

## **PRAKTIKERS PERSPEKTIV PÅ UX INOM IT-UTVECKLING.**

En tematisk analys av rådande förutsättningar för tillämpning av UX, inom kommersiell IT-utveckling i Sverige.

## **PRACTITIONERS PERSPECTIVE ON UX WITHIN IT-DEVELOPMENT.**

A thematic analysis of the current conditions affecting the application of UX, within commercial IT-development in Sweden.

Examensarbete inom huvudområdet  
Informationsteknologi  
Grundnivå, 15 Högskolepoäng  
Vårtermin 2016

Kristoffer Davidsson

Handledare: Anna-Sofia Alklind Taylor  
Examinator: Tarja Susi

## Populärvetenskaplig sammanfattning

Det räcker med en enklare sökning på termen "UX" i Google för att ta del av det allmänna, ökade intresse som idag existerar bland både företag och akademi kring användarupplevelsen, vilken inom IT vanligen går under akronymen user experience. Det finns ett tydligt ökat intresse bland organisationer att skapa produkter med förmågan att generera bra användarupplevelser hos den som använder produkten. Konceptet UX är efterträdaren till det mer traditionella konceptet användbarhet, en aspekt som direkt kopplats till användarupplevelsen och som länge fungerat som ledstjärna för den IT-utveckling som bedrivits inom människa-datorinteraktion (MDI). Det är idén om att en användares upplevelse i interaktionen med teknik, kan påverkas av så mycket mer än bara hur 'användbar' interaktionen upplevs, som både akademi och näringsliv på senare år fått upp ögonen för. I en tillbakablick över historien går det att se hur det tidigare smala konceptet "användbarhet" fått nya dimensioner och ersatts med UX - ett större koncept som förlänger användbarhet genom att inkludera exempelvis sociala, känslomässiga och estetiska aspekter i förhållandet mellan användning av IT och användarens upplevelse. Bredden av olika tolkningar av konceptet medför att UX ofta kritiserar för att vara ett 'luddigt' och 'diffust' begrepp som är svårt att tillämpa i praktiken. Samtidigt erkänns att arbete med användarupplevelsen är en viktig del av vad som gör en produkt eller tjänst tillfredställande och köpvärd. Denna obalans har lett till att det finns ett gap mellan teori och praktik som till viss del utgörs av praktiska och värdebaserade motsättningar i avseende UX-konceptets innebörd och dess tillämpning. Denna problematik mellan teori och praktik har länge existerat och förekommer inom de flesta områden med en akademisk motpart. Denna uppsats avser att bidra till att brygga detta gap genom att ur ett praktiskt perspektiv undersöka vilka utmanande förutsättningar som dagens praktiker upplever i sin tillämpning av UX-konceptet. Resultaten indikerar att arbete, eller tillämpning av UX för somliga individer härleds av en större problematik och att tillämpningen av UX är långt ifrån enkel och problemfri. I denna studie redogörs för praktikers egna åsikter, tolkningar och perspektiv i relation till UX och deras tillämpning av konceptet. Bland annat framgår ett övervägande fokus på teknik och handfasta lösningar snarare än de värderingar som UX som koncept - och dess praktiker förespråkar som viktiga.

## **Abstract**

This study is based on interviews with practitioners working with user-experience within IT projects. The aim of the study is to investigate and identify potential obstacles that hinders UX-practitioners to address UX in relation to their perception of the concept. To investigate this, semi-structured interviews were conducted with five UX-practitioners in Sweden, working in UX-roles within organisations who produce IT-solutions such as websites, software and other types of digital systems. Based on these interviews a thematic analysis was used to investigate the topic. The result indicates that the practitioner's ability to communicate the utility and benefits that UX proposes, are essential for the application of UX. Further results indicate that this ability originates from a lack of knowledge and understanding for UX amongst stakeholders within a project, and that the experienced low level of understanding for UX is affected by the general view of UX as being limited to graphic design, and furthermore to pragmatic aspects and competencies rather than acknowledging holistic, user-centered and hedonic aspects.

## **Sammanfattning**

Studien är baserad på intervjuer med praktiker som arbetar med user-experience inom IT-projekt. Studiens mål är att identifiera potentiella hinder för praktiker med avseende på att tillämpa UX enligt sin egna tolkning av konceptet. För att undersöka detta har semi-strukturerade intervjuer utförts med fem UX-praktiker som arbetar i UX-roller inom organisationer vars verksamhet är att producera webbsidor, mjukvara och andra typer av digitala system. Baserat på data från dessa intervjuer har en tematisk analys använts för att sammanställa mönster i respondenternas svar. Resultaten indikerar att en praktikers egna förmåga att kommunicera innebörden av, och nyttan med UX är både en viktig och problematisk del i tillämpningen av UX inom IT. Vidare att denna förmåga härleds och är särskilt nödvändig till följd av en bristande förståelse och kunskap om UX, bland intressenter i ett projekt. Ytterligare framgår att den låga kunskapsnivån påverkas av en allmän uppfattning om att UX avser grafisk design och därmed begränsas till pragmatiska aspekter och kompetenser, snarare än holistik, användarcentrering och hedoniska aspekter.

<b>Innehåll</b>	
<b>1 Introduktion</b>	<b>1</b>
<b>2 Bakgrund</b>	<b>2</b>
2.1 Från användbarhet till UX . . . . .	2
2.2 Tillämpning av UX . . . . .	4
2.3 Gapet mellan akademi och praktik . . . . .	6
2.4 Hinder, utmaningar och framgångsfaktorer för användbarhet och UX	8
<b>3 Problemformulering</b>	<b>11</b>
3.1 Syfte och mål . . . . .	12
<b>4 Metodval</b>	<b>13</b>
4.1 Kvalitativ metod . . . . .	13
4.2 Semi-strukturerad intervju . . . . .	14
<b>5 Genomförande</b>	<b>16</b>
5.1 Intervju . . . . .	16
5.2 Deltagare och urval . . . . .	17
5.3 Etiska ställningstaganden . . . . .	18
5.4 Induktiv tematisk analys . . . . .	19
<b>6 Resultat</b>	<b>22</b>
6.1 Holistiskt och användarcentrerat . . . . .	22
6.2 Bristande förståelse . . . . .	23
6.2.1 Reducering av konceptet och kompetenser . . . . .	25
6.2.2 Yrkestitlar inom IT . . . . .	26
6.3 Ökade krav på motivering av UX . . . . .	27
6.3.1 Motivering styr budget . . . . .	28
6.4 Ökad efterfrågan av UX . . . . .	28
<b>7 Diskussion</b>	<b>31</b>
7.1 Metoddiskussion . . . . .	31
7.2 Resultatdiskussion . . . . .	32
<b>8 Slutsatser</b>	<b>34</b>
8.1 Förslag på vidare forskning . . . . .	35
<b>Appendix</b>	<b>38</b>

# 1 Introduktion

Näringsliv och akademi i dagens informationssamhälle har fått erfara en omvälvning i teknikanvändning, både i avseende bättre teknologiska förutsättningar och ökad användning av interaktiva digitala tjänster och produkter. En ökad närvaro av teknologi har lett till ökade krav bland användare av IT. Det kanske mest tydliga tecknet på denna förändring är hur människor använder teknik för ändamål som tidigare gjorts i fysisk form. Dagens system och tjänster används inte längre endast i arbetsmanhang, i relationen en människa, en dator. Digitaliseringen har blivit en del av människors sätt att leva och arbeta och därför krävs att de tjänster och produkter som produceras har förmågan att främja en positiv upplevelse för användaren. Detta ställer ökade krav på dagens IT-företag. Inom människa-datorinteraktion (MDI) har user experience (UX) uppmärksammats som ett centralt koncept med potentialen att rikta in utvecklingen och design av digitala produkter på ett tydligare användare- och människocentrerat förhållningssätt än tidigare. En central idé inom UX är att inkorporera nyttoaspekter av användarens upplevelser istället för endast traditionella användbarhetsaspekter. Dessa traditionella aspekter går under samlingsnamnet användbarhet, vilket är ett kvalitetsmått och länge eftersträvat fokus inom MDI vilket kan sägas ha fått ytterligare dimensioner givet introduktionen av UX (Hassenzahl & Tractinsky, 2006). Användbarhet är idag en självklarhet som de flesta användare förutsätter vid användningen av en produkt. Användbarhet är också en förutsättning för positiva upplevelser. Detta har gjort att större fokus riktats mot UX och trenden är idag inriktad på att kunna förbättra och säkerställa en god användarupplevelse. Eftersom de båda koncepten (användbarhet och UX) påminner om varandra och härstammar från samma forskningsfält (MDI) så har många av de metoder, utvecklingsprocesser, teorier och värderingar som länge varit centrala inom MDI, överförts till UX. Detta föreslår att UX ärvt delar av de utmaningar som härstammar från användbarhet och MDI i stort. En sådan utmaning härleds av problem med att tillämpa användbarhet vid arbete i praktiken som följd av exempelvis attityder gentemot konceptet och en generell omedvetenhet bland praktiker kring dess innebörd. Detta är konsekvenser som följer ett större problemområde som i bred bemärkelse kallas ”gapet mellan teori och praktik”, en utmaning som kan beskrivas som en obalans mellan UX inom akademien i kontrast till dess genomslag vid praktisk tillämpning (Law, Schaik & Roto, 2014). Tidigare forskning har kunnat redogöra att arbete med användbarhet har varit beroende av ett antal faktorer i yrkesverksamma individers arbetskontext (Gulliksen, Boivie, Persson, Hektor & Herulf, 2004). Likaså att det förekommer en generell okunskap, otydlighet och redundans mot de båda koncepten vilken befästs i de attityder och tolkningar som görs av koncepten bland praktiker i näringslivet (Ardito, Buono, Costabile & Lanzilotti, 2012, 2014; Andreasson, Lindblom & Thorvald, 2015). Syftet med denna studie är att bygga vidare på denna praktiskt förankrade forskningsström, men med ett tydligare fokus på UX. I arbetet redogörs därför UX ur praktikers perspektiv. Fokus ligger på hur praktiker som driver UX-frågor inom IT-utveckling tolkar konceptet och vilka förutsättningar de upplever påverkar tillämpning av konceptet inom IT-utveckling i praktiken. Rapportens frågeställning

handlar om de förutsättningar som praktiker upplever påverkar tillämpningen av UX idag vilket undersöks ur perspektiven; deras egna tolkning, upplevda utmaningar, främjande faktorer och eventuella upplevda skillnader mellan akademi och praktik.

Rapporten innehåller en teoridel och en undersökningsdel. I bakgrunden (kapitel 2) kommer först en inblick i begreppen användbarhet, UX och tillämpning av UX att framgå. Vidare beskrivs gapet mellan akademi och praktik, vilket är det problemområde som ligger till grund för studien. Bakgrundsdelen avslutas med en inblick i tidigare forskning inom problemområdet med avseende på konceptens tillämpning. Baserat på denna information kommer en studie att genomföras vilken avser att undersöka de frågor som rapporten utgår ifrån. Dessa frågor utgör studiens frågeställning och framgår som del av problemformuleringen (kapitel 3). Därefter följer en redogörelse för de metodval som gjorts (kapitel 4) samt det praktiska genomförandet av intervjuer (kapitel 5) och resultatet av studien (kapitel 6). Vidare diskuteras metod och resultat (kapitel 7) för att avslutningsvis dra slutsatser (kapitel 8) samt ge förslag till vidare forskning, baserat på studiens resultat och insikter under studiens gång.

## 2 Bakgrund

I detta avsnitt ges en fördjupad inblick i de centrala begrepp och områden som är relevanta för studien. Här ges en inblick i användbarhet och UX på en konceptuell nivå, samt vad som enligt forskningslitteraturen är vanliga tolkningar och definitioner av koncepten och dess tillämpning i praktiken. Vidare diskuteras det problemområde och perspektiv som ligger till grund för studien.

### 2.1 Från användbarhet till UX

Användbarhet och UX är båda fenomen som har sitt ursprung inom forskningsfältet människa-datorinteraktion (MDI), ett tvärvetenskapligt fält med lång tradition och intresse för interaktion mellan människa och datoriserade system. MDI är idag ett samfund för en rad olika discipliner med detta delade intresse (Rogers, 2012). I litteraturen beskrivs User experience (UX) och användbarhet som både enskilda koncept inom MDI och samlingsnamn för olika aspekter av en användares interaktion och upplevelse med en produkt eller tjänst. Ur ett historiskt perspektiv är användbarhet det tidigare av de två koncepten, medan UX är relativt nytt. UX representerar en bredare värdegrund för vad som sägs utgöra en användares upplevelse, i jämförelse med den värdegrund som användbarhet under en längre tid förespråkats (Law, Roto, Hassenzahl, Vermeeren & Kort, 2009; Rogers, 2012).

UX introducerades med anledning av att användbarhet på senare år inte ansågs vara tillräckligt för att beskriva den allt mer komplexa interaktion och de upplevelser som ny teknologi medför. Användbarhetskonceptet ifrågasattes med avseende på deras förmåga att kunna beskriva verkligheten d.v.s. huruvida användbarhet var ett representativt helhetsmått för alla de upplevelser som interaktion med teknik ger upphov till. Kritiker av användbarhet pekade på användares förändrade krav och möjligheter för allt rikare upplevelser genom teknik (Carroll, 2013). Detta resulterade i en form av expansion av användbarhetskonceptet, från ett smalare användbarhetsperspektiv till UX, vilket enligt Law, Abrahao, Vermeeren och Hvannberg (2012) innebar:

*“The shift of emphasis in the field of HCI from usability engineering to a much richer scope of user experience where users’ emotions, affects, motivations, and values are given as much, if not more, attention than ease of use, ease of learning and basic subjective satisfaction”* (Law m. fl., 2012, s. 1)

Definitionsmässigt har användbarhet till skillnad från UX en väletablerad definition:



*”Den utsträckning till vilken en specifik användare kan använda en produkt för att uppnå specifika mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i en given användningskontext” (ISO, 2010).*

Enligt definitionen avser ”ändamålsenlighet” den precision eller fullständighet som användaren kan uppnå när hen försöker nå sina mål. Vidare avser ”effektivitet” resursåtgången av användningen i förhållande till hur ändamålsenligt användaren kan nå målen medan ”tillfredsställelse” avser en frånvaro av besvärlighet och positiva attityder gentemot användningen (Gulliksen m. fl., 2004). I kontrast till denna definition är UX omfattning och definition ett mer debatterat område. Law m. fl. (2012) menar att den föreslagna, standardiserade definition som framgår i ISO 9241 (ISO, 2010), är otillräcklig och kräver ytterligare definition för att vara representativ för innebörden av UX. I den nuvarande definitionen anges att UX avser *”A person’s perceptions and responses that result from the use and/or anticipated use of a product, system or service.”*. En annan välkänd definition anger att UX avser *the totality of the effect, or effects felt (experienced) internally by a user as a result of interaction with, and the usage context of, a system, device or product”* (Hartson & Pyla, 2012). Enligt definitionen avser “interaction” och “usage” samlingsstermer för det användare ser, hör, rör och tänker. Bredden och öppenheten i de existerande definitionerna preciseras något i den beskrivning som Hassenzahl och Tractinsky (2006) uppger då de beskriver UX i termer om hedoniska och pragmatiska aspekter. UX avser enligt denna förklaring vara uppdelad mellan instrumentella (användbarhet) och icke-instrumentella (upplevd nytta), subjektiva och dynamiska kvaliteter av användarens upplevelse. Implicit innebär detta att användbarhet är en mer instrumentell delmängd av UX som innefattar både instrumentella och icke-instrumentella faktorer/aspekter (Hassenzahl & Tractinsky, 2006; Law m. fl., 2009). Definitionen av UX varierar beroende på kontext, teknologi och perspektiv. Detta tillsammans med den värdegrunden som konceptet förespråkar, är centrala anledningar till att definitionen är ett omdebatterat område, vilket gör det svårt att hitta en allmängiltig definition av begreppet i den akademiska litteraturen. Ett exempel på denna pågående utveckling av definitioner illustreras genom de tillägg till ISO (2010) definition som föreslagits ingå:

- UX inkluderar en användares samlade känslor, tro, preferenser, uppfattningar, fysisk och psykologisk respons, beteenden och åstadkommande som sker innan, under och efter användning.
- UX är en konsekvens av varumärkesimage, presentation, funktionalitet, system kvalitet, interaktivt beteende och assisterande förmågor av ett interaktivt system, användarens interna och fysiska tillstånd som resulterar från tidigare erfarenheter, attityder, färdigheter och personlighet och kontexten där användning sker.

- När användbarhet tolkas utifrån användarens mål kan användbarhet inkludera upplevelse och emotionella aspekter som vanligtvis associeras med user experience. Användbarhetskriterier kan användas för att redogöra aspekter av user experience.

Många verksamma forskare inom MDI och praktiker med yrken där användbarhet och UX är centrala koncept anser det vara fundamentalt att betrakta UX som ett dynamiskt, kontextberoende och subjektivt koncept (Law m. fl., 2009). Gemensamt för de båda idéerna (användbarhet och UX) är att de är förankrade i människors användning av en produkt och således kräver någon form av undersökande och/eller utvärderande för att kunna redogöra för de aspekter som i förhållandet användare- produkt, påverkar interaktionen. Ett samlingsnamn för dessa aktiviteter är användarundersökning (eng. user research) hädanefter betecknat "UR", vilket vanligtvis kännetecknar undersökning av användares preferenser eller utvärdering av användares interaktion med en produkt (Sauro & Lewis, 2012; Goodman, Kuniavsky & Moed, 2012). Dessa aktiviteter utgör en kritisk del i User experience design (UXD) vilken är en paraplyterm för de många discipliner (exempelvis visuell design, interaktionsdesign, informationsarkitektur o.s.v.), vars arbete har förmågan att påverka användares upplevelser. Målet för UXD i praktiken kan därför beskrivas vara att förbättra användarens tillfredsställelse vid användning av nya och existerande informationsteknologiska produkter genom en process bestående av att undersöka, utvärdera och skapa designlösningar med ett primärt fokus på användare och användares upplevelse av interaktionen. Syftet med att bedriva UR-aktiviteter inom ett utvecklingsprojekt eller en organisation associeras därför ofta med att applicera mer eller mindre vetenskapliga metoder för att samla in viktig information kring användare och deras interaktion med en produkt, i syfte att kunna förbättra UX genom det arbete som föreligger individer inom de olika disciplinerna vars arbete påverkar UX.

## 2.2 Tillämpning av UX

Flera välkända forskare inom MDI är överens om att främjande av en användares upplevelse genom design, kräver förståelse för användares preferenser (Law m. fl., 2009; Hassenzahl & Tractinsky, 2006). För att erhålla denna förståelse förespråkas inom MDI och UX-litteraturen att bedriva UR, vilket är ett vanligt förekommande samlingsbegrepp för aktiviteter med målet att undersöka och/eller utvärdera aspekter av användarupplevelsen (UX) i relationen människa-produkt, exempelvis beteenden (Sauro & Lewis, 2012; Goodman m. fl., 2012; Anderson, McRee & Wilson, 2010). Premissen för UX uttrycks därför ofta i termer om att förstå användaren. Begreppet "användare" som aktiviteterna syftar till, är en av de mest centrala pseudonymerna inom IT. Där är praxis att använda benämningen "användare" istället för exempelvis "kund" för att tala om konsumenten, vanligare. Vem som räknas vara en "användare" inom ramarna för MDI kan enligt Sauro och Lewis (2012) vara en mängd olika identiteter. I generella termer är det den eller

de individer som konsumerar eller nyttjar informationsteknologiska (IT) produkter genom att använda dem eller påverkas av dem. I praktiken kan användaren därför kännetecknas av både en specifik individ eller ett segment av individer, exempelvis betalande kunder, allmänheten, eller en anställd arbetande individ inom ett företag som använder ett system av något slag (Sauro & Lewis, 2012). Vem som tillräknas identiteten ”användare” av en produkt är inte alltid tydligt i teorin då detta beror på den aktuella kontexten i varje specifikt fall. Idén bygger på att UR som UX-främjande aktivitet fokuserar på att undersöka och utvärdera användares beteenden och preferenser (Sauro & Lewis, 2012; Goodman m. fl., 2012). En förklaring av identiteten ”användare”, som är i linje med de värderingar som kännetecknar användbarhet och UX inom MDI är därför att en användare är någon som försöker uppnå någon form av mål eller nytta genom att använda ett gränssnitt (eng. interface) samt att tekniska specifikationer av produkten för denne är ointressant eller sekundärt i sammanhanget. Innebörden av ”undersökning” är inte lika diskuterat inom MDI-litteraturen. Sauro och Lewis (2012) menar att det är ett generiskt begrepp vars innebörd är förankrad i de metoder, tekniker och processer som professionella utövare använder för att undersöka och utvärdera aspekter av upplevelsen. Begreppets sammantagna innebörd är även beroende av huruvida undersökning och utvärdering betraktas som en kvantitativ eller kvalitativ aktivitet, något som på senare år blivit ett omdiskuterat problem inom MDI (Law m. fl., 2012). Oavsett ansats så är kärnan i UR att på ett systematiskt sätt erhålla relevant kunskap om användare i relation till användningen som sker, något som i sin tur är en integral del av UX vilket illustreras i de definitioner av UR som existerar:

En generell definition av UR inom MDI ges av Goodman m. fl. (2012). De beskriver att: *”User research is the process of understanding the impact of design on an audience.”* (Goodman m. fl., 2012, s. 3)

En liknande definition av UR anger att: *”User research is the systematic study of the goals, needs, and capabilities of users so as to specify design, construction, or improvement of tools to benefit how users work and live”* (Sauro & Lewis, 2012, s. 9)

En ytterligare definition ur ett mer praktiskt, designperspektiv uppges av Anderson m. fl. (2010) vara: *”The principal goal of user research is to communicate findings about a limited sample of users to give the project team the ability to understand the broader user base and see things from the user’s perspective”* (Anderson m. fl., 2010, s. 181)

Dessa olika definitioner ger tillsammans en inblick i den bredd och variation av förekommande tolkningar av innebörden och syftet med UR och vad tillämpning av

UX kan innebära. Citaten ovan antyder gemensamt att UR i ett generellt perspektiv syftar till att studera relationer mellan användare och produkt medan förbättring av UX är målet för arbetet. Vidare att förstå användares personliga preferenser, ibland uttryckt som mål, behov och förmågor, i relation till aktuell eller framtida användning av digitala produkter samt att målet med UR är att försöka förstå och kommunicera insikter som ur användarens perspektiv är relevanta för intressenter i ett utvecklingsprojekt. Fördelarna med att bedriva UR, likväl som risker med att exkludera UR i en utvecklingsprocess är många och tydliga i litteraturen. Goodman m. fl. (2012) redogör för fall där digitala produkter utvecklats utan, alternativt bristande, föregående UR, och konkluderar att det viktigaste, oavsett hur bra en produkts tekniska sammansättning är, att produkten tillfredsställer och respekterar användares behov, mål och förmågor för att skapa en god användarupplevelse (UX). Vidare att exkludering av denna typ av arbete inom ett projekt ofta är den primära anledningen till att många tekniskt framstående produkter inte lyckas leva upp till användares förväntningar vid interaktionstillfället (Goodman m. fl., 2012; Anderson m. fl., 2010).

Premissen för de olika sätten att bedriva UR som existerar grundas i att UX-konceptet ibland anses vara svårt att operationalisera utan att på ett trovärdigt sätt kunna mäta dess aspekter kvantitativt. Huruvida detta är möjligt och lämpligt eller inte råder det delade meningar om och är utanför ramen för denna studie. I denna studie ligger fokus på upplevda förutsättningar för att kunna tillämpa UX som koncept. Utgångspunkten för att kunna identifiera individer som gör detta i sitt dagliga arbete är att 'tillämpning av UX' i någon mån avser att erhålla kunskap om användare och deras interaktion med en produkt enligt de definitioner av UR som framgår ovan. Vidare betraktas en praktikers tillämpning av UX även kunna kännetecknas av olika sammansättningar av design, teknisk utveckling m.m. i enlighet med den beskrivning som Anderson m. fl. (2010) uppger.

### **2.3 Gapet mellan akademi och praktik**

Inom många verksamhetsområden med en akademisk motpart (exempelvis juridik, ekonomi, medicin och design) förekommer en obalans mellan de forskningsresultat som akademien producerar och lär ut i relation till hur kunskapen tillämpas genom arbete i praktiken (Norman, 2010). Denna obalans kan på en generell nivå beskrivas som ett gap i kunskapsutbytet mellan akademi och praktisk verksamhet och tillämpningen av denna kunskap. Detta är en problematik med flera dimensioner. En dimension är att organisationer och enskilda praktiker av olika anledningar ignorerar den kunskap som akademien producerar på grund av att den inte anses vara lämplig eller tillämpbar ur ett praktiskt perspektiv, i enlighet med de mål som står i centrum för verksamheten. Ett sådant fundamentalt mål för kommersiella verksamheter är att kunna tillgodose kunden med nya innovativa produkter, som i sin tur genererar en avkastning för företaget. Om kunskapen som forskningen producerar inte är i linje med, eller förhindrar målen, tendererar

den att förbises (Norman, 2010). Detta innebär många gånger att det spelar liten roll, ur ett praktiskt perspektiv, om kunskapen som forskningen producerar är relevant om den inte är praktisk tillämpbar. Detta är ett vanligt förekommande problem inom många områden eftersom forskning och praktik har olika målsättning och värdegrund. Kommersiella företag är främst inriktade på att kunna skapa vinstgivande produkter och reducera kostnader medan forskning lägger större vikt vid evidens, hypoteser och slutsatser. Detta leder till att forskningsresultat sällan anses vara direkt tillämpbara i en praktisk kontext (Norman, 2010). Likaså är en dimension av problematiken att forskningsresultat tillämpas felaktigt i praktiken, sett ur ett akademiskt perspektiv. En anledning till att detta gap existerar och är ett problem, menar Norman (2010), är att forskningsresultat i regel baseras på tester utförda under kontrollerade förhållanden, medan verkligheten kan innebära helt andra oförutsägbara förhållanden och förutsättningar. Detta gör att mycket av den kunskap som produceras och förespråkas inom akademien inte fungerar när den tillämpas i praktiken. Det är dessa förutsättningar, sett ur ett praktiskt perspektiv som denna studie avser att tydliggöra. Tidigare studier som undersökt hur användbarhet och UX applicerats inom systemutveckling i praktiken indikerar att ett förekommande gap mellan forskning och praktik även existerar mellan den forskning som sker kring användbarhet och UX och praktikers sätt att arbeta (Law m. fl., 2012). Inom detta område finns troligen flera bidragande faktorer till gapets förekomst. Ardito m. fl. (2012) redogör bland annat en kommunikationsbarriär mellan användbarhetsforskning och praktik i termer om att praktiker anser användbarhet och UX vara en biprodukt av övrigt utvecklingsarbete, medan forskningen resulterat i en mer nyanserad bild (ISO, 2010) av konceptets innebörd. Kunskapen som forskningen producerat har i dessa fall inte lyckats nå ut till, eller befästs hos många praktiker, varvid förutfattade meningar tar vid där kunskapen slutar. Däri ligger kommunikationsbarriären mellan de forskningsresultat som produceras i kontrast till hur praktiker arbetar. För att överbrygga gapet i detta avseende så uppger exempelvis Ardito m. fl. (2014) att en tydlig kommunikation av nyttan med att arbeta människocentrerat är nödvändig. Detta görs bl.a. genom forsknings- och utvecklingsprojekt (R&D) som utförs enligt konceptens principer. Vikten av att kontinuerligt redogöra och diskutera förhållanden mellan akademi och praktisk tillämpning av människocentrerad IT-verksamhet är något som inom MDI redan tillkännagjorts, exempelvis genom akademiska konferenser, där olika intressenter inom MDI deltar för att bl.a. diskutera UX omfattning, dess definition och innebörd i paritet till aktuell forskning (Law m. fl., 2012).

Givet detta problems förekomst och med utgångspunkt i att UX är ett relativt nytt koncept utan längre tradition, är det viktigt att kontinuerligt eftersträva att kommunicera ett praktiskt perspektiv av UX; Vilken är den aktuella uppfattningen om UX idag bland praktiker? Är praktikers tolkning av UX tillämpning i linje med den problembild som akademien redogör? Och kanske den mest grundläggande frågan - vilka faktorer påverkar tillämpningen av UX i praktiken och vilka förutsättningar existerar med avseende på praktikers förmåga att kunna

arbete med UX? Denna typ av frågor är viktiga för att kunna främja den kunskapsutveckling som sker på båda sidor om gapet, så att utvecklingen av fältet blir ömsesidigt hållbart och relevant. Tidigare studier som undersökt hur användbarhet och UX tillämpats inom systemutveckling i praktiken indikerar att gapet även förekommer med avseende på dessa koncept (Law m. fl., 2012). En del av dessa studier kan betecknas som "*undersökningar kring rådande attityder och medvetenhet om UX i industrin*", vilket är ett av de problemområden som behandlar praktikers attityder gentemot arbete med användbarhets- och UX-aspekter inom mjukvaru/systemutveckling (Ardito m. fl., 2012, 2014; Gulliksen m. fl., 2004; Andreasson m. fl., 2015). Dessa studier indikerar gemensamt att den kunskap som existerar i form av forskning kring koncepten, haft en begränsad inverkan på de individer som är yrkesverksamma i näringslivet, i termer om hur olika individer tolkar och värderar koncepten samt deras inverkan på arbete med utveckling och design (Ardito m. fl., 2012, 2014; Andreasson m. fl., 2015). Ett intressant uppmärksammande i dessa studier är att motsvarande uppfattningar fortfarande förekommer med avseende på användbarhet, som är det mer traditionella konceptet (Andreasson m. fl., 2015). Detta indikerar att de båda koncepten ännu inte är integrerade som en naturlig del i hur företag bedriver sin utvecklingsverksamhet.

## **2.4 Hinder, utmaningar och framgångsfaktorer för användbarhet och UX**

En av de tidigaste studierna som genomfördes med fokus på användbarhet i praktiken fokuserade på hur ofta användbarhetsarbete förekom och vilka parametrar i en praktikers kontext som arbetet var beroende av, d.v.s. de hinder/utmaningar och framgångsfaktorer som dåtidens yrkesverksamma förknippade med sitt arbete (Gulliksen m. fl., 2004). Studien undersökte ur ett praktiskt perspektiv, vilka avtryck användbarhet gjort på mjukvaruindustrin och det arbete som föregick dåtidens MDI-orienterade individers arbete. En central upptäckt i denna studie var att arbete med användbarhet i regel sällan förekom, alternativt betraktades som en biprodukt av övrigt arbete inom många mjukvaruprojekt. Denna slutsats ansåg författarna vara bekymmersam, givet konceptets långa tradition inom MDI (Gulliksen m. fl., 2004). De noterade även ett antal framgångsfaktorer som var avgörande för att underlätta arbete med fokus på användbarhet. Mer specifikt noterades att följande faktorer i rangordning påverkar hur väl arbete med användbarhet kan genomföras:

- Användbarhet framhävs som en del av projektplanen från början
- Stöd från projektets ledning
- Stöd från organisationens ledning

- Stöd från användare
- Acceptans från utvecklare

Många intervjupersoner i studien upplevde att stöd från olika intressenter var viktigt. Resultaten ovan beskrivs handla om ett behov av delad förståelse för vikten av att arbeta med användbarhet och ett delat ansvar bland intressenter för att användbarhet uppfylls i den utvecklade produkten (Gulliksen m. fl., 2004).

Liknande förhållanden med avseende på praktisk tillämpning av användbarhet uppmärksammas även i senare studier (Ardito m. fl., 2014; Andreasson m. fl., 2015). Där uppmärksammades bl.a. en vanlig förekomst av förutfattade meningar gentemot användarcentrerat arbete, riktat mot att undersöka aspekter av användbarhet och UX (Ardito m. fl., 2012; Andreasson m. fl., 2015). Att bemöta användbarhet och UX ansågs enligt respondenter i dessa studier vara omotiverat och kostsamt och prioriterades därför inte. Somliga respondenter i studien ansåg att användbarhetsfrågor inte vara lika viktiga som tekniska- och funktionella aspekter av en produkt. Denna attityd kom att kallas ”Developer mindset” vilket kan beskrivas som ett övervägande fokus på tekniska aspekter i en produkt bland utvecklare med tekniska arbeten (Ardito m. fl., 2012). Vidare noteras en upplevd avsaknad av krav på användbarhet och UX i företags huvudböcker (eng. general ledgers) d.v.s. en avsaknad av explicita krav på att användbarhet och UX-aspekter undersöks i samband med ett projekt (Ardito m. fl., 2012; Andreasson m. fl., 2015). Resultaten i dessa studier är baserade på respons från individer utan specifik bakgrund eller koppling till varken användbarhet, UX eller annat område associerat med MDI till skillnad från studien av Gulliksen m. fl. (2004) där målgruppen bestod av MDI-orienterade individer. Detta är något som kan ha haft en inverkan på de resultat som redogörs, men kontentan är ändå tydligt i samtliga fall: många praktiker ignorerar eller åsidosätter användbarhet och UX aspekter vid utveckling av IT.

Detta är de motsättningar som frekvent nämns i tidigare forskningslitteratur i avseende praktiskt arbete med koncepten. Dessa faktorer kan påverka förutsättningarna för hur väl arbete med UX kan genomföras och i slutändan, hur väl produkten mottas och upplevs av användaren (Ardito m. fl., 2012; Gulliksen m. fl., 2004; Andreasson m. fl., 2015). I både Gulliksen m. fl. (2004) och Ardito m. fl. (2012) föreslås att denna problematik relaterar till okunskap och omedvetenhet bland praktiker, d.v.s. ett ovetande eller misstolkande av begreppens egentliga innebörd och hur de bör arbeta med aspekterna. Många praktiker med tekniska arbeten vet fortfarande inte vad användbarhet innebär, i paritet till den definition som länge förekommit (ISO, 2010). I studien framstår användbarhet och UX ur många praktikers perspektiv som vedertaget, en sidoeffekt av övrigt arbete. I tillägg till dessa brister, uppmärksammas att många yrkesverksamma inte känner till att

UX existerar vilket är tydligt i både Ardito m. fl. (2012) och Andreasson m. fl. (2015). I dessa studier analyseras främst användbarhet medan UX är sekundärt, vilket förklaras enligt premissen att UX är ett mer diffust koncept än användbarhet och därför svårare att förstå.

Baserat på tidigare litteratur med ett praktisk perspektiv går det att konstatera ett mycket viktigt problem: att arbete som avsett att främja användbarhets- och UX-arbete i många fall inte alls förekommit i verkligheten och att detta i somliga fall relaterar sig till rådande förutsättningar för arbetet i formen av upplevda hinder för arbetet. Dessa förutsättningar kan bevisligen vara både sociala, personliga och praktiska och är den primära analysenheten i denna studie. Vidare att det samlade antalet praktiker som valt att bemöta användbarhet och UX lågt, trots ett existerande intresse hos både organisationer och enskilda individer att förbättra dessa aspekter av en produkt (Ardito m. fl., 2012, 2014). Detta väcker frågan huruvida dagens praktiker som arbetar med UX, upplever att de kan tillämpa UX på ett godtyckligt sätt idag eller om problemen kvarstår? De studier som nämnts ovan har ett tydligt praktiskt perspektiv. Detta perspektiv utgör grunden för detta arbete, där fokus läggs på praktikers perspektiv på de förutsättningar som existerar med avseende på tillämpning av UX.



### 3 Problemformulering

Med perspektiv på tidigare studier med ett tydligt praktiskt perspektiv på användbarhet och UX (Ardito m. fl., 2012; Gulliksen m. fl., 2004; Andreasson m. fl., 2015) så noteras i avsnitt 2.4, ett övervägande fokus på tillämpning av användbarhetskonceptet. UX är i dessa studier endast en sekundär analysenhet, vilket ökar relevansen i att utföra en studie där UX sätts i fokus. Detta är dock inte att åsidosätta användbarhet i sammanhanget eftersom användbarhet betraktas som en del av UX, enligt definitionen av Hassenzahl och Tractinsky (2006) och den beskrivning som uppmärksammas i avsnitt 2.1. Som inledningsvis nämnts, går behovstrenden allt mer mot UX d.v.s. företag vill kunna skapa produkter och tjänster som inte bara är användbara utan tillfredställer användaren, vilket ytterligare motiverar ett fokus på UX i studien. Dessutom uppges UX vara en drivande faktor i många av dagens IT-företags verksamhet, något som är tydligt i den marknadsföring företagen bedriver.

I denna studie hävdas att det är relevant att studera UX, ur ett praktiskt perspektiv. Detta är viktigt att redogöra, för att kunna få en inblick i den praktiska förankringen inom området och överbrygga delar av den obalans som finns mellan forskning och praktiskt arbete inom människocentrerad utveckling d.v.s. det problem som Norman (2010) beskriver i avsnitt 2.3. För att bidra till att överbrygga detta gap är det viktigt att informera såväl näringsliv som akademi och andra intressenter om de förutsättningar som praktiker själva upplever vid arbete med UX.

För att kunna bidra med ny information och ett annat perspektiv till den debatt som råder inom området i avseende gapet mellan forskning och praktik (avsnitt 2.3), anses det därför lämpligt att fokusera på individer inom de organisationer som utger sig bedriva IT-utveckling enligt en människocentrerad värdegrund, med fokus på UX. Digitaliseringen är idag större än någonsin och fortsätter att växa. Det är en pågående reform som styr hur människor lever sina liv. Det är därför viktigt att säkerställa hållbarheten i denna utveckling för att skapa en bra överrenstämmelse mellan användares upplevelse och tekniken som används. Professionella praktiker av UX inom IT-företag blir allt vanligare, varvid det är viktigt att möjliggöra att deras perspektiv på tillämpningen av UX framförs och kommuniceras till såväl forskarsamhället och allmänheten. Med perspektiv på tidigare studier och problemområdet för studien så har följande huvudfråga formulerats:

- *"Vilka förutsättningar upplever praktiker påverkar tillämpningen av UX idag?"*

Detta är en fråga som går att tolka på flera olika sätt. För att undersöka och begränsa huvudfrågan, har därför nedanstående delfrågor formulerats. Frågorna är delvis skapade med utgångspunkt i de analysenheter som varit centrala i

tidigare studier d.v.s. utmaningar, hinder och framgångsfaktorer för användare och människocentrerad IT-utveckling som nämns i avsnitt 2.4:

- Hur betraktar praktiker innebörden av UX?
- Vilka skillnader upplever praktiker existerar mellan innebörden av UX och dess tillämpning i praktiken?
- Vilka utmaningar upplever praktiker med att arbeta med UX?
- Vilka främjande förutsättningar upplever praktiker existerar för deras tillämpning av UX?

Syftet med delfrågorna är att rama in studien till ett antal relevanta aspekter av huvudfrågan. Den första frågan syftar till att undersöka innebörden av UX ur varje enskild individ/praktikers perspektiv. Detta är en viktig utgångspunkt för att vidare kunna resonera kring huvudfrågan med förankring i de tolkningar som existerar i verkligheten. Eftersom UX inte har någon allmängiltig definition enligt litteraturen och är ett förhållandevis nytt fenomen så betraktas det vara sannolikt att individerna som ingår i denna studie hade olika uppfattning om vad UX innebär varvid det skulle minska trovärdigheten att inte redogöra för hur individerna själva tolkar fenomenet. Övriga tre frågor avser att tillsammans rikta in huvudfrågan på upplevda förutsättningar för arbetet; utmaningar och framgångsfaktorer som individerna kopplar till sin arbetskontext. Vidare är syftet med delfrågorna att ge huvudfrågan en djupare dimension d.v.s. i tillägg till huvudfrågan redogöra en nyanserad bild av UX inom praktisk verksamhet.

### **3.1 Syfte och mål**

Med problemformuleringen och bakgrunden som utgångspunkt är syftet med studien som helhet specificerat vara följande: *”Att bidra med ett praktiskt perspektiv på tillämpningen av UX för att bidra till vidare diskurs av kunskapsgapet mellan UX i akademi och praktik.”*

Detta syfte kompletteras av ett mer konkret mål för att vägleda studien: *”Målet är att skapa en insikt i och bättre förståelse för de förutsättningar som påverkar en praktikers tillämpning av UX inom kommersiella verksamheter.*

## 4 Metodval

Nedan presenteras de huvudsakliga metodval som gjorts för att undersöka frågeställningen.

### 4.1 Kvalitativ metod

Detta arbete handlar om att få förståelse för UX i praktiken genom att studera förutsättningarna för arbete med UX med utgångspunkt i praktikers egna perspektiv. För att studera detta har kvalitativa metoder valts ut. Kvalitativ metod innebär i generell mening att studera hur något är beskaffat genom att systematiskt samla in språklig data och analysera denna i syfte att fördjupa förståelsen för ett fenomen (Patton, 2005). Exempel på kvalitativa metoder är intervju och fältstudie vilka skiljer sig med avseende på syfte och tillämpning. En fältstudie kan utföras både genom forskarens egna deltagande eller observation av ett fenomen. Viktiga kännetecken för samtliga kvalitativa metoder är en strävan efter att studera fenomen så som de utspelar sig i verkligheten, utan manipulering och med en öppenhet för tidigare okända insikter och kunskaper (Patton, 2005).

Dessa egenskaper betraktas vara fördelar för den aktuella studiens syfte och frågeställning eftersom frågorna kräver insikt i, och redogörelse för praktikers egna åsikter, tolkningar och erfarenheter. Dessa är faktorer som vore svåra att redogöra genom matematiska beräkningar och statistik eftersom de är tidigare okända, individuella faktorer som kan påverkas av både kontextuella och sociala faktorer i individernas arbetssituation. Dock menar Patton (2005) att det är vanligt att kombinera kvalitativa och kvantitativa metoder för att stärka och triangulera (olika data pekar på samma slutsats) evidensen för hur fenomen eller aspekter av ett fenomen är beskaffade. En kvantitativ undersökning skulle i detta fall passa bra som uppföljning av studien, för vidare forskning kring området. Detta hade kunnat innebära att med utgångspunkt i resultatet från denna studie formulera en relevant kvantitativ undersökning för att bevisa hur kvalitativa data eller påståenden förhåller sig statistiskt. Vidare förespråkar Langemar (2008) kvalitativ metod i syfte att definiera begrepp vilket ytterligare motiverar kvalitativ metod. Även om definition av begrepp inte är avsikten med denna studie så är innebörden av UX enligt dagens UX-praktikers perspektiv en central del av frågeställningen, vilket utgörs av hur olika individer tolkar och resonerar kring UX som teori och tillämpat koncept.

Målet för kvalitativ forskning är alltså ofta att få bättre insikt i hur något förhåller sig eller är beskaffat snarare än att bevisa en teori. Dataanalys inom kvalitativ metod kännetecknas av att identifiera mönster och teman i språklig data. I denna process är det viktigt att bibehålla en så naturlig bild av fenomenet som möjligt d.v.s. eftersträvan av att inte manipulera den bild som verkligheten visar när data analyseras (Patton, 2005). Forskarens egna medverkan och tolkning är alltid en viktig faktor att bejaka i kvalitativa studier. Langemar (2008) förklarar detta som

två huvudsakliga problem/utmaningar med kvalitativ forskning; intersubjektivitet och multipla tolkningar av samma fenomen. Dessa är båda problem som härleder forskarens roll i studien. Intersubjektivitet innebär att det inte går att frångå forskarens egna tolkningar av det som uppges av deltagarna i studien. Multipla tolkningar innebär att det alltid går att göra flera tolkningar av samma fenomen vilket kan innebära att resultatet är beroende av respektive deltagares och forskarens tolkning (Langemar, 2008). Trots risken för olika tolkning så är synen inom hermeneutiken att det finns ett värde i dessa resultat och resonemanget grundar sig på att tolkningar är nödvändiga och sker hela tiden. Resultaten från en kvalitativ studie kan anses kunna vidareutvecklas till hypoteser, i nya studier för att driva vidare kunskapsutvecklingen och är där med viktiga. Detta är förhoppningen med denna studie, att skapa och kommunicera en förståelse för UX i näringslivet, som senare både kan forskas vidare på och främja en människocentrerad syn på mjukvaruutveckling och den praxis som praktiker anammar. En annan viktig faktor med kvalitativ forskning är trovärdigheten (eng. credibility) i studien. Patton (2005) menar att trovärdigheten i resultaten är beroende av hur data samlas in och behandlas i studien samt hur de framställs för betraktaren. Det skall vara möjligt för betraktaren att spåra hur studien utförts och bedöma om det som anges är trovärdigt. För att uppnå detta, rekommenderas därför bl.a. att data analyseras noggrant med uppmärksamhet på validitet (överensstämmelsen mellan det som studeras och hur det mäts), reliabilitet (tillförlitligheten i utförande) och triangulering (olika datakällor) (Patton, 2005). För att främja validiteten avses praktiker som hanterar UX i sitt dagliga arbete intervjuas och ambitionen är att deras perspektiv skall ligga till grund för resultatet i denna studie, följt av slutsatser härledda till både datamaterial och de tidigare forskningsresultat som uppges i kapitel 2.4

## 4.2 Semi-strukturerad intervju

En intervju kan genomföras via olika tillvägagångsätt. Enligt Patton (2005) existerar mer eller mindre strikta sådana. Lämpligheten hos de olika tillvägagångsätten är beroende på syftet med undersökningen och intervjuens kännetecken kan beskrivas vara relativa styrkor och svagheter i förhållande till syftet med studien. En generell skillnad mellan tillvägagångsätten är att ju mer strikta och strukturerade de är, desto mer förutbestämda och predicerande är intervjuens frågor och svar (Patton, 2002). Detta innebär att frågorna är specificerade i detalj och respondenten förväntas besvara fördefinierade frågor, eller välja mellan alternativ. Vise versa kännetecknas en semi-strukturerad approach av att vara konverserande, mer öppna och icke-predicerande d.v.s. att frågor och svar inte förutses eller bestäms innan intervjun i samma utsträckning (Braun & Clarke, 2006; Patton, 2002). En effekt av en mindre strukturerad intervju är ökad sannolikhet för nyanserade svar och minskad påverkan från forskaren vilket är viktigt givet de riktmärken som nämns i avsnitt 4.1 och föreligger kvalitativ metod.

Semi-strukturerad intervju, som används i denna studie innebär en blandning

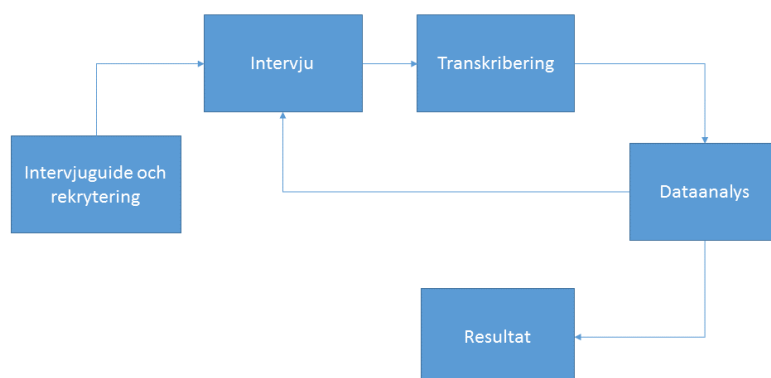
av informella och formella kännetecken. Användningen av en intervjuguide som verktyg under intervjun medför att öppnare teman eller ämnesområden används, snarare än strikta frågor, vilket åstadkommer att ett viss mått av kontroll bibehålls utan att styra intervjun mot predicerande svar (Patton, 2002). Dessa kännetecken innebär fördelar för studien eftersom insamlad data måste kunna analyseras på ett någorlunda systematiskt sätt, varvid en intervjuguide kan främja studien i detta avseende. En risk med detta tillvägagångssätt som uppmärksammas av Patton (2002) är dock att då både frågor och svar ges utrymme för att variera så minskar jämförbarheten (eng. comparability) mellan svaren. Detta är i studien en acceptabel effekt då målet inte är att i detalj jämföra olika individers svar utan snarare uppmärksamma de olika perspektiv och åsikter som existerar.

Vidare är det nödvändigt att under intervjun eftersträva minimal påverkan på de svar som erhålls, för att fånga den naturalistiska bilden av individers uppfattningar och tolkningar. Frågeställningen i studien handlar om enskilda individers tolkningar och perspektiv vilket gör att frågorna som undersökts hade blivit svåra att besvara i en mening, eller genom att välja mellan fördefinierade alternativ. Detta gör att en mindre strukturerad form av intervju blir mer motiverad. Individernas tolkningar och perspektiv antas av naturliga skäl kunna variera. Olika individer har olika bakgrund och perspektiv varvid det vore mindre motiverat att följa de striktare alternativen eftersom syftet med frågeställningen är att på ett trovärdigt sätt fånga personernas uppfattning om UX i arbetslivet.

Fördelarna med en semi-strukturerad intervju i den aktuella studien är således främjande av sanningsenlig och trovärdig data, samtidigt som intervjun styrs mot ämnesområden med hjälp av en intervjuguide. Detta ökar chansen för att insamlad data bibehåller en röd tråd och lättare kan analyseras. Vidare fungerar intervjuguiden som ett riktmärke och verktyg för vad som skall tas upp under intervjun. Om intervjun hade utförts med en strikt agenda, där syftet vore att få svar på specifika, fördefinierade frågor hade risken för egen påverkan eller indirekt påverkan på de svar som erhålls troligen ökat. Dock existerar risken, enligt kännetecknen som anges ovan, att innehållet i svaren som uppges under intervjun blir svårare att jämföra p.g.a. flexibilitet i frågorna som ställs. Detta kan försvåra analysen av individernas svar i avseende att jämföra dem sinsemellan, men eftersom syftet med undersökningen är att redogöra praktikers olika perspektiv, snarare än att jämföra likheter i dem med varandra är ändå en semi-strukturerad intervju att föredra framför ett mer strikt tillvägagångssätt. Intervjuguiden som skapats för genomförandet av intervju är bifogad som bilaga 1. I den framgår studiens delfrågor först, följt av kompletterade frågor. Detta med anledning av att delfrågorna enskilt kan tolkas på olika sätt och kan vara svåra att besvara direkt. Därför bejakades risken att respondenten inte skulle kunna uttrycka ett svar överhuvudtaget varvid stödfrågorna avser att främja kvalitativa svar till respektive delfråga. Dessa används därför som riktmärken och komplement för respektive delfråga.

## 5 Genomförande

I studien intervjuades yrkesverksamma individer vars arbete handlar om UX. Arbetsprocessen var iterativ enligt figur 1 nedan. Detta innebar att intervju, transkribering och dataanalys utfördes parallellt, beroende på intervjupersonernas tillgänglighet för medverkan. För dataanalys användes en tematisk analys som är i linje med de tillvägagångssätt som Goodman m. fl. (2012) uppger vara rekommenderade för att behandla kvalitativ data. Således var resultaten kompletta, först efter att samtliga intervjuer genomförts och analyserats, eftersom ny data tillkom genom arbetsprocessens gång. I nedanstående figur illustreras processen som genomgåtts i helhet för att vidare redogöras i detalj.



Figur 1: Design av studie

### 5.1 Intervju

Totalt fem intervjuer genomfördes med deltagare från fyra olika företag runtom i Sverige. Intervjuerna genomfördes i den miljö som intervjudeltagaren själv föredrog. Detta resulterade i att intervjuerna i somliga fall hölls på hans arbetsplats, offentlig plats eller via Skype, om personen inte hade möjlighet att träffas i verkligheten. Innan frågeställningen berördes efterfrågades information om yrkestitel, ansvarsområde och tidigare erfarenhet. Detta gjordes för att etablera en förståelse för vem personen var och för att verifiera den information som uppgetts via mail, detta var alltså information som delvis redan klagjorts en gång i samband med rekrytering av intervjupersoner vilket diskuteras i avsnitt 5.2. Inledningsvis uppgavs även att alla uttalanden avses att behandlas med konfidentialitet vilket innebär att individernas identiteter inte nämns i rapporten eller kopplas till specifika uttalanden. Anonymiteten är väldigt viktig för att främja att personerna vågar svara ärligt på frågorna under intervjun, utan oro för att negativt påverka sin position på

det egna företaget eftersom både frågor och svar är riktade mot tidigare erfarenheter och tolkningar av personens yrkeserfarenhet, erhållen från en anställning på ett företag primärt. Varje intervju varade mellan 50-70 minuter med ett riktmärke på 60 minuter. I de fall intervjun varade längre var det på intervjupersonens egna initiativ. Intressant nog ansåg många att de frågor som diskuterades var sådant de ofta funderat över själva och brukade tala om kollegor sinsemellan. Datainsamling skedde genom att spela in intervjun, även detta skedde med intervjudeltagarens medgivande, efter att de informerats om att uppgifterna behandlas konfidentiellt och att de när som helst hade rättighet att avbryta intervjun.

## **5.2 Deltagare och urval**

Identifiering av potentiella företag och intervjupersoner skedde initialt genom att söka på relevanta termer online (exempelvis, 'webbyrå and UX' 'användbarhet and it-utveckling', kombinationer av de båda, m.fl.), samt via personliga rekommendationer och tidigare kontakter. Denna urvalsstrategi är en blandning av urvalsstrategierna bekvämlighetsurval och snöbollsurval. Snöbollsurval också kallat kedje-urval, är en stickprovsteknik som avser att identifiera potentiella deltagare i sammanhang där populationen, för forskaren, är svåra att nå. Snöbollseffekten uppstår genom ett initialt bekvämlighetsurval av initiala subjekt, som i sin tur ombeds nominera nya subjekt så att rekryteringen succesivt växer (Fabiola & Ignasi, 2012). I praktiken innebar detta att subjektet avsåg både bekanta och tidigare deltagare i studien. Till följd av den slumpartade urvalsprocess som tekniken innebär, medförs reducerad kontroll över urvalet eftersom snöbollseffekten medför att urvalet blir beroende av tidigare subjekt och deras rekommendationer. En annan potentiell risk med detta är att stickprovet kan bli partiskt till följd av att initiala subjekt väljer sådana de känner, med liknande egenskaper som de själva (Fabiola & Ignasi, 2012). Fördelarna med tekniken är att det blir lättare att nå rätt individer för studiens syfte som hade varit svåra, eller kostsamma att nå via andra urvalsmetoder, givet att intressepopulationen för studien består av arbetande individer i näringslivet. Eftersom syftet med undersökningen har varit att ta del av praktikers personliga perspektiv och erfarenheter var utgångspunkten för urvalet av respondenter att de behövde ha ett tydligt perspektiv på människocentrerad utveckling i allmänhet och i synnerhet UX, inom IT. Därför antogs en övergripande utgångspunkt för snöbolls-urvalet; att kontakta personer med erfarenhet från att ha arbetat i en människocentrerad IT-miljö, med UX i IT-projekt som avsåg att ta fram en produkt som nyttjas av en användare, exempelvis genom att interagera med ett gränssnitt. Detta gjordes för att främja att erhållna svar baserades på verklig yrkeserfarenhet samt för att öka sannolikheten att intervjun skulle kunna resultera i både trovärdig och relevant information för frågeställningen. Med anledning av detta ställningstagande så efterfrågades individer som helst hade erfarenhet av att ha arbetat med UX i ett antal projekt och helst i flera olika organisationer.

Deltagare kontaktades i huvudsak via mail eller telefonsamtal som resultatet av en

personlig rekommendation, alternativt via inlägg på sociala medier. Förfrågan som skickades ut via mail går att se i bilaga 2. Personernas riktiga namn och eventuell övrig personlig information har i bilagan ersatts med fiktiva namn för att skydda respondenternas identitet. Om kontakten skedde på annat sätt delgavs motsvarande information i annat format (muntligt eller skriftligt), anpassat efter sammanhang.

Efter att relevanta personer identifierats, planerades intervjuerna in med de som var tillgängliga och ville ställa upp. Intervjupersonerna fick innan intervjun ägde rum, i samband med mailkorrespondensen, reda på temat för intervjun; att den skulle handla om UX inom praktisk verksamhet och att deras perspektiv på hur det är att arbeta med UX var av intresse. Totalt 5 deltagare deltog i intervju. Generellt sett hade intervjupersonerna som deltog varierande yrkestitlar men liknande arbetsuppgifter. Många av dem har arbetat i både operativa och strategiska roller som de själva kallar dem. Exempelvis som designer, utvecklare eller strateg och projektledare. De uppgav att arbetet alltid inneburit någon form av ansvar för UX, oavsett roll. För att bibehålla anonymiteten och konfidentialiteten som utlovats enligt avsnitt 5.3 till respondenterna har detaljrikedomen kring personlig information om respondenterna valts att reduceras till medel- och typvärden. Detta ansågs nödvändigt eftersom UX fortfarande är en smal gren i relation till övrig IT-verksamhet, vilket potentiellt kan leda till identifikation av respondenternas identitet om vidare information uppges. Bland de 5 deltagarna var medelåldern 32 ( $\pm 6,3$  - standardavvikelse) och 60% var män, 40% kvinnor. Arbetslivserfarenhet relaterad med människocentrerad IT-utveckling och UX var i genomsnitt 6 år ( $\pm 4,4$  - standardavvikelse) och de hade samtliga figurerat under varierande yrkestitlar däribland; interaktionsdesigner, UX-arkitekt, UX-strateg, UX-designer, Service-Designer, Projektledare m.fl. Ett mönster i individernas demografi- och personuppgifter var att samtliga har en akademisk bakgrund samt att 4 av 5 har en kognitionsvetenskaplig sådan, medan en har teknisk bakgrund. En annan iakttagelse är att samtliga respondenter för närvarande arbetar inom kommersiella IT-företag vilket innebär att företagets verksamhet bedrivs i vinstsyfte under yrkesmässiga former (Nationalencyklopedin, 2016).

### **5.3 Etiska ställningstaganden**

I samband med intervjun beslutades att inte informera intervjudeltagaren om studiens syfte i mer detalj än att redogöra för ett praktiskt perspektiv av UX. Denna avvägning var nödvändig för att främja spontana och sanningsenliga svar eftersom det inte var möjligt att genom en fältstudie göra egna kompletterande observationer. Datan som erhöles var egna tolkningar, åsikter och perspektiv. Om detta ställningstagande inte gjorts hade intervjudeltagaren riskerat att påverkas till att potentiellt uppges svar som inte var sanningsenliga eftersom intervjupersonerna indirekt delgav sin egen och organisationens värderingar och arbetsmetodik. Istället efterfrågades personens enskilda situation och tolkning av UX, generellt, samt förutsättningar för hens arbete enligt en människocentrerad syn på IT-utveckling.



Intervjupersonen informerades i efterhand om att det är förutsättningarna för UX som yrkesverksamhet och tillämpbart koncept inom IT-industrin som är den primära analysenheten för studien samt att hens svar behandlas med anonymitet. Vidare var ambitionen att studien skulle göra mer gott än ont varvid deltagaren fick möjligheten att bestrida att responsen användes för vidare analys om så önskades. Detta ansågs vara nödvändigt ur ett etiskt perspektiv eftersom insamlad data var baserat på personliga åsikter och erfarenheter. För att ytterligare bibehålla respondenternas anonymitet har jag valt att inte koppla individernas identitet till deras demografiska information då detta skulle kunna leda till identifikation av respondentens identitet. Genom att göra detta har jag uppfyllt konfidentialitetskravet som är ett av de grundläggande forskningsetiska principer som föreligger all humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning (Vetenskapsrådet, 2013). Konfidentialitetskravet var den princip som visades vara mest central under studiens genomförande. Dock har även de övriga principer som Vetenskapsrådet (2013) förespråkar, anammats genom hela studiens gång. Därvid har jag genom att säkerställa frivilligt deltagande och kommunikation av all relevant information med avseende på innebörden av respondentens deltagande uppfyllt både informationskravet och samtyckeskravet. Vidare avser studien ett examensarbete som del av en kandidatexamen vilket har inneburit att insamlad data och information om enskilda individer endast nyttjats i ett akademiskt syfte och avses inte användas vidare för kommersiella ändamål. Därför kan även nyttjandekravet betraktas vara uppfyllt, förutsatt att informationen i efterhand inte används i icke-akademiska sammanhang då detta var vad respondenterna informerades om.

## **5.4 Induktiv tematisk analys**

I denna studie har intervjudata analyserats genom en tematisk analys, vilket är en metod för att identifiera, analysera och studera kvalitativ data genom att reducera data till mönster och teman. Ett tema förklarar Braun och Clarke (2006) är data som är viktigt i relation till en specifik frågeställning eller del av frågeställning som studeras, vilket innebär att det är upp till forskaren själv att bestämma relevanta teman i analysen. Ur studiens perspektiv innebar detta exempelvis att om något som beskrivs vara svårt eller problematiskt i individernas arbete med UX, så kan de koder som en kortare beskrivning av problemet för att representera en samling rådata. Flera koder kan sedan kopplas till ett tema, innehållande liknande koder. En tematisk analys kan utföras både induktivt och deduktivt. Det induktiva förfarandet bygger på en s.k. bottom-up ansats medan det deduktiva utförs med ett top-down perspektiv. Skillnaden mellan dessa är att inom induktiv analys så länkas teman till data direkt, istället för att utgå från ett fördefinierat teoretiskt ramverk eller hypotes (Braun & Clarke, 2006). Detta innebär att ett induktivt förfarande styrs mer av erhållen data än ett teoretiskt och deduktivt förhållningssätt, varvid rubricering av koder och teman skapas med utgångspunkt i det datamaterialet visar. Valet att utföra den tematiska analysen induktivt gjordes med anspråk på Braun och Clarkes (2006) rekommendationer där de uppger att ett induktivt förfarande lämpar sig bättre om målet med studien är att utveckla frågeställningen genom analysens

fortgång, snarare än att söka svar på en specifik fördefinierad fråga med teoretisk grund. Detta har för studiens räkning inneburit att praktikers perspektiv på UX i sitt arbete varit utgångspunkten för studien och att detta sedan konkretiserats och utvecklat frågeställningen genom identifikation av specifika teman vilka ger insikt i delar av detta bredare fenomen. Braun och Clarke (2006) tillhandahåller riktlinjer för hur en tematisk analys kan ske i formen av fem rekursiva faser. Den första fasen benämns ”*Familiarizing yourself with your data*” och avser som namnet antyder, att skapa en förståelse för insamlad data. I genomförandet av den aktuella analysen innebar detta att analysen påbörjades i direkt anknytning till den första intervjun som hölls. Det första som gjordes efter varje enskild intervju var att transkribera inspelningarna. Transkribering är inte en förutsättning för tematisk analys enligt Braun och Clarke (2006), utan gjordes på eget initiativ eftersom det upplevdes förenkla tolkning av data och förbättrade förståelsen för vad som sagts under intervjun. Detta är också det huvudsakliga syftet med fasen som Braun och Clarke (2006) beskriver, att förstå materialet. Den andra fasen ”*generating initial codes*” innebar att efter slutförd transkribering notera initiala koder (fraser eller meningar) för rådatasegment som jag själv upplevde var relevanta för studiens riktning. Exempelvis kodades uttalanden om problem med UX i arbetet enligt gemensamma färger och benämningar, dessa markerades med grön färg och rubricerades med en initial titel, för att koppla samman liknande innehåll i rådata. Detta sätt att initialt koda data beskriver Braun och Clarke (2006) innebär att gruppera och organisera data eller segment för att på ett meningsfullt och systematiskt sätt kunna dela in dem i representativa teman. I den tredje fasen ”*searching for themes*” sker den tolkande och argumenterande delen av analysen. Denna fas inleddes när all data kodats färdigt och utfördes på en lista innehållande samtliga koder och tillhörande datainnehåll. Analysen fortsatte i fas 4 genom att koppla samman de olika koderna med varandra, baserat på deras ämnesinnehåll. Detta skapade initiala teman initiala teman, på ett liknande sätt som rådata tidigare delats in i koder i föregående fas. Slutligen så avsåg fas 5 att förfina varje tema genom att rubricera de olika kategorierna så att de beskrev det ämnesmässiga innehållet. I tabell 1 illustreras ett exempel på hur rådata, kodning och skapande av tema samverkat genom att sammanställa rådata i koder som i sin tur kopplats samman till ett större tema. Tabellen avläses med fördel uppifrån och ned för att illustrera hur data successivt reducerats ner i mindre enheter.

Tabell 1: Reducering av datamaterial till representativa enheter

---

**Transkript**

**Fråga:** Finns det något som hindrar dig från att driva UX-frågor i ditt arbete?

**Svar:** Generellt kan man säga att det är svårt att motivera UX för de man arbetar med så att alla förstår nyttan med dem ur sitt egna perspektiv.

**Följdfråga:** Vad är det som gör att detta blir ett hinder för din tillämpning av UX?

**Svar:** Det gör ju att jag får ägna mycket tid åt sånt - till att förklara och motivera mitt perspektiv på UX för de jag arbetar med, eller mot, om man talar om kunden i sammanhanget. Ibland kan detta vara irriterande men det får man lära sig att hantera.

**Följdfråga:** Är det alltid så?

**Svar:** Nej, det varierar såklart från projekt till projekt men generellt upplever jag att människor i arbetslivet prioriterar hårdare värden så som försäljningssiffror, hits och ens förmåga att kunna producera designlösningar i traditionell mening överprioriteras vilket jag tycker är ett tydligt tecken på att man inte riktigt förstått vad UX handlar om. Jag menar, jag är ju trots allt anställd för att arbeta med användarupplevelsen.

---

**Koder**

Bristande förståelsen för konceptet skapar problem/utmaningar

Större vikt läggs vid 'hårda värden', UX nedprioriteras, misstolkas eller reduceras till begränsade enheter.

---

**Tema**

Bristande förståelse

---

Den fjärde fasen ”*Reviewing themes*” handlar om att förfina varje tema (Braun & Clarke, 2006). Detta innebar att sortera ut de tema som inte hade tillräckligt med data alternativt kombinera dem med varandra. Det var inte ovanligt att olika teman bestod av liknande koder och berörde samma frågor, varvid dessa kombinerades med varandra. Så var exempelvis fallet med teman som berörde olika problem eller utmaningar eftersom innehållet i resonemangen var starkt förankrade i varandra och handlade om samma saker. Fas fem innebar att fastställa ett representativt namn för varje tema, så att läsaren av denna rapport skall få en indikation om innehållet som temat representerar.

## 6 Resultat

Studiens problemområde handlar om de faktorer och förutsättningar som enligt praktiker påverkar tillämpningen av UX i praktiken. I följande kapitel presenteras resultatet av den undersökning och analys som gjorts. Resultaten presenteras i form av teman med tillhörande empiriskt belägg. Totalt har fyra primära teman identifierats och tre sekundära teman. Dessa har utgångspunkt i både empirisk data som erhöles via intervju med respondenter och mönster i form av teman som skapats via den tematiska analysen. I citaten som framgår har mängden brus (pauser, upprepningar) och personliga uppgifter (namn på specifika företag i uttalanden) reducerats eller censurerats för att öka läsbarheten i rapporten och bibehålla anonymiteten av respondenterna.

De olika teman som framgår bör inte betraktas enskilt. De avser att procedurellt fördjupa det praktiska perspektivet, i linje med hur intervjun succesivt fördjupades genom att utgå från enklare frågor, till att gå mer på djupet i de svar och resonemang som av respondenterna framgår. Resultatet redogör för ett övergripande mönster i responsen; att ett antal hämmande och främjande faktorer påverkar praktikers förmåga att tillämpa UX, enligt den innebörd som de själva tillskriver konceptet.

I temat som framgår i avsnitt 6.1 beskrivs innebörden som praktikerna tillskriver UX som fenomen och tillämpat koncept. Vidare introducerar temat en upplevd hindrande faktor för tillämpningen av UX vilket vidare fördjupas i avsnitt 6.2. Fördjupande aspekter framgår i avsnitt 6.2.1 och 6.2.2. Implikationer som denna problembild skapar för praktikers tillämpning av UX redogörs sedan för i avsnitt 6.3. I slutet av resultatet, i avsnitt 6.4 framgår de främjande faktorer som kunnat uppmärksammas. Dessa fyra teman och tillhörande underteman redogör tillsammans hur respondenterna i denna studie tolkar UX utifrån ett praktiskt perspektiv och redogör de hinder och främjande faktorer som intervjupersonerna i denna studie upplever existera för konceptets tillämpning i praktiken.

### 6.1 Holistiskt och användarcentrerat

Nedanstående tema är framtagna utifrån respondenternas svar på frågor som berört delfrågorna : 'Hur betraktar praktiker innebörden av UX?' och 'Vilka skillnader upplever praktiker är de tydligaste mellan UX i teori och praktisk tillämpning?'. Enligt praktikerna uppges UX vara ett brett koncept som har utgångspunkt i att studera användares beteenden enligt ett holistiskt förhållningssätt. Nedan presenteras citat från respondenterna som stärker denna tolkning:

*"[...] UX innebär att ge användaren en angenäm.. eller delightful upplevelse som det också kallas. [...] Man måste förstå att denna upplevelse kan uppstå av väldigt många olika anledningar vilket gör UX till ett väldigt stort begrepp."* - Respondent

*”Jag skulle väl förklara det som att UX innebär att lära känna användaren och studera deras beteenden, det är det som är kärnan i UX för mig” - Respondent 1*

Vidare att denna upplevelse bör betraktas utifrån ett holistiskt perspektiv:

*”UX för mig innebär att utgå från användarupplevelsen och göra det som är nödvändigt för att den skall bli så bra som möjligt. Sen vad som är ’bra UX’ skiljer sig ju beroende på vad för typ av produkt det är, vem användaren är och var och hur den används o.s.v.” - Respondent 5*

*”[...] Ta exempelvis en stol, en applikation eller en webbsida. UX påverkas ju av helt olika faktorer i dessa sammanhang och likaså varierar UX beroende på den specifika situationen där produkten används.” - Respondent 3*

Flera responser som avsåg svar på frågor där innebörden ställdes i paritet till hur de själva arbetar och tillämpar UX åskådliggör att praktikerns tillämpning av UX har ytterligare dimensioner som skiljer sig från den innebörd som tillskrivs konceptet i teorin eller som fenomen. En av responserna är särskilt tydlig i detta avseende:

*”Jag vet inte hur djupt du vill att jag skall gå men jag skulle väl säga att på en övergripande nivå så handlar UX om användarupplevelsen där målet är att skapa en så bra upplevelse som möjligt. Sen blir det såklart lite mer komplicerat i verkligheten [...]” - Respondent 4*

Denna indikation om att tillämpningen av UX inte är helt i linje med den innebörd som tillskrivs UX gjorde att ytterligare förklaring angående UX i deras arbete erfordrades vilket resulterade i att ett antal hämmande och främjande faktorer uppmärksammades i detta samband. Dessa beskrivs nedan som 6.2, 6.3, 6.4 och tillhörande underteman.

## **6.2 Bristande förståelse**

Ett intressant mönster för frågeställningen, som likt citatet ovan antyder, uppenbarades efter att följdfrågor kring personernas eget arbete med UX ställts. Dessa är uttalanden som indikerar att tillämpningen av UX i arbetet medför en komplex problembild i relation till den innebörd som praktiker tillskriver konceptet i teorin. Bl.a. att motivering av UX genom tydlig kommunikation av UX nytta och innebörd gentemot andra intressenter är en förutsättning och återkommande utmaning som påverkar deras tillämpning av UX. Vidare att detta upplevs vara

en konsekvens av en vanligen förekommande avsaknad och bristande förståelse för UX bland intressenter i praktiken. Vidare uppges i 6.2.1 och 6.2.2 potentiella faktorer som upplevs bidra till att försvåra förståelsen för UX och deras arbete med konceptet.

*”Här arbetar vi efter en modell för att verkligen [åsyftar att de skiljer sig från praxis] undersöka vilka beteenden riktiga användare har. Vi skiljer på målgrupper och beteendegrupper för att kommunicera vad det är arbetet handlar om till kund och projektmedlemmar inhouse. Detta arbetsätt har jag introducerat på företaget och det är inte så vanligt i allmänhet tror jag, vilket är synd”. - Respondent 1*

*”[...] jag tror att det blir viktigt att kunna kommunicera nyttan för kunden på grund av att mogenheten saknas.[...] Jag menar, förmågan att förstå sig på varför UX mjukare värden är viktiga, saknas fortfarande. Detta är såklart individuellt men generellt läggs större vikt vid hårdare värden såsom försäljningssiffror, hits, interaktionsflöden och konkreta designförslag istället för subjektiv nytta”. - Respondent 3*

Samma respondent uppger även att:

*”[...] när ett företag står där med pengar i plånboken så är de redo att köra igång och vill se resultat så snabbt som det går. [...] Jag anser nog att företag ser en utvecklingsprocess som något konstruktivt i regel och har därför svårt att inse värdet i det abstrakta, jag menar de har nog svårt för processer som tar tid och inte genererar tagfasta resultat direkt.”. - Respondent 3*

Vidare förklaring till denna avsaknade 'mogenhet' och dess implikationer för arbetet förklaras vara:

*”[...] arbetet med UX i verkligheten styrs av byråkratiska regler vilket innebär att utan erfarenhet så blir det svårt att arbeta med UX. Miljön tillåter ännu inte att UX tillämpas så som textboken beskriver... kanske blir det enklare i framtiden... Kan en person som arbetar med UX inte anpassa sitt arbetsätt och kommunicera värdet med det så kommer han att bli "överkörd"[åsyftar att personen som arbetar med UX inte lyckas göra skillnad för upplevelsen] eftersom verkligheten ser annorlunda ut”. - Respondent 3*

En annan respondent talar om ansvarsfördelningen för UX i termer om en konsekvens som härleder den bristande förståelsen:

” [...] I arbetet blir UX ofta mitt ansvar vilket jag tycker är fel eftersom UX är lika beroende av andra projektmedlemmars arbete. [...] I min mening så skall ansvaret vara delat mellan mig, AD's, grafiker, programmerare och alla andra som påverkar UX i projektet men tyvärr ser inte alla på det så och de kanske inte ens har förmågan att förstå varför det bör vara så. - Respondent 4

Samma respondent uttrycker vidare att hon tror det kommer bli bättre med tiden: ” [...] Jag tror att kunskapsnivån överlag kommer att bli bättre med tiden, UX är ju ganska nytt som yrke och det tar tid att förändra hur man arbetar när så mycket styrs av företags organisationskultur, människors vanor, intresse och förförståelse.” - Respondent 4

### **6.2.1 Reducering av konceptet och kompetenser**

Ett tydligt mönster i respondenternas svar är att en bidragande faktor till rådande bristande förståelsen för UX samt ett hinder för att kunna motivera UX förklaras vara att UX upplevs ha blivit begränsat till gränssnitt (UI) hos allmänheten, när det enligt dem själva är ett holistiskt och användarcentrerat koncept där analysenheten är reella beteenden och interaktion:

”Det är svårt att få kunden att inse att UX handlar lika mycket om människors beteenden som design när UX så ofta förknippas så starkt med enbart gränssnitt och ens förmåga att visuellt designa något.” - Respondent 1

”[...] Det är ett problem att UX betraktas på detta [gränssnitts fokus] sättet istället för den bredare bilden av UX. Det innebär att vi får arbeta mycket med att få kunden att inse vikten av att studera användning, användare och ens egna kompetenser. Samtidigt är detta en del av jobbet som man får acceptera” - Respondent 2

Ett annat mönster i dessa svar är att praktikerna tar avstånd från interaktionsdesign och ser detta som endast en delmängd av UX:

”[...] UX används som ett substitut för interaktionsdesign. Snackar man med en programmerare till exempel så kopplar de ofta ihop UX med grafisk design. Jag tycker att UX-perspektivet, det holistiska, är det centrala i arbetet. Tappar vi ux-perspektivet är vi tillbaka där vi började, då UX och interaktionsdesign var samma sak.” - Respondent 3

Ett liknande resonemang förs av respondent 3:

”[...] Olika människor värdesätter olika saker och ser på UX på olika sätt. Har man

*exempelvis en bakgrund i ren och skär interaktionsdesign så anser man att UX är begränsat till interface (gränssnitt), knappar, symboler och flöden. Det är ibland svårt att kommunicera det fulla värdet av UX så att olika människor förstår. Allra svårast är nog att kommunicera detta till kunder och medarbetare som inte har någon förståelse, eller vilja att förstå syftet med det man gör” - Respondent 3*

### **6.2.2 Yrkestitlar inom IT**

En annan bidragande faktor till den bristande förståelsen som respondenterna upplever är mängden yrkestitlar som existerar. I 3 av 5 respondenters svar går att utläsa att mängden yrkestitlar kan innebära ett hinder för allmänhetens förståelse och medvetenhet om UX. Citaten indikerar bl.a. att de yrkestitlar som de själva arbetat i och som frekvent förekommer, inte är homogena med avseende på de kompetenser som titeln representerar. Interaktionsdesigner, UX-architect, UX-designer är ett fåtal exempel som nämndes existera och missanvänds enligt deras perspektiv. Den yrkestitel som sticker ut bland respondenternas svar är "interaktionsdesigner". Denna titel menar respondenterna i somliga fall kan representera samma kompetenser i praktiken och i andra fall helt andra kompetenser, ibland även kompetenser som de själva inte identifierar med UX i första hand.

En av respondenterna uppger att: *”[...] Vissa titlar urholkas då många tror att de förstår UX bara för att de kan grafisk design. Jag vet exempelvis ett företag [namn] som brandat om sina utvecklare [åsyftar individer vars arbete endast är att programmera] till UX-titlar för att det låter bättre. Såklart är interface och välfungerande kod en del av UX men det är inte bara det.” - Respondent 3*

Andra talar om konsekvenserna av detta problem. De kompetenser som förekommande yrkestitlar ur andra intressenters perspektiv representerar, försvårar kommunikationen av UX innebörd och nytta och bidrar därför indirekt till att det blir svårare för icke-introducerade att förstå skillnader mellan olika yrkesroller och deras egna kompetenser. Exempelvis så uppges att:

*”[...] Eftersom ens kompetens i andras ögon så ofta förknippas med grafisk design så är förväntningarna på ens arbete ofta riktade mot design och skapandet av något konkret, typ en prototyp eller en sammanställning från Analytics. Generellt sett värderas detta också högre än till exempel insikter i användares beteenden”. - Respondent 1*

Vidare indikerar ovanstående citat att många företag använder UX som en slogan för en mängd kompetenser. En av respondenterna uttryckte även som svar på huruvida hen upplever att arbetet med UX sker på det sätt hen själv förespråkar eller ej att:



” [...] för vissa är det en ren säljpunkt. Jag kan väl säga att vissa är mer mogna än andra och huruvida utvecklingen går åt rätt håll kan jag inte svara på men ur mitt perspektiv skulle jag nog vilja kalla det för ett problem. ” - Respondent 4

### 6.3 Ökade krav på motivering av UX

I detta tema framgår konsekvenser av problembilden. I datamaterialet går att uttyda ett mönster som indikerar att den upplevda bristande förståelsen och de aspekter som nämns i tema 6.2.1 och 6.2.2 ovan, ökar kraven på att kunna motivera nyttan och det egna perspektivet på UX till andra:

”[...] i arbetet är det viktigt att kunna övertyga andra att få göra det som är nödvändigt för att förbättra UX på riktigt. [...] Ja alltså, dels för att kunna uppmärksamma verkliga användning och upplevelseaspekter och sedan se till att dessa tas hänsyn till, i de beslut som tas i projektet.” - Respondent 4

Liknande responser anger följande:

”[...] Man skulle kunna säga att majoriteten av vårt jobb som 'UX:are' handlar om kommunikation. Det blir väl så eftersom UX ännu inte är något alla känner till eller kan relatera till fullt ut ännu.” - Respondent 3

”[...] När förförståelsen är låg [åsyftar situationer där UX är ett främmande koncept] är det extra viktigt att både internt, alltså till programmerare, AD's och mot kund kunna förklara vikten av användarupplevelsen, vad det är och hur man kan arbeta med att förbättra olika aspekter, så att även andra förstår. ” - Respondent 1

Vidare bekräftas tolkningen att motivering av UX upplevs vara en naturlig del av arbetet. Samtidigt framhävs detta ta mycket tid från övrigt arbete vilket kan vara frustrerande för individen:

”[...] Mycket av min tid går åt till att förklara mitt perspektiv på UX för andra vilket ibland kan vara frustrerande, men nu för tiden ser jag det som en del av arbetet.” - Respondent 5

En överblick av ovanstående datamaterial indikerar att ett särskilt hinder i sammanhanget är att kunna motivera UX som ett holistiskt koncept till följd av en generellt bristande förståelse och nedvärdering för dess holistiska innebörd (i respondenternas termer som, en helhet eller mjuka och hårda UX aspekter). Samtidigt att detta tenderar att upplevas som en naturlig del av arbetet, men att

det tar mycket tid och är problematiskt.

### 6.3.1 Motivering styr budget

Somliga respondenter var väldigt engagerade och frispråkiga under intervjun, vilket gjorde att vissa ytterligare aspekter av det som här kallas för temat 'motivering av UX' berördes. I detta undertema så framgår att den motivering av nytta och förmågan att förklara UX i olika situationer är avgörande för budgetering i projekt. Vidare att detta styr hur stor del av budgeten som avsätts för att undersöka UX. Budgeten påverkar förutsättningarna för de möjligheter som ges att undersöka UX, vilket i sin tur styr hur bra UX blir. Användarstudier är ett frekvent uppmärksammat åtagande som kan vara svårt att motivera i detta avseende, eftersom det inte handlar om produktion av något konkret, vilket leder till att praktikern tvingas modifiera sitt arbetssätt. Ett av de mest tydliga citaten kring hur detta förhåller sig till en praktikers förmåga att kunna motivera UX är:

*"[...] Det är lättare att motivera hur förändringar i ett gränssnitt leder till nytta för kunden som betalar, än det är att motivera varför en användarstudie är lämplig, för att ta ett exempel. Lyckas man inte motivera nyttan med en användarstudie så att andra förstår, avsätts inte heller budget för arbetet, så är det bara. Detta innebär att man kanske inte alltid kan utföra sitt arbete så som man egentligen hade velat, alltså göra de undersökningar som man anser är nödvändiga. [...] Ofta blir det en quick-and-dirty variant av en användarstudie som missar viktiga aspekter som hade kunnat göra skillnad i slutändan."* - Respondent 1

En annan respondent uppger ett liknande perspektiv:

*"[...] det är som vilda western, man får välja metod efter sammanhang, alltså beroende på vad budget tillåter. Ofta är det nog så att kundens krav står över användarens behov."* - Respondent 4

## 6.4 Ökad efterfrågan av UX

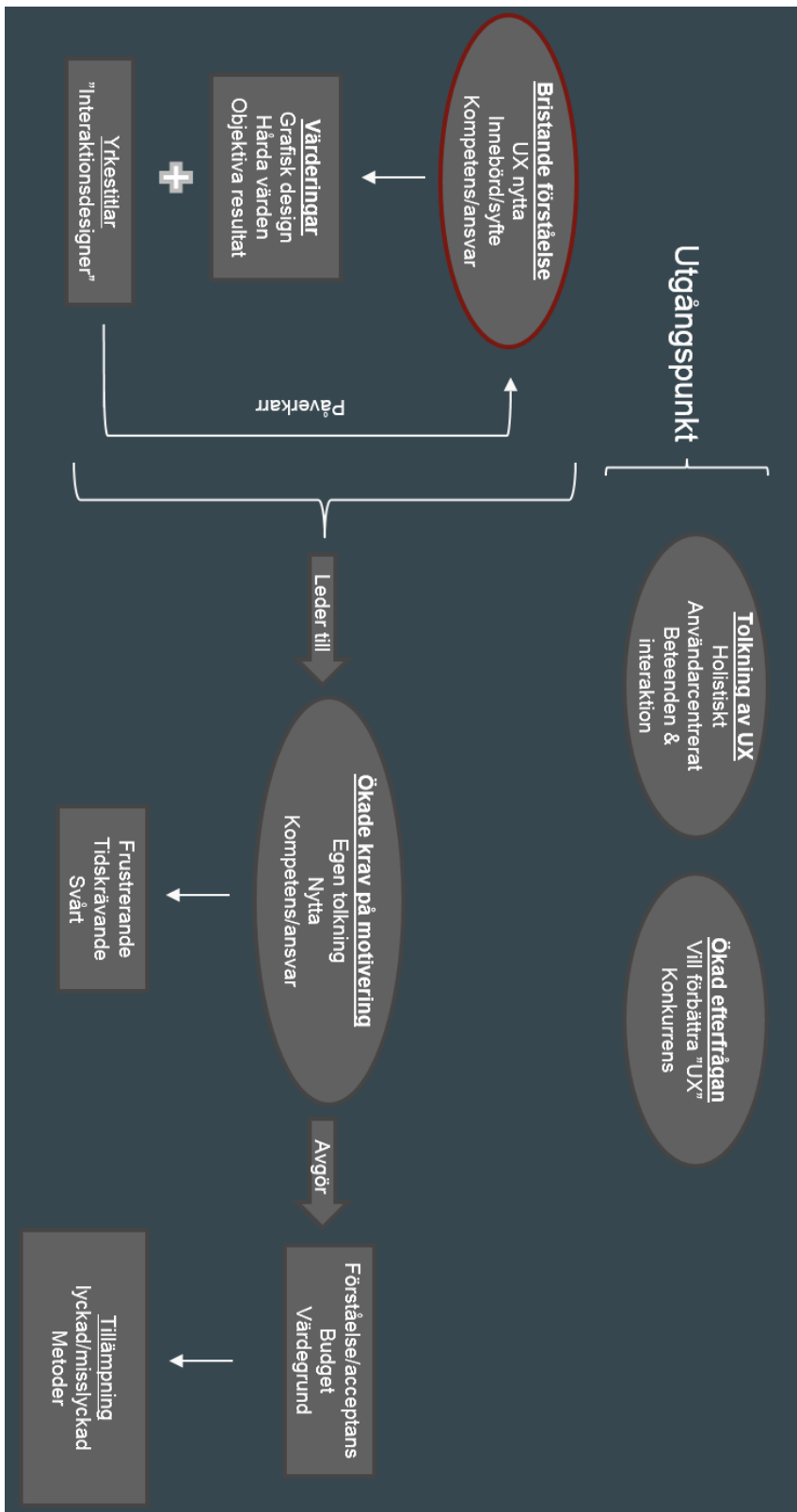
Detta tema består av data erhållen från övriga svar eftersom några främjande aspekter inte uttryckts direkt. Däremot går det att identifiera inslag av främjande förutsättningar i de svar som respondenterna uppgav. Flera respondenter uttrycker att den problembild de framhäver inte är svart och vit att det även finns positiva aspekter. En sådan positiv faktor indikeras vara den rådande utvecklingskurvan för UX d.v.s. att UX idag är ett erkänt yrke och att intresset för UX växer. Trots att intresset främst verkar grundas på viljan att förbli konkurrenskraftiga i en allt mer avtagande teknisk miljö så betraktas detta som en främjande faktor för tillämpningen av UX:

” [...] Jag vet inte om jag anser att det blivit vanligare att arbeta användarcentrerat eller med UX så som jag ser på det, men överlag så har företag börjat inse att nöjda användare blir allt viktigare och viktigare, vilket är en början. Jag tror att det beror på att konkurrensen ökar till följd av att teknikutvecklingen avtar. [...] Visst går teknikutvecklingen fortfarande snabbt men i jämförelse med innan så har den avtagit. Vad jag menar är att i ett sådant klimat ökar behovet hos företag av UX och gör det mer motiverat att investera i UX och personer med den kompetensen.”  
- Respondent 3

De andra främjande aspekter som går att utskilja i datamaterialet är begränsade till mindre uttömmande svar eller förhoppningar:

” [...] Jag tror att kunskapen överlag kommer att bli bättre med tiden, UX är ju ganska nytt som yrke och det tar tid att förändra hur man arbetar när så mycket styrs av företags organisationskultur, människors vanor, intresse och förförståelse.”  
- Respondent 4

Sammanfattningsvis indikerar resultaten en obalans mellan praktikers egna tolkning av konceptet och sin arbetsroll då denna inte är i linje med den förståelse, värdegrund och de krav som förekommer bland andra intressenter. Vidare att denna obalans resulterar i ökade krav på en praktikers förmåga att kunna motivera UX, vilket i sin tur påverkar de förutsättningar för hur väl UX kan tillämpas inom ett IT-projekt, exempelvis med avseende på budget, metodval, förståelse och acceptans. Nedanstående figur (figur 2) avser dels att ge en översikt av resultaten som framgår ovan, dels beskriva hur de olika identifierade kategorierna (teman) förhåller sig till varandra. De cirkelformade figurerna representerar primära teman medan kvadrater representerar sekundära teman och övriga aspekter som framgår i resultatet.



Figur 2: Sammanfattade resultat

## 7 Diskussion

I detta kapitel diskuteras studiens metod, genomförande och resultat med utgångspunkt i tidigare avsnitt.

### 7.1 Metoddiskussion

I studien har praktiker som i sin dagliga verksamhet arbetar med UX intervjuats. För att komma i kontakt med dessa individer användes ett kombinerat bekvämlighets- och snöbollsurval beskrivet i avsnitt 5.2. I efterhand går att notera att de respondenter som deltog i studien var en övervägande homogen grupp med avseende på personlig bakgrund, kompetenser och erfarenhet. Detta kan ha haft en inverkan på resultaten och dess validitet i jämförelse med populationen d.v.s. alla andra individer med UX som yrke. Respondenternas svar var förvånansvärt lika och i många fall hade personerna liknande åsikter. Som Fabiola och Ignasi (2012) påpekar så är i synnerhet snöbollsurval beroende av tidigare subjekts rekommendationer vilket kan leda till att personer med liknande egenskaper väljs ut. Urvalsmetoden kan därför medföra reducerad kontroll över urvalet vilket leder till att urvalsmetoden betraktas vara den primära faktorn till den förekommande homogeniteten bland respondenterna i studien. Kanske hade det varit fördelaktigt för studien att samla in data från en mer heterogen grupp. Detta hade varit intressant eftersom IT-utveckling ofta sker i projektform där olika kompetenser och individer ingår. Det hade därför varit både intressant och relevant att inkludera individer med en mer varierad bakgrund och kompetens för att åskådliggöra ytterligare potentiella nyanser av UX tillämpning. Detta hade varit relevant för frågeställningen och dess problemområde men eftersom respondenternas bakgrund var såpass homogen så försvinner dessa övriga perspektiv i den aktuella studien. För att åstadkomma ett mer heterogent urval hade exempelvis en ändamålsenlig urvalsmetod, beskriven av Ritchie och Lewis (2003) som en approach för att på ett meningsfullt sätt välja ut respondenter baserat på specifika egenskaper eller karaktärsdrag, kunnat användas. Detta hade kunnat medföra ett mer avsiktligt urval där personer med UX som formellt yrke men med varierande bakgrund, perspektiv och kompetens inkluderas.

En ytterligare påverkande faktor i studien är datainsamlingsmetoden som användes. Efter övervägande om studiens genomförbarhet valdes att endast basera datainsamling på intervjuer till följd av en minimal budget och deadlines. I studien användes därför endast en metod för att samla in data; intervjuer. Det hade varit för studiens fördel att även inkludera ytterligare datainsamling, exempelvis genom en enkätundersökning eller fältstudie. Detta hade kunnat triangulera den data som samlas in genom intervju vilket sannolikt hade resulterat i en högre trovärdighet och validitet i resultaten, särskilt med avseende på att de resultat som framgår är begränsad till fem individers respons, under en begränsad tid (ca 1h per person). En fältstudie hade exempelvis kunnat studera tillämpningen av UX i dess naturalistiska miljö, något som Patton (2002) uppger är viktigt för kvalitativ forskning medan en

enkätundersökning exempelvis hade kunnat urskilja hur respondenternas åsikter i denna studies förhåller sig till populationens perspektiv. Denna data hade kunnat ställas i paritet till de mönster och beskrivningar som identifieras i studiens intervjudata och på så sätt kunnat åstadkomma en bättre triangulering av resultaten genom att kombinera olika datakällor i linje det sätt som (Patton, 2005) uppger vara ett vanligt sätt att arbeta för att stärka evidens inom kvalitativ forskning (Patton, 2005).

## 7.2 Resultatdiskussion

Min sammantagna tolkning av resultaten i studien är att de visar på en homogen tolkning av UX bland deltagarna, d.v.s. den att konceptet tolkas vara ett holistiskt och användarcentrerat koncept. Vidare att de har ambitionen att tillämpa UX som sådant i sitt arbete men att detta inte alltid är möjligt, vilket övergripande beror på bristande förståelse om UX. Den bristande förståelsen förekommer i synnerhet med avseende på hedoniska aspekter av UX (uttryckt som "mjukare" aspekter eller värden av respondenterna), hos andra intressenter i respondenternas arbetskontext. Den bristande förståelsen för dessa aspekter gör att en tydlig motivering av innebörd och nytta med UX, blir en viktig förutsättning för att UX skall tillåtas att tillämpas som på ett sätt som är i linje med den holistiska och användarcentrerade innebörd som respondenterna tillskriver konceptet.

Mer specifikt redogör temat bristande förståelseätt personer som praktikerna arbetar med, eller kommer i kontakt med i sin yrkesroll, tolkar konceptet olika med avseende på dess innebörd och nytta och att detta i synnerhet drabbar praktikers förmåga att arbeta med konceptets hedoniska delar, uttryckta som 'mjuka' aspekter av respondenterna själva. Likaså att en konsekvens av den förekommande bristande kunskapsnivån om UX påverkar ansvarsfördelningen för UX negativt. Vidare i undertemat "Reducering av konceptet och kompetenser" samt "Yrkestitlar inom IT" att deras egna kompetenser, likväl som innebörden av begreppet och de kompetenser som yrkestitlar representerar, i allmän mening reduceras till att handla om gränssnittsdesign och grafiska element snarare än den holistiska och användarcentrerade innebörd de själva tillskriver begreppet. Dessa faktorer gör att praktikerna upplever begränsningar i sin arbetstillvaro och tillämpning av UX, i enlighet med den innebörd de själva tillskriver konceptet. Vidare redogörs för i avsnitt 6.3 i resultatet att dessa faktorer i sin tur leder till ökade krav på motivering av nyttan och innebörden av UX. Den bristande förståelsen och reduceringen av UX innebörd i arbetslivet ökar kraven på att kunna motivera nyttan och innebörden av UX och de åtaganden som görs för att förbättra UX. Bland citaten kopplade till detta tema beskrivs att de får ägna mycket tid åt att motivera UX för att få arbeta med att studera användarupplevelsen på det sätt som de förespråkar. Samt för att få budget avsatt för arbetet och för att andra skall förstå syftet med deras arbete överlag, så är detta en central förutsättning. Min tolkning är att praktiker ofta får anpassa sitt arbete för att kunna tillmötesgå den budget som avsetts, ibland mer än

vad som anses rimligt, till följd av den bristande förståelsen. Ett tydligt exempel på detta är då de talar om att välja metoder för att studera UX, och berättar att dessa i regel väljs med utgångspunkt i kundens krav istället för vad som är nödvändigt enligt praktikern själv.

I resultatet går endast att identifiera en tydlig främjande faktor, men det vore fel att bedömma dess signifikans utifrån detta faktum. De främjande aspekterna som framgår består av en upplevd ökad efterfrågan av förbättrad UX och UX-kompetens bland företag vilket indikerar att den bristande förståelse som upplevs existera håller på att förbättras. Dock indikeras även att detta ökade intresse härleds av konkurrensmässiga intressen vilket skulle kunna hämma utvecklingen i detta avseende. Mindre tydligt i resultatet är huruvida detta samband betraktas vara en fördel eller nackdel för praktikernas tillämpning av UX. Kanske är de varken eller. I resultatet indikeras att det upplevs främjande med avseende på att det blir lättare för praktikerna att få tillfälle att arbeta med UX - eftersom UX växer. Samtidigt framgår att intresset upplevs vara baserat på konkurrensmässiga skäl. Om de företag som respondenterna talar om förblir bristande i avseende förståelsen för praktikernas bredare syn på UX så är det rimligt att problembilden kvarstår d.v.s. att trots ett ökat intresse så kanske detta inte bidrar till främjande av UX tillämpning enligt det sätt respondenterna själva förespråkar. Detta relaterar till den hämmande, bristande förståelsen som är tydligast i datamaterialet. Därmed är responser som handlar om potentiellt främjande faktorer tvetydiga och svåra att klassificera som hämmande eller främjande, varvid det erfordras ytterligare forskning och mer data kring detta samband för att få en bättre förståelse för hur denna förutsättning är beskaffad.

Min övergripande bedömning av resultaten är att det med precision inte går att säkerställa huruvida de har implikationer för tillämpning av UX eller annan människocentrerad IT-verksamhet i praktiken generellt, eller huruvida de innebär problem eller inte för tillämpningen av UX för en större population. Detta givet homogeniteten bland respondenter vilket, diskuteras i avsnitt 7.1. Däremot uppmärksammar studien förutsättningarnas existens och introducerar flera perspektiv på hur de är beskaffade enligt individer som betraktar UX som ett holistiskt och användarcentrerat koncept. Givet att fältets ambition är att brygga kunskapsgapet mellan teori och praktik inom UX enligt de bredare definitioner och beskrivningar som redogörs i avsnitt 2.1 och ofta citeras i den akademiska litteraturen, så ses resultaten i denna studie som bidragande i sammanhanget. Främst i syfte att figurera som diskussionsunderlag och inkörsport till vidare forskning och diskurs om UX tillämpning i praktiken, både för akademi och näringsliv.

Vidare går vissa paralleller att dra mellan denna studies resultat, och tidigare uppmärksammat forskning. Bl.a. det resultat som nämns av Gulliksen m. fl. (2004) som del av bakgrunden till denna studie. De framgångsfaktorer som nämns vara viktiga för användbarhetsarbete i denna studie d.v.s. stöd från olika intressenter

(projektets ledning, organisationen, användare, utvecklare o.s.v.) är i linje med den bristande förståelse som respondenterna beskriver existera för UX, dock ur ett annat perspektiv. Parallellen som går att dra är den att 'bristande förståelse' i denna studie beskrivs vara en hämmande faktor för praktikernas tillämpning av UX, på ett liknande sätt som ökad förståelse och stöd i Gulliksen m. fl. (2004) studie framstår vara en framgångsfaktor för tillämpningen av användbarhet.

I studien har en bred frågeställning använts. Detta har varit nödvändigt för att kunna identifiera relevanta problemområden som sedan kan undersökas djupare. Termen 'förutsättningar' är väldigt bred och kan tolkas på flera olika sätt. Om en ytterligare studie baserat på denna görs så kan termen ersättas med en mer specifik term, exempelvis genom att fokusera på en kategori av förutsättningar eller faktorer. En potentiell sådan kategori hade kunnat vara de sociala eller ekonomiska förutsättningar som påverkar en praktikers tillämpning av UX. Men eftersom det var av intresse att förutfattningslöst undersöka vilka förutsättningar som praktiker upplever påverka tillämpningen av UX så motiverades en mindre preciserad definition av förutsättningar i frågeställningen i denna studie.

## **8 Slutsatser**

I detta avsnitt redovisas de slutsatser som studien resulterat i. Dessa har utgångspunkt i problemformuleringen och huvudfrågan: "Vilka förutsättningar upplever praktiker påverkar tillämpningen av UX idag?".

Reflektioner över studiens genomförande och de resultat som åskådliggörs i denna studie indikerar att kommunikativa färdigheter d.v.s. en praktikers förmåga att kunna motivera nyttan och innebörden av UX är en förutsättning för konceptets tillämpning. Vidare att denna förutsättning troligtvis blir extra central när praktikern betraktar UX som ett holistiskt och människocentrerat koncept, bestående av både pragmatiska och hedoniska aspekter (i resultatet uttryckt som mjuka och hårda värden/aspekter av UX). Ytterligare slutsatser som går att dra är att denna förutsättning - att kunna motivera UX, troligen existerar på grund av en generell bristande förståelse och kunskap om UX i näringslivet. Resultaten indikerar även att UX i praktiken ofta associeras med grafisk design och UI, att existerande yrkesroller inom området i regel associeras med artistiska kompetenser vilket redogörs som potentiellt bidragande faktorer till den rådande obalans mellan praktikers tolkning av konceptet och andra intressenters tolkning.

Ur ett större perspektiv går det att konkludera att en praktikers tillämpning av UX är beroende av den rådande kunskapsnivån och förståelsen kring konceptet hos andra individer i ett projekt. Detta är delvis i linje med de tidigare uppmärksammade framgångsfaktorer för användbarhet som anger att arbete med användbarhet är beroende av det stöd som ges praktikern i en arbetskontext (Gulliksen m. fl., 2004).



I avsnitt 2.3 beskrivs att en central del av gapet mellan forskning och praktik utgörs av att metoder inte anses vara tillämpbara i praktiken. Resultaten i denna studie redogör i detta avseende för en kontrasterande problembild inom UX, då flera respondenter menar att det inte är de tillgängliga metoderna eller verktygen som gör det problematiskt att tillämpa UX. Snarare att de begränsas av sin egen förmåga att kommunicera nyttan och innebörden av UX och inte tillåts att tillämpa konceptet som de själva förespråkar på grund av bristande förståelse för konceptet bland andra intressenter. Med anledning av detta går det att dra slutsatsen att gapet potentiellt har bryggats i ett metodiskt avseende, sett till deltagarna i denna studie. Alternativt att gapet skiftat från att vara begränsat med avseende på praktiskt tillämpbara metoder, till andra faktorer i praktikernas arbetskontext. Till exempel den allmänna kunskapsnivån om UX.

## **8.1 Förslag på vidare forskning**

Studien har endast gjorts med goda intentioner. Den har gjorts för att skapa en bättre förståelse för hur det är att arbeta med UX inom IT-utveckling och de faktorer som påverkar tillämpningen av UX. Förhoppningen är att företag och akademi med hjälp av denna studie ska få ett bättre kunskapsunderlag inför framtida studier och diskurs av människocentrerad IT-utveckling i teori och praktik. Vidare är det aktuella problemområdet, som ligger till grund för studien är väldigt stort och relativt utforskat Law m. fl. (2014). Fortsatta studier och ett naturligt nästa steg i min mening, baserat på resultaten i denna studie skulle därför vara att validera dem ur ett större perspektiv. Detta hade exempelvis kunnat innebära att jämföra hur resultaten av denna studie förhåller sig till andra studiers resultat inom området, för att kunna validera eller kritisera dem. Ett annat lämpligt nästa steg vore att undersöka hur signifikanta de uppmärksammade tolkningarna av UX tillämpning är i jämförelse med vad en större population av UX praktiker upplever. Detta hade förslagsvis kunnat göras genom att ange ett antal påståenden som är i linje med studiens resultat i formen av en enkätundersökning, vilket hade möjliggjort datainsamling från ett större antal individer världen över.

## Referenser

- Anderson, J., McRee, J. & Wilson, R. (2010). *Effective ui: the art of building great user experiences in software*. O'Reilly Media.
- Andreasson, R., Lindblom, J. & Thorvald, P. (2015). Towards an increased degree of usability work in organizations. *Procedia Manufacturing: 6th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics and the Affiliated Conferences*, (3), 5739–5746.
- Ardito, C., Buono, P., Caivano, D., Costabile, M. & Lanzilotti, R. (2014). Investigating and promoting ux practice in industry: an experimental study. *International Journal of Human-Computer Studies*, 72(6), 542–551.
- Ardito, C., Buono, P., Costabile, M. & Lanzilotti, R. (2012). Are software companies aware of ux? *International workshop of the interplay between User Experience (UX) evaluation and System Development, UxSED NordicCHI*.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 77–101.
- Carroll, J. (2013). *Encyclopedia of human-computer interaction: human computer interaction – brief intro*. (2. utg.). Interaction design foundation.
- Fabiola, B. & Ignasi, B. (2012). Social research 2.0: virtual snowball sampling method using facebook. *Internet research*, (22), 57–74. doi:http://dx.doi.org/login.libraryproxy.his.se/10.1108/10662241211199960
- Goodman, E., Kuniavsky, M. & Moed, A. (2012). *Observing the user experience*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Gulliksen, J., Boivie, I., Persson, J., Hektor, A. & Herulf, L. (2004). Making a difference – a survey of the usability profession in sweden. *Proceedings of the third Nordic conference on Human-computer interaction*, 207–215. doi:https://dx.doi.org/10.1145/1028014.1028046
- Hartson, R. & Pyla, P. (2012). *The ux book: process and guidelines for ensuring a quality user experience*. Boston, US: Elsevier.
- Hassenzahl, M. & Tractinsky, N. (2006). User experience – a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91–97.
- ISO. (2010). *Terms and definitions - Ergonomics of human-system interaction: Human-centred design for interactive systems*, (9241-210).

- Langemar, P. (2008). *Kvalitativ forskningsmetod i psykologi - att låta en värld öppna sig* (1. utg.). Liber.
- Law, E., Abrahao, S., Vermeeren, A. & Hvannberg, E. (2012). Interplay between user experience evaluation and system development: state of the art. international workshop of the interplay between user experience (ux) evaluation and system development. *International Journal of Human-Computer Studies*, 72(6), 523–525.
- Law, E., Roto, V., Hassenzahl, M., Vermeeren, A. & Kort, J. (2009). Understanding, scoping and defining user experience: a survey approach. *Human Factors in Computing Systems: Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 719–728. doi:<https://dx.doi.org/10.1145/1518701.1518813>
- Law, E., Schaik, P. & Roto, V. (2014). Attitudes towards user experience (ux) measurement. *International Journal of Human-Computer Studies: interplay between User Experience Evaluation and System Development*, 72(6), 526–541.
- Nationalencykpedin. (2016). Nationalencykpedins uppslagsverk. doi:<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/kommersiell>
- Norman, D. (2010). The research-practice gap: the need for transitional developers. *ACM*, (6), 9–12.
- Patton, M. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3. utg.). Newbury Park: SAGE Publications, Inc.
- Patton, M. (2005). *Qualitative research. encyclopedia of statistics in behavioral science*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Ltd.
- Ritchie, J. & Lewis, J. [J.]. (2003). *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*. London, UK: Sage Publications.
- Rogers, Y. (2012). *Hci theory: classical, modern, and contemporary*. London, UK: Morgan & Claypool.
- Sauro, J. & Lewis, J. [J.R.]. (2012). Understanding, scoping and defining user experience: a survey approach. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 719–728. doi:<https://dx.doi.org/10.1145/1518701.1518813>
- Vetenskapsrådet. (2013). Forskningsetiska principer, 2–17.

# Appendix

## Bilaga 1 - Intervjuguide

Informera om:

- Anonymitet (respondentens svar sker under anonymitet)
- Godkänns inspelning av intervjun?
- Publiceringsformalia av materialet i framtiden (hur responsen kommer att användas och publiceras).
- Syftet med arbetet

Intro

- Arbetsroll/titel?
- Tidigare erfarenhet/bakgrund/utbildning?

Frågor:

1. "Hur betraktar praktiker innebörden av UX?"
  - Vad innebär UX för dig? (vilken innebörd tillskriver personen begreppet i teorin och praktik)
  - Vad innebär arbetet med UX?
  - Upplever du att din bild av UX är i linje med hur arbetet sker? (för dig och andra) (skillnader mellan teori och verklighet?)
  - Vad görs för att främja UX?

- Betraktas UX som ett utstakat mål? Av dig/andra? (biprodukt av övrigt arbete?)
2. "Vilka utmaningar upplever praktiker med att arbeta med UX?"
- Vad förväntas av dig i din arbetsroll? (finns några riktlinjer specifika för UX?)
  - Finns det något som hindrar dig från att driva UX-frågor i ditt arbete? (Praktiska (metoder och arbetssätt) / Sociala (utmaningar med att UX i arbetskontexten) / Organisatoriska (regler, bestämmelser inom organisationen) hinder.)
3. "Vilka skillnader upplever praktiker är de tydligaste mellan arbete med UX i praktiken och inom akademien?"
- Finns det några skillnader mellan UX i praktiken och i teorin?
  - I skolan/teorin och i arbetet?
  - Innebär eventuella skillnader hinder/problem ur ett arbetsperspektiv?
  - Vad kan utvecklas för att möjliggöra en bättre överrensstämmelse?
4. "Vilka UX-främjande förutsättningar upplever praktiker existerar?"
- Vilka faktorer anser du vara viktigast för att du/projektgruppen skall kunna leverera en produkt/lösning som kan åstadkomma en positiv användarupplevelse?
  - Ställs krav på arbete med eller uppfyllelse av UX inom organisationen? (Formella/icke-formella?)
  - Upplever du att du får stöd från användare/organisation/ledning i ditt arbete? (Erkänns värdet i det UX-arbete du gör/förespråkar?)
  - Om du ser tillbaks på hur det var att arbeta med UX tidigare, upplever du då några förändringar idag?

## **Bilaga 2 - Utskick till respondenter**

Ämne: Intervjuförfrågan Examensarbete UX

Meddelande:

Hej [namn]! Jag heter Kristoffer Davidsson och jag gör för nuvarande mitt exjobb i Informationsteknologi på Högskolan i Skövde. Det var [namn] som rekommenderade dig som potentiell respondent.

Mitt arbete handlar om User Experience – mer specifikt är jag intresserad av tillämpningen av UX ur ett praktiskt perspektiv. Jag är därför på jakt efter intervjupersoner som arbetar med UX, eller ansvarar för UX-frågor i samband med IT-projekt. Intervjun tar ca 1h (max) och skulle helst behöva ske någon gång innan 14 maj. Jag är tillgänglig när som helst på dagen/kvällen och intervjun kan ske via Skype, alternativt i Göteborg med omnejd.

Om du har några frågor eller vill bestämma en tid för intervju kan du kontakta mig antingen via mail - [kristoffer.davidsson@gmail.com](mailto:kristoffer.davidsson@gmail.com) eller via telefon på 0730 – XX XX XX. Vore jättekul om du ville ställa upp!

Tack på förhand! Kristoffer Davidsson