

Interaktionsdesign 20/02/19 - Activities and Goals

Lecturer: Kasper Hornbæk

Vi forventer at I bruger 5 timer på at læse pensum til hver forelæsning. Kurset er normeret til 20 timer. Prøv at tracke, hvad du bruger din tid på, skriv i din dagbog, undersøg om den bliver brugt nyttigt.

Anvende metoder og modeller til at beskrive brugeres aktiviteter og mål. Det passer ind i det store billede med Normans p. 222 cyklus: Observation, idegeneration, prototype, test. Denne uge handler om observation af brugere. Interaktionsdesign består af komponenter om mennesker, design, teknologi og aktivitet og kontekst. Denne uge handler om aktivitet og kontekst.

Der er to argumenter: Hvorfor skal vi fokusere på aktiviteter og mål? Det andet er hvorfor det er svært. Jeg vil gerne hjælpe jer til at stille de rigtige spørgsmål og opføre jer ordentligt i kontekstuel undersøgelse.

Hvorfor skal vi fokusere på aktiviteter og mål?

Elev: Vi forstår ikke nødvendigvis hvad brugere vil have og hvordan de handler og derfor bliver vi nødt til at fokusere på aktiviteter

Fordi det er hele ideen med human-centered design, vi skal matche deres evner og behov
Cooper: Et produkt team kan have et ønske om at tilføje features og lave funktioner som andre systemer har, det kan lede til at produkter fejler. Produkter som ignorerer virkelige brugere kan fejle

Cooper: Man bliver nødt til at fokusere på mål, fordi det er det der driver dem, det der sætter folk i gang med at bruge en bestemt teknologi er et bestemt mål.

Vi tror vi kan opstille krav til udviklingsprocessen. Pointen med kapitlerne er at der er metoder for at finde krav, fx kontekstuelle interviews og måder at repræsentere fx personaer.

Funktionelle krav er usability.

Hvorfor er det svært at undersøge brugeres aktiviteter og mål?

På et principielt niveau er det svært at forstå menneskers aktiviteter og mål.

Mennesker er komplekse og det er svært at artikulere hvad man har behov for og

“How people work is one of the best kept secrets”, Lucy Suchman (1994)

Suchman er sociolog og har forskellige argumenter - for eksempel kan de have interesse i ikke at beskrive det.

Hvis jeg skulle hjælpe nogen med at studere, skulle jeg starte med at observere hvordan de gør. Det er svært at snakke om og afdække.

Challenges: Mennesker har implicit viden, der er også "say-do" problemet; folk siger en ting og gør noget. Hvor mange vasker egentlig hænder? 75% siger de vasker hænder, 50% gør det. Der er en diskontinuitet, det kender alle jo. Det andet gode: 80% tror de er en bedre billist end gennemsnittet. Det gør det svært at finde ud af. Værdier, følelser og underlæggende motivationer er også en forhindring. Hvis vi observerer en situation og bruger det til at designe noget andet, så ændrer aktiviteterne sig.

Visceral - experience goals, behavioral - end hoals, reflective - life goals.

Hvad man vil gøre på overflade niveau, dybere motivationer, aspirationer, hvad man vil overordnet. Vi vil i virkeligheden gerne spørge om alle tingene, men det er svært.

Cooper skelner mellem goals, activities, tasks. Goals er noget mere overordnet, langvarigt, abstrakt. Det bliver sværere og sværere, jo længere vi kommer op mod goals. Nogle mener at goals svarer til why, activities til what, tasks til how. Det er især why, som er svært. Det er godt i en kontekstuel undersøgelse. Ifølge Cooper er why det der ændrer sig mindst.

Jeg synes ikke at Cooper forholder sig til at teknologien kan ændre mål. I kender jo alle sammen apps der forsøger at lave adfærdsændring, hele ideen om nudging tager udgangspunkt i at vi måske kan ændre på, hvad folk prøver at opnå. Bare fordi adfærdsændringer er blevet forsket i i mange år, det er meget komplekst, det er ikke noget vi kommer ind på. Cooper vil nok sige at vores mål har været de samme altid, hvis man har den indstilling så vil man mene at teknologien ikke kan ændre på grundlæggende psykologiske mål.

Naur 1965 har lavet en model til hvordan man løser problemer, når man programmerer. De mennesker der løser dem, værktøjerne de bruger og de problemer de skal løse hænger sammen. Hvis vi designer systemer vil vi uundgåelig ændre problemerne folk bruger deres tid på. Når vi introducerer noget nyt i forhold til værktøj vil problemerne og mennesker arbejde. Sådan er det, men hvad skulle vi ellers gøre?

Hvorfor spørger vi ikke bare folk?

Der kan være nogle spring i hvad folk ved om hvad teknologi kan og hvordan det virker.

Studerende: Mennesker tager mange folk for givet, der vil være mange der ikke lægger vægt på det de gør, selvom det er vigtigt for designet. Det kan betyde at der kommer til at mangle features som egentlig er vigtige

Studerende: Det kan være de ikke har ideen, fordi de ikke har ideen. Det er først når de kan se at de mangler det.

I Cooper er der en diskussion af forskel på en revolutionerende nytænkende teknologi, som man først kan føle behov for når den eksisterer, fx iPhone, mens andet er inkremerende.

Ledende spørgsmål, eller spørgsmål der ikke giver mening for modtageren er problematiske.

Teknikker: observationer, interviews, workshops, selvrapporter, design interventions.

Modeller og repræsentationer: Contextual design models, personas, scenarios.

Hvis man ser på det helt på højniveau, så vil vi gerne have at de er "økologisk valide", at de er tæt på hverdagen, det mennesker føler og oplever, in-context, aktuelle i stedet for meninger, ideer osv.

I kontekstuel design skal vi være konkrete i vores spørgsmål. "The typical is not typical of anything". Hvis jeg spørger dig om din morgen, så får jeg et eller andet svar, men lige i morges var det jo anderledes. Ting er altid anderledes. Spørg om specifikke ting "lige nu, hvorfor gør du det?". Coopers eksempel: Hvis vi blander personaer sammen og prøver at designe til en abstrakt gennemsnitlig bruger, så kommer vi til at lave noget der ikke hænger sammen.

4 principper ved kontekstuel design, 1) context 2) partnership 3) interpretation 4) focus
Vi går ned i Føtex for at forstå hvad folk laver i føtex, hvorfor de gik ned i føtex og hvad de forsøger at opnå. Til at starte med skal vi bare forstå, måske først til sidst

Fx teknologi der forbinder bedsteforældre med børnebørn
Først skal vi ud og se hvad der foregår, rammerne. I kontekstuel design vil vi gerne have kontekst fordi det former hvad folk gør.

I partnerskab med dem vi interviewer skal man ikke belære folk eller ændre den. Du vil forstå dem.

Fortolkningen må gerne foregå sammen med dem man prøver at forstå. Fortolkningen af dataene er svære, at få stykket det hele sammen til et billede er kompliceret, her kommer affinity ind.

Fokus: Det kan godt være i starter med at have en forudindtaget idé om hvorfor folk gør hvad de gør, men du skal være åben for at din undersøgelse kan vise dig noget helt nyt.

Tips og tricks for contextual design

Vær konkret, snak om hvad de faktisk gør frem for hvad de ville eller synes eller vil i fremtiden. Gode råd eller anbefalinger må du ikke give. Glem ideen om forestillinger, ideer til ny teknologi.

Lad intervieweren snakke 90% af tiden, prøver at fange ord og lade dem forklare og uddybe. Vær stille. Hav spørgsmål vigtige, vær forberedt, i alle gode interviews hører man efter, dropper hvad man troede på forhånd. Brug åbne spørgsmål, der sætter en diskussion i gang. "Hvad laver du i Føtex i dag?", Sequence: "walk me through..", "Hvordan gør du det her..?"

Forbind med mennesker: Naiv outsider,

Hvis man spurgte om facebook er det ikke nok at vide om man bare har facebook, men hvordan man bruger det - sidste gang du brugte facebook og hvorfor du brugte den. En faktisk hændelse med relevant motivation.

“Hvorfor er det vigtigt for dig..?” “Hvad vil du opnå..?”

Etiske overvejelser: Du skal have lov, tænkt over magtrelationer, hvad kunne gøre det ubehageligt.

Repræsentationsformer: det er ikke i opgaven men en del af kontekstuel design.
Flow, sequence, artifacts

Affinitetsdiagrammering: Det er meget simpelt. Den starter ikke fra forestilling om kategorier, man er meget fri.

Konstruere affinity diagram: Man tager noter og materiale fra interview, man prøver at dele det ud i sætningsniveau med post-it. Bottom-up approach: Jeg har en stak med noter, læser den højt og lægger den på bordet, når ting handler om det samme lægger jeg dem oven i hinanden, på et tidspunkt får jeg nogle klynger, grupperinger, der udtrykker overordnede tendenser.