

Procesi so različni – ljudje tudi – del I.

Povzetek:

V tem kratkem prispevku bomo obravnavali temo, k je morda bila zadnja leta malce zapostavljena. Skozi projekte optimizacije procesov, kjer se pretežno osredotočamo na optimizacijo aktivnosti in zmanjševanje izgub (recimo z uporabo metodologije LEAN), smo marsikdaj spoznali, da ljudje različno dojemajo in odreagirajo v sicer navzven enakih situacijah.

Ključne besede: Uporabniška izkušnja, personalizacija, procesna optimizacija

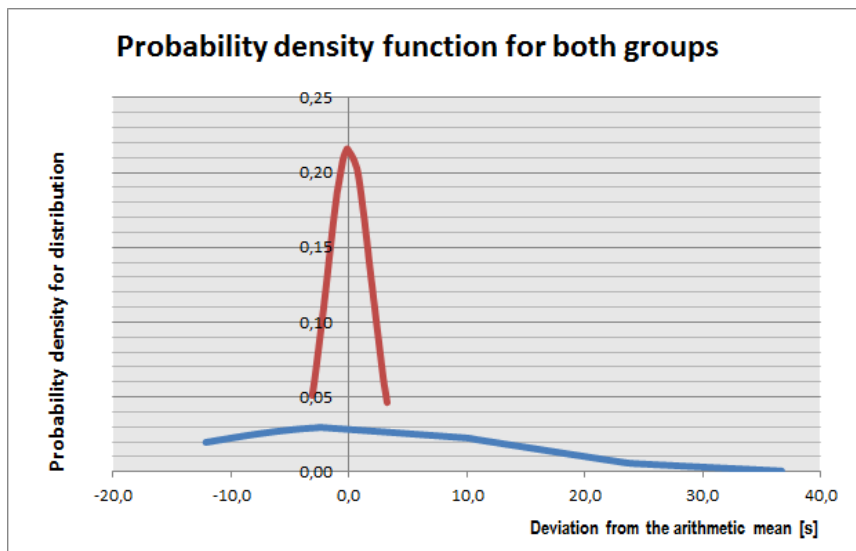
Vloga: BPM, HRM

Kot potrebo smo pred leti zaznali težavo, da se lahko določene napake zgodijo v procesih pod »težjimi« okoliščinami. Kot izhodišče smo vzeli primer iz zdravstva, ko se je domnevno zgodila napaka pri branju in odčitavanju zdravstvenega krvnega izvida. Je možno, da v času digitalizacije in informatizacije ljudje počasi izgubljammo občutek branja, če nam stroj pri tem ne pomaga?

Naredili smo raziskavo ter v sodelovanju z različnimi uporabniki, naredili dva prototipa in sicer enega klasičnega, ki temelji na do sedaj obstoječem tabelaričnem mono-barvnemu prikazu rezultatov. Drugega pa smo naredili z uporabo intuitivnih grafičnih elementov in zelo prilagojenim uporabniškim vmesnikom, ki uporablja barve, različne velikosti in pozicije za prikaz rezultatov.

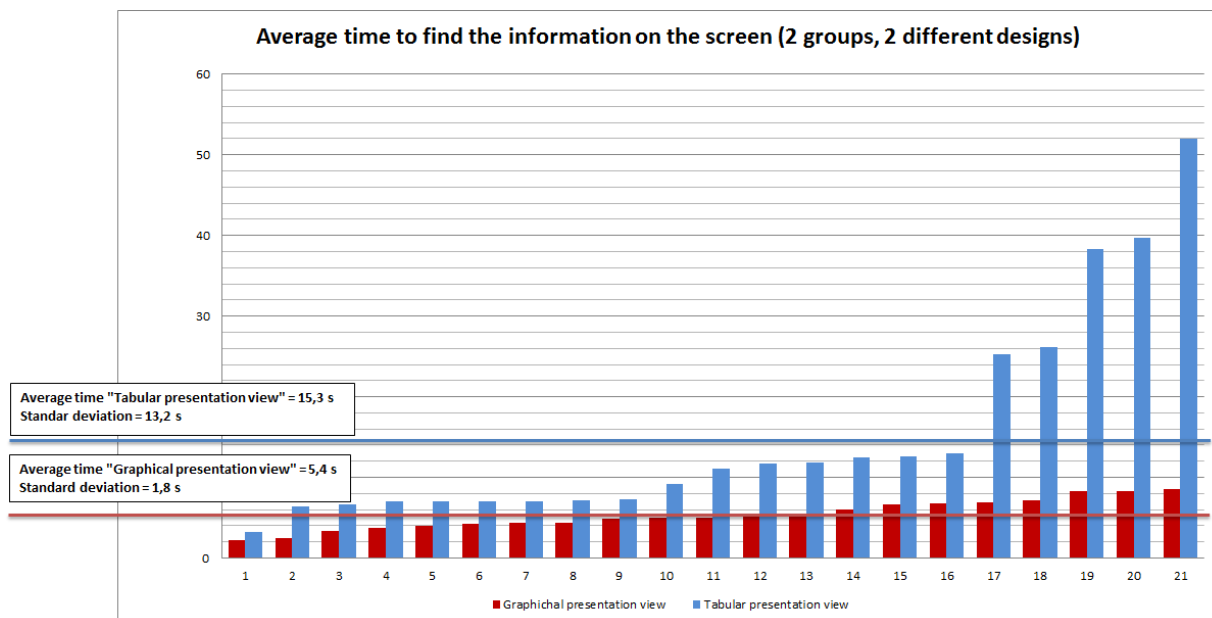
K analizi z tehniko eye-tracking (Tobii) smo povabili 44 oseb, ki so morali v natančno določenem procesnem postopku pregledati primer izvida in ugotoviti najvišje vrednosti, ki odstopajo od dovoljenega intervala. Merili smo povprečni čas, ki ga vsak posameznik porabi za pregled in identifikacijo ključnega podatka.

Rezultati so jasno pokazali ogromno razliko (grafa spodaj). V primeru tabelaričnega prikaza (modri podatki) so bili rezultati neprimerno daljši kot v primeru grafične metode prikaza podatkov (rdeči podatki). Tudi porazdelitev rezultatov okoli povprečja prikazuje drastično razliko med enim in drugim.



Primera rezultatov: na levi strani je prikazana porazdelitvena krivulja za grafični (rdeče) in tabelarni (modro) prikaz podatkov glede na čas, potreben za določitev rezultata.

Spodaj je graf povprečnih časov za vse testne primere.



Primer rešitve: dva prikaza opazovanja človeškega pogleda na rezultate. Heat map kaže, kje se v povprečju zadržuje naš pogled, sled pogleda (gaze plot) pa pot našega pogleda in trenutke fiksacije pogleda.



Slika uporabnika s Tobii očali za eye tracking analizo



Nauk tega primera lahko kot poslovni analitik razberemo v tem, da je potrebno pri vsaki procesni optimizaciji upoštevati tudi razlike in posebnosti ljudi (deležnikov), ki v določenem kontekstu lahko uporabljajo ta proces (rešitev) in pod nestandardnimi pogoji tudi zelo različno odreagirajo. To lahko zelo vpliva na končni rezultat, včasih lahko odloča tudi o življenju.