

Semiotics in HCI 7,5 HP – VT15

Metodologisk grundad re-design

Stockholms Universitet - DSV

Magnus Gustafson 880319



Stockholms
universitet

Innehåll

Inledning.....	2
Metodgenomförande	3
The Semiotic Inspection Method	3
Communicability Evaluation Method	3
Analys och resultat (från båda metoderna).....	5
Semiotic Inspection Method – Resultat & Analys	5
Communicability Evaluation Method – Resultat & analys	7
Re-design, annoterad med designbeslut utifrån resultat som beskrivits ovan. I annoteringen ska metoden framgå.	9
Avslutning	11
Källförteckning.....	11
Bilagor	12
Uppgiftsbeskrivning	12
Medgivandeformulär	12
Taggning – Resultat.....	12

Inledning

I den här rapporten kommer jag att redogöra för min metodologiskt grundade om-design av det sociala mediet Facebook. För att samla in material jag använt mig av de två arbetsmetoderna arbetsmetoderna ”The Semiotic Inspection Method” (SIM) samt ”Communicability Evaluation Method” (CEM). Metoderna tillämpades var för sig där SIM genomfördes med mig som expertanvändare och CEM med en extern användare. Båda arbetsmetoderna är sprungna ur den semiotiska läran¹ vilket är en semiotisk teori inom MDI.

Mer specifikt har jag att inrikta mig på de inställningar i Facebook som rör sekretess och olika val där användaren bestämmer över *vad* som ska vara synligt för *vem*. Jag anser att denna del av Facebook är av stor betydelse eftersom den tillåter användaren att själv få diktera villkoren över spridning av privat information. Den spridning av informations som jag har haft för avsikt att undersöka är det som avspeglas på en användares s.k. tidslinje (se bild 1). I Facebooks egen användarguide återfinns följande beskrivning gällande hur tidslinjen fungerar: ”Din tidslinje är platsen i din profil där du kan se dina egna inlägg, inlägg från vänner och händelser som du har taggats i organiserade efter publiceringsdatum” (Hjälpcenter – Facebook 2015).



Bild 1, Sekretessinställningar för tidslinje - Facebook

Jag anser att dessa funktioner spelar en väsentlig roll för Facebooks fortsatta kommersiella framgång. Att tillges äganderätt över sin privata information och att själv få bestämma vem som ska få ta del av den är inte bara en mänsklig rättighet utan även ett sunt förhållningssätt gällande sociala mediers fortsatta varande. Det kan av olika skäl vara aktuellt för en användare att under vissa perioder av sitt medlemskap begränsa spridningen av privata information för att värna om sin integritet.

Inför de båda metodgenomförandena skapade jag ett konto på Facebook med påhittade uppgifter. Anledningen till detta var för att komma åt de default-inställningar som Facebook automatiskt väljer åt sina användare. Uppgiften som sedan låg till grund för de båda genomförandena var att begränsa spridningen av privat information från tidslinjen så mycket som Facebook tillåter. Detta innebar ett utforskande av samtliga funktioner som presenterades på sidan (bild 1) för att undersöka de olika inställningarna som Facebook tillhandahåller för justera sekretessnivån på tidslinjen. Det bör dock nämnas att under genomförandet av SIM analyserades även det tillhörande hjälpavsnittet vilket inte gjordes under CEM.

¹ Begreppet ”den semiotiska läran” fungerar i min text som en direkt översättning av ”semiotic engineering”.

Metodgenomförande

The Semiotic Inspection Method

Vägledning och inspiration har hämtats från Souza et al. (2006). SIM går ut i korta ordalag ut på att utövaren använder sig utav en femstegsprocess för att analysera och finna eventuella kommunikativa problem som kan infinna sig i olika delar av en artefakt. Utövaren ska agera språkrör och förväntas ha i åtanke att tänka utanför sina egna kulturella ramar. Detta är en viktig punkt eftersom resultatet senare förväntas kunna mappas mot lösningar som ska gagna flertalet olika typer av användare. Navet inom den semiotiska läran är att se på interaktionen mellan människa och designer (designer-tillanvändare) som en uppsättning av unika och betingade fall metakommunikation. Gränssnittet med dess alla komponenter kan därav betraktas som ett meddelande som i sin tur utbyter meddelanden med användaren. Kärnan i det metakommunikativa meddelandets innehåll beskrivs av Souza et al. (2006) som följande:

“Here is my [the designer’s] understanding of who you [users] are, what I’ve learned you want or need to do, in which preferred ways, and why. This is the system that I have therefore designed for you, and this is the way you can or should use it in order to fulfill a range of purposes that fall within this view”.

Under själva inspektionen undersöktes de tecken som en användare exponeras för via gränssnittet. Enligt Peirce är ett tecken något som för betraktaren har en betydelse i något hänseende. Ett tecken existera således inte förrän betraktaren har genomfört en tolkning (Souza & Sieckenius 2005, sid. 39). I kontexten för denna inspektion är det då designern som skickar meddelanden till användaren vilka uttrycks genom tecken av ett eller flera signifikationsystem. Ett signifikationsystem är alltså relationen mellan tecknet och dess betydelse för betraktaren baserat på kulturellt kodade associationer. Souza et al. (2003) använder muspekaren som ett exempel hänvisar till att den tillhör signifikationsystem som härrör inom datorapplikationer. Detta fungerade även som en mall för de olika stegen inom SIM.

De fem stegen inom SIM går ut på att:

1. Utforska tecken i dokumentationen och hjälpinnehåll
2. Utforska statiska gränssnittstecken
3. Utforska dynamiska interaktionstecken
4. Samla in och jämföra metakommunikativa meddelanden
5. Uppskatta kvaliteten av den övergripande designer-to-user metakommunikationen

Communicability Evaluation Method

Inspiration och vägledning har hämtats från Prates et al. (2000) samt Souza & Sickenius (2005). Metoden går ut på att undersöka olika delar av datoriserade system tillsammans med riktiga användare för att sedan utvärdera de kommunikativa aspekterna mellan designer till användare. Inom den semiotiska läran betraktas gränssnitt som ”one-shot messages” vars innehåll talar om för oss hur designern uppfattar användaren och hur denne har gått tillväga för att möta användarens behov (Prates et al. 2000). Att granska dessa meddelanden innebär också att man undersöker hur användaren svarar på dem, dvs. den process där användaren tolkar och avkodar innehållet. Det talas då om metakommunikativa meddelanden mellan användare och designer för att betona aspekterna där tolkningen hos användaren äger rum.

CEM bistår utövaren med en metod för att identifiera delar där designern har misslyckats med att förmedla det avsedda meddelandet till användaren, s.k. kommunikativa sammanbrott. Detta innefattar även att man tar hänsyn till kommunikationen från användaren till designern för att undersöka underförstådda meddelanden. Metoden genomförs i följande trestegsprocess:

1. Taggning
2. Tolkning
3. Semiotisk profilering

Taggning innebär att man som utvärderare sätter ord på testdeltagarnas reaktioner genom att analysera testsessionen. Man använder sig då utav specifika uttryck för att definiera kommunikativa sammanbrott som deltagaren stöter på under testsessionen, exempelvis ”Looks fine to me...”. Dessa uttryck har alla olika innebörd och fungerar som ett effektivt hjälpmedel för mig som utvärderare att sätta ord på de kommunikativa sammanbrotten. Jag kommer att använda mig utav de sju uttrycken som presenteras av Prates et al. (2000)². Tolkning innebär att sätta samman data från föregående steg och mappa de fördefinierade yttrycken mot olika klasser av användbarhetsproblem. Detta görs för att kunna få en klarare bild av de kommunikativa sammanbrotten i gränssnittet samt vad dessa beror på. Jag har använt mig utav samma klasser som presenteras av Prates et al. (2002): Navigation, Meaning Assignment, Task Accomplishment, Declination / Missing of Affordance.

”Navigation” står för de problem som deltagaren stöter på vid navigering i systemet. Detta innefattar designaspekter som struktur, uppdelning och presentation. ”Meaning Assignment” avser de problem där deltagaren inte lyckas knyta an mening till en funktion i förhållande till funktionens avsedda syfte. ”Task Accomplishment” avser problematik direkt knutet till utförandet av en specifik uppgift, dvs. det som utkomsten resulterar i. Slutligen har vi ”Declination / Missing of Affordance” som pekar på de tillfällen där användaren väljer andra tillvägagångssätt för att utföra en viss uppgift än de som presenteras av systemet. Detta kan exempelvis uppstå när användaren tvingas navigera i komplicerade menystrukturer och i situationer där systemet inte tillhandahåller genvägar.

Semiotisk profilering är det avgörande steget i metoden där utövaren påbörjar en tolkning av de sammansatta data från föregående steg. Målet är att försöka återskapa designers ursprungliga metakommunikation, dvs. meningen av designer-till-användare meddelandet. Detta innebär att man som utövare tittar närmare på språket mellan designer-till-användare för att sedan hantera dessa (ex. tecken, strukturer) och lyfta fram dem.

För detta metodgenomförande använde jag mig utav en deltagare. Deltagaren hade uppskattningsvis 5 års mindre erfarenhet av sociala medier än mig som modererar testet. Testsessionen spelades in datorprogrammet ”Camtasia”. Deltagaren ombads också tänka högt för att underlätta analysarbetet av testsessionen. Medgivandeformulär signerades av deltagaren samt av mig som utövare. Deltagaren hade även tillgång till en uppgiftsbeskrivning. Se tillhörande bilaga för medgivandeformulär och uppgiftsbeskrivning.

² För fullständig förteckning av de olika uttrycken, se Prates et al. (2000)

Analys och resultat (från båda metoderna)

I det här avsnittet kommer jag att presentera resultat och analys för de båda metodgenomförandena. Detta kommer göras genom en uppdelning där materialet från respektive metod presenteras var för sig.

Semiotic Inspection Method – Resultat & Analys

Jag kommer här att sammanfatta resultatet från de fyra första stegen i metodgenomförandet och redogöra för samtliga uppmärksammade tvetydigheter i metakommunikationen mellan designer-till-användare. Detta kommer göras genom en reviderad presentation av steg 5 (Uppskatta kvaliteten av den övergripande designertill-användare metakommunikationen) i metoden som redogör för de fyra föregående stegen och analyserar dessa.

i. Beskriv metoden, hur du har tillämpat den.

Jag har tillämpat SIM genom att följa de givna instruktionerna för dess genomförande. Steg ett utgick ifrån avsnittet ”Sekretess för profil och tidslinje” i Facebooks hjälpcenter. För steg två analyserade jag de statiska tecknen som användaren bemöts vid konfigurering av sekretessinställningar för tidsflödet (se bild 1). I steg tre utgick jag ifrån samma plats som tidigare och undersökte då de dynamiska tecknen som fanns närvarande. Under steg fyra samlade jag in och jämförde de metakommunikativa meddelandena från de tre föregående stegen samt besvarade fem frågor där jag antog användarens perspektiv.

ii. För varje kommunikativ situation:

a. Gör en lista över relevanta tecken med motivering



i. Steg 1

1. Att hjälpcentret har rubricerats med och innehåller hjälp för både profil och tidslinje.
2. Tvetydig terminologi som exempelvis ”Målgrupp” – Finns inga indikation på vad detta innebär.
3. Länkar som pekar på andra avsnitt i hjälpcentret – Skapar förvirring som fick mig att fundera över om jag befann mig på fel plats i hjälpcentret
4. I vissa hjälpavsnitt blandas information för både tidslinje och profil. Tvetydigheten ligger här i att de båda inte avgränsas.

i. Steg 2

5. Funktionalitet har inte samma beskrivning i hjälpcentret som på den statiska sidan.
6. Spalterna har inga rubriker som pekar på vad de olika kolumnerna innebär. Denna förvirring blir påtaglig eftersom det valbara alternativen längst till höger inte ger tydliga indikationer på att de är klickbara.
7. Funktionen ”Tidslinjegranskaren” nämns i hjälpavsnittet men inte på den statiska skärmen.
8. Alternativet ”Visa som” saknar en tydlig indikation. Visa som *vad*?

i. Steg 3

9.  Redigera är inte en tydlig indikation på att texten går att interagera med.
10. Tvetydiga begrepp som ”andra ställen” och ”kanske” förekommer i situationer då användaren vill avgränsa spridningen av information på sin tidslinje.
11.  Alla används för att beteckna att något på tidslinjen är synligt. Vilka är ”alla”?
12. ”Taggranskaren” finns med då användaren interagerar med den statiska skärmen, men inte i hjälpcentret.

b. Beskriv vilka teckensystem och teckenklasser finns det?

Några av de punkterna som i togs med i föregående del avser inte direkta tecken utan snarare metakommunikativa missöden och kommer därför inte finnas med här.

1. Mänskligt språk i både hjälpcentret och sidan där inställningarna genomförs.

2. Mänskligt språk. Tecknet är av klassen symbol (Souza & Sickenius 2005, sid 47) som i kontexten för Facebook har tillgivits ett värde av designern som inte nödvändigtvis överensstämmer med användarens.
3. Mänskligt språk. Detta är en fråga rörande struktur och hur designern valt att presentera information i hjälpavsnittet.
4. Mänskligt språk. Återigen en strukturell fråga där designern motsäger sin egna uppfattning om användare genom att blanda hjälp för profil och tidslinje i hjälpavsnittet medan den statiska sidan enbart innefattar inställningar för tidslinje.
5. Mänskligt språk som inte på ett adekvat sätt pekar på varandra.
6. Mänskligt språk. Denna punkt pekar på hur designern har valt att strukturera innehållet på den statiska sidan. De olika alternativen är strukturerade efter en s.k. ”list box” struktur (Benyon 2010, sid. 332) som jag menar saknar rubriker för varje spalt.
7. Avsaknad av information i hjälpcentret.
8. Mänskligt språk som saknar associationer för vad funktionen avser att göra.
9. Pennan är en symbol som anspelar på att betraktaren bör ha kännedom kring att just detta antyder på att något kan förändras. Pennan knyts således till ett signifikationssystem knutet till grafiska gränssnitt.
10. Mänskligt språk som jag anser passar in på klassen index. Detta eftersom det eftersträvar att trigga en koppling mot det förväntade resultatet, men eftersom resultatet definierats med en tvetydighet (”kanske”), uppstår inte någon korrekt koppling.
11. Jordgloben samt de övriga tecknen gällande de olika målgrupperna är alla symboler knutna till användarens signifikationssystem för webbinteraktion. Jordgloben ska enligt konventionella lagar symbolisera alla som befinner sig på jorden.
12. Begreppet ”Taggranskaren” är en symbol som Facebook tillgivit värde till. Det erfordras därför av användare att denne har kännedom kring terminologin som används på Facebook för att kunna referera till vad funktionen avser att genomföra.

c. Skriv en reviderad version av designer-till-användarens metakommunikativa meddelande.

Här är min uppfattning om vem du är, vad jag har lärt mig vad du vill ha och vad du vill göra. Därför har jag skapat ett socialt medium som förordar att du först bekantar dig med rådande syntax (tidslinje, profil, taggranskare mm.) samt att du har ett relativt utvecklat signifikationssystem (erfarenhet) för att kunna associera delar av artefakten till dina behov.

iii. Skriv en väl underbyggd bedömning av kommunikativa problem i gränssnittet (verkliga och potentiella), som hindrar användaren från att förstå designerns meddelande, och därmed hindrar användaren att interagera med artefakten på ett meningsfullt sätt.

Det största kommunikativa problemet anser jag vara att beskrivningarna i hjälpcentret inte är konsekventa med hur informationen presenteras på den statiska bilden i steg 2. Dessa borde matcha varandra så att användaren kan koppla att en förklaring i hjälpavsnittet motsvarar den avsedda funktionaliteten. Hjälpavsnittet bör dela upp hjälp för profil och tidslinje i två olika avsnitt på samma vis som på den statiska bilden i steg 2. En uppdelning skulle leda till att användaren lättare kan navigera sig fram och välja rätt alternativ. Designern borde jobba mer med att förklara begrepp som enbart finns inom Facebook, exempelvis: taggar, tidslinje, taggranskare etc. Användare med låg kunskap om Facebook och datorer kan få problem att bemöta termer och försöka associera mening till dem. Jag tycker mig också sakna en tydlig[are] struktur för olika sekretessvalen presenteras. Det saknas väsentliga element som rubriker samt nyckelord som beskriver vad funktionerna avser att utföra. Designern borde också lägga mer tankekraft på att förklara tvetydiga begrepp (kanske, kan ses) som återfinns bland de olika alternativen. Det borde också finnas bättre förklaringar för hur designern tänker kring de målgrupper som användaren kan välja mellan (Bara jag, vänner osv.).

Communicability Evaluation Method – Resultat & analys

Här kommer resultatet samt analysen från metodgenomförandet av CEM att presenteras. Jag kommer att utgå från steg 3 (Semiotisk profilering) där resultatet sammanfattas och analysen genomförs. En sammanställning de insamlade taggarna med tillhörande motivering återfinns i bilagan (Taggning - Resultat).

	Navigation	Meaning Assignment	Task Accomplishmen	Declination / Missing of Affordance
I can't do it.				
Looks fine to me...			1	
Where is? What now?	1		1	1
What's this? Object or action?		6		
Why doesn't it? What happened?			3	
Oops! I can't do it this way. Where am I?		2		
Thanks, but no, thanks. I can do otherwise.			1	
Total	1	8	6	1

Bild 2, Resultattabell – Communicability Evaluation

Som synes uppstod de flesta kommunikativa problemen mellan användare-till-designer under kategorin ”Meaning Assignment”. Det bör dock nämnas att den höga frekvensen kommer från två stycken uttryck. Uttrycket ”What’s this? (Object or action?)” bekräftar att det uppstod kommunikativa problem när deltagaren försökte tolka begrepp som designen har satt sin egen prägel på. Jag tankar då främst på de olika urvalen som deltagaren kunde välja mellan för att begränsa spridningen på tidslinjen. Användaren har flertalet olika val att välja mellan ”Bara jag, Vänner, Vänners vänner, Anpassa”. Designern vill alltså att deltagaren ska välja en av dessa urvalsgrupper fast deltagaren känner osäkerhet kring vilka de olika urvalsgrupperna innefattar. Funktioner som ”Taggranskningen” upplevdes också som främmande för deltagaren är krävde viss efterforskning. Ytterligare kommunikativa problem som återfinns i denna kategori är funktionen där deltagaren kan välja att se sin profil ur någons annans perspektiv (Oops! (I can’t do it this way./ Where am I?). Deltagaren läste beskrivningen till funktionen och trodde sig ha förstått designerns ursprungliga meddelande. När deltagaren sedan tryckte ”Visa som” uppstod stor förvirring eftersom deltagaren inte uppfattade vad som skulle göras på den nya sidan. Den lilla rutan som presenteras där deltagaren kan utföra sina val kunde inte knytas an till sammanhanget där deltagaren väljer vem som profilen ska visas som. Deltagaren växlar därför mellan sidorna för med förhoppningen att kunna uppnå förändring.

Under kategorin ”Task Accomplishment” återfinns den största spridningen av uttryck. Vi ser återigen att kommunikationen mellan designer-till-deltagare brister gällande de olika urvalsgrupperna som presenteras (Looks fine to me...). Jag frågar deltagaren varför valet ”Bara jag” görs på samtliga funktioner och får till svar innebörden av de andra valen inte förstådda och att ”Bara jag” upplevs som mest restriktivt. Nästa uttryck (Where is? (What now?)) pekar återigen på funktionen där deltagaren får se sin profil ur en annans perspektiv. På menyraden där de olika valen för synlighet av profilen presenteras läser användaren att profilen visas som offentlig. Deltagaren upplever detta som ett hinder för att slutföra uppgiften och finner inget sätt att ändra på detta. Deltagaren tror dock att detta val ändras vilket är fallet med dom andra valen. Nästkommande taggade uttryck (Why doesn't it? (What happened?)) fortsätter med samma funktion där deltagaren inte tycker att sig kunna se om de tidigare genomförda valen är giltiga eller inte. Deltagaren påpekar att gränssnittet inte ger några tydliga indikationer på just detta. Deltagaren tycker sig heller inte kunna ändra alternativet ”Visa som offentlig” på menyraden. Deltagaren tror att gränssnittet tillhandahåller alternativ för att direkt kunna

klicka på texten och på så vis genomföra en ändring som med de andra alternativen på menyraden. Deltagaren utforskar sedan funktionen vidare genom att välja att visa profilen som en vän (Magnus Gustavsson) vilket inte resulterar i de förväntningar som deltagaren hade eftersom profilen visar samma innehåll som innan. Sista taggen för kategorin hänvisar till funktionen för att granska genomförda taggar, dvs. taggar inom Facebook, innan de publiceras på tidslinjen (Thanks, but no, thanks. (I can do otherwise.)). Deltagaren upplever att den tillhörande texten och bilden säger två olika saker. Deltagaren väljer alltså att tolka bilden som att denna funktion genomförs på den plats som bilden illustrerar. Kommunikationen mellan designer-till-användare blir därav missvisande eftersom deltagaren tror sig behöva genomföra inställningen på en annan plats i systemet.

Under kategorin "Declination / Missing of Affordance" återfinns ett uttryck. Deltagaren efterfrågade en spara-knapp för att kunna få feedback att de tidigare genomförde valen sparas (Where is? (What now?)). Denna tagg är en aning felkategoriserad eftersom deltagaren efterfrågar en funktion som systemet inte tillhandahåller. Deltagaren resonerar sig dock fram till att valen *troligtvis* sparas av sig själv vilket närmast kan anses som just "Declination of Affordance".

Under kategorin "Navigation" kunde endast ett uttryck taggas (Where is? (What now?)). Deltagaren upplever att aktivera-knappen för funktionen "Vill du granska inlägg där du blivit taggad" inte tidigare syntes tillräckligt och återgår därför för att genomföra sitt val. Att funktionen kunde aktiveras insåg deltagaren först under funktionen för "Taggranskaren" eftersom dessa två funktioner presenteras på ett liknande vis. Deltagaren återgick därför och genomförde sitt val.

De kommunikativa problemen som framträder tydligast och mest frekvent är dem relaterade till funktionen "Visa som". Deltagaren påvisar gång på gång att det ursprungliga meddelandet från designern är underförstått och att kommunikationen mellan designer-till-användare misslyckas. Problemen grundar sig huvudsakligen i deltagaren inte lyckas skapa någon mening av det som designern presenterar (se bild 3).

Vem kan se innehåll på min tidslinje?

Granska vad andra kan se på din tidslinje

Visa som

Bild 3, "Visa som"

Designern kommunicerar inte till användaren att funktionen kommer att föra dialogen vidare till en ny sida. Det finns heller ingen information om vad som kommer hända på den nya sidan. Nästa kommunikativa problem är menyraden som senare presenteras (se bild 4)



Bild 4, Menyrad

För det första är menyraden svår att urskilja bland all annan information som presenteras på sidan och för det andra så försvinner den när användaren scollar längre ner på sidan. Jag beskrevs tidigare att deltagaren hade problem med att urskilja vilket av textstyckena som är klickbara eller inte vilket tydligt illustreras i bilden. Designern har förstått att användaren vill ha en funktion för att kontrollera sina sekretessinställningar för tidslinjen, men misslyckats med att kommunicera hur funktionen ska användas.

Ytterligare kommunikativa problem som förekommer ofta är de relaterade till Facebooks egen terminologi och dess tolkningar av vedertagna ord. Jag tänker då främst på målgrppskategorierna och begrepp som "Taggranskaren". Dessa framträder dock inte som avgörande huruvida användaren klarar av att hantera systemet eller inte men kräver ändå en genomgång av "What's this? (Object or action?)". Det sista kommunikativa problemet som jag vill ta upp avser funktionerna "Vill du granska inlägg där vänner har taggat dig innan de visas på din tidslinje?". Funktionen har en tillhörande bild

som förvirrade deltagaren. Bilden uppfattades som att inställningen skulle genomföras på ett annat ställe vilket inte stämmer överens med designerns ursprungliga meddelande (se bild 5).



Bild 5, Tidslinje-granskning

Re-design, annoterad med designbeslut utifrån resultat som beskrivits ovan. I annoteringen ska metoden framgå.

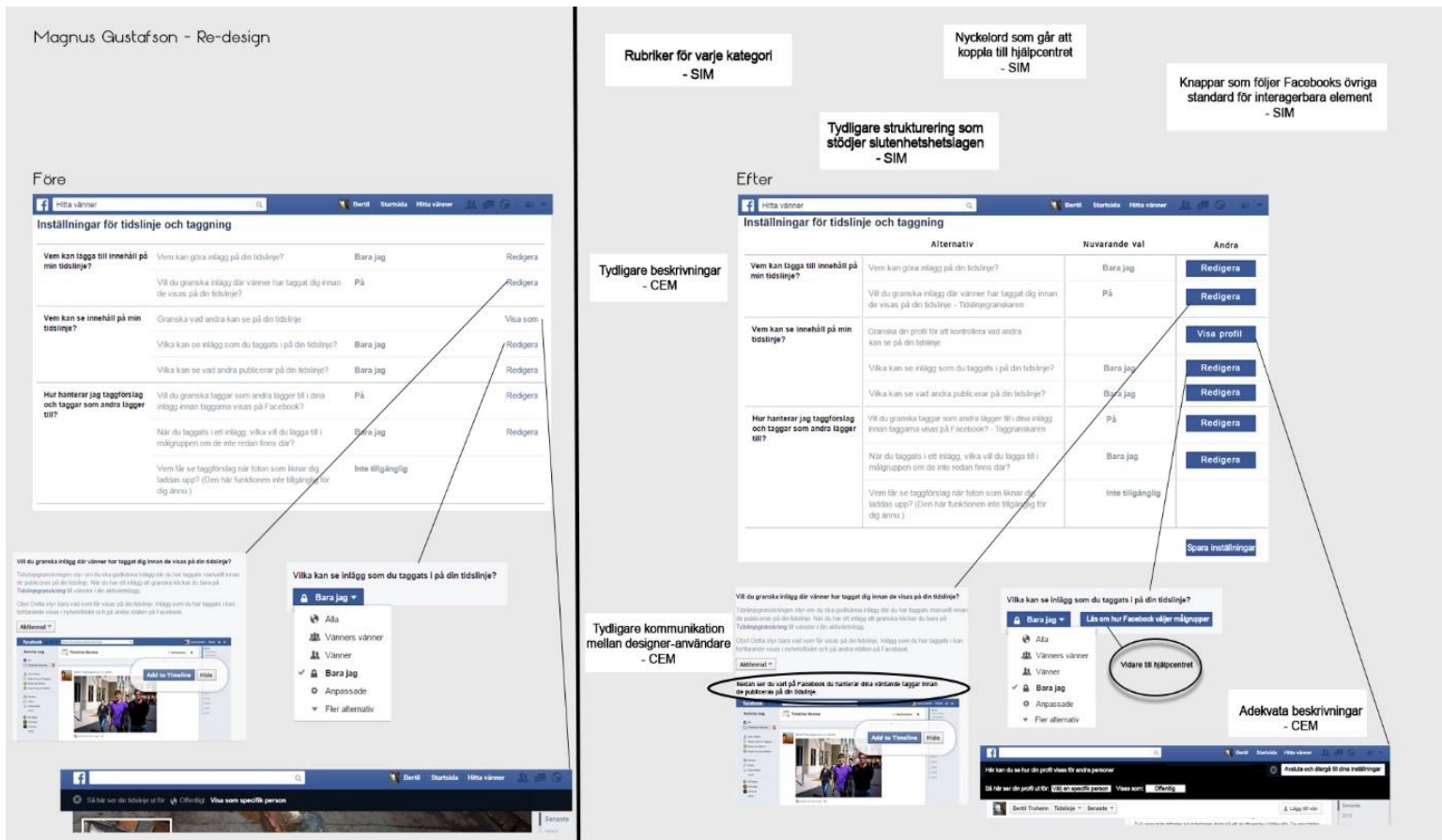


Bild 6, Min om-design

I det här avsnittet kommer jag att redogöra för min om-design av Facebooks sida där sekretessinställningar för tidslinjen genomförs (se bild 6). På bilden har jag annoterat mina olika designbeslut och även spårat dem till respektive metodgenomförande. Inspiration och vägledning för upplägget av om-designen har hämtats från Gaver & Bowers (2012). Bildmanipuleringen genomfördes i Photoshop CC. På den vänstra delen av bilden förekommer Facebooks ursprungliga sida där sekretessinställningarna för tidslinjen och på den högra delen har jag lagt till min om-design. Den högra delen har också intilliggande textur, s.k. annoteringar. Enligt Bill & Gavers (2012) fungerar dessa annoteringar som indexikala relationer som pekar på specifika särdrag i artefakten som sedermera vidgar artefaktens spektrum. Annoteringar är således ett effektivt sätt att lyfta fram egenskaper i artefakten som annars riskerar att gå förlorade.

Den kanske mest synbara skillnaden mellan de båda bilderna är jag lagt till knappar i spalten längst höger istället för att bara ha text. Detta återfinns i annoteringen ”Knappar som följer Facebooks övriga standard för interagerbara element”. Denna förändring härstammar från SIM där jag som expertutvärderare anmärkte på att de ursprungliga orden (”Redigera”) i den högra spalten inte är en tillräcklig indikation på att elementet går att interagera med. Jag beslutade mig därför för att applicera orden på knappar som följer Facebooks övriga standard. Detta anser jag ligger i linje med det signifikationssystem som rör manipulering av grafiska gränssnitt eftersom knappar förväntas ge respons från systemet.

”Tydligare strukturering som stödjer slutenhetslagen” avser de lodräta linjerna som har adderats för att avgränsa de olika spalterna. Slutenhetslagen refererar till gestaltungs-lagen som säger att objekt som grupperas tillsammans ses som en helhet (Benyon 2010, sid. 632). Denna annotering samspelar också med annoteringen för ”Rubriker för varje kategori”. Jag ansåg under genomförandet av SIM att det fattades en tydlig struktur i presentationen av de olika alternativen. Det fanns heller inga rubriker som talar om för användaren vad de olika alternativen har för betydelse. Jag lade därför till rubriker som på ett tydligt sätt talar om för användaren vad de olika spalterna har för betydelse i förhållande till dess funktionalitet. Detta förtydligades senare genom att även lägga till linjer som tydligt avgränsar de olika alternativen.

Annoteringen för ”Tydligare beskrivningar” avser de förändringar som jag genomfört gällande hur funktionalitet beskrivs av designern. Detta var något som framkom under båda metodgenomförandena där framförallt alternativet ”Visa som” förorsakade de flesta metakommunikativa missöden. Knappen och den tillhörande beskrivningen fick därför nya attribut som bättre refererar till vad funktionen avser att uppnå, nämligen att visa hur användarens *profil* ser ut utifrån en annan persons perspektiv.

Annoteringen för ”Nyckelord som går att koppla till hjälpcentret” genomfördes för att vissa av funktionerna lättare ska kunna kopplas till sitt respektive avsnitt i hjälpcentret. Detta framkom under första steget i genomförandet av SIM där jag anmärkte på att begreppet ”tidslinjegranskningen” förekom i hjälpcentret men inte på sidan där inställningen genomförs. Jag lade därför till ”Tidslinjegranskare” för att användaren lättare ska kunna associera alternativet till dess funktionalitet. Detta gjordes även med begreppet ”Taggranskaren” trots att ingen information om funktionen finns i hjälpcentret.

”Tydligare kommunikation mellan designer-användare” avser de förändringar som jag genomfört gällande hur information kommuniceras från designern till användaren, dvs. designerns uppfattning om användaren. Det framkom under genomförandet av CEM att deltagaren hade problem med att förstå vissa av de funktionerna och att beskrivningarna snarare orsakade problem än att hjälpa. Jag tänker då främst på beskrivningen som användaren får ta del av för funktionen ”Tidslinjegranskaren”. Eftersom den tillhörande bilden visar en helt annan del inom Facebook, trodde deltagaren som jag använde mig utav att funktionen ändras på den plats som bilden refererar till. Jag lade därför till en mening för att som på ett tydligare sätt beskriver vad designern avser att förmedla med bilden (se bild 6, högra delen – runda markering i vänstra hörnet). Ytterligare förändringar som gjordes angående

”Tydligare kommunikation mellan designer-användare” var att om-designa funktionen för ”Visa som”, dvs. där användaren kan se sin profil från utifrån en annan persons perspektiv. Deltagaren från genomförandet CEM påvisade svårigheter att tolka hur de olika alternativen som presenterades skulle användas (se bild 4). Det fanns inga indikationer på vilka utav alternativen som deltagaren kunde interagera med. Det fanns heller ingen tillhörande beskrivning för vad deltagaren förväntades göra. Jag adderade därför texten ”Här kan du se hur din profil visas för andra personer” för att syftet med funktionen framgår tydligare. Vita fält lades också till för att signalera till användaren att dessa områden är tillgängliga för interaktion och utfyllnad av information. Den vita färgen används ofta inom Facebook för just detta syfte. Se exempelvis Facebooks navigationsfält.

Slutligen har vi annoteringen för ”Adekvata beskrivningar” som refererar till Facebooks val av målgrupper som användaren kan välja mellan för att begränsa spridningen av privat information från tidslinjen. Det som särskiljer denna annotering mot ”Tydligare beskrivningar” är att jag här vill gå in mer i detalj på designerns användning av olika begrepp. Om vi återgår de till de olika målgrupperna så var detta ett problem som förekom under båda metodövningarna. Jag valde därför att lägga till knappen ”Läs om hur Facebook väljer målgrupper” som en direkt reaktion på att designern borde vara tydligare med att beskriva hur de olika målgrupperna fungerar. Knappen är tänkt att föra användaren vidare till hjälpcentret där *adekvat* information återfinns gällande hur designern har genomfört urvalsprocessen av de olika användargrupperna.

Efter önskemål av deltagaren från CEM lade jag till en knapp för att spara de genomförda inställningarna. På så vis slipper användaren fundera huruvida inställningarna sparas eller inte.

Avslutning

Jag tänkte nu kortfattat reflektera kring de punkter som uppmärksammandes under de båda metodgenomförandena men som inte återfinns i om-designen. Dessa punkter härstammar främst från genomförandet av det första steget för SIM där det tillhörande hjälpavsnittet inspekterades. Jag lyckades där identifiera flertalet tvetydigheter i metakommunikationen mellan designer-till-användare som dessvärre inte fick plats i om-designen. Detta får istället fungera som en sista påminnelse till designern att även se över hjälpcentret och eliminera dessa tvetydigheter.

Källförteckning

Benyon, D. R. (2010) Designing Interactive Systems – A Comprehensive Guide to HCI, UX and Interaction. Pearson Education Limited: Canada

Gaver, B. & Bowers, J. (2012). Annotated Portfolios. Magazine Interactions - Volume 19 Issue 4, July + August 2012. ss. 40-49

Hjälpcenter - Facebook (2015). Hjälp för datorn. <https://www.facebook.com/help/> [2015-03-03]

Prates, R., Souza, C., Barbosa, S. (2000). A Method for Evaluating the Communicability of User Interfaces. Magazine Interactions Volume 7 Issue 1, ss. 31 – 38

Souza, C. S., Leitão, C. F., Prates, R. O., Silva, E. J. (2006). The Semiotic Inspection Method. Proceeding IHC '06 Proceedings of VII Brazilian symposium on Human factors in computing systems, ss. 148-157.

Souza, C. S. & Sieckenius, C. (2005) The Semiotic Engineering of Human-computer Interaction. In Acting with Technology. Cambridge, Mass : MIT Press. 2005

Bilagor

Uppgiftsbeskrivning

Du kommer nu att få använda dig utav Facebooks sekretessinställningar för tidslinjen. Uppgiften går ut på att du ska använda dig utav de alternativen som presenteras på sidan för att minimera spridningen av informationen på tidslinjen så mycket som Facebook tillåter.

Facebook beskriver tidslinjen som följande: ”Din tidslinje är platsen i din profil där du kan se dina egna inlägg, inlägg från vänner och händelser som du har taggats i organiserade efter publiceringsdatum” (Hjälpcenter – Facebook 2015).

Du kommer att få använda dig utav en påhittad profil (Bertil Troheim) där inga tidigare sekretessinställningar har gjorts för tidslinjen.

Du kommer också att bli ombedd att ”tänka högt” under testsessionen. Detta innebär att du talar om samt motiverar dina val som gör under testsessionen.

Medgivandeformulär

Under testsessionen kommer jag att spela in det som utspelar sig på skärmen och din röst. Det inspelade materialet kommer inte att på något vis användas utanför rapporten.

Genom att skriva på detta ger du ditt medgivande till att användbarhetstestet spelas in.

Namn: _____

Underskrift: _____

Datum: _____

Testledare underskrift: _____

Taggning – Resultat

Where is? (What now?)

1 = Deltagaren går tillbaka till ”Vill du granska inlägg där du blivit taggad” – Väljer nu att aktivera. Såg inte knappen tidigare utan såg den först under ”taggranskare”. Väljer nu aktivera. [Navigation]

1 = Deltagaren efterfrågar en ”spara”-knapp så att inställningarna kan sparas. Hittar ingen, eller vet att det inte finns någon. Uttrycker ”Skulle vilja ha”. [Declination / Missing of Affordance]

1 = Deltagaren upprepar att profilen vissas som offentligt vilket inte är målet. Deltagaren söker därför på menyraden efter sätt att lösa detta → hittar inget sätt. [Task Accomplishment]

What's this? (Object or action?)

1 = Vem ska få se inlägg – Undersöker de urval av grupper som Facebook bestämmer för användaren. [Meaning Assignment]

1 = Undersöker ”Vilka kan se inlägg som du taggats på din tidslinje” - utforskar de olika alternativen eftersom fler nu presenteras. [Meaning Assignment]

1 = Undersöker vidare i funktionen som beskrevs ovanför – Valet ”Anpassa” där deltagaren förstår syftet. [Meaning Assignment]

1 = Vill du granska inlägg där vänner har taggat dig? – Läser och förstår inte riktigt. Deltagaren förstår inte givna instruktioner, men tror sig göra det. [Meaning Assignment]

1 = Granska ”Visa som” och de olika valen för hur profilen ska visas, alltså ”Visa profilen som [annan användare]”. [Meaning Assignment]

1 = Taggranskaren, deltagaren läser för att förstå funktionens syfte och hur den fungerar. Tittar runt bland alternativen som finns. [Meaning Assignment]

Oops! (I can't do it this way./ Where am I?)

1 = Granska vad andra kan se på din tidslinje – Trycker men förstår inte funktionens syfte. Går sedan tillbaka till menyn för inställningar. [Meaning Assignment]

1 = Deltagaren utforskar ”Visa som” (”Vad andra kan se på din tidslinje”)– Deltagaren utforskar de olika valen som profilen kan visas som. Trycker på krysset för att avsluta ”visa som”. Detta görs i explorativt syfte eftersom valet inte är fullt förstått. Går därefter tillbaka till granskningen. [Meaning Assignment]

Why doesn't it? (What happened?)

1 = Har nu gjort inställningar för tidslinjen och går tillbaka till ”Granska som” – Deltagaren tycker inte att funktionen avspeglar de tidigare genomförda valen för de olika inställningarna. [Task Accomplishment]

1 = Deltagaren har nu genomfört alla sina val och väljer därefter visa som – Sidan säger: ”visa som offentlig” men deltagaren vill inte detta. Verkar inte förstå att man kan välja hur profilen ska visas. [Task Accomplishment]

1 = Deltagaren testar att ange att visa profilen som en vän (Magnus Gustavsson), dock upplever deltagaren att systemet inte ger adekvat feedback för vad som visas resp. inte visas. [Task Accomplishment]

Looks fine to me...

1 = Deltagaren gör vissa val i tron om att det är rätt – Mer specifikt så går väljer deltagaren ”Bara jag” för hur informationen på tidslinjen ska visas. Detta görs för att det upplevs som mest restriktivt. [Task Accomplishment]

I can't do it.

Thanks, but no, thanks. (I can do otherwise.)

1 = Deltagaren tror att granskning av inlägg, dvs. funktionen ”Vill du granska inlägg där vänner har taggat dig innan de visas på tidslinjen?”, görs enligt de instruktioner som visas på bilden. Deltagaren tror alltså att funktionen genomförs på ett annat ställe. [Task Accomplishment]