

UKE 15

Undersøkelse av bruk & etikk

IN1030 Gruppe 2

Hva skal vi i dag?

- Nøkkelord til eksamen
- Hvordan henger dette sammen?
- Hvordan blir dette på eksamen?
- Oppgaver

Kjenner du deg igjen?



MODUL A - obs! dette er utvalgte stikkord

Samspill
Interessent
Rike bilder

Datainnsamling
Brukerundersøkelse
Observasjon
Intervju
Samtykkeskjema
Pilotundersøkelse
Målgruppe
Brukere
Deltakere
Bias (Skjevhet i data)

Oppmerksomhet
Distraksjon
Sekvens av handlinger (tabell)
Situatd actions (kontekstbaserte)

Alone together
Tilgjengelighetskulturen
Sosial responsivitet

Etikk
Etisk refleksivitet
Lover
Forskrifter
Personopplysninger

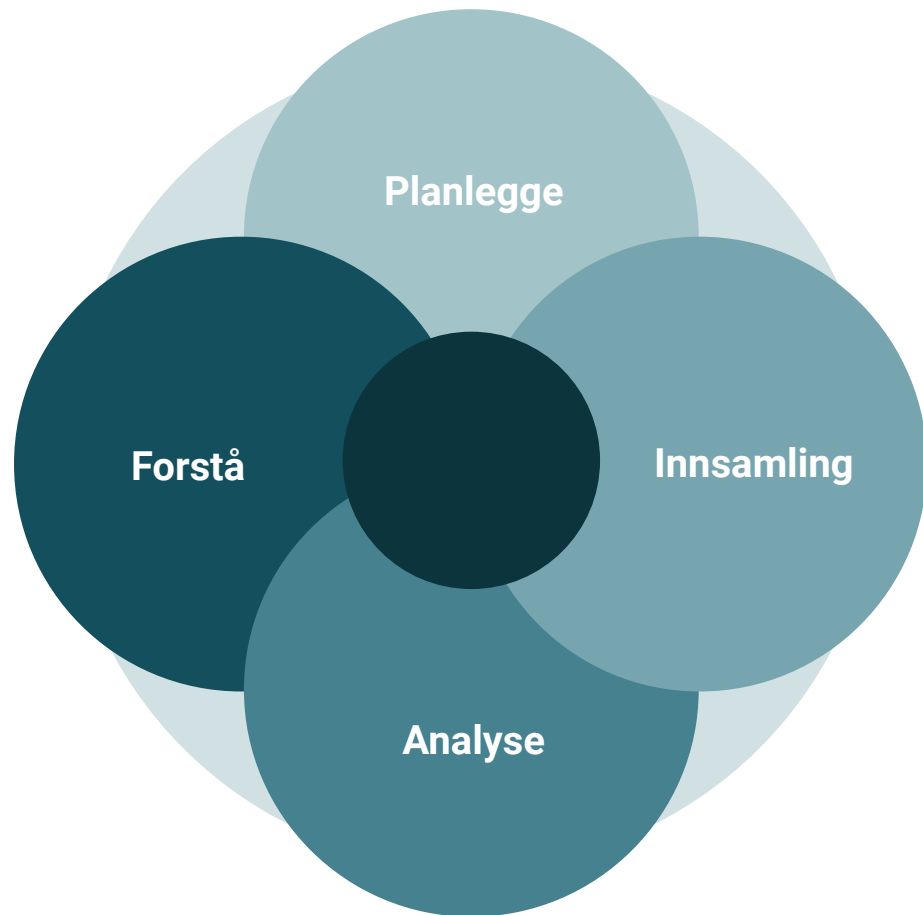
Personopplysningsloven / GDPR
Arbeidsmiljøloven
Likestillings- og diskrimineringsloven
Åndsverkloven

WCAG
Universell Utforming
Inkludering
Tilgjengelighet

Oppgaver



Bruk og undersøkelse av bruk



Hva er undersøkelse av bruk?

Involvering av brukergruppe eller representanter for brukergruppe for å samle inn data om bruken av et produkt/system.

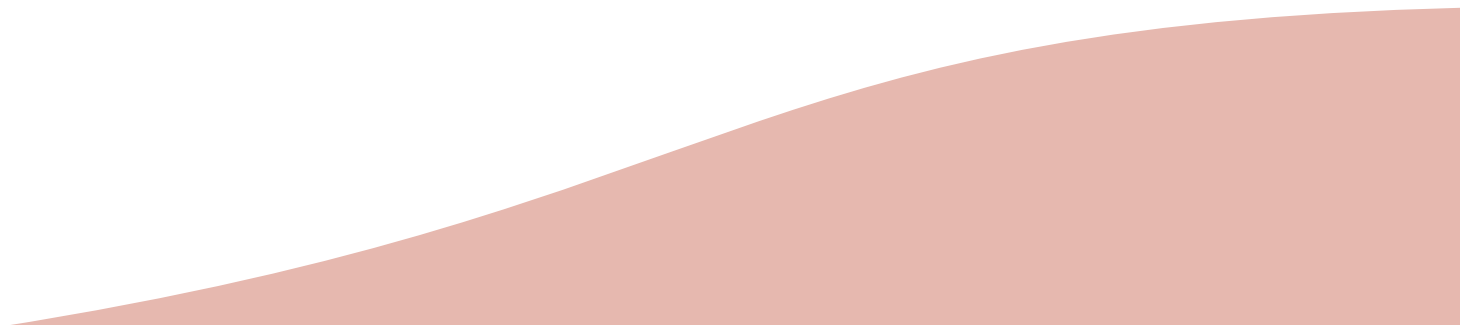
(og hvorfor gidder vi?)

- **Utvikle** nye produkter eller tjenester
- **Forbedre** noe som allerede eksisterer
- **Evaluerer** noe, hvordan fungerer det i praksis
- **Forstå** noe, utforske, undersøke, etablere kunnskap
- **Analysere**, kartlegge, teste

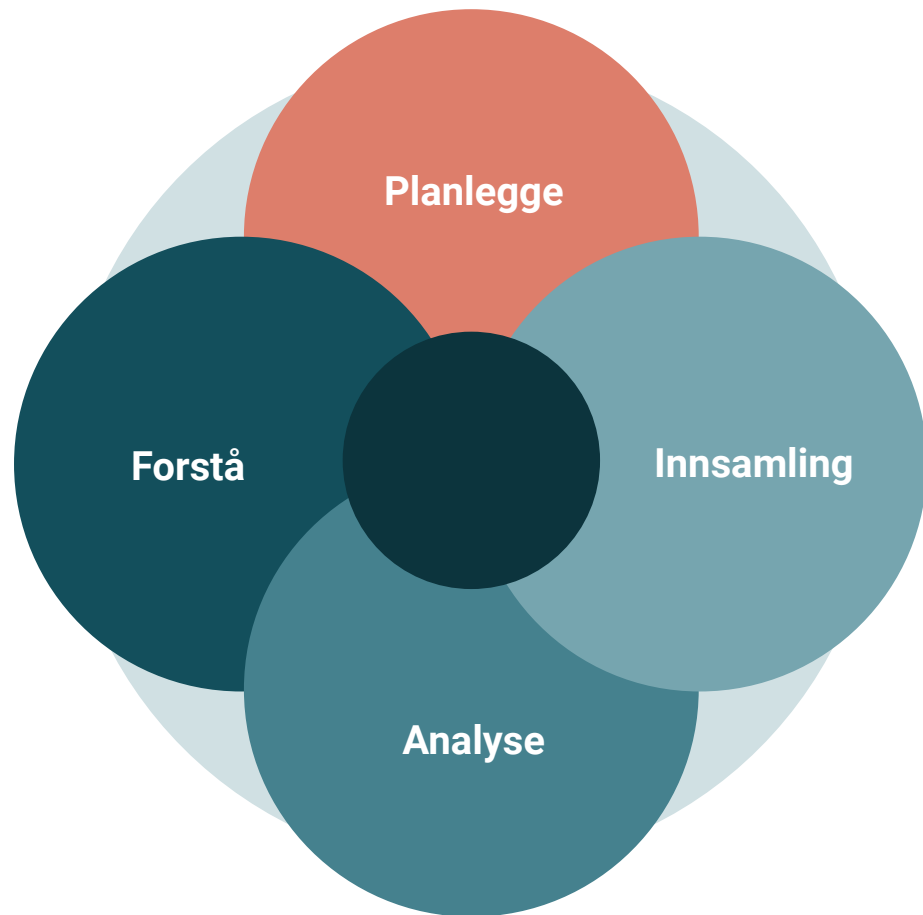
Vi ønsker å forstå noe som vi lurer på, og gjennom det bringe frem ny kunnskap som skal være til nytte for individer, organisasjoner og kanskje hele samfunnet.

“What people say, what they do, and what they say they do are entirely different things”

Situasjonsbestemte handlinger

- Lucy Suchman: Notatet om sekvens av handlinger
 - Situated action
 - Kopimaskinen endrer seg ikke, men hvordan brukere tolker den vil endre seg i situasjonen
 - ref. video vist i forelesningen
- 

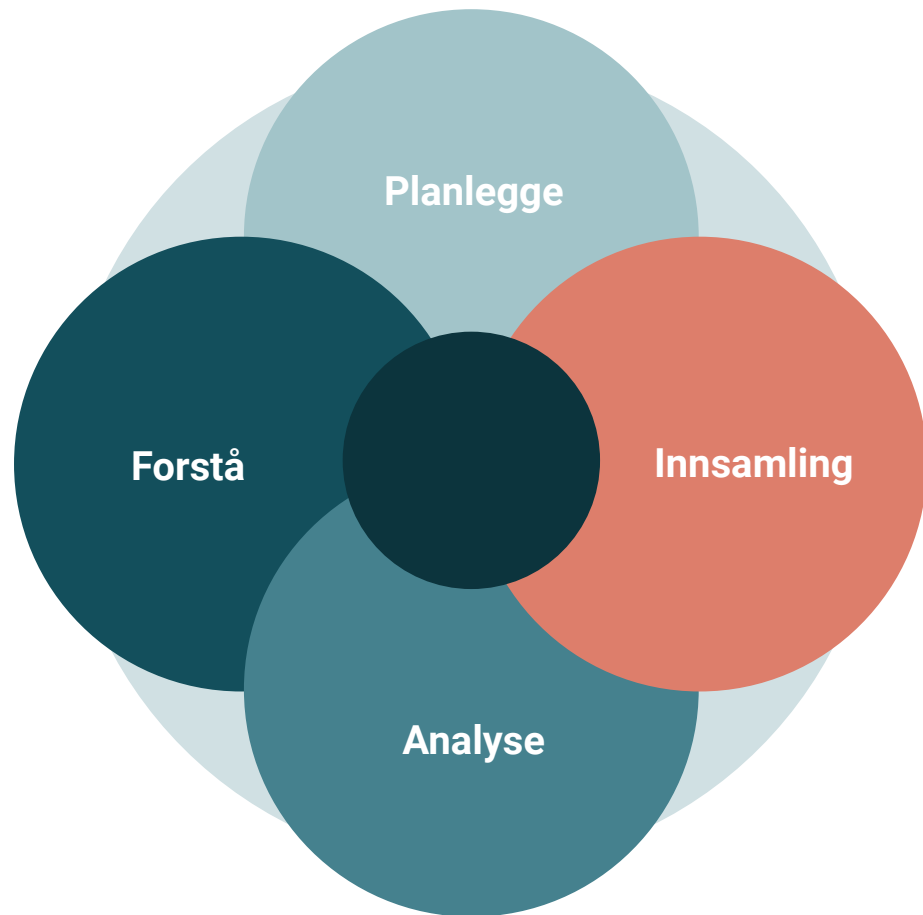
Planlegge



Å planlegge en datainnsamling

- Gode datainnsamlinger er utfordrende
- Krever mye planlegging
 - Teoretisk
 - Praktisk
- Pilotundersøkelse
- Samtykkeskjema

Bruker-undersøkelse



Pilotundersøkelse

En testundersøkelse som skal avdekke feil og mangler ved metodebruk før man begynner med hovedstudiet.

Samtykkeskjema

En kontrakt mellom deltaker og systemutviklere over hvilke rettigheter deltaker har i forhold til data som blir samlet inn. Bør og spesifisere hva data skal brukes til, hvordan data skal bli samlet inn, tilgjengeligheten til data, hvordan og hvor lenge data skal lagres.

Tidligere eksamensoppgaver om dette

2017

Forklar hvorfor det er viktig med samtykkeerklæring når man samler inn data fra brukere. Begrunn svaret.

1.2

Diskuter hvorfor pilotundersøkelser er en viktig del av en datainnsamlingsprosess.

1.3

Hva er formålet en samtykkeerklæring?

1.4

Kan samtykke ved en samtykkeerklæring skje muntlig?

2020

Oppgave 2 - Personvernforordningen og brukerundersøkelser (25%) [\(Slide 11-16\)](#) [\(Slide 9-16\)](#)

I denne oppgaven skal du jobbe med en videotjeneste (Zoom/Google Hangouts/Teams).

Formålet med undersøkelsen er å lære om mulige utfordringer eldre brukere kan ha med videotjenesten du har valgt. Eldre brukere blir her definert som de over 75 år.

Oppgaven går ut på å planlegge deler av datainnsamling som del av en brukerundersøkelse.

Besvar følgende:

- a. Beskriv hvorfor deltagere i brukerundersøkelser må gi samtykke for å delta i undersøkelsen.
- b. I GDPR blir samtykke definert som "[...] enhver frivillig, spesifikk, informert og utvetydig viljesytring fra den registrerte [...]". Beskriv med egne ord hva det innebærer at et samtykke er frivillig, spesifikt, informert og utvetydig.
- c. Hvordan vil du gå frem for å sørge for at kravene om frivillig, spesifikk, informert og utvetydig er oppfylt ved innhenting av samtykke til din brukerundersøkelse.
- d. Lag et samtykkeskjema for brukerundersøkelsen. Bruk fiktive navn og kontaktopplysninger.
- e. Hvilke risikoer og utfordringer ser du ved å gjennomføre denne brukerundersøkelsen? Begrunn svaret.

Besvarelsen skal være faglig forankret, så bruk referanser til kilder om GDPR/Personvernforordningen. Lengdekrav: minimum to (2) sider.

2021

Oppgave 3. Personvern

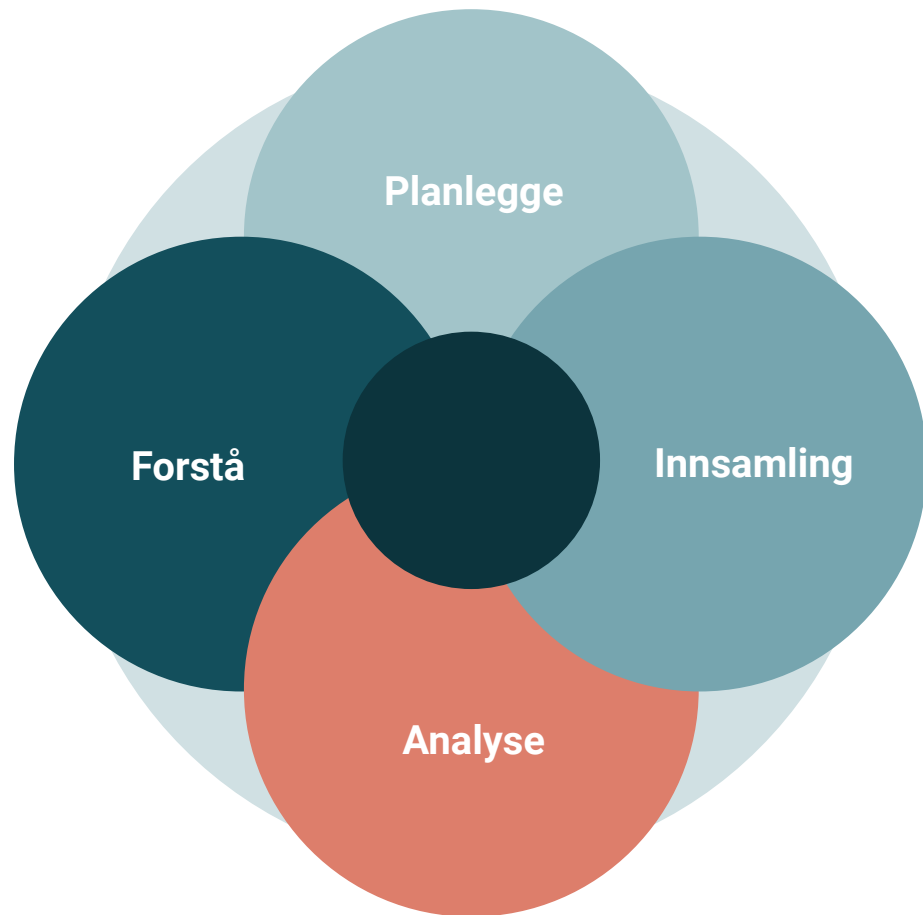
Det har kommet inn flere spørsmål rundt personvern til E-valg.no:

- a) Forklar kort hva personopplysninger er.
- b) Gi noen eksempler på personopplysninger som er relevante for E-valg.no og hvorfor disse er nødvendige.
- c) Trenger man samtykke fra brukeren for å lagre personopplysninger i denne løsningen? Hva skal et eventuelt samtykkeskjema inneholde? (N.B. Ikke lag et samtykkeskjema, forklare bare hva som må være med).

Spørsmål?

A light blue, wavy shape that spans the width of the slide, positioned at the bottom. It has a smooth, undulating top edge and a flat bottom edge.

Sekvenstabelle



Bruker		Maskinen	
Handling ikke synlig for maskinen	Handling synlig for maskinen	Effekt synlig for brukeren	Design rasjonale
14:00	“Hva gjør jeg nå?”		
14:01	“Jeg skriver brukernavn og passord og trykker her”		
14:05	trykker på “logg inn”		
14:06		Siden laster	Henter brukerinformasjon gitt som input og sammenligner med registrerte brukere

Tid



Målet:

Hvordan er flyten i interaksjonen?

Hvor stopper det opp?

Hvor er flyten bra?

Hvorfor stopper det opp?

Skjønner ikke maskinen bruker eller omvendt?

Eller er det noe som skjer internt i maskinen som ikke fungerer optimalt?

Bruker		Maskinen	
Handling ikke synlig for maskinen	Handling synlig for maskinen	Effekt synlig for brukeren	Design rasjonale

Kolonne 1 “Bruker: handling ikke synlig for maskin”:

I denne kolonnen fører man inn det brukeren tenker høyt, gjør, sier, kroppsspråk - alt menneskelig som ikke er en direkte interaksjon med maskinen. Det kan for eksempel være “tar seg til hodet”, “himler med øynene”, “sukker høyt” eller “sier: forstår ikke hvordan jeg skal gjøre dette”, “hvordan kommer jeg meg videre herfra” osv.

Bruker		Maskinen	
Handling ikke synlig for maskinen	Handling synlig for maskinen	Effekt synlig for brukeren	Design rasjonale

Kolonne 2 “Bruker: handling synlig for maskinen”:

I denne kolonnen skal man føre inn brukerens direkte interaksjon med systemet. Hva er det brukeren trykker på, skriver, evt. sier, som systemet vil registrere. Dette kan for eksempel være at man trykker på et ikon, skriver inn et søkeord og trykker søk, markerer tekst osv.

Bruker		Maskinen	
Handling ikke synlig for maskinen	Handling synlig for maskinen	Effekt synlig for brukeren	Design rasjonale

Kolonne 3 "Maskin: effekt synlig for bruker":

I denne kolonnen fører man inn effekten av interaksjonen som bruker har med systemet, og som bruker oppfatter. Det vil si at dersom bruker (i forrige kolonne) har skrevet inn et søkeord og trykket søk, vil man her føre inn hvilke søkeresultater bruker blir presentert for. Eventuelt hvis bruker trykker "lagre" i et dokument, og maskin responderer med "dokument lagret".

Bruker		Maskinen	
Handling ikke synlig for maskinen	Handling synlig for maskinen	Effekt synlig for brukeren	Design rasjonale

Kolonne 4 "Maskin: effekt ikke synlig for bruker (design rasjonale)":

I denne kolonnen føres inn det som skjer inne i maskinen, dvs. alle algoritmer, bits and bytes og kontakt med internett - alt som skjer som bruker ikke ser. I eksemplet vårt vil bruker se hvilket ord som blir søkt på, søkeresultater, men ikke selve prosessen bak. Dette kan være vanskelig å føre inn dersom man ikke har slik kunnskap, men i en systemutviklingsprosess vil det være andre teammedlemmer som har denne kunnskapen.

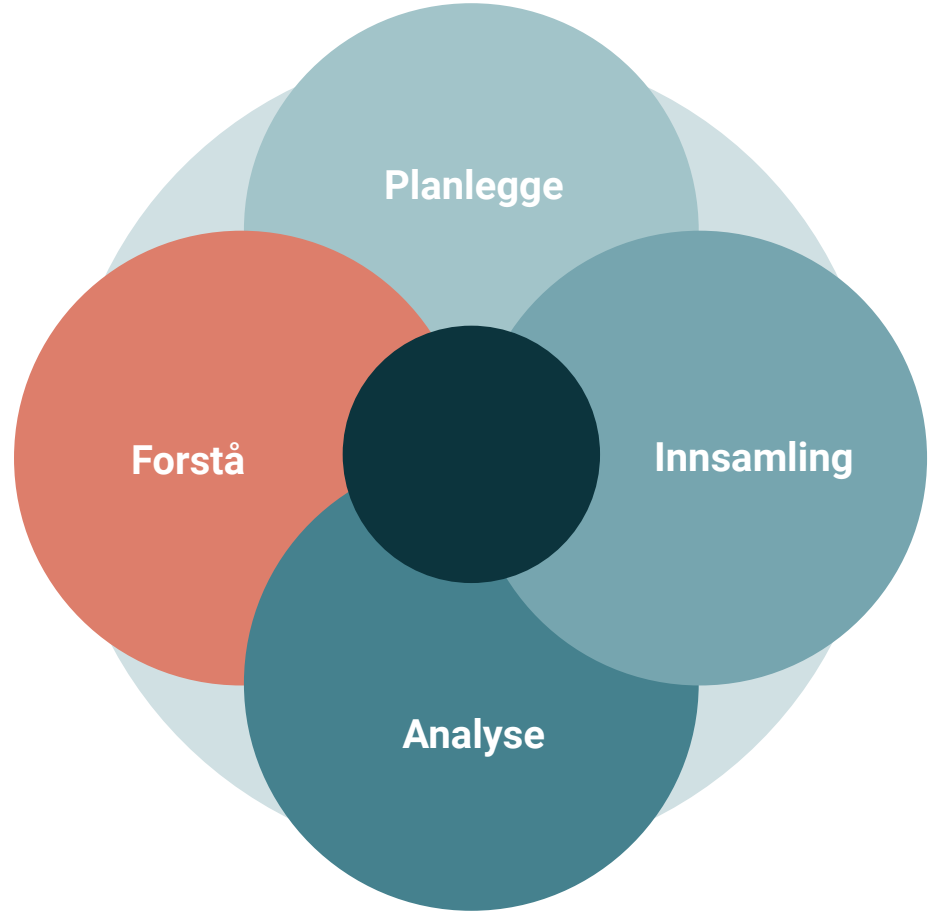
HVORDAN KAN TABELLEN BRUKES FOR ANALYSE?

NB: Det er viktig, og et poeng med analysen, at sekvensen av handlinger, interaksjoner og effekter er synlig i tabellen. Med dette menes at rekkefølgen i hvert enkelt punkt reflekterer det som skjedde under den faktiske observasjonen. Det vil si at dersom maskinen eller tjenesten bruker lang tid på å respondere, skal dette visualiseres i tabellen. Dette gjøres ved at det som føres inn i hver kolonne ikke er på samme “rad”. Man kan for eksempel skrive i kolonnen 3 (effekt synlig for brukeren): “siden laster inn”

Spørsmål?



Hva gjør vi med dataen?



Oppmerksomhet og distraksjon

Alone together

- Sherry Turkle
- Man er mentalt utilgjengelig selv om man er sammen



Tilgjengelighetskultur

- Ny teknologi = større mulighet for å være tilgjengelig
- Mulighet til å regulere vs. press/forventninger fra samfunnet
 - Hva skjer hvis vi logger av?
- Sosial responsivitet
 - Hvordan overfører vi sosiale reaksjoner over til kommunikasjon gjennom digitale medier
 - Man sier hei når noen hilser på deg
 - Man svarer på et direkte spørsmål

DIGITAL ETIKK

ER: kritisk refleksjon omkring menneskelig utvikling og bruk av digitale teknologier.

I PRAKSIS: Å være bevisst og kritisk til både utvikling og bruk av teknologi er en forutsetning for å jobbe med mennesker og teknologi.

Fritt parafasert Jo Herstads forelesning, 13.feb 2020

Etisk refleksivitet

“Etikkens kjerne er (...) *rettferdighet*, signalisert ved vår trang til å *gripe inn* når vi opplever noe som *galt*.” - Vetlesen, A. J.

- 1: Reflektere over egen rolle.
- 2: Vær oppmerksom på egen rolle.
- 3: Evne å diskutere og kritisere sin posisjon utenfra.

Spørsmål?



emmatv@uio.no