

Kontekstuel analyse

Yaser Hashimi og Julie Engholm

Oktober 9th - 2013

Resume

Indhold

1	PACT analyse	5
1.1	People	5
1.2	Activities	5
1.3	Context	6
1.4	Technology	6
2	Fremgangsmåde	6
2.1	Anvendt metode	7
2.2	Diskussion af metoden	7
2.3	Interviewdeltagere	7
3	Interviewresultater	10
3.1	Erfaringer med traditionelle fysiske låse	10
3.2	Erfaringer fra andre digitale låse	10
3.3	Generelle forventninger	10
3.4	Features, der ville være gode, men som ikke er forventet	10
3.5	Features og indhold der ville være dårligt	10
3.6	Holdninger til anvendelse	10
3.7	Tillid og sikkerhed	10
3.8	Forventning vs. prototype	10
4	Kerneopgaver	10
5	Målgruppebeskrivelser	10
5.1	Uddybende beskrivelse af en målgruppe	10
6	Personas	10
6.1	Persona 1	10
6.2	Persona 2	10
7	Scenarier	10
7.1	Persona 1's brug af hjemmesiden	10
7.2	Persona 2's brug af hjemmesiden	10

8 Brugernes behov	10
9 Erfaringer	10
A Tjekliste	11

1 PACT analyse

1.1 People

Disse brugere vil man kunne forvente vil bruge låsesystemet.

- Voksne der er husejere
- Børn til husejere
- Personer der er åben for ny teknologi
- Personer der er erfarne it-brugere.
- Typer, der gerne vil holde øje med deres hjem.

1.2 Activities

Dette er opgaverne man vil kunne udføre ved låsesystemet.

- Låse op og i
- Aflæse om låsen er åben eller låst
- Give en midlertidig nøgle
- Gøre en nøgle ugyldig, så den ikke kan bruges til låsen
- Se en log over interaktioner med låsen på en bestemt dato
- Ændre brugerprivilegier eks. lade en bruger uddele nøgler eller se en log over interaktioner med låsen på en bestemt dato
- Se hvem der har nøgle til låsen

1.3 Context

Dette er situationer brugere muligvis vil bruge låsesystemet.

- En person skal lukke en håndværker ind til reparationsarbejde mens han ikke er hjemme.
- Når du får et opkald fra en i familien som har glemt sin nøgle og vil ind.
- En person er taget på arbejde og kan ikke huske om vedkommende låste døren.
- Brugeren vil finde ud af hvem der har brugt låsen den forrige dag.
- Brugeren vil fratage en lejers digitale nøgle.
- Hvis du fysisk ikke kan bevæge dig hen til døren.

1.4 Technology

Application vil blive kørt på en smartphone, tablet eller datamat med adgang til internettet.

2 Fremgangsmåde

En række interviews er i forbindelse med denne opgave blevet gennemført. Interviewenes formål var at belyse brugeres forventninger til et digitalt låsesystem. Ud fra disse fundne forventninger er der opstillet en række anbefalinger til ændringer i features, indhold og organisering. Som en del af interviewet blev der udført kort gennemgang af en prototype. Dette hjalp til at konkretisere brugerens forventninger.

Prototypen blev lavet på papir i hånden.

2.1 Anvendt metode

Hvert interview startede med at undersøge aspekter brugerens baggrund relateret til denne opgave: computererfaringer, interneterfaringer, webhandelserfaringer og erfaringer med forskellige låsesystemer samt generelt internet-styrede løsninger til hjemmet.

Herefter blev spørgsmål stillet til brugerens forventninger til et digitalt låsesystem. I selve interviewet blev der udført en gennemgang af en prototype vi havde udviklet, hvor brugerne fik lov at udforske mulighederne, med nogle små opgaver. Opgaverne afspejlede de grundlæggende arbejdsopgaver for hjemmesiden ("core tasks"). Undervejs noteredes kommentarer til konkrete funktioner.

Efter testen blev deltagerne debriefet, og eventuelle kommentarer til prototypen blev tilføjet, og enkelte spørgsmål blev reevalueret.

Som evaluering undervejs i forløbet blev der efter hvert interview i gruppen diskuteret, om alt kom med, hvilke resultater der var opnået, og eventuelt hvad der skulle laves af ændringer til næste interview. Efter alle fem interviews var gennemført blev de samlede resultater og erfaringer diskuteret i gruppen inden rapporten blev påbegyndt.

2.2 Diskussion af metoden

Interviewene er gennemført ud fra en tjekliste (se appendix A) og der er under interviewet brugt åbne spørgsmål der følger master-apprentice paradigmet. Dette lægger op til den interviewedes egne erfaringer og tanker, som anbefalet i kursislitteraturen.

2.3 Interviewdeltagere

Der er tre kvinder og to mænd i gruppen af testdeltagere. Alle deltagerne kunne potentielt i realiteten være kunder til et digitalt låsesystem. Ingen af

deltagerne arbejder med IT som hovedprofession.

Deltager	Køn	Alder	Profession	Interneterfaring
1	K	23	Stud. Global studies, RUC	Erfaren
2				
3	K	25	Stud. Fysik, KU	Erfaren
4	M	25	Stud. Biologi, KU	Meget erfaren
5				

Interneterfaring er klassificeret af testpersonen i henhold til disse grupperinger:

- Intet (Har aldrig hørt om det, eller kun læst om det)
- Tilskuer (Har set andre personer bruge internettet)
- Begynder (Har brugt én eller to gange)
- Lidt erfaren (Bruger det regelmæssigt)
- Erfaren (Bruger søgefaciliteter uden problemer)
- Meget erfaren (Har udviklet hjemmesider, kender til HTML)

3 Interviewresultater

- 3.1 Erfaringer med traditionelle fysiske låse
- 3.2 Erfaringer fra andre digitale låse
- 3.3 Generelle forventninger
- 3.4 Features, der ville være gode, men som ikke er forventet
- 3.5 Features og indhold der ville være dårligt
- 3.6 Holdninger til anvendelse
- 3.7 Tillid og sikkerhed
- 3.8 Forventning vs. prototype

4 Kerneopgaver

5 Målgruppebeskrivelser

- 5.1 Uddybende beskrivelse af en målgruppe

6 Personas

- 6.1 Persona 1
- 6.2 Persona 2

7 Scenarier

- 7.1 Persona 1's brug af hjemmesiden
- 7.2 Persona 2's brug af hjemmesiden

8 Brugernes behov 10

9 Erfaringer

A Tjekliste

Følgende tjekliste bliver brugt som støtte i interviewene til at guide samtalen. Disse punkter indleder interviewet og forklarer brugeren hvad der skal foregå og hvorfor:

- Vi vil vise dig en tidlig udgave (prototype) af låsesystemet.
- Hvad er dine internet-færdigheder? Bruger du din smartphone ofte? Hvilke slags app bruger du?

Disse punkter sikrer at relevante emner omkring brugerens forventninger til låsesystemet bliver dækket i interviewene:

- Hvor ofte bruger du en lås?
- Hvor mange nøgler er der i dit nøglebundt?
- Har du mange nøgler til få steder, eller få nøgler til mange steder?
- Bruger du i forvejen nogle internetstyrede løsninger i dit hjem (fx. lys, musikanlæg etc.)?
- Hvornår smed du sidst din nøgler væk?
- Hvornår skulle du sidst bruge en kopi af en nøgle?
- Har du brugt en digital lås før? (Evt. hotel el. lign.) ?
- Vil du betegne dig selv som en person der generelt har tillid til ny teknologi?
- Hvilke forskellige typer af nøgler kender du (kort, chip, fingeraftryk etc.)?
- Hvad syntes du om at kunne åbne og låse med din smartphone?
- Hvilke funktioner kunne låsesystemet have som du syntes var smart?

-
- Hvilke funktioner kunne låsesystemet have som du syntes var unødvendigt?
 - Kunne du finde på at bruge låsesystemet?

Følgende punkter vil blive stillet efter demonstrationen af prototypen:

- Hvordan lever låsesystemet op til dine forventninger?
- Syntes du der mangler noget?
- Kan du nævne to ting du kunne lide og to ting du ikke kunne lide ved låsesystemet?
- Ville du vælge en sådan løsning til dit eget hjem?
- Hvilke sider syntes du kunne blive forbedret?
- Hvorfor ville du eller ville du ikke bruge sådan et låsesystem i fremtiden?
- Ville du anvende dette låsesystem som supplement til fysiske nøgler, eller som din primære låsemetode?