

Designprinciper och användarupplevelse inom streamingtjänster

- En studie med fokus på designprinciper och dess påverkan på användarupplevelsen inom streamingtjänster

Kandidatuppsats i Informatik

Dragana Todorovic
Gabriel Lundberg Puglia
Petrus Aktan

VT 2021: KANI23

Svensk titel: Designprinciper och användarupplevelse inom streamingtjänster: En studie med fokus på designprinciper och dess påverkan på användarupplevelsen inom streamingtjänster

Engelsk titel: Design principles and user experience in streaming services: A study focusing on design principles and its impact on the user experience in streaming services.

Utgivningsår: 2022

Författare:

Dragana Todorovic, Gabriel Lundberg Puglia, Petrus Aktan

Handledare:

Malin Nilsson

Abstract

The study explores the importance of user experience within streaming services. To explore this area even further the purpose of the study will focus on how design principles can improve the user experience for streaming services and which of these design principles should be considered to improve the user experience among streaming services. To gather data, usability testing on two different streaming services was conducted on 8 different people where they did different tasks on the chosen streaming services. After the tests were done some follow up questions were made to explore some tasks even further, depending on the result.

All the tests were recorded with the consent of the person who did the test. The result of the tests was later noted and analyzed. The data led to the conclusion that the design principles that stood out the most and had the biggest impact on the tester's user experience was navigation design, consistency, and feedback as well as visibility. The study is aimed at people who work in the areas that are being studied by us for example, User interface designers, system scientists, UX designers and interaction designers. Also, other users that are interested in user experience and usability in interfaces, for example those who work in interface development or similar areas.

This study began by compiling various theories as to why Netflix has such an advantage over other streaming services and why many people prefer Netflix over other streaming services. We have used a qualitative method for collecting our information where we have analyzed the theory with the empirical data we have received.

Keywords: Interaction design, information design, user-centric system design, user-friendliness, Navigation design, user interface, HCI, user-experience, streaming services.

Sammanfattning

Studien undersöker betydelsen av god användarupplevelse inom streamingtjänster. För att utforska detta område ytterligare kommer syftet med studien att fokusera på hur designprinciper kan förbättra användarupplevelsen för streamingtjänster samt vilka av dessa designprinciper som bör beaktas för att förbättra användarupplevelsen bland streamingtjänster. För att samla in data genomfördes användbarhetstester på två olika streamingtjänster, där 8 olika personer fick utföra olika uppgifter på de utvalda streamingtjänsterna. Efter att testerna slutfördes ställdes några uppföljningsfrågor för att utforska vissa uppgifter ytterligare, beroende på resultatet. Alla tester spelades in med samtycke från personen som utförde testet. Resultatet av testerna noterades och analyserades senare. Data som insamlades ledde till slutsatsen att de designprinciper som utmärkte sig mest och hade störst inverkan på testpersonernas användarupplevelse var navigationsdesign, konsistens och feedback samt synlighet. Studien vänder sig till personer som arbetar inom områden såsom användargränssnittsdesign och interaktionsdesign men även till systemvetare, UX-designers, och till och med webbdesigners. Andra användare som är intresserade av användarupplevelse och användbarhet i gränssnitt, till exempel de som arbetar inom gränssnittsutveckling eller liknande områden.

Denna studie initierades med att sammanställa olika teorier om varför Netflix har en sådan fördel gentemot andra streamingtjänster och varför många föredrar Netflix framför andra streamingtjänster. Vi har använt en kvalitativ metod för att samla in vår information där vi har analyserat teorin med den empiriska data vi har fått.

Nyckelord: Interaktionsdesign, informationsdesign, användarcentrerad systemdesign, användarvänlighet, navigationsdesign, användargränssnitt, Människa-datorinteraktion (MDI), användbarhet, streamingtjänster

Innehållsförteckning

INLEDNING	2
BAKGRUND	2
TIDIGARE FORSKNING	3
PROBLEMFÖRMULERING	5
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	5
AVGRÄNSNING	6
MÅLGRUPP	6
METOD	6
VETENSKAPLIGT ANGREPPSSÄTT	7
FORSKNINGSSTRATEGI	7
URVAL	8
DATAINSAMLING	9
DATAANALYS	10
METODREFLEKTION	11
ETISKA HÄNSYNTAGANDEN	12
TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	12
TEORI	14
STREAMINGTJÄNSTER	14
MÄNNISKA-DATORINTERAKTION (MDI)	15
ANVÄNDBARHET	16
ANVÄNDARUPPLEVELSE (UX)	17
DESIGN AV ANVÄNDARGRÄNSSNITT	17
DESIGNPRINCIPER	19
<i>Synlighet (eng. visibility)</i>	19
<i>Återkoppling (eng. Feedback)</i>	20
<i>Begränsningar (eng. Constraints)</i>	20
<i>Konsistens (eng. Consistency)</i>	20
<i>Överkomlighet (eng. Affordance)</i>	21
<i>navigationsdesign</i>	21
<i>Informationsdesign</i>	21
ATT IMPLEMENTERA DESIGNPRINCIPER	22
RESULTAT OCH ANALYS	23
TESTPERSONERNAS BAKGRUND	23
RESULTAT AV ANVÄNDBARHETSTESTER	24
ANALYS AV ANVÄNDBARHETSTESTER	29
ANVÄNDBARHET	29
ANVÄNDARUPPLEVELSE	30
DESIGNPRINCIPER	32
DISKUSSION OCH SLUTSATS	34
BEGRÄNSNINGAR	36
VALIDITET OCH RELIABILITET	36

VIDARE FORSKNING	37
REFERENSER	38
BILAGA A - ANVÄNDBARHETSTEST FRÅGOR	40

1 Inledning

Det här kapitlet presentera bakgrunden till studien samt vilka problem som har identifierats inom det nämnda området. Även den valda forskningsfrågan kommer att beskrivas djupare och syftet med arbetet skall belysas samt även vilka avgränsningar som har vidtagits.

1.1 Bakgrund

Människor använder sig idag av flera olika interaktiva produkter dagligen. Dessa produkter består av till exempel telefoner, datorer och olika typer av system. En del av dessa produkter skapas med användaren i åtanke medan andra skapas för att utföra specifika funktioner. Produkter som skapas för att utföra specifika funktioner har sällan användaren i åtanke vilket kan ha en negativ effekt då produkten kanske är effektiv men ger användaren en negativ upplevelse. Ett av målen inom interaktionsdesign är att minska på de negativa aspekterna av användarupplevelsen medan det positiva aspekterna stärks (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

När det kommer till webbsidor har gränssnittet och dess användbarhet en stor betydelse för hur personer som använder den upplever dess innehåll. För att användargränssnittet ska nå en högre grad av användbarhet bör fokus ligga på att designa med användaren i fokus samt skapa användbarhet som ger stöd till användarens förmåga att förstå och hantera webbsidans olika möjligheter för en bättre användarupplevelse. Med andra ord går användbarhet och användarupplevelsen hand i hand, användbarhet påverkar användarens användarupplevelse. En webbdesign som inte lägger sitt fokus på användaren kan leda till en webbsida som är svår att förstå ur användarens perspektiv vilket i sin tur leder till att användaren blir frustrerad och omotiverad till att fortsätta interagera med webbsidan. Det är strukturen på webbsidan som ger användarna förutsättningar till att kunna navigera och hitta den information de är ute efter (Ayesh, Lim & Stacey, 2014, s. 541).

Digitaliseringen har idag medfört att det tas mer hänsyn till användarupplevelsen, som har blivit en viktig beståndsdel när en produkt eller tjänst tas fram för att göra den mer funktionell och användbar. Med tiden har det lett till att det fokuseras alltmer på funktionalitet och användbarhet mellan interaktion och datorn. Men det fokuseras även på andra aspekter som kan tas hänsyn till när det ska utveckla eller förbättra en produkt eller tjänst för att öka användarupplevelsen genom att en produkt eller tjänst ska vara funktionell för att kunna tillfredsställa användarna (Sharp, Preece and Rogers, 2019).

Som tidigare nämnt är kvalitativ kundupplevelse en viktig del för företag inom tjänstesektorn om de vill stanna kvar i framkanten och kunna konkurrera mot andra aktörer på marknaden (Varghese Kurian, 2020). Inom streamingtjänster är det tydligt att innehållet är den största faktorn som påverkar konsumenternas beslut när de ska välja en streamingtjänst. Medan den största faktorn för att behålla sina kunder ligger i att erbjuda en bra kvalitetsupplevelse, med andra ord UX (Philpott & Duran, 2016). Netflix som idag är en streamingtjänst-jätte och har legat på topp i många år, är ett exempel på hur viktigt det är med en bra användarupplevelse. Netflix har lagt mycket fokus på datainsamling för att kunna analysera och dra slutsatser om användarnas preferenser för att sedan kunna förutse och ta fram nya framtida trender. Datainsamlingen används även i deras rekommendations algoritm som rekommenderar användarna med nya filmer och serier utifrån deras tidigare val och preferenser för att användarna ska få en mer personlig rekommendation (Varghese Kurian, 2020).

Interaktionsdesign anses idag vara det övergripande begreppet som täcker flera aspekter av olika designområden, som till exempel webbdesign, gränssnittsdesign, människa–datorinteraktion och experience design. Skillnaden mellan de olika designområdena handlar till större del om vilka metoder och filosofier de använder sig av när de studerar, analyserar och designar datorbaserade system för människor, samt vilka problem de behandlar (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

Designprinciper går hand i hand med interaktionsdesign som används som riktlinjer för att uppnå sina mål, en användbar design. Designprinciper gör det även möjligt att hjälpa designers att tänka när de ska ta fram exempelvis en streamingtjänst för att uppnå en god användbarhet, exempelvis hur olika element ska placeras i förhållande till varandra. UI-design är beroende av närhet och andra designprinciper, eftersom om vissa element tolkas rätt som är relaterade till varandra kan det vara avgörande för att lyckas integreras med gränssnittet (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

1.2 Tidigare forskning

Tidigare forskning visar på att gränssnitt som är både underutvecklade och för komplexa kan påverka användaren negativt och därmed bidra till att användarna upplever frustration när de använder gränssnittet för streamingtjänster. Detta kan leda till att användaren inte lyckas slutföra sitt ärende på webbsidan samt ger användaren en negativ användarupplevelse (Leitner, Hitz and Holzinger, 2010).

Enligt Rogers, Preece och Sharp (2011) definierar de i sin litteratur hur en användare kan uppfatta eller uppleva en tjänst eller produkt. Användarupplevelsen kan mätas genom hur användbar en tjänst eller produkt är, hur effektiv och enkel den är att använda och samtidigt om den tillfredsställer användarnas behov. Användarupplevelse handlar inte bara om hur bra programvaran fungerar utan också hur användaren känner när den använder programvaran. Designers och utvecklare strävar efter en tjänst eller produkt som deras användare kan lita på och som kan vara användbar i deras dagliga användning. En användares upplevelse av en tjänst eller produkt handlar om interaktionen mellan användaren och tjänsten eller produkten och en god interaktion mellan dessa kan leda till att användarens upplevelse blir enklare och mer effektiv (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

Författarna beskriver också målen för användarupplevelsen när det gäller användarupplevelsen och känslor vid användning av tjänsten eller produkten. Det kan vara utmanande att mäta en användares känslor och upplevelse kring en tjänst eller produkt eftersom användaren kan ha svårt att visa och uttrycka sina känslor. Trots detta problem är det viktigt att förstå användarens känslomässiga tillstånd (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

Enligt Rogers, Preece and Sharp (2011) handlar interaktionsdesign om att skapa en tjänst eller produkt som ska vara enkel att använda, lätt att lära sig, effektiv att använda och generera en bra användarupplevelse. Interaktionsdesign är processen att designa interaktionen mellan en användare och en produkt eller tjänst (Siang, 2020). Rogers, Preece and Sharp (2011) hävdar att interaktionen mellan användarna är behov utav användarnas ambition och förståelse för att kunna genomföra en handling. Huvudsyftet med interaktionsdesign är att skapa en produkt eller tjänst för användarna att uppnå sina mål och känna sig tillfredsställda. Författarna beskriver senare i sin litteratur att ämnet interaktionsdesign är ett brett ämne där många olika aspekter samspelar med varandra mellan en användare och tjänst eller produkt som exempelvis, ljud och färg. Interaktionsdesign är även viktigt när det kommer till design av en produkt eller tjänst för

att öka användarupplevelsen. Om vissa funktioner begränsar en användare genom olika tunga texter eller störande färger och ljud ökar risken för att användarens koncentration och uppmärksamhet minskas och därmed förvärras användarupplevelsen (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

Inom interaktionsdesign används designprinciper i utvecklingen av en applikation som har i syfte att ge användarna en god användarupplevelse. Författarna beskriver i sin litteratur att med hjälp av designprinciper kan de som designar se till att vissa funktioner tillhandahåller en effektiv användarupplevelse (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

Enligt Arvola (2015) finns det olika designprinciper inom designområdet som ska fungera som en utgångspunkt i processen. Dessa designprinciper är enligt Arvola (2015) synlighet, återkoppling, begränsningar, konsekvent och affordans. Synlighet enligt författaren har innebörden att ju synligare en funktion är desto enklare är det för användare att veta att de ska använda funktionen. Om en funktion är svårhittad eller krånglig att förstå kan det leda till frustration och irritation hos användarna. Återkoppling i sin tur förklarar författaren att det är viktigt för en funktion att ge återkoppling till användaren med information om vilken handling som de har utfört. Detta leder till att användare kan fortsätta med sin process och uppnå sitt mål. Begränsningar har som syfte att begränsa användaren från vissa funktioner på en applikation för att användaren inte ska begå misstag och endast tillåta användaren att använda tillåtna funktioner. Överkomlighet eller även kallad "affordans" har i syfte att ange hur en användare ska använda en funktion. Det kan handla om exempelvis att ge användaren en ledtråd om vilken funktion som är tillgängligt för användning för en specifik handling. Om en knapp visuellt kan särskiljas från annat innehåll på skärmen, bör den vara lätt att känna igen som en knapp som kan klickas på (Arvola, 2015).

Inom informationsdesign finns det olika element som kan påverka informationen som exempelvis språk, färg, kommunikation, beteende och kognition. Med dessa element menar Pettersson (2002) för att uppnå en gynnsam informationsdesign innebär det att utveckla en applikation som ska bli hanterbar för användarna som ska behandla informationen. Syftet med informationsdesign är att generera en klarhet i kommunikationen. Detta är viktigt för att avsändaren skall överföra informationen korrekt och att mottagaren tolkar informationen rätt. Författaren beskriver även att informationsdesign handlar om att frambringa en tilltalande interaktion för att underlätta för mottagarna att hitta informationen de söker efter. (Pettersson, 2002).

Pettersson (2002) menar på att informationsdesign innehåller tre viktiga grundsatsar som skall finnas i åtanke i förhållandet mellan avsändaren och mottagaren. Detta för att garantera att mottagaren får rätt information. Dessa grundsatsar är läsbarhet, enhetlighet och enkelhet där läsbarhet innebär att det ska vara enkelt att läsa samt att texten kan tillämpas på bild också. Den andra grundsatsen är enhetlighet, vilket innebär att mottagaren inlärningsförmåga utvecklas och blir mer produktiv med informationen som erhålls. Den tredje grundsatsen är enkelhet där de som designar exempelvis en applikation ska välja rätt och anpassade ord, bilder och färger samt andra påverkande aspekter som skapas tillsammans för att ge en användbar design för användaren (Pettersson, 2002).

1.3 Problemformulering

Det senaste decenniet har konsumtionen av media på internetet ökat alltmer och mer bland alla målgrupper (Svenskarna och internet 2020). Denna ökning har lett till att streamingtjänsterna fortsätter att utvecklas och därmed ökar även konkurrensen på marknaden vilket gör att betydelsen på användarupplevelsen blir allt viktigare. Detta på grund av att om användaren har en negativ användarupplevelse kan de välja att gå till en av konkurrenterna som erbjuder en bättre upplevelse.

Enligt konkurrensverket (2021) gynnar konkurrens konsumenter främst genom att utbudet på varor och tjänster ökas men även att det leder till högre kvalitet och lägre priser. Plattformen är deras produkt som erbjuds till användarna och för att konkurrera med andra aktörer på marknaden måste produkten utvecklas. Detta kan, som tidigare nämnts göras genom att öka utbudet eller kvalitén eller genom att sänka priset på produkten. Att öka kvalitén på sin produkt inom streamingtjänster kan tolkas på olika sätt. Det kan vara genom att öka kvalitén på ljudet eller bildkvalitén, men för att sticka ut ur mängden behöver streamingtjänster differentiera sig. Det är här vikten på användbarhet och användarupplevelsen kommer fram.

Användbarhet och användarupplevelse (User experience) går hand i hand, oftast när en tjänst eller produkt är användbara leder det till att användaren får en positiv upplevelse när de interagerar med den. Samma sak om en produkt eller tjänst inte skulle vara användbar, skulle det leda till att användaren får en negativ upplevelse i stället när de interagerar med produkten. User Experience (UX) tillämpas och har i syfte att skapa system som ska ge användarna meningsfulla samt relevanta upplevelser genom att systemet ska ha en god användbarhet. För att nå en bra användarupplevelse ska kundens behov mötas utan några besvär. Detta kommer medföra ett enklare system som blir mer användbart där personerna kommer kunna känna glädje när de använder användargränssnittet (Norman and Nielsen, 2006).

För att motverka underutvecklade och komplexa användargränssnitt har MDI börjat användas alltmer för att hjälpa till att förstå användarens beteende när de interagerar med gränssnittet (Leitner, Hitz and Holzinger, 2010). Detta i syfte att skapa mer användarvänliga system men i dagsläget finns det ingen forskning som fastställer attribut, regler och designprinciper för att stödja användarupplevelsen ur ett MDI perspektiv. Eftersom användarupplevelsen är väldigt subjektivt och kan ge olika utfall beroende på vem som använder tjänsten, det gör att tidigare forskning som baseras på kvantitativa studier kan oftast anses vara begränsade (Diefenbach & Hassenzahl, 2017). En av anledningarna till att de anses vara begränsade kan bero på att användarvänlighet fokuserar mycket på individens tankar, känslor och uppfattningar som framkommer medan individen använder tjänsten (Albert and Tullis, 2013). Detta kan vara svårt att få fram i en kvalitativ studie där fokuset är att samla in stora mängder data som oftast baseras på enklare frågor som lätt kan omvandlas till statistik och annan grafiska data.

1.4 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att ta reda på vilka designprinciper inom interaktionsdesign bidrar till en god användarupplevelse vid användning av streamingtjänster. Detta genom att utforska generaliserade designprinciper och kvalitetskomponenter som interaktionsdesigners använder sig av idag för att underlätta sitt tänk kring utformningen av användarupplevelse. För att sedan undersöka om vilka designprinciper som redan används, möjligtvis inte används bland streamingtjänster idag samt även undersöka om dessa kan bättre anpassas bland

streamingtjänster för att skapa en bättre användarupplevelse. Utifrån syftet ska studien besvara nedanstående forskningsfråga:

Vilka designprinciper inom interaktionsdesign bidrar till en god användarupplevelse vid användning av streamingtjänster?

1.5 Avgränsning

Det finns ett enormt utbud av olika streamingtjänster och det är idag vanligt att kunna nå streamingtjänster från olika enheter och gränssnittet kan därmed skilja sig markant beroende på vilken enhet användaren interagerar på. Därmed fokuserar studien endast på streamingtjänster som är betaltjänster och vi har efter det valt att avgränsas ytterligare till streamingtjänster som vi redan har tillgång till och är registrerade på samt även begränsat det till streamingtjänsternas gränssnitt i webbläsaren, mer specifikt på datorer. Vi valde även att genomföra studien på två olika streamingtjänster för att få in variation från våra testdeltagare, dessa två streamingtjänster är Netflix och Disney+. Denna variation möjliggjorde att både vi som testledare och våra testdeltagare tydligt kunde se skillnader mellan de olika streamingtjänsterna, samt göra jämförelse och notera huruvida de valda tjänsterna implementerade nämnda designprinciper. Användandet av dessa två streamingtjänster möjliggjorde dessutom för varje deltagare att utföra testet på en streamingtjänst de kände sig bekanta med samt med en streamingtjänst där de inte var lika bekanta.

1.6 Målgrupp

Studien vänder sig till personer som arbetar inom de områden som studeras. Användargränssnittsdesigners, systemvetare, UX-designers, interaktionsdesign och till och med webbdesigners. Andra som har intresse för användarupplevelse och användbarhet i gränssnitt, till exempel de som arbetar inom gränssnittsutveckling eller liknande områden. Det är de målgrupper vars innehåll i studien kan påverkas av studien. Studien vänder sig till personer som är intresserade av att få kunskap om användarupplevelse och användbarhet. Studien kommer att fokusera på hur användare interagerar med olika applikationer av streamingtjänster för personer inom olika studieområden för att få mer kunskap. Fokus kommer att ligga på hur användargränssnitt ska utformas för användare som kommer att använda applikationen eller webbplatsen på ett tillfredsställande sätt. Vid design av ett system som är effektivt och tillfredsställande på ett systematiskt sätt undviker användaren en kognitiv belastning och gör det användarvänligt, vilket i sin tur leder till en bättre lönsamhet för både användare och verksamhet.

2 Metod

Detta kapitel presentera de metoder och tillvägagångssätt som har valts för att besvara studiens huvudfråga samt motivation till varför dessa har valts ut genom att stärka våra val med litteratur.

2.1 Vetenskapligt angreppssätt

Vetenskapliga angreppssätt innefattar det tillvägagångssätt forskaren har valt för att komma närmare den empiriska verkligheten. De angreppssätt som till större del tas upp är deduktiv och induktiv metod. Det induktiva angreppssättet innebär att forskningen går från empiri till teori, här dras allmänna och generella slutsatser utifrån empiriska fakta. Medan i det deduktiva angreppssättet går forskningen från teori till empiri i stället, här dras logiska slutsatser utifrån befintliga teorier (Denscombe, 2018).

I denna studie har en abduktiv ansats valts ut eftersom en viss förförståelse inom ämnet ansågs vara till studiens fördel då ämnet är rätt brett samt för att det kan underlätta och förstärka processer som insamling av empiri samt analys. Enligt Alvehus (2019) anses den abduktiva ansatsen som en växling mellan empiri och teori och att arbeta med dessa parallellt med varandra samt att de omtolkas och utvecklas med hjälp av varandra. Den abduktiva ansatsen anses vara fördelaktig när forskaren vill vara mer förutsättningslös då den skapar ett fördelaktigt förhållningssätt där forskaren inte låser sig till enbart empiri eller teori (Alvesson och Sköldberg, 2017). Därmed började studien med att fastställa ämne och vilken typ av empiri som skulle samlas in för att i efterhand söka litteratur inom de teoretiska referensramarna. Abduktiv ansats ansågs även vara fördelaktig för studien då det är en flexibel ansats vilket tillåter forskaren att gå fram och tillbaka för att justera referensramarna efter syftet under studiens gång (Söderbom & Ulvenblad, 2019).

2.2 Forskningsstrategi

En fallstudie innefattar ett fokus på en instans av ett specifikt fenomen som har valts att studeras. Ibland kan även flera instanser väljas ut men idén är att fokusera på individuella instanser i stället för att titta på hela spektrumet som oftast är väldigt brett. Idén med att bara fokusera på en specifik instans i stället för flera är att det finns insikter att upptäcka genom att titta på det individuella fallet som sedan kan ha större komplikationer, samt att de insikter möjligtvis inte hade hittats om en annan forskningsstrategi som försöker täcka många flera instanser hade valts. Detta för att kunna tillhandahålla en djupgående redogörelse för händelser, relationer, upplevelser eller processer som förekommer i det valda fenomenet (Denscombe, 2018).

En fallstudie passar bäst i en studie som vill undersöka ett problem på djupet och ta fram en förklaring som tar hänsyn till komplexiteten och subtiliteten i verkliga livssituationer. Det bidrar med möjligheten att kunna förklara varför vissa saker händer i stället för att enbart ta reda på vad det är som händer. I praktiken har användningen av en fallstudie legat mer i linje med kvalitativa undersökningar i jämförelse med kvantitativa undersökningar.

Vetenskaplig metod handlar om informationen som ska undersökas och inom detta finns det två olika metoder, kvalitativ och kvantitativ metod. Kvalitativ forskning använder vetenskapliga metoder för insamling och tolkning av icke-numeriska data, som till exempel löpande text. När kvalitativ forskning utförs är det forskaren som själv befinner sig i den sociala verkligheten som analyseras och observeras samtidigt som forskaren samlar in relevant data för

forskningen. Målet för forskaren är att inte bara fånga testpersonernas handlingar utan även att tolka vad dessa handlingar innebär. Kvalitativ forskning betyder att det görs analys av lågt strukturerade data som till exempel intervjuer och enkäter med öppna svar. Kvalitativ metod är induktiv, vilket innebär att det utförs en fördjupad analys av enstaka fallstudier. Insamlade data är inte ett stickprov som kan representera en hel population, därav kan slutsatserna ge upphov till hypoteser snarare än att generaliseras till andra fall. De hypoteser som fås fram med hjälp av kvalitativ forskning kan i sin tur få sin giltighet prövad och motbevisad samt bevisad med hjälp av kvantitativ metod (Holme and Solvang 1997).

Kvantitativ forskning innebär att högt strukturerade data analyseras, det vill säga data som kan kvantifieras i siffror eller kategorier. Exempel på sådan data kan vara svar från enkätundersökningar med slutna alternativ. Ett annat exempel kan vara konkreta mätvärden från kontrollerade experiment. Kvantitativ forskning bygger på statistisk hypotesprövning vilket innebär att testa hypoteser som involverar stora mängder data. Som tidigare nämnt kan kvantitativ forskning användas för att motbevisa eller bevisa att en hypotes, exempelvis en matematisk modell, kan generaliseras till en stor mängd fall. Viktigt att ha i åtanke är att kvantitativ forskning har i syfte att göra systematisk hypotesprövning och inte att generera nya hypoteser (Holme and Solvang 1997).

Den kvalitativa metoden valdes då den ansågs vara mest lämplig för att besvara studiens forskningsfråga, då studien till stor del är beroende av människors antaganden, uppfattningar och tolkningar och det är detta som har granskats och analyserats. Teorin baseras på tidigare forskning och blir grunden till den empiriska undersökningen. Den kvalitativa ansatsen i hand med fallstudien ska ge en djupare förståelse för användarupplevelsen hos streamingtjänster.

2.3 Urval

I den här studien är valet att använda utforskande urval och även subjektivt urval som anses lämplig för denna studie som inte är för omfattande samt relatera den med den kvalitativa data. Utforskade urval används för olika forskningar som inte är stora och komplexa men som kan generera kvalitativa data. Utforskade urval undersöker till större del utforskade områden eller så används denna metod som ett medel där det underlättar att utforska nya idéer och teorier kring studier som har valts att studeras. Syftet med denna urvalsmetod är att tillhandahålla insikter och information från användaren (Denscombe, 2018). Subjektivt urval tillämpats där testpersonerna har handplockats, då forskaren redan har en kännedom om personer som ska undersökas. Forskaren är medvetna om vilka personer som väljs eftersom det troligtvis kommer ge den värdefulla information som behövs för studien. Fördelen med subjektivt urval är att denna metod hjälper forskaren att komma närmare personerna som har goda grunder inom området som kan hjälpa till med undersökningen (Denscombe, 2018).

I denna studie har det tänkts att vid den kvalitativa datainsamlingen ska urvalet av data inte vara för småskalig att det kan leda till svårigheter vid insamling av användbar data. Exempelvis om det bara hade gjorts tre olika användbarhetstester hade den data som erhållits från personerna inte varit tillräckligt bred för att kunna analyseras och dra slutsatser. Men ifall det hade varit för många personer att utföra testerna på skulle vara svårt att kunna analysera all data som erhållits från testerna med den anledning att forskningen är tidsbegränsade.

Urvalet är begränsat till åldersgrupperna 16–35 år då enligt Svenskarna och Internet (2020) minskas antalet personer som tittar på streamingtjänster bland de äldre åldersgrupperna. I denna studie har det deltagit åtta personer där personerna består av olika kön. Personerna som har valts

ut för denna studie är personer som är bekanta till forskarna där de flesta av de som har valts har olika erfarenheter och kunskaper när de kommer till användning av streamingtjänster vilket kan bidra till olika resultat till denna studie.

2.4 Datainsamling

Det finns olika metoder för att samla in data för en studie. Enligt Bryman (2018) kan uppsatsförfattare använda sig av primärdata och sekundärdata. Primärdata är den information författaren själv samlar in till sin studie vilket kan exempelvis göras genom enkäter, intervjuer samt observationer. Det som bör tänkas på när det kommer till att använda sig utav primärdata till studien är att ha i åtanke att det kan ta tid att samla in all information. Genom att använda primärdata kan uppsatsförfattare ha en större frihet om hur insamlingen av information ska gå till samt vilken information som önskas samla in. Sekundärdata är information som redan har samlats in, dvs data som är tillgänglig sen tidigare, information som uppsatsen kan referera till. Informationen kan vara från olika hemsidor, vetenskapliga artiklar och undersökningsresultat. Ifall sekundärdata används som en insamlingsmetod är det viktigt att kunna bekräfta dess trovärdighet genom att förstå informationens syfte och mål. Detta kommer leda till att det går att avgöra om undersökningen är lämplig eller olämplig (Rubin and Chisnell, 2008).

Som tidigare nämnt har användbarhetstester i kombination med observationer använts som datainsamling då det är det tillvägagångssätt som anses mest lämpligt sätt för att samla in kvalitativ information. Användarna bidrar med information som därefter analyseras för att ta fram ett resultat. Mallen på användbarhetstesterna finns under bilaga A.

Jeffrey Rubin har i sina arbeten nämnt olika typer av testmetoder och hans nämnda metoder är bland de mest använda när det kommer till användbarhetstester. Testledarna behöver säkerställa att testpersonerna sätter in sig i det givna scenariot och målet med testet för att kunna förstå varför de ska lösa uppgifterna. Till exempel, om testet görs på en webbplats, kan testpersonen få i uppgift att navigera till en specifik funktion på webbplatsen. Därefter kontrollerar testledarna huruvida testpersonerna har förstått uppgiften genom att återge vad scenariot innebär samt vilka uppgifter finns. Testpersonerna får därefter utföra de olika testerna (Rubin and Chisnell, 2008).

När det kommer till rumsuppsättning där testet skall genomföras brukar det vanligaste vara ett rum med uppsatt videokamera som har i uppgift att filma testpersonen samt testledaren. Testledaren har i uppgift att agera som stöd till testpersonen samt att observera testpersonerna och deras beteende under själva genomförandet av testet. Testledaren skall även försöka få testpersonen att tänka högt, dvs "tänka-högt-metoden", för att på det sättet kunna samla in ytterligare data. Endast simpel övervakning brukar sällan visa sig tillräcklig för att få fram hur väl systemet når upp till användarnas krav. Det är viktigt att få insikt i användarnas beslutsprocess eller inställning. Därav uppmuntrar testledaren testpersonerna att uttrycka varför systemet reagerar på ett visst sätt när de interagerar med den. Dessutom som testledare önskas det att användarna uttrycker om designen skiljer sig från vad de förväntar sig. Testledaren bör dock inte lägga sig i hur testpersonen genomför sina uppgifter då detta skulle kunna påverka testresultatet negativt (Rubin and Chisnell, 2008).

En annan metod för att samla in data är genom ostrukturerade intervjuer där testledarna samlar in information angående användarens samt att testledarna följer upp användbarhetstesterna med följdfrågor för att optimera den data som samlas in utifrån uppgifterna. Efter slutförandet av användbarhetstester transkriberades både testerna och följdfrågorna i tre faser. Det som

sammanställdes var vad som framkom verbalt, hur deltagarna navigerade samt hur deras beteende förändrades genom de olika uppgifterna (Rubin and Chisnell, 2008).

I den här studien har en kombination av primärdata och sekundärdata använts. Primärdata har använts när informationen samlades in från användbarhetstester samt följdfrågor vilket har medfört att den information som har samlats in kan generera en bra bild om problemet som uppsatsen har som mål att undersöka. Även sekundärdata användes, det vill säga befintlig information samlades in som redan fanns tillgängligt i form av böcker, vetenskapliga artiklar och andra källor (Rubin and Chisnell, 2008).

2.5 Dataanalys

En kvalitativ innehållsanalys användes för att bearbeta och analysera den insamlade data. Kvalitativ analys innebär att verbal eller skriven kommunikation med testpersonerna analyseras stegvis med en viss fokus på likheter samt olikheter. Första steget i vår analys var att skapa oss en helhetsbild och att få en förståelse av det insamlade materialet. De tester som genomfördes via ZOOM spelades in och analyserades noga direkt efter testtillfället och de tester som genomfördes i person skrevs ner ordagrant direkt (Bryman and Nilsson, 2018).

De tester som genomfördes via ZOOM spelades in och analyserades direkt efter testtillfället medan de tester som genomfördes i person skrevs ner ordagrant direkt. En riktad innehållsanalys valdes eftersom den kunskap som togs fram i det tidiga stadiet under datainsamlingen gav en bra bas på vilka designprinciper som anses vara viktiga inom streamingtjänster som sedan kunde vidareutvecklas utifrån resultatet av användbarhetstesterna. Informationen som samlades in av användbarhetstesterna analyserades sedan och utgjorde underlaget för en kvalitativ bearbetning av testerna. Syftet med analysen var dels för att se vilka av de designprinciper som tidigare har tagits fram framhävs under testerna och för att sedan se vilka som anses vara relevanta vid skapandet av streamingtjänster. Detta genom att hitta olika samband mellan testpersonerna och finna mönster på deras tillvägagångssätt när de skulle utföra uppgifterna för att se hur de påverkades av de designprinciperna som ansågs framhävas.

Det viktiga med dataanalysen är att kunna säkra all information som har tagits fram från användbarhetstester samt följdfrågorna. Därför har vi valt att omvandla informationen vi har fått från våra tester till textform. Detta ska underlätta för oss när vi sedan ska analysera informationen vi har fått från våra användbarhetstester. När analysen av användbarhetstester ska utföras ska det utföras på ett kvalitativt sätt för att få ut användbar data samt för att lättare hitta viktig information som kan bidra till studien. När väl informationen har lokaliserats från de tester som utförts ska en koppling till teorin göras för att sedan påträffa likheter eller skillnader mellan teorin och den insamlade empirin för att sedan besvara frågeställningen.

Efter genomförandet av ett test kommer det följas upp med små följdfrågor som baseras på hur deltagaren reagerade och tänkte när de utförde testet. Genom att göra detta kan vi som testledare flytta fram vissa händelser som ansågs vara viktiga, för att därmed få ut rikare data som kunde gått miste om ifall vi inte bad testpersonen reflektera över det. Detta möjliggjorde att vi som testledare kunde få ut mer tankar och åsikter kring specifika uppgifter som vi ansåg testpersonen hade svårigheter med eller vid tillfällena som de påpekade något men snabbt gick vidare.

2.6 Metodreflektion

När den kvalitativa metoden används inom en studie, får uppsatsskrivarna räkna med risken att det kan bli en aning ostrukturerat. Målet med en kvalitativ enkät är att göra en djupdykning i

ett ämne för att samla relevant information om människors tankesätt, attityder och motivationer. Fördelen är att det ger en djupare förståelse för den som forskar samtidigt som det medför att resultaten blir svårare att analysera. Kvalitativa data kan göra enkätresultaten mer personliga genom att lägga till detaljer och kvantitativa data möjliggör en bättre helhetsbild.

Vi har tittat och jämfört de två olika metoderna och kom fram till några viktiga skiljepunkter. Om vi ser över skillnaden när det kommer till att utforma hypoteser blir det tydligt att med hjälp av en kvalitativ undersökning kan vi samla in detaljerad information om det valda ämnet.

Den går att använda som en bra start för att lättare identifiera problem, samt hur människor tänker. Detta kan i sin tur leda till olika hypoteser som sedan kan bevisas med hjälp av kvantitativa undersökningar. När studiens nästa fas nås, det vill säga att bekräfta hypoteser och fatta beslut som bygger på objektiva observationer, brukar det vanligtvis innebära användning av kvantitativa undersökningar som möjliggör framtagande av siffror som i sin tur kan användas för att lättare göra en statistisk analys.

När slutfasen börjar närma sig och svar ska sammanfattas kan de två metoderna jämföras på det sätt att kvantitativa undersökningar har normalt sett fler svarade än kvalitativa, vilket i sin tur ger möjligheten att hitta mer generella svar. Medan en kvalitativ undersökning bidrar med fler personliga svar. Det är ofta bra att höra reflektioner kring ämnet och frågan i sig.

Har valet gjorts att utföra kvalitativa undersökningar finns det många tillvägagångssätt att införskaffa informationen som söks. Ett vanligt tillvägagångssätt brukar vara att genomföra intervjuer där det förs personliga konversationer som i sin tur ger en djupdykning i det valda ämnet. Även fallstudier kan göras där fokus ligger på att samla kundberättelser från djupgående intervjuer. Till detta kan fokusgrupper där forskarna för konversationer med mindre grupper tilläggas för att få reda på deras åsikt om det valda ämnet.

Även öppna enkätfrågor kan användas, som till exempel där den svarande kan ge sina synpunkter om ämnet eller frågan med sina egna ord. Till det valda ämnet kan även observationsstudier lämpa sig. Observationsstudier går ut på att observera människor i deras beteende samt användande av produkten som undersöks. En annan vinkel kan även vara att samla expertråd, dvs högkvalitativ information om ämnet från välinformerade källor.

Om kvalitativ ansats har valts, är det viktigt att även tänka på validitet samt reliabilitet. Det är inte alltid möjligt att producera samma studie igen och därmed kan det bli svårare att bedöma kvalitativ forskning. Saker och förhållanden förändras med tiden vilket gör det nästintill omöjligt att samla in samma sociala inramning av deltagare (Denscombe, 2018). När kvalitativ forskning utförs går det inte heller att applicera direkta mätningar på insamlade data. Med detta i åtanke och för att öka tillförligheten har vi valt att vara tydliga med våra val av metod samt beskrivning av genomförandet. Genom att tydligt beskriva det valda tillvägagångssätt hoppas vi kunna öka tillförlitligheten då vi tydligt redogör hur vi kom fram till våra slutsatser (Denscombe, 2018). Utöver detta har vi även lagt vikt vid den interna reliabiliteten, med detta menas att vi internt är överens om hur den insamlade data skall tolkas.

2.7 Etiska hänsynstaganden

Vid en sådan här studie bör det läggas vikt på att ha hög kvalitet samt skydda de deltagande i studien från konsekvenser som skulle kunna uppstå, till exempel att obehöriga får insyn i deltagarna livsförhållande. Under studien får deltagarna under inga omständigheter utsättas för fysisk eller psykisk skada, kränkning eller förödmjukelse. Med detta i åtanke har vi valt att ta

de fyra övergripande etikreglerna i beaktning. Första regeln behandlar informationskravet, där vi under studiens gång har informerat deltagarna om studiens syfte samt varför den genomförs. Den andra regeln behandlar samtyckeskravet vilket innebär att den deltagande har under studien haft möjlighet att när som helst avbryta sitt deltagande. Den tredje regeln behandlar konfidentialitetskravet där deltagarna kan känna sig trygga med att deras uppgifter behandlas på ett sätt att obehöriga inte får tillgång till dem. Den fjärde regeln behandlar nyttjandekravet som innebär att de uppgifter som samlas in från deltagarna enbart används i studiens ändamål (Patel & Davidson, 2019).

Det har varit viktigt för oss att värna om den enskilda individens identitet, därav har vi gjort det etiska hänsynstagandet. När transkriberingarna av användbarhetstesterna gjordes användes kodnamn såsom "deltagare 1", "deltagare 2" osv. På detta sätt har vi gjort våra deltagare anonyma. Anledningen till anonymitet är för att det inte skall vara möjligt att identifiera en deltagare när resultaten presenteras (Patel & Davidson, 2019).

2.8 Tillvägagångssätt

Studien kommer att baseras på användbarhetstester med följdfrågor på de utvalda testpersonerna för att få en allmän bakgrund kring testpersonernas kön, ålder. Samt för att få en uppfattning kring hur mycket de använder sig dagligen av streamingtjänster, om de har någon favorit streamingtjänst, vilken streamingtjänst de föredrar och anledningen till det valet. De testpersoner som har valts ut till att utföra användbarhetstesterna hade olika nivåer av tidigare erfarenheter med de utvalda streamingtjänster där till exempel några av de var mer bekanta med Netflix och andra med Disney+. Detta gjordes för att få ut en sådan användbar data som möjligt som sedan kan analyseras. Användbarhetstesterna som har utförts är välstrukturerade och skapade på ett effektivt sätt för att få ut kvalitativa data. Där data som erhålls av testerna kommer ligga till grund till analysdelen. Efter användbarhetstesterna fortsattes det med en öppen diskussion där användaren fick öppet reflektera kring användbarhetstester.

En annan fördel är även att alla personer som utför användbarhetstesterna behandlas på samma sätt för att det ska vara rättvist som möjligt vilket kan minska risken för diskriminering av de olika personerna som utförde testerna (Kvale & Brinkmann, 2014). Detta har genomförts genom olika hjälpmedel, exempelvis en dator samt applikationen Zoom. På grund av dagens pandemi har användbarhetstester utfördes på distans. Applikationen Zoom har använts eftersom det är ett hjälpverktyg som har använts mycket under pandemin där forskarna har blivit bekväma med hjälpverktyget för att kunna genomföra testerna. Zoom har även en inspelningsfunktion där användbarhetstester ska spelas in för att sedan kunna sammanställa vad som har gjorts och för att kunna analysera och bearbeta resultatet. Detta medför även att det underlättar att kunna ladda upp resultatet samt kommentarer av användbarhetstesterna på Google drive där allt kunde samlas för att sedan analyseras och bearbetas.

Syfte med användbarhetstesterna är att användaren som utför testet ska försöka utföra en uppgift eller hitta information som de har fått av forskarna. Detta genom att användaren ska försöka tänka högt för att forskarna ska få en bättre uppfattning om hur användaren tänker och varför de utför sina uppgifter på de viset. När testerna skulle utföras delades uppgifterna ut en i taget och i en viss ordning där det börjades med mindre komplexa uppgifter och sedan lite mer krävande uppgifter. Uppgifterna som togs fram ska vara realistiska för att användaren ska kunna sätta sig in i situationen och relatera till uppgiften, för att uppnå detta beskrevs uppgifterna med hjälp av olika scenarion (Moran, 2019).

Tanken med de uppgifter som valdes till användbarhetstesterna var att testa och se vilken påverkan de valda designprinciper som observeras har på de utvalda streamingtjänster och dess användarupplevelse. Syftet med de olika uppgifter som ingår i testerna är att få syn på eventuella fördelar och problem som kan uppstå när vid interaktion med streamingtjänster. Detta genom att observera hur testpersonerna navigerar sig för att utföra uppgifterna samt vart problem uppstår och i så fall varför eller på grund av vad. Det är även viktigt att lägga märke till vilket stöd testpersonerna får av systemet som sedan hjälper de att utföra uppgifterna genom återkoppling och synlighet, genom placering av olika funktioner. Detta genom att försöka förstå hur testpersonerna angriper uppgiften samt vilken lösningsmetod de använder. Med hjälp av uppgifter som "Välj engelska undertexter" och "Byt profilbild" kan observationer göras kring den konsistens hos de olika streamingtjänster genom att se likheter i vald gränssnittsdesign och placering av ikoner. Uppgifter som har valts har olika svårighetsgrader där de sträcker sig från grundläggande sökningar till en högre grad av problemlösning för att få en bild av hur lätt det är för testpersonen att navigera sig för att utföra icke primära funktioner. Ett exempel kan vara att lösa in en rabattkod gentemot primära funktioner som används mer frekvent, exempelvis att söka efter en film.

Eftersom det är tre forskare som utförde testerna var det väldigt noga att testerna utfördes på samma sätt för att få ut samma nyttiga information från testerna. Därför gjordes ett dokument med en introduktion till användaren samt uppgifterna som skulle genomföras. I själva introduktionen av dokumentet beskrivs det varför denna studie genomförs samt hur det kommer att gå till. Detta för att ifall personen möjligtvis aldrig har gjort ett användbarhetstest tidigare är det bra med en liten introduktion. De första frågorna handlade om själva personen, om vad det har för bakgrund samt vilken streamingtjänst de använder mest samt hur ofta. Efter introduktionen delades uppgifterna ut där det förklarades med hjälp av scenarion (Sandin, 2017).

Under genomförandet av testet blev deltagarna påmind om vikten av att "tänka högt" och verbalt kommunicera hur de tänkte, kände och gjorde. Detta underlättade observationen för testledarna. När deltagarna hade genomfört testet inleddes en diskussion mellan testledare och deltagare för att få ut ytterligare information från deltagarna. Frågor som ställdes under denna avslutande diskussion var till exempel vad deltagaren tyckte om testet, hade testledarna kunnat förbättra testet på något sätt? Testledarna ställde även frågan om vilken streamingtjänst deltagarna föredrog mest och vad anledningen till det valet är (Nielsen, 2012).

3 Teori

Det här kapitlet utreder vilka designprinciper inom interaktionsdesign som bidrar till en god användarupplevelse vid användning av streamingtjänster? Detta genom att utforska generaliserade designprinciper som interaktionsdesigners använder sig av idag för att underlätta sitt tänk kring utformningen av användarupplevelse.

3.1 Streamingtjänster

Den stora framväxten av smartphones och liknande redskap som har tillgång till en internetanslutning, samt digitaliseringen av medieinnehåll har lett till att konsumenter kan njuta av olika medieinnehåll när de vill och var de vill utan något större hinder. Detta har i sin tur bidragit till ett paradigmskifte från den traditionella TV-sändningen till tjänster som ger tillgång till utbudet via internet. Detta internet-TV, även kallat som Streamingtjänster, som finns tillgängliga via internet, refereras som OTT tjänster, ”over-the-top” tjänster (Shin, Park & Lee, 2016). Definitionen av OTT tjänster kan variera men innebär i grund och botten en tjänst som ger konsumenterna tillgång till varierat innehåll var och när de vill. Företag inom OTT-tjänster har en flexibel struktur jämfört med traditionella sändningar som har en vertikalt integrerad struktur. Den flexibla strukturen är uppbyggd med olika innehåll, plattformar och enheter. Exempel på dessa OTT-tjänster är Netflix, Amazon Prime, och Youtube som ses som icke traditionella sändningstjänster medan traditionella sändningstjänster är radiokanaler och traditionell TV tjänsteleverantörer. Marknaden för OTT-tjänster är både stor och växer snabbt, främst eftersom traditionella tv tjänster vill in på marknaden genom att lansera sina egna OTT-tjänster i försök till att inte mista sina kunder till de icke traditionella tjänsterna (Shin, Park & Lee, 2016).

Enligt Gomez-Uribe, C. & Hunt, N. (2015) är streamingtjänster ett område som är relativt nytt men konkurrensen är mogen vilket gör att innovation är avgörande för att konkurrera på marknaden. Netflix, som är den största aktören på marknaden med över 200 miljoner prenumeranter stod för 7 procent av den totala tv användningen under juni månaden 2021 (Weprin, 2021). Netflix anser att deras rekommendationssystem, som hjälper deras kunder att hitta filmer och serier är en grundpelare i deras produkt. Streamingtjänster handlar om val där kunder erbjuds möjligheten att titta på vad de vill när de vill samt var de vill, medan linjära sändnings- och kabel-tjänster erbjuder kunderna förbestämda filmer och serier på sina kanaler. En stor fördel med streamingtjänster är att den kan lyfta fram filmer eller serier från en bredare lista som tilltalar till ett brett spektrum av demografi och smak som bara intresseras av en relativt liten målgrupp av kunder (Gomez-Uribe, C. & Hunt, N. 2015).

“Good businesses pay attention to what their customers have to say. But what customers ask for (as much choice as possible, comprehensive search and navigation tools, and more) and what actually works (a few compelling choices simply presented) are very different.” (Gomez-Uribe & Hunt 2015: 8).

Konsumentforskning visar på att den vanliga Netflix användaren tappar intresse efter bara 60 till 90 sekunder av att försöka välja något att titta på. Antingen hittar användaren något av intresse att titta på eller så ökar risken att användaren överger den tjänsten och möjligtvis går vidare till en annan. Netflix anser, som tidigare nämnts att deras rekommendationssystem är avgörande för deras produkt och anses vara kärnan till deras verksamhet av flera anledningar. En av anledningarna är när systemet hjälper användarna att hitta något av intresse på några

sekunder vilket hindrar personen från att överge tjänsten för ett annat underhållningsalternativ (Gomez-Uribe, C. & Hunt, N. 2015).

Trots att en rad funktioner och system i bakgrunden på en streamingtjänst är av högsta betydelse skall inte vikten av gränssnittsdesign förminskas. Ett bra designat gränssnitt kommer leda till mer effektiv och bra användarvänlighet, genom att designa det på sådant sätt att användaren kommer kunna utföra sina behov och mål utan något problem. Tidigare var det inte alls många som kunde interagera med gränssnittet utan de som använde sig av systemet behövde besitta en viss kunskap inom området. Syftet med gränssnitt skall vara en enkel integration för att i sin tur möjliggöra användarna att till fullo använda systemet och utföra sina mål samt behov.

Detta har till exempel medfört att när en användare gör fel svarssystemet med en feedback att exempelvis *“Den här filmen hittas inte. Försök igen”*. Användaren skall därefter kunna gå tillbaka och försöka igen. Om ett användargränssnitt är dåligt designat kommer det leda till att användaren känner frustration och i sin tur kanske användaren till och med byter system. Därav bör fokus ligga extra mycket på att sätta användare i centrum när ett användargränssnitt skall designas för att uppnå användarvänlighet (Stone, Jarrett, Woodroffe and Minocha, 2005).

3.2 Människa-datorinteraktion (MDI)

Människan interagerar med en dator där människan använder datorn i syfte att uppnå sina förutbestämda mål. Idag har IT-utvecklingen accelererat vilket har medfört att fler system blir alltmer komplexa och svåra att interagera med vilket leder till att allt fler människor upplever frustration när de använder olika komplexa system. Det bör därför läggas stor vikt vid att designa ett system som är anpassat för användarna att interagera med systemet annars kan det leda till att interaktionen mellan datorn och människan blir otillfredsställande.

Human computer-interaction (HCI) definierat som Människa–datorinteraktion (MDI), lägger fokus på design och användningen av data-teknologi samt gränssnittet mellan människor och datorer. Syftet att effektivisera användarvänligheten och interaktionen mellan människan och systemet genom att undersöka vilka element hos användarnas beteende som kan användas för att förbättra användarvänligheten. Detta är ett brett område då det påverkar hur människor interagerar med olika system som de använder sig av i sitt all dagliga liv. Människor interagerar med en del olika system dagligen och gränssnittet som de använder för att interagera med systemet är där för att underlätta interaktionen (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

Användargränssnittet ska vara användbart, handlingsbart samt användarvänligt. MDI består av fyra delar som är användning, dator, mänskliga egenskaper och utvecklingsprocessen. För att designa ett användbart system bör vissa element vara med i processen såsom användarens arbetsmiljö, bakgrund, begränsningar och inte minst skall även deras kapacitet analyseras (Gulliksen, Goransson and Boivie, 2003).

En annan aspekt som är viktig att ha i åtanke är att använda sig utav användarcentrerad systemdesign. Detta tillvägagångssätt möjliggör att ha användaren i centrum när det ska designa ett användargränssnitt. Detta kan göras genom att en användare är med i själva processen när designen av användargränssnittet designas för att få ut mer data från användaren för att därefter kunna effektivisera användarvänligheten i systemet. Med hjälp av ISO:s (Internationella standardiseringsorganisationen) riktlinjer går det att få reda på vad som är viktigt för användarcentrerad design för att få systemet i den utsträckning där användarvänligt är som tydligast (Gulliksen, Goransson and Boivie, 2003).

Genom att underlätta dessa komplexa system har designers och utvecklare börjat att använda sig utav MDI då det hjälper till att förstå användarens beteende när de interagerar med systemet. Detta i syfte att skapa mer användarvänliga system för att användaren lättare ska kunna utföra sina behov och önskemål utan att känna frustration (Leitner, Hitz and Holzinger, 2010).

Med hjälp av MDI kan streamingtjänsterna designas där användaren sätts i fokus och designar användargränssnittet efter användarnas krav för tjänsten. Detta kommer leda till att interaktionen mellan människan och dator förbättras samt blir mer effektiv.

3.3 Användbarhet

Genom att förbättrad och effektivisera interaktionen skapas användbarhet (usability) som i sin tur leder till användarupplevelse (user experience) vilket är begrepp som förekommer ofta inom design av gränssnitt. Användbarhet handlar vanligtvis om användarens förmåga att lyckosamt kunna utföra en uppgift med hjälp av att använda sig av produkten (gränssnittet). Medan användarupplevelse har en bredare vy och fokuserar på individens hela interaktion med produkten, samt läggs mycket vikt på individens tankar, känslor och uppfattningar som resulteras genom att interagera med produkten (Albert, W, & Tullis, T 2013).

Människor blandar ofta ihop användbarhet med användarupplevelse och användarvänlighet. Användbarhet är den andra nivån i användarupplevelse som kommer efter nytta och före önskvärdhet. När tjänsten som har designats för att lösa användarnas problem bör sedan ta itu med dess användbarhet. Designens användbarhet beror på hur väl tjänstens funktioner tillgodoser användarnas behov vid rätt sammanhang (What is Usability? 2021).

Användbarhet är en nödvändig förutsättning för streamingtjänster och dess överlevnad. Om en streamingtjänst är svår att använda kommer det att leda till att personen som använder tjänsten känner frustration och slutar använda tjänsten. Om en tjänst inte klart och tydligt anger vad den erbjuder eller vad en användare kan göra slutar personen att använda tjänsten (What is Usability? 2021).

Produkter som är användbara leder till värdeökning, denna värdeökning kan komma i olika former som till exempel ökad kunskap, bättre service eller ökade intäkter. Detta stärks även av Nielsen som hävdar att en verksamhet kan se sin tjänst dubblas i användbarhet för sina användare bara genom att tilldela en tiondel av sin utvecklingsbudget till användbarhet under designprocessen. Nielsen (2003) går sen vidare och förklarar att de tjänster som är mer användbara leder till fler användare samt att användarna använder tjänsten mer effektivt och organisationer som investerar i användbarhet alltid ser en hög avkastning (Nielsen 2003).

Enligt Nielsen som lyfter fram användbarhet som ett kvalitetsattribut som värderar hur lätt ett användargränssnitt är att använda. Användbarhet definieras av fem olika kvalitetskomponenter som är effektivitet, läsbarhet, minnesvärdhet, felhantering och tillfredsställelse. Effektivitet mäts i hur snabbt användaren kan utföra uppgifterna när de har lärt sig gränssnittet. Läsbarhet innebär hur enkelt det är för användaren att utföra uppgifter för första gången när de möts av designen. Minnesvärdhet innebär hur lätt användaren kan återupprätta sina kunskaper efter att inte ha använt designen under en viss period. Felhantering beskriver hur många fel användaren kan göra samt hur allvarliga är dessa fel och hur lätt kan de återhämta sig från felen. Tillfredsställelsen speglar av sig genom att det beskriver hur tilltalande designen är att använda (Nielsen, 2012).

3.4 Användarupplevelse (UX)

Det var först i början på 1900-talet som vikten av estetik inom design och produktionsverksamheten började ta fart och blev betydligt viktigare inom marknadsföringssyfte. Tidigare hade estetik varit en utebliven faktor inom dessa områden då fokuset riktades mer åt det funktionella hållet jämfört mot det estetiska hållet (Tractinsky, Katz & Ikar, 2000). Det hävdades redan under 1950-talet att konsumenter ville ha en produkt för upplevelsen som de trodde produkten skulle generera och sen dess har användarupplevelsen blivit en allt viktigare faktor. Redan på 1980-talet började konceptet hedonisk kvalitet tas upp inom konsumentundersökningar då produkter som enbart hade funktionella egenskaper ansågs vara bristande (Diefenbach & Hassenzahl, 2017). Enligt Hassenzahl & Diefenbach (2017) tar konsumenter funktionella egenskaper och produktkvalitet för givet och lokas i stället av produkter som tilltalar dem estetiskt samt stimulerar deras tankar. Idag anses inte användbarhet, effektivitet och funktionalitet som tillräckliga kvalitetsfunktioner när det kommer till tekniska enheter. I stället har användarupplevelsen lyfts fram och blivit ett övergripande tillvägagångssätt för designprocessen av interaktiva produkter (Minge & Thüring, 2018).

Inom människa dator-interaktion (MDI) har användarens uppfattning och känslor blivit en viktig faktor och tas därmed i beräkning i allt större omfattning. Det finns forskning som visar på att den estetiska uppfattningen och den pragmatiska uppfattningen av ett system har tydliga samband mellan varandra. I ett experiment som utfördes av Tractinsky, Katz och Ikar (2000) visade det sig att personens känslomässiga uppfattning om systemets gränssnitt hade en påverkan när det kom till deras första uppfattningen om systemets användbarhet. Detta experiment visar även hur användarens uppfattning kring gränssnittets estetiska delar påverkar användbarheten av hela systemet (Tractinsky, Katz & Ikar, 2000). I en studie genomförd av Minge och Manfred (2017) tas det även upp hur den visuella delen, estetikerna har en påverkan på användbarheten. Dock framkommer det även hur användbarheten i ett senare skede påverkar hur användaren finner produkten visuellt tilltalande (Minge & Thüring, 2017).

I en annan studie av Hassenzahl och Tractinsky (2006) försökte de öka förståelsen för vad användarupplevelse innebar och gjorde detta genom att undersöka förståelsen kring hur människor interagerar med datorer. I Studien lyfts tre aspekter upp; användbarhet, känslomässig påverkan och erfarenhet, som ligger till grund för hur användarupplevelse kan tolkas och studeras samt att dessa tre perspektiv kan påverka den (Hassenzahl & Tractinsky, 2006).

3.5 Design av användargränssnitt

Gränssnittsdesign handlar framför allt om att välja rätt gränssnittselement för den uppgift som användaren vill utföra och ordna dessa på skärmen på ett sätt som är lätt att förstå och lätt att använda. Uppgifter sträcker sig ofta över flera skärmar, var och en innehåller en annan uppsättning gränssnittselement som användaren kan komma att arbeta med. Vilka funktioner som hamnar på vilka skärmar är en fråga om interaktionsdesign, hur dessa funktioner realiserar på skärmen är vad gränssnittets design handlar om. Välldesignade gränssnitt är de gränssnitt där användarna omedelbart lägger märke till de viktiga sakerna. Men även icke relevanta funktioner, har en tendens att inte märkas, ibland för att de inte finns där alls (What is User Interface Design? 2021).

En av de största utmaningarna med att utforma gränssnitt för komplexa system är att ta reda på vilka aspekter användarna inte behöver hantera eller se och att minska deras synlighet, i vissa

fall även utesluta dem helt och hållet. Användargränssnittet fungerar som en länk mellan användaren och gränssnittet. Ett system med ett bra användargränssnitt medför att en användare kan genomföra sina uppgifter och uppnå sina mål utan konstigheter. Ifall det uppstår konstigheter under processen när användaren försöker utföra sina uppgifter ska gränssnittet uppmärksamma användaren med feedback och med hjälp av feedbacken ska användaren kunna gå tillbaka till det steget de gjorde fel på och rätta till sitt misstag (What is User Interface Design? 2021).

Ett mindre utvecklat användargränssnitt som inte alls uppfyller användarnas behov kommer att medföra irritation hos användaren vilket kommer leda till att systemet blir mindre användbart då användaren kommer sluta använda systemet. En förståelse för användaren bör alltid finnas och användaren bör vara satt i centrum när användargränssnitt designas (What is User Interface Design? 2021).

Enligt Jakob Nielsen finns det några riktlinjer som bör följas för att få ett så användbart användargränssnitt som möjligt. Synlighet av systemets status är en riktlinje där användarna bör alltid vara informerade om vad som händer genom att få feedback när de utför sina uppgifter. Designen av användargränssnittet ska ha användarens språk, använda ord och begrepp som är bekanta för användaren. Hur användargränssnittet ska utformas beror helt enkelt på den specifika användaren där termer, begrepp och bilder som kan vara tydliga för en som designar systemet men otydliga eller förvirrande för andra användare. När designers följer konventioner som motsvarar användarnas önskade resultat medför det att det blir lättare för användaren att lära sig samt att användaren kommer ihåg hur gränssnittet fungerar. Detta hjälper till att bygga en upplevelse för användaren som kan tillgodose sina mål. Det är lätt hänt att en användare utför en handling av misstag. Därför är det viktigt att det ska vara lätt för användaren att kunna backa tillbaka i processen eller ångra en handling. Det kommer leda till att användaren känner en känsla av frihet och självförtroende för systemet. Att kunna ångra eller gå tillbaka i en handling som har utförts ger användaren kontroll över systemet samt att risken för att användaren fastnar och känner frustration minskar markant (Nielsen, 2020).

Det är även viktigt med felmeddelande, men en bra designer förhindrar problemen från att uppstå. Det förekommer vanligtvis två typer av felmeddelande. Den ena är "slips" och den andra är "mistakes". Slips är omedvetna fel som uppstår på grund av att användaren inte var tillräckligt uppmärksam och "mistakes" är medvetna fel som baseras på en felaktig överensstämmelse mellan användaren och designen av användargränssnittet. Det är även viktigt att hjälpa användarna att känna igen sig och dessutom ska det vara lätt att återhämta sig från misstagen som har utförts. Alla felmeddelande ska uttryckas i ett språk som användaren förstår och alltså inga felkoder. Felmeddelandet ska även ange det exakta problemet och komma med förslag på en lösning. Dessa felmeddelande bör även också presenteras av visuella behandlingar som kan hjälpa användaren att känna igen sina fel (Nielsen, 2020).

En annan riktlinje som Nielsen har tagit fram är att minimera användarens minnesbelastning genom att synliggöra vissa element och alternativ. En användare ska inte behöva komma ihåg informationen från en del av gränssnittet till en annan del. All information som krävs för att använda gränssnittet ska vara synligt och lätthanterligt för användaren för att de ska kunna utföra sina behov. Användargränssnittet bör inte innehålla icke relevant information som sällan används. Varje extra icke relevant information som ges i användargränssnittet kommer att konkurrera med den relevanta information och minska deras synlighet (Nielsen, 2020).

Till slut kan det vara bra med att tillhandahålla dokumentation för att hjälpa användarna att förstå hur de ska utföra sina handlingar och uppgifter. Även hjälp och dokumentations innehåll ska vara lätt tillgängligt för användarna samtidigt som detta innehåll ska fokusera på användarens uppgift, dvs, hålla de kortfattat med konkreta steg som skall utföras (Nielsen, 2020).

3.6 Designprinciper

Designprinciper är grundläggande råd och riktlinjer för att designa ett lättanvänt användargränssnitt. Designprinciperna tillämpas när en person väljer, skapar eller organiserar olika element och funktioner i sin design av ett användargränssnitt. För att tillämpa designprinciperna på ett effektivt sätt behövs det en stark förståelse för vad de olika användarna vill åstadkomma med, exempelvis en streamingtjänst. För att designa ett användbart gränssnitt bör designern försäkra sig om att användarna accepterar lösningar som har designats, därav är det av vikt att designern har förmågan att se systemet från användarens synpunkt, inte minst när användaren stöter på hinder eller problem under användningen (What are Design Principles? 2021).

Designprinciper används av interaktionsdesigners för att underlätta deras tänkande när de utformar för användarupplevelsen. Dessa är generaliserade abstraktioner avsedda att orientera designers mot att tänka på olika aspekter av deras design. Ett exempel är sökbarhet som hänvisar till i vilken grad ett visst objekt är lätt att upptäcka eller lokalisera - vare sig det är att navigera på en webbplats, flytta olika objekt i ett system eller hitta alternativet "radera bild" på en digitalkamera (Morville, 2005).

Ett antal designprinciper favoriseras mer än andra. De mest kända handlar om att bestämma vad användare ska se och göra när de utför sina uppgifter med en interaktiv produkt. Här beskrivs kortfattat de vanligaste: synlighet, feedback, begränsningar, konsistens och överkomlighet.

3.6.1 Synlighet (eng. visibility)

Betydelsen av synlighet ligger i topp. Ju mer synliga funktioner är, desto mer sannolikt är det att användarna kan veta vad de ska göra som nästa steg. Norman (1988) beskriver bilens kontroller för att lägga tonvikten på denna punkt. Kontrollerna för olika operationer är tydligt synliga, till exempel indikatorer, strålkastare, horn, varningslampor, som anger vad som kan göras. Förhållandet mellan hur kontrollerna har placerats i bilen och vad de gör, gör det enkelt för föraren att hitta rätt kontroll för önskad uppgiften (Norman, 1988). Dock när funktioner inte är tydligt synliga, gör det dem svårare att hitta och svårare att förstå på vilket sätt de ska användas. Exempelvis kan enheter och miljöer som har automatiserats vara svårare för användare att förstå hur de ska kontrolleras. Detta kan i sin tur leda till att användare fastnar i sin uppgift och blir frustrerade (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

3.6.2 Återkoppling (eng. Feedback)

Återkopplingen är relaterat till synlighet. Om användarna tänker sig in i den mänskliga vardagen för exemplet skull försöker skiva bröd med en kniv, spela gitarr eller skriva med en penna och ingen av handlingarna gav någon effekt under flera sekunder. Det skulle leda till outhärdlig fördröjning innan brödet skärs, musiken producerades eller bläcket började visa sig på pappret. Detta skulle, liknande som i fallet med dålig synlighet, bidra till frustration hos

användaren och även i vissa göra det omöjligt att fortsätta med sina uppgifter. Återkoppling handlar om att skicka tillbaka information om vad som har gjorts samt vad som har utförts att användaren kan fortsätta vidare med sin aktivitet. När det kommer till interaktionsdesign finns det olika typer av återkoppling som ljud, taktil, verbal, visuell och kombinationer av dessa. Att bestämma vilka kombinationer som lämpar sig för olika typer av aktiviteter är centralt. Att använda återkoppling på rätt sätt kan även ge den nödvändiga synligheten för användarinteraktion (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

3.6.3 Begränsningar (eng. Constraints)

Design konceptet med begränsningar fokuserar på att bestämma sätt att begränsa vilken typ av användarinteraktion som kan äga rum vid ett givet ögonblick. Det finns olika sätt som detta kan uppnås på. En vanlig väg för att uppnå detta i grafiska användargränssnitt är att inaktivera vissa menyalternativ genom att skugga dem gråa och därigenom begränsa användaren till endast de tillåtna handlingarna i det skedet av aktiviteten. En av fördelarna med denna form av begränsning är att den hindrar användaren från att göra felaktiga alternativ och därmed minskar risken för att göra misstag. Även användning av olika typer av grafiska representationer kan också begränsa användarens tolkning av ett problem eller informationsutrymme. Till exempel visar ett flödesschema vilka objekt som är relaterade till vilka, vilket i sin tur begränsar hur informationen kan uppfattas (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

3.6.4 Konsistens (eng. Consistency)

Konsistens handlar om att utforma gränssnitt för att ha liknande operationer och använda liknande element för att uppnå liknande uppgifter. Ett konsekvent gränssnitt är framför allt ett gränssnitt som följer regler, som att använda samma operation för att välja alla objekt. Till exempel använder en konsekvent operation samma inmatnings åtgärd för att markera alla grafiska objekt i gränssnittet, som att alltid klicka med vänster musknapp. Inkonsekventa gränssnitt å andra sidan kan komma att tillåta undantag från en regel. Ett tydligt exempel kan vara där vissa grafiska objekt endast kan markeras med höger musknapp, medan alla andra åtgärder markeras med vänster knapp. Denna typ av inkonsistens kan leda till att användningen blivit godtycklig, vilket gör det svårt för användarna att komma ihåg och risken för misstag ökar markant. Fördelen med ett konsistent gränssnitt är att det är lättare att lära sig att använda gränssnittet. Användaren behöver enbart lära sig ett enda driftsätt som går att tillämpa på alla objekt. Denna princip fungerar bra för enklare gränssnitt och kan dock vara mer problematiskt att tillämpa begreppet konsistens på mer komplexa gränssnitt, det finns helt enkelt inte utrymme att göra detta med tusen knappar. I det mer komplexa fallet kan en effektivare lösning vara att skapa kategorier av kommandon som kan kartläggas i delmängder av operationer (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

3.6.5 Överkomlighet (eng. Affordance)

Överkomlighet är en term som används för att hänvisa till ett attribut för ett objekt som låter människor veta vad det används till. Till exempel uppmanar en musknapp att trycka för att den är fysiskt begränsad i sitt plastskal (Norman 1998). Denna term har blivit mycket populär inom interaktionsdesign och används för att beskriva hur gränssnitt skall göra det uppenbart vad som kan göras på dom. Till exempel pratas det mycket om grafiska element som knappar, ikoner, länkar om hur användarna får det att se uppenbart ut samt om hur de ska användas. Norman (1998) menar att det finns två olika typer av överkomlighet, dvs upplevd och verklig. Till exempel har fysiska föremål verklig överkomlighet, som att greppa, vilket är uppfattnings vis

uppenbart och inte behöver läras. Däremot, gränssnitt som är skärmbaserade och virtuella har inte den här typen av överkomlighet.

3.6.6 navigationsdesign

navigationsdesignen på en webbplats måste i princip uppnå tre mål samtidigt: För det första måste den ge användarna möjlighet att komma från en punkt till en annan på webbplatsen. Eftersom det vanligtvis är opraktiskt att länka till varje sida från varannan sida, måste navigationselement väljas för att underlätta verkligt användarbeteende. För det andra måste navigationsdesign kommunicera förhållandet mellan de element som den innehåller. Det räcker inte att bara tillhandahålla en lista med länkar. Vad har dessa länkar att göra med varandra? Är några viktigare än andra? Vilka är de relevanta skillnaderna mellan dem? Denna kommunikation är nödvändig för att användarna ska förstå vilka val som är tillgängliga för dem. För det tredje måste navigerings design kommunicera förhållandet mellan dess innehåll och den sida som användaren för närvarande tittar på. Vad har något av det här att göra med det jag tittar på just nu? Att kommunicera detta hjälper användarna att förstå vilka av de tillgängliga valen som bäst stöder uppgiften eller målet de strävar efter (Morville 2005).

3.6.7 Informationsdesign

Informationsdesign spelar en roll i gränssnittsdesign problem eftersom gränssnittet inte bara måste samla in information från användaren utan också kommunicera information till användaren. Felmeddelanden är ett klassiskt informationsdesigns problem för att skapa framgångsrika gränssnitt; att tillhandahålla instruktions-information är en annan, om bara för att den största utmaningen är att få användarna att faktiskt läsa instruktionerna. Varje gång måste systemet ge användarna lite information för att de ska kunna använda gränssnittet framgångsrikt - oavsett om det är för att de gjorde ett misstag eller för att de precis började - är det ett informationsdesign problem. Informationsdesign kan vara svårt att sätta fingret på. Men det fungerar ofta som klistret som håller de andra komponenterna i designen samman. Med andra ord går informationsdesign ut på att fatta beslut om hur information presenteras på bästa sätt för att användarna ska kunna använda eller förstå det som presenteras lättare (Morville 2005).

3.7 Att implementera designprinciper

Ett av problemen med att implementera mer än en av designprinciperna i interaktionsdesign är att avvägningar kan lätt uppstå mellan dem. Till exempel, ju mer de försöker att begränsa ett gränssnitt, desto mindre synlig blir informationen. Detsamma kan även hända när det försöker implementera en enda designprincip. Desto mer ett gränssnitt är utformat för att ge vägledning genom att försöka likna hur fysiska föremål ser ut, desto mer kan det bli rörigt och svårt för användaren att förstå. Konsistens kan vara en problematisk designprincip. Att försöka utforma ett gränssnitt som överensstämmer med något kan göra det oförenligt med något annat. Dessutom är ibland inkonsekventa gränssnitt faktiskt lättare att använda än konsekventa gränssnitt (Rogers, Preece and Sharp, 2011).

4 Resultat och analys

Det här kapitlet utreder vilka designprinciper inom interaktionsdesign bidrar till en god användarupplevelse vid användning av streamingtjänster. Detta genom att utforska generaliserade designprinciper som interaktionsdesigners använder sig av idag för att underlätta sitt tänk kring utformningen av användarupplevelse.

4.1 Testpersonernas bakgrund

Testperson 1 (T1) är en man i 25 årsåldern och använder streamingtjänster nästan varje dag. T1 använder flera olika streamingtjänster men favoriten är Netflix och kollar mest på serier vilket T1 tycker Netflix har ett bra utbud av. När det kommer till filmer anser T1 att det är mycket som han ofta har sett vilket gör det svårt att hitta något att titta på vilket är en av anledningarna till att T1 använder sig av flera streamingtjänster, för att få ett bredare utbud.

Testperson 2 (T2) är en man i 25 årsåldern och använder streamingtjänster varje dag. T2 använder också flera streamingtjänster men favoriten är HBO. T2 tycker att streamingtjänster är perfekt när han vill ta det lugnt efter jobbet. T2 har inget emot att titta på filmer och serier som han redan har sett vilket gör att T2 inte har något emot utbudet på streamingtjänsterna då han ofta alltid hittar något att titta på.

Testperson 3 (T3) är en man i 24 årsåldern och använder Netflix dagligen efter jobb på kvällen för att varva ner. T3 använder olika streamingtjänster som Netflix och Disney+ men hans favorit är Netflix där han mest tittar på serier eftersom de har de serierna som han tycker om mest samt att de släpper nya serier ofta. T3 använder också Disney+ för att han är Marvel intresserad.

Testperson 4 (T4) är en man i 25 årsåldern och använder Netflix några gånger i veckan men mest på helger när han är ledigt från skolan och sitt jobb. Eftersom han är spel intresserad är Twitch favorit streamingtjänst där han själv brukar streama när han spelar eller titta när andra spelar. T4 använder framför allt Netflix när han ska titta på film eller serier och tycker Netflix fungerar bäst då han har använt de mest och vet hur de fungerar. Han påpekade även att till skillnad från andra streamingtjänster som Viaplay och Twitch finns de ingen reklam hos Netflix.

Testpersonen 5 (T5) är en kvinna i 30 årsåldern och använder streamingtjänster dagligen. T5 använder mestadels Apple Play i sitt dagliga bruk men även Netflix, samt Viaplay förekommer i användningen. T5 anser att streamingtjänster helt har eliminerat traditionell tv tittande från hennes vardag.

Testpersoner 6 (T6) är en kvinna i 26 årsåldern och använder streamingtjänster ett par gånger i veckan. T6 föredrar Disney+ då hennes intresse ligger mest inom Disneys utbud. T6 använder även Netflix och HBO dock inte i samma utsträckning som Disney +. T6 uttrycker att hennes användning av Netflix blir mestadels på telefonen under pendlingsstiden då enligt henne Netflix har lyckats bäst med mobilapplikationen.

Testpersonen 7 (T7) är en kvinna i 28 årsåldern och använder streamingtjänster dagligen. Mestadels använder hon Telia play då den streamingtjänsten erbjuder en form av traditionell tv tittande i form av streaming. T7 tycker att Telia play är svår att navigera och trots sitt utbud är

det svårt att utnyttja tjänsten till fullo. T7 använder dessutom HBO och Netflix där hon menar att Netflix är mest för slötittande.

Testpersonen 8 (T8) är en kvinna i 30 årsåldern som använder streamingtjänster några gånger i veckan samt ibland bara några gånger i månaden. T8 föredrar streamingtjänsten Netflix då hon anser att det är svårt att lära sig navigera flera streamingtjänster om inte användningen är dagligen, då dessa skiljer sig markant i sina gränssnitt.

4.2 Resultat av användbarhetstester

4.2.1 Skapa och ändra

I en av de första uppgifterna som användaren fick utföra var att skapa en ny profil samt namnge den nya profilen förekom det inga större problem på båda plattformarna. Däremot under uppgiften som bestod av att användaren skulle lägga till en Email till sin nya profil som hen precis hade skapade, började det förekomma tecken på svårigheter bland de olika testerna. Att lägga till en Email till den nyskapade profilen var något som T2 hade svårt att hitta till rätt plats. T2 navigerade sig igenom de olika alternativen på startsidan utan att hitta rätt och till slut tog testpersonen till sig hjälp av Netflix hjälpcenter men lyckades inte hitta något som kunde hjälpa till att lösa uppgiften. Det märktes att någon form av frustration började komma fram hos T2 men lyckades till slut navigera sig till rätt plats genom att klicka sig in på "Ditt konto". Även T3 och T4 hade liknande svårigheter med samma uppgift och under testet märktes det även att T3 började tappa sitt tålamod och kände frustration över att inte lyckas navigera sig till rätt funktion för att utföra uppgiften. T4 nämnde under denna uppgift att han inte tror att någon sådan funktion finns eftersom han inte hittade den där han förväntade sig att en sådan funktion bör ligga.

Vidare till uppgift sju där användarna skulle byta profilbild för deras valda profil. När användarna fick i uppgift att byta profilbild, förekom det någon form av irritation hos 2 av 8 testpersoner. Detta förekom på båda plattformarna - symbolen för att byta profilbild var en liten "penna", vilket skiljer sig från den "standard" ikon som består av en kameraikon. bortsett från det nämnda problemet var det inga större problem som förekom under denna uppgift då navigationen till att byta bild var lik varandra på båda streamingtjänsterna.

Användarna ska byta språk på respektive plattform. När testpersonerna blev ombedda att ändra språk på plattformen var det inte helt tydligt hur de skulle göra, frågorna som uppkom var till exempel: Är detta en profil eller en kontoinställning? Vilka inställningar skulle testpersonerna gå in på? Sammanfattningsvis var detta enklare att göra på Netflix då Netflix erbjuder en mer omfattande profilinställning än Disney +. När användarna skulle söka efter en förvald skådespelare och spela upp en film som hen medverkar i var det tydligt för användarna att de skulle använda sökfunktionen för detta. Här framgick det även att både Netflix och Disney+ hade en vältäckt konsistens och en tydlig synlighet. Skillnaden var att Netflix erbjuder förslag när användarna börjar skriva i sökfältet och att Netflix ger information i form av möjliga orsaker till att det som söktes inte hittades. Denna information ges inte på Disney+ återigen gav Netflix en bättre återkoppling för dessa funktioner.

4.2.2 Sök och hitta

När testpersonerna skulle hitta en förvald film var resultatet likt som på den första uppgiften, inga större problem eller svårigheter på båda plattformarna. Användarna visste direkt hur de skulle gå till väga med sökfunktionen, den var placerad på liknande sätt men Netflix hade sin sökfunktion till höger medan Disney hade sin sökfunktion bland de primära funktionerna. Men det hindrade inte testpersonerna från att söka upp en film eller serie och de hade samma symbol och gav enligt användarna förväntat resultat. En skillnad som användare lade märke till var att Disney+ visade tydligare sökhistorik.

Användarna fick i uppgift att ta reda på det som är mest populärt på Netflix och Disney+ genom att se vad som är nummer ett på topplistan. På Netflix, scrollade majoriteten av användarna ner på sidan och såg topplistan med nummer 1–10 tydligt. Även på denna uppgift förekom det tydligt hur tidigare erfarenheter med streamingtjänsten spelade en betydande roll då de flesta av användarna visste hur de skulle få fram topplistan sedan tidigare. Samma uppgift på Disney+ gick inte att utföra med säkerhet, det finns en motsvarande "topplista" som Disney kallar "Highlights" men ingen rangordning och ingen information om vad topplistan baseras på om det är filmer eller serier.

När användarna skulle få lösa in en rabattkod alternativt ett presentkort på Netflix ansåg T5-T8 att det var lättillgängligt och hade inga större svårigheter eftersom de har tidigare använt sig utav funktionen sedan tidigare. Medan T1 och T4 hade lite svårigheter att hitta till rätt sida men kom rätt efter att klicka sig igenom lite på plattformen eftersom de hade inte tidigare använt sig utav den funktionen. T3 såg inte direkt vart han skulle navigera men kände sig bra bekant med Netflix vilket gjorde att han snabbt hittade rätt genom att testa sig fram. T2 däremot hade inga svårigheter med att hitta denna funktion men det som var intressant var hur han hittade funktionen. T2 sa under testets gång att sådana funktioner brukar vara längst ner på webben och började scrolla ner på sidan, medan han scrollade ner genererades nya listor av filmer upp flera gånger om vilket gjorde att han fick fortsätta scrolla ett tag innan han lyckades komma längst ner på sidan. Längst ner på sidan hittar han en text där det står "Lös in presentkort" och klickar på texten som sen tar han till rätt sida vilket var en lösning som ingen annan testperson hade tänkt på. Även på denna uppgift förekom det ett tydligt mönster där tidigare erfarenhet inom streamingtjänster hade en betydande roll. Här sågs det även hur konsistens har en hjälpsam roll när gränssnitt utformas med liknande operationer och använder liknande element för att uppnå liknande uppgifter.

På Disney+ däremot fick användarna klicka sig runt utan någon förståelse om var de skulle hamna. Användarna tyckte att alternativen under kontoinställningar var otillräckliga och innehöll inte mycket information. 3 av 8 användare till slut gav upp om att försöka hitta var funktionen som löser in ett presentkort. Det tog för lång tid att hitta efter att ha försökt flera gånger. Här förekom det även tydliga tecken på att erfarenhet spelar roll då de flesta av användarna hade använt sig mer utav Netflix samt att Disney+ inte hade ett konsekvent gränssnitt.

Användarna hade i uppgift titta vilka filmer som kommer ut under veckan. Inga större problem för de flesta testpersonerna då det finns en ikon på startsidan som heter "Nytt och populärt" som tar fram nya och populära filmer samt listar upp filmer som "kommer nästa vecka" och "kommer i veckan" vilket var självklar för majoriteten av testpersonerna. Däremot hade T2 lite svårt att hitta just den listan då han antog att allt som var under rubriken "nytt på Netflix" var det som kommer komma under veckan och när han märkte att det inte var rätt blev han förvirrad

och började klicka sig igenom olika sidor tills han sedan kom tillbaks till rätt sida och hittade den rätta listan. Sista uppgiften gick ut på att användaren skulle ta bort test profilen som skapades i början av användbarhetstester. Ingen större skillnad och lika tydligt på Netflix som på Disney+, Testpersonerna kunde enkelt ta bort profilen.

I uppgiften där testpersonerna skulle titta vilka andra filmer som finns inom samma kategori som den nu valda filmen förekom det tydliga tecken på att både Netflix och Disney+ erbjuder tydlig information om vilken kategori/genre filmen befinner sig i. Skillnaden är att på Netflix var genren utformad som en klickbar länk som tog testpersonen vidare till den genren, detta var vad testpersonerna förväntade sig. På Disney+ hade de samma förväntningar och försökte klicka "in" sig på den vägen men det var inte möjligt, i stället fick de memorera genren och söka efter den från början. Netflix var att föredra i det här fallet, enligt testpersonerna.

En annan uppgift som användarna fick bestod av en liten problemlösning genom att användarna skulle få visa hur de gör för att lösa problem ifall filmen inte spelas upp. När användarna fick i uppgift att söka hjälp för att uppspelningen inte fungerar på Netflix sågs det tydligt hur de följer konsistensen och direkt söker sig till hjälpmenyn. För att sedan enligt förväntan får upp information som kan hjälpa till att lösa problemet, eventuellt att kontakta kundtjänst. När användarna skulle göra samma uppgift på Disney+ blev de förvånade över att hjälpsidan öppnades upp i ny flik och testpersonen tas bort från själva plattformen. Dvs, användarna omdirigerades inte enligt förväntan och blev därmed lite förvirrade. Här kunde det även se att Disney+ gränssnitt inte är lika konsekvent som Netflix. Majoriteten av testpersonerna hade liknande tankar kring problemet när en film inte spelas upp. Det första testpersonerna gjorde var att uppdatera sidan, byta webbläsare. T3 gav upp i vissa fall på grund av att serverna brukar strula för hans del och försöker lite senare i stället.

4.2.3 Testning av olika funktioner

Uppgift åtta bestod av att testpersonerna skulle spela upp trailern för en förvald film. Några av testpersonerna var förvirrade när de var inne på Netflix och skulle starta trailern för den utvalda filmen. När testpersonen klickar sig in på filmen spelas det upp en video automatiskt i bakgrunden och några av testpersonerna tyckte det var oklart om detta var den riktiga trailern eller om det endast var en förhandsvisning eller ett klipp från filmen. När användarna skulle utföra samma uppgift på Disney+ fanns det en tydlig knapp för "spela upp trailer". Enligt testpersonerna var detta att föredra. Uppgift nio gick ut på att hitta en film inom kategorin action. Uppgiften var lätt att genomföra på både Disney och Netflix, inga större skillnader när det kommer till drop-down menyn för kategorier, tydligt och konsistent. Men, båda plattformar visar ett antal filmer på första sidan när det kommer till populära kategorier. Alla testpersoner ville, och förväntade sig att de kunde klicka in sig till den visade kategorin därifrån - detta går att göra på Netflix enligt förväntning men inte på Disney +. Testpersonerna föredrog hur Netflix gjort detta mer lättillgängligt.

Användarna skulle hitta en film som de vill titta på senare genom att lägga till den i sin lista. När användarna utför denna uppgift blev resultatet följande. På Netflix behöver användaren inte klicka sig in i filmen för att lägga till den i sin lista utan det kunde göras direkt när det kommer med muspekaren till den filmen. Själva funktionen för "lägg till i min lista" gav användaren information om vad den hade för funktionalitet och när knappen väl var tryckt fick användaren en feedback om att operationen gick igenom. På Disney+ får användaren minimal, eller rättare sagt ingen information alls om knappens betydelse och funktionalitet. Dessutom ges ingen feedback om att operationen har utförts, 3 av 8 testpersoner valde att kontrollera om de

verkligen har genomfört uppgiften som de har gjort genom att klicka sig vidare till “Min lista” för att se om filmen hamnade i listan. Här framgick det tydligt att Netflix ger en återkoppling till sina användare till skillnad från Disney+. Däremot föredrog 4 av 8 testpersoner hur Disney+ har skapat ett sammanhang mellan knappen “lägg till i min lista” och navigeringsknappen “min lista”, där båda använder sig av samma plustecken.

När användarna skulle byta undertexter till sin film eller serie märktes det att användarna hade tidigare erfarenheter av att använda streamingtjänster och utifrån detta navigerade alla testpersoner direkt till höger längst ner på uppspelningen. Här framgick det tydligt att både Netflix och Disney+ har tänkt på konsistens genom att förhålla sig till liknande operationer och använda liknande element. Här uppfyllde Netflix förväntningen då den välkända ikonen för undertexter befann sig på plats enligt förväntan. Dessutom visades innehållet utan att användaren behöver klicka på filmen, det räckte med att peka med muspekaren på den. När användarna sedan skulle göra samma sak på Disney+ navigerade de enligt vana till höger nedåt på uppspelningssidan men ikonen låg inte där som förväntat. Den var i stället placerad högre upp vilket i sin tur gjorde användaren en aning förvirrad, samtidigt som ikonen inte gav någon information innan testpersonen klickade på den. Användarna skulle ändra textstorleken på underrubrikerna. Denna uppgift uppfattades som en ordentlig utmaning av vissa testpersoner på båda plattformar. Den inkluderade mycket klickande, sökande, hjälp från hjälpcenter. Testpersonerna fick börja med Netflix och sedan göra samma uppgift på Disney+. Efter att uppgiften hade utförts tycker användarna att det inte fanns någon alls konsistens mellan Netflix och Disney+ i denna fråga, men trots det tyckte 4 av 8 att det var lättare att hitta funktionen på Disney, då den låg i samband med undertexter, vilket den inte gjorde på Netflix.

När Testpersonerna hade tittat på en film eller serie som det tyckte om skulle de dela filmen eller serien med deras vänner med hjälp av att dela funktionen som finns på streamingtjänsten. Netflix visade återigen ett mer användarvänligt gränssnitt när de kom till att dela med sig av en film eller serie du har kollat på till skillnad från Disney+. De flesta testpersonerna visste hur de skulle dela med sig av en film eller serie med Netflix till sina vänner genom att använda “present ikonen”. Men blev lite irriterade på att den inte liknar den standardiserade delnings ikonen. T4 nämnde att han inte brukar använda den funktionen utan brukar istället rekommendera filmer eller serier direkt till sina vänner när de diskuterar olika serier och filmer. När det kom till att dela med sig av filmer eller serier hos Disney+ var det inte lika självklart för testpersonerna. Det visade sig att Disney+ saknade denna funktion däremot hade Disney+ en annan funktion som heter “Groupwatch” som tillåter användarna att titta på filmer och serier tillsammans på distans vilket uppskattas av användarna på grund av dagens pandemi. När användarna skulle få fram alla filmer hos Netflix som enbart har svenskt ljud lyckades de inte. T2 och T4 lyckades inte göra uppgiften riktigt som den var tänkt utan de sökte på “svenskt tal” i sökrutan och var osäkra om det var rätt. Medan T3 inte klarade av uppgiften alls och gav tillslut upp. Resterande testpersoner klarade av den genom att scrolla längst ner på webbsidan och klickade på “ljud och undertexter” där de sedan kan filtrera alla filmer och serier. Denna funktion saknas på Disney+.

Användaren skulle spela upp filmen som de sparade i deras lista på respektive plattform. Testpersonerna hade inga problem att navigera till “listan” då den var placerad på samma ställe, dock hade Disney+ inkluderat ikonen som används för att lägga till filmen vilket var en detalj som uppskattades för synligheten. När testpersonerna skulle spela upp filmen erbjöd Netflix att det görs direkt från listan, medan på Disney+ är kravet att testpersonen öppnar sidan för filmen och sedan trycker på “spela upp”. Den detaljen var inte uppskattad bland testpersonerna. Efter detta skulle filmen som testpersonen la till i sin lista tas bort. Återigen var ikonen framför “min

lista” uppskattad på Disney +. Däremot när det kommer till funktion “ta bort från listan” var Disney+ mindre uppskattad i jämförelse med Netflix då den inte ger någon information om vad knappen har för funktionalitet samt att testpersonerna inte får någon feedback på att operationen har genomförts. Netflix erbjuder både information om knappen samt feedback på att operationen har gått igenom.

När testpersonen skulle se sin streamingaktivitet den senaste veckan visade sig att Netflix är mer användarvänligt enligt T1 och T5-T8, trots att ingen av dessa testpersoner hade använt detta tidigare, de navigerade rätt och enligt deras egen förväntan genom att följa informationen som gavs av gränssnittet. Däremot hade T2 svårt för denna uppgift, där T2 provade sig fram en liten stund och provade även att scrolla längst ner på sidan men hittade inte rätt och gav till slut upp. Disney+ däremot krävde lite mer letande, 2 av 8 fick använda sig av hjälpmedel som Google eller hjälpcenter för att utföra uppgiften medan de resterande av testpersonerna lyckades efter en längre testperiod.

5 Analys av användbarhetstester

5.1 Användbarhet

Som tidigare nämnts av Nielsen (2020) där han lyfter fram hur användbarhet är som ett kvalitetsattribut som värderar hur lätt ett användargränssnitt är att använda. Användbarhet definieras av fem olika kvalitetskomponenter; effektivitet, läsbarhet, minnesvärdhet, felhantering och tillfredsställelse. Där användbarhet handlar framför allt om användarens förmåga att lyckosamt kunna utföra en uppgift med hjälp av produkten. Utifrån resultatet av användbarhetstesterna var det tydligt att de 5 olika kvalitetskomponenter har använts för att ge dem viktigare funktionerna på deras plattform så hög användbarhet som möjligt. Alla deltagare som utförde användbarhetstestet på Netflix hade inga större svårigheter att utföra de uppgifter som var relaterade till primära funktioner, samma resultat förekom när testerna utfördes på Disney +. Primära funktioner är de funktioner som användaren behöver kunna utföra korrekt för att använda tjänsten till dess fulla. När det kommer till streamingtjänster är dessa primära funktioner främst funktioner som att kunna registrera sig, skapa en profil, hitta något att titta på och sedan kunna spela upp den önskade videon. Det finns även flera funktioner utöver dessa som inte anses vara lika viktiga för att användaren ska kunna utnyttja tjänsten men är där för att förstärka upplevelsen. Dessa icke primära funktioner hade många av testpersonerna svårt att lösa direkt och fick prova sig fram på både Netflix och Disney+ för att hitta rätt. Detta som tidigare nämnt är för att när ett gränssnitt designas är en av de större utmaningarna att ta reda på vilka aspekter användarna behöver och inte behöver se samt välja rätt gränssnittelement utifrån det. Det finns bara så mycket utrymme för alla funktioner som kan placeras på en och samma sida innan gränssnittet förlorar sitt tilltalande därför är designers begränsade med att välja vilka designprinciper som ska tillämpas på vilka funktioner. Som till exempel där primära funktioner får mest synlighet medan icke primära funktioner inte blir lika synliga och därmed svårare att utföras.

Till Exempel i användbarhetstesterna när testpersonerna skulle lösa in en rabattkod eller ett presentkort var det inte lika lätt, både T1, T3 och T4 hade problem med denna uppgift. T1 klickade sig in på flera olika sidor på Netflix i ett försök att hitta denna funktion men lyckades inte. Det var tydligt att T1 var förvirrad och irriterad på att han inte lyckas hitta rätt och till slut valde T1 att gå till Netflix hjälpcenter för att hitta funktionen. T3 hade aldrig löst in en rabattkod innan trots att han var en daglig användare av Netflix, men genom att klicka sig fram och tillbaka lite snabbt lyckades T3 till slut lista ut hur han skulle göra. Medan T4 testade sig fram med osäkerhet och efter en stund gick även T4 till Netflix hjälpcenter för att hitta en lösning, T4 som inte använder sig av Netflix dagligen hade samma problem som T1 och T3 som var mer erfarna Netflix användare. Denna funktion är inte lika tydlig och självklar att hitta för både nya och erfarna användare, detta kan bero på att det inte är en primär funktion och anses inte vara lika avgörande om en användare har svårt att utföra den jämfört med en funktion som att hitta rätt film eller serie. När T2 skulle utföra samma funktion hade han inte några problem, T2 tänkte att sådana funktioner brukar ligga längst ner på sidan och började scrolla ner och hittade en länk längst ner som tog T2 till rätt sida. Även om T2 inte mötte på några större svårigheter att hitta denna funktion var det tydligt att detta sätt inte var det Netflix hade valt som "rätt sätt" att hitta det eftersom när T2 scrollade ner genererades nya listor av filmer på nytt vilket gjorde att han fick sitta och scrolla sig ner ett bra tag. Liknande oklarheter och svårigheter förekom när de skulle utföra uppgifter som att byta språk på Netflix, lägga till en Email till sin nya profil som de precis hade skapat eller byta typsnitt på undertexten.

Några av dessa kvalitetskomponenter var tydligare än andra under testens gång. Till exempel när det kommer till effektivitet var det tydligt att både Netflix och Disney+ har tänkt på effektiviteten på deras gränssnitt under designen, vilket märktes utifrån de tester som utfördes då testpersonerna blev både bättre och mer effektiva under testet att utföra de uppgifter de fick. Mycket av detta har även att göra med minnesvärdhet som innebär hur lätt användarna kan återanvända sin kunskap som de har fått av att använda gränssnittet, vanligtvis mäts detta genom att titta hur bra användaren kommer ihåg att navigera sig genom gränssnittet efter ett längre uppehåll. Men redan under utförandet av testerna märktes det hur en del av testpersonerna förlitade sig på vad de hade sett och lärt sig i tidigare uppgifter för att sedan lösa nya eftersom de kom ihåg funktioner från tidigare uppgifter, medan andra var mindre effektiva på detta. Dock påpekade testpersonerna att det var mest bekväma med Netflix jämfört med Disney+ vilket kan tyda på att Netflix har en mer minnesvärd design jämfört med Disney +.

Tillfredsställelsen var en annan kvalitetskomponent som lyftes fram under testerna av testpersonerna var att många av de noterade hur de gillade designen på Netflix medan på Disney+ var det inte alls lika många som påpekade det. Som tidigare nämnt hade inga testpersoner några svårigheter att utföra primära funktioner på någon av streamingtjänsterna vilket tyder på att båda hade en bra läsbarhet och synlighet i sitt gränssnitt för de funktioner som anses vara viktigast. De flesta testpersonerna var redan bekanta med Netflix gränssnitt vilket kunde ha hjälpt de när de skulle utföra samma uppgifter som anses vara primära funktioner på Disney +, då båda gränssnitten var väldigt lika varandra och testpersonerna hade inte några problem med de uppgifter där med. De mindre viktiga funktioner på båda plattformarna visade sig vara utmanande för många av testpersonerna vilket säger att synligheten och läsbarhet inte var lika bra när det kom till dessa funktioner jämfört med de primära funktionerna.

5.2 Användarupplevelse

Utifrån en tidigare studie som utfördes av Hassenzahl och Tractinsky (2006) där de lyfter fram tre olika aspekter för få en bättre förståelse om vad användarupplevelsen innebär. Dessa tre aspekter som tas upp i studien var erfarenhet, användbarhet och känslomässig påverkan som ligger till grund hur användarupplevelsen kan tolkas, studeras samt hur de kan påverka den. Erfarenhet rör sig om användarens möjlighet till att förbättra sin användarupplevelse med hjälp av tidigare användning av samma eller liknande streamingtjänster. Användarens möjlighet till att använda sig av tidigare erfarenheter kan stärkas med hjälp av konsistens i form av standardplaceringar som gör att användaren lättare kan navigera sig igenom gränssnittet eftersom de redan sett liknande funktioner och knappar på andra plattformar vilket gör att de vet vad som kommer ske när de klickar på dem. Till exempel vid flera tillfällen under användbarhetstesterna uppkom det tydliga mönster och situationer där användaren lätt kunde utföra en uppgift på grund av tidigare erfarenheter med streamingtjänsten eller en annan streamingtjänst.

I det tidigare stycket tas tyngden av användbarhet upp och om hur det påverkar användarupplevelsen, användbarhet påverkar även den känslomässiga påverkan användaren får när det använder en streamingtjänst. Den känslomässiga påverkan handlar om de känslor användaren får när de använder sig av en streamingtjänst vilket kan vara hur lätt användaren har att använda sig av gränssnittet, hur det är visuellt tilltalande för användaren eller hur personligt anpassad den är.

Det var tydligt under testerna att Netflix har implementerat ett antal funktioner för att göra upplevelsen mer personlighetsinriktad. Redan i början på testerna när testpersonerna skulle skapa sin profil på Netflix, fick de som alternativ att välja mellan olika filmer och serier som de tycker om för att få mer anpassade rekommendationer redan från början. Som tidigare nämnt i studien påverkas användarupplevelsen av användbarheten vilket märktes tydligt under utförandet av testerna. Återigen när testpersonerna utförde uppgifter som var relaterade till primära funktioner verkade användarupplevelsen vara som högst. Jämfört med när testpersonerna började utföra uppgifter som inte förekommer i deras vanliga streaming rutiner (icke primära funktioner) märktes det att lite irritation och frustration förekom när de hade problem med någon av uppgifterna. Utifrån testerna är det tydligt att om användarna skulle ha problem med att nå sitt mål under en längre period eller om det skulle ske små problem kontinuerligt under deras användning av tjänsten, kommer det med tiden ha en negativ effekt på användarupplevelsen. Ett exempel utifrån testerna är T2, som hade det svårare att lösa uppgifterna jämfört med andra testpersonerna, vilket sågs leda till frustrationen inte riktigt försvann när T2 löste en uppgift vilket i sin tur ledde till en större frustration när användaren stötte på ytterligare ett annat problem kort där inpå. Under en av uppgifterna där testpersonen skulle hitta sin streamingaktivitet gav T2 upp då han inte lyckades hitta denna funktion, medan resterande testpersoner som gjorde samma tester aldrig gav upp och lyckades alltid till slut att hitta rätt.

Det var en del funktioner som många av testpersonerna påpekade att de uppskattade eller gillade under testens gång, några av dessa funktioner var unika för just den streamingtjänst vilket visar hur streamingtjänster försöker att uppnå innovation och kvalitetsupplevelse för att sticka ut mer ur mängden. En funktion som många av testpersonerna tyckte om var "gillar" knappen på Netflix som låter användaren gilla filmer och serier som de tycker om och utifrån det anpassar Netflix de filmer och serier som användaren får upp på startsidan samt vad som rekommenderas till användaren. Denna funktion saknade Disney vilket gör att Disney inte kan anpassa sitt utbud som de visar för sina användare samt föreslå filmer och serie, vilket många av testpersonerna tyckte var synd. Men det kan bero på att Disney inte tycker att en sådan funktion behövs på deras plattform då deras utbud är baserat på filmer gjorda av Disney vilket de tycker deras användare redan ska veta vad som finns och har därmed valt att lägga sitt fokus på andra funktioner som kan förbättra deras användares upplevelse. En annan funktion som uppskattades av testpersonerna och som enkelt kan öka användarupplevelse var funktionen "hoppa över introt" vilket tillåter användaren att hoppa över introt på serierna. Denna funktion enligt testpersonerna varit en mycket användbar funktion som låter användarna spara tid samt slippa titta på introt hela tiden. Testpersonerna tyckte även att Disney borde implementera denna funktion, detta kan vara ett lätt sätt för Disney att förbättra användarupplevelsen hos nuvarande och framtida användare. Ytterligare en funktion som många av testpersonerna tyckte om var en funktion som hette "Groupwatch" som finns hos Disney vilket tillåter användarna att titta på film tillsammans med familj och vänner oavsett om de är på olika ställen. Framför allt nu under pandemin tyckte de att det var definitivt användbart.

5.3 Designprinciper

Under utförandet av testerna var designprinciperna återkoppling, konsistens, navigationsdesign samt synlighet de som framkom mest och ansågs hjälpa testpersonerna att lättare utföra de uppgifter de skulle utföra på Netflix.

Som tidigare nämnt i uppsatsen, när funktioner inte är tydligt synliga, gör det dem svårare att hitta vilket medför att användaren får det svårare att förstå på vilket sätt de funktionerna skall användas. Rogers, Preece and Sharp nämner exempelvis att automatiserade enheter och miljöer kan bli svårare för användare att förstå hur dessa skall kontrolleras. Detta kan leda till att frustration hos användare ökar samt att de fastnar i sin uppgift (Rogers, Preece and Sharp, 2011). För att undvika detta scenario används designprincipen synlighet som handlar om att göra funktioner mer synliga för att det ska vara lättare för användaren att utföra sitt mål samt veta vad de ska göra i nästa steg.

Detta framkom tydligt under testerna där många funktioner är tydligt placerade, det vill säga där användaren förväntar sig att den ska vara, till exempel sökfunktion som oftast ligger uppe till höger. Ett annat exempel är när testpersonerna blev ombedda att välja en film för att därefter hitta liknande filmer inom samma kategori, när T1 klickade på en film kom det direkt upp en lista av filmer på displayen som liknar den utvalda filmen.

Både Netflix och Disney hade liknande användargränssnitt där de primära funktionerna låg ungefär på samma ställe. Sammanfattningsvis ansåg testpersonerna att de primära funktionerna hos Disney var synliga för användare som inte tidigare har interagerat med Disney +s plattform. Testpersonerna som tidigare inte använt Disney kunde enkelt utföra Disneys syfte vilket är att hitta en film eller serie de vill streama.

Testpersonerna ansåg däremot att de icke primära funktionerna inte var optimalt framtagna. Svårigheter uppstod när testpersoner blev ombedda att exempelvis lösa in rabattkod eller lägga till en ny mailadress till sin profil. Sammanfattningsvis framkom det tydligt att de två streamingtjänster skiljde sig åt i sitt framtagande av icke primära funktioner, framför allt ansåg testpersonerna att Netflix låg steget före i sin navigationsdesign.

Som tidigare nämnt i uppsatsen har navigationsdesign i princip tre mål att uppfylla. Dessa tre mål sammanfattas i att: navigationsdesign skall ge användarna möjlighet att komma från en punkt till en annan på webbplatsen, den skall kommunicera förhållandet mellan de element som den innehåller och navigationsdesign skall kommunicera förhållandet mellan dess innehåll och den sida som användaren för närvarande tittar på.

Enligt Morville (2005) ska navigationsdesign ge användaren möjlighet till att ta sig från en punkt till en annan på webbplatsen samt kommunicera förhållanden mellan elementen som finns. Utifrån hur testpersonerna navigerade sig genom Netflix var det tydligt att appliceringen av denna princip skiljde sig märkbart mellan primära samt icke primära funktioner.

Återkoppling (Feedback) var ytterligare en designprincip som tydligt förekom under testerna. Återkoppling, som tidigare beskrivits, handlar om att skicka tillbaka information till användaren för att personen lättare ska förstå vad som händer eller kommer hända. Ett exempel på detta under en av testerna var när T1 skulle lägga till en film i "min lista", T1 hade valt en film och genom att lägga muspekaren över de ikoner han ser och utav en av dem får T1 en liten ruta med information där det står tydligt "Lägg till i min lista". Denna återkoppling ger T1 den

information han behöver för att utföra uppgiften. Samma sak skedde när T1 sedan skulle ta bort filmen från sin lista, T1 tog musen över de ikoner som fanns och får återigen en liten ruta med information som säger vad som kommer ske om han klickar på den. En liknande återkopplingsfunktion med musen som skiljde sig åt mellan streamingtjänsterna var när testpersonen la sin muspekare över en film eller serie som de ville titta på. Hos Netflix får testpersonen feedback som visar upp vissa funktioner hen kan göra direkt med filmen eller serien som exempelvis spela upp filmen, lägga till den i din lista, gilla den men framför allt att den spelar upp trailern för filmen. När testpersonerna la muspekaren över en film hos Disney fick de inte samma feedback som Netflix utan bara att filmen var markerad.

Enligt Morville (2005) ska navigationsdesign ge användaren möjlighet till att ta sig från en punkt till en annan på webbplatsen samt kommunicera förhållanden mellan elementen som finns. Utifrån hur testpersonerna navigerade sig genom Netflix var det tydligt att denna funktion var väl utvecklad då inga av testpersoner hade några svårigheter när det kom till att navigera sig fram och tillbaka på båda plattformar.

Konsistens handlar om att utforma gränssnitt för att ha liknande operationer och använda liknande element för att uppnå liknande uppgifter. Ett konsekvent gränssnitt är framför allt ett gränssnitt som följer regler, som att använda samma operation för att välja alla objekt. Både Netflix och Disney hade ett konsekvent gränssnitt där de primära funktionerna hade liknande design. Exempelvis att båda hade menyfältet uppe till vänster, båda hade liknande val som till exempel filmer, min lista och serier och en separat hemknappen men även att båda hade sin logga där som fungerade som en hemknapp som användarna kan trycka på för att komma tillbaka till startsidan. En funktion som skiljer dessa två sidor när de kom till konsistens var att Netflix hade sin sökfunktion till höger medan Disney hade den till vänster bland deras andra primära funktioner. Allt som rörde profilen och kontoinställningar låg till höger hos båda streamingtjänsterna. Som exempelvis växla profil, lägg till profil, redigera profil, kontoinställningar, hjälp och logga ut. Tack vare konsistens som utformar gränssnitt kunde testpersonerna som inte använt Disney känna sig bekväma då de känner igen sig och kan därmed använda streamingtjänsten utan några större svårigheter och funderingar för att nå sitt syfte.

Under utförandet av testerna framkom även betydelsen av överkomlighet hos de två streamingtjänsterna. Som tidigare beskrivet i teorikapitlet, används termen överkomlighet för att hänvisa till ett attribut för ett objekt som låter människor veta hur det används. Hos både Netflix och Disney+ kunde användarna få upplevd överkomlighet när det kommer till tjänsternas grafiska element. Netflix låg dock steget före, framför allt genom att visa på länkar som var klickbara. Testpersonerna följde i flera fall konsistensen i övergången från Netflix till Disney+ för att sedan inse att Disney +'s överkomlighet inte alltid var på hög nivå.

6 Diskussion och slutsats

Vilka designprinciper inom interaktionsdesign bidrar till en god användarupplevelse vid användning av streamingtjänster?

Utifrån en tidigare studie av Hassenzahl och Tractinsky (2006) använde de sig av tre aspekter (användbarhet, känslomässig påverkan och erfarenhet) för att öka förståelsen för vad användarupplevelse innebär och gjorde detta genom att undersöka förståelsen kring hur människor interagerar med datorer. Det går även att mäta användarupplevelsen genom att titta på hur användbar en tjänst eller produkt är samt hur effektiv och enkel den är att använda. Grundpelaren till en bra användarupplevelse är användbarhet och för att uppnå detta när ett gränssnitt utvecklas finns det ett flertal olika designprinciper som ger riktlinjer till designers och utvecklare. De designprinciper som denna studie kom fram till att ha störst påverkan på streamingtjänsternas användbarhet är återkoppling, konsistens, navigationsdesign samt synlighet som sedan bidrar till en god användarupplevelse. Resultatet utifrån testerna som utfördes tyder på att de streamingtjänsterna som studerades i studien applicerade dessa designprinciper till en tillfredsställande nivå när det kom till dess primära funktionerna. Medan när det kom till deras icke primära funktioner som exempelvis att lösa in en rabattkod var de tidigare nämnda designprinciper inte lika väl applicerade. Detta har synbart bidragit till en svagare användbarhet samt sämre användarupplevelse gällande de icke primära funktionerna hos de tjänster som testades.

Både Leitner, Hitz, Holzinger (2010) och Arvola (2015) nämner hur frustration kan framkomma när ett gränssnitt är komplext, underutvecklat eller svårt att navigera sig genom. Detta förekom i testerna som utfördes där det framkom tydligt hur frustration snabbt utvecklades hos användarna när det uppstod svårigheter att navigera sig till sitt önskade mål i streamingtjänsten. En del misslyckade navigationer bidrog till att användaren gav helt upp i sitt utförande av uppgiften, exempelvis att försöka hitta en viss funktion på streamingtjänsten. Funktionerna som testades i den här delen av testerna där användarna fastnade eller till och med gav upp, var enligt användarna inte synliga nog för att de skulle veta vad de ska göra i nästa steg.

Som tidigare nämnt var konsistens en av de designprinciper som ansågs bidra med en god användarupplevelse. En typ av konsistens som visades vara hjälpsam för användarna under användbarhetstesterna var standardplaceringar som stödjer användaren att lättare kunna navigera sig genom webbläsaren som visade sig ha en stor betydelse för användbarheten som i sin tur påverkar användarens upplevelse. Dock visades det ha motsatt påverkan när funktioner placerades utanför normen hos användaren. Med andra ord kunde det förekomma frustration hos användaren när vissa placeringar inte stämde överens med tidigare erfarenheter som användarna har från användning av liknande streamingtjänster. Ett tydligt exempel var på Disney+ där deras val av placering för att byta textspråk på en film och andra enkla funktioner inte låg där de förväntades ligga. Utöver de standardplaceringar som snabbt kan sätta en grund för navigationsdesignen behövs det även att resterande information är lättillgängligt och lätt att navigera sig till, exempelvis med hjälp av informationslänkar och knappar.

Uppgifter som bidrog till detta mönster av frustration samt oavslutade uppgifter, visade tydligt hur navigationsdesign samt synlighet till viss del förbisågs i de berörda delarna av streamingtjänsterna. Det förekom även frustration hos användaren när vissa placeringar inte stämde överens med tidigare erfarenheter som användarna har från användning av liknande streamingtjänster. Ett tydligt exempel var på Disney+ där deras val av placering för att byta textspråk på en film och andra enkla funktioner inte låg där de förväntades ligga.

Återkoppling visade sig även ha en viktig roll för användarupplevelse bland streamingtjänster och deras användare utifrån användbarhetstesterna som utfördes. Utifrån resultatet var det tydligt att testpersonerna märkte av att Netflix hade betydligt mer återkopplingar jämfört med Disney+. Rikare återkoppling påpekades samt föredrogs av testpersonerna då det underlättade och förtydligade för de om vad som kommer hända och om vad som har hänt.

Eftersom en bra användarupplevelsen inte är det samma för alla och skiljer sig från person till person kan det vara svårt att hitta ett recept av designprinciper som kommer göra att alla användare blir tillfredsställda om dessa följs. Gomez och Hunt (2015) uttrycker till exempel att ett bra företag uppmärksammar vad deras kunder säger men att vad kunderna ber om och vad som faktiskt fungerar är väldigt olika. Därav är det viktigt att ha med användaren i designprocessen för att underlätta detta.

Helhetsbilden av den här studien tyder på att testpersonerna mestadels kunde utföra uppgifter som testerna krävde både på Netflix och Disney+ gränssnitt. Trots detta, framgick vissa brister i tydligt hos de valda streamingtjänsternas gränssnitt där det finns rum för förbättring för att uppnå en bättre användarupplevelse.

Genom att använda de designprinciper som har spårats i studien och använda dessa designprinciper som tips eller vägledning kan användarupplevelsen förbättras genom att öka interaktionen mellan användaren och system. Detta underlättar för användaren att lära sig systemet samt blir mer effektiv i sin användning av systemet

Utöver detta har det även kommit fram i studien att innovation är väldigt viktigt för en bättre användarupplevelse. Ett exempel kan vara personlighets anpassningar som anpassar utbud inom tjänsten för användaren, samt enkla funktioner som att "skippa" introt på serier eller att ha möjlighet att titta på filmer och serier med sina vänner på distans (Groupwatch). Dessa anpassningar bidrog till att testpersonerna uppskattade tjänsten mer vilket ledde till en bättre användarupplevelse. Med andra ord ska mycket av fokuset investeras på innovation inom streamingtjänster, denna upptäckt stöds även av Gomez-Uribe, C. & Hunt, N. (2015) som själv nämner vikten av innovation för att behålla användarna.

6.1 Begränsningar

I studien användes både ett utforskande urval och ett subjektivt urval, anledningen till att ett utforskande urval användes baserades på Denscombe (2018) som hävdar att det anses vara användbart vid mindre kvalitativa forskningar. Medan det subjektiva urvalet användes då enligt Denscombe (2018) kan det vara till studiens fördel att handplocka personerna för att försäkra om kvaliteten på data som samlas in. En begränsning var hur användbarhetstesterna var tvungna att göras på distans vilket kan ha påverkat kvaliteten på data som samlades in under testets gång.

Testpersoner hade olika erfarenheter när det kom till användning av streamingtjänsterna Netflix & Disney +. Det flesta av testpersonerna var mer vana vid Netflix än Disney+ trots detta var det tydligt att de saknade en viss del kunskaper om Netflix som till exempel vissa icke primära funktioner. Men detta gav möjligheten att uppfatta och identifiera olika problem med användargränssnittet trots att vissa testpersoner hade mer kunskap än andra. En annan aspekt som vi kunde ha med i våra användbarhetstester som skulle komma till nytta är exempelvis om faktorerna som utbildning eller yrke samt datorvana spelar en roll om deras kunskaper kring streamingtjänster.

Under studiens gång har det bara använts användbarhetstester och inga enkäter. Användbarhetstesterna har genomförts med kombination av följdfrågor som har lett att vi kan få ut mer kvalitativa data samt att vi har kunnat redovisa brister i användbarheten hos de berörda streamingtjänsterna. Enkäterna skulle medföra vissa fördelar och nackdelar för denna studie. Några fördelar med enkäter som hade kunnat bidra till studien är att de är tidseffektiva och kan nå ut till många fler användare inom den korta tiden vi hade. Användarna slipper känna sig stressade i jämförelse med användbarhetstester. Fler användare kan svara på enkäten för där är de anonyma vilket leder till att fler svarar på enkäten än att vara med på ett användbarhetstest. Enkäter är även enklare att analysera och idag finns det olika verktyg som kan sammanfatta enkäterna åt dig samt redovisar resultatet för dig och hjälper dig att de blir lättare att analysera resultatet. Nackdelar med enkäter är att du aldrig vet om den personen du skickar enkäten till svarar eftersom alla är anonyma. Man kan heller inte få utvecklade svar för att i enkäten ställs inga följdfrågor och om inte många hade svarat på enkäten skulle enkätens trovärdigheten minska också.

6.2 Validitet och Reliabilitet

Enligt Nielsen (2000) behövs minst 5 testpersoner inom användbarhetstester för att testa användbarhet samt för att uppnå en viss reliabilitet på resultatet. Den här studien inkluderade 8 testpersoner. Enligt Internetstiftelsen förbrukas streamingtjänster mest av användare som befinner sig i åldersgrupper mellan åldern 16–35 och samtliga testpersoner befann sig inom åldersgrupper mellan 24–30 år.

Användbarhets testerna genomfördes med en kombination av efterföljande frågor som bidrog till insamling av kvalitativa data samt redovisning i brister gällande användbarhet hos de berörda streamingtjänsterna.

Att producera samma studie igen är inte alltid möjligt, förhållanden förändras med tiden vilket innebär att ett försök till att samla in samma sociala inramning av deltagare blir nästintill omöjligt och detta bidrar till försvärad bedömning av kvalitativ forskning. Som nämnt i

metodreflektioner, utförande av kvalitativ forskning möjliggör inte heller direkta mätningar på insamlade data. Uppsatsförfattarna har tydligt beskrivit val av metod men även det valda tillvägagångssättet för att stärka tillförlitligheten.

Därför anser uppsatsförfattare att givet förhållanden som studien utfördes i, samt tidsbegränsningen, har resultat av studien uppnått en god giltighet.

6.3 Vidare forskning

Denna studie har fokuserat på hur en bättre användbarhet kan uppnås med hjälp av designprinciper samt vilka av dessa designprinciper som bör tas hänsyn till genom att analysera data som har tagits fram med ett kvalitativt tillvägagångssätt som även innefattade användbarhetstester. Det hade varit intressant att se resultatet om ett kvantitativt tillvägagångssätt hade inkluderats vilket hade tillåtit flera deltagare att vara med. Deltagarna kunde ha bestått av äldre personer, personer som inte har använt Netflix eller Disney+ innan eller personer med funktionshinder som hindrar dem från att använda tjänsterna korrekt.

Fler streamingtjänster som till exempel HBO, Viaplay och Amazon Prime hade kunnat studeras för att få en större uppfattning om användarupplevelsen, främst för att skapa en mer generell uppfattning om specifika fenomen men även fenomen som är unika för respektive streamingtjänst. Dessutom kan användbarhetstester genomföras på de berörda streamingtjänsternas applikationer för att jämföra användbarheten mellan de olika gränssnitt som skiljer sig åt beroende på vilket enhet som använder tjänsten på.

Ett annat område som kan studeras vidare är att inkludera utvecklare och designers synvinkel genom att undersöka hur själva designprocessen går till när designers utvecklar streamingtjänster samt att se vilka designprinciper de använder och om de appliceras på framtida och nuvarande streamingtjänster, samt ta reda på om de designprinciper som har framkommit i denna studie är relevanta och eventuellt jämföra dem med andra designprinciper som de kanske använder sig av i stället.

7 Referenser

Albert, W., & Tullis, T 2013, *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*, Elsevier Science & Technology, San Francisco. Available from: ProQuest Ebook Central. [20 June 2021].

Alvehus, J., (2019). *Skriva uppsats med kvalitativ metod*. 2nd ed.

Alvesson, M. and Sköldbberg, K., (2017). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 3rd ed.

Arvola, M., (2015). *Interaktionsdesign och UX*. Johanneshov: MTM.

Bryman, A. and Nilsson, B., (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3rd ed.

Denscombe, M. (2018). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna* (4. uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Diefenbach, S., & Hassenzahl, M. (2017). Combining Model-Based Analysis with Phenomenological Insight: A Case Study on Hedonic Product Quality. *Qualitative Psychology* 6(1), 3-26. doi:10.1037/qup0000096

Gulliksen, J., Goransson, B. and Boivie, I., (2003). *The Usability Design Process – Integrating User-centered Systems Design in the Software Development Process*. [online] It.uu.se. Available at: <<http://www.it.uu.se/edu/course/homepage/acsd/vt10/SPIP.pdf>> [Accessed 13 April 2021].

Gomez-Uribe, C. & Hunt, N. (2015) The Netflix Recommender System: Algorithms, Business Value, and Innovation. *ACM transactions on management information systems*. [Online] 6 (4), 1–19.

Hassenzahl, M., Tractinsky, N. 2006, User Experience – a Research Agenda. *Behaviour and Information Technology*, Vol. 25, No. 2, March-April 2006, pp. 91-97.

Holme, I.M. and Solvang, B.K. (1997) *Forskningsmetodik, om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Studentlitteratur, Lund.

Konkurrensverket.se. (2021). *Om konkurrens / Konkurrensverket*. [online] Available at: <<https://www.konkurrensverket.se/konkurrens/om-konkurrens/>> [Accessed 9 Mars 2021].

Kvale, S. and Brinkmann, S., (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Leitner, G., Hitz, M. and Holzinger, A., (2010). *HCI in work and learning, life and leisure*. 6th ed. Berlin: Springer.

Nielsen, J. (2003) *Usability 101: Introduction to Usability*.

- Nielsen, j., (2012). *Thinking Aloud: The #1 Usability Tool*. [online] Nielsen Norman Group. Available at: <<https://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/>> [Accessed 9 June 2021].
- Nielsen, J., (2020). *10 Usability Heuristics for User Interface Design*. [online] Nielsen Norman Group. Available at: <<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>> [Accessed 10 August 2021].
- Norman, D., (1998). *The design of everyday things*. London: The MIT Press.
- Norman, D. and Nielsen, J., (2006). *The Definition of User Experience (UX)*.
- Minge, M. & Thüring, M. (2018). Hedonic and pragmatic halo effects at early stages of User Experience. *International Journal of Human Computer Studies*, 109, 13–25. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2017.07.007>.
- Moran, k., (2019). *Usability Testing 101*. [online] Nielsen Norman Group. Available at: <<https://www.nngroup.com/articles/usability-testing-101/>> [Accessed 9 June 2021].
- Morville, P., (2005). *Ambient findability*. 1st ed. Sebastopol: O'Reilly.
- Rogers, Y., Preece, J. and Sharp, H., (2011). *Interaction design: Beyond Human-Computer Interaction*. 3rd ed. West Sussex: John Wiley.
- Rubin, J. and Chisnell, D., (2008). *Handbook of usability testing*. Indianapolis, Ind.: Wiley Pub.
- Patel, R. and Davidson, B., (2019). *Forskningsmetodikens grunder*. Studentlitteratur AB.
- Philpott, M. & Doran, J. (2016). Ensuring Quality of Experience in the Connected Home: A New Battleground for Quality of Experience Differentiation. *Fiber and Integrated Optics*, 35(2), 86-93. doi: 10.1080/01468030.2016.1149636
- Pettersson, R., (2002). *Information design*. Amsterdam: Benjamins.
- Sandin, m., (2017). *Användningstest — tips och instruktioner*. [online] Medium. Available at: <<https://mikaelsandin.medium.com/instruktioner-och-tips-f%C3%B6r-hur-du-genomf%C3%B6r-ett-bra-anv%C3%A4ndningstest-8600b215e63a>> [Accessed 9 June 2021].
- Sharp, H. Preece, J. and Rogers, Y., (2019). *Interaction design: Beyond Human-Computer Interaction*. 5th ed. West Sussex: John Wiley.
- Shin, Jungwoo & Park, Yuri & Lee, Daeho, (2016). "Strategic management of over-the-top services: Focusing on Korean consumer adoption behavior," *Technological Forecasting and Social Change*, Elsevier, vol. 112(C), pages 329-337.
- Siang, T., (2020). *What is Interaction Design?* [online] The Interaction Design Foundation. Available at: <<https://www.interaction-design.org/literature/article/what-is-interaction-design>> [Accessed 30 November 2021].
- Stone, D., Jarrett, C., Woodroffe, M. and Minocha, S., (2005). *User interface design and evaluation*. 1st ed. Amsterdam: Morgan Kaufmann.

Svenskarna och internet. (2020). *Mediekonsumtion – Titta, lyssna och läsa / Svenskarna och internet*. [online] Available at: <<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2020/mediekonsumtion-titta-lyssna-och-lasa/>> [Accessed 17 April 2021].

Söderbom, A. & Ulvenblad, P. (2019). *Värt att veta om uppsatsskrivande* (1:2). Studentlitteratur.

The Interaction Design Foundation. (2021). *What are Design Principles?* [online] Available at: <<https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-principles>> [Accessed 16 August 2021].

The Interaction Design Foundation. (2021). *What is User Interface Design?* [online] Available at: <<https://www.interaction-design.org/literature/topics/ui-design>> [Accessed 9 December 2021].

The Interaction Design Foundation. (2021). *What is Usability?* [online] Available at: <<https://www.interaction-design.org/literature/topics/usability>> [Accessed 9 August 2021].

Tractinsky, N., Katz, A.S. and Ikar, D. (2000), "What is beautiful is useable", *Interacting with Computers*, Vol. 13 No. 2, pp. 127-145, doi: [10.1016/S0953-5438\(00\)00031-X](https://doi.org/10.1016/S0953-5438(00)00031-X).

Y. M. Lim, A. Ayesh and M. Stacey, "The effects of menu design on users' emotions, search performance and mouse behaviour," *2014 IEEE 13th International Conference on Cognitive Informatics and Cognitive Computing*, (2014), pp. 541-549, doi: [10.1109/ICCI-CC.2014.6921514](https://doi.org/10.1109/ICCI-CC.2014.6921514).

Varghese Kurian, A., (2020). *UX lessons from Netflix*. [online] Medium. Available at: <<https://medium.com/@designthad/ux-lessons-from-netflix-138544de3cca>> [Accessed 9 July 2021].

Weprin, A., (2021). *Netflix Q2 2021 Earnings Report – The Hollywood Reporter*. [online] [Hollywoodreporter.com](https://www.hollywoodreporter.com/business/digital/netflix-q2-2021-earnings-1234985080/). Available at: <<https://www.hollywoodreporter.com/business/digital/netflix-q2-2021-earnings-1234985080/>> [Accessed 28 July 2021].

1. BILAGA A - Användbarhetstest frågor

Kön:

Ålder:

Brukar du använda streamingtjänster ofta? I så fall hur ofta?

Har du någon favorit streamingtjänst?

Kunde vi som testledarna kunnat förbättra testet på något sätt?

Vilken streamingtjänst föredrar du mest och vad anledningen till det valet?

-
2. **Uppgift: Skapa en ny profil döp den till test.** *(Skapa och Ändra)*
 3. **Uppgift: Lägg till en Email till din nya profil. (enbart Netflix)** *(Skapa och Ändra)*
 4. **Uppgift: Hitta förvald film.***(Sök och hitta)*
 5. **Uppgift: Lös in en rabattkod/presentkort.***(Sök och hitta)*
 6. **Uppgift: Filmen spelas inte upp, du vill lösa problemet.***(Sök och hitta)*
 7. **Uppgift: titta på det som är mest populärt på plattform X.***(Sök och hitta)*
 8. **Uppgift: byt profilbild.***(Skapa och Ändra)*
 9. **Uppgift: Spela upp trailern för en förvald film.***(Testning av olika funktioner)*
 10. **Uppgift: Hitta en film inom kategorin/genren action.***(Testning av olika funktioner)*
 11. **Uppgift: Hitta filmen som du vill titta på senare och spara den (Lägg till den i din lista).***(Testning av olika funktioner)*
 12. **Uppgift: Välj engelska undertexter.***(Testning av olika funktioner)*
 13. **Uppgift: Ändra textstorlek.***(Testning av olika funktioner)*
 14. **Uppgift: Byt språk på plattformen.***(Skapa och Ändra)*
 15. **Uppgift: Sök efter en förvald skådespelare och spela upp filmen han/hon medverkar i.***(Sök och hitta)*
 16. **Uppgift: tittavilka andra filmer som finns inom samma kategori som den nu valda filmen, hur går du till väga?***(Sök och hitta)*
 17. **Uppgift: Spela upp filmen som du sparade i din lista.***(Testning av olika funktioner)*

18. Uppgift: Ta bort filmen från din lista.(*Testning av olika funktioner*)
19. Uppgift: Du vill se hur din streamingaktivitet sett ut den senaste veckan, ta fram den senaste streamingaktivitet.(*Testning av olika funktioner*)
20. Uppgift: Ta bort profilen Test.(*Skapa och Ändra*)
21. Uppgift: Du har kollat på filmen/serien X och tyckte den vart bra och känner för att dela den med dina vänner. Dela filmen serien med dina vänner med funktionen som finns på streamingtjänsten.(*Testning av olika funktioner*)
22. Uppgift: Du vill få fram alla filmer hos Netflix som har svenskt ljud hur gör du? (enbart Netflix)(*Testning av olika funktioner*)
23. Uppgift:tittavilka filmer som kommer komma ut under veckan (enbart Netflix) (*Sök och hitta*)



HÖGSKOLAN I BORÅS

Besöksadress: Allégatan 1 · Postadress: 501 90 Borås · Tfn: 033-435 40 00 · E-post: registrator@hb.se · Webb: www.hb.se