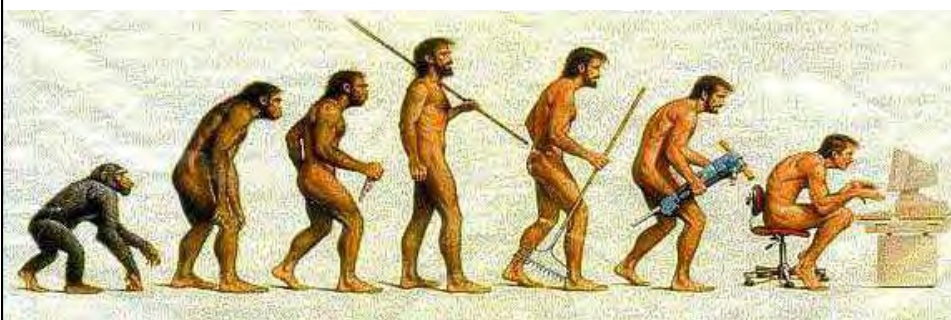


Människa-datorinteraktion inledande kurs, ht 13



Fältstudier och analys

Jan Gulliksen
Människa-
datorinteraktion



Etnologi

- Studiet av människor som kulturvarer i grupp (ursprung i folklivsforskningen)
- Metoderna består av observationer i levande miljöer, fältstudier och intervjuer.
- En etnolog kan syssla med både mer informella samtal och formella intervjuer. Kan dock medföra vissa etiska problem.
- Deltagarobservation innebär att man deltar i sammanhanget samtidigt som man observerar. Observationerna kan vara fokuserade eller allmänna.

Etnografi

- baserar sig på den holistiska uppfattningen att olika aspekter av en företeelse inte kan förstås och analyseras oberoende av varandra
- vetenskaplig metod för att beskriva och jämföra världens olika kultur- och samhällstyper genom **fältstudier**
- benämning på den del av den kultur- och socialantropologiska forskningspraxis som omfattar insamlandet och bearbetningen av grundläggande forskningsmaterial för analysen av sociala och kulturella strukturer och processer.

Antropologi

- Försöker ge en förståelse av sammanhang mellan de olika sidorna av den **mänskliga tillvaron och hennes natur** eller en avsaknad av en sådan egentlig natur.
- Stor vikt läggs vid att människan i alla samhällen skapar **symboler** för att kommunicera med andra eller för att beskriva, tolka och förstå sig själv och sin omvärld.

Etnometodologi

- Antropologiliknande fältobservationer och studier av aktörer i olika nätverk ger kompletterande kunskap om organisationer eller om subnivåer i samhället.
- Genom fältobservationerna, där sociologer observerar aktörerna i en organisation som agerar med andra organisationer, kan forskarna enligt EM, dra generaliserbara slutsatser.
- Metoden ger kvalitativa forskningsdata snarare än kvantitativa med organisationsmedlemmarnas perspektiv i centrum
- Harold Garfinkel, Paul Dourish

Fenomenologi

- teori och metod inom filosofin, läran om fenomen och väsen.
- särskilt studeras förhållandet mellan varseblivningen och objekten för varseblivningen, samt söker förklara eller beskriva idéer och väsen *för oss*, så som de ter sig för oss. Fenomenologin studerar därför inte primärt kausala samband mellan objekt.

Övningsuppgift



- I grupper om tre personer
 - Låna ut en mobiltelefon till den som sitter i mitten (se till att den är påslagen)
- Uppgift för den som har telefon
 1. Ändra ringsignalen till ljudlöst med vibration på (om den funktionen finns)
 2. Ställ ett alarm att ringa 4 februari klockan 10.15 med vibrationssignal
- Uppgift för de andra
 - Försök registrera så många saker som möjligt vad gäller användbarheten
- 5 minuter
 - utnyttja tiden till att samla så mycket information ni kan
- Diskussion

Baserat på övningsuppgiften...

- Vad kan vi säga om telefonens användbarhet?
 - Vad var bra och vad var dåligt?
 - Vad kan man förbättra och hur?
- Diskussion
 - Vad var syftet med fältstudien?
 - Vad kunde vi gjort annorlunda?
 - Hur dokumentera resultaten?
 - Kan vi/vill vi mäta något?

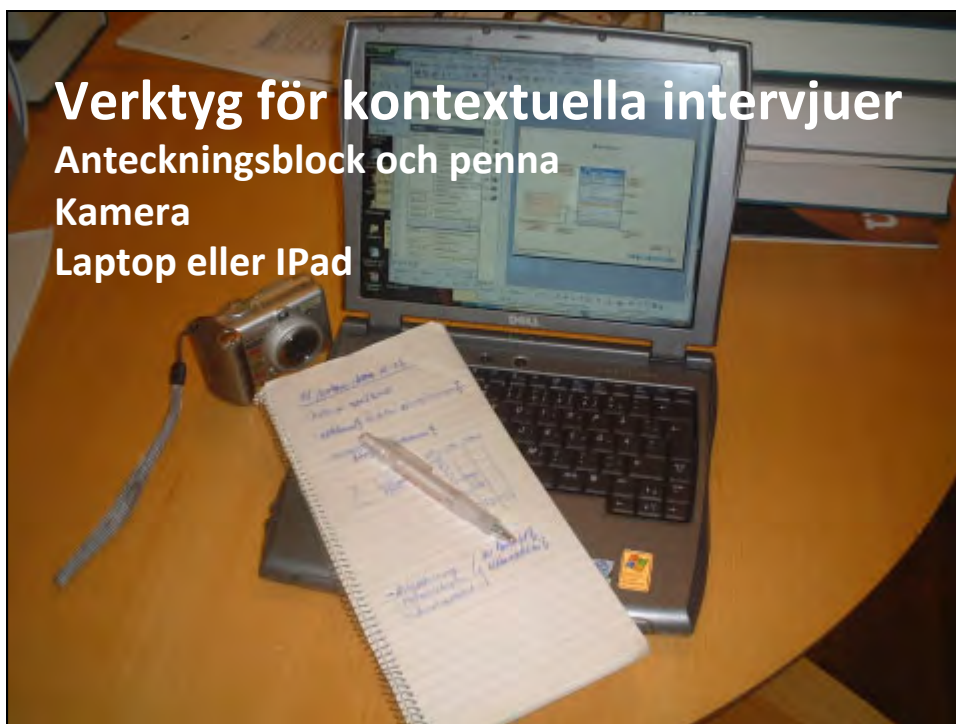


Vad är användbarhet?

ISO-9241-11:

“Den utsträckning till vilken en specificerad användare kan använda en produkt för att uppnå specifika mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i ett givet användningssammanhang”

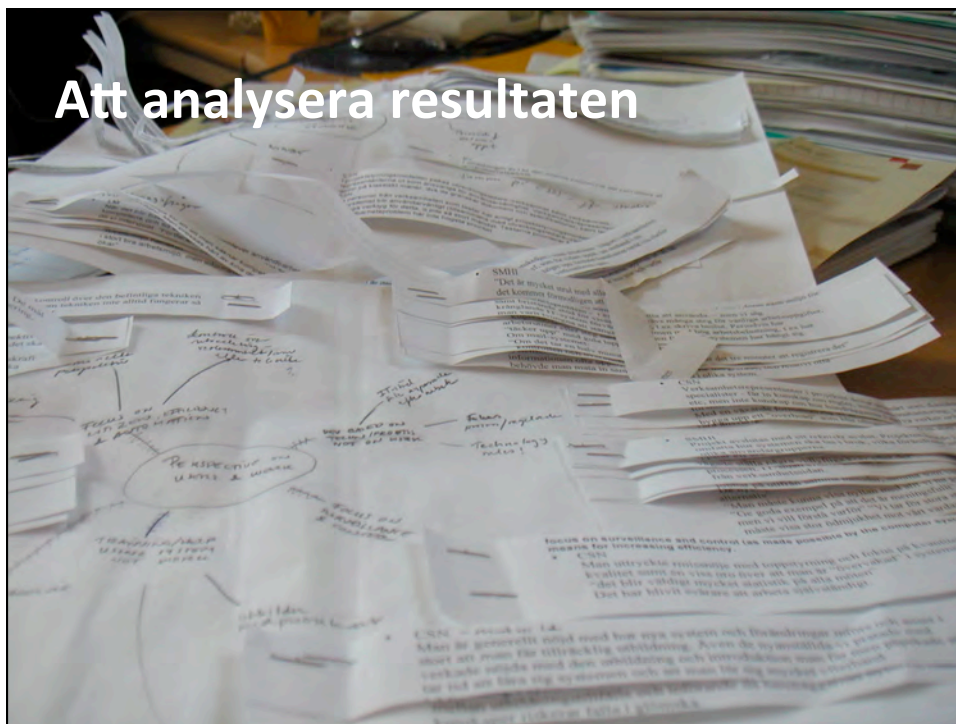














Samla in kommentarer från de inblandade



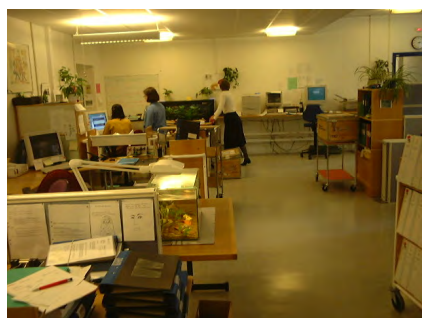
Användargrupper o behov

Vilka är användarna?

- Kartläggning
 - Hitta dem
 - Kartlägga deras behov och förutsättningar
 - Kartlägga deras nuvarande arbetsituation och förändringar/förbättringar
- Beskrivning
 - Användarprofiler
 - Personas
 - Scenarios

Fältstudier

- Genomförande
- Beskrivningar



What are Field Studies?

“The distinguishing feature of field studies is that they are done in natural settings with the aim of increasing understanding about what users do naturally and how technology impact them”

(Preece et al. 2002)

Varför ska man göra fältstudier?

- Enda sättet att bilda sig en verklig uppfattning av hur arbetet egentligen går till.
- Tyst kunskap – Man snappar upp en massa saker omedvetet som kan vara av avgörande betydelse i senare faser
- Till för att lära sig
- Kul!



Observationsintervju

Samla data – vilka data?

- Allt som är intressant, problem, beteende, citat, etc. ...

Strukturerad intervju kan ges av:

- Framework
- Intervjuguide

Ramverk för fältstudier

- **Plats.** Hur ser det fysiska utrymmet ut och hur är det organiserat?
- **Aktörer.** Namnen och relevanta uppgifter om de inblandade?
- **Aktiviteter.** Vad gör de inblandade aktörerna och varför?
- **Föremål.** Vilka fysiska objekt finns på platsen, såsom möbler?
- **Handlingar.** Vad gör enskilda individer?
- **Händelser.** Är det du observerar en del av en särskild händelse?
- **Mål.** Vad är det som aktörerna försöker åstadkomma?
- **Känslor.** Vad är stämningen i gruppen och bland individerna?

Hur samla data?

- Handskrivna anteckningar
- Video
- Ljudupptagning
- Loggfiler av datoranvändningen
- Skisser
- Skärmdumpar
- Dokument som används
- Fotografier

Planera en fältstudie

- Vem ska man träffa? Intervjua inte någon som är direkt beroende av dig
- Var ska man träffas?
- Hur länge ska man träffas? Sätt gärna av mer tid än du tror första gången. Det är ingen skam att sluta tidigare
- Hur tar man kontakt?
- Hur tidredovisar bägge parter sin medverkan?
- Intervjuguide?
- Garantera anonymitet – hur möjliggör man frispråkighet?

Intervjuguide

- Beror på syftet
- Finns ingen färdig mall utan det är en del av fältstudien att göra den. Be gärna någon kollega titta igenom den...
- Man skulle kunna utgå från t ex ADA-metoden
- Öppna frågor
- Med som stöd – följ den inte slaviskt

Vad är det för fel på följande frågor?

- Så du tycker det vore bättre att ha en combobox här?
- Så vad tyckte du om hela den process du gick igenom, var det inte svårt?
- Vad känner du när du använder det här systemet?
- Har du provat att trycka på den knappen?

Före fältstudien

- Förbered, planera, pilot studie
- I början av studien
 - Presentera dig själv
 - Small-talk
 - Förklara syftet, be om tillåtelse, förklara de etiska aspekterna
 - Fråga om de har några frågor
 - “Starta studien”

Under själva fältstudien

- Presentera dig själv och varför du gör studien
- Se till att avdramatisera, skapa en familjär stämning.
 - Öppenhet ger öppenhet
 - Ödmjukhet och respekt, var genuint intresserad
- Skall man spela in eller inte? Varför?
 - Säkerställ att det är OK att man spelar in
- Skall man anteckna? Hur?
 - Se till att avsätt tid direkt efter intervjun för att sammanställa anteckningarna!
- Samla kopior av dokument och skärmbilder.



Under själva fältstudien

- Följ gärna ett fall från början till slut.
 - Vad föranleder ärendet?
 - Vad har hänt innan det kommer till dig?
 - Hur blir du varse ärendet?
 - Gå igenom varje steg noggrant, se till att du förstår allt, det finns inga dumma frågor.
 - Finns det störande moment (telefonen ringer)
 - Notera inte bara problem utan även vad som är bra (Agassi-effekten)

Under själva fältstudien

- Be personen visa hur man jobbar med riktiga fall.
 - Tag inte dig själv som exempel
 - Om personen inte tycker att det är ett representativt fall – fråga varför
- Se till att få kopior på alla dokument eller fotografera

Under själva fältstudien

- Störande moment är en del av vardagen
- Ofta stänger folk av sin telefon under intervjun, men be gärna att få lyssna med under några telefonsamtal
- Hur agerar folk när det blir problem?

Avslutning av studien

- Tacka för tiden
- Be att få återkomma om du har ytterligare frågor
- Om du såg något särskilt som skulle hjälpa användaren är det nu lämpligt att säga det

Omedelbart efter studien

- Skriv direkt ned dina omedelbara reflektioner.
- Renskriv dina anteckningar
- Tyck inte, utan notera fakta
- Tar ofta mer tid än själva intervjun, så se till att boka in den tiden i kalendern
- Om man är två har man en chans att brainstorma vad man sett, men man bör sammanfatta var och en för sig

Analysera data

- En tidsslukare!
- Gå igenom materialet så snart som möjligt efter intervjun
- Gör det tillsammans
- Notera fakta
- Kategorisera, klassificera, "kopiera-klistra in-sortera"

Presentera resultaten

- Rika beskrivningar!
- Berättelser
- Citat
- Bilder
- Du var där!
- Det du såg är viktigt!



Persona & scenario - exempel

Godrun



Körkort
Godrun är 65 år och har tillkommit med en stroke i sin vänstra sida. Hon har svårt att gå och har ett litet språkproblem. Hon har varit i sjukhuset flera gånger på grund av sina språkproblem. Hon har varit i sjukhuset flera gånger på grund av sina språkproblem. Hon har varit i sjukhuset flera gånger på grund av sina språkproblem.

Stegen
Godrun har svårt att gå och har ett litet språkproblem. Hon har varit i sjukhuset flera gånger på grund av sina språkproblem. Hon har varit i sjukhuset flera gånger på grund av sina språkproblem.

Arbetslivet
Godrun har varit i sjukhuset flera gånger på grund av sina språkproblem. Hon har varit i sjukhuset flera gånger på grund av sina språkproblem.

Kolleger och kortkör
Godrun har varit i sjukhuset flera gånger på grund av sina språkproblem. Hon har varit i sjukhuset flera gånger på grund av sina språkproblem.

Övrigt
Godrun har varit i sjukhuset flera gånger på grund av sina språkproblem. Hon har varit i sjukhuset flera gånger på grund av sina språkproblem.

Sortera ärenden - manuell hantering
U1 kommer in i sitt rum med ärendehögen. U1 sorterar den efter ärendetyp – med de mest brådskande först, t ex typ A. U1 kan inte direkt se på ett ärende om det är komplicerat. Det kan man se först när man bläddrar igenom ärendet. Det medför att U1 ofta tar komplicerade ärenden då de dyker upp i högen, ibland lägger U1 dock ärendet längst ner och fortsätter med nästa istället. För att hinna undan med de enklare ärendena först. U1 lägger ärenden och tillhörande handlingar i två högar, så att båda syns samtidigt. U1 anser det mycket viktigt att själv kunna välja i vilken ordning man tar sina ärenden.