UKE 3

Undersøkelse av bruk

IN1030 Gruppe 5

Hva skal vi i dag?

- Bruk og undersøkelser av bruk
- Sekvenstabell
- Samtykke ved brukerundersøkelser
- Oblighjelp :)

Hva er undersøkelse av bruk?

(og hvorfor gidder vi?)

- Utvikle nye produkter eller tjenester
- Forbedre noe som allerede eksisterer
- Evaluere noe, hvordan fungerer det i praksis
- Forstå noe, utforske, undersøke, etablere kunnskap
- Analysere, kartlegge,teste

Vi ønsker å forstå noe som vi lurer på, og gjennom det bringe frem ny kunnskap som skal være til nytte for individer, organisasjoner og kanskje hele samfunnet.

“What people say, what they do, and what they say they do are entirely different things”

Alle datainnsamlinger har samme mål:

fra

rådata

til

informasjon

til

forståelse/konklusjon

Typer brukerundersøkelser

Observasjon

Skjult, aktiv og åpen, passiv observasjon

Intervju

Spørreskjema

Viktige spørsmål å stille seg før, under & etter en brukerundersøkelse

- Hvem er brukerne mine?
- Hva ønsker brukerne min å oppnå (hvilke behov har de)?
- Hvordan kan mitt system best mulig støtte brukerens oppgaver?
- Hvilke opplevelser synes brukerne mine er gode og givende?
- Hvilke funksjoner bør mitt system ha?
- Hvilken utforming bør mitt system ha?
- Hvordan skal brukerne interagere med produktet?
- Hvordan kan mitt systems funksjoner best mulig organiseres?
- Hvordan fremstår mitt system for førstegangsbrukere?
- Er mitt system forståelig, tiltrekkende og håndterbart?

Relevant til Oblig 2 (oppgave 1)

Å planlegge en datainnsamling

- Gode datainnsamlinger er utfordrende
- Krever mye planlegging
  - Teoretisk
  - Praktisk
- Pilotundersøkelse
- Samtykkeskjema

Relevant til Oblig 2 (oppgave 1)

Pilotundersøkelse

En testundersøkelse som skal avdekke feil og mangler ved metodebruk før man begynner med hovedstudiet.

Hva kan være konsekvensene av å ikke gjøre en pilotundersøkelse?

Relevant til Oblig 2 (oppgave 1)

Samtykkeskjema

En kontrakt mellom deltaker og systemutviklere over hvilke rettigheter deltaker har i forhold til data som blir samlet inn. Bør og spesifisere hva data skal brukes til, hvordan data skal bli samlet inn, tilgjengeligheten til data, hvordan og hvor lenge data skal lagres.

Relevant til Oblig 2 (oppgave 1)

Sekvenstabell

Systematisere interaksjon med systemer

Tid



Bruker		**Maskinen**	
Handling ikke synlig for maskinen	**Handling synlig for maskinen**	**Effekt synlig for brukeren**	**Design rasjonale**
Handling brukeren gjør, men som ikke detekteres av maskinen	Ofte det vi kaller input. Brukerens direkte interaksjon med systemet. Alt som detekteres av maskinen	Ofte det vi kaller output, og av og til kaller feedback.	Informasjon og behandling som utviklere og designere legger til grunn for hva maskinen gjør “internt”
Ta seg i ansiktet, vifting med armer (frustrert)	Trykke på knapper, swipe, dobbelttrykke	“klikk her for å fortsette”, “tast inn et annet passord”	Alle algoritmer, bits osv.
Venting, prating, himler med øyne	Markere tekst, tale	Bruker skriver inn et ord og trykker søk – da skal det føres inn hvilke søkeresultater bruker blir presentert for	Alt som skjer som bruker ikke ser

Relevant til Oblig 2 (oppgave 2)

Bruker		Maskinen	
Handling ikke synlig for maskinen	Handling synlig for maskinen	Effekt synlig for brukeren	Design rasjonale

Kolonne 1 "Bruker: handling ikke synlig for maskin":
I denne kolonnen fører man inn det brukeren tenker høyt, gjør, sier, kroppsspråk - alt menneskelig som ikke er en direkte interaksjon med maskinen. Det kan for eksempel være "tar seg til hodet", "himler med øynene", "sukker høyt" eller "sier: forstår ikke hvordan jeg skal gjøre dette", "hvordan kommer jeg meg videre herfra" osv.

Relevant til Oblig 2 (oppgave 2)

Bruker		Maskinen	
Handling ikke synlig for maskinen	**Handling synlig for maskinen**	**Effekt synlig for brukeren**	**Design rasjonale**

Kolonne 2 "Bruker: handling synlig for maskinen":

I denne kolonnen skal man føre inn brukerens direkte interaksjon med systemet. Hva er det brukeren trykker på, skriver, evt. sier, som systemet vil registrere. Dette kan for eksempel være at man trykker på et ikon, skriver inn et søkeord og trykker søk, markerer tekst osv.

Relevant til Oblig 2 (oppgave 2)

Bruker		Maskinen	
Handling ikke synlig for maskinen	**Handling synlig for maskinen**	**Effekt synlig for brukeren**	**Design rasjonale**

Kolonne 3 "Maskin: effekt synlig for bruker":

I denne kolonnen fører man inn effekten av interaksjonen som bruker har med systemet, og som bruker oppfatter. Det vil si at dersom bruker (i forrige kolonne) har skrevet inn et søkeord og trykket søk, vil man her føre inn hvilke søkeresultater bruker blir presentert for. Eventuelt hvis bruker trykker "lagre" i et dokument, og maskin responderer med "dokument lagret".

Relevant til Oblig 2 (oppgave 2)

Bruker		Maskinen	
Handling ikke synlig for maskinen	**Handling synlig for maskinen**	**Effekt synlig for brukeren**	**Design rasjonale**

Kolonne 4 "Maskin: effekt ikke synlig for bruker (design rasjonale)":

I denne kolonnen føres inn det som skjer inne i maskinen, dvs. alle algoritmer, bits and bytes og kontakt med internett - alt som skjer som bruker ikke ser. I eksemplet vårt vil bruker se hvilket ord som blir søkt på, søkeresultater, men ikke selve prosessen bak. Dette kan være vanskelig å føre inn dersom man ikke har slik kunnskap, men i en systemutviklingsprosess vil det være andre teammedlemmer som har denne kunnskapen.

Relevant til Oblig 2 (oppgave 2)

NB: Det er viktig, og et poeng med analysen, at sekvensen av handlinger, interaksjoner og effekter er synlig i tabellen. Med dette menes at rekkefølgen i hvert enkelt punkt reflekterer det som skjedde under den faktiske observasjonen. Det vil si at dersom maskinen eller tjenesten bruker lang tid på å respondere, skal dette visualiseres i tabellen. Dette gjøres ved at det som føres inn i hver kolonne ikke er på samme “rad”. Man kan for eksempel skrive i kolonnen 3 (effekt synlig for brukeren): “siden laster inn”

Relevant til Oblig 2 (oppgave 2)

Målet:

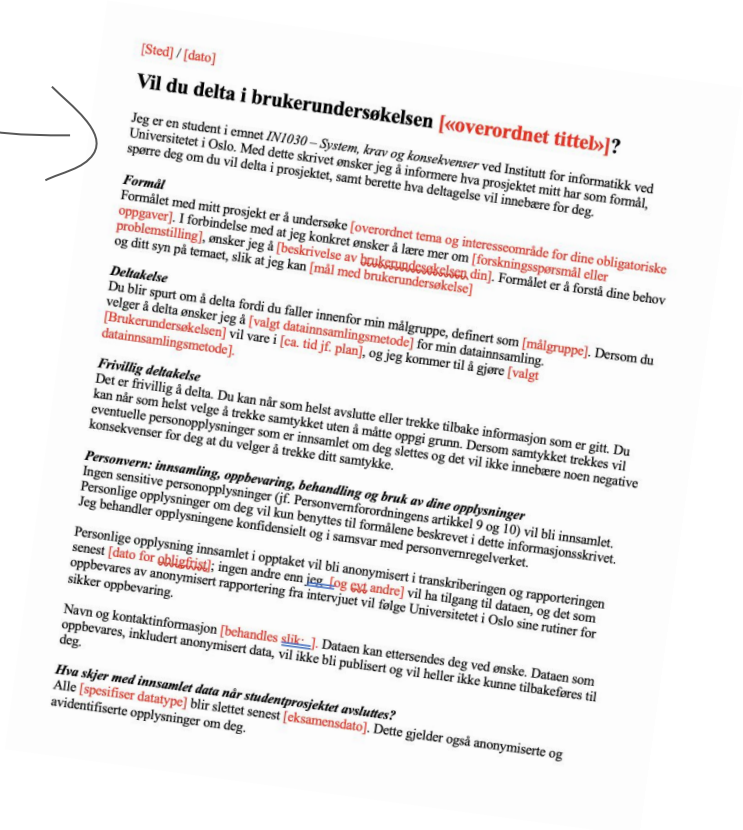
Hvordan er flyten i interaksjonen?
Hvor stopper det opp?
Hvor er flyten bra?
Hvorfor stopper det opp?
Skjønner ikke maskinen bruker eller omvendt?
Eller er det noe som skjer internt i maskinen som ikke fungerer optimalt?

Hva er samtykke?

For at et samtykke skal være gyldig, må det være

- frivillig
- spesifikt
- informert
- utvetydig
- dokumenterbart
- mulig å trekke tilbake like lett som det ble gitt

Mal til obligen



[Sted] / [dato]

Vil du delta i brukerundersøkelsen [«overordnet tittel»]?

Jeg er en student i emnet *IN1030 – System, krav og konsekvenser* ved Institutt for informatikk ved Universitetet i Oslo. Med dette skrivet ønsker jeg å informere hva prosjektet mitt har som formål, spørre deg om du vil delta i prosjektet, samt berette hva deltagelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med mitt prosjekt er å undersøke [overordnet tema og interesseområde for dine obligatoriske oppgaver]. I forbindelse med at jeg konkret ønsker å lære mer om [forskningsspørsmål eller problemstilling], ønsker jeg å [beskrivelse av brukerundersøkelsen din]. Formålet er å forstå dine behov og ditt syn på temaet, slik at jeg kan [mål med brukerundersøkelse]

Deltakelse

Du blir spurt om å delta fordi du faller innenfor min målgruppe, definert som [målgruppe]. Dersom du velger å delta ønsker jeg å [valgt datainnsamlingsmetode] for min datainnsamling. [Brukerundersøkelsen] vil vare i [ca. tid jf. plan], og jeg kommer til å gjøre [valgt datainnsamlingsmetode].

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta. Du kan når som helst avslutte eller trekke tilbake informasjon som er gitt. Du kan når som helst velge å trekke samtykket uten å måtte oppgi grunn. Dersom samtykket trekkes vil eventuelle personopplysninger som er innsamlet om deg slettes og det vil ikke innebære noen negative konsekvenser for deg at du velger å trekke ditt samtykke.

Personvern: innsamling, oppbevaring, behandling og bruk av dine opplysninger

Ingen sensitive personopplysninger (jf. Personvernforordningens artikkel 9 og 10) vil bli innsamlet. Personlige opplysninger om deg vil kun benyttes til formålene beskrevet i dette informasjonsskrivet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Personlige opplysning innsamlet i opptaket vil bli anonymisert i transkriberingen og rapporteringen senest [dato for obligfrist]; ingen andre enn jeg [og evt andre] vil ha tilgang til dataen, og det som oppbevares av anonymisert rapportering fra intervjuet vil følge Universitetet i Oslo sine rutiner for sikker oppbevaring.

Navn og kontaktinformasjon [behandles slik…]. Dataen kan ettersendes deg ved ønske. Dataen som oppbevares, inkludert anonymisert data, vil ikke bli publisert og vil heller ikke kunne tilbakeføres til deg.

Hva skjer med innsamlet data når studentprosjektet avsluttes?

Alle [spesifiser datatype] blir slettet senest [eksamensdato]. Dette gjelder også anonymiserte og avidentifiserte opplysninger om deg.

Hentet fra Datatilsynet.no

Hvorfor bruke tid på samtykke?

GDPR inngår i Personopplysningsloven

For informatikere er det særlig viktig å kjenne til hvordan personopplysningsloven regulerer vilkårene for innhenting av personopplysninger, og vilkårene for at personopplysninger lovlig kan behandles i et datasystem.

Innebygget personvern er en del av personopplysningsloven, dette betyr blant annet at det skal som beste praksis ikke samles inn flere personopplysninger enn nødvendig

Oblig 2 relevant eksamensoppgave

Du er én av fem personer i et team som jobber med applikasjonen. En av personene i teamet ditt har ikke erfaring med å gjøre brukerundersøkelser fra før – og trenger derfor informasjon og motivasjon omkring brukerundersøkelser.

a) Forklar kort hvorfor dere skal gjøre brukerundersøkelser av prototypen.

Se lysarkene om bruk der det gis en rekke eksempler på hvorfor og i hvilke situasjoner det kan gjøres undersøkelser av bruk; se 1 februar 2022:

b) Prosjektlederen har valgt at det skal gjennomføres deltagende observasjon av en potensiell bruker gjennom en dag. Forklar hvordan du vil samle inn data fra den deltagende observasjonen.

Se lysark fra 8 februar 2022:

c) Ved innsamling av data i brukerundersøkelser, hva slags data vil du samle inn? Trenger du å tenke og forholde deg til personvern for slike data? I så fall hvordan?

Se slides fra 8 februar 2022 om personvern.

Halvoki@uio.no