

IN1030 – Systemer, krav og konsekvenser – våren 2019

Obligatorisk oppgave 2: Bruk og brukerundersøkelser

Mari Knutsdatter Myrvold

Oppgave 1 - Observasjon av bruk

a) Jeg forventer å finne ut av hvordan brukeren benytter systemet, om noe er vanskelig eller om det fungerer som forventet til hans/hennes bruk og hvordan opplevelsen er. Målgruppen er de som er, eller skal bli, studenter ved en høyskole eller universitet i Norge.

Fem oppgaver deltakeren kan gjennomføre er å logge seg på med brukernavn og passord, gå inn på aktive emner, gå inn på resultater, gå inn på betalinger og se om alt er betalt, og logge seg av.

Jeg har foreløpig ingen deltaker til studien, men det er mulig at det er vanskeligere å fokusere på oppgavene som skal gjøres om man kjenner deltakeren fra før, og man får kanskje et mindre objektivt resultat.

Dersom jeg får gjennomført studien vil jeg registrere data gjennom å skrive ned det jeg observerer med penn og papir, og eventuelt bruke bilder til å illustrere.

b) Vi har samtykkeskjema ved undersøkelse av bruk fordi det er lovpålagt å innhente gyldig samtykke dersom man skal behandle personopplysninger. Samtykkeerklæringen bidrar også til å sikre personvernet til deltakere i undersøkelsen.

Samtykkeerklæring for brukerundersøkelse

Jeg samtykker til at Felles studentsystem (FS) kan behandle mine personopplysninger som beskrevet her:

1. Personopplysninger som behandles: - Navn, alder, bilder.
2. Behandling som omfattes av denne samtykkeerklæringen: - Personopplysningene om omfattes av undersøkelsen er tiltenkt brukt for innsamling og registrering og vil bli analysert i forbindelse med utvikling av tjenesten Studentweb.
3. Behandlingen vil bare foretas med formål om å: - Hente inn informasjon om hvordan vi kan forbedre og videreutvikle våre tjenester.

Jeg er kjent med at det er frivillig å samtykke, og at jeg når som helst kan trekke mitt samtykke tilbake. Samtykket kan trekkes tilbake ved å sende en e-post til fs-sekretariat@fsat.no.

Navn:

Dato:

c) –

d) --

Oppgave 2 - Analyse: Sekvens av handlinger

a) Formålet med tabellen er å vise hvilke operasjoner som er synlig for brukeren og hvilke som er synlig for maskinen, for å få en oversikt over hva som foregår i samspillet mellom maskinen og brukeren.

I bruker-kolonnen skal det føres inn oppgaver som ikke er synlige for maskinen i den venstre kolonnen. Det kan for eksempel være samtale mellom brukere og venting.

I den høyre kolonnen skal det føres inn oppgaver som brukeren gjør, og som kan oppdages av maskinen. Det kan være å trykke på taster eller swipe på en skjerm.

I maskin-kolonnen skal det føres inn hva maskinen responderer med og viser brukeren i den venstre kolonnen. For eksempel teksten «Tast inn passord» ved oppstart av maskinen.

I den høyre kolonnen føres det inn hvilke oppgaver som foregår internt i maskinen og som ikke er synlig for brukeren. Det kan for eksempel være behandling av informasjon som skrives inn.

b)

Skriver fra en tenkt situasjon.

Brukeren		Maskinen	
Handling ikke synlig for maskinen	Handling synlig for maskinen	Effekt synlig for bruker	Design rasjonale
J: - Gå inn på studentweb.no og logg inn med brukernavn og passord.	* Bruker tastaturet til å skrive inn nettadressen. * Bruker tastaturet til å skrive inn brukernavn og passord.	Maskinen viser nettsiden Studentweb og logger inn på siden.	Maskinen kobler til nettsiden.

c) Jeg oppfatter at interaksjonen mellom bruker og system fungerte bra. Hvis interaksjonen skulle forbedres, måtte det ha vært at nettsiden responderte enda raskere, eller at det var enda enklere å logge seg inn.

Oppgave 3 - Øvelse: Oppmerksomhet og distraksjon

Jeg opplevde at jeg ble mer «tilstede» og mindre stresset av å skru av nettet og mobilen en hel kveld. Jeg fulgte bedre med på det som skjedde på tv og fikk med meg mer av nyhetene. Jeg fikk også mer tid til å jobbe med studier, og det var fint å slippe å svare på meldinger. Jeg ble også mindre sosial, siden mye av det sosiale foregår over nett, og ble forhindret i å dele ting som jeg tenkte på eller opplevde umiddelbart og få respons på det.

Erfaringene fra å skru av alt av mobil og internett er at det føltes befriende. Av og til kan det være kjedelig og man blir litt mer isolert, men det oppleves aller mest fint å slippe å være tilgjengelig hele tiden. Disse erfaringene er litt tankevekkende med tanke på hvor sjeldent man kobler av telefonen og sosiale medier. Det kan hende det hadde vært sunt å skru av alle sosiale medier av og til. Det kan skape problemer ettersom mye av samfunnet og samhandlingen mellom mennesker er bygget på at man kan nå hverandre over nett, og være tilgjengelig til enhver tid, men det kunne kanskje ha vært mulig å ha en lavere forventning til responstid, i alle fall den tiden man har fri. Da tror jeg man kunne følt seg litt mindre distraheret av teknologien i hverdagen.

Oppgave 4 - Spørsmål til pensumartikler

- Hvordan kan designeren av et system best mulig forstå brukerens synspunkt, uten å se bare de mest synlige arbeidsoppgavene han/hun gjør?
- Hvordan er måten folk arbeider på viktig med tanke på design av systemer?

-

Oppgave 5 - Refleksjon

Gjennom å jobbe med obligen har jeg blant annet lært mer om hvordan vi distraheres av teknologien og hvordan man kan undersøke samspillet mellom mennesker og teknologi gjennom bruk av brukerundersøkelser og sekvenstabeller. Jeg likte øvelsen i oppmerksomhet og distraksjon, fordi den gjorde meg mer bevisst på hvordan sosiale medier påvirker hverdagen. Artikkelen om å gjøre arbeid synlig var tankevekkende med tanke på hvor viktig brukerens perspektiv er i en designprosess.