

February 8, 2020

## OBLIG 2 — Bruk og brukerundersøkelser

### Oppgave 1 — Observasjon av bruk

a) Ved å studere interaksjonen mellom flere brukere av det eksisterende Vy-systemet og dens maskiner forventer jeg å finne ut hvordan folk generelt sett tilnærmer seg en togstasjon. Jeg har allerede opplevd selv at problemer allerede kan oppstå før vi engang når det digitale punktet. Eksempler inkluderer at vi ikke vet hvor stedet ligger, ikke finner inngangen, eller ikke kjenner igjen maskinene.

I noen omstendigheter vet ikke brukeren om protokollene heller, og det finnes ingen lett tilgjengelige instruksjoner. Forskjellige aldersgrupper og forskjellige bakgrunner vil ha forskjellige problemer, og måter å løse disse problemene på. Jeg ønsker å få et innblikk i disse grupperingene, og finne frem generiske løsninger og betraktninger man må tenke på.

- Kjøpe en billett via datamaskin.
- Kjøpe en billett ved en vilkårlig og ukjent stasjon.
- Refundere en billett.
- Finne frem fra en stasjon til en annen stasjon, uten å bruke eksterne hjelpemidler (altså ved å bare bruke Vy-tilbudte systemer).
- Få kontakt med en ansatt for å spørre etter hjelp (toalettet? språkhjelp? assistanse? ...?)

Deltakeren jeg har valgt er en del av den yngre målgruppen. Yngre mennesker er en del av fremtiden, og burde kanskje derfor bli prioritert når det gjelder innovasjon, men på den andre siden så er det gjerne de yngre gruppene som trenger minst hjelp. Det beste ville vært å spørre flere “typer” mennesker, og få et bredt innblikk av systemet. Å ha muligheten til å gjøre denne observasjonen i utlandet gir meg muligheten til å observere hvordan systemet fungerer her, for å så sammenligne med systemet i Norge, og eventuelt se forskjellen mellom hvordan folk oppfører seg annerledes her enn der.

Siden jeg er ganske kjent med de vedkommende deltageren ville det kanskje være lett å tenke seg at jeg vil forvrengte resultatene av observasjonen, men jeg er ganske vant med å være ekstern observatør uten å innblande meg. Desuten vil jeg informere om dette før observasjonen, for å unngå innblanding.

Jeg har tenkt å forklare gjøremålene hver for seg, og filme diverse snutter som jeg videre analyserer hjemme. Jeg tror det vil være lettere å analysere detaljer i etterkant ved å kunne se ting om igjen, med god tid. Alternativet ville vært å skrive ting opp etterhvert som de skjer, eller bare bruke hukommelsen. Om deltageren ikke ønsker å bli filmet vil jeg forbrede handlingssekvens-tabellen i forkant, for å så skrive fortløpende det jeg ser.

Konklusjonen og utdypelsen av analysen må skje i etterkant uansett, men ikke alt for lenge etter, siden hukommelsen også har et betydning i helheten.

b) Personvern er en viktig del av integriteten til alle og enhver. Å vite hvilken informasjon av en selv som blir brukt av andre er viktig for mange, og fra et filosofisk standpunkt ville det ver uetisk å bruke informasjon om andre uten deres modne, fullverdige, og frie samtykkelse.

Det er i tillegg påkrevd av alle land innenfor EU å følge GDPR (General Data Protection Regulation), påkrevd siden 2018 med bakgrunn på etiske prinsipper som tidligere ble brutt. Å ikke følge denne loven kan risikere selskapet store pålegg, og eventuelt bli lagt ned om ledelsen ikke tilrettelegger løsninger, og følger disse.

c)

Samtykkelse for student-observasjon

Jeg, \_\_\_\_\_, godtar, forstår, og samtykker med at mitt navn blir registrert i en del av undersøkelsen som ble gjort den \_\_\_\_ februar i 2020. Denne informasjonen vil bli brukt til akademiske formål som en del av en student-undersøkelse, og vil ikke bli behandlet i en kommersiell sammenheng.

Ved å signere dette dokumentet lar jeg Rolf Vidar Mazunki Hoksaa observere og ta opp det jeg gjør, for å videre analysere situasjonen, valgene, og omheng. Resultatene av observasjonen vil kunne bli publisert, enten med, eller uten mitt navn. Dette gjør jeg av min egen fri vilje, uten noen personlig gevinst, eller noen form for press.

\_\_\_\_\_, Barcelona. \_\_\_\_ februar, 2020.

d)

e)

## Oppgave 2 — Analyse: Sekvens av handlinger

a) En handlingsekvenstabell er en “to-dimensjonell”-tabell som beskriver hvordan en bruker og en maskin kommuniserer. Langs “y-aksen” har vi tidsrommet, og langs “x-aksen” har vi i grunnen to spalter, som igjen er hver delt i to.

Til venstre har vi brukeren, og til høyre har vi maskinen. Ytterlig til venstre fremkommer alt brukeren gjør som ikke maskinen ser, og tilsvarende ytterlig til høyre fremstår det maskinen gjør i bakgrunnen. I de to gjenstående spaltene i midten ser vi hva brukeren og maskinen sier til hverandre.

I de ytterlige kolonnene er mye informasjon, som muligvis er viktig å formidle til hverandre.

Formålet med denne type tabell er å kunne analysere hvordan brukere interagerer med maskiner. Vi vil kunne se hvilke forståelse-problemer som finnes i systemet, for å dermed ha mulighet til å forbedre disse.

b)	Human		Machine	
	Environment	To Machine	To Human	System design
	a	b	c	d

c)

### Oppgave 3 — Øvelse: Oppmerksomhet og distraksjon

Å skru av telefonen/nettet er noe jeg er ganske vant med. Jeg bruker telefonen, datamaskinen, og bærbar aktivt nesten hver dag for tiden, men (nesten) aldri når jeg er på jobb. Hvis noen ringer meg på jobben så svarer jeg bare dersom det er sjefen, eller andre viktige jobb-kontakter. Hvis ikke det er noen jeg har aktivt lagt til i unntakene til “Do Not Disturb”-modus vil jeg ikke få notifikasjon før etter jeg har tid til å sjekke meldingene. Jeg anbefaller alle å ta seg tid til å sette opp telefonen(e) sine for å bare få de meldingene de er interessert i, og ikke alt annet tull. Tross alt, er det din telefon, og ikke du som er telefonen sin.

Å bruke telefonen som et verktøy er en positiv ting, så lenge man ikke er avhengig av denne. Skru gjerne av telefonen i flere uker om du føler den tar kontroll over livet/hverdagen din, siden det betyr at det har gått for langt. Det er fullt mulig å leve uten telefon selv i dag, der alle andre forventer deg til å følge med på lasset. Det handler bare om å tilpasse seg, ha selvkontroll, og være bevisst om hva en driver med.

### Oppgave 4 — Spørsmål til pensum

- Har det vært noen endring gjennom historien relatert til hva folk foretrekker mellom “objektive” og “ekspressive” statistikker/målinger?
- Trenger vi å måle ting objektivt for å komme til konklusjoner, eller er det nok å følge “bobler” som kunstig intelligens kan vise oss?
- Kan vi relatere forskjellige måleteknikker til forskjellige typer intelligense? Vil noen mennesker ha det lettere for å forstå ting om vi presenterer informasjon på en “strippet” og “tall-orientert” måte enn andre?

### Oppgave 5 — Refleksjon

*Submitted by Rolf Vidar Mazunki Hoksås on February 8, 2020.*