

Badania z osobami z niepełnosprawnością

COI

Checklista dla osób badających

Checklista powstała na podstawie naszych doświadczeń z badań z osobami g/Głuchymi oraz niewidomymi i niedowidzącymi, które prowadziliśmy w Centralnym Ośrodku Informatyki w listopadzie 2023 r.

Badania z osobami niewidomymi i niedowidzącymi

Przygotowanie do badania

a. Koncepcja badania i logistyka

Określ cel badania

Zwróć uwagę na to **CO** i **DLACZEGO** chcesz przetestować. Czego nie wiesz? Co może być problemem w kontekście osób korzystających z technologii wspomagających?

Dolicz do scenariusza dodatkowy czas

To badanie może potrwać dłużej, ponieważ badacze będą potrzebowali więcej czasu na zrozumienie kontekstu respondenta.

Zaplanuj czas między wywiadami

Zadbaj o odpowiednią przerwę pomiędzy respondentami. To pozwoli na spokojne posprzątanie sali, ewentualne ustawienie sprzętu i odprowadzanie respondenta po sesji. Przerwa da zapas dla kolejnego respondenta na spokojne dotarcie na miejsce.



Przeprowadź badanie pilotażowe z osobą niewidomą lub niedowidzącą

To pozwoli badaczom lepiej zrozumieć kontekst badania i wyłapać potencjalne problemy w scenariuszu.



Badania prowadź na żywo

To badanie, które nie powinno odbywać się online, szczególnie jeśli dopiero zaczynasz badania z osobami z tej grupy.



Dzień pilotażowy

Warto zaplanować, że pierwszego dnia odbędzie się tylko jeden wywiad. To pomoże sprawdzić, czy wszystkie obszary i problemy są zaopiekowane i da czas, na ewentualne poprawienie problemu.



2 badaczy

Na każdym wywiadzie powinno być obecnych 2 badaczy. Dzięki temu łatwiej będzie zaopiekować różne potrzeby bez konieczności zostawiania respondenta bez opieki.



Ustal jasny punkt spotkania z respondentem

To ważne, szczególnie jeśli w kontakt z respondentami będzie zaangażowanych więcej osób. To pomoże zniwelować ewentualny chaos informacyjny.



Zarezerwuj salę

Rezerwując salę zwróć uwagę na to, czy spełnia warunki (patrz: przygotowanie przestrzeni) oraz czy jest odpowiednio skomunikowana z kluczowymi punktami (wejście, recepcja, toalety).



Poinformuj o badaniu współpracowników i pracowników budynku

Bez względu na to, gdzie prowadzone są badania (w siedzibie firmy czy wynajętej przestrzeni) poinformuj o nich pracowników obiektu: osoby pracujące na recepcji, pracowników ochrony i osoby z zespołu technicznego. Poinstruuuj ich, jak powinni się zachować (itp. zaprowadzić respondenta do windy) czy czego możecie potrzebować w czasie badań (itp. dostępu do Wi-Fi).



Dopilnuj formalności

Dopilnuj, aby były dostępne karty dostępu dla gości (jeśli obiekt tego wymaga), był dostęp do internetu (lub zdobądź odpowiednie hasło), upewnij się, że tego dnia nie ma zaplanowanych wydarzeń, które mogą zaburzyć badanie (np. konferencja prasowa, próba ewakuacji itp.). **Dopytaj też o możliwość przyścia z psem przewodnikiem.**

b. Informacje dla respondentów przed badaniem



Jak dojechać na miejsce

Przygotuj informacje, które pomogą respondentom dostać się na badanie, takie jak: dokładny adres, sposoby dotarcia pod podany adres, gdzie znajduje się wejście do budynku oraz czego może oczekiwać po przybyciu (np. ma podejść do recepcji lub ktoś będzie na niego czekać przy wejściu). Ważne, aby te informacje dotarły do respondentów odpowiednio wcześniej, aby respondenci mogli się przygotować i zaplanować podróż.



Ile będzie trwało badanie

To pomoże respondentom zaplanować powrót z badania.



Czego osoba może spodziewać się na badaniu

To ważne, żeby przygotować respondenta na to, co będzie się działo w trakcie badania – ile będzie osób, o nagrywaniu spotkania i udogodnieniach, na które może liczyć. Jeśli badania będą dotyczyły aplikacji lub strony internetowej uprzedź respondenta, że badania będą odbywały się na jego/jej telefonie lub laptopie.



Poproś respondentów o przygotowanie sprzętu

W przypadku badań aplikacji lub stron internetowych warto poprosić respondentów, aby (w miarę możliwości!) przyjechali ze sprzętem, z którego najczęściej korzystają (notatnik brajlowski, słuchawki, klawiatura zewnętrzna itp.).



Osoby towarzyszące i pies przewodnik

Warto dopytać przed badaniem, czy respondent/ka będzie na badaniach sam/a, czy z osobą towarzyszącą lub psem przewodnikiem.

c. Rekrutacja respondentów



Określenie grupy docelowej: technologie wspierające

Osoby niewidome i niedowidzące to bardzo szeroka grupa: mogą to być osoby niewidome od urodzenia lub ociemniałe, osoby w procesie żałoby po utracie wzroku, niedowidzące, nie widzące kolorów, czy z różnymi chorobami wzroku, co wpływa na to, jak korzystają z technologii. Tu warto skupić się np. na aspekcie technologii wspierających, z jakich respondenci mają korzystać (czytniki ekranu, lupki, specjalne nakładki itp.).



Określenie grupy docelowej: człowiek

Nie zapominaj jednak, że Twoi respondenci to przede wszystkim ludzie, którzy mają cały wachlarz doświadczeń i cech charakterystycznych. Nie bój się określać też w wytycznych takich informacji jak: wiek, miejsce zamieszkania, wykształcenie, korzystanie z konkretnych rozwiązań itp.

d. Przygotowanie przestrzeni



Osobna zamknięta przestrzeń

Respondenci powinni czuć się w przestrzeni bezpiecznie. Powinni mieć poczucie, że nikt nie biorący udziału w badaniu ich nie obserwuje, a ich rzeczy są bezpieczne. Dzięki temu będą w stanie w pełni skupić się na badaniu.



Zwróć uwagę na dźwięki

Dla osób niewidomych hałas jest bardzo obciążający. Duża ilość dźwięków wpływa negatywnie na poziom koncentracji, a w związku z tym na komfort respondenta. Warto zadbać o to, aby w pomieszczeniu, w którym odbywa się badanie nie było innych dźwięków (np. innych osób, sprzętów wydających dźwięki, odgłosów z ulicy itp.). Sala powinna być też maksymalnie wyciszona i bez pogłosu.



Test przestrzeni

Upewnij się, jaka jest najszybsza i najprostsza droga do toalety, z której może skorzystać respondent. Jak wygląda droga od wejścia do Sali, w której będzie badanie. Jak wygląda przestrzeń przed budynkiem i droga od przystanku?



Napoje i przekąski

To zawsze miły gest w kierunku gości. Po prostu.



Ustawienie mebli

Meble powinny być ustawione w taki sposób, żeby było łatwo do nich dojść i łatwo się z nich korzystać. Powinno być miejsce na odłożenie rzeczy, odwieszenie płaszcza i kurtki, odłożenie parasola itp.



Duży blat roboczy

Zadbaj o to, aby blat był na tyle duży, aby respondenci mogli wygodnie rozłożyć swój sprzęt, również z dostępem do przekąsek i napojów.



Dostęp do prądu i internetu

Respondenci mogą mieć potrzebę doładowania sprzętu, z którego korzystają w trakcie badania, dlatego zadbaj o wygodny dostęp do gniazdek.



Osoby towarzyszące

Decyzja o tym, czy osoba towarzysząca ma być obecna w czasie badania należy do respondenta. Warto jednak mieć przygotowaną przestrzeń, w której taka osoba może poczekać na koniec badania, np. w holu przy recepcji lub kafeterii. Tu też warto zaopiekować się tą osobą np. proponując kawę czy wskazując, gdzie są toalety.

e. Sprzęt i narzędzia



Jeśli badamy na sprzęcie respondenta

Osoby z niepełnosprawnościami wzroku mają często urządzenia dostosowane do siebie (nakładki, rozszerzenia, czy nawet ustawienie kolorów), które umożliwia im korzystanie z nich.



Przystosowanie sprzętu do badania

Na początku badania poproś respondenta o zdjęcie kurtyny na telefonie (jeśli takową ma – dzięki temu będziesz mógł/mogła obserwować ekran respondenta w trakcie badania) oraz o spowolnienie czytnika ekranu (jeśli taki jest włączony – wiele osób niewidomych ma włączone przyspieszenie).



Ustawienie sprzętu nagrywającego

Jeśli badanie jest obserwowane zdalnie np. przez projektantów i/lub dodatkowego badacza robiącego notatki) warto sprawdzić ustawienie sprzętu. Jeśli badanie będzie nagrywane laptopem zwróć uwagę na kąt nachylenia (może przydać się podstawka do laptopa) oraz kąt nachylenia. To warto przetestować przed pierwszym badaniem na miejscu w sali.



Nagrywanie ekranu

Zwróć szczególną uwagę na to, czy w umowie z respondentem masz zgodę na nagrywanie ekranu. Jeśli tak, to poinformuj o tym wyraźnie respondenta. Jeśli nie, drugi badacz powinien dokładnie zapisywać, co respondent robi (gdzie klika, jak porusza się po interfejsie itp.)



Plan B

W czasie badań mogą zdarzyć się różne nieplanowane sytuacje. Warto np. dodatkowo nagrywać sesję dyktafonem (np. w telefonie) lub robić dodatkowe zdjęcia w trakcie badania. Dzięki temu mamy zabezpieczenie na wypadek, gdyby przytrafiło się coś nieoczekiwanego.

W dniu badania

a. Rozpoczęcie badania



Przywitanie

Trzymaj się instrukcji podanych respondentowi przed badaniami, np. czekaj na respondenta w ustalonym miejscu, nie zmieniaj miejsca badania w ostatnim momencie itp.



Nie wiesz, jak się zachować? Zapytaj

Jeśli po powitaniu nie wiesz, jak pomóc respondentowi np. w przejściu do sali, w której będzie badanie – po prostu zapytaj.



Zapoznanie z przestrzenią, w której odbędzie się badanie

Zaprowadź respondenta do krzesła i pomóż odwiesić płaszcz lub kurtkę. Opisz pomieszczenie, w którym jesteście – gdzie znajduje się stół i co jest na stole (szczególnie osoby niewidome lub bardzo słabo widzące zachęcamy do samodzielnego zapoznania się z przestrzenią)



Poinformuj o osobach obserwujących

Opowiedz o drugiej osobie w pomieszczeniu i jej roli – powiedz, że jest to drugi badacz, który będzie robił notatki, ale może też zadawać pytania. Jeśli badania obserwują inne osoby (np. przez streaming na komputerze) też o nich poinformuj.



Zaproponuj coś do picia i jedzenia

W przypadku osób niewidomych i niedowidzących musisz poinformować o tym, że przekąski i napoje są dostępne i pomóc w obsłudze (np. podanie herbaty, opisaniu dostępnych przekąsek i podaniu wybranej). Warto też proponować napój lub przekąskę w trakcie badań. Respondent samodzielnie ustawia naczynia zgodnie z własną preferencją i wygodą.



Pomóż rozstawić i podłączyć sprzęt

Pomóż podłączyć się do internetu i zaproponuj podłączenie do prądu.



Nagrywanie ekranu

Zwróć szczególną uwagę na to, czy w umowie z respondentem masz zgodę na nagrywanie ekranu. Jeśli tak, to poinformuj o tym wyraźnie respondenta. Jeśli nie, drugi badacz powinien dokładnie zapisywać, co respondent robi (gdzie klika, jak porusza się po interfejsie itp.).

b. W trakcie badania



Informuj o tym, co się dzieje

Na bieżąco informuj o tym, co robisz, np. włączanie nagrywania, informowanie o tym co jest nagrywane (np. nagrywamy twarz, ale nie ekran itp.).



Jakich udogodnień używa?

Na początku badania zapytaj o to, z jakich udogodnień korzysta – czytnik ekranu, kurtyna (zastąpienie ekranu), odwrócenie kolorów, lupka itp. Jeśli respondent korzysta z czytnika ekranu poproś o spowolnienie głosu, a w przypadku kurtyny – o odsłonięciu ekranu.



Narratywizacja działań i sytuacji

W trakcie badań, gdy respondent wykonuje ruchy na swoim telefonie lub laptopie głośno opowiadaj o tym, co robi (jest to szczególnie ważne wtedy, gdy nie nagrywasz ekranu).



Protokół głośnego myślenia

Proś o to, aby respondent głośno komentował to, co robi. Dodatkowo dopytuj lub proś o wytłumaczenie w trakcie badania.



Dbaj o bezpieczeństwo

Zwróć szczególną uwagę na to, aby nie naruszać bezpieczeństwa respondenta – jeśli badanie wymaga zalogowania się lub użycia danych wrażliwych może skorzystać np. ze słuchawek, a ty wyłącz kamerę i mikrofon (pamiętaj o tym, żeby poinformować o tym respondenta, żeby miał poczucie bezpieczeństwa).



Notowanie

Najlepiej, żeby osoba robiąca notatki pisała na kartce. Chodzi o zniwelowanie niepotrzebnych dźwięków z komputera (stukanie klawiszy, powiadomienia itp.).

Badania z osobami g/Głuchymi

Przygotowanie do badania

a. Koncepcja badania i logistyka

Określ cel badania

Zwróć uwagę na to CO i DLACZEGO chcesz przetestować. Czego nie wiesz? Co może być problemem w kontekście osób korzystających z technologii wspomagających?

Zaplanowanie dodatkowego czasu

O ile nie znasz języka Migowego i na czas badania będziesz potrzebować pomocy tłumacza musisz doliczyć dodatkowy czas do badania. Np. wywiad, który normalnie trwałby 60 min będzie trwał 90 min.

Kontakt z tłumaczem

Zadbaj o to, aby tłumacz znał kontekst badania. To pomoże nie tylko przygotować się pod kątem językowym, ale też dodać kontekst do scenariusza.

Konsultacja scenariusza z tłumaczem

Przygotowując się do badania warto przedyskutować scenariusz i plan badawczy z tłumaczem PJM – pomoże on_a nadać kontekst, podpowie, jak się przygotować i na co zwrócić uwagę itp.

Projektowanie pytań i zadań

Obecność tłumacza sprawia, że nie musimy radykalnie zmieniać języka, którym się posługujemy w rozmowie, jednak tu szczególnie ważne jest, żeby komunikacja – pytania – były krótkie i precyzyjne.



Naucz się podstawowych zwrotów w PJM

zwroty takie jak: dzień dobry, nazywam się itp. To zawsze miły gest, który pomaga nam się przełamać. W internecie jest wiele miejsc, które pomogą w szybki sposób nauczyć się takich podstaw. Zawsze możesz też poprosić o szybkie szkolenie tłumacza_kę.



Poznaj świat Głuchych

Głusi mają własny język i własną, bardzo bogatą, kulturę. Przed badaniem warto poczytać więcej o ich kulturze, dzięki czemu łatwiej będzie nam zrozumieć kontekst i lepiej zaplanować badanie.



Karty komunikacji z osobą g/Głuchą

Jest to zbiór piktogramów i krótkich komunikatów słownych podzielonych na części. Używane są głównie w sytuacjach medycznych (np. w szpitalu lub w karetce pogotowia). Mogą być inspiracją dla Twoich badań.



Poinformuj o badaniu współpracowników i pracowników budynku

Bez względu na to, gdzie prowadzone są badania (w siedzibie firmy czy wynajętej przestrzeni) poinformuj o nich pracowników obiektu: osoby pracujące na recepcji, pracowników ochrony i osoby z zespołu technicznego. Poinstruuuj ich, jak powinni się zachować (itp. zaprowadzić respondenta do windy) czy czego możecie potrzebować w czasie badań (itp. dostępu do Wi-Fi).



Dopilnuj formalności

Dopilnuj, aby były dostępne karty dostępu dla gości (jeśli obiekt tego wymaga), był dostęp do internetu (lub zdobądź odpowiednie hasło), upewnij się, że tego dnia nie ma zaplanowanych wydarzeń, które mogą zaburzyć badanie (np. konferencja prasowa, próba ewakuacji itp.).

b. Przygotowanie przestrzeni



Osobna zamknięta przestrzeń

Respondenci powinni czuć się w przestrzeni bezpiecznie. Powinni mieć poczucie, że nikt nie biorący udziału w badaniu ich nie obserwuje, a ich rzeczy są bezpieczne. Dzięki temu będą w stanie w pełni skupić się na badaniu.



Napoje i przekąski

To zawsze miły gest w kierunku gości. Po prostu.



Duży blat roboczy

Zadbaj o to, aby blat był na tyle duży, aby respondenci mogli wygodnie rozłożyć swój sprzęt, również z dostępem do przekąsek i napojów.



Dostęp do prądu i internetu

Respondenci mogą mieć potrzebę doładowania sprzętu, z którego korzystają w trakcie badania, dlatego zadbaj o wygodny dostęp do gniazdek i/ lub przedłużacz. Poinformuj też o możliwości podłączenia do internetu.



Osoby towarzyszące

Decyzja o tym, czy osoba towarzysząca ma być obecna w czasie badania należy do respondenta. Warto jednak mieć przygotowaną przestrzeń, w której taka osoba może poczekać na koniec badania, np. w holu przy recepcji lub kafeterii. Tu też warto zaopiekować się tą osobą np. proponując kawę czy wskazując, gdzie są toalety.

c. Rekrutacja respondentów



Znajomość języka polskiego

Nie wszystkie osoby g/Głuche znają język polski. Szczególnie dla osób, które urodziły się głuche znajomość języka polskiego nie jest oczywista, ponieważ jest to dla nich język obcy (w dodatku bardzo trudny!). Warto wziąć to pod uwagę w procesie rekrutacji.



Określenie grupy docelowej: człowiek

Nie zapominaj jednak, że Twój respondenci to przede wszystkim ludzie, którzy mają cały wachlarz doświadczeń i cech osobowości. Nie bój się myśleć o nich tak, jak przy wszystkich innych badaniach: określ sytuacje życiowe, przyzwyczajenia, miejsce zamieszkania itp.



Tłumacz

W czasie rekrutacji poinformuj, czy na badaniu będzie obecny tłumacz. To wpływa na komfort respondenta_ki.



Weź pod uwagę środowisko

Może się zdarzyć, że osoby biorące udział w badaniu będą się znały, szczególnie, jeśli badania są prowadzone w jednym mieście. Jest to coś, na co warto zwrócić uwagę w czasie badania.

d. Informacje dla respondentów przed badaniem



Jak dojechać na miejsce

Przygotuj informacje, które pomogą respondentom dostać się na badanie, takie jak: dokładny adres, sposoby dotarcia (tramwaj, autobus), gdzie znajduje się wejście do budynku oraz czego może oczekiwać po przybyciu (np. ma podejść do recepcji lub ktoś będzie na niego czekać przy wejściu).



Ile będzie trwało badanie

To pomoże respondentom zaplanować powrót z badania.



Czego osoba może spodziewać się na badaniu

To ważne, żeby przygotować respondenta na to, co będzie się działo w trakcie badania: ile osób będzie na badaniu, że spotkanie będzie nagrywane i jakie udogodnienia będą dostępne (internet, dostęp do prądu).



Poproś o przygotowanie sprzętu

Jeśli na badaniu będziecie korzystać z telefonu czy komputera respondenta_ki. Warto poprosić, aby (w miarę możliwości!) przyjechali ze sprzętem, z którego najczęściej korzystają (notatnik brajlowski, słuchawki, klawiatura zewnętrzna itp.).

e. Sprzęt i narzędzia



Technologie wspierające

Zwróć uwagę na to, jakiego rodzaju technologii wspierających może używać respondent. Mogą to być np. aparaty słuchowe lub pętle indukcyjne. Warto o to dopytać i zaplanować w badaniu.



Ustawienie sprzętu nagrywającego

Jeśli badanie jest obserwowane zdalnie np. przez projektantów i/lub dodatkowego badacza robiącego notatki) warto sprawdzić ustawienie sprzętu. Ważne, żeby w kadrze mieścili się zarówno respondent, jak i tłumacz_ka PJM. Jeśli badanie będzie nagrywane laptopem zwróć uwagę na kąt nachylenia (może przydać się podstawka do laptopa) oraz kąt nachylenia. To warto przetestować przed pierwszym badaniem na miejscu w sali.



Nagrywanie ekranu

Zwróć szczególną uwagę na to, czy w umowie z respondentem_ką masz zgodę na nagrywanie ekranu. Jeśli tak, to wyraźnie o tym poinformuj. Jeśli nie, też poinformuj o tym.



Plan B

W czasie badań mogą zdarzyć się różne nieplanowane sytuacje. Warto np. dodatkowo nagrywać sesję dyktafonem (np. w telefonie) lub robić dodatkowe zdjęcia w trakcie badania. Dzięki temu mamy zabezpieczenie na wypadek, gdyby przytrafiło się coś nieoczekiwanego.

W trakcie badania



Przywitanie

Trzymaj się instrukcji podanych respondentowi przed badaniami, np. czekaj na respondenta w ustalonym miejscu, nie zmieniaj miejsca badania w ostatnim momencie itp.



Przedstaw osoby biorące udział w badaniu

Opowiedz o tym, kto jest obecny na badaniu i jaką rolę będzie pełnić (badacz robiący notatki, tłumacz, obserwator itp.).



Pomóż rozstawić i podłączyć sprzęt

Pomóż podłączyć się do internetu i zaproponuj podłączenie do prądu.



Jakich udogodnień używa?

Na początku badania zapytaj o to, z jakich udogodnień korzysta – aparat słuchowy, pętla indukcyjna itp. Jeśli korzysta z takich udogodnień to zadbaj o to, żeby respondent_ka mógł_a z nich korzystać (zapewnij dostęp do prądu, zapewnij miejsce itp.).



Zwracaj się do respondenta_ki

Nie zwracaj się do tłumacza_ki, tylko do osoby, z którą prowadzisz badania. Po prostu.



Dbaj o bezpieczeństwo

Zwróć szczególną uwagę na to, aby nie naruszać bezpieczeństwa respondenta_ki – jeśli badanie wymaga zalogowania się lub użycia danych wyłącz kamerę i mikrofon (pamiętaj o tym, żeby poinformować o tym respondenta, żeby miał poczucie bezpieczeństwa).