

Oppgave 1

Gjennom denne datainnsamlingen forventer jeg å finne ut eventuelle *painpoints* i den digitale løsningen “Oslo City Bike”, se hva brukere forstår/ikke forstår av språkbruken/tegn i applikasjonen og se om de finner det de skal finne lett.

Personer jeg vil anta faller innenfor målgruppen til systemet er fastboende eller besøkende i Oslo og omegn som er fysisk kapable til å sykle. Dette inkluderer alle personer som befinner seg i Oslo og som kan sykle. Personer som er på besøk i Oslo kan kjøpe seg dagspass, mens personer som bor i/ved Oslo kan kjøpe lengre abonnent hvis de skal pendle.

Oppgavene jeg skal be brukeren finne ut av er:

1. Hvordan kommer du til kundeservice-chatten gjennom appen?
2. Finn ut hvilken mail man skal sende spørsmål til i appen.
3. Hvor er nærmeste sykkelstativ?

Deltageren jeg skal gjøre forsøket på er en student ved Universitetet i Oslo som bor ca. 20 minutter kollektiv transport fra Universitetet. Hun jobber også i sentrum i helgene. Jeg mener dette er en god mulig fremtidig bruker av systemet siden hun forflytter seg en del rundt om i byen hvor det finnes mange sykkelstativer.

Jeg kjenner deltakeren personlig gjennom studiet, så dette vil kunne spille inn på dataen jeg samler inn i form av at det kan bli litt ikke-seriøs jobbing. Det kan være at vi bryter den “profesjonelle muren” av undersøkelsen og begynner å snakke om andre ting. Noen problemer brukeren observerer kan bli utelatt på grunn av at brukeren ikke vil sette dårlig lys på systemet.

Måten jeg skal registrere data under observasjonen er ved hjelp av video. Dette for å kunne se opp igjen undersøkelsen, og jeg vil da kunne se ting som lyd/skjermopptak/bilder ikke vil kunne se. Dette kan være når brukeren “svever” hånden over skjermen før hun velger å trykke. Dette kan vise usikkerhet som ikke hadde kommet frem vha. andre datainnsamlinger.

b)

Grunnen til at vi har samtykkeskjema når vi gjør slike undersøkelser er for å beskytte bruker objektet. Det forsikrer deltakeren at dataen som samles inn brukes til det som skal, og gir deltakeren en sikkerhet om dette, siden det er en bindende avtale. Dette er også lovpålagt. I samtykkeskjemaet skal deltakeren få tilstrekkelig informasjon om hva undersøkelsen handler om. Skjemaet skal også inneholde hvem som har tilgang til den innsamlede dataen, at dataen kan bli trekt tilbake hvis brukeren vil dette hvis brukeren ikke føler at undersøkelsen er slik det ble fortalt at det var. Deltakeren skal kunne ta med skjemaet hjem.

c)

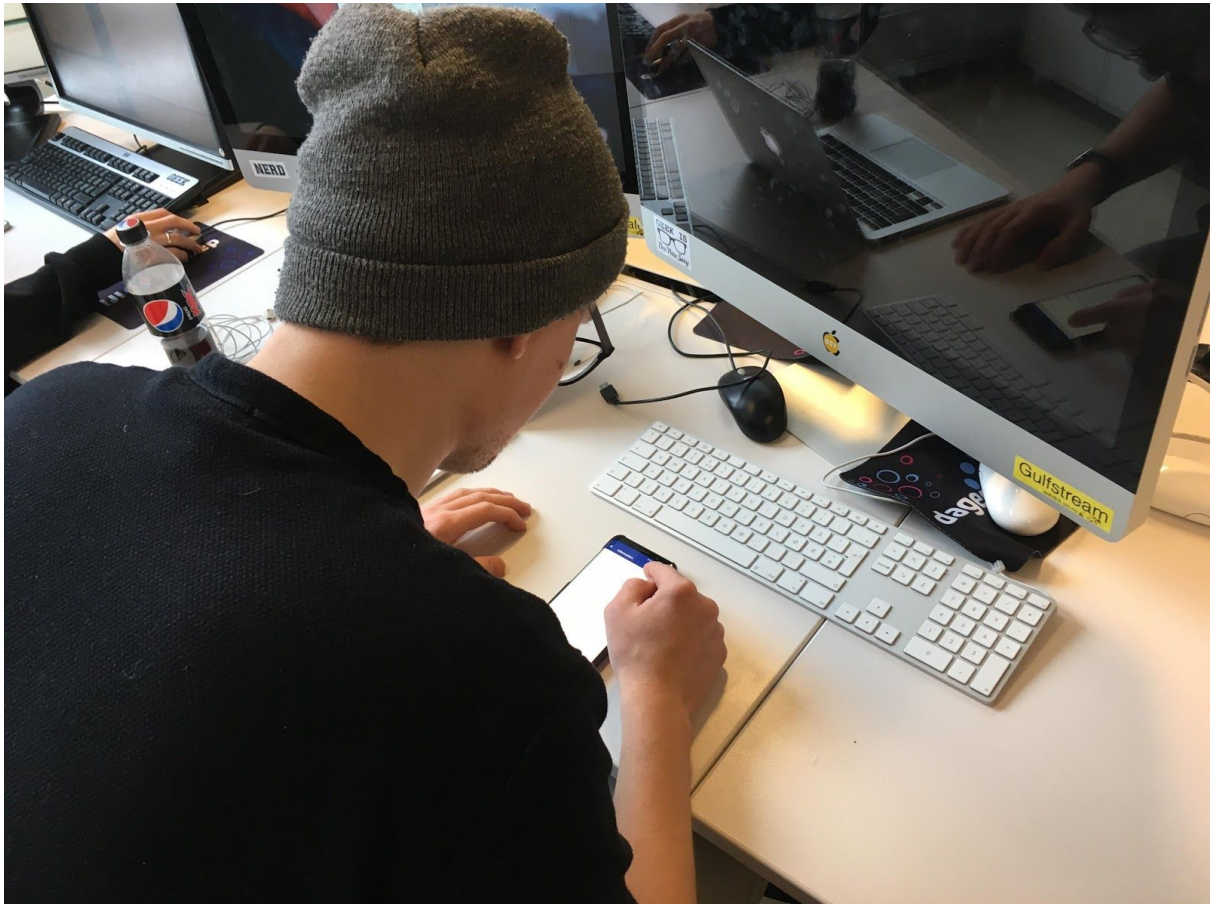
Gjennomførte en pilotundersøkelse med en venn som også er innenfor målgruppen. Fant ut at jeg må være mer presis på spørsmålene jeg spør. Det jeg gjorde var å begynne å

formulere spørsmålet på en måte før jeg spurte et litt mer ledende spørsmål. Endringen jeg gjorde var å gjøre om formuleringen på spørsmålet så det ikke var ledende.

d)

Gjennomførte spørreundersøkelsen. Bildet under er en screenshot fra videoen jeg tok opp da deltakeren skulle finne mailen til kundeservice.

Jeg gikk først gjennom samtykkeskjemaet og hva formålet med undersøkelsen. Etter undersøkelsen gikk jeg gjennom rettene han hadde igjen, og sa at han kunne trekke informasjon om det var ønskelig. Det var det altså ikke.



Oppgave 2

a)

Formålet med tabellen er for å vise hva som skjer på både bruker-siden og maskin-siden i en undersøkelse. Måten man viser dette på er ved å vise/skrive ned hva brukeren sier og gjør som ikke er direkte interaksjon med maskinen. Her kan man skrive ned sagte tanker og gester som brukeren gjør for å få en idé om hva brukeren tenker før han/hun gjør noe. Samtidig kan man vise hva maskinen gjør som brukeren ikke kan se.

De forskjellige kolonnene oppfører skal behandles slik:

Handleringer ikke synlige for maskin:

Dette er alle handleringer som maskinen ikke ser. Her kan det ligge mye informasjon om hvilke problemer brukeren har. Dette kan for eksempel være hvis en nettside eller applikasjon har mange forskjellige valg, og brukeren ikke ser hvilken knapp han/hun skal trykke på med en gang. Da vil ikke maskinen oppfatte noe annet enn at det er litt venting, mens det kan hende at brukeren spør noen ved siden av seg hva han/hun skal trykke på, eller at brukeren leser nøye gjennom alle alternativene og må prøve å tenke ut selv hvilken knapp som kommer til å føre han/hun til dit en vil. Hvis dette punktet ikke var med i tabellen ville mye informasjon gå tapt.

Handleringer synlig for maskin

Her ligger alle direkte interaksjoner med systemet/maskinen.

Dette kan være alt fra knappetrykk til "swiping". Informasjonen som ligger her går sammen med den neste kolonnen. Hvis brukeren trykker på et feil valg kan det hende brukeren innser det og går tilbake til forrige bildet for å teste ut en annen knapp.

Effekt synlig for bruker

Dette er hva brukeren får som svar fra systemet/maskinen. Dette kan være alt fra kommandoer til helt nye sider brukeren kommer til. Hvis brukeren gjør en input til systemet vil som regel systemet svare ved hjelp av feedback, det legges altså på denne kolonnen av tabellen.

Et eksempel på dette er hvis brukeren har valgt "logg på" etter å ha skrevet inn brukernavn og passord. Da forventer brukeren at systemet svarer ved å enten logge inn brukeren til siden han/hun skal bruke, eller gi en feilmelding om at brukernavnet eller passordet var feil.

Design rasjonale

Denne kolonnen er den som er vanskeligst å jobbe med hvis man ikke kjenner til systemet. Det er her det som ligger internt i systemet som ingen kan se skjer. Eksempler på dette er at systemet henter inn en ny side, eller forandrer på interne ting (variabler el.).

b)

Fra oppgaven: "Finn ut hvilken mail man skal sende spørsmål til i appen." B = bruker

Brukeren		Maskin	
Handlinger ikke synlige for maskin	Handlinger synlig for maskin	Effekt synlig for bruker	Design rasjonale
B : "okei. Det ligger sikkert under profil eller innstillinger"		"hovedskjerm" - kart over den umiddelbare radiusen fra der vi befinner oss	
	Trykker på knappen nederst til høyre (sirkel med en person i)		
		Profil-siden	Swiper bildet til høyre og henter informasjon
B : "Ehh.. kontakt sikkert" Svever fingeren nedover siden for å finne "kontakt" el. B : "kanskje her"			
	Trykker på sirkelen med en person inni		
B : "Nei. det gjorde ingenting.." Ser litt grundigere rundt på siden			
	Trykker på sirkelen med en 'i' i seg		
		Informasjonssiden	Swiper bildet til høyre.
B : "contact sikkert"	Trykker på "Contact"		
		Nettleser-siden i appen med informasjon	Åpner en nettside innen appen
B : "Der! post@oslobysyssel.no"			

c)

Totalt sett gikk interaksjonen nokså fint. Det var en liten glippe/feil som skjedde. Det var at brukeren trykket på ikonet med en person i på profil-siden og trodde dette var en knapp. Det eneste problemet brukere hadde for å finne mailadressen var at han ikke så med en gang at sirkelen med en 'i' var en knapp, men trodde det var sirkelen med en person i. Jeg ser ingen store feil i implementasjonen her, annet enn at jeg ikke helt skjønner hvorfor ikonet med en person i er på den siden. Det tok deltakeren ca fire sekunder totalt å finne mailen til kundeservice.

Oppgave 3

Jeg hadde tidligere et problem med at jeg satt for mye med telefonen og drev med sosiale medier på kveldene. Det var ofte at jeg la meg alt for sent fordi jeg så på videoer, bilder el. til langt på natt, så jeg bestemte meg for ca. et halvt år siden at jeg ikke skulle bruke sosiale medier eller telefonen i det hele tatt etter klokken 19. Jeg setter telefonen på lading i et annet rom klokken 19, og ser ikke på den før jeg setter alarmen når jeg legger meg. Jeg har koblet opp et smart-lys i rommet jeg er i til å rolig blinke rødt hvis det er noen som ringer meg, men ellers får jeg ingen varsler. Dette har gjort at jeg klarer å distansere meg fra sosiale medier, legge meg tidligere og stå opp tidligere med mer energi. (Som en ekstra bonus ødelegger jeg ikke batteriet til telefonen ved å lade den hele natten)

Jeg tror virkelig at sosiale medier tar vekk for mye tid i vår hverdag, og har gått mot sin hensikt de siste årene. Noe sosiale medier er bra, men hvis det blir din hverdag (at du er på sosiale medier en større andel av tiden enn du er i den "virkelige verden") kan det gå utover helse og velvære. I dagens samfunn er det en norm at man må være "pålogget" og tilgjengelig alle tider av døgnet. Dette er noe jeg er sterkt mot, og kan være et stort problem for samfunnet og enkeltpersoner.

Oppgave 4

Spørsmål 1: Hvilket formål er det å lage et kart som ikke er riktig representert? Hvilket formål er det å lage et kart som ikke er riktig? Gjerne konkrete eksempler.

Spørsmål 2: Hva er egentlig formålet med denne artikkelen? Jeg føler det bare er mange konsepter/tolkninger og varianter for representasjon, men ingenting håndfast. Hvem er denne artikkelen for, egentlig?

Oppgave 5

Gjennom denne obligen lærte jeg hvor mye som faktisk kommer frem ved å ta video og fylle ut tabellen som jeg gjorde i oppgave 2b. Det ligger mye mer bak interaksjon enn den direkte interaksjonen. En ting jeg ikke synes var så spennende var det den artikkelen vi skulle lese i oppgave 4 og stille spørsmål til.

Samtykkeerklæring

Jeg er en student ved UiO som tar faget IN1030 - Systemer, krav og konsekvenser, ved Institutt for informatikk, Universitetet i Oslo.

Behandlingsansvarlig er meg, Rune Hovde og faglærtrnr er Yngve Lindsjorm og Jo Herstad.

Mål:

- Samle inn data for interaksjon mellom en bruker og den digitale løsningen til Oslo bysykkel
- Få en bedre forståelse av Oslo bysykkel sine kommunikasjonskanaler

Gjennomføring

Deltakeren skal gjøre 3 oppgaver på Oslo bysykkel sin egen applikasjon. Jeg vil si oppgaven høyt til deltakeren, samtidig som at jeg har oppgaven skrevet ned på et ark som jeg gir deltakeren mens jeg stiller spørsmålet. Jeg vil filme hele interaksjonen.

All deltakelse er frivillig. Deltakeren har muligheten til å gå gjennom hva som er filmet etter undersøkelsen, og trekke seg om dette er ønskelig.

Tillatelse

Det vil bli tatt videoopptak av hva deltakeren gjør under møtet. Informasjonen vil kun bli brukt til en obligatorisk oppgave som ikke vil bli publisert.

Jeg har lest og forstått informasjonen over og gir mitt samtykke til å delta.

Sted og dato

Signatur