

Dienoraščio tyrimas

Vienas dienoraščio tyrimas turi būti atliekamas su bent 10 kiekvienos tikslinės naudotojų grupės naudotojų.

Dienoraščio 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: turi būti organizuojamas tyrimas, kurio metu tyrimo dalyvis savarankiškai fiksuoja tam tikrą elgesį, patirtį, įspūdžius, emocijas, susijusias su paslauga tiriamo laikotarpio metu. Informacijos fiksavimas turi būti organizuojamas kuo patogiau tyrimo dalyviui, kad kuo mažiau trikdytų jo kasdienį gyvenimą. Informacijos fiksavimas turi būti reguliarus, praėjus kuo trumpesniai laikui nuo tyrėjus dominančio įvykio.
3. Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimą.

1. Tyrimo uždavinių ir plano dokumentavimas

Gyvenamosios vietos deklaravimo e.paslaugos tobulinimo tikslais planuojama atlikti dienoraščio tyrimą su tikslinės naudotojų grupės Lietuvoje gyvenantys LR piliečiai atstovais.

Dienoraščio tyrimu siekiama:

1. Suvokti, kaip naudotojas randa e.paslaugą, koku būdu ją pasiekia (prietaisai, platformos, naršyklės), kokioje aplinkoje tai daro
2. Sužinoti, kaip natūralioje aplinkoje naudojama e.paslauga, kaip naudotojas jaučiasi paslaugos proceso metu, kada ir kodėl kyla problemos, kokios jos ir kaip sprendžiamos ir kodėl pasirenkamas toks sprendimo būdas
3. Suprasti kaip naudotojo lūkesčiai dera su paslaugos procesu, kur jie prasilenkia ir kodėl
4. Remiantis tyrimu nustatyti, kur glūdi didžiausias potencialas paslaugos gerinimui (informacija, procesas, vizualinis pateikimas ir t.t.)

Šios naudotojų grupės tyrimas bus vykdomas taip:

- atrenkami 10 tikslinės grupės aprašymo pagrindu sukurto RASOS naudotojo portretą atitinkantys asmenys, susidūrę su poreikiu deklaruoti gyvenamąją vietą (pvz. asmuo neseniai apiformino buto pirkimo sutartį) ir norintys pabandyti deklaravimą elektroniniu būdu (to dar nėra darę)
- tyrimas vykdomas kol naudotojas pasiekia tikslą (iki 2 sav.)

Prieš vykdant tyrimą, turi būti atlikti šie paruošiamieji darbai:

- surasti tikslinę grupę atitinkantys naudotojai (ir suderintas dienoraščio tyrimo laikotarpis)

- paruošta dienoraščio forma ir klausimai naudotojui (spausdintam ir elektroniniam formate – naudotojui turi būti leista pasirinkti, koks formatas jam priimtinausias)
- parengta naudotojo sutikimo forma
- paruošta kompensacija naudotojui

2. Tyrimo atlikimas

2.1. Procesas

2.1.1. Instruktažas naudotojui (rekomenduojama vykdyti susitikus gyvai)

- Instruktažo vykdytojas turėtų pasisveikinti, prisistatyti, priminti kokių tikslų vykdomas dienoraščio tyrimas ir trumpai nupasakoti procesą bei lūkesčius naudotojo elgesiui
- Paaiškinti kaip naudotis dienoraščiu (analogas arba elektroninė versija)
- duoti pasirašyti sutikimo formą (ypač svarbu aiškiai nurodyti, kas bus daroma su naudotojo komentarais)
- Instruktažo vykdytojas turi priminti, kad naudotojo įgūdžiai nėra vertinami ir kad daugiausia vertės iš dienoraščio bus tuo atveju, jei naudotojas viską darys kuo natūraliau (kaip kad darytų jei nebūtų vykdomas tyrimas)
- Padrąsinti žmogų dienoraštyje atvirai reikšti savo mintis ir nuomonę

2.1.2. Dienoraščio pildymas

- Sutartu laikotarpiu naudotojas kasdien prašomas užpildyti atitinkamos dienos skiltį (įprasta praktika yra naudotojui kasdien išsiųsti priminimo SMS žinutę)
- Naudotojui baigus paslaugos kelionę prašoma apie tai informuoti atsakingą asmenį iš tyrėjų pusės (geriausia - instruktažo vykdytoją)

2.1.3. Užbaigimas

- Sutariama kaip atsakingas asmuo gaus naudotojo dienoraštį (jei analogas). Skaitmeninės versijos atveju, su naudotoju galima pokalbį vykdyti telefonu. Atsakingas asmuo turi padėkoti naudotojui už triūsą ir užduoti iš anksto parengtus deklaravimo paslaugos patirtį apibendrinančius klausimus (užsirašyti arba įrašyti atsakymus)
- Naudotojui įteikti (pervesti) kompensaciją, padėkoti už skirtą laiką ir atsisveikinti

2.2. Dienoraščio klausimų pavyzdžiai pagal tyrimo tikslus

1. Suvokti, kaip naudotojas randa e.paslaugą, koku būdu ją pasiekia (įrankiai, platformos, naršyklės) ir kokioje aplinkoje tai daro
 - Kaip ieškote, kur galima deklaruoti gyvenamąją vietą? (Internete? Klausiate draugų? Šeimos narių? Skambinate kur nors?). Aprašykite paiešką kuo daugiau

- Kokiomis ryšio priemonėmis naudojate? (kompiuteris, telefonas ir pan.) Jei kompiuteris, koks modelis? kokia naršykle ir paieškos sistema naudojate?
 - Papasakokite apie jūsų aplinką paieškos metu (darbe, namie, kokiu paros metu, kokia atmosfera vyravo, kiek žmonių jus supa, ar su jais bendravote paieškos metu). Jei paieška vyko per kelis kartus, kuomet daugiau aprašykite aplinką kiekvieno jų metu
2. Sužinoti, kaip natūralioje aplinkoje naudojama e.paslauga, kaip naudotojas jaučiasi paslaugos proceso metu, kada ir kodėl kyla problemos, kokios jos ir kaip sprendžiamos ir kodėl pasirenkamas toks sprendimo būdas
3. Suprasti kaip naudotojo lūkesčiai dera su paslaugos procesu, kur jie prasilenkia ir kodėl
- Ar šiandien prisiminėte apie deklaravimo paslaugą? (Taip / ne)
 - Jei taip, kokiam kontekste prisiminėte ir ką ketinate daryti?
 - Jei atlikote kokius nors veiksmus, susijusius su deklaravimu, papasakokite apie tai plačiau:
 - Ką konkrečiai nuveikėte?
 - Kokiu metu tai vyko? Kokioje aplinkoje?
 - Kas jus nustebino (teigiamai / neigiamai)?
 - Kokie klausimai / problemos iškilo?
 - Ar ketinate juos spręsti? Kaip?
 - Kokias emocijas jautėte?
 - Ko tikėtės kitame etape?
 - Kokiu balu dešimtbalėje sistemoje (1 – labai blogai, 10 – puiku) vertinate šiandieninį e.paslaugos proceso veikimą (logika, intuityvumas, paprasta suvokti)? Plačiau pakomentuokite, kodėl skyrėte tam tikrą balą

3. Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimas

Užpildytą dienoraštį gavęs atsakingas asmuo turi:

- Jei dienoraštis pateiktas analago formate, suvesti visą informaciją į elektroninį formatą
- Į elektroninį formatą suvesti naudotojo atsakymus į apibendrinančius klausimus
- Remiantis dienoraščiu parengti kiekvienos aprašytos dienos apibendrinimą bei pažymėti esmines naudotojo nuomonę / požiūrį atspindinčias citatas
- Parengti išvadas apie naudotojo teigiamas/neigiamas patirtis paslaugos proceso metu, identifikuoti 3-5 esminius tobulintinus dalykus
- Jei naudotojo raštas neįskaitomas arba kyla klausimai, patartina susisiekti su naudotoju ir gauti atsakymus

Pabigus analizuoti visus dienoraščius tai atlikę asmenys turi:

- aptarti kiekvieno dienoraščio įžvalgas

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



- jomis remiantis parengti tyrimą apibendrinančias svarbiausias išvalgas (remiantis tyrimo tikslais)
- bei pasiūlyti rekomendacijas problemų sprendimui

4. Tyrimo rezultatų ir išvadų pavyzdžiai

Dienoraščio tyrimui buvo atrinktos 10 Rasos naudotojo portretą atitinkančios naudotojos, kurios iki šiol nebuvo bandę atlikti gyvenamosios vietos deklaravimo internetu, tačiau turi tam poreikį arba tiesiog pribrendo tai atlikti.

Vieno dienoraščio apibendrinimo pavyzdys

Naudotoja

leva, 30 metų amžiaus

Paslaugos poreikis

Neseniai persikraustė gyventi į draugo butą ir nori ten deklaruoti savo gyvenamąją vietą, nes planuoja ilgėliau jame gyventi (vestuvės numatytos už poros mėnesių). Dabar yra deklaruota tėvų bute kitame mieste.

Dienoraštį pildė

el. laišku

Esminės išvalgos

Deklaravimo paslaugos leva ieškojo išmaniuoju telefonu iPhone, naudodamasi Safari naršykle, rado lengvai, tačiau atsidariusi suprato, kad puslapiu geriau naudotis kompiuteriu ir perėjo prie MacBook Air 13 colių skersmens nešiojamojo kompiuterio. Deklaravimą atlikti bandė darbo metu.

levai deklaravimo proceso pradžia atrodė paprasta ir nesudėtinga (geriau nei tikėjosi), tačiau vėliau dėl iškilusios situacijos patirtis baigėsi itin negatyvia gaida.

Esminė problema, įtakojusi neigiamą patirtį yra tai, jog butas prikauso draugui, tačiau draugas nesinaudoja e.bankininkyste. Taigi, tik užpildžiusi visą informaciją leva suprato, kad ji nebus patvirtinta. levos nuomone, ši informacija (kokiais atvejais paslauga nepavyks naudotis) turi būti komunikuota proceso pradžioje

Citatos

“galėtų iš anksto informuoti, kad reikia savininko asmens kodą žinoti – gerai, kad aš draugo žinau, bet esu tikra, kad jei nuomojies butą, tai savininko AK tikrai nežinai. Tada laiko gaišimas gaudyti savininką”

“Keista, kad paslaugos formoje nerodo mano dabartinio deklaruoto adreso – tai būtų normalu, sakyčiau”

“Kam ta data reikalinga? Ji dar privaloma pasirodo... Niekas juk nepatikrins, kada aš čia gyventi pradėjau...”

“Tai pasityčiojimas iš žmogaus tokia sistema... darai darai, gaišti laiką ir pasirodo, kad niekas nepavyks”

Svarbiausios tyrimo įžvalgos ir rekomendacijos (tyrimo rezultatai)

Tyrimo pavadinimas: dienoraščio tyrimas

Trukmė: 2013 08 12 – 16

Naudotojų profilis ir jų situacija susijusi su e.paslauga:

Vardas, amžius	Poreikis / situacija	Rezultatas
Ieva, 30	Neseniai persikraustė gyventi į draugo butą ir nori ten deklaruoti savo gyvenamąją vietą, nes planuoja ilgėliau jame gyventi (vestuvės numatytos už poros mėnesių). Dabar yra deklaruota tėvų bute kitame mieste.	Dead end suvokus, kad draugas (buto savininkas) nesinaudoja e.bankininkyste
Marina, 24		

Esminės įžvalgos (nuo svarbiausios):

1. Atvejais kai būsto savininkas nėra deklaruojantis asmuo, labai negatyviai nuteikia tai, kad naudotojui pačiam reikia gaudyti savininką ir prašyti prisijungti prie sistemos. Tai interpretuojama kaip kad sistema savo atsakomybę užkrauna ant naudotojo pečių
(agreguotos, įžvalgą remiančios citatos)
2. Nusiųstus paslaugos užsakymą buvo naudotojų nepastebėjusių informacijos apie "Profilį" ir "Vykdomas paslaugas" (perskaitė tik pirmą sakinį ir išjungė naršyklės langą). Neįvedus el.pašto adreso naudotojas lieka be informacijos apie paslaugos vykdymo būklę, kad kelioms naudotojoms sukėlė nepatogumų ir spėlionių "kas vyksta?"
(agreguotos, įžvalgą remiančios citatos)
3. Gyvenamosios vietos deklaravimo poreikis nėra aiškus naudotojoms. Gan miglotai suvokiama to vertė, ir nedeklaravimo (arba neteisingo deklaravimo) pasėkmės
(agreguotos, įžvalgą remiančios citatos)
4. Atvejais, kai reikia deklaravimo pažymos, naudotojos bevelėtų geriau gaišti laiką ir apsilankyti deklaravimo įstaigose, nes mano, kad "tą pačią dieną viską

sutvarkys", vietoje to, kad laukti 3 darbo dienas. Neaišku, kodėl reikia laukti, juk viskas turėtų vykti automatiškai (t.y. "e turėtų būti greičiausias būdas").

(agreguotos, įžvalgą remiančios citatos)

5. Paslaugą surasti nėra sunku, tačiau sudėtinga suvokti, kiek užtruks ja pasinaudoti ir kokius duomenis reikia pasiruošti
(agreguotos, įžvalgą remiančios citatos)

Rekomendacijos (nuo svarbiausios):

1. Prieš pradėdant deklaratavimo paslaugos užsakymą naudotojui pateikti paprasta kalba aprašytus atvejus, kokiais atvejais geriausia pildyti deklaratimą e. būdu taip siekiant teisingai valdyti vartotojo lūkesčius ir apsaugoti nuo nusivylimo.
2. Paslaugos aprašymo puslapyje nurodyti reikiamus turėti duomenis (naudotojo pasiruošimas prieš paslaugos pradžių)
3. Įtraukti el.pašto adreso lauką į formą (taip siekiant užtikrinti, kad naudotojas būtų laiku informuojamas apie būklę)
4. Sukurti kelis linksmus filmukus komunikuojančius gyvenamosios vietos deklaratavimo vertę ir patalpinti e.vartuose