

Styczeń 2025

Skrzynka badawcza

Dodatek do publikacji
„Dostępne usługi cyfrowe”

Zespół Badań
Departament Badań i Nowych Technologii
Centralny Ośrodek Informatyki



Tu tworzymy przyszłość



COI Centralny
Ośrodek
Informatyki

Spis treści

O badaniu

3

O przygotowaniu

4

Checklista: Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

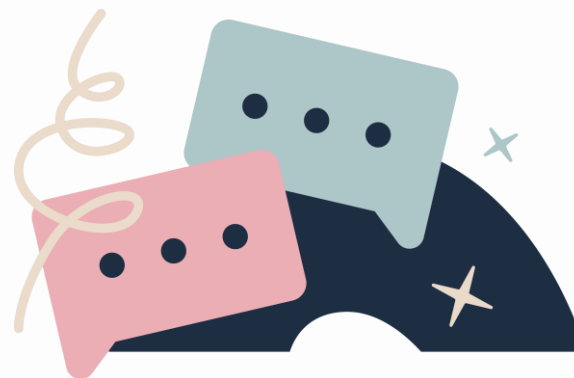
6

Checklista: Badania z osobami głuchymi

22

Checklista: Badania z osobami z dysfunkcją ruchu

30



O badaniu



Osoby
niewidome



Poznań 2023

Osoby
słabowidzące



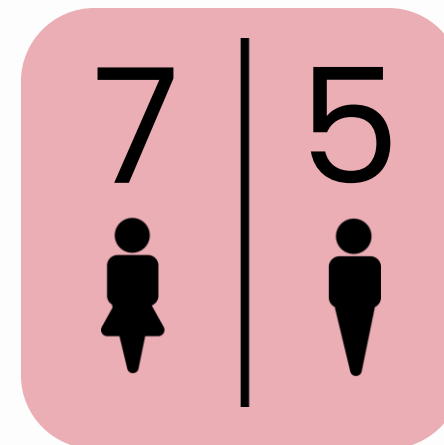
Warszawa 2023

Osoby
niewidome



Poznań 2024

Osoby
z dysfunkcją
ruchu rąk



Warszawa 2024

W badaniach stacjonarnych w Poznaniu i Warszawie wzięło udział **39 osób**.
Próbę różnicowaliśmy ze względu na płeć, wiek i rodzaj niepełnosprawności.

O przygotowaniu

Badacze i badaczki o projekcie



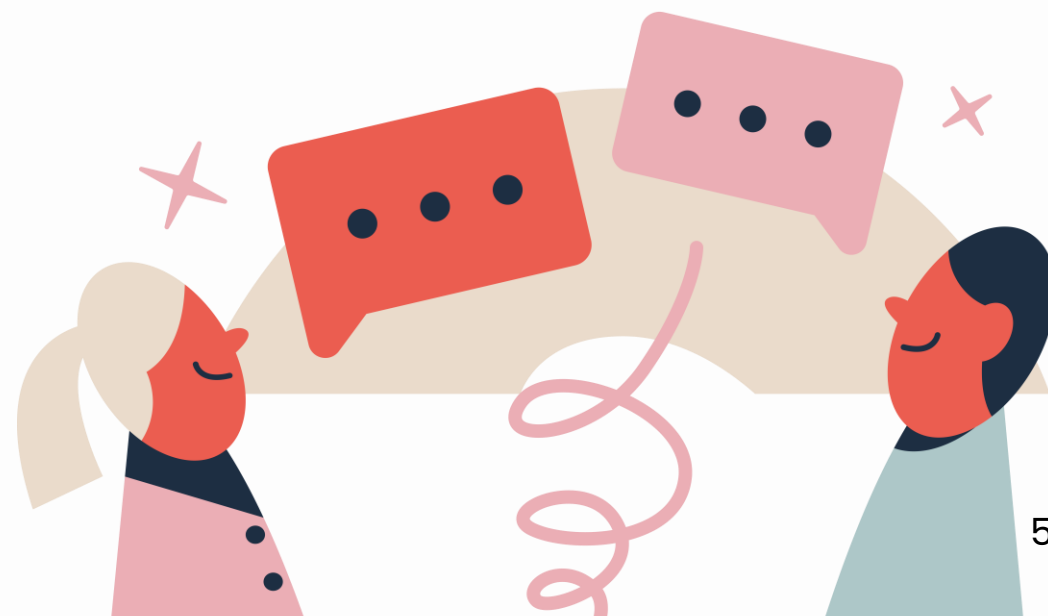
- **Przygotowanie do badania** – rozmowa z ekspertem, zaprzyjaźnioną osobą niepełnosprawną, ekspertem od dostępności pozwoli przygotować szczegółowe pytania w scenariuszu. Uważam, że żeby zbadać tak specyficzną grupę, to trzeba mieć na starcie pigułkę podstawowej wiedzy.
- **Przygotuj się porządnie do wywiadu.** Ale nie tylko pod kątem zapoznania się z projektem cyfrowym czy scenariuszem badawczym. Spróbuj wejść w uniwersum tej grupy. Poszukaj stron fundacji / stowarzyszeń / społeczności, które gromadzą takie osoby, poszukaj materiałów video, wokół których gromadzi się społeczność (np. na tiktoku). Poznaj doświadczenia codziennego życia tych osób.
- Pewnie też kluczowe jest przygotowanie się językowo, **jak rozmawiać, żeby nie popełnić faux-pas** (bardzo jaskrawe przykłady to mówienie „niepełnosprawni, inwalidzi, kaleka” itp.). Dobrze jest poznać jakie komunikaty są niedopuszczalne i czy powiedzenie przy osobie niewidomej „dobrze cię widzieć” lub „spójrz na ekran” może kogoś urazić [nie urazi, przypis red.].
- Jeśli prowadzisz badania w terenie, to tu naprawdę **przyda się druga osoba** na miejscu do ogarniania (przyprowadzenie respondenta, podanie wody, ustawienie sprzętu itd.). Nawet jak jesteś żbikiem i wiesz wszystko badaniach, to tu się przyda pomoc. I zaplanuj sobie dwa razy więcej czasu, niż normalnie – to będzie naprawdę fascynująca rozmowa i wiele rzeczy Cię zaskoczy. Daj sobie czas, by dopytać o szczegóły.

O przygotowaniu

Badacze i badaczki o projekcie



- **Trzeba dokładnie przedstawić sytuację i cel badania**, szczególnie przedstawić osoby obecne, powiedzieć, co one będą robić, jak rejestrujemy spotkanie. Zawsze to robimy, ale często zdarza się, że jakaś informacja ucieknie w tym wstępie. A jednak ta osoba, której trudniej się zorientować w sytuacji z powodu niepełnosprawności wzroku, może się przez to poczuć niekomfortowo w trakcie, gdy zauważy coś, o czym nie powiedzieliśmy.
- **Podczas wywiadu najważniejsze będą Twoje umiejętności miękkie.** Empatia, otwartość na zrozumienie doświadczenia innej osoby, poczucie humoru. Jeśli rozmawiasz z osobami ze społeczności osób głuchych – na pewno docenią, jeśli nauczysz się kilku fraz, czy znaków w języku migowym.
- **Nie bój się pytać o trudności wynikające z niepełnosprawności** – jeśli słyszysz, że badany mówi o korzystaniu z aplikacji i nie uwzględnia swojej niepełnosprawności, to pewnie znaczy, że nie ma ona wielkiego wpływu. Ale warto wprost dopytać, bo może to prowadzić do ciekawych wniosków.



Checklista

Badania z osobami niewidomymi
i niedowidzącymi





Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

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 z dysfunkcją ruchu.
- **Dolicz do scenariusza dodatkowy czas.** To badanie może potrwać dłużej, ponieważ badacze będą potrzebowali więcej czasu na zrozumienie kontekstu.
- **Zaplanuj przerwę między wywiadami.** Zwróć uwagę na to, żeby była odpowiednia przerwa pomiędzy kolejnymi rozmowami. To pozwoli na spokojne posprzątanie sali i ewentualne ustawienie sprzętu, odprowadzenie respondenta po sesji i da czas dla kolejnej osoby na spokojne dotarcie na miejsce.
- **Przeprowadź badanie pilotażowe** z osobą niewidomą lub niedowidzącą. To pozwoli Ci 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.
- **Zaplanuj dzień pilotażowy.** Zaplanuj tylko jeden wywiad pierwszego dnia. To pomoże Ci sprawdzić, czy wszystkie obszary i problemy są zaopiekowane i da czas, na ewentualne poprawienie problemu.

1.

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

Przygotowanie do badania

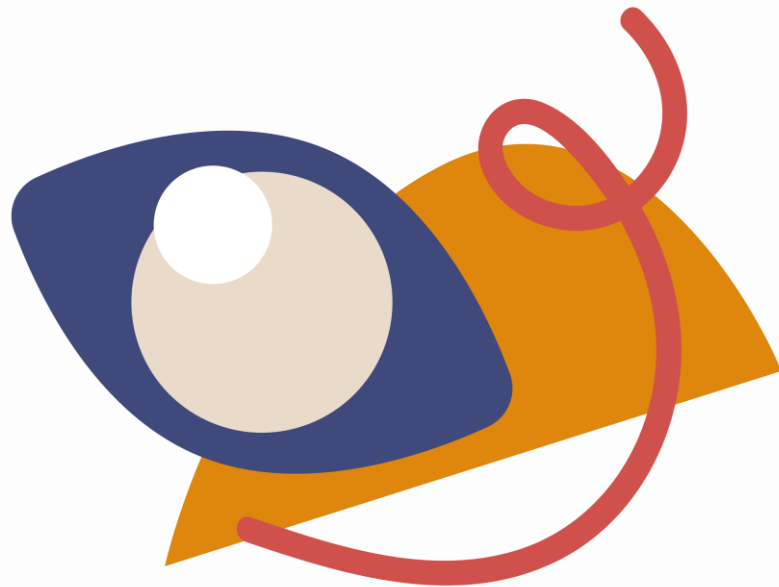
- **Zaproś dwoje badaczy.** Podczas każdego spotkania powinno być obecnych dwoje badaczy. Dzięki temu łatwiej będzie zająć się różnymi potrzebami i nie zostawiać respondenta bez opieki.
- **Ustal miejsce spotkania z respondentem.** To ważne, szczególnie jeśli w kontakt z respondentami będzie zaangażowanych więcej osób. To pomoże zniwelować ewentualny chaos informacyjny.
- **Zarezerwuj salę.** Zwróć uwagę na to, czy sala spełnia warunki (patrz: przygotowanie przestrzeni) oraz czy jest odpowiednio skomunikowana z kluczowymi punktami (wejście, recepcja, toalety).



1.

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

Przygotowanie do badania



- **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 (np. zaprowadzić respondenta do windy), co może być potrzebne w czasie badań (np. dostęp do Wi-Fi).
- **Dopilnuj formalności.** Dopilnuj, aby były przygotowane karty wstępu dla gości (jeśli obiekt tego wymaga), był dostęp do internetu (zdobądź hasło), upewnij się, że tego dnia nie ma zaplanowanych wydarzeń, które mogą zaburzyć badanie (np. konferencja prasowa, próba ewakuacji). Dopytaj o możliwość **przyjścia z psem przewodnikiem**.

1.

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

Przygotowanie do badania



B. Informacje dla respondentów przed badaniem

- **Poinformuj, jak dojechać na miejsce.** Przygotuj informacje, które pomogą respondentom dostać się na miejsce, takie jak: dokładny adres, sposoby dotarcia pod podany adres, gdzie znajduje się wejście do budynku oraz czego można oczekiwać po przybyciu (np. trzeba podejść do recepcji lub ktoś będzie czekać przy wejściu). Ważne, aby te informacje dotarły do respondentów odpowiednio wcześniej, aby mogli się przygotować i zaplanować podróż.
- **Powiedz, ile będzie trwało badanie.** To pomoże respondentom zaplanować powrót.
- **Powiedz, czego można spodziewać się podczas badania.** To ważne, żeby poinformować respondenta o tym, co będzie się działo w trakcie badania: ile będzie osób, czy spotkanie będzie nagrywane i jakie udogodnienia będą dostępne. Jeśli badania będą dotyczyły aplikacji lub strony internetowej, uprzedź respondenta, że badania będą odbywały się na jego telefonie lub laptopie.

1.

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

Przygotowanie do badania



- **Poproś o przygotowanie sprzętu.** W przypadku badań aplikacji lub stron internetowych poproś respondentów, aby (w miarę możliwości!) przyjechali ze sprzętem, z którego najczęściej korzystają (notatnik brajlowski, słuchawki, klawiatura zewnętrzna itp.).
- **Zapytaj o osoby towarzyszące i psa przewodnika.** Dopytaj przed badaniem, czy respondent będzie sam, czy z osobą towarzyszącą lub psem przewodnikiem.



1.

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

Przygotowanie do badania

C. Rekrutacja respondentów

- **Określ grupę docelową: technologie wspierające.** Osoby niewidome i niedowidzące to bardzo szeroka grupa – mogą to być osoby niewidome od urodzenia lub ociemniałe, osoby po utracie wzroku w procesie żałoby, niedowidzące, niewidzące kolorów, z chorobami wzroku. To wpływa na to, jak korzystają z technologii. Tu warto skupić się np. na aspekcie technologii wspierających, z których respondenci mogą korzystać (czytniki ekranu, lupki, specjalne nakładki itp.).
- **Określ grupę docelową: człowiek.** Nie zapominaj, że respondenci to przede wszystkim ludzie, którzy mają cały wachlarz doświadczeń i cech charakterystycznych. Nie bój się określać w wytycznych takich informacji jak: wiek, miejsce zamieszkania, wykształcenie, korzystanie z konkretnych rozwiązań.

1.

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

Przygotowanie do badania



D. Przygotowanie przestrzeni

- **Zadbaj o osobną zamkniętą przestrzeń.** Respondenci powinni czuć się w przestrzeni bezpiecznie. Powinni mieć poczucie, że nie obserwują ich osoby, które nie biorą udziału w badaniu, 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. Zbyt dużo dźwięków wpływa negatywnie na poziom koncentracji i obniża poczucie komfortu. Zadbaj 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.



1.

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

Przygotowanie do badania



- **Przeprowadź test przestrzeni.** Upewnij się, jaka jest najszybsza i najprostsza droga do toalety, jak wygląda droga od wejścia do sali, w której będzie badanie, jak wygląda przestrzeń przed budynkiem i droga od przystanku.
- **Przygotuj napoje i przekąski.** To zawsze miły gest w kierunku gości.
- **Ustaw meble.** Ustaw meble w taki sposób, żeby było łatwo do nich dojść i wygodnie się z nich korzystać. Powinno być miejsce na odłożenie rzeczy, odwieszenie płaszcza lub kurtki, odłożenie parasola itp.
- **Przygotuj duży blat roboczy.** Zadbaj o wystarczająco duży blat, aby respondenci mogli wygodnie rozłożyć swój sprzęt, aby był wygodny dostęp do przekąsek i napojów.

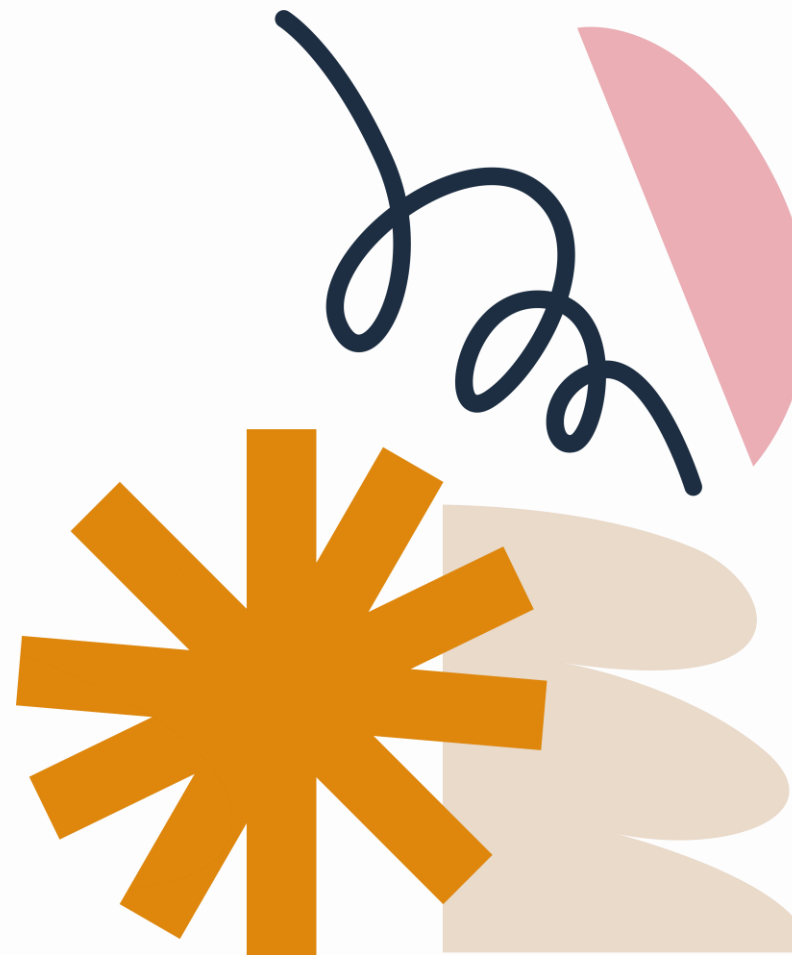
1.

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

Przygotowanie do badania



- **Zadbaj o dostęp do prądu i internetu.** Respondenci mogą mieć potrzebę doładowania sprzętu, z którego korzystają w trakcie badania, dlatego zadbaj o wygodny dostęp do gniazdek lub o przedłużacz. Poinformuj też o możliwości podłączenia do internetu.
- **Zaopiekuj się osobami towarzyszącymi.** Decyzja o tym, czy osoba towarzysząca ma być obecna w czasie badania, należy do respondenta. Warto mieć przygotowaną przestrzeń, w której taka osoba może poczekać, aż badanie się skończy, np. w holu przy recepcji lub kafeterii. Zaopiekuj się tą osobą, zaproponuj kawę lub wskaż, gdzie są toalety.





1.

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

Przygotowanie do badania

E. Sprzęt i narzędzia

- **Zorientuj się, czy będzie wykorzystywany sprzęt respondent.** Osoby z niepełnosprawnościami wzroku często mają urządzenia dostosowane do siebie (nakładki, rozszerzenia, ustawienie kolorów, które umożliwiają im korzystanie ze sprzętu).
- **Poproś o przystosowanie sprzętu do badania.** Na początku badania poproś respondenta o zdjęcie kurtyny na telefonie, jeśli taką ma (dzięki temu będziesz mógł obserwować ekran w trakcie badania), oraz o spowolnienie czytnika ekranu, jeśli taki jest włączony (wiele osób niewidomych ma włączone przyspieszenie).

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

Przygotowanie do badania



- **Sprawdź ustawienie sprzętu nagrywającego.**
Jeśli badanie jest obserwowane zdalnie (np. przez projektantów lub dodatkowego badacza robiącego notatki), sprawdź ustawienie sprzętu. Jeśli badanie będzie nagrywane kamerą z laptopa, zwróć uwagę na kąt nachylenia (może przydać się podstawka do laptopa). To warto przetestować przed pierwszym badaniem na miejscu w sali.
- **Upewnij się, że masz zgodę na nagrywanie ekranu.**
Zwróć szczególną uwagę na to, czy w umowie z respondentem masz zgodę na nagrywanie ekranu. Jeśli tak, to poinformuj o tym wyraźnie osobę badaną. Jeśli nie, drugi badacz powinien dokładnie zapisywać, co respondent robi (gdzie klika, jak porusza się po interfejsie itp.).
- **Przygotuj plan B.** W czasie badań mogą zdarzyć się różne nieplanowane sytuacje. Możesz dodatkowo nagrywać sesję dyktafonem (np. w telefonie) lub robić zdjęcia w trakcie badania. To zabezpieczenie na wypadek, gdyby przytrafiło się coś nieoczekiwanego.



Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

W dniu badania



A. Rozpoczęcie badania

- **Stosuj się do ustaleń.** Trzymaj się instrukcji podanych przed badaniami, np. czekaj na respondenta w ustalonym miejscu, nie zmieniaj miejsca badania w ostatnim momencie.
- **Nie wiesz, jak się zachować? Zapytaj.** Jeśli po powitaniu nie wiesz, jak pomóc respondentowi np. w przejściu do sali, w której będzie badanie – zapytaj.
- **Zapoznaj respondenta 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 (osoby niewidome lub bardzo słabo widzące zachęć do samodzielnego zapoznania się z przestrzenią).

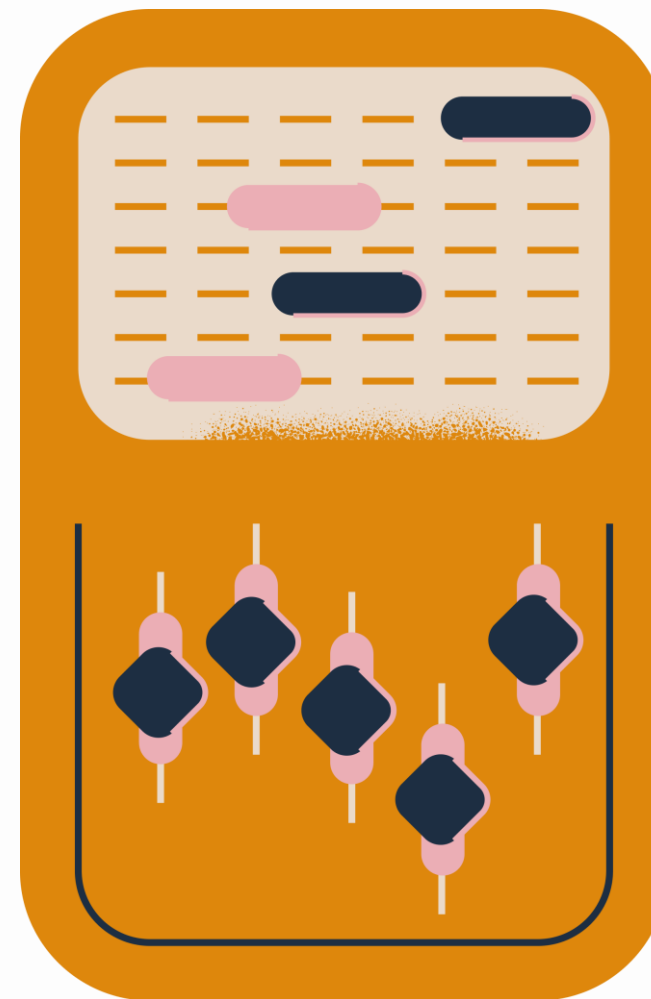


2.

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

W dniu badania

- **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 poczęstunek.** Poinformuj badanych o tym, że są dostępne przekąski i napoje i pomóż w obsłudze (np. podaj herbatę, opisz dostępne przekąski i podaj wybraną). Zaproponuj napój lub przekąskę w trakcie badań. Respondent samodzielnie ustawia naczynia zgodnie z własną preferencją i wygodą.
- **Pomóż rozstawić i podłączyć sprzęt.** Pomóż podłączyć sprzęt do internetu i zaproponuj podłączenie do prądu.



Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

W dniu badania



B. W trakcie badania

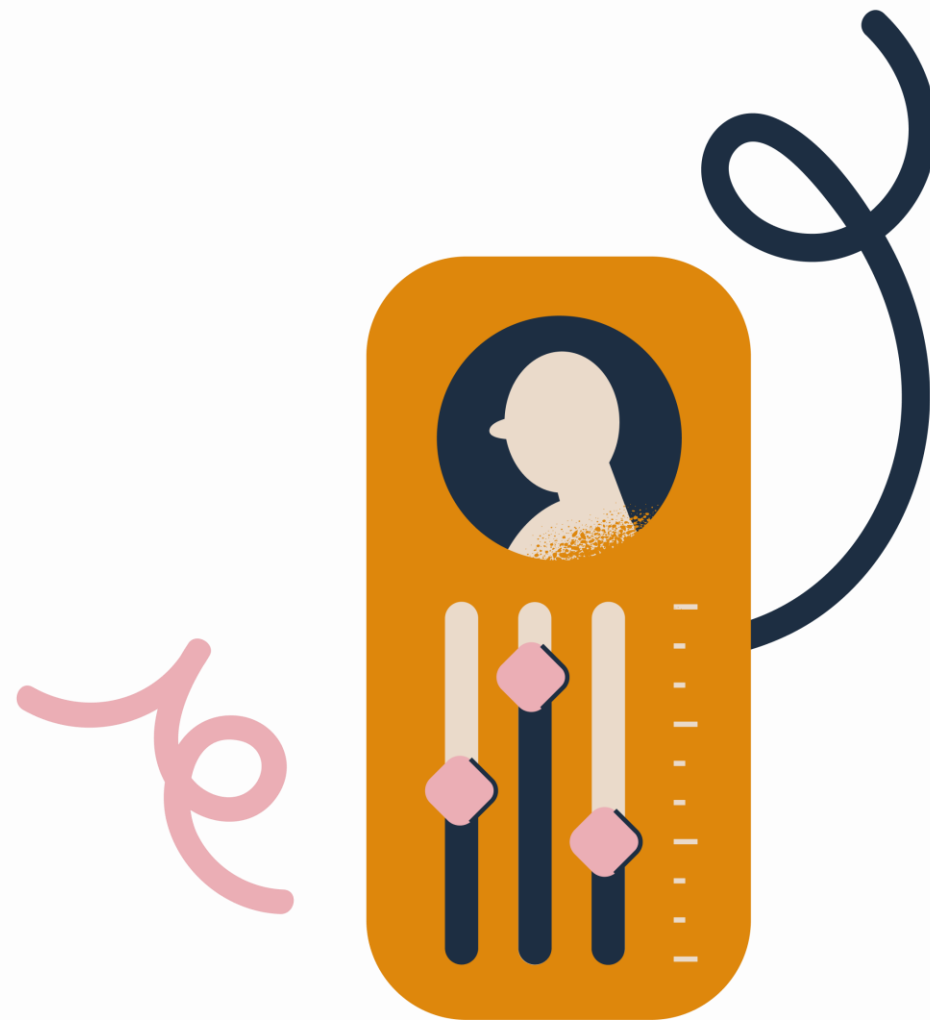
- **Informuj o tym, co się dzieje.** Na bieżąco informuj o tym, co robisz (np. włączasz nagrywanie), mów o tym, co jest nagrywane (np. nagrywasz twarz, ale nie ekran).
- **Ustal, jakich udogodnień używa respondent.** Zapytaj o to, z jakich udogodnień korzysta respondent – czytnik ekranu, kurtyna (zastłonięcie ekranu), lupka, odwrócenie kolorów itp. Jeśli osoba badana używa czytnika ekranu, poproś o spowolnienie głosu, a w przypadku kurtyny – o odsłonięcie ekranu.
- **Bądź narratorem działań i sytuacji.** W trakcie badań, gdy respondent wykonuje ruchy na swoim urządzeniu, głośno opowiadaj o tym, co robi (jest to szczególnie ważne wtedy, gdy nie nagrywasz ekranu). Jeśli w tym czasie sam mówi, nie przeszkadzaj, tylko zapisz obserwacje lub wypowiedz je, gdy skończy i przejdź do kolejnego pytania.

2.

Badania z osobami niewidomymi i słabowidzącymi

W dniu badania

- **Stosuj 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 osoby badanej. Jeśli badanie wymaga zalogowania się lub użycia danych wrażliwych, respondent może skorzystać np. ze słuchawek, a ty wyłącz kamerę i mikrofon (pamiętaj, żeby poinformować o tym respondenta, żeby miał poczucie bezpieczeństwa).
- **Rób notatki.** Najlepiej, żeby osoba robiąca notatki pisała na kartce. Chodzi o zniwelowanie niepotrzebnych dźwięków z komputera (stukanie klawiszy, powiadomienia itp.).



Checklista

Badania z osobami głuchymi



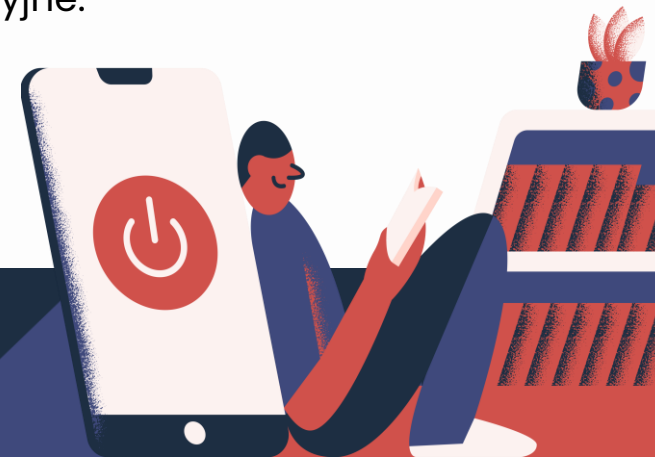
Badania z osobami głuchymi

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 z dysfunkcją ruchu.
- **Zaplanuj dodatkowy czas.** Jeżeli nie znasz języka migowego i będziesz potrzebować pomocy tłumacza, musisz doliczyć dodatkowy czas do badania. Np. wywiad, który normalnie trwałby 60 minut, będzie trwał 90 minut.
- **Skontaktuj się z tłumaczem.** Zadbaj o to, aby tłumacz znał kontekst badania. To pomoże mu nie tylko przygotować się pod kątem językowym, ale też dodać kontekst do scenariusza.
- **Skonsultuj scenariusz z tłumaczem.** Podczas przygotowań do badania skonsultuj scenariusz i plan badawczy z tłumaczem PJM – pomoże on nadać kontekst, podpowie jak się przygotować i na co zwrócić uwagę itp.
- **Zaprojektuj pytania i zadania.** Obecność tłumacza sprawia, że nie musisz radykalnie zmieniać języka, którym się posługujesz. Zadbaj jednak, żeby zdania były krótkie i precyzyjne.



Badania z osobami głuchymi

Przygotowanie do badania



- **Naucz się podstawowych zwrotów w PJM.** Naucz się zwrotów takich jak: *dzień dobry, nazywam się*. To zawsze miły gest, który pomaga nam się przełamać. W internecie jest wiele wskazówek, które pomogą Ci nauczyć się podstaw. Zawsze możesz też poprosić tłumacza o szybkie szkolenie.
- **Poznaj świat Głuchych.** Głusi mają własny język i własną, bardzo bogatą kulturę. Przed badaniem warto poczytać o tym więcej, dzięki czemu łatwiej zrozumiesz kontekst i lepiej zaplanujesz badanie.
- **Pomyśl o kartach komunikacji z osobą 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 (np. zaprowadzić respondenta do windy), powiedz, co może być potrzebne w czasie badań (np. dostęp do Wi-Fi).
- **Dopilnuj formalności.** Dopilnuj, aby były przygotowane karty wstępu dla gości (jeśli obiekt tego wymaga), był dostęp do internetu (zdobądź hasło), upewnij się, że tego dnia nie ma zaplanowanych wydarzeń, które mogą zaburzyć badanie (konferencja prasowa, próba ewakuacji itp.).



Badania z osobami głuchymi

Przygotowanie do badania



B. Przygotowanie przestrzeni

- **Zadbaj o osobną zamkniętą przestrzeń.** Respondenci powinni czuć się w przestrzeni bezpiecznie. Powinni mieć poczucie, że nie obserwują ich osoby, które nie biorą udziału w badaniu, a ich rzeczy są bezpieczne. Dzięki temu będą w stanie w pełni skupić się na badaniu.
- **Przygotuj napoje i przekąski.** To zawsze miły gest w kierunku gości.
- **Przygotuj duży blat roboczy.** Zadbaj o wystarczająco duży blat, aby respondenci mogli wygodnie rozłożyć swój sprzęt, aby był wygodny dostęp do przekąsek i napojów.
- **Zadbaj o dostęp do prądu i internetu.** Respondenci mogą mieć potrzebę doładowania sprzętu, z którego korzystają w trakcie badania, dlatego zadbaj o wygodny dostęp do gniazdek lub o przedłużacz. Poinformuj też o możliwości podłączenia do internetu.
- **Zaopiekuj się osobami towarzyszącymi.** 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, aż badanie się skończy, np. w holu przy recepcji lub kafeterii. Zaopiekuj się tą osobą, zaproponuj kawę lub wskaż, gdzie są toalety.

Badania z osobami głuchymi

Przygotowanie do badania



C. Rekrutacja respondentów

- **Weź pod uwagę brak znajomości języka polskiego.** Nie wszyscy Głusi znają język polski. Szczególnie osoby, które urodziły się głuche, mogą nie znać języka polskiego, ponieważ jest to dla nich język obcy (w dodatku bardzo trudny!) Warto wziąć to pod uwagę w procesie rekrutacji.
- **Określ grupę docelową: człowiek.** Nie zapominaj, że Twoi 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.
- **Poinformuj o obecności tłumacza.** W czasie rekrutacji poinformuj, czy podczas badania będzie obecny tłumacz. To wpływa na poczucie komfortu respondenta.
- **Weź pod uwagę środowisko.** Może się zdarzyć, że osoby biorące udział w badaniu będą się znaty, szczególnie jeśli badania są prowadzone w jednym mieście. Jest to coś, na co warto zwrócić uwagę w czasie badania.



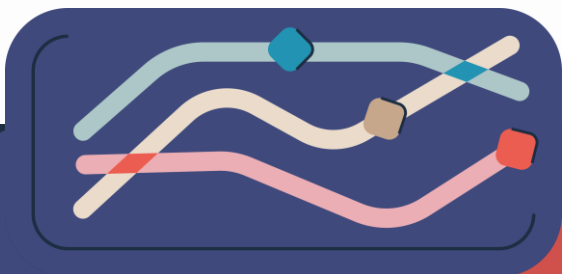
Badania z osobami głuchymi

Przygotowanie do badania



D. Informacje dla respondentów przed badaniem

- **Poinformuj, jak dojechać na miejsce.** Przygotuj informacje, które pomogą respondentom dostać się na miejsce badania, takie jak: dokładny adres, sposoby dotarcia (tramwaj, autobus), gdzie znajduje się wejście do budynku oraz czego można oczekiwać po przybyciu (np. trzeba podejść do recepcji lub ktoś będzie czekać przy wejściu).
- **Powiedz, ile będzie trwało badanie.** To pomoże respondentom zaplanować powrót.
- **Powiedz, czego można spodziewać się podczas badania.** To ważne, żeby przygotować respondenta na to, co będzie się działo w trakcie badania: ile będzie osób, czy spotkanie będzie nagrywane i jakie udogodnienia będą dostępne (internet, dostęp do prądu).
- **Poproś o przygotowanie sprzętu.** Jeśli będziesz korzystać z telefonu czy komputera respondenta, poproś, aby (w miarę możliwości!) przyjechał on ze sprzętem, z którego najczęściej korzysta (notatnik brajlowski, słuchawki, klawiatura zewnętrzna itp.).



Badania z osobami głuchymi

Przygotowanie do badania



E. Sprzęt i narzędzia

- **Zadbaj o 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.
- **Przygotuj plan B.** W czasie badań mogą zdarzyć się różne nieplanowane sytuacje. Możesz dodatkowo nagrywać sesję dyktafonem (np. w telefonie) lub robić zdjęcia w trakcie badania. To zabezpieczenie na wypadek, gdyby przytrafiło się coś nieoczekiwanego.
- **Sprawdź ustawienie sprzętu nagrywającego.** Jeśli badanie jest obserwowane zdalnie (np. przez projektantów lub dodatkowego badacza robiącego notatki), sprawdź ustawienie sprzętu. Ważne, żeby w kadrze mieścili się zarówno respondent, jak i tłumacz PJM. Jeśli badanie będzie nagrywane kamerą z laptopa, zwróć uwagę na kąt nachylenia (może przydać się podstawka do laptopa). To warto przetestować przed pierwszym badaniem na miejscu w sali.
- **Upewnij się, że masz zgodę na nagrywanie ekranu.** Zwróć szczególną uwagę na to, czy w umowie z respondentem masz zgodę na nagrywanie ekranu. Jeśli tak, to wyrażnie o tym poinformuj. Jeśli nie, też o tym powiedz.

Badania z osobami głuchymi

W trakcie badania



- **Stosuj się do ustaleń.** Trzymaj się instrukcji podanych przed badaniami, np. czekaj na respondenta w ustalonym miejscu, nie zmieniaj miejsca badania w ostatnim momencie.
- **Przedstaw osoby biorące udział w badaniu.** Opowiedz o tym, kto jest obecny podczas badania i jaką rolę będzie pełnić (badacz robiący notatki, tłumacz, obserwator itp.).
- **Pomóż rozstawić i podłączyć sprzęt.** Pomóż podłączyć sprzęt do internetu i zaproponuj podłączenie do prądu.
- **Ustal, jakich udogodnień używa respondent.** Na początku badania zapytaj o to, z jakich udogodnień korzysta badana osoba – aparat słuchowy, pętla indukcyjna itp. Jeśli korzysta z takich udogodnień, to zadbaj o to, żeby mogła z nich korzystać (zapewnij dostęp do prądu, zapewnij miejsce itp.).
- **Zwracaj się do respondenta.** Nie zwracaj się do tłumacza, tylko do osoby, z którą prowadzisz badania.
- **Dbaj o bezpieczeństwo.** Zwróć szczególną uwagę na to, aby nie naruszać bezpieczeństwa badanej osoby. Jeśli badanie wymaga zalogowania się lub użycia danych, wyłącz kamerę i mikrofon (poinformuj o tym respondenta, żeby miał poczucie bezpieczeństwa).



Checklista

Badania z osobami
z dysfunkcją ruchu



1.

Badania z osobami z dysfunkcją ruchu W dniu 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 z dysfunkcją ruchu.
- **Dolicz do scenariusza dodatkowy czas.** To badanie może potrwać dłużej, ponieważ badacze będą potrzebowali więcej czasu na zrozumienie kontekstu.
- **Zaplanuj czas między wywiadami.** Zwróć uwagę na to, żeby była odpowiednia przerwa pomiędzy rozmowami. To pozwoli na spokojne posprzątanie sali, ustawienie sprzętu, odprowadzenie osoby po sesji i da czas dla kolejnego respondenta na spokojne dotarcie na miejsce.



2.

Badania z osobami z dysfunkcją ruchu

- **Przeprowadź badanie pilotażowe z osobą z dysfunkcją ruchu.** To pozwoli Ci 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.
- **Zaplanuj dzień pilotażowy.** Zaplanuj tylko jeden wywiad pierwszego dnia. To pomoże Ci sprawdzić, czy wszystkie obszary i problemy są zaopiekowane i da czas, na ewentualne poprawienie problemu.
- **Zaproś dwoje badaczy.** Podczas każdego spotkania powinno być obecnych dwoje badaczy. Dzięki temu łatwiej będzie zająć się różnymi potrzebami i nie zostawiać respondenta bez opieki.



Badania z osobami z dysfunkcją ruchu



- **Ustal miejsce spotkania z respondentem.** To ważne, szczególnie jeśli w kontakt z respondentami będzie zaangażowanych więcej osób. To pomoże zniwelować ewentualny chaos informacyjny.
- **Zarezerwuj salę.** Zwróć uwagę na to, czy sala będzie dostępna dla osób poruszających się na wózku lub o kulach (m.in. szerokie drzwi, brak schodów), czy spełnia inne 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 (np. zaprowadzić respondenta do windy), co może być potrzebne w czasie badań (np. dostęp do Wi-Fi).
- **Dopilnuj formalności.** Dopilnuj, aby były przygotowane karty wstępu dla gości (jeśli obiekt tego wymaga), był dostęp do internetu (zdobądź hasło), upewnij się, że tego dnia nie ma zaplanowanych wydarzeń, które mogą zaburzyć badanie (np. konferencja prasowa, próba ewakuacji itp.).

2.

Badania z osobami z dysfunkcją ruchu



B. Informacje dla respondentów przed badaniem

- **Poinformuj, jak dojechać na miejsce.** Przygotuj informacje, które pomogą respondentom dostać się na miejsce badania, takie jak: dokładny adres, sposoby dotarcia pod podany adres, gdzie znajduje się wejście do budynku oraz czego badany 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 mogli się przygotować i zaplanować podróż.
- **Powiedz, ile będzie trwało badanie.** To pomoże respondentom zaplanować powrót.



Badania z osobami z dysfunkcją ruchu



- **Powiedz, czego można spodziewać się podczas badania.** To ważne, żeby poinformować respondenta o tym, co będzie się działo w trakcie badania: ile będzie osób, czy spotkanie będzie nagrywane i jakie udogodnienia będą dostępne. Jeśli badania będą dotyczyły aplikacji lub strony internetowej, uprzedź respondenta, że badania będą odbywały się na jego telefonie lub laptopie.
- **Poproś o przygotowanie sprzętu.** W przypadku badań aplikacji lub stron internetowych poproś respondentów, aby (w miarę możliwości!) przyjechali z akcesoriami, z których najczęściej korzystają (podpórki, uchwyty, klawiatura zewnętrzna itp.).

2.

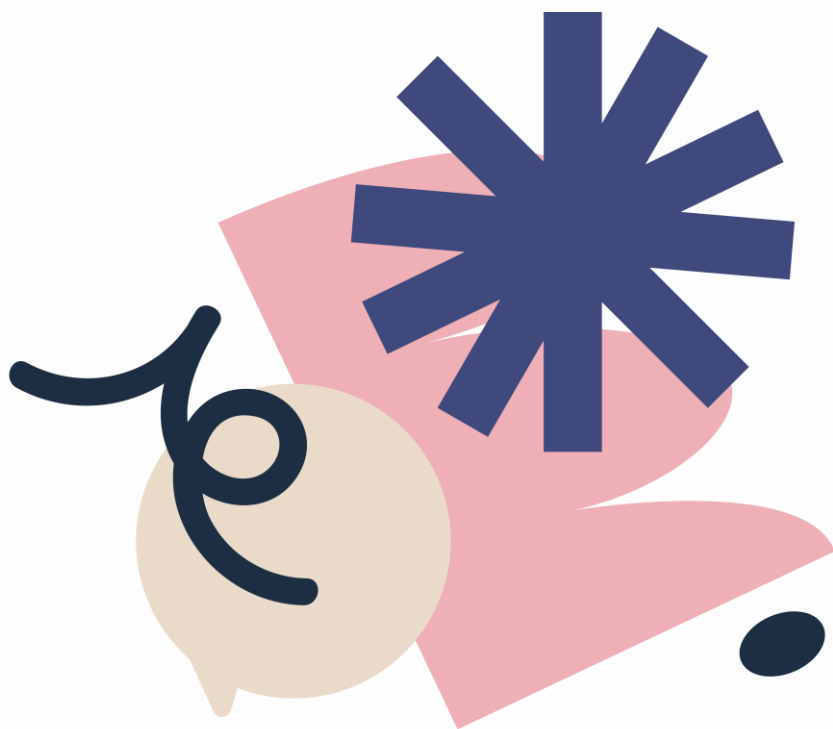
Badania z osobami z dysfunkcją ruchu

C. Rekrutacja respondentów

- **Określ grupę docelową: stopień dysfunkcji i technologie wspierające.** Osoby z dysfunkcją ruchu to bardzo zróżnicowana grupa – mogą to być osoby z niepełnosprawnością wrodzoną lub nabytą, nieposiadające kończyn lub mające zaburzenia funkcji motorycznych. Dodatkowo stopień tych zaburzeń może być różny. W niektórych przypadkach choroba powoduje postępującą dysfunkcję ruchu – osoba z diagnozą w początkowej fazie choroby nie musi odczuwać jeszcze żadnych jej skutków. Ważne jest więc uwzględnienie i odpowiednia weryfikacja na etapie rekrutacji skali dysfunkcji w odniesieniu do celów badania.



Badania z osobami z dysfunkcją ruchu



- **Określ grupę docelową: wiek badanych.** W przypadku osób z dysfunkcją ruchu pewne problemy mogą wynikać nie z niepełnosprawności spowodowanej chorobą, ale z wieku. Dlatego na etapie komponowania próby warto zwrócić uwagę na liczbę respondentów w podeszłym wieku.
- **Określ grupę docelową: człowiek.** Nie zapominaj, że respondenci to przede wszystkim ludzie, którzy mają cały wachlarz doświadczeń i cech charakterystycznych. Nie bój się określać w wytycznych takich informacji jak: wiek, miejsce zamieszkania, wykształcenie, korzystanie z konkretnych rozwiązań itp.

Badania z osobami z dysfunkcją ruchu



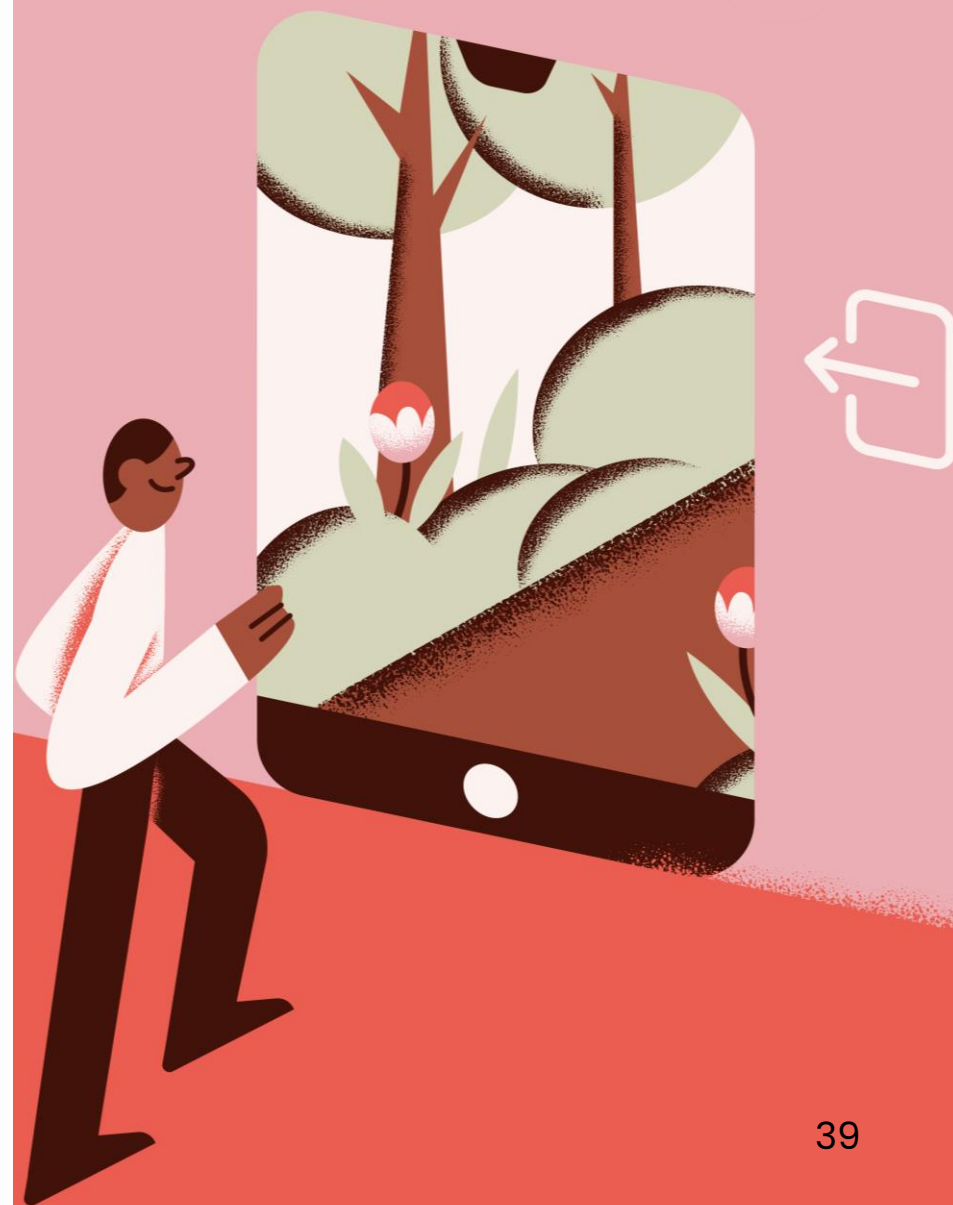
D. Przygotowanie przestrzeni

- **Osobna zamknięta przestrzeń.** Respondenci powinni czuć się w przestrzeni bezpiecznie. Powinni mieć poczucie, że nie obserwują ich osoby, które nie biorą udziału w badaniu, a ich rzeczy są bezpieczne. Dzięki temu będą w stanie w pełni skupić się na badaniu.
- **Zrób test przestrzeni.** Upewnij się, jaka jest najszybsza i najprostsza droga do toalety, z której może skorzystać respondent. Czy toaleta spełnia standardy dostępności? Jak wygląda droga od wejścia do sali, w której będzie badanie. Czy przestrzeń w budynku, przed budynkiem i droga od przystanku nie mają barier architektonicznych?
- **Przygotuj napoje i przekąski.** To zawsze miły gest w kierunku gości. Dobrze mieć przygotowane szklanki i wodę w niewielkich butelkach oraz słomki do picia.
- **Ustaw meble.** Ustaw meble w taki sposób, żeby było łatwo do nich dojść lub dojechać wózkiem i łatwo się z nich korzystać. Powinno być miejsce na odłożenie rzeczy, odwieszenie płaszcza i kurtki, odłożenie parasola itp. Przydatny może być też specjalny uchwyt na laskę lub kulę mocowany do brzegu stołu.

2.

Badania z osobami z dysfunkcją ruchu

- **Przygotuj duży blat roboczy.** Zadbaj o wystarczająco duży blat, aby respondenci mogli wygodnie rozłożyć swój sprzęt, aby był wygodny dostęp do przekąsek i napojów.
- **Zadbaj o dostęp do prądu i internetu.** Respondenci mogą mieć potrzebę doładowania sprzętu, z którego korzystają w trakcie badania, dlatego zadbaj o wygodny dostęp do gniazdek lub o przedłużacz. Poinformuj też o możliwości podłączenia do internetu.
- **Zaopiekuj się osobami towarzyszącymi.** 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, aż badanie się skończy, np. w holu przy recepcji lub kafeterii. Zaopiekuj się tą osobą, zaproponuj kawę lub wskaż, gdzie są toalety.



Badania z osobami z dysfunkcją ruchu



E. Sprzęt i narzędzia

- **Zorientuj się, czy będzie wykorzystywany sprzęt respondentą.** W przypadku osób z dysfunkcją ruchu istotne znaczenie może mieć kształt i wielkość telefonu czy klawiatury, dlatego zalecamy przeprowadzenie badania z wykorzystaniem urządzeń respondentów. Poproś uczestników o to, by zabrali ze sobą, w miarę możliwości, akcesoria wspierające korzystanie z urządzeń elektronicznych, jeśli na co dzień takich używają.
- **Przygotuj plan B.** W czasie badań mogą zdarzyć się różne nieplanowane sytuacje. Możesz dodatkowo nagrywać sesję dyktafonem (np. w telefonie) lub robić zdjęcia w trakcie badania. To zabezpieczenie na wypadek, gdyby przytrafiło się coś nieoczekiwanego
- **Sprawdź ustawienie sprzętu nagrywającego.** Istotnym przedmiotem obserwacji zapewne będzie to, w jaki sposób osoby z dysfunkcją ruchu korzystają z urządzeń. W takim wypadku warto przygotować statyw do telefonu lub kamery, którymi będą rejestrowane wywiady. Ustaw statyw tak, żeby respondent mógł korzystać z urządzenia w sposób jak najbardziej zbliżony do codziennego. Może się również zdarzyć, że zechcesz nagrywać ekran telefonu respondenta. Upewnij się, czy będzie to możliwe.
- **Upewnij się, czy masz zgodę na nagrywanie ekranu.** Zwróć szczególną uwagę na to, czy w umowie z osobą badaną 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.).

Badania z osobami z dysfunkcją ruchu



A. Rozpoczęcie badania

- **Stosuj się do ustaleń.** Trzymaj się ustaleń 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.
- **Pomóż rozstawić i podłączyć sprzęt.** Pomóż podłączyć sprzęt do internetu i zaproponuj podłączenie do prądu.
- **Zapoznaj respondenta z przestrzenią, w której odbędzie się badanie.** Zaprowadź respondenta do krzesła i pomóż odwiesić płaszcz lub kurtkę. Jeśli osoba z dysfunkcją ruchu jest również niewidoma lub słabowidząca opisz pomieszczenie, w którym jesteście (powiedz, gdzie znajduje się stół i co jest na nim).
- **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.

Badania z osobami z dysfunkcją ruchu



B. W trakcie badania

- **Informuj o tym, co się dzieje.** Na bieżąco informuj o tym, co robisz (np. włączasz nagrywanie), mów o tym, co jest nagrywane (np. nagrywasz twarz, ale nie ekran).
- **Ustal, z jakich udogodnień korzysta respondent.** Na początku zapytaj osobę badaną o to, z jakich udogodnień korzysta. Nie bój się zapytać wprost i wymień przykłady (podpórki, uchwyty, stojaki etc.). Dla respondenta takie rozwiązania mogą być tak oczywiste, że nie pomyśli o nich jako specjalnych udogodnieniach.
- **Stosuj protokół głośnego myślenia.** Proś o to, aby respondent głośno komentował to, co robi. Dodatkowo dopytuj lub proś o wytłumaczenie w trakcie badania.
- **Bądź narratorem działań i sytuacji.** W trakcie badań, gdy respondent wykonuje ruchy na swoim telefonie lub laptopie, opowiadaj o tym, co robi (jest to szczególnie ważne wtedy, gdy nie nagrywasz ekranu). Jeśli w tym czasie sam mówi, nie przeszkadzaj mu, tylko zapisz obserwacje lub wypowiedz je, gdy skończy i przejdź do kolejnego pytania.
- **Dbaj o bezpieczeństwo.** Zwróć szczególną uwagę na to, aby nie naruszać bezpieczeństwa respondenta. Jeśli badanie wymaga zalogowania się lub użycia danych wrażliwych, wyłącz kamerę. Pamiętaj, żeby poinformować o tym respondenta – to da mu większe poczucie bezpieczeństwa.



Dziękujemy!



Tu tworzymy przyszłość

