



europass

Europass platformas lietojamības pētījums

Ronalds Saksons



Līdzfinansē
Eiropas Savienība

www.europass.eu



europass

Pētījuma mērķis



Šī pētījuma mērķis bija noskaidrot, cik ērti ir lietot EK izveidoto Europass tiešsaistes platformu (europass.eu) un atrast tajā vajadzīgo informāciju, kā arī izstrādāt ieteikumus Latvijas mērogā par iespējamajiem uzlabojumiem, lai šo platformu varētu sekmīgi turpināt attīstīt saturiski un funkcionāli, nodrošinot ērtu lietojamību visiem tās apmeklētājiem.



Galvenie pētījuma uzdevumi



- Izpētīt un analizēt Europass platformas lietojamību un funkcionalitāti atbilstoši ES normatīvajam regulējumam par Europass, lai izvērtētu platformas saturu un funkcijas, kā arī vajadzīgās informācijas pieejamību
- Izstrādāt praktiskus uzdevumus par Europass platformu, lai analizētu tās funkcionalitāti un to, cik viegli ir atrast tajā noteiktu informāciju
- Aptaujāt platformas lietotājus, kuri ir izpildījuši minētos uzdevumus, lai noskaidrotu viņu viedokli par platformas funkcionalitāti
- Veikt daļēji strukturētas, padziļinātas Europass platformas lietotāju intervijas par tās funkcionalitāti, lai detalizēti izpētītu respondentu viedokli par platformā veicamajiem uzlabojumiem



Galvenie pētījuma uzdevumi



- Veikt sabiedrības pārstāvju aptauju par visplašāk izmantoto Europass dokumentu – CV, lai noskaidrotu respondentu informētību par Europass CV iespējām
- Organizēt ES tīklu kontaktpunktu pārstāvju un izglītības sektora pārstāvju mērķa grupu diskusijas par Europass platformas funkcionalitāti un lietojamību
- Izstrādāt ieteikumus Europass platformas funkciju un satura uzlabošanai, ņemot vērā pētījuma rezultātus un secinājumus, lai veicinātu platformas attīstību atbilstoši Latvijas iedzīvotāju vajadzībām



Datu vākšanas metodes



- *Europass* tiešsaistes platformas un ES dokumentācijas analīze
- platformas lietotāju anketa
- daļēji strukturētas platformas lietotāju intervijas
- diskusijas
- sabiedrības pārstāvju aptaujas anketa
- ES tīklu kontaktpunktu pārstāvju un izglītības sektora pārstāvju mērķa grupu diskusijas



europass

Platformas lietotāju pieredze uzdevumu veikšanā



- Vissekmīgāk platformas lietotājiem izdevās izpildīt noteikto uzdevumu atrast lapu, kurā ir video pamācība un padomi CV, motivācijas vēstules izveidošanai.



europass

Platformas lietotāju pieredze uzdevumu veikšanā

- Visgrūtāk platformas lietotājiem bija izpildīt noteikto uzdevumu saistībā ar izglītības iespēju meklēšanu, kur bija jāatrod jebkādu kursu, kuru var iegūt Vācijā un, kas atbilst nacionālās kvalifikāciju ietvarstruktūras (NQF) 4. līmenim.



Secinājumi



- **Precīzas un uztveramas informācijas izklāsta trūkums.** Pētījuma ziņojumā vairākkārt ir secināts, bieži vien vieni un tie paši „Europass rīki” tiek atspoguļoti ar dažādiem vai mainītiem nosaukumiem, kas viennozīmīgi mulsina lietotājus. Pat tad, ja lietotājiem ir sekmīgi izdevies izprast, piemēram, informāciju par EKI un NKI nozīmi, šos datus ir grūti tālāk pielietot, izmantojot platformas rīkus. Piemēram, atrodot informāciju par EKI un NKI līmeņiem, trūkst uzskatāmu skaidrojumu, lai lietotājs varētu pārliecināties, ka atrastā informācija tiešām ir tā, kas sākotnēji ir meklēta. Video pamācības tikai angļu valodā, atsevišķos gadījumos ar subtitriem citās valodās, nav pilnvērtīgs risinājums, jo jebkurā gadījumā ierobežo lietotāju auditoriju, kas vēlas iegūt informāciju pārskatāmā un saprotamā video materiālā.
- **Europass portālā iekļautās informācijas meklēšanas iespējas un lietojamība ir apgrūtināta.** Tā kā nereti informācija Europass portālā ir nekorekti atspoguļota, lietotājiem vajadzīgā informācija jāmeklē citādos veidos, jo iespējamās norādes var būt maldinošas. Platformā trūkst atbalsta rīku, kas palīdzētu precīzāk saprast, ko viņi meklē, jo pētījumā analizētie praktiskie uzdevumu rezultāti liecina, ka precīzu gala rezultātu lietotāji var sasniegt tikai, jau sākotnēji konkrēti un terminoloģiski pareizi definējot meklējamo informāciju vai funkciju. Europass platformas lietotājiem ir atšķirīgas iepriekšējās zināšanas un profesionālā darba pieredze, tāpēc ir būtiski informācijas meklēšanas rīkus veidot intuitīvus, viegli pielāgojamus dažādām mērķa grupām.



Secinājumi

- **Europass portāla tehniskās nepilnības.** Papildu problēmas rada *Europass* portāla tehniskās kļūmes, kur, piemēram, atvērtās satura sadaļas pilnībā nestrādā vai piedāvātās saites nav atveramas. Atsevišķi *Europass* platformas meklētāji *beta* jeb testa režīmā ietekmē to kvalitatīvu lietošanu ilgtermiņā, un būtu nepieciešams lietotājus informēt, kad varētu tikt piedāvāta nevis testa versija, bet pamatversija.
- **Dati nav sinhronizēti ar ES valstu atbildīgo institūciju datubāzēm.** Tā ir būtiska problēma *Europass* portāla darbībā, jo nav konsekvences starp ES valstu atspoguļoto informāciju, piemēram, izglītības piedāvājumu – no atsevišķām ES valstīm dati ir pilnībā importēti, bet no citām ES valstīm datu importa praktiski nav. Jāpiebilst, ka pat tad, ja perspektīvā izdosies atrisināt to, ka attiecīgie dati tiek importēti no visām ES valstīm, nākamais izaicinājums ir precīzs importēto datu atspoguļojums, ņemot vērā to, ka dati tiek apkopoti no dažādu valstu institūcijām, dažādām sistēmām un dažādās valodās. Šī pētījuma ietvaros var secināt, ka lietotājiem darba sludinājumu meklēšanu citās valstīs apgrūtina tulkojuma vai atbilstošu filtru neesamība, kas atkal noved pie tā, ka lietotājs, visticamāk, nevēlēsies turpināt izmantot *Europass* platformu, kā arī nevieš lietotājos uzticību *Europass* platformas ērtai lietojamībai un funkcionalitātei perspektīvā.





Secinājumi



- **Korektu tulkojumu nodrošināšana *Europass* platformā.** Analizējot aptauju, interviju un mērķu grupu diskusiju rezultātus, praktiski katrā mērķauditorijā tika pieminēta problēma nodrošināt korektus tulkojumus, kas ietekmē lietotāja pirmo reakciju. Bieži vien pašā pirmajā meklēšanas solī lietotājam konkrēta Europass sadaļa vai lapa tiek nodrošināta tikai angļu valodā bez iespējām to nomainīt uz vēlamo valodu. Platformas funkciju analīzes rezultāti parāda, ka bieži vien nepieciešamās Europass sadaļas atveras pat ar divu valodu tulkojumu (gan angļu, gan latviešu valodās), kas var radīt neizpratni par lapas saturu, kā arī rada grūtības uztvert informāciju. Līdz ar to lietotāja pirmā reakcija vēl pirms informācijas meklēšanas beigām ir negatīva, kas var būtiski samazināt viņa interesi turpināt meklēt vajadzīgos datus.



europass

Ieteikumi *Europass* platformas lietojamības pilnveidei un funkcionālai uzlabošanai



- Jāuzlabo informācijas izklāsta formāts *Europass* portālā
- Jāuzlabo tulkojuma kvalitāte visās *Europass* portāla sadaļās
- Jāiztulko sadaļas, kas nav iztulkotas vai ir tikai daļēji iztulkotas latviešu valodā
- Jānovērš situācija, ka *Europass* portāla lietotāji tiek pārvirzīti uz citām vietnēm, izmantojot saites, bet gala rezultātā informācija vairs nav pieejama izvēlētajā valodā



europass

Ieteikumi *Europass* platformas lietojamības pilnveidei un funkcionālai uzlabošanai



- Jāatrisina datu sinhronizācijas problēmas starp valstu datubāzēm un *Europass* portālu
- Nepieciešams uzlabot meklēšanas iespējas *Europass* portālā
- Jāuzlabo informācijas attēlošana izglītības iespēju meklētājā
- Jāizstrādā gala versijas meklētājiem, kas darbojas beta testa režīmā
- Jānovērš situācijas, ka, lietotājiem pārejot uz citām platformas lapām, tiek nomainīta valoda



europass

**Paldies par
uzmanību!**

www.europass.eu