

## Interviu su naudotojais

Interviu su naudotojais turi apimti:

1. Tyrimo uždavinių ir plano dokumentavimą: ką siekiama iširti, į kokius klausimus siekiama atsakyti, ir kaip tai bus atliekama.
2. Tyrimo atlikimą: interviu turi būti fiksuojamas tokiomis priemonėmis, kad būtų prieinamas tolimesnei analizei (Projekto vykdytojas gali reikalauti galimybės stebėti interviu arba susipažinti su įrašais). Su kiekvienu naudotoju interviu atliekamas atskirai. Interviu metu turi būti fiksuojama esminė informacija, kaip dabar naudotojai naudojami e. paslauga (arba bendra paslauga 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 interviu su tikslinės naudotojų grupės Lietuvoje gyvenantys LR piliečiai atstovais.

Interviu su tikslinės naudotojų grupės atstovais siekiama:

1. daugiau sužinoti apie naudotojo gyvenimo būdą, technologijų priėmimo / naudojimosi lygį, kontekstą
2. suprasti, koks naudotojų požiūris į gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugą, kaip jie suvokia deklaravimo poreikį (kokiais atvejais), bei naudą, kaip įsivaizduoja e.paslaugos procesą, rezultatą, reikalingas priemones / informaciją, kokį deklaravimo variantą rinktųsi ir kodėl, kokius mato skirtingų deklaravimo būdų privalumus ir trūkumus
3. išsiaiškinti, kokiomis kitomis e.paslaugomis naudotojas naudojasi, kurios iš jų jam/jai atrodo lengvai vykdomos, suprantamos, o kurios – painios, sudėtingos
4. kartu išbandant deklaravimo e.paslaugą sužinoti naudotojo reakcijas, poreikius ir lūkesčius informacijai, proceso etapams
5. remiantis tyrimu nustatyti, kur glūdi didžiausias potencialas paslaugos gerinimui (informacija, procesas, vizualinis pateikimas ir t.t.)

Šios naudotojų grupės tyrimas bus vykdomas taip:

- atrenkami 5 tikslinės grupės aprašymo pagrindu sukurtu BRONISLOVO naudotojo portretą atitinkantys asmenys
- interviu vykdomas neutralioje aplinkoje iki 90min (tyrimų bendrovės konferencijų kambaryje ar panašioje aplinkoje), kur veikia interneto ryšys
- patartina, kad interviu vykdytų du asmenys, iš kurių vienas bendrautų su naudotoju, o kitas konspektuotų pastabas (jei nėra galimybės interviu atlikti

dviese, interviu vykdytojas po interviu turėtų skirti papildomai laiko esminių pastabų užrašymui)

Prieš vykdant interviu, turi būti atlikti šie paruošiamieji darbai:

- surasti tikslią grupę atitinkantys naudotojai (ir suderintas interviu laikas)
- užsakytos interviu patalpos (pasirūpinti vaisvandeniais ir lengvais užkandžiais)
- parengta naudotojo sutikimo forma
- paruošta kompensacija naudotojui
- paruošti interviu klausimai (1, 2, 3 tikslai). Labai svarbu, kad klausimų formuluotėse būtų išvengta specifinės terminologijos. Klausimai turi kaip įmanoma labiau atspindėti šnekamąją kalbą ir žmonių naudojamą terminologiją (tarkim - registracija, o ne gyvenamosios vietos deklaravimas)
- paruoštas užduoties scenarijus ir klausimai (4 tikslas)
- paruošta įžvalgų konspektavimo forma
- 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

- Interviu vykdytojas turėtų pasisveikinti, prisistatyti, priminti kokiu tikslu vykdomas interviu ir 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)
- interviu vykdytojas turi priminti, kad naudotojo įgūdžiai nėra vertinami
- Padrąsinti žmogų interviu metu atvirai reikšti savo mintis

#### 2.1.2. Interviu vykdymas

- Užduodami iš anksto paruošti klausimai susiję su 1, 2, 3 tikslais
- Naudotojas pažingsniui vedamas pagal gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos scenarijų jam duodant užduotis raštu arba žodžiu
- Palaikomas dialogas su naudotoju siekiant kuo daugiau sužinoti apie jo/s patirtį, įspūdį, lūkesčius, klausimus kiekviename paslaugos etape ir t.t.
- Jei interviu vykdomas dviese, konspektuojantis asmuo turėtų rašyti pastabas pagal tyrimo tikslus. Pavyzdžiui kiekviename proceso etape:
  - Naudotojo patirtis sutampanti su paslaugos kūrėjų lūkesčiais (randa, lengvai pastebi, supranta kažką, pavyksta)
  - Priešinga lūkesčiams naudotojo patirtis (neranda, nepastebi, nesupranta, blaškosi, nepavyksta)

- Stebėtojo hipotezė arba naudotojo paaiškinimas dėl priešingo lūkesčiams elgesio (t.y. kodėl naudotojas taip elgiasi)
- Stebėtojui kilusios idėjos paslaugos tobulinimui (jei tokių yra) ir klausimai dėl vartotojo elgesio (svarbiausius bus galima užduoti pasibaigus interviu)

### 2.1.3. Užbaigimas

- Su naudotoju atlikus užduotis pagal scenarijų interviu vykdytojas turi padėkoti jam/jai už triūsą ir užduoti iš anksto parengtus patirtį apibendrinančius klausimus (jei interviu vykdo du asmenys, šiame etape pastabas rašęsis žmogus gali užduoti klausimus naudotojui)
- Prieš atsisveikindamas, interviu vykdytojas turi dokumentuoti, koku kompiuteriu naudotąsi (ekrano dydis, rezoliucija), bei interneto greitį, išjungti įrašymo įrangą
- Naudotojui įteikti kompensaciją, padėkoti už skirtą laiką, susirinkti įrangą ir atsisveikinti

## 2.2. Klausimų pavyzdžiai pagal tikslus

1. daugiau sužinoti apie naudotojo gyvenimo būdą, technologijų priėmimo / naudojimosi lygį, kontekstą
  - Papasakokite kaip atrodo jūsų savaitė / diena / vakar?
  - Kaip dažnai naudojate kompiuteriu? Koku tikslu/ais? Koku kompiuteriu naudojate? Jis asmeninis ar su kuo nors dalinate? Jei nešiojamas, kur dažniausiai juo naudojate? Kas jums sunkiausia naudojantis kompiuteriu? Kokiomis programomis naudojate?
  - Kaip dažnai naudojate mobiliuoju telefonu? Kokiais tikslais?
2. suprasti, koks naudotojų požiūris į gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugą, kaip jie suvokia deklaravimo poreikį (kokiais atvejais), bei naudą, kaip įsivaizduoja e.paslaugos procesą, rezultatą, reikalingas priemones / informaciją, kokį deklaravimo variantą rinkęsi ir kodėl, kokius mato skirtingų deklaravimo būdų privalumus ir trūkumus
  - Sakykite, ar žinote, koku adresu jūs esate registruotas? Kodėl šiuo adresu?
  - Jūsų nuomone, kam reikalinga registracija? Kokiais atvejais ir kam tai naudinga? Kokie plusai/minusai jei žmogus gyvena neprisiregistravęs?
  - Ar jūsų artimųjų tarpe yra į užsienį išvykusių asmenų? Gal žinote, ar jie išvykdami išsiregistravo? Jei taip/ne – kodėl?
  - Jei dabar jums reiktų tai padaryti (registraciją), kur kreiptumėtės? Ko klausumėte patarimo? Kaip manote, ar tai kainuoja? Kiek?

- Kaip įsivaizduojate, kokie dokumentai reikalingi norint registruotis? Kaip jūsų nuomone, vyksta šis procesas? (jei jūs esate buto savininkas / jei gyvenate kitam žmogui priklausančiame bute)
3. išsiaiškinti, kokiomis kitomis e.paslaugomis naudotojas naudojasi, kurios iš jų jam/jai atrodo lengvai vykdomos, suprantamos, o kurios – painios, sudėtingos
- Ar yra tekę pirkti prekes kompiuteriu? Naudotis e.bankininkyste? Kokie prisiminimai, įspūdžiai?
  - Ar yra tekę naudotis m.paslaugomis? Kokiomis? Kokie prisiminimai, įspūdžiai?
4. kartu išbandant deklaravimo e.paslaugą sužinoti naudotojo reakcijas, poreikius ir lūkesčius informacijai, proceso etapams
- Tarkime, susiklostė tokia situacija, kad jūs persikėlėte gyventi į kitą nuomojamą butą. Štai matote interneto svetainę, kurioje galima deklaruoti gyvenamosios vietos pakeitimą. Kuris punktas tinkamas jūsų atveju?
  - Kaip manote, kas bus paspaudus šią nuorodą "Užsakyti"?
  - Į ką atkreipėte dėmesį atsidariusiame puslapyje? Kokie klausimai jums kyla?
  - (atsidarius anketai) Įveskite šiuos duomenis (duodami duomenys). Kaip manote, kas bus toliau? Ko trūksta iki proceso pabaigos?

### 3. Tyrimo rezultatų ir išvadų dokumentavimas

Interviu atlikęs asmuo (asmenys) pasibaigus kiekvienam tyrimui turi:

- Perrašyti savo pastabas (visus interviu metu darytus užrašus) iš bloknoto į kompiuterį (tolimesniai analizei)
- Jei interviu vykdė du asmenys – aptarti savo pastebėjimus ir įžvalgas
- Remiantis pastabomis ir atmintimi (rekomenduojama peržiūrėti / perklausyti įrašą) parengti svarbiausias 3-4 įžvalgas pagal tyrimo tikslus bei pažymėti esmines naudotojo nuomonę / požiūrį atspindinčias citatas
- Parengti reikšmingiausias video / audio medžiagos ištraukas demonstruojančias geriausiai naudotojo nuomonę atspindinčius teiginius

Atlikus visus interviu, juos vykdęs asmuo (asmenys) turi:

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

### 4. Tyrimo rezultatų ir išvadų pavyzdys

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



Interviu buvo atrinkti 5 Bronislovo naudotojo portretą atitinkantys naudotojai, kurie iki šiol nebuvo bandę atlikti gyvenamosios vietos deklaravimo internetu.

## Vieno interviu apibendrinimo pavyzdys

### Naudotojas

Petras, 50 metų amžiaus

### Gyvenimo būdas

Daug dirba, nedaug būna namie (nuosavas butas), kur dažniausiai žiūri TV ir naršo kompiuteriu (dažnai pabendrauja su užsieny gyvenančia dukra). Kompiuterio savininkas Petras, tačiau naudojasi ir žmona. Savo IT įgūdžius vertina vidutiniškai – moka ir programą instaliuoti, ir jei reikia virusus pravalyti, internete ieško prekių informacijos, lygina kainas ir sąlygas prieš pirkdamas didelį pirkinį. Turi ir FB paskyrą, tačiau nėra aktyvus naudotojas. Telefonu naudojasi kasdien (labiau skambina nei rašo žinutes), tačiau neturi išmaniojo, nors galvoja įsigyti. Kiek neprimato, tad visad pasididina šriftą internete.

### Apie gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugą

“yra reikalinga dėl balsavimo biuletenių. Daugiau... nežinau, nesusidūriau... gal kad “didysis brolis” žinotų, kur manęs ieškot”

“Dukra tikrai neišsiregistravo iš mūsų buto, turbūt nežinojo, kad reikia. O ką? Kas būna jei ji vis dar registruota, bet negyvena? Mes kažkokius mokesčius už ją mokam (šiukšlių išvežimą berods) ir tiek”

“Jei reiktų registruotis kreipčiausi į... (galvoja) savivaldybę skambinčiau turbūt. O jie tada jau mane kur nors kitus pasiųstų. Darbe vyrų pasiklausinėčiau – kažkas tikrai žinotų”.

“Dokumentai kokie reikalingi? Pasas, manau. Turbūt dar reikia kažkokią formą užpildyti, nurodyt adresą ir tiek”.

“Jei aš nesu savininkas, tai turbūt prieš deklaruojant reiktų nueit pas notarą su savinikų ir užregistruot jo sutikimą. Tada su tuo lapu eit kur galima deklaruot”

### Apie kitas e.paslaugas

Prekių kompiuteriu pirkt neteko, tačiau prekes rinktis – taip. E.bankininkystės sutartį yra pasirašęs, tačiau bijo būt apgautas (kad kažkas pavogs kodus) ir kol kas nesinaudojo.

### Išbandžius e.deklaravimo paslaugą

Pagrindinėmis problemomis vardina paslaugos proceso aiškumo trūkumą ir nedraugiškus tekstus.

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



“tas prisijungimas per e.banką yra peilis. Ir šiaip aš tikėčiau kokio trumpo video apie paslaugos užsakymą, nes dabar yra tas pagalbos vadovas, bet kas gi skaitys n puslapių nedraugiško teksto?”

“kai dabar pabandėm, tai man buvo siurprizas, kad aš turiu prisijungti prie vartų ir manęs neįspėja, kokius dokumentus reikia turėti kad užsakymas būtų sėkmingas”

“kažkoks bauginantis tonas tų puslapių, daug visokių nuorodų į įstatymus, kurie man vienodai šviečia. Sovietmečiu kvepia”

## Svarbiausios tyrimo įžvalgos ir rekomendacijos (tyrimo rezultatai)

**Tyrimo pavadinimas:** interviu su naudotojais

**Trukmė:** 2013 08 12 – 16

### Naudotojų profilis ir bendra informacija:

Vardas, amžius	Gyvenimo būdas
Petras, 50	Daug dirba, nedaug būna namie (nuosavas butas), kur dažniausiai žiūri TV ir naršo kompiuteriu (dažnai pabendrauja su užsieny gyvenančia dukra). Kompiuterio savininkas Petras, tačiau naudojasi ir žmona. Savo IT įgūdžius vertina vidutiniškai – moka ir programą instaliuoti, ir jei reikia virusus pravalyti, internete ieško prekių informacijos, lygina kainas ir sąlygas prieš pirkdamas didelį pirkinį. Turi ir FB paskyrą, tačiau nėra aktyvus naudotojas. Telefonu naudojasi kasdien (labiau skambina nei rašo žinutes), tačiau neturi išmaniojo, nors galvoja įsigyti. Kiek neprimato, tad visad pasididina šriftą internete.
Vitoldas, 43	...

### Esminės įžvalgos (nuo svarbiausios):

1. Nori kuo mažiau turėti reikalų su valdžia, nes tai visuomet skausminga. Internetu turėtų būti paprasčiau viską atlikti, bet nesitiki, kad valdžia gali sukurti kokį patogų, draugišką sprendimą (t.y. tikisi problemų, įsakmaus tono, neaiškumų ir internetinėje paslaugų tiekimo versijoje)  
**(agreguotos, įžvalgą remiančios citatos)**
2. Nėra visiškai tikras savo e.įgūdžiais, todėl labai norėtų paprastumo ir aiškumo procese (kurio pabandžius e.deklaravimą sako trūksta).  
**(agreguotos, įžvalgą remiančios citatos)**
3. Yra “popieriaus vaikai”, tad labai džiaugtųsi bukletuku, trumpai paaiškinančiu paslaugą, jos poreikį ir žingsnius internete  
**(agreguotos, įžvalgą remiančios citatos)**
4. t.t.

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



**Rekomendacijos (nuo svarbiausios):**

1. Peržiūrėti paslaugos užsakymo puslapių tekstus ir padaryti juos suprantamesniais, draugiškesniais, pateikiant daugiau svarbios ir mažiau naudotojui nereikšmingos informacijos.
2. T.t.