

EXAMENSARBETE Increasing user engagement in an IoT-system using a feedback monitoring system**STUDENTER** Maria Hellstrand, Anton Håkansson**HANDLEDARE** Masoumeh Taromirad (LTH), Iraj Entezarjou (Inter IKEA), Laszlo Urszuly (Inter IKEA)**EXAMINATOR** Alma Orucevic-Alagic (LTH)

Hur man genom feedback kan engagera användare att underhålla och monitorera sitt IoT-system

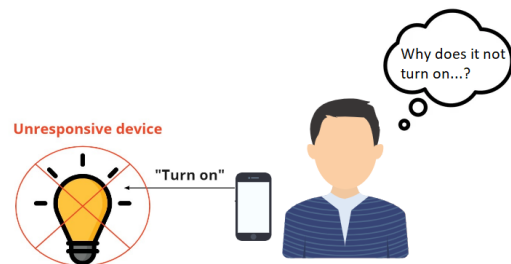
POPULÄRVETENSKAPLIG SAMMANFATTNING **Maria Hellstrand, Anton Håkansson**

Problem med att förstå varför ditt smarta hem beter sig på ett visst sätt? Varför inte lampan tänds när du försöker sätta på den? Efter att ha installerat smarta produkter i sitt hem är förhoppningen att allt ska fungera utan problem, tyvärr är detta oftast inte fallet för många användare. Värdefull feedback från systemet kan göra att användare förstår och kan underhålla sitt smarta hem på ett bättre sätt.

Smarta hem har ökat dramatiskt i popularitet de senaste åren vilket ställer högre krav på systemen gällande förståelse och möjligheter. Ett problem som många användare stöter på är att systemet beter sig på ett oväntat sätt eller att ett fel uppstår. Detta ofta utan att ge någon feedback till användaren. Den bristande feedbacken från systemen skapar frustration hos användarna då de ofta inte förstår de bakomliggande orsakerna till varför problem uppstår. Denna frustration kan leda till att användare blir mindre benägna att använda sina system. För att användare ska kunna bli mer engagerade i att använda sina smarta hem och få en ökad förståelse för sitt system och dess beteende krävs mer information och feedback.

Vi har i detta examensarbete utvecklat en applikation som ger användare direkt feedback i situationer där mer support kan behövas. Denna feedback fokuserar på att hjälpa användaren när fel uppstår i systemet och ge förslag på hur felet kan lösas. Applikationen möjliggör också att användare kan diagnostisera sina enheter och därmed

göra användaren mer proaktiv i underhållningen av sitt system. Denna diagnostisering testar enheterna så att de fungerar korrekt och ger feedback på om något gått fel under testningen.



Resultatet från examensarbetet visar att det finns en stor efterfrågan av denna typ av feedback från slutanvändaren. Det är dock viktigt att presentera informationen på ett enkelt sätt som gör att användaren förstår hur den ska agera utifrån den givna informationen. Fokus ska ligga på vad användaren kan göra för att förhindra eller lösa problemet, snarare än själva problemet i sig.