

Kortelių rūšiavimas

Vienas kortelių rūšiavimo tyrimas turi būti atliekamas su ne mažiau nei 5 vienos tikslinės naudotojų grupės naudotojais.

Kortelių rūšiavimas turi apimti:

1. Tyrimo uždavinių ir plano dokumentavimą: ką siekiama iširti, į kokius klausimus siekiama atsakyti, ir kaip tai bus atliekama.
2. Tyrimo atlikimą: kiekvienas kortelių rūšiavimas turi būti atliekamas su vienu naudotoju (šis tyrimas negali būti atliekamas fokus grupėje). Kiekviename rūšiavime turi dalyvauti moderatorius. Kiekvieno rūšiavimo 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: rūšiavimo 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 sąsajos tobulinimo tikslais planuojama atlikti kortelių rūšiavimą naudojant "Vykdomos paslaugos" komponentus siekiant pagerinti minimos dalies naudojimo patirtį

Kortelių rūšiavimu siekiama:

1. Suvokti, kokia informacija pateikiama kokia tvarka yra reikalinga naudotojui greitesniam informacijos apdorojimui ir geresniai patirčiai užtikrinti
2. Pateikti išvadas ir rekomenduoti patobulinimus

Šis tyrimas bus vykdomas taip:

- Atrenkami 3 naudotojai atitinkantys naudotojo personą BRONISLOVAS ir 3 naudotojai atitinkantys naudotojo personą RASA, kurie iki šiol nėra naudojęsi e.paslaugos.lt
- Neutralioje aplinkoje (pvz. tyrimų bendrovės konferencijų kambaryje) naudotojas (bendraudamas su moderatoriumi) ~30 minučių atlieka informacijos grupavimo veiksmus (rūšiuoja korteles) pagal užduodamus klausimus ir išreiškia mintis, klausimus, lūkesčius susijusius su informacijos išdėliojimu ir jos aktualumu
- Atlikęs tyrimą moderatorius apibendrina rezultatus ir parengia vieną atsakaitą

Prieš vykdant tyrimą, turi būti atlikti šie paruošiamieji darbai:

- surasti tikslinę grupę atitinkantys naudotojai (ir suderintas tyrimo laikas)

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



- užsakytos interviu patalpos (pasirūpinti vaisvandeniais ir lengvais užkandžiais)
- parengta naudotojo sutikimo forma
- paruošta kompensacija naudotojui
- paruoštos užduotys (1 tikslas) ir rūšivimui skirtos kortelės
- 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 kokiu tikslu vykdomas tyrimas bei 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/veiksmi)
- padrąsinti žmogų tyrimo metu atvirai reikšti savo mintis

2.1.2. Tyrimo vykdymas

- Naudotojui primenama visą mąstymo procesą (mintis) reikšti žodžiu (apie kortelių ryšį, svarbą, aktualumą ir t.t.)
- Naudotojui duodama spausdinta užduotis ir susijusios kortelės
- Moderatorius tyrimo metu naudotojui gali užduoti klausimus siekdamas geriau suvokti kortelių rūšivimo principą (pvz. kas bendro tarp tam tikrų kortelių, kodėl naudotojui tarodo, jog jos susiję ir pan.)
- Atlikus vieną užduotį, moderatorius nufotografuoja rezultatą ir pateikia kitą užduotį – taip kol naudotojas įvykdo visas užduotis
- Moderatorius turi pasiruošti tuščių kortelių tam atvejui, jei naudotojui atrodo, jog būtinai reikia kortelėse nesančio punkto (žodžio, sąvokos). Tokiu atveju, naudotojui duodama tuščia kortelė, kurią jis gali užpildyti ir naudoti rūšivime

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. **Užduotis.** "Jūs atėjote į puslapį, kuriame pateikiamos visos elektroniniu būdu užsakytos paslaugos, kurių užsakovas buvote jūs arba kurių sėkmingam įvykdymui reikėjo jūsų įsikišimo. Kurios Kortelės A geriausiai atspindi atitinkamų Kortelių B turinį?"

Kortelės A

Mano paslaugos
Visos paslaugos
Paslaugos
Vykdamos paslaugos
Įvykdytos paslaugos
Mano užsakymai
Kitų užsakymai
Paslaugų istorija
Užsakymų istorija

Kortelės B

Paslaugos, kurias aš užsakiau ir kurių teikimas YRA BAIGTAS (įvykdytos sėkmingai ar atmestos)
Paslaugos, kurias aš užsakiau ir kurių teikimas NĖRA BAIGTAS (yra teikiamos)

Paslaugos, kurias užsakė kiti asmenys ir kurioms REIKIA mano įsikišimo (patvirtinimo, sutikimo ar pan.)

Paslaugos, kurias užsakė kiti asmenys ir kurioms REIKĖJO mano įsikišimo (patvirtinimo, sutikimo ar pan.)

2. **Užduotis.** "a) Kokia informacija turėtų būti pateikta apie užsakytas paslaugas, kurių teikimas nėra baigtas? b) atrinkę Jums aktualias korteles išdėliokite jas puslapyje taip, kaip norėtumėte informaciją matyti pateiktą puslapyje"

Kortelės

Paslaugos pavadinimas
Paslaugos aprašymas
Dabartinė būklė (stadija)
Užsakymo data
Užsakymo laikas
Veiksmų istorija
Iki įvykdymo likęs laikas
Reikalingi veiksmai
Rūšiuoti pagal datą
Rūšiuoti pagal pavadinimą
Rūšiuoti pagal būklę

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 ir nuotraukas) pateikti svarbiausias įžvalgas kiekvienai užduočiai bei atrinkti esmines naudotojo nuomonę / požiūrį / patirtį atspindinčias citas
- Parengti reikšmingiausias video medžiagos ištraukas geriausiai demonstruojančias naudotojo mąstymą

Atlikęs visus tyrimus moderatorius turi:

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

4. Tyrimo rezultatų ir išvadų pavyzdys

Kortelių rūšiavimo data: Rugsjūčio 22-23, 2013

Naudotojai

Testavimams buvo atrinkti 3 Rasos naudotojo portretą atitinkantys naudotojai, ir 3 Bronislovo naudotojo portretą atitinkantys naudotojai, kurie nėra naudojęsi epaslaugos.lt

Margarita, 31, studentė

Vida, 43, buhalterė

Rimas, 50, projektų vadovas

...

Esminės tyrimo įžvalgos (svarbos tvarka):

1. 5 iš 6 naudotojų Paslaugas nori matyti rūšiuotas pagal rezultatą, o ne pagal užsakovo tapatybę (t.y. aš vs kiti). Jų nuomone, globalus meniu punktas turėtų būti Paslaugos ir apimti Vykdomas ir Įvykdytas paslaugas [kortelių rūšiavimo rezultatų nuotraukos, citatos]
2. Naudotojai universaliai išreiškė lūkestį iškart atsidarę puslapį matyti, kurios paslaugos reikalauja jų įsikišimo – tos paslaugos jie kaip taisyklė talpino puslapio viršuje, ir norėjo, kad Reikalingi veiksmai būtų lengvai suprantami [kortelių rūšiavimo rezultatų nuotraukos, citatos]
3. ...

Esminės rekomendacijos (svarbos tvarka):

1. Mano paslaugos turėtų būti pervadinta į "Paslaugos", nes naudotojas yra prisijungęs prie sistemos ir suvokia, kad pateikiamos su jo asmeniu susiję paslaugos. Rezultatą imant atskaitos tašku submeniu punktus pervadinti į "Vykdamos paslaugos" ir "Įvykdytos paslaugos", iš kurių pirmasis turėtų būti pastebimas pirmiausia
[sprendimo vizualizacija]
2. ...