



Wyszukiwanie potrzeb na przykładzie użytkowania programu Microsoft Teams

zadanie 2, Komunikacja człowiek-komputer 2020

1 Wstęp

Od ponad pół roku żyjemy w rzeczywistości, która znacznie zmieniła nasz tryb życia. Dzięki potęgze Internetu mogliśmy zacząć pracować i uczyć się bez konieczności spotykania w jednym miejscu. Nauka zdalna stała się dużym wyzwaniem dla szkół i uczelni wyższych. Przejście na zdalny tryb **nauczania** wymusiło wykorzystanie innych metod **nauczania**, które dla wielu osób były nowym doświadczeniem i do dnia dzisiejszego **stanowią problem**. W tym raporcie skupiłem się na programie **giganta z Redmond, czyli Microsoft Teams**. Przyjrzałem się, w jaki sposób różni użytkownicy korzystają z tego programu oraz **jakie funkcje** są dla nich nieintuicyjne.



2 Uczestnicy badania

W badaniu wzięły udział trzy **osoby**. Dobór **osób** miał na celu ukazanie **różnych perspektyw w użytkowaniu programu Teams**.



- **Pani Hanna** ■ Lat 56. Od ponad 30 lat jest **nauczycielem** matematyki i od **2** lat geografii w szkole podstawowej. Nie uważa się za osobę, która potrafi swobodnie używać komputera. W przeszłości nauka korzystania z dziennika elektronicznego była dla **Niej** dużym wyzwaniem. **Miała wiele obaw przed wprowadzeniem nauczania zdalnego, związanych z obsługą programów do tego przeznaczonych.**
- **Pani Zuzanna** ■ Lat 22. Studentka medycyny. Przedstawia się jako osoba, która na co dzień korzysta z podstawowych programów komputerowych potrzebnych do nauki.
- **Pan Bartosz** - Lat 21. Student matematyki. Korzysta z wielu narzędzi i programów komputerowych. Uważa się za **power user'a**. Twierdzi, że może rozwiązać każdy problem, **związany z obsługą komputera lub telefonu.**

Każda z wyżej wymienionych osób miała inny **próg wejścia** w obsługę aplikacji Teams. Osoby ankietowane zwracały uwagę na **inne** niedogodności.

3 Pytania i odpowiedzi

1. Kiedy po raz pierwszy **zetskneła (zetskneł)** się **Pani (Pan)** z programem Microsoft Teams?

- **Pani Hanna** - W marcu 2020 roku. Dyrektor szkoły oznajmił wszystkim nauczycielom, że będziemy prowadzić lekcje na platformie Teams. Przedtem nigdy nie słyszałam o tym programie.
- **Pani Zuzanna** - W marcu. Dostałam informację, że wykłady i ćwiczenia będą na platformie Teams. Słyszałam o nim wcześniej od znajomych, ale nigdy z niego wcześniej nie korzystałam.
- **Pan Bartosz** - W marcu tego roku. Słyszałem o tym programie w przeszłości, ale nie korzystałem z niego.

2. **Była (był)** **Pani (Pan)** **zadowolona (zadowolony)** z perspektywy korzystania z niego?

- **Pani Hanna** - Nie. Bałam się, że nie poradzę sobie w obsłudze.
- **Pani Zuzanna** - Nie miałam innych preferencji odnośnie programu do nauki zdalnej. Miałam ambiwalentne odczucia.
- **Pan Bartosz** - Nie. Słyszałem od kolegów, że Teams jest tak niezawodny jak Windows. Czyli, że raz jest, a raz nie jest...

3. Czy potrzebowała (potrzebował) **Pani (Pan)** pomocy innej osoby?

- **Pani Hanna** - Zdecydowanie. Wciąż potrzebuję pomocy, aby na przykład wgrać zdjęcie na chat.
- **Pani Zuzanna** - Tak, ale tylko na początku. Poprosiłam znajomego, aby pokazał mi takie funkcje jak dołączanie do spotkania czy wgrywanie zadania w odpowiednim miejscu.
- **Pan Bartosz** - Nie. Czasem wspomagałem się stronami Microsoftu, gdzie wszystko jest dobrze wytłumaczone.

4. Czy Microsoft Teams jest jedynym programem, **który** używa **Pani (Pan)** do nauki lub pracy zdalnej?

- **Pani Hanna** - Oczywiście, że nie. Dla mnie jest to paradoks. Na platformie Teams muszę prowadzić lekcje i odczytywać wiadomości od uczniów, a w dzienniku elektronicznym wpisywać tematy lekcji i oceny. Chętnie używałabym jednego programu do wszystkiego. Nie musiałabym się ciągle ich na nowo uczyć.
- **Pani Zuzanna** - Nie. Część zajęć jest na platformie Teams, a reszta na **Zoomie**. Najlepiej byłoby, gdyby wszystko odbywało się w jednym miejscu.
- **Pan Bartosz** - Nie, ale zdecydowana większość zajęć jest na platformie Teams. Nie jest to dla mnie dużym problemem, ale ujednolicenie tego byłoby mile widziane.

5. Czy interfejs aplikacji **na** systemie Windows jest dla Pani (Pana) czytelny?

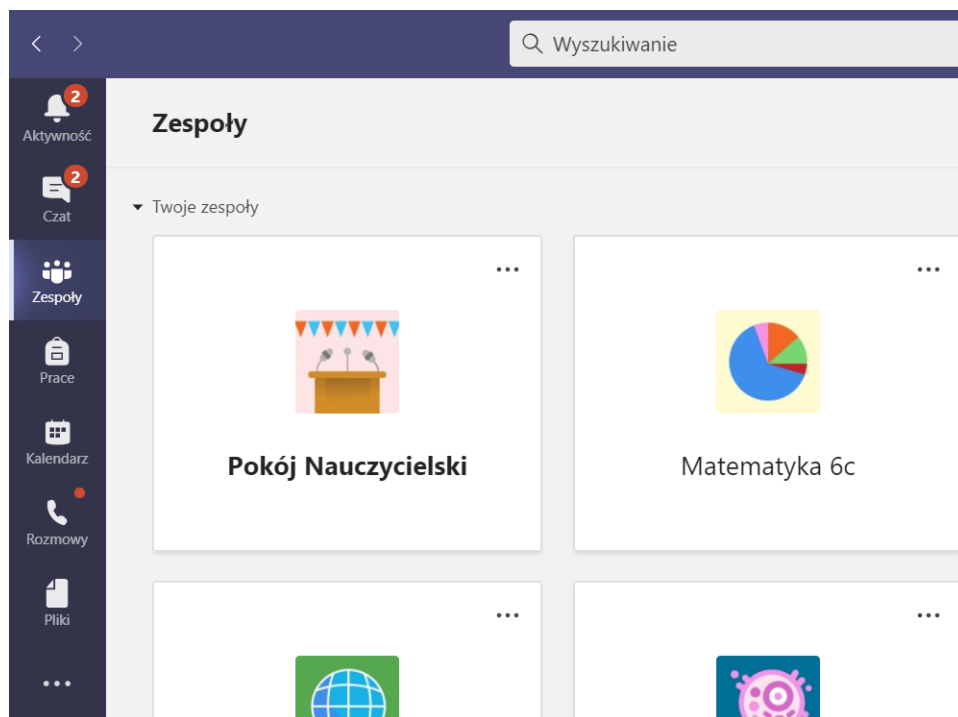
- **Pani Hanna** - Niespecjalnie.
- **Pani Zuzanna** - Raczej tak. W obecnej chwili nie mam żadnych problemów w obsłudze tego programu.
- **Pan Bartosz** - Tak. Nie jest on wybitnie czytelny, jak na Microsoft przystało, ale nie mam z tym żadnych problemów. Może na początku korzystania z **Teams'a** miałem problem ze znalezieniem kilku rzeczy, ale w miarę szybko to opanowałem.

6. Czy ma Pani (Pan) możliwość porównania **jej z aplikacją mobilną**?

- **Pani Hanna** - Na szczęście nie. Nie zamierzam się uczyć korzystania z kolejnego programu.
- **Pani Zuzanna** - Nie.
- **Pan Bartosz** - Tak. Wydaje się prostsza w obsłudze. Głównie nawigacja po zespole jest dla mnie bardziej czytelna. Gdy wejdę do zespołu na górze mam do wyboru „Wpisy”, „Pliki”, „Więcej” i od razu widoczna jest sekcja plików. W wersji desktopowej te zakładki są bardzo małe i można ich nie zauważyć.

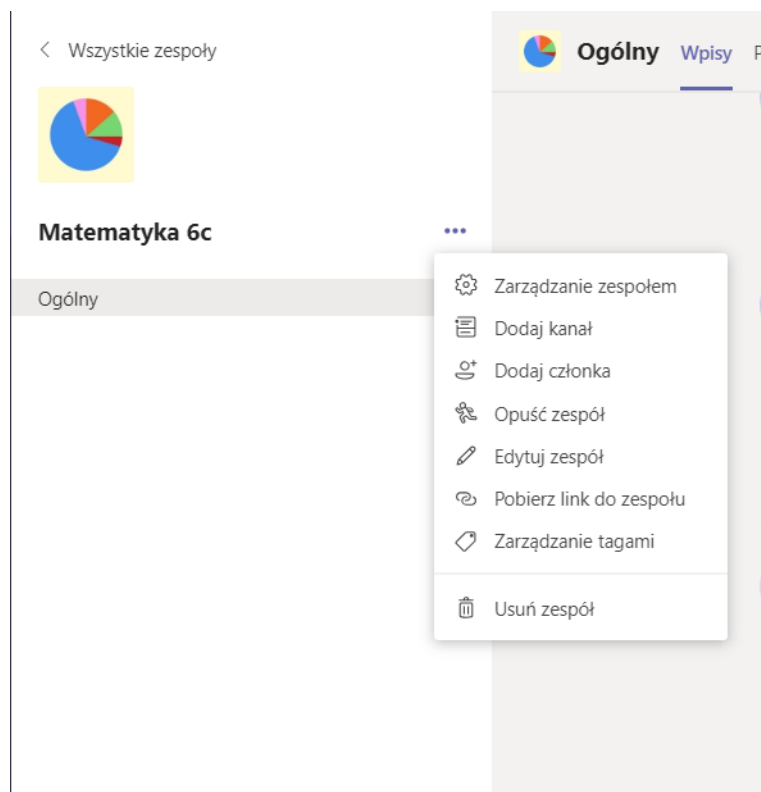
7. Które elementy interfejsu sprawiają, że czuje się Pani (Pan) zdezorientowana (zdezorientowany) **w korzystaniu** z aplikacji?

- **Pani Hanna** - Pierwsze co mi przychodzi na myśl, to ten fioletowy pasek po lewej stronie. Korzystam tylko z przycisku „Zespoły”, „Czat” i „Kalendarz”. Reszta jest dla mnie niepotrzebna i nie wiem po co one tam są. Czasem myli mi się ten przycisk „Czat” z czatem w grupie. Na początku myślałam, że to jest to samo.



(1)

Kolejną rzeczą, której nie mogłam znaleźć, jest skład zespołu. Jak się później dowiedziałam, trzeba kliknąć w trzy kropki obok nazwy zespołu i tam kliknąć przycisk „Zarządzanie zespołem”. Korzystam już z Teams’a wiele miesięcy i wciąż nie potrafię tego zapamiętać.



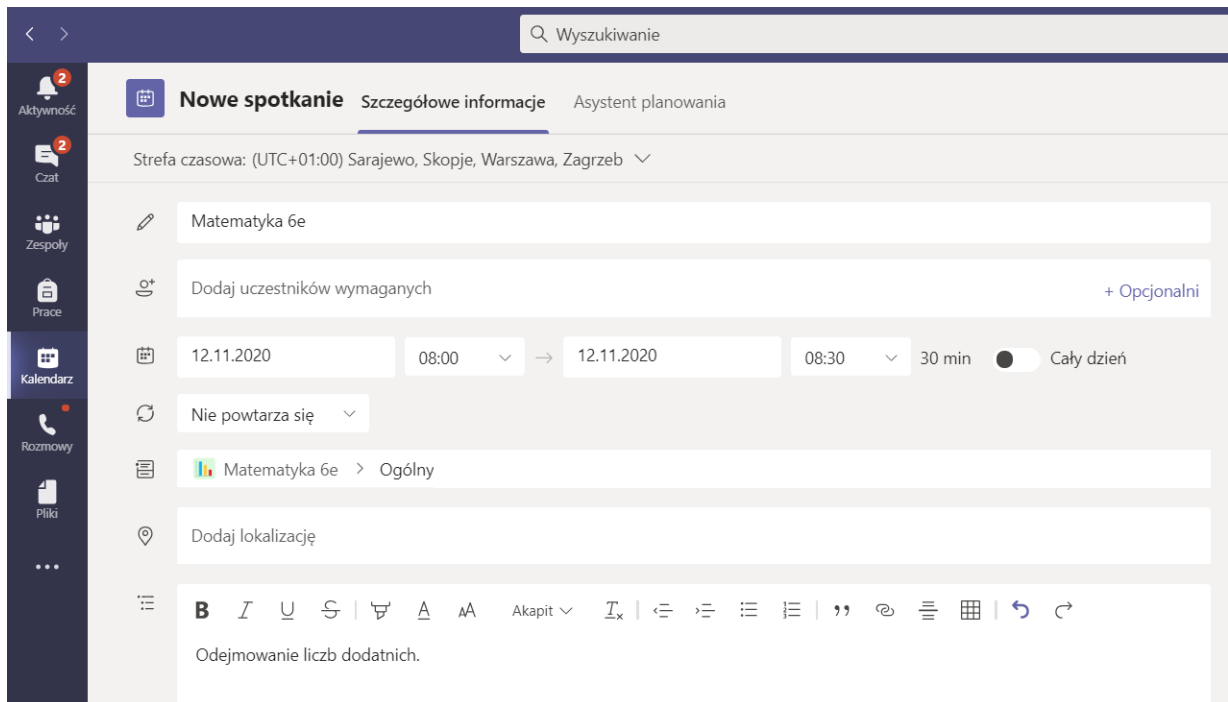
(2)

Kiedy jestem w zespole, to tak naprawdę wszystko mnie dezorientuje. Na dole jest pasek do pisania na czacie. Na górze pięć opcji, z których tylko trzy, czyli „Wpisy”, „Pliki” i „Prace” są użyteczne. Jakby nie można tego było dać w jednym miejscu.

- **Pani Zuzanna** - Ciężko powiedzieć. Funkcje, które na co dzień wykorzystuję, znajdują się w znanych mi miejscach. Mogę się przyczepić do czatu w zespole, w którym zazwyczaj inni uczestnicy wrzucają niepotrzebne rzeczy.
- **Pan Bartosz** - Nie czuję się zdezorientowany w aplikacji. Irytuje mnie to, że nie można opuścić zespołu, do którego dodał mnie prowadzący zajęcia. Więcej zarzutów mam do tego, jak wyglądają spotkania online...

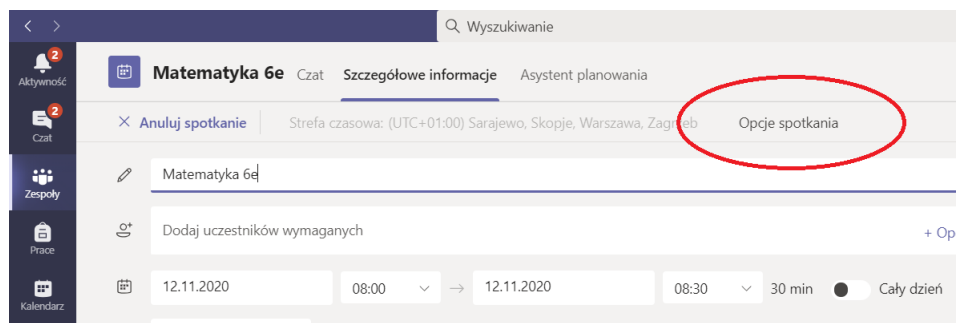
8. Główną funkcją Microsoft Teams jest spotkanie online. Jak ocenia ją Pani (Pan) pod względem wygody korzystania?

- **Pani Hanna** - Uważam, że jest to źle zrobione. Nie podoba mi się, że nie można widzieć czatu i listy uczniów jednocześnie.



(3)

Kiedy chcę zaplanować lekcję, muszę wyłączyć możliwość prezentowania przez uczniów. Jeśli tego nie zrobię, to uczniowie mogą mnie wyciszać. Żeby ustawić opcję prowadzenia lekcji tylko przeze mnie, muszę edytować zapisaną wcześniej lekcję i dopiero wtedy pojawia się ta opcja.



(4)

- **Pani Zuzanna** - Uważam, że jest to wygodne. W bardzo łatwy sposób można włączyć lub wyłączyć mikrofon. Udostępnianie ekranu również jest intuicyjne.
- **Pan Bartosz** - Dołączanie do spotkania jest bardzo łatwe. Tak samo obsługa mikrofonu i prezentacji ekranu.

9. Czy jest niezawodna?

- **Pani Hanna** - Tak. Czasem mnie rozłączało, ale to były pojedyncze przypadki.
- **Pani Zuzanna** - W większości przypadków tak. Niestety czasem mnie rozłącza mimo, że mam dobry internet. Zdarza się, że tablica Whiteboard nie działa.
- **Pan Bartosz** - Różnie z tym bywa. Gdy mam prezentować zadanie na tablicy, to czasami mam problem z uruchomieniem jej. Zwykle pomaga ponowne uruchomienie aplikacji Teams.

10. Porozmawiajmy jeszcze o innych możliwościach programu Microsoft Teams. (Pytanie skierowane do Pani Hanny) Jak ocenia Pani możliwość zadawania prac domowych?

- **Pani Hanna** - Jest to bardzo dobre rozwiązanie. Na początku miałam z tym problemy, ale potem się przyzwyczaiłam.

11. (Pytanie skierowane do Pani Zuzanny oraz Pana Bartosza) Jak ocenia Pani (Pan) możliwość wgrywania prac domowych?

- **Pani Zuzanna** - Jest to całkiem intuicyjne. Na początku miałam problemy, aby znaleźć zakładkę do wgrywania zadań, więc wysyłałam rozwiązania na czacie z prowadzącym. Ale nie była to metoda, którą on preferował. Później poprosiłam koleżankę, żeby mi pokazała jak się to powinno robić.
- **Pan Bartosz** - Uważam, że jest to dobrze zaprojektowane. Nigdy nie miałem z tym problemu.

12. (Pytanie skierowane do Pani Hanny) Sprawdzanie zadań domowych zawsze wymagało czasu i skupienia. Czy sprawdzanie i ocenianie zadań domowych za pomocą platformy Teams jest dla Pani wygodne? Które funkcje najbardziej Panią irytują podczas oceny prac domowych?

- **Pani Hanna** Wszystkie funkcje dotyczące sprawdzania zadania domowego są proste i intuicyjne. Jeśli mogłabym się do czegoś przyczepić, to byłyby to jakość i orientacja zdjęcia zadania domowego. Teams nie pozwala na swobodne obracanie zdjęć. To zwykle powoduje, że spędzam znacznie więcej czasu nad tym.

4 Obserwacje

- **Pani Hanna** - Zauważyłem, że znalezienie odpowiedniej funkcji w programie Teams zajmuje więcej czasu niż u pozostałych badanych osób. Obserwując poczynania Pani Hanny dostrzegłem momenty zakłopotania (nie wynikały one z mojej obecności). Bardzo rozpraszające okazały się również powiadomienia w aplikacji, których Pani Hanna nie potrafiła wyłączyć.
- **Pani Zuzanna** - Podczas obserwacji bardzo swobodnie nawigowała po aplikacji. Pani Zuzanna miała jednak problem z opowiedzeniem, jak wykonać daną czynność. Zdecydowanie łatwiej radziła sobie, pokazując kolejne kroki na ekranie.
- **Pan Bartosz** - Nie zauważyłem, aby miał jakiegokolwiek problemy w użytkowaniu aplikacji. Sprawiał wrażenie pewnego siebie.

5 Dziesięć potrzeb

Po przeprowadzeniu wywiadu z trzema osobami udało się wyszczególnić dziesięć potrzeb.

1. Interfejs dostosowany do każdej grupy użytkowników (mniej i bardziej zaawansowanych).
2. Obecność konsultanta (jako bot'a lub osoby).
3. Stabilnie działająca tablica do prezentowania.
4. Możliwość wyświetlenia czatu i listy uczestników podczas spotkania.
5. Łatwy dostęp do listy członków grupy.
6. Intuicyjny proces planowania lekcji.
7. (Dotyczy prowadzących) Możliwość wyłączenia prowadzenia zajęć uczniom podczas spotkania. Pozwoli to na prowadzenie zajęć bez zakłóceń przez uczestników, którzy mogliby wyłączyć mikrofon prowadzącemu.
8. Możliwość łatwego wyjścia z zespołu, do którego członek został dodany przez prowadzącego.
9. Prosty sposób na dodanie zadania przez nauczyciela.
10. Integracja z dziennikiem elektronicznym.

6 Pięć inspiracji

Na podstawie przeprowadzonych wywiadów znalazłem pięć funkcji, które mogłyby się znaleźć w aplikacji Microsoft Teams:

1. Dostosowanie interfejsu dla osób, które nie są biegłe w obsłudze komputera (wprowadzenie trybu prostego z najpotrzebniejszymi funkcjami). Taka opcja powinna być łatwo widoczna. Użytkownik nie powinien jej szukać głęboko w ustawieniach.
2. Dodanie krótkiego filmu lub animacji przy najczęściej używanych funkcjach. Na przykład „najeżdżając” myszką na zakładkę „Pliki” w zespole wyświetlałaby się animacja z krótkim opisem.
3. Łatwa możliwość zmiany wyglądu spotkania. Możliwość wyświetlenia czatu i listy uczestników spotkania w jednym momencie.
4. Dodanie możliwości obsługi poczty elektronicznej Outlook w aplikacji.
5. Możliwość integracji z dziennikiem elektronicznym tj. Portal Librus lub Vulcan.

