nes nepavyko deklaruoti iš pirmo karto.
4. „Gerai, kad galima internetu, bet procesas neaiškus.“
5. „Neaišku kas vyksta“

Pastabos ir išvados:

Gyvenamos vietos deklaravimo paslauga nėra tarp pačių blogiausių paslaugų, tačiau įspūdį gadina konkretūs naudojimosi metu patirti „incidentai“. Žmonėms ne viskas yra aišku, ypač komunikacija apie tai, kas vyksta užpildžius deklaracijos formą.

Ar iš karto deklaravote gyvenamos vietos pakeitimą

Visi atsakymai buvo „ne“. Žmonės vengia deklaruoti iš karto, nes:

1. Reikėjo prisiversti „logintis“ į sistemą (ieškoti kodų generatoriaus ir t.t.).
2. Iš pajamų deklaracijų susidaręs įspūdis, kad ten viskas labai sudėtinga ir nieko neįmanoma suprasti.
3. „Koks skirtumas, juk nuo to niekas nepriklauso“.
4. „Nemanau kad tai labai skubu“.
5. „Neturėjau laiko“.

Pastabos ir išvados:

Žmonės neskuba deklaruoti iš karto pasikeitus gyvenamai vietai, nes nemato tame didelės svarbos. Dalis tiesiog vengia dėl blogos ankstesnės patirties su viešosiomis paslaugomis – tai daro tik esant būtinybei.

Problemos deklaravimo metu

Pavyzdžiai:

1. Nelogiškas pasirodė punktas, kuriame prašoma nurodyti, nuo kada gyvenama deklaruojamuoju adresu. Diskusijos metu prieita išvados, kad rinktis negalima atgaline data, nes nurodžius datą tarkim prieš 5 metus, išeina, kad dalyvavimas rinkimuose, kuris priklauso nuo deklaruotos gyvenamosios vietos, tampa negaliojančiu toje savivaldybėje.
2. Daug neaiškumo su e. paslaugos būsenomis ir komunikacijos. Pvz. „norėtusi aiškesnės informacijos apie įvykdymo būklę. T.y. kai rašoma įvykdyta, galėtų būti aiškiau pasakyta, kad Jūs esate deklaruotas pagal pageidauta adresą“. Pvz.: Paslaugos atmetimo priežastis: „Neįvykdyta užsakymo duomenų patikslinimo užduotis per 3 dienas, kas tą užsakymą turėjo patikslinti?“
3. Užpildant adresą, sistema galėtų suprasti variantus ir be lietuviškų raidžių.
4. Deklaruojant vaiko gyvenamąją vietą, nelabai suprantamas buvo punktas "atvykimo data" (t.y. kurią datą nurodyti, vaiko gimimo, ar faktinio išrašymo iš gimdymo namų ir atvykimo į faktinę gyvenamąją vietą?).
5. Būsto savininko patvirtinimas e. paslaugos eigoje yra problematiškas, nes dabar sistema neinformuoja būsto savininko, o paslaugos gavėjui irgi normaliai nepaaiškina kad jis atsakingas už būsto savininko informavimą.

E. PASLAUGŲ TINKAMUMO NAUDOTOJAMS METODIKOS PRIEMONĖS PAVYZDYS

Reikia aiškesnių pranešimų sistemoje ir instrukcijų (kurias galbūt galėtų nusiųsti el. paštu būsto savininkui pats paslaugos gavėjas).

6. Deklaracijos atmetimo priežastys formuluojamos per daug neaiškiai. Žmonės susidūrę su tokiu nekonkrečiu sistemos atsakymu, toliau arba visai nebedeklaruoja arba tiesiog fiziškai eina į konkrečią instituciją – taip e. paslauga praranda prasmę.