IN1030 - Systemer, krav og konsekvenser - våren 2026

Obligatorisk oppgave 2: Bruk og brukerundersøkelser

Nøkkelord: Brukere, bruk, situasjon, datainnsamling og tilgjengelighetskultur.

Formål: Formålet med denne oppgaven er å planlegge, gjennomføre og rapportere fra en datainnsamling om bruk. Obligen adresserer det andre læringsmålet i Modul A; du skal kunne utføre enkle brukerundersøkelser.

Leveringsfrist: onsdag 18 februar, kl. 23:59. Lokal Oslo tid.

Instruksjoner for innlevering
For å tilrettelegge for ryddig og effektiv retting av innleveringene, pass på at følgende krav er oppfylt:

- Dokumenttype: PDF
- Filnavn: brukernavn_oblig2_in1030.pdf (brukernavn = ditt UiO-brukernavn)
- Innleveringsplattform: Devilry
- Navn på dokument: Skriv navnet ditt på første side i dokumentet.
- Maks lengde: 7 sider. Om du vil skrive mer; legg det i et appendix.

I oblig 1 gjorde du en beskrivelse og analyse av et system og ulike interessenter. I denne obligen skal du planlegge, gjennomføre og rapportere fra en observasjon av en brukers interaksjon med dette systemet.

Oppgave 1 - Observasjon av bruk

A. Planlegg datainnsamlingen, og svar på følgende:
- Hva forventer du å finne ut ved å studere interaksjonen mellom en bruker og den digitale løsningen?
- Hvem tror du faller innenfor målgruppen til systemet?
- Beskriv opp til 5 relevante oppgaver du vil be deltakeren om å utføre i systemet.
- Beskriv deltakeren, er hen en del av målgruppen?
- Hva er din relasjon til deltakeren og hvordan tror du dette kan påvirke dataen du samler inn?
- Hvordan vil du registrere data under observasjonen, er det for eksempel med blyant/papir, opptak av lyd, fotografier, video, annet?

B. Elektronisk behandling av personopplysninger blir regulert i Personopplysningsloven. Forklar hvorfor vi har samtykkeskjema ved undersøkelser av bruk.

C. Utform et samtykkeskjema tilpasset din undersøkelse som du legger ved besvarelsen din. **Obs: Inkluder samtykkeskjema uten navn/underskrift fra deltaker i PDF-filen du leverer.**

D. Gjennomfør en pilotundersøkelse av den planlagte datainnsamlingen. Rapporter kort om følgende:
- Hva erfarte du?
- Hvilke lærdommer tar du med deg til hovedundersøkelsen?
- Er det noe ved planen du ønsker å modifisere? I så fall hva?

E. Gjennomfør hovedundersøkelsen (observasjonen). Rapporter kort fra undersøkelsen, hvilke erfaringer og innsikter fikk du? **Husk å legge ved et ikke identifiserbart bilde i PDF-filen du leverer, for å dokumentere gjennomførelsen.**

Oppgave 2 - Analyse: Sekvens av handlinger

A. Les gjennom notatet «Sekvens av handlinger mellom menneske og maskin», og svar på følgende:
- Hva er formålet med tabellen?
- Hva skal føres inn i de ulike kolonnene? Bruk gjerne eksempler.

B. Velg én eller flere av oppgavene du ba deltakeren om å utføre i oppgave 1e, og fyll ut sekvenstabellen for å beskrive sekvensene du observerte mellom menneske og maskin.

C. Analyser tabellen du fylte ut i oppgave 2b og svar på følgende:
- Hvordan oppfatter du interaksjonen mellom bruker og system?
- På hvilke måter kan interaksjonen forbedres eller bli gjort annerledes?

Oppgave 3 - Øvelse: Oppmerksomhet og distraksjon

Les notatet «Oppmerksomhet og distraksjon». I denne øvelsen er det du som er brukeren. Forsøk å ikke bruke sosiale medier/skru av nettet og telefonen en kveld (fra klokka. 18:00-22:00/klokka 6 på kvelden til 10 på kvelden). Etter du har gjennomført øvelsen, svar på følgende:
- Skriv minst tre ulike poenger/refleksjoner over hva du erfarte.
- Bruk erfaringene du gjorde deg her, samt erfaringer du har fra tidligere, til å kommentere og problematisere din forståelse av vår tids “tilgjengelighetskultur”.

Oppgave 4 - Spørsmål til pensum

A. Les notatet: *Målinger, nøyaktighet og representasjoner* som ligger i pensum, og skriv to spørsmål til denne. Det kan være noe du lurer på, er usikker på, eller gjerne ønsker å vite mer om.

B. Les artikkelen: *How Can I Help You? A chatbot’s answers to citizens’ information needs* som du finner ved å gå inn i Leganto. Velg ut en setning eller to fra denne

artikkelen som du synes er spennende, skriv en egen setning, og lag en referanse til artikkelen. For eksempel slik:

Et funn fra pensumartikkelen er “We found that the chatbot gave incomplete or misleading information in response to the citizen’s question in several chatbot sessions”. (Verne et al., 2022). Det å få misvisende informasjon kan være svært uheldig i ulike situasjoner.

Referanse:
Verne, Guri, Tina Steinstø, Linett Simonsen, and Tone Bratteteig. ‘How Can I Help You? A Chatbot’s Answers to Citizens’ Information Needs’. *Scandinavian Journal of Information Systems* 34, no. 2 (31 December 2022). https://aisel.aisnet.org/sjis/vol34/iss2/7.

Oppgave 5 - Refleksjon

Skriv noen setninger om hva du har lært gjennom å jobbe med denne obligen. Hva likte du? Var det noe som var tankevekkende, engasjerende?

Ved spørsmål om den obligatoriske oppgaven er det bare å ta kontakt med gruppelærer eller foreleser.

Lykke til!