

Tinkamumo vertinimas

Tinkamumo vertinimas 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 įvertinti ne mažiau nei 2 kvalifikuoti tinkamumo specialistai.
3. Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimą: vertinimo 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 keičiama gyvenamoji vieta sau ir nepilnamečiam vaikui ir nekilnojamasis turtas nuosavybės teise nepriklauso gyvenamąją vietą deklaruojančiam asmeniui tinkamumo vertinimą

Tinkamumo vertinimu siekiama:

1. Įvertinti kaip aukščiau minimos paslaugos procesas, pateikiama informacija, vizualinis sprendimas ir kitos sudedamosios atitinka esminius tinkamumo naudotis principus
2. Įvertinti neatitikimų tinkamumo naudotis principams įtaką naudotojo patirčiai
3. Pateikti išvadas ir rekomenduoti patobulinimus

Šis tyrimas bus vykdomas taip:

- Du nepriklausomi tinkamumo ekspertai atlikdami veiksmus pagal scenarijų kiekvieną paslaugos etapą vertina pagal iš anksto nustatytas gaires (šios paslaugos atveju būtų paprasčiausia, jei ekspertai naudotų savo prisijungimo duomenis ir būtų sutarta, kad vėliau jų užsakymai bus pašalinti iš sistemos)
- Vykdydami vertinimą ekspertai pildo iš anksto parengtą vertinimo šabloną, iliustruodami vertinimo sudedamąsias sąsajos ekrano vaizdais, apibendrina savo tyrimo rezultatus ir pasiūlo rekomendacijas
- Atlikę vertinimus ekspertai aptaria rezultatus ir parengia vieną atsakaitą
- Tyrimo trukmė – 1sav, galutinės ataskaitos pateikimas – po 2 sav. nuo tyrimo pradžios

Prieš vykdant tyrimą, turi būti atlikti šie paruošiamieji darbai:

- surasti ekspertai, suderintas tyrimo vykdymo laikas, pasirašyta sutartis
- jei reikia, sukurti netikri vartotojai (jei ekspertai atsisako naudoti savo asmeninius duomenis)
- pasirinkta (sukurta) vertinimo metodika ir ataskaitos forma

2. Tyrimo atlikimas

Tyrimo metu tinkamumo ekspertas:

- Privalo dokumentuoti paslaugos vertinimo kontekstą (t.y. koku kompiuteriu naudojasi, jo ekrano dydis, rezoliucija, procesorius, interneto greitis ir pan.)
- Atlikdamas naudotojui būdingus veiksmus (pagal tyrimo užduotį) vertina paslaugos atitikimą tinkamumo gairėms, užsirašo pastabas, dokumentuoja ekrano vaizdą. Tyrimas atliekamas per kelias dienas (ryšium su šios paslaugos pobūdžiu)

3. Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimas

Jei tyrimo metu taikomas LST EN ISO 9241-110:2006 standartas, vertinami šie interaktyvių informacinių sistemų patogumo naudotojui užtikrinimo principai:

1. Užduoties specifikos atitikimas (bendras tikslas: padėti naudotojui atlikti reikiamą užduotį atsižvelgiant į tos užduoties specifiką).
2. Informatyvumas (bendras tikslas: leisti naudotojui bet kuriuo metu žinoti kur sistemoje jis yra, kaip ir kokius veiksmus gali atlikti).
3. Atitikimas vartotojo lūkesčiams (bendras tikslas: užtikrinti kad darbas su sistema yra lengvai nuspėjamas).
4. Išmokstamumas (bendras tikslas: padėti naudotojui lengvai išmokti naudotis sistema).
5. Valdymo patogumas (bendras tikslas: leisti naudotojui valdyti sistemos darbo eigą ir tempą).
6. Atsparumas klaidoms (bendras tikslas: minimizuoti klaidų taisymo poreikį ir jų įtaką darbui su sistema).
7. Adaptavimo ir individualizavimo galimybės (bendras tikslas: leisti sistemą adaptuoti individualiems naudojimui poreikiams ir darbo įpročiams).

Kiekvienas šių principų skirstomas į sudedamąsias, kurių pritaikymas sąsajoje vertinamas pagal svarbą / kritiškumą vartotojo sėkmei. Pavyzdžiui,

1. Užduoties specifikos atitikimas (bendras tikslas: padėti naudotojui atlikti reikiamą užduotį atsižvelgiant į tos užduoties specifiką). Kriterijai:
 - a. Pateikia aiškią informaciją apie užduoties atlikimo būseną ir sėkmingą užbaigimą. Nerodo informacijos, nebūtinai sėkmingam užduoties užbaigimui.
 - b. Naudotojo įvesčių (input) ir sistemos išvesčių (output) formatas (pvz. skaičių formatas, tikslumas ir t.t.) atitinka užduoties specifiką
 - c. Jei užduoties atlikimui reikalingi tipiški nustatymai, tokios nustatymų reikšmės užpildomos automatiškai pagal nutylėjimą
 - d. Darbo su sistema etapai atitinka tikslinės užduoties specifiką (yra visi reikalingi etapai, ir nėra nereikalingų etapų)

- e. Jei užduoties atlikimui sistemoje naudojami pradiniai informacijos šaltiniai (pvz. popierius, e-dokumentai), naudotojo sąsaja atitinka tų informacijos šaltinių specifiką
- f. Sistemos įvesties ir išvesties kanalai (pvz. pelė, klaviatūra) atitinka užduoties specifiką

Kiekviena sudedamoji vertinama šia skale:

- 3 - pilnai atitinka,
- 2 - yra nedidelių trūkumų (kurie sulėtina tipinių užduočių atlikimą, tačiau iš esmės jų atlikti netrukdo),
- 1 - yra didelių trūkumų (kurie trukdo sėkmingai atlikti tipines užduotis),
- 0 - visai neatitinka (naudotojas negali atlikti užduoties)

Vertinimo balai sumuojami, identifikuojamos svarbiausios tobulinimo reikalaujančios paslaugos sąsajos / proceso vietos. Ekspertas turi parengti vertinimo apibendrinimą - svarbiausias 5-6 įžvalgas iliustruodamas jas ekrano vaizdais bei pasiūlyti veiksmingus tobulinimo būdus

Rengdami galutinę ataskaitą vertinimus atlikę ekspertai turi:

- aptarti kiekvieno vertinimo įžvalgas
- jomis remiantis parengti tyrimą apibendrinančias svarbiausias įžvalgas (remiantis tyrimo tikslais)
- bei pasiūlyti rekomendacijas problemų sprendimui (jei reikia, ir vizualizacijas)

4. Tyrimo rezultatų ir išvadų pavyzdžiai

Vieno vertintojo ataskaita

Vertinimo data: Rugpjūčio 12, 2013


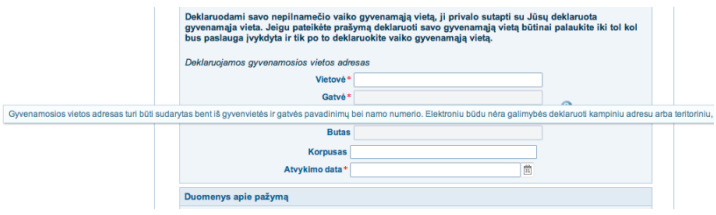
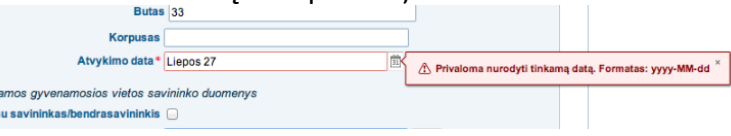
Naudota įranga: MacBook Air 13 colių nešiojamasis kompiuteris, 1440 x 900 taškų rezoliucijos vaizduoklis, spartus bevielis interneto ryšys.

Vertinimo metodikos punktai

Tyrimo metu taikytas LST EN ISO 9241-110:2006 standartas, buvo vertinami 7 interaktyvių informacinių sistemų patogumo naudotojui užtikrinimo principai, kurių vertinimo rezultatai pateikiami žemiau

1. Užduoties specifikos atitikimas (bendras tikslas: padėti naudotojui atlikti reikiamą užduotį atsižvelgiant į tos užduoties specifiką). Kriterijai:

Kriterijaus paaiškinimas	Vertinimas
a) Pateikia aiškiai	Balas: 0

<p>informaciją apie užduoties atlikimo būseną ir sėkmingą užbaigimą. Nerodo informacijos nebūtinai sėkmingam užduoties užbaigimui.</p>	<p>Paslaugos aprašymo puslapyje nenurodo, kokie bus žingsniai ir kokius dokumentus / duomenis naudotojas turi pasiruošti, tuo tarpu pateikiama neaktuali šiam momentui informacija kaip 4 kontaktai, tarytum naudotojas turėtų pirma paskambinti, ir tik tada imtis deklaravimo</p>  <p>Informacija (neišsami) apie atvejus, kuomet e.deklaravimas nepavyks (tarkim, jei būsto savininkas nesinaudoja e.bankininkyste) iš vis nepateikiama, arba pateikiama per vėlai (kaip šiuo atveju apie kampinį adresą)</p>  <p>Informacijos apie paslaugos užsakymo būklę negaus naudotojas, neįvedęs el.pašto adreso, tačiau prašymas jį įvesti nėra pakankamai pastebimas</p>
<p>b) Naudotojo įvesčių (input) ir sistemos išvesčių (output) formatas (pvz. skaičių formatas tikslumas ir t.t.) atitinka užduoties specifiką</p>	<p>Balas: 1</p> <p>Nesupranta datos "liepos 27", nors įvesties lauke leidžiama datą įrašyti pačiam (t.y. pasirinkti iš kalendoriaus arba įvesti pačiam)</p>  <p>Naudotojas neinformuojamas, kad adresą rašant reikia vesti su lietuviškomis ir įvedus kelis simbolius palaukti, kol sistema pasiūlys atitikmenis</p>

Esminės vertinimo įžvalgos (svarbos tvarka):

1. Sistema pilnai neparuošia naudotojo naudojimuisi ja, kas gali įtakoti stiprią neigiamą reakciją į e.paslaugą jai nepavykus
2. Sąsaja daugeliu atveju gali neatitikti pagrįstų naudotojo lūkesčių (prisijungus matyti dabartinį deklaruotą adresą, gauti užklausimą dėl el.pašto įvedimo pildant formą ir t.t.)
3. t.t.

Esminės rekomendacijos (svarbos tvarka):

1. Būtina išspręsti tinkamų naudotojo lūkesčių suformavimo, informacijos architektūros, grįžtamojo ryšio problemas
2. t.t.