

Att boka eller inte boka
Om intuitivitet, tillgänglighet och användarupplevelse i
bokningssystem för tvättstugor

MIA-CARIN HEINTZ



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

Svensk titel: Att boka eller inte boka: Om intuitivitet, tillgänglighet och användarupplevelse i bokningssystem för tvättstugor

Engelsk titel: To book or not to book: On intuitiveness, accessibility and user experience in laundry room booking systems

Författare: Mia-Carin Heintz

Färdigställt: 2026

Abstract: User Experience is one of the most important aspects of web development in today's world of high competition online. Bad UX can make it hard to find information, frustrate users, damage the reputation of the service provider and, in the long run, cause a loss of business. The present work is a qualitative study of a booking system, provided by a landlord to tenants, for booking the communal laundry rooms. Using three methods for capturing what issues the tenants (users) experience when using the booking system, I confirm the soundness of established UX strategies while also identifying what areas in the examined system need improved. The methods used are *user journey*, *semi-structured interview*, and *card sorting*.

Nyckelord: Användarupplevelse, kognitiv belastning, intuitivitet, användbarhet, informationsarkitektur

Förord

Jag vill börja med att rikta ett stort tack till **Charlotte von Essen, Daniel Birgersson** och **Kayvan Yousefi Mojir** för stöd, uppmuntran, handledning, akademiska råd och precis lagom mycket press för att få denna studie genomförd och presenterad.

Vidare riktas ett tack till mina respondenter som tog tid och ansträngning för att delta i undersökningen. Era insikter och erfarenheter gjorde studien möjlig!

Till sist vill jag rikta min tacksamhet till **Jonas Olson** som stöttat och agerat bollplank genom hela arbetets gång, och särskilt bidragit med gedigen korrekturläsning under rapportens färdigställande.

Innehållsförteckning

FÖRORD	2
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	3
1 BAKGRUND	6
1.1 PROBLEMFÖRMULERING	6
1.2 SYFTE.....	6
1.3 FORSKNINGSFRÅGOR.....	7
1.4 AVGRÄNSNINGAR.....	7
1.5 DISPOSITION	7
2 TIDIGARE FORSKNING	8
2.1 TIDIGARE FORSKNING	8
3 TEORI	10
3.1 INFORMATIONSARKITEKTUR.....	10
3.1.1 <i>Findability: Hittbarhet</i>	11
3.1.2 <i>Informationsbehov</i>	11
3.1.3 <i>Mobile first</i>	12
3.2 UX-DESIGN	12
3.2.1 <i>Användbarhet</i>	13
3.2.2 <i>Kognitiv belastning</i>	14
3.2.3 <i>Konventioner och konceptuella modeller</i>	15
3.3 HUR TEORIN ANVÄNDS I UPPSATSEN.....	15
4 METOD	17
4.1 TILLVÄGÅGÅNGSSÄTT OCH STUDIEDESIGN	17
4.2 URVAL OCH DELTAGARE.....	17
4.2.1 <i>Presentation av deltagarna</i>	18
4.3 ANVÄNDARTEST MED TÄNK-HÖGT-TEKNIK.....	18
4.3.1 <i>Datainsamlingsinstrument</i>	19
4.4 SEMISTRUKTURERAD INTERVJU.....	19

4.4.1	<i>Datainsamlingsinstrument</i>	20
4.5	KORTSORTERING	20
4.5.1	<i>Datainsamlingsinstrument</i>	21
4.6	DATAANALYSMETOD	21
4.7	TILLFÖRLITLIGHET	21
4.7.1	<i>Trovärdighet</i>	22
4.7.2	<i>Överförbarhet</i>	22
4.7.3	<i>Pålitlighet</i>	22
4.7.4	<i>Möjlighet att styrka och konfirmera</i>	22
4.8	VALIDITET	22
4.8.1	<i>Extern validitet</i>	22
4.8.2	<i>Intern validitet</i>	22
4.8.3	<i>Respondentvalidering</i>	23
4.9	FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN	23
5	RESULTAT OCH ANALYS	24
5.1	ANVÄNDARTEST	24
5.1.1	<i>Informationsarkitektur</i>	24
5.1.2	<i>Findability: Hittbarhet</i>	24
5.1.3	<i>Informationsbehov</i>	25
5.1.4	<i>Mobile first</i>	25
5.2	SEMISTRUKTURERAD INTERVJU	26
5.2.1	<i>Användbarhet</i>	26
5.2.2	<i>Kognitiv belastning</i>	26
5.2.3	<i>Konventioner och konceptuella modeller</i>	27
5.3	KORTSORTERING	28
5.4	SAMMANFATTNING	29
6	DISKUSSION	30
6.1	DISKUSSION	30
6.2	METODOLOGISK DISKUSSION	31

7	SLUTSATS OCH FRAMTIDA FORSKNING	32
7.1	SLUTSATS	32
7.2	FRAMTIDA FORSKNING	32
	REFERENSER.....	33
	BILAGA 1 – TRANSKRIBERADE ANVÄNDARTESTER	34
	DELTAGARE 2	34
	DELTAGARE 3	36
	DELTAGARE 4	41
	DELTAGARE 5	42
	BILAGA 2 – SEMISTRUKTURERAD INTERVJU	45
	DELTAGARE 1	45
	DELTAGARE 2	46
	DELTAGARE 3	49
	DELTAGARE 4	52
	DELTAGARE 5	53
	BILAGA 3 – KORTSORTERING.....	56
	DIAGRAM ÖVER KORTSORTERING	56
	FOTOGRAFIER AV KORTSORTERING	56
	<i>Deltagare 1</i>	<i>56</i>
	<i>Deltagare 2</i>	<i>57</i>
	<i>Deltagare 3</i>	<i>57</i>
	<i>Deltagare 4</i>	<i>58</i>
	<i>Deltagare 5</i>	<i>58</i>

1 Bakgrund

I takt med den digitala utvecklingen omges vår vardag av ett ständigt ökat antal digitala system med syfte att effektivisera och underlätta vår vardag. Dessa digitala system och tjänster letar sig in i våra hem i syfte att ge kontroll över exempelvis värme, belysning, energiförbrukning och säkerhet. Digitaliseringen av hemmiljön har benämnts smarta hem, och har pågått under många decennier med varierande resultat (Torisson, 2023).

Användarupplevelser, på engelska user experience (UX), handlar om användarens helhetsintryck av ett system (Arvola, 2020, sid 26). Att designa denna upplevelse innefattar att ta hänsyn till användares preferenser och beteenden, systemets presentation, funktionalitet och interaktion med användaren, samt vilka förväntningar användaren har baserat på tidigare erfarenheter (ISO 9241–210).

Den här framlagda studien undersöker ett tvättbokningssystem vilket är en del i ett digitalt låssystem som nyligen införts i en hyresrätt i en mellanstor, svensk stad. Låssystemet består av en applikation som installeras i hyresgästens smarttelefon samt fysiska, elektroniska nycklar. I applikationen hanterar användaren sin personliga portkod, administration av befintliga elektroniska nycklar, felanmälan av låssystemet, samt bokning av allmänna utrymmen, som i den här hyresrätten endast gäller tvättstugan. Det är endast funktionen för att boka tvättstuga som studeras.

1.1 Problemformulering

Den digitala utvecklingen går snabbt, men inom området smarta hem och boendemiljö saknas ofta tillfredställande användarupplevelser (Chang & Nam, 2021). Det är vanligt att digitala system för hemmet utvecklas efter de tekniska möjligheter som finns tillgängliga, och inte utifrån vilka behov eller önskemål användare har och efterfrågar (Torisson, 2023). I dessa exempel blir en designad användarupplevelse viktig, där hänsyn tas till användarens preferenser, behov och önskemål Chang & Nam (2021).

Det studerade digitala tvättbokningssystemet är ett exempel på hur bristande UX-design riskerar att påverka hur tjänsten uppfattas och används. Därför finns det ett behov att undersöka hur användare upplever smart hem-teknik och vilka möjliga förbättringar som skulle öka intuitivitet och användarvänlighet, samt stödja den vardagliga användningen av systemet.

1.2 Syfte

Detta är en fallstudie av ett tvättbokningssystem som ingår i ett smart hem-sammanhang och får stå som ett exempel på digitaliseringen i samhället. Syftet med studien är att undersöka förekomsten av eventuella problemområden i det valda tidsbokningssystemet utifrån relevanta konventioner inom UX-design. Studien kommer att beröra vad användare förväntar sig av ett bokningssystem samt hur kognitiv belastning upplevs i bokningsprocessen.

1.3 Forskningsfrågor

1. Hur påverkar informationsarkitekturen i ett digitalt tvättbokningssystem användarnas möjlighet att hitta och boka tvätttider?
2. I vilken utsträckning överensstämmer systemets flöde och funktioner med användarnas mentala modeller av bokningssystem?
3. Hur påverkar bokningsprocessens struktur den kognitiva belastningen vid användning av ett digitalt tvättbokningssystem?

1.4 Avgränsningar

Detta arbete behandlar endast tidsbokningsfunktionen för tvättstugan i den studerade applikationen. Studien avser inte att kartlägga förändringar över tid, och studerar därför användarnas upplevelse av systemet endast vid ett tillfälle. Studien baseras på intervjuer med fem deltagare.

1.5 Disposition

Uppsatsen inleds med en presentation över tidigare forskning inom området digitalisering och smarta hem, följt av en teoretisk genomgång av begrepp och konventioner inom UX-design. Därefter görs en redovisning av studiens metod och material, följt av en redovisning av studiens resultat samt analys därav. Uppsatsen avslutas med en diskussion och sist en slutsats, reflektion och förslag på framtida forskning. Referenslista samt bilagor med transkriberade intervjuer, användartester och kortsorteringsövning finns sist.

2 Tidigare forskning

I den tidigare forskningen görs en genomgång av bakgrunden till samt aktuell forskning inom digitalisering och smart teknik i boendemiljö.

2.1 Tidigare forskning

Torisson (2023) gör en kartläggning över svenska trender gällande ”framtidens boende” under de senaste 40 åren. I inledningen hänvisar Torisson till forskning gjord av Stefan Junestrand och Ulf Keijer (Junestrand & Keijer, 1998) som konstaterade att teknologi är det minsta problemet – den riktiga frågan borde vara om boende egentligen är intresserade av de tjänster som tekniken erbjuder. Torisson (2023) menar att problemen med ”smart housing” inte handlar om tekniska begränsningar, utan att systemen utvecklas med bristande koppling till användarnas faktiska behov samt låg hänsyn till hur användningen ser ut i vardagen. Torisson poängterar att digitalisering i bostäder ofta utgår från hyresvärdens eller systemets logik, inte hyresgästernas faktiska behov. Detta utgångsläge skapar genomgående och återkommande problem i användningen eftersom de digitala systemen har misslyckats med att ta hänsyn till boendes erfarenheter, vilket leder till motstånd och osäkerhet, samt kräver att hyresgäster anpassar sig till tekniken och inte tvärt om (Torisson, 2023).

Ett mönster Torisson (2023) poängterar är att huvudpersonen i dessa trender sällan är de boende själva – de som främst påverkas av, och förväntas använda, tekniken som ska installeras. Ofta är det i stället fastighetsägare, hyresvärdar, teknikbolag och elbolag som får fördelarna. Torisson (2023) utforskar vidare relationen mellan hyresvärdar och hyresgäster, hur hyresgäster förväntas reagera på ny, påtvingad teknik samt hur hyresgäster faktiskt har reagerat på och förhållit sig till den teknik som påverkat deras hem, vardag och tillvaro. Torisson konstaterar i sin avslutning att ett digitalt system i hemmet är valfritt för en husägare, men för hyresgäster är de tvingande, och är ofta installerade utan samtycke och mot deras vilja (Torisson, 2023).

Chang & Nam (2021) studerar adoption av smart hemteknik (engelska Smart Home Technology, SHT) och visar att studiens deltagare kunde identifiera fördelar med SHT men ändå inte vilja använda den själv, oavsett vilken demografisk grupp deltagaren tillhörde. Upplevda fördelar leder alltså inte automatiskt till en vilja att använda tekniken. Studien visar även en skillnad mellan vad deltagarna säger sig vilja ha, och vad de sedan faktiskt vill använda.

Vidare visar Chang & Nam (2021) en värdebaserad implementationsmodell där användare väger fördelar, nytta och bekvämlighet med SHT mot vilka uppostringar som krävs i form av komplexitet, osäkerhet och kognitiv ansträngning. Först när fördelarna väger tyngre än uppostringarna är användaren villig att använda ett SHT-system.

Chang & Nam (2021) konstaterar att det finns stor variation av användarbehov inom den studerande gruppen, vilket ställer krav på tydlig struktur i ett SHT-system. Erbjudna tjänster och dess fördelar måste vara begripliga i

vardagssituationer i fördelar och användning. Ett system väljs inte bara baserat på vilka tjänster som erbjuds, utan hur lätt systemet är att förstå.

Chang & Nam (2022) studerar vidare vilka faktorer som avgör om SHT börjar användas på en marknad. Chang & Nam visar att vanliga barriärer för användare att adoptera smart hem-teknik är komplexitet, tillgänglighet och användarinsats. När ett system är lätt att använda vill användare ha systemet.

Valencia-Arias et al (2023) presenterar en litteraturstudie om digitaliseringen i smarta hem, och identifierar vilka hinder som står i vägen för en mer vidsträckt hem-digitalisering. Vanliga trösklar för att adoptera ett digitaliserat hem upplevs vara komplexitet, hög mental ansträngning, låg trygghet, samt bristande översikt. Adoptionsstudier visar ofta att om ett system upplevs som användbart och enkelt, kommer en större användargrupp börja använda det.

Basarir-Ozel et al (2022) genomför semistrukturerade intervjuer med 13 experter för att kartlägga drivande och hindrande faktorer till implementeringen av SHT på en bredare marknad. Med utgångspunkt i svaren från experterna identifierade författarna fem områden inom drivkrafter samt åtta områden inom hinder. De fem drivkrafterna är social status, teknologisk innovationsbenägenhet, relativ fördel, upplevt nöje, samt designmässig utformning. De åtta hindren är komplexitet, bristande synlighet, begränsad möjlighet att prova, bristande förutsättningar för effektiv användning, brist på upplevt värde, bristande förtroende för varumärket, teknologisk osäkerhet, samt brist på kompatibilitet med teknik man redan använder.

3 Teori

Den teoretiska genomgången är indelad i två avsnitt; uppsatsens huvudämne informationsarkitektur, samt studiens fokus på UX-design. Kapitlet avslutas med en tabell över hur teorin används i redovisningen av studiens resultat.

3.1 Informationsarkitektur

Informationsarkitektur, IA, handlar om att organisera information så att den är logiskt strukturerad och lätt att finna när den ska användas (Rosenfeld et al, 2015, sid 25). Beroende på vilken sorts information som hanteras samt hur, när och av vem den ska användas, finns det utarbetade strategier och vedertagna former för hur detta bör göras. IA spelar en central roll i bokningssystem där översikt och relevanta valmöjligheter är avgörande. Exempel på god IA kan, enligt Tidwell et al (2020, sid 29), vara strukturerat innehåll, lämplig navigation, intuitiva processer, samt genomtänkta filter och sökfunktioner.

Informationsarkitektur är ett svårdefinierat område som går tvärvetenskapligt och innefattar flera olika discipliner. Rosenfeld et al (2015, sid 31) presenterar en modell för att förklara grundläggande informationsarkitektur i orden *användare*, *innehåll* och *sammanhang* (*users*, *content* och *context* på engelska). Dessa tre områden förändras i olika hastighet och ofta oberoende av varandra. Förutsättningarna formas beroende på informationsmiljö, alltså en organisations unika kombination av dessa tre områden, och förändras över tid i takt med att organisationen förändras och utvecklas (Rosenfeld et al, 2015, sid 33). Denna modell används som analytisk ram längre fram i studien.

Användare, *users*, innebär att ta hänsyn till vilken användargrupp en produkt utvecklas för. Detta innefattar vilka uppgifter som ska utföras, vilka behov som ska täckas, samt beteenden och erfarenhet hos användaren (Rosenfeld et al, 2015, sid 32). En användargrupp kan över tid ändra sina preferenser, attityd, demografi, informationssökningsbehov och uppgifter som produkten ska lösa (Rosenfeld et al, 2015, sid 33). En produkt ska fokusera på användarens behov och önskemål. Olika användare har olika mål och inställning till ett system, och systemet behöver anpassas efter användaren (Rosenfeld et al, 2015, sid 37). Det behövs en relevant undersökning för att verkligen förstå vilka användare ett system har, hur de använder det och vilken information de är ute efter (Rosenfeld et al, 2015, sid 38). Den här studien syftar till att undersöka vilka behov användarna av det studerade bokningssystemet har.

Innehåll, *content*, rör vilka datatyper och innehållsobjekt som hanteras, hur stora volymer data som systemet hanterar, samt vilka existerande strukturer som finns sedan tidigare (Rosenfeld et al, 2015, sid 32). Det innehåll som en produkt hanterar kan utvecklas och förändras i kvalitet, enhet och gångbarhet, auktoritet och popularitet, strategiskt värde och kostnad (Rosenfeld et al, 2015, sid 33). Innehåll inkluderar alla sorters information som ska hanteras, även om användare inte nödvändigtvis letar efter information. Det kan ses som ett spektrum mellan informationssökning och att utföra en uppgift (Rosenfeld et al, 2015, sid 35). Det finns olika aspekter att ta hänsyn till när innehåll ska hanteras, och i ett bokningssystem blir tillgängliga val och översikt relevant. Det innehåll

som skapas av användarna är strikt kontrollerat till att endast innefatta bokning av tvättid. Det finns därmed strikta begränsningar i innehållets möjliga volym, hantering av metadata, samt hur snabbt informationen blir inaktuell (Rosenfeld et al, 2015, sid 36–37).

Sammanhang, context, behandlar de unika förutsättningarna för den organisation som utvecklar projektet (Rosenfeld et al, 2015, sid 32). Det sammanhang som organisationen, och i förlängningen projektet, i nuläget befinner sig i, och åt vilket håll organisationen är på väg, sätter tonen i kommunikationen mellan organisation och användare (Rosenfeld et al, 2015, sid 34). En annan aspekt av sammanhanget är vilken teknik som finns tillgänglig, och med vilken teknik användaren kommer använda produkten. Ett vanligt val är om produkten ska utvecklas för större eller mindre skärmar; stationära datorer, bärbar dator, surfplatta eller smarta telefoner, då mindre skärmar behöver kortare och mindre rubriker och menybenämningar än större skärmar (Rosenfeld et al, 2015, sid 35). I ett bokningssystem kan sammanhang förändras i de fall teknik eller förutbestämda val förändras. Exempelvis kan bokning av tvättstuga gå från att göras på användarens smarttelefon till en monterad surfplatta på väggen utanför tvättstugan, eller om förutbestämda val som längd av tvättid ska förändras.

Att förutsättningarna för en informationsmiljö är många och olika är anledningen till att det är svårt att definiera en god informationsarkitektur. Det finns sällan några rätta svar eller färdiga mallar att applicera på ett nystartat projekt, eftersom så många parametrar spelar in och formar förutsättningarna för projektet. För att lyckas med en bra informationsstruktur behöver varje aspekt analyseras och anpassas efter kutym, vilket är anledningen till att en bred fråga om hur man ”ska” göra ofta får svaret att ”det beror på” (Rosenfeld et al, 2015, sid 33).

3.1.1 Findability: Hittbarhet

Information bör vara lätt att hitta, och hur det sker beror på tidigare behandlade områden: användare, innehåll och sammanhang. Vilket innehåll hanteras, vilka användare söker efter informationen, och under vilka omständigheter ska informationen vara tillgänglig? Rosenfeld et al menar att det vanligaste problemet i ett informationssystem är att det är för enkelt konstruerat. Som konsekvens kan en användare som är osäker på vad rätt svar är, vara osäker på om den hittat rätt svar, eller om det finns bättre, mer specifik information (2015, sid 41). En alltför enkel informationsmodell tar sällan hänsyn till vilken kontext en användare befinner sig i eller vilken bakgrund och tidigare kunskap användaren har med sig. I ett bokningssystem är som tidigare nämnts översikt och relevanta val viktiga, där systemet utgår från vad användaren vill hitta och vilken information som är avgörande för uppgiften som ska utföras.

3.1.2 Informationsbehov

När en person besöker en hemsida eller använder en applikation finns det ett informationsbehov eller en uppgift att utföra. Att veta vad frågan eller uppgiften är, är grundläggande i hur ett system ska utformas (Rosenfeld et al, 2015, sid 43). Vissa användare letar efter ”rätt svar”, till exempel vilket datum kyrkovalet är. Andra undersöker olika tillgängliga alternativ inom vissa parametrar, till exempel hotell på en viss ort inför en semester. Ytterligare andra gör efterforskningar och vill hitta all tillgänglig information inom ett område, som

inför ett examensarbete, och vissa är ute efter en specifik uppgift som inte ska kunna försvinna utan att användaren ska kunna gå tillbaka och hitta just den informationen igen. Ett system behöver anpassas och ta hänsyn till relevanta varianter av ovan nämnda informationssökningsbehov (Rosenfeld et al, 2015, sid 43–44). I ett tvättbokningssystem kan användare tänkas leta efter lediga tider eller kontrollera vilken tvättid och tvättstuga som bokats.

3.1.3 *Mobile first*

Strategin *mobile first* handlar om att i första hand utveckla en produkt för mobila enheter med mindre skärmar, för att senare i produktens utveckling anpassa designen till större skärmar. Den snabba utbredningen av smarttelefoner i världen har drivit detta förändrade arbetssätt då antalet användare som besöker hemsidor och använder appar eller andra mjukvaror från sina smarttelefoner ökat kraftigt. Som alternativ kan företag utveckla sina produkter till att under hela designprocessen fungera väl på en större variation av skärmstorlekar. Metoden heter responsiv design (Tidwell et al, 2020, sid 295). Det studerade tvättbokningssystemet används på smarttelefoner, och behöver därför vara anpassat efter mindre skärmar.

3.2 UX-design

User Experience (UX) är ett brett begrepp som innefattar hela användarens upplevelse med en produkt. Från första interaktionen till slutförd uppgift studeras hur användare lär sig hur produkten ska användas och hur snabb och problemfri den processen är. Ett tvättbokningssystem är ett verktyg för att utföra en vardagsuppgift, och kan förväntas gå snabbt att lära sig, vara enkelt att använda, och tydligt visa lediga tider och genomförda bokningar.

Arvola (2020, sid 9) menar att användarupplevelsen är vad allt designarbete syftar till. UX-design är ett systematiskt försök att definiera vilka behov användare har i en specifik situation. För att lösa de problem som användarna ställs inför behöver ett system ha god balans mellan att följa etablerade designkonventioner och att tänka på nya sätt. En god design lyckas ta fram lösningar med estetisk medvetenhet, samt att förstå sina användare och vad som är viktigt, värdeskapande och utmanande för dem (Arvola, 2020, sid 9).

Ett hittills vanligt angreppssätt i starten av ett nytt designprojekt är att börja med vilka förutsättningar och begränsningar man behöver ta hänsyn till, och utifrån det designa en produkt. Arvola (2020, sid 10) menar att slutresultatet blir märkbart bättre ur ett användarperspektiv när problemlösning och kreativitet får inleda ett projekt, och begränsningar kommer in i processen i ett senare skede. Ett projekt kan med fördel inledas med en studie av vad befintliga eller tilltänkta användare önskar, utforska möjliga lösningar och hur dessa skulle upplevas av användarna. Först i ett senare skede av utvecklingsarbetet tillåts verklighetens begränsningar som tekniska möjligheter och ekonomi påverka produktens design.

ISO-standard 9241–210 (2010) definierar *human-centered design* (på svenska: *användarcentrerad design*). Den innebär att användare ska involveras i hela designprocessen för att produkten ska vara användbar, effektiv och anpassad till

användares verkliga begränsningar och förmågor. Den definierade designprocessen i ISO 9241–210 är en iterativ process där produkten utvecklas, utvärderas och förbättras i etapper. Med fördel kan flera designlösningar utvecklas parallellt med varandra. Arvola (2020, sid 12) menar att en produkt inte skapar något värde förrän den kommer till användning, och om produkten inte kommer till nytta och används är all tid och nedlagda resurser bortkastade. För att säkerställa att en produkt kommer att vara till nytta och skapa ett värde för användarna behöver produktens utveckling och design vara användarcentrerad. Arvola (2020, sid 14) poängterar att förändringar i krav och designmål vanligtvis kan göras i varje iteration, eftersom varje steg i utvecklingen kan ge nya insikter, problem och idéer.

Ett gränssnitt är den teknik genom vilken användare och system interagerar med varandra. Det kan vara en smarttelefon eller smartklocka med touchskärm, en surfplatta monterad på väggen, eller en dator med mus och tangentbord. När ett system och dess gränssnitt ska utvecklas är systemets tilltänkta användare en avgörande utgångspunkt i designarbetet, liksom i vilken situation systemet ska användas. Det studerade bokningssystemet används på användarens smarttelefon, och behöver därför vara anpassat efter en mindre touchskärm.

Interaktionsdesign syftar till hur samspelet mellan användare och system utformas. Interaktionen initieras på ett smidigt sätt och aktiviteten eller uppgiften är utformad med en logisk ordningsföljd. Det innebär att rätt information ska vara på rätt plats och vid rätt tidpunkt i aktiviteten, och slutligen ska systemet ge tydlig återkoppling till användaren (Sharp et al, 2023, sid 8–10).

3.2.1 Användbarhet

Benyon (2019, sid 104) definierar användbarhet som kvaliteten på en interaktion med hänseende till hur lång tid det tar att utföra en uppgift, hur ofta användaren gör misstag, och hur lång tid det tar att lära sig ett system. Ett system måste vara tillgängligt för att vara användbart. Trots att ett system anses vara användbart enligt användbarhetskriterier kan bristande tillgänglighet fortfarande göra systemet otillfredsställande. Detta kan leda till att systemet inte tas emot väl, eller inte används i den kontext det avsågs.

Vidare etablerar Benyon (2019, sid 108) fem karaktärsdrag för ett användbart system. Utgångsläget är, liksom Arvola (2020, sid 12) också tar upp, att designa användarcentrerat. För att användaren ska kunna genomföra sina uppgifter i ett användbart system behöver det (1) kräva en proportionerlig ansträngning, (2) vara väl organiserat med lämpliga funktioner och information, (3) gå lätt att lära sig och möjligt att komma ihåg hur vanliga uppgifter utförs, (4) tryggt och pålitligt att använda i de miljöer som det kan tänkas användas i, samt (5) att användare kan utföra de uppgifter de vill använda systemet till.

Denna undersökning utgår från Benyons definitioner av användbarhet och applicera dem på det studerade tvättbokningssystemet. Användarens mål med systemet är att hitta, boka och hantera tvätttider, och detta ska uppnås med minsta möjliga ansträngning och minsta risk för misstag. Det ska vara enkelt att lära sig bokningsprocessen och att komma ihåg vad som ska göras i varje steg. Lämpliga funktioner och den information som behövs för att genomföra varje steg behöver

vara tillgängliga där de används. Eftersom applikationen installeras i användarens smarttelefon behöver systemet gå att använda i vanliga, vardagliga mobila situationer. Det ska också vara tillgängligt, vilket innefattar alla hyresgäster oavsett ålder, funktionsnedsättning, teknikvana och livssituation, så att även dessa kan boka tvättid.

3.2.2 Kognitiv belastning

Kognitiv belastning är ett uttryck för den mentala ansträngning en användare behöver för att interagera med ett system. Det är ett centralt begrepp inom *human-computer interaction*, HCI. Medan interaktionsdesign är den praktiska appliceringen, är HCI det teoretiska, analytiska forskningsfältet. HCI innefattar, förutom kognitiv belastning, även uppmärksamhet, minne och mentala modeller (Sharp et al, 2023, sid 101). I en interaktiv design måste hänsyn tas till mänsklig kognition, där en god design hjälper människor att utnyttja sina styrkor och samtidigt kompenserar för mänskliga svagheter (Sharp et al, 2023, sid 102).

Kognitiv belastning kan ses ur två övergripande perspektiv. Erfarenhetsmässig kognition är inlärd, automatisk och intuitiv. Reflekterande kognition kräver mental ansträngning, uppmärksamhet och beslutsfattande av användaren (Sharp et al, 2023, sid 102). I ett tvättbokningssystem kan detta göras genom tydliga, enkla steg som är lätta för användaren att lära sig, förstå och komma ihåg. Systemet behöver även ge rätt information i varje steg, och tydlig respons på genomförd bokning.

Ur ett mer detaljerat perspektiv ses kognition som olika processer. Exempel på kognitiva processer är minne och lärande, perception och uppfattning, problemlösning och beslutsfattande, planering och resonering processer. Många av dessa processer sker samtidigt, och kan även vara beroende av varandra (Sharp et al, 2023, sid 103). Vedertagen och konsekvent användning av symboler och ikoner underlättar den kognitiva belastningen.

När en användare ska använda ett bokningssystem behöver rätt information, såsom lediga tider, redan bokade tider och nästa steg i bokningsprocessen, vara tydlig och framträdande, för att stödja användarens uppmärksamhet och underlätta processen. Om användaren vet exakt vad den ska göra eller hitta har den ett tydligt mål med sitt användande av systemet. Tydliga mål och huruvida informationen som eftersöks är tydligt framträdande i miljön användaren befinner sig i stödjer bibehållen uppmärksamhet (Sharp et al, 2023, sid 103).

Information som är tydligt framträdande i miljön är en yttre faktor som gör det lättare eller svårare för användaren att utföra en uppgift. Beroende på hur informationen är organiserad blir det enklare för användaren att bilda sig en mental modell över informationen som presenteras, och därför går det snabbare eller långsammare att hitta den information som eftersöks (Sharp et al, 2023, sid 104). Konsekvent och tydlig organisation av information underlättar för användaren att bygga en mental modell av tillgängliga val, exempelvis att lediga och bokade tider presenteras i en färgkodad kalender.

Multitasking, att göra flera aktiviteter samtidigt, eller parallellt, har en negativ påverkan på uppmärksamheten och kvaliteten på utförandet av alla involverade

aktiviteter. I takt med att fler samtidiga informationskällor används ökar påverkan av multitasking på uppmärksamhet och minne (Sharp et al, 2023, sid 105). Ett bokningssystem används ofta i vardagliga situationer samtidigt som andra aktiviteter utförs. Bokningsprocessen behöver därför utformas för att kräva minsta möjliga koncentration. Det kan uppnås genom minimalt antal steg, tydlig respons och minimera behovet av att hålla information i minnet.

3.2.3 Konventioner och konceptuella modeller

Konceptuella modeller beskriver vad användare förväntar sig i funktionalitet, baserat på erfarenhet och vedertagna konventioner. Beroende på vilken sorts tjänst som utvecklas har användarna en uppfattning och förväntan från liknande produkter eller tidigare erfarenheter (Garrett, 2011, sid 83).

Kundvagnen som ikon är en etablerad konvention inom e-handel. Användningen av sådan ikon stödjer besökarens konceptuella modell av en köpprocess vid ett besök på en hemsida för e-handel (Garrett, 2011, sid 83).

Det finns stora fördelar med att använda sig av redan etablerade konventioner inom området för produkten som ska utvecklas. Framst hjälper det användare att snabbare förstå och orientera sig i systemet. Vid första användningen hjälper det användaren att skapa en mental modell som stämmer väl överens med systemets funktion. Det blir också lättare att komma ihåg hur produkten fungerar nästa gång användaren ska använda tjänsten (Garrett, 2011, sid 84).

Bokningssystem har sina egna vedertagna och förväntade hjälpmedel. En kalenderikon för att välja datum, en tidsbaserad översikt över lediga och bokade tider, samt bekräftelser och översikt över vad som har bokats är vanliga funktioner vid bokningar.

3.3 Hur teorin används i uppsatsen

Teorin och dess indelning i underkapitel ligger till grund för den tematiska analysen i uppsatsens redovisning av resultat. För extra tydlighet följer här en tabell över de begrepp som ligger till grund för analysens teman.

Tabell 3.1 Hur teorin används i uppsatsen

	Teoretisk definition	Praktisk tillämpning i denna studie
Informationsarkitektur	Logiskt strukturerad information som är lätt att hitta.	Användaren behöver kunna orientera sig i applikationen och lätt förstå och hitta den information som efterfrågas.
Hittbarhet	Information ska vara lätt att hitta	Översikt och relevanta val; datum, kalender, vilken tvättstuga; lediga tider
Informationsbehov	Veta vilken information användaren letar efter, eller vilken uppgift som ska utföras.	Boka en tvättid, se vilka tider som är lediga.

Mobile first	Utveckla för mobil användning och mindre skärmar	Rubriker, översikt och text ska få plats på en liten skärm utan att information går förlorad eller användningen påverkas.
UX-design	Hela upplevelsen att använda en produkt. Lätt att lära sig, utföra, samt komma ihåg till nästa gång tjänsten används.	Utföra en vardagsuppgift som inte görs varje dag, därför ännu viktigare att det är lätt att komma ihåg hur uppgiften utförs nästa gång tjänsten används.
Användbarhet	Kvaliteten på interaktionen; hur lång tid det tar att utföra en uppgift, hur ofta användaren gör misstag samt hur lång tid det tar att lära sig systemet.	Användarens mål är att hitta, boka och hantera tvättider, vilket behöver uppnås med minsta möjliga ansträngning och minsta risk för misstag.
Kognitiv belastning	Den mentala ansträngningen som krävs för att interagera med ett system.	Rätt information behöver vara tydlig; lediga tvättider, logiska steg i bokningsprocessen.
Konventioner och konceptuella modeller	Användarens förväntningar på funktionalitet beroende på tjänst; baserat på egna erfarenheter och vedertagna konventioner.	Kalenderikon för att välja datum, tidsbaserad översikt, bekräftelser och översikt över vad som bokats, etcetera

4 Metod

Kapitlet redogör för tillvägagångssätt och studiedesign följt av urval och deltagare. Därefter förklaras de tre metoderna som använts i studien; användartest, semistrukturerad intervju samt kortsortering. Slutligen berörs dataanalysmetod, de kvalitativa begreppen tillförlitlighet och validitet, samt forskningsetiska överväganden.

4.1 Tillvägagångssätt och studiedesign

Studien är en kvalitativ fallstudie med fem deltagare och använder sig av kombinerade metoder som bygger på varandra i sekventiell följd: *användartest*, *semistrukturerad intervju*, och *kortsortering*. De valda metoderna syftar till att se det studerade systemet ur olika perspektiv och därmed identifiera i vilka delar kontroll upplevs eller saknas i bokningsprocessen, tillgång på information och översikt under bokningsprocessens gång, samt hur deltagaren får tydlig ledning steg för steg och bekräftelse på genomförda handlingar.

Studien inleds med en användartest där deltagaren bokar och avbokar en tvättid och samtidigt förklarar vilka frågor, problem eller hinder deltagaren upplever. Användartestet lades först för att deltagaren i sina tankegångar ska vara opåverkad.

Efterföljande intervju syftar till att fånga upp vilka problem och funderingar deltagaren upplever kring olika aspekter av bokningsprocessen. Intervjun är placerad direkt efter användartestet för att deltagaren precis ska ha blivit påmind om processens gång och fortfarande ha i närminnet vilken problematik och osäkerhet deltagaren upplever.

Som avslutning görs en kortsorteringsövning där deltagaren visuellt får strukturera bokningsprocessen utifrån egna önsknings och behov. Syftet med kortsorteringsövningen är att få med deltagarens mentala modeller för hur ett bokningssystem kan och förväntas fungera, och fånga upp förslag på alternativa strukturer som även kan ligga utanför systemets existerande funktioner.

4.2 Urval och deltagare

Urvalet för den här studien är användare av det studerade systemet, hyresgäster i en hyresrätt där systemet används. Systemet implementerades i mars månad 2025, och undersökningen genomfördes i juni 2025, tre månader senare.

Urvalsgruppen har en god spridning i ålder, yrkesbakgrund, teknisk erfarenhet och familjesituation. Alla dessa faktorer spelar in i förväntad användning av systemet samt behov gällande tillgång till tvättstuga. Ingen av deltagarna har egen tvättmaskin i sin lägenhet utan är helt beroende av den gemensamma tvättstugan i kvarteret. Varje deltagare intervjuades individuellt för att utesluta risken att bli påverkad av andra deltagare i sina svar, tankar och idéer.

4.2.1 Presentation av deltagarna

Deltagare 1: Ålder: 27 år. Yrke: socionomstudent. Personen är förälder till två barn; fyra personer finns i hushållet. Hela intervjuprocessen tog ca 25 min.

Deltagare 2: Ålder: 27 år. Yrke: brandman. Personen är förälder till två barn; fyra personer finns i hushållet. Hela intervjuprocessen tog ca 40 min.

Deltagare 3: Ålder: 39 år. Yrke: programmerare av AI-verktyg till databashantering. Personen är förälder till två barn; fyra personer finns i hushållet. Hela intervjuprocessen tog ca 90 minuter.

Deltagare 4: Ålder: 69 år. Yrke: gymnasielärare i matematik, gick i pension för ett år sedan. Det finns en person i hushållet. Hela intervjuprocessen tog ca 35 min.

Deltagare 5: Ålder: 69 år. Yrke: narkosköterska. Det finns två vuxna personer i hushållet. Hela intervjuprocessen tog ca 50 min.

4.3 Användartest med tänk-högt-teknik

Barnum definierar användartest, usability test, som att observera användare som använder en produkt och utför en aktivitet som är verklig och meningsfull för dem (2021, sid 15). Vidare delar Barnum upp användartester i de som utförs under en produkts utveckling, *formative testing*, och de som utförs i slutet eller efter att en produkt är färdigutvecklad, *summative testing* (Barnum, 2021, sid 15). Eftersom denna studie har testat en redan färdig produkt är detta användartest ett summativt test. Enligt Sharp et al (2023, sid 550) utförs användartester, usability testing, för att testa användbarheten i en applikation. Vanligtvis sker detta i kontrollerad laboratoriemiljö (Sharp et al, 2023, sid 550) men sker allt oftare i mobil miljö, ofta på platser där produkten avses användas. Målet med användartester är att testa om deltagarna kan utföra de aktiviteter som applikationen utvecklats för (Sharp et al, 2023, sid 550). Metoden kan kombineras med strukturerade eller semistrukturerade intervjuer för att fånga upp deltagarnas uppfattning om produkten (Sharp et al, 2023, sid 551).

Barnum (2021, sid 20–21) föreslår ett uppgiftsbaserat scenario, vilket i den här studien varit att boka och avboka en tvättid. Vidare menar Barnum (2021, sid 21) att be deltagarna att högt berätta vad de tänker och upplever, *think-aloud process*, som trots den onormala situationen att tänka högt ändå är till stor hjälp då deltagarna berättar vad de tycker och tänker, både det som är bra och dåligt. Den stora fördelen med tänk-högt-tekniken är att undvika feltolkningar av vad deltagarna tänker under uppgiftens gång. Arvola (2020, sid 210) använder också en tänk-högt-teknik och beskriver processen som att testdeltagare ombeds att högt berätta vad denne tänker medan en uppgift i testet utförs, och vid behov påminna deltagaren att tänka högt (Arvola, 2020, sid 213). Arvola menar att denna teknik ger inblick i deltagarens mentala modell och konkretiserar om den inte stämmer överens med systemets konceptuella modell (Arvola, 2020, sid 212). Sharp et al (2023, sid 551) nämner också att en tänk-högt-teknik, *think-aloud technique*, kan användas inom användartester.

Användartestet är placerat först i studien eftersom deltagaren då inte blivit influerad av frågor eller information från exempelvis intervjun. Deltagaren blev ombedd att först boka en tvättid i tvättbokningssystemet och sedan avboka tiden igen, och under tiden förklara vad deltagaren väljer, tänker och när det dyker upp osäkerhet eller problem. Metoden valdes till den här studien för att möjliggöra för deltagaren att visa och resonera kring hur systemet uppfattas och används i praktiken.

Svagheter med metoden är att den tar mycket tid i anspråk under både genomförandet och transkriberingen (Sharp et al, 2023, sid 551), samt att deltagarnas tankar, handlingar och reaktioner påverkas av observatörseffekten. Arvola (2020, sid 58) menar att ljud- och videoinspelning kan påverka deltagare så att de inte betar sig naturligt och poängterar vikten av att transkribera testet ordagrant, trots att transkribering tar mycket tid. Metoden avser att svara på forskningsfråga 3, ”Hur påverkar bokningsprocessens struktur den kognitiva belastningen vid användning av ett digitalt tvättbokningssystem?”

4.3.1 Datainsamlingsinstrument

Användartestet spelades in med video där intervjuarens mobiltelefon hölls ovanför deltagarens mobiltelefon där bokningssystemet finns installerat och övningen utfördes. Deltagaren ombads att boka en tvättid, och när det utförts blev ombedd att avboka den igen. Deltagare 2 hade inte sin mobiltelefon tillgänglig och använde därför intervjuarens mobiltelefon, och intervjuaren filmade med en i hushållet tillgänglig mobiltelefon. Videoupptagningen transkriberades i sin helhet och återfinns i bilaga 1.

4.4 Semistrukturerad intervju

Inom kvalitativ forskning är intervju en mycket vanligt förekommande metod (Bryman, 2018, sid 561). Till skillnad från den kvantitativa intervjun syftar den kvalitativa intervjun till att ta reda på intervjupersonens egna uppfattningar, ståndpunkter, och vad den upplever relevant och viktigt. Den kvalitativa intervjun är flexibel till sin natur och tillåter fria följdfrågor, avvikande ordalydelser av frågorna från intervjuguiden samt att anpassa fokus och följa intervjupersonen om denne tar intervjun i en egen riktning (Bryman, 2018, sid 561–562).

Intervjuer inom kvalitativ forskning delas upp i ostrukturerade- och semistrukturerade intervjuer, där semistrukturerade intervjuer vanligtvis utgår från valda teman och har förberedda frågor i en intervjuguide, men med en flexibilitet att frånga intervjuguiden (Bryman, 2018, sid 563). När fler än ett fall ska studeras kan med fördel en semistrukturerad intervju väljas som metod (Bryman, 2018, sid 564–565).

Intervjuguiden till den semistrukturerade intervjun består av nio frågor som berör användarupplevelsen att använda bokningssystemet, sorterade efter de tre teman som presenterats i teorikapitlet; användbarhet, kognitiv belastning samt konventioner och konceptuella modeller. Intervjun dokumenterades med ljudupptagning och transkriberades (Bryman, 2018, sid 565–566).

Bryman (2018, sid 566) poängterar vikten av att spela in intervjun för att få med alla detaljer, vilket ger möjlighet att göra en grundlig analys av insamlat material. Att spela in på en lugn, ostörd plats är viktigt för att inspelningen inte ska bli full av bakgrundsljud, och för att intervjupersonen ska kunna koncentrera sig och inte bli distraherad (Bryman, 2018, sid 566).

Svagheten med en semistrukturerad intervju kan vara att deltagare tolkar frågorna olika, och därför ger olika svar. Det tar lång tid att transkribera, samt att intervjupersonerna blir påverkade av den så kallade observationseffekten; att intervjupersonen påverkas av den ovana intervjusituationen, medvetenhet om att bli inspelad, är alla faktorer som kan påverka intervjupersonens svar. Tekniken kan också krångla, och någon enstaka deltagare vill inte bli inspelad (Bryman, 2018, sid 568). Metoden avser att svara på forskningsfråga 1, ”Hur påverkar informationsarkitekturen i ett digitalt tvättbokningssystem användarnas möjlighet att hitta och boka tvätttider?”

4.4.1 Datainsamlingsinstrument

Den semistrukturerade intervjun består av nio frågor indelade i tre teman. Deltagaren fick svara så långt eller kort den ville, och intervjun spelades in med röstupptagning och transkriberades i sin helhet. Transkriberingen återfinns i bilaga 2.

4.5 Kortsortering

Benyon menar att kortsortering är ett brett spektrum av tekniker som syftar till att förstå hur olika personer klassificerar och kategoriserar information och saker, och är en speciellt relevant metod inom informationsarkitektur (2019, sid 167). Metoden går ut på att deltagare får kort i olika utföranden beroende på studiens syfte, och kategoriserar dem efter eget tycke (Benyon, 2019, sid 167). Benyon gör skillnad mellan stängd och öppen kortsortering beroende på om korten är färdigskrivna eller om deltagaren får tomma kort och skriver egna benämningar (2019, sid 168). I den här studien fick deltagarna färdiga kort i form av skärmbilder utskrivna från systemet samt port-it-lappar och penna för att skriva och skissa egna vyer och menyer. Detta tillvägagångssätt styrks av Benyon som menar att en kombination av stängd och öppen kortsortering kan användas beroende på syftet av undersökningen (Benyon, 2019, sid 168). Goodman definierar en öppen kortsortering som när deltagarna har möjlighet att sortera korten på vilket sätt de än vill (2012, 202).

Kortsortering kan även användas för att förstå sekvenser i en aktivitet (Goodman, 2012, sid 201–202). Vidare menar Goodman att kortsortering är till stor hjälp när information inom ett noggrant avgränsat område ska organiseras, till exempel för att säkerställa att användare hittar vad de söker i en existerande produkt (Goodman, 2012, sid 202).

Goodman ger även exempel på hur instruktionen till deltagarna kan låta (Goodman, 2012, sid 205), vilket liknar instruktionen deltagarna i den här studien fick. Instruktionen har varit att steg för steg beskriva hur de skulle vilja att bokningen skulle fungera, som en serietidning. De urklippta skärmbilderna

är tillgängliga att använda om de skulle vara till hjälp, men hela processen kan skissas på post-it-lappar om deltagaren väljer att göra det.

Styrkan i metoden är att korten är enkla att hantera vilket sänker kraven på deltagaren att vara försiktig och korrekt, vilket underlättar kreativiteten (Benyon, 2019, sid 167). Den låga komplexiteten kan hjälpa deltagaren att materialisera sin mentala modell. Övningen placerades sist i studien eftersom deltagarna har fått möjlighet att tänka igenom bokningsprocessen, dels genom användartestet, dels med intervjufrågorna.

Svagheten i en kortsorteringsövning är att metoden är beroende av situation och spontanitet från deltagaren, som i stunden kan förbise funktionalitet som annars varit saknad. Metoden avser att svara på forskningsfråga 2, ”I vilken utsträckning överensstämmer systemets flöde och funktioner med användarnas mentala modeller av bokningssystem?”

4.5.1 Datainsamlingsinstrument

Kortsorteringsövningen gjordes med skärmbilder ur systemet, utskrivna på papper och utklippta till kort, samt post-it-lappar och en bläckpenna. Deltagaren fick instruktionen att skissa varje steg i hur bokningsprocessen bör vara. Det var fritt för deltagaren att använda några eller alla skärmbildskort, eller skissa hela eller delar av processen på post-it-lappar. När deltagaren meddelade att den var färdig fotograferades korten, vilka återfinns i bilaga 3.

4.6 Dataanalysmetod

Som metod för dataanalys har tematisk analys gjorts av det transkriberade, insamlade materialet (Bryman 2018, sid 702). Under transkriberingen identifierades gemensamma och återkommande erfarenheter och önskemål som deltagarna uttryckt eller reagerat på, samt iakttagelser som gjorts under studien (Bryman, 2018, sid 705). Dessa identifierade, upprepade iakttagelserna har sedan sorterats in i gemensamma teman och sedan kategoriserats under de begrepp som presenterats i den teoretiska genomgången (Bryman, 2018, sid 707–709).

4.7 Tillförlitlighet

Reliabilitet och *validitet* är kvalitetskriterier som utvecklats för, och främst används inom, kvantitativ forskning (Bryman 2018, sid 465). Dessa anses vara svårapplicerade på kvalitativ forskning, vilket denna studie går under. Bryman (2018, sid 72–73) föreslår att ersätta reliabilitet med tillförlitlighet, och anpassa validitet till kvalitativa undersökningar.

Inom kvantitativ forskning utvärderas en undersökning efter kriterier för reliabilitet, men Bryman (2018, sid 467) menar att kriterierna inte är applicerbara på ett tillfredsställande sätt inom kvalitativ forskning. Bryman (2018, sid 467) föreslår i stället att en kvalitativ undersökning ska utvärderas efter begreppet tillförlitlighet. Tillförlitlighet delas upp i fyra kriterier; trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet, samt möjlighet att styrka och konfirmera.

4.7.1 Trovärdighet

Trovärdighet kan bland annat styrkas med hjälp av triangulering (Bryman, 2018, sid 466). Triangulering handlar om att forskare använder flera metoder eller datakällor för att kunna jämföra resultatet från dem med varandra. Den här studien är gjord med tre metoder där resultaten jämförs med varandra, för att identifiera gemensamma mönster och att slutsatserna inte ska vara motsägelsefulla.

4.7.2 Överförbarhet

För att uppnå möjlighet till överförbarhet är det fördelaktigt att ingående beskriva den studerade gruppen, det kontextuella sammanhanget och de gemensamma egenskaperna som legat till grund för att just den gruppen studerats. Deltagarna i den här studien har begränsats till boende i en hyresrätt där det studerade bokningssystemet nyligen införts, och som inte har egen tvättmaskin.

4.7.3 Pålitlighet

Pålitlighet handlar om att en studie genomförs och analyseras så öppet och detaljerat att den kan följas och granskas i efterhand (Bryman 2018, sid 468). I bilaga 1, 2 och 3 finns fullständiga, transkriberade intervjuer, användartester, och kortövningar för att kunna följa hela analyskedjan.

4.7.4 Möjlighet att styrka och konfirmera

Möjlighet att styrka och konfirmera handlar om att slutsatser dragits i god tro; att forskaren inte medvetet påverkat slutsatserna på ett ovetenskapligt sätt (Bryman 2018, sid 470). Genom att triangulera metoderna och förankra slutsatserna i undersökningsmaterialet minskas risken för att personliga värderingar påverkar slutsatserna i studien.

4.8 Validitet

Validitet handlar om att säkerställa att en undersökning mäter det den är avsedd att mäta (Bryman, 2018, sid 209). Även validitet kan delas in i tre underbegrepp; extern-, intern- samt respondentvalidering (Bryman, 2018, sid 465).

4.8.1 Extern validitet

Extern validitet handlar om att slutsatser och resultat från en studie kan appliceras på andra situationer eller sociala miljöer. Problemet med extern validitet i kvalitativa undersökningar, vilket även är fallet i den här studien, är att urvalet ofta är begränsat i antalet deltagare. Som en naturlig följd är studien inte replikerbar på det sätt som kvantitativa undersökningar förväntas vara (Bryman, 2018, sid 209, 466–467).

4.8.2 Intern validitet

Intern validitet menar Bryman (2018, sid 465) innebär att en forskares observationer ska stämma väl överens med de teoretiska idéer denne utvecklar som resultat av undersökningen. Genom att fokusera på att de observationer som

gjorts i undersökningen ska ligga till grund för slutsatserna, och inte forskarens förståelse, stärks den interna validiteten (Bryman, 2018, sid 465).

4.8.3 Respondentvalidering

Respondentvalidering är när deltagarna får se och ”godkänna” resultaten som en del i undersökningens valideringsprocess. Målet är att få sina slutsatser bekräftade, och lyckas fånga upp eventuella missförstånd eller feltolkningar (Bryman, 2018, sid 466). På grund av tidsbegränsningar har respondentvalidering inte använts i den här studien.

4.9 Forskningsetiska överväganden

I den här undersökningen har de etiska principer som Bryman (2018, sid 170–171) identifierar som gällande i svensk forskning följts, nämligen att deltagarna inte ska lida skada, utsättas för falska förespeglningar, få sitt privatliv inkräktat på, bli fullt informerade om syfte och frivillighet, ges möjlighet att samtycka eller avböja sitt deltagande, få sina personuppgifter behandlade med konfidentialitet, samt att insamlade uppgifter endast får användas för forskningsändamålet.

Potentiella deltagare blev tillfrågade om de ville delta i undersökningen. Deltagarna fick syfte och metod muntligt förklarade för sig samt upplystes om att deltagande är helt frivilligt och kan dras tillbaka innan uppsatsen är publicerad. Vid undersökningens början fick deltagaren läsa och skriva under blanketten ”Samtycke till insamling och behandling av uppgifter om dig” som utfärdats av Högskolan i Borås för denna studie. Det förklarades muntligt att användartestet spelas in med video, intervjun spelas in med ljudupptagning och kortsorteringen fotograferas.

Deltagarnas namn och kön används inte, och de inspelningar som görs med video och röstinspelning lagras med begränsad tillgång. Endast anonymiserad transkribering används i uppsatsen. Originalfiler av video och röstinspelning sparas på säker plats och raderas permanent efter avslutat arbete. Om deltagaren skulle ångra sig och inte vill vara med i undersökningen ska detta meddelas, och då kommer all dokumentation och information om deltagaren samt tillhörande resultat och slutsatser tas bort ur uppsatsen.

5 Resultat och analys

Studiens resultat presenteras efter respektive undersökningsmetod. Resultaten är sorterade och analyserade efter de teman som presenterats i uppsatsens teorikapitel. Kortsorteringsövningen är av en annan natur än den andra två metoderna, varför de visuella resultaten är standardiserade och schematiskt presenterade i ett diagram, som är beskriven i löpande text följt av en analys.

Användartestet gjordes av fyra deltagare eftersom deltagare 1 inte hade systemet tillgängligt på sin mobiltelefon utan endast kunde boka tvättid på sin partners mobil. Den semistrukturerade intervjun och kortsorteringsövningen gjordes av alla fem deltagare.

5.1 Användartest

5.1.1 Informationsarkitektur

Under användartestet visade samtliga deltagare osäkerhet i orientering när de skulle avgöra vilka tider som var lediga eller bokade. Flera av deltagarna gav uttryck för önskemål om vad som skulle vara tillgängligt i en sådan översikt; tre av fyra deltagare vill kunna visa tider utifrån vilken tvättstuga de föredrar.

En deltagare bokade flera tvättider under samma session och upplevde frustration över att kalendern återställdes till den ursprungliga vyn vid varje bokning, och uttryckte ett önskemål att inställningen skulle sparas under sessionen.

Deltagarna upplevde skillnader mellan operativsystem i listan över tillgängliga tvättpass. I iOS-appen sorteras listan med tvättpass i tidsordning där alla tider för tvättstuga 1 står överst i listan, följt av alla tider i tidsordning för tvättstuga 2. Listan i Android-appen saknar tydlig sorteringsordning, men tiderna står i samma ordning vid varje användningstillfälle.

5.1.2 Findability: Hittbarhet

Studiens deltagare upplevde hittbarheten i bokningssystemet begränsad. Den återkommande responsen var att det inte finns något sätt att enkelt se vilka tvättpass som är lediga. Deltagarna uppvisade också frustration över antalet steg som krävs för att få veta om ett tvättpass är ledigt.

Fler av deltagarna hade svårt att orientera sig i systemet och uttryckte en osäkerhet om vad som var nästa steg i bokningsprocessen eller var i systemet det går att hitta det deltagaren letade efter. Ett återkommande exempel var att deltagarna blandade ihop listan med tvättpass och listan med bokade tvättpass.

En deltagare upplevde att det var svårt att lära sig hur lediga och bokade tider representeras annorlunda från varandra, där texten för en bokad tid är transparent medan en tillgänglig tid är mer solid.

5.1.3 Informationsbehov

Tre av fyra deltagare uttryckte önskemål att i ett tidigt stadiet i bokningsprocessen kunna se eller välja den ena eller andra av två tvättstugor, där alla tre ville boka den tvättstuga som har ett effektivare torkrum. En av deltagarna tillade att om behovet av att tvätta är stort vill den prioritera att få en tid så snart som möjligt över att få just den tvättstuga man föredrar.

Två deltagare hade önskemål att tvätta på samma veckodag varje vecka, och en av dem önskade att det fanns information i systemet om vilken veckodag tvättiden man bokade avser. I nuläget visar systemet endast vilket datum som bokningen gäller.

Deltagarna har uttryckt behov av en översikt över lediga och upptagna tider. Önskemålen varierade mellan deltagarna och inkluderade exempelvis färgkodade fält som indikerar om tiden är ledig eller upptagen, veckovy, visning av dagens och morgondagens lediga tider och tydlig markering av egna bokningar i översikten.

Ytterligare osäkerhet som framträtt gäller den månatliga gränsen för antalet tvättpass varje hushåll får boka. Flera av deltagarna var osäkra på vad gränsen innebär, hur den definieras och vad som räknas som förbrukning. Varje deltagare gav uttryck för olika tolkningar på vad gränsen innebär. Det fanns också önskemål från deltagarna att de lediga tvättpass som inte kan bokas på grund av uppnådd gräns skulle markeras tydligare i systemet.

5.1.4 Mobile first

Deltagarna upplevde några aspekter av bokningssystemet som svåra att använda i mobil kontext. Långa rubriker med väsentlig information i slutet av rubriken kapas och ersätts med tre punkter på mindre skärmar. Detta skapade osäkerhet hos användare som kan behöva gå tillbaka till föregående steg för att kontrollera att rätt tvättpass blivit valt.

En deltagare tyckte det var oviktigt, men noterade att pilen som bekräftar inloggningen är placerad högt upp på skärmen, så att användaren har svårt att nå den. ”Det är en detalj, men jag tycker att det är konstigt att [pilen] är där uppe, jag tycker att den borde vara bredvid så man inte behöver flytta handen så mycket, men det är en petitesse”.

Deltagare upplevde funktionen att spara en bokad tvättid i enhetens kalender olika beroende på operativsystem. När en bokning sparas i kalendern i iOS-appen öppnas kalendern i ett fönster över bokningssystemet, vilket innebär att användaren kan gå tillbaka till bokningssystemet utan att ange sin PIN-kod på nytt. I Android-appen bytte enheten i stället fönster helt för att spara tvättiden i kalendern, vilket triggar systemets krav på inloggning med PIN-kod när användaren går tillbaka till bokningssystemet.

5.2 Semistrukturerad intervju

5.2.1 Användbarhet

Flera deltagare beskriver att det var svårt att lära sig bokningssystemet i början. Genom att använda systemet flera gånger, göra misstag och försöka igen, uttrycker flera deltagare att de antingen listade ut hur systemet är upplagt, eller accepterar osäkerheten. En deltagare önskar att hyresvärderna hade haft en genomgång av systemet och visat hur det ska användas.

När deltagarna upplever att de lärt sig hur systemet fungerar går åsikterna isär. Två deltagare menar att det går bra att använda systemet när man lärt sig hur det fungerar och vad som är krångligt, medan tre deltagare fortfarande känner sig osäkra och tycker att systemet är otydligt. En återkommande upplevelse är osäkerhet kring ordningen i bokningsprocessen, funktioners synlighet och bekräftelse på genomförd bokning. Två deltagare uttrycker att de kompenserar för sin osäkerhet genom att dubbelkolla att en bokning gått igenom.

Deltagarna upplever att det tar lång tid att boka en tvättid i systemet. Deltagarna beskriver att tidsåtgången kommer av att det krävs flera steg för att se om en tvättid är ledig, och att de saknar en översikt över lediga tider. En deltagare säger sig ofta ha svårt att minnas vilken tid som till slut blev bokad för att den gått in på många tvättider för att se om de är lediga. Två deltagare påpekar att checkrutan för att spara tvättiden i enhetens kalender alltid är markerad, med önskemål att användarens val kan sparas från gång till gång. Två deltagare uttrycker att de får bekräftelse på bokad tvättid utan känner osäkerhet om bokningen blev genomförd. För att kompensera för upplevt avsaknad bekräftelse går de båda till en annan meny för att dubbelkolla att tiden är bokad. De andra tre deltagarna har lagt märke till bekräftelsen. En bokad tvättid upplevs lätt att avboka, menar alla deltagare som nämnt funktionen.

Risken för misstag appliceras på den här studien som frekvens av oavsiktliga felbokningar. Två deltagare säger att de har gjort felbokningar, varav en säger att det inte gör något eftersom det är så lätt att avboka. De andra tre deltagarna menar att de inte längre gör felbokningar efter att de lärt sig hur systemet fungerar.

5.2.2 Kognitiv belastning

Samtliga deltagare uttryckte att de saknade en översikt över lediga och bokade tider. En deltagare använder papper och penna för att skriva ner lediga tider i systemet och väljer sedan på pappret vilka tider den vill boka, för att sedan gå tillbaka till systemet och boka de valda tiderna. ”Det finns ingen annan mjukvara jag använder som jag behöver göra på det här sättet”. Att användare upplever ett behov att externalisera planering, jämförelse och minne indikerar förhöjd kognitiv belastning på användaren.

Deltagarna upplever osäkerhet till följd av att bokningsprocessen har många steg. Fler deltagare uttryckte svårighet att komma ihåg vilken tid som bokades medan de går igenom stegen i bokningsprocessen. ”Jag skulle vilja ha det ännu tydligare, inte så många steg innan jag kan se om den är bokad eller inte, utan det vill jag se mer direkt”. En deltagare menar att det är för lite information i alla

steg av bokningsprocessen, och att det är för många steg innan man vet om tiden är ledig.

Flera deltagare uttryckte frustration kring en begränsning i hur ofta en tvättid kan bokas. Man kan gå igenom hela bokningsprocessen och hitta en ledig tid, men först när man försöker genomföra bokningen kommer varnar systemet att den tiden inte kan bokas för att man kommit upp till gränsen. Begränsningen kommuniceras sent i bokningsprocessen och kräver omvärdering och ett nytt beslutsfattande.

Systemet har bra exempel på fungerande intuitiv kognition där deltagarna uttrycker att det är lätt att förstå att man byter dag genom att klicka på kalenderikonen. Systemet har även exempel på inlärd kognition, som kräver memorering. I steget där användaren ser om tiden är ledig eller upptagen är starttiden solid för ledig och mer transparent för upptagen. En deltagare nämnde att det var otydligt och att det var något den fått lära sig.

5.2.3 Konventioner och konceptuella modeller

Ett tydligt mönster som framträtt under studien är att deltagarnas konceptuella modell inte stämde överens med systemets logik i de fall där det frångår vedertagna konventioner för tidsbokningssystem. En deltagare uttryckte sin frustration med att säga ”om man jämför med att boka ett pass på [gymmet] eller vad som helst, alla andra bokningssystem man har varit inne i har varit bättre. Det är så krångligt och ologiskt och rörigt”.

Flera av deltagarnas svar indikerar svårigheter att skapa en mental modell av bokningsprocessen. En deltagare uttryckte missnöje med att välja tvättstuga och tid i bokningens första steg, en annan deltagare tyckte att det var en smaksak och fungerade okej, medan en tredje deltagare hade önskat möjlighet att välja datum skulle komma före med att säga ”det känns inte naturligt. Allt kommer i fel ordning, man har inte sammanhang”. När användare inte delar samma förståelse för flödet tyder det på att systemet saknar en självklar konceptuell logik. Detta kan bidra till svårigheter att komma ihåg hur systemet ska användas till nästa gång, så att användaren behöver lära sig systemet på nytt varje gång det används.

Kalenderikonen har genomgående beskrivits som funktionell, lätt att förstå och blivit korrekt tolkad av deltagarna. Deltagarna har uttryckt att kalenderikonen varit användbar, tydlig och uppfyllt deltagarnas förväntningar. ”Det var ju om jag ville byta dag, det var ju då jag fick klura lite till, men då så såg jag ju den här som såg ut som en kalender, då tryckte jag på den och valde en annan dag” berättar en deltagare.

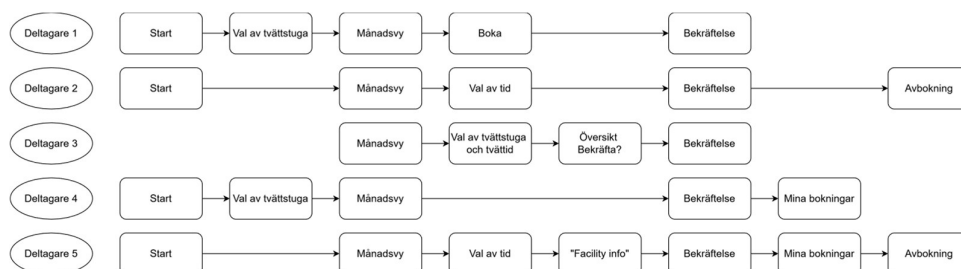
Den funktion som samtliga deltagare saknat är en översikt över lediga och bokade tider. Deltagarna har nämnt och jämfört med redan bekanta vedertagna konventioner i andra bokningssystem, vilket tyder på att det studerade systemet inte möter deltagarnas förväntade mentala modell.

Bekräftelse på bokad tvättid upplevdes av två deltagare som otydliga, medan tre deltagare hade lagt märke till den. En av deltagarna som tyckte den var lätt att missa bekräftelsen menade att ”där hade jag velat ha mycket tydligare, ’bokat’, för nu är det en liten ruta längst ner som var där en liten stund och sen försvann

så den kan jag lätt missa”. Den andra deltagaren som inte lagt märke till bekräftelsen komprimerade för osäkerheten genom att kontrollera en annan meny. Deltagaren menade att systemet inte ger en tydlig bekräftelse på bokad tid utan leder användaren till en annan vy som visuellt ser likadan ut som listan med tvättpass, vilket skapade förvirring. När deltagaren förstod att den var i en annan flik kunde den dubbelkolla att tiden var bokad.

5.3 Kortsortering

En fullständig dokumentation av resultatet från kortsorteringen finns i bilaga 3.



Fyra deltagare började med en startsida, varav två följde med en vy för val av tvättstuga. Samtliga fem deltagare hade en vy med någon form av kalender, där den deltagare som inte hade en startsida hade kalendern som första vy.

Efter kalendervyn hade två deltagare en vy för att välja tid och en deltagare hade kombinerat att välja tvättstuga och tid i samma vy. Fyra deltagare tog med en vy för att bekräfta reservationen, varav en deltagare kombinerade denna vy med en översikt över redan bokade tider.

Samtliga fem deltagare fortsatte med en bekräftelse på genomförd bokning, varav två hade bekräftelsen som sista vy. En deltagare avslutade med en vy för att avboka, en deltagare lade till en vy över gjorda bokningar som avslutades med en vy för att avboka.

Framträdande likheter mellan de fem deltagarnas kortsortering är både innehåll och följd. Fyra av fem började med startsida, samtliga använde någon form av kalendervy, fyra av fem inkluderade en fråga om bekräftelse, och samtliga tog med en bekräftelsevy.

Skillnader består främst i placering av vyer för att välja tvättstuga respektive tid. Två deltagare lade val av tvättstuga innan kalendervyn, två deltagare lade val av tid efter kalendervyn, och den femte deltagaren kombinerade val av tvättstuga och tid efter kalendervyn.

Ytterligare skillnader består i om genomförda bokningar ska visas efter bekräftelsen, och om möjlighet att avboka togs med. En deltagare tog inte med fråga om reservation innan bokningsbekräftelsen, en deltagare började bokningsprocessen med kalendervyn utan att ta med startsidan.

5.4 Sammanfattning

Här följer en tabell över de viktigaste delarna från resultat och analysdelen. Återkommande problematik är tydligt avsaknad översikt över lediga och bokade tider, där önskemålet är en kalender med någon sorts visuell representation över tvätttider som kodas efter lediga och upptagna. Andra återkommande önskemål är färre steg i bokningsprocessen, tydligare bokningsbekräftelse och process.

Tabell 5.1 Sammanfattning av studiens resultat

	Teoretisk definition	Studiens resultat
Informationsarkitektur	Logiskt strukturerad information som är lätt att hitta.	Användarna uppvisar osäkerhet kring orientering i systemet och brist på relevanta val.
Hittbarhet	Information ska vara lätt att hitta	Saknas översikt över lediga tider, otydlig kommunikation kring lediga tider.
Informationsbehov	Veta vilken information användaren letar efter, eller vilken uppgift som ska utföras.	Önskemål att filtrera alternativ av tvättstuga, upplysning om veckodag.
Mobile first	Utveckla för mobil användning och mindre skärmar	Långa rubriker kapas, knappar sitter långt upp på skärmen, bristande kompatibilitet med andra appar.
UX-design	Hela upplevelsen att använda en produkt. Lätt att lära sig, utföra, samt komma ihåg till nästa gång tjänsten används.	Bokningssystemet upplevs svårt att lära sig, speciellt att komma ihåg till nästa gång tjänsten används.
Användbarhet	Kvaliteten på interaktionen; hur lång tid det tar att utföra en uppgift, hur ofta användaren gör misstag samt hur lång tid det tar att lära sig systemet.	Det tar lång tid att lära sig systemet, lång tid att boka en tvättid på grund av bristande översikt över lediga tider. Däremot inga rapporterade felbokningar.
Kognitiv belastning	Den mentala ansträngningen som krävs för att interagera med ett system.	Många steg i bokningsprocessen och hög kognitiv belastning. Deltagare kompenserar med externa hjälpmedel eller att dubbelkolla bokningar.
Konventioner och konceptuella modeller	Användarens förväntningar på funktionalitet beroende på tjänst; baserat på egna erfarenheter och vedertagna konventioner.	Kalenderikon för att välja datum blir rätt tolkad, önskemål om tidsbaserad översikt återkommer, bekräftelser missades av två deltagare.

6 Diskussion

I diskussionen knyts studiens resultat ihop med den tidigare forskningen inom området, och avslutas med en metodologisk diskussion.

6.1 Diskussion

I den tidigare forskningen framträder ett gemensamt tema; det finns ett motstånd på marknaden mot digitala system i hemmet. En avgörande skillnad som är värt att ta upp redan i början av diskussionen är om tekniken är frivillig eller påtvingad, något som både Torisson (2023) och Chang & Namn (2021) poängterar. I den här fallstudien är det digitala bokningssystemet tvingande för alla hyresgäster som inte har egen tvättmaskin, alternativet är att köpa och installera en tvättmaskin i sin lägenhet, vilket har en kostnad i både inköp och boendeyta.

Junestrand & Keijer (1998) menar att begränsningarna på marknaden inte handlar om vad som är möjligt för tekniken, utan om tjänsten verkligen är av intresse. Bristande intresse kommer inte nödvändigtvis från okunskap, Chang & Nam (2021) visade att deltagare i deras studie kunde identifiera verkliga fördelar med ett smart hem-system, men fortfarande inte vilja använda det själva. En deltagare i den här studien kunde konstatera fördelen med att inte behöva gå ner till tvättstugan i källaren för att boka tid på den tidigare uppsatta tavlan med lås, men deltagaren uttryckte ändå en motvilja att använda bokningssystemet.

Valencia-Arias et al (2023) identifierade fem hinder för att användare ska vilja använda digitala system i sina hem, där samtliga styrks i den här studien; Komplexitet i många steg i bokningsprocessen, hög mental ansträngning där användare tappar bort var i bokningen de är och glömmer vad de bokar, låg trygghet åtgärdas med dubbelkontroll, samt bristande mental modell kompenseras med externa hjälpmedel som papper och penna.

Basarir-Ozel et al (2022) har på liknande sätt identifierat åtta hinder till digitalisering, varav fyra styrks i den här studien; komplexitet, bristande synlighet (tekniskt stöd i användningen), bristande förutsättningar för effektiv användning, samt teknologisk osäkerhet. Min studie visar att användarna upplever osäkerhet i bokningsprocessen, svårigheter att skapa en mental modell, behov att dubbelkolla, samt hög kognitiv belastning.

Torisson (2023) noterar att digitala system för hemmet sällan utvecklas med hänsyn till faktiska behov och hur användningen ser ut i vardagen. Detta bristande stöd i utvecklingen av systemet visas i den här studien att användarna kompenserar med hög belastning på kognition och arbetsminne. Torisson (2023) menar vidare att digitala system ofta utvecklas utifrån hyresvärdens eller systemets logik, och inte hyresgästens faktiska behov. Ett system kan väljas av en hyresvärd på grund av vilka tjänster som erbjuds, men hyresgästernas upplevelse och motvilja att använda systemet beror på hur lätt systemet är att förstå (Chang & Nam, 2021), något som styrks i den här studien.

Chang & Nam (2021) visade att det fanns en stor variation inom den studerade gruppen, vilket de menar ställer högre krav på tydlig struktur och begriplighet. En större användargrupp kommer ha större variation i behov, förståelse och vana av digitala system. Det studerade bokningssystemet används i hela kvarteret som består av ca 350 lägenheter, där det finns stor demografisk variation i användargruppen.

Chang & Nam (2022) visar i sin uppföljande studie att vanliga barriärer för användare är komplexitet, tillgänglighet och användarinsats. Den här studien visar praktiskt hur det tar sig i uttryck. Många steg i bokningsprocessen och bristande översikt belastar användarens kognition och arbetsminne, otydlig respons som bokningsbekräftelse och gränsen för antalet pass per månad skapar osäkerhet, uppgivenhet och frustration.

6.2 Metodologisk diskussion

I metodböckerna (till exempel Bryman, 2018, sid 583, eller Arvola, 2020, 211–215) beskrivs hur intervjuaren behöver vara flexibel och lyhörd, eller bias-problematik genom att med sitt kroppsspråk, tonfall eller vinklade frågor påverka deltagarna (Barnum, 2021, 250–251). Bristande erfarenhet kan ha påverkat kvaliteten på intervjuerna och resulterat i en bias-problematik.

7 Slutsats och framtida forskning

I slutsatsen besvaras forskningsfrågorna, och i framtida forskning ges några förslag på framtida studier som skulle vara värdeskapande och intressanta för Informationsarkitektur, UX-design, digitalisering och smart hem-teknik.

7.1 Slutsats

1. Hur påverkar informationsarkitekturen i ett digitalt tvättbokningssystem användarnas möjlighet att hitta och boka tvätttider?

Den här studien har visat att en bra informationsarkitektur underlättar för användare att hitta lediga tider i ett bokningssystem, och en bristande informationsarkitektur leder till motsatsen. I det studerade bokningssystemet har bristerna i hur informationen strukturerats inte påverkat bokningen i sig, så länge användaren hittat en ledig tid. Därför kan man anta att det är i processen att hitta en ledig tid som problematiken ligger i det här systemet.

2. I vilken utsträckning överensstämmer systemets flöde och funktioner med användarnas mentala modeller av bokningssystem?

Den största, identifierade skillnaden mellan användarnas mentala modell av ett bokningssystem, och de faktiska funktionerna i systemet är förväntan att det ska finnas en översikt i form av en kalender där lediga tider visuellt kan identifieras. Några deltagare har förväntningar på möjlighet att filtrera översikten på relevanta alternativ, exempelvis vilken tvättstuga man vill se lediga tider för.

3. Hur påverkar bokningsprocessens struktur den kognitiva belastningen vid användning av ett digitalt tvättbokningssystem?

I ett digitalt bokningssystem finns inte den fysiska representationen av vad användaren håller på att boka, utan den upplevs ”försvinna” när användaren går vidare till nästa vy. Därför behöver användaren antingen få stöd från systemet för att vara säker på vad som håller på att bokas, eller kompensera med en högre kognitiv belastning. Denna belastning på användarens kognition upplevs kostsam och försämrar därför användarupplevelsen avsevärt.

7.2 Framtida forskning

Under studiens gång har fördelar såväl som nackdelar framgått gällande val av studiens utformning som en kvalitativ studie. I ett framtida skede skulle mycket intressanta resultat kunna komma från en kvantitativ studie i samma kvarter. Just en kvantitativ kortsorteringsövning skulle vara intressant, där användarnas förväntningar på hur tidsbokningen borde se ut kan göras i mycket större skala.

Referenser

- Arvola, M. (2020). *Interaktionsdesign och UX - om att skapa en god användarupplevelse* (2 uppl.) Studentlitteratur.
- Barnum, C.M. (2021). *Usability Testing Essentials: ready, set... test!* (2 uppl.). Morgan Kaufmann.
- Basarir-Ozel, B., Turker, H.B., Nasir, V.A. (2022). Identifying the Key Drivers and Barriers of Smart Home Adoption: A Thematic Analysis from the Business Perspective. *Sustainability* 2022 (14) 9053. <https://doi.org/10.3390/su14159053>
- Benyon, D. (2019). *Designing User Experience: a guide to HCI, UX and interaction design* (4 uppl.). Pearson UK.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder* (3 uppl.). Liber.
- Chang, S., Nam, K. (2021). Smart Home Adoption: The Impact of User Characteristics and Differences in Perception of Benefits. *Buildings* 2021(11) 393. <https://doi.org/10.3390/buildings11090393>
- Chang, S., Nam, K. (2022). Exploring the Sustainable Values of Smart Homes to Strengthen Adoption. *Buildings* 2022(12) 1919. <https://doi.org/10.3390/buildings12111919>
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond* (2 uppl.) Pearson Education.
- Goodman, E. (2012). *Observing the user experience* (2 uppl.). Elsevier Science.
- Junestrand, S., Keijer, U. (1998). IT-tjänster för bostaden i informationssamhället – ett arkitekturperspektiv. *Nordisk Arkitekturforskning*, 1998:4, 61–74.
- Rosenfeld, L., Morville, P., & Arango, J. (2015). *Information architecture: for the web and beyond* (4 uppl.) O'Reilly.
- Sharp, H., Rogers, Y. & Preece, J. (2023). *Interaction design: beyond human-computer interaction* (6 uppl.) Indianapolis, IN: Wiley.
- Tidwell, J., Brewer, C. & Valencia, A. (2020). *Designing interfaces: patterns for effective interaction design* (3 uppl.). Sebastopol, CA: O'Reilly.
- Torisson, F. (2023). The digitalisation of Swedish Housing: The First Forty Years. *Footprint, Spring/Summer 2023*, 23–42.
- Valencia-Arias, A., Cardona-Acevedo, S., Go´mez-Molina, S., Gonzalez-Ruiz, J.D., Valencia, J. (2023). Smart home adoption factors: A systematic literature review and research agenda. *PLoS ONE* 18(10). e0292558. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0292558>

Bilaga 1 – Transkriberade användartester

Deltagare 2

Deltagare 2 kunde inte använda sin egen telefon eftersom den var urladdad och kvarglömd i en parkerad bil. Deltagaren använde därför intervjuarens telefon. Under användartestetets gång konstaterade vi att deltagaren har iPhone-appen på svenska, medan det här användartestet gjordes i Android-appen på engelska.

[Home] Då kommer jag in på appen här, och nu ska jag boka en tvättid, och då brukar jag alltid fråga mig, vart gör jag det? För det är ju här nere som jag upptäcker efter ett tag, varje gång. Men, när jag har tittat runt lite så, jag tänker alltid att jag ska trycka på den här först [Klick på knappen för att låsa upp porten] av någon anledning men det behöver jag ju inte när jag ska boka tvättid, så till slut hittar jag mig ner hit [Klick på Reservations] och sen här kommer alla tider upp då, ja, nu blir jag ju genast förvirrad [syftande på att användartestet gjordes i en annan version av appen och på engelska] men, ja, (1:00) jag ser ju här om det finns en tvättid klockan tretton, till exempel, i tvättstuga ett [Klick på tvättid i listan] då kan jag trycka där, och här kan jag ju välja att boka den [Klick på bakåt-pil] men [Klick på nästa tvättid i listan, klick på bakåt-pil] ja det är ju några tillfällen när det inte går att boka [Klick på en annan tvättid i listan, klick på bakåt-pil] hur är det då [Scrollar ner i listan, scrollar tillbaka upp] då ser det ju annorlunda ut [Klick på ännu en tvättid i listan, klick på bakåt-pil]. Lite förvirrad, det ser lite annorlunda ut än på min telefon [syftande på en annan version av appen. Föreslog att hämta telefonen, men vi valde att fortsätta användartestet ändå] (Intervjuaren: När du ska boka en tvättid, alltså innan du ens har öppnat telefonen, hur är det du tänker?) ”Åh, nej! Nu är det dags igen!” (2:00) Men sen brukar det ju gå bra, alltså när man väl ger sig in i det. Jag brukar ju få upp att när man trycker på den här [Klick på första tvättiden i listan, visar på Facility Info-sidan] bara en text här som inte är speciellt färgad och det indikerar att man inte kan boka den. Brukar det vara så för dig med? (Intervjuaren: Ja precis, för mig...för du kanske har en iPhone? För då är appen lite annorlunda. När jag trycker på den här gröna knappen där nere, Reserve, då kommer den upp till...) Det är då du får veta? (Intervjuaren: Ja precis, så om du klickar på den nu...) [Klick på Reserve] Ja, nu visar det ju sig att den inte går att boka. Så det blir många [Klick på Avbryt], det ser lite annorlunda ut på min, men det blir fortfarande [Klick på bakåt-pil] det här att (3:00) jag måste gå in [Klick på en tvättid], och sen klicka [Klick på Reserve] mig vidare, för att kunna se om den går att boka [Klick på avbryt, klick på bakåt-pil]. Jag hade ju önskat att jag kan se redan här [Visar på listan på sidan Reservations] att nej, tretton till sexton, någon slags rödmarkering eller så. Det funkar ju, men man måste gå in på varje för att se om det är möjligt och, sen kan det ju bli att man går in, klickar sig vidare, två gånger för att, kanske på fyra olika tider, som visar sig att, det går inte att boka, så det blir mycket extra tid för det, och sen får man ju en kod när man har bokat [Klick på Home], och den har jag för mig kommer upp här direkt [visar på Home under Next reservations den platsen där tiden visas efter bokning] och det är ju bra. Det ska jag säga är väldigt bra (4:00) att den kommer upp ändå på första sidan så jag behöver bara gå in på appen för att få tag i koden, för att, min fru har inte den här appen så hon fick ringa mig idag när jag var på

jobbet och fråga, vad är koden, så fick jag skriva koden till henne för hon hade inte den. Det är klart, det är smidigt om man har telefonen, om den är laddad, allting sådant, om det funkar, men det skulle vara jobbigt om något hände med telefonen så är tvätten där så kommer man inte in för man har en engångskod. (Intervjuaren: Juste, för det är en annan kod till porten.) Ja. Det är en kod till porten, den man ser här, och sen får man en ny kod varje gång när man ska tvätta (5:00) och det kan jag fatta, det kanske blir säkrare på ett sätt, mot inbrott, och det är ju bra, men det blir lite rörigt. Jag tycker det vore bra med någon slags tagg till exempel. (Intervjuaren: Ja, precis. Men, om vi låsas att ni skulle behöva tvätta nu [div distraktioner i bakgrunden] och du går in och ska boka en tid, hur tänker du när du ska boka tiden, hur funkar det för er?) [Klick på Reservations] Jag tänker att, för det första, vilken tid vill vi ha (6:00) och försöker klicka på den tiden, om vi säger, nitton noll-noll skulle passa bäst, så kollar jag gärna efter tvättstuga ett, för den tvättstugan är det lite bättre torkrum i, så vi tar helst den om den finns, så [Klick på tvättid i listan] då trycker jag där, [Klick på Reserve] trycker mig vidare, ja, den fanns inte. Då beror det lite på, hur mycket tvätt har vi, hur akut är det, är det värt att vänta tills imorgon för att få en tid i tvättstuga ett eller ska jag ta nitton noll-noll i tvättstuga två [Klick på tvättid i listan, klick på Reserve, klick på Avbryt, klick på bakåt-pil]. (Intervjuaren: Nu är det ju efter klockan nitton så nu kan vi inte se, så om vi säger att ni behöver tvätta nu så då får ni titta på en tid i morgon, hur tänker du när du ska (7:00) boka en tid imorgon?) Då får man gå in, säg, tretton noll-noll hade funkat bra imorgon, [Klick på tvättid i listan] då får vi gå in där, [Klick på Reserve] där, och sen här [Klick på kalender-ikon] får man ju ändra då, till [Klick på datum i kalendern] femte (morgondagens datum) [Klick på OK], ja, då visar det sig att den finns ju inte. (Intervjuaren: Juste, då är den bokad, för att den är lite skuggat skriven) Ja, och det är ju inte jätte, första gångerna, då fattade jag inte, jag försökte trycka på den här, så här skulle jag vilja, för det första hade jag inte velat behöva göra alla de här stegen innan, jag vet inte hur man skulle göra det bättre, jag är verkligen ingen app-tillverkare, men jag hade föredragit om jag inte hade behövt göra alla de här stegen innan, och sen hade jag föredragit att det (8:00) när man väl är här att det står bokad eller något. Nu fattar jag när det är såhär, då är den bokad, men i början försökte jag ju [Klick på bakåt-pil] trycka och tänkte att det var något, sen gick jag in på flera stycken som såg ut likadant, ingen gick att trycka på, då trodde jag det var något fel på min app eller jag visste inte vad, tills jag insåg att här kom det en (Intervjuaren: ...att det betyder att den är bokad?) Ja, nej det förstod jag inte alls [Klick på bakåt-pil]. (Intervjuaren: Nej, det är ju inte så tydligt) Inte jätte. (Intervjuaren: Ja, men om då tvättstuga ett klockan tretton imorgon är upptagen, hur skulle du tänka då, hur går du vidare, du behöver ju tvätta imorgon?) Ja. Låt säga att ett är enda tiden som funkar att tvätta imorgon, då kollar jag tvättstuga två [Klick på tvättid i listan], klockan ett [Klick på Reserve], går vidare så [Klick på kalender-ikon, klick på morgondagens datum, klick på OK], åh! (9:00) Nu ska jag inte trycka där (Intervjuaren: Jo, men boka den.) [Klick på tvättiden] Ja. Men nu är den ju bokad då. (Intervjuaren: Ja precis, du behöver inte lägga till den i min kalender. Men försök att boka den.) Den är bokad nu tror jag, eller? Jag tror, eller, jag gör så där bara. Eller nej, måste man trycka [Försöker trycka på Beskrivningen] eller, är det Save? Jag kommer inte ihåg! (Intervjuaren: Juste, för din app ser ju lite annorlunda ut.) Lite annorlunda, ja, jag har för mig att den är bokad nu men den kanske är där man behöver trycka [Klick på Save]. Okej, nu är den bokad. (Intervjuaren: Så nu lägger den till i min

kalender.) Det är ju smidigt, ska jag säga, att den automatiskt lägger in i kalendern, det är ju bra. (10:00) Om man vill, och här är det ju bara att man får välja om man vill lägga in den eller inte. [Klickar på Cancel, Discard, och appen kräver PIN-kod] Ja precis, och det är ju samma sak här. Nu har jag ju använt appen några gånger så jag förstår när den är bokad, men det är ju samma sak här att jag skulle vilja se tydligt, ”Bokad”, så en stor grön bock, någonting, ”utropstecken”, och då vet man. Samma sak om ett tvätttrum redan är bokad att det på något sätt visar det, något rött kryss, eller bara, något tydligt. För nu är det varken om ett tvätttrum är bokad sen innan är det inte supertydligt, och när jag väl har (11:00) bokad det är det inte heller supertydligt att det är klart, alla steg. (Intervjuaren: Så nu känner du dig nöjd att du har bokad tvättstuga två imorgon klockan tretton. Och nu låsas vi att [din fru] säger att förresten, nu går det inte, så nu ska du avboka den här.) Ja. Då tar jag ett djupt andetag först, och suckar, och sen [Klick på tvättiden] trycker jag på, ja, här, Remove då [Klick på Remove]. ”Successfully...”, ja. Det var ju ganska enkelt ändå. (Intervjuaren: Ja, och då känner du att du är nöjd att du har avbokad?) Ja, jag hade velat ha en, det var ju en liten så här att det var klart, och sen försvann den, jag hade velat ha den stort i mitten (12:00), ”Avbokad”, och sen att den är där, tills jag väljer att gå ut. Om jag skulle missa den där lilla så bara, vänta, blev det avbokad nu, eller vad hände, eller. Det går lite fort.

Deltagare 3

(Intervjuare: Så, hur tänker du när du ska boka tvättid?) Ja, först ska jag hitta appen [...] och då ska jag dra fingeravtryck [sätter fingret på telefonens fingeravtrycksläsare], jaha, då måste jag [Klick på Fingerprint ID, ”Log in using fingerprint” öppnas] trycka där, det räckte inte med fingeravtryck. [Sätter fingret på telefonens fingeravtrycksläsare] Så, nu. [Appen loggar in, sidan Home visas] Då ska vi se. Reservationer [Klick på Reservations, listan med tvättider visas] går jag väl in på för att se hur det här ser ut nu. ”My reservations”, juste [Klick på My reservations], dit måste jag gå för att se vad jag har nu. Då ska vi se, 11:e juni, det är om fyra dagar, och vad är det nu, lördag? Det är på onsdag alltså. (1:00) Och sen en den tolfte, det är så jag brukar ha, största delen onsdagen och sen början på torsdagen för att kunna torka på natten. Elva plus sju blir arton, så då har jag nästa onsdag, och en på nitton, sen arton plus sju blir tjugofem, då har jag nästa onsdag den 25:e, och en på torsdag den 26:e juni, vad blir det? 25, 26, 27, 28, 29, 30, 1, 2, så det här är också onsdag, andra juli är en onsdag, och tredje är en torsdag. Två plus sju är nio, så den nionde juli är en onsdag, och tionde är en torsdag. (2:00) Nio plus sju, sexton. Ja, man ska ju ha en översikt så man vet vad det är för dagar, så man ser en kalender, det är ju jättelustigt med en sån här lista. Vad sa jag nu, nio plus sju är sexton, eller [stänger appen och öppnar kalendern på telefonen], jag kanske kan gå till min kalender, kanske är lättare att se då. 16:e ska jag boka. Är juli en sån här krånglig månad, eller är det en lätt månad? Ska vi se hur många onsdagar. Två, nio, sexton, tjugotre, trettio, nej, okej, juli är en svår månad, det är såhär, man kan ha tvättstuga ett, varje tidslott, alltså tid på dagen, per tvättstuga, kan man boka max två i månaden, så om jag vill boka (3:00) alla onsdagar i en månad får jag samma tid i tvättstuga ett två gånger, samma tid i tvättstuga två två gånger, och sen är det slut. Jag brukar boka från tio på onsdag morgon till tio på torsdag morgon, om det är fyra onsdagar i månaden, då går det, men det går inte nu. Så nu har jag bokad tvättstuga ett på

den andra och nionde [Byter från kalenderappen till bokningssystemet, låsskärmen visas] Jaha, då går jag in igen, [Klickar på Fingerprint ID, "Log in using fingerprint" öppnas. Sätter fingret på telefonens fingeravtrycksläsare, sidan Reservations med fliken My reservations öppnas] Varje gång man öppnar. Hur var det nu, den andra och nionde, då har jag bokat tvättstuga ett. Då är det alltså tvättstuga två som jag ska boka för att täcka in de återstående (4:00) tre veckorna. Jag har gjort det här en gång förut, jag kom på något som typ funkade så jag ändå fick tre nätter, nej det funkar ju inte, nej, man får inte tre nätter, hur blir det nu... Jo, man får två nätter, så får man reducera tiden tills de möts så man kan boka den tredje dagen. Så på sextonde vill jag boka från tio på morgonen, och sen till torsdagen klockan tio, samma på den, men då får jag i stället... Ja, men så blir det. [Pekar på torsdag 24:e] Den torsdagstiden får jag ta bort, då kan jag flytta den hit [pekar på onsdag 30:e], då har jag från sju till tio, sen från tio till ett (5:00) och ett till fyra måste man nästan ha så man får någonting gjort, då får jag ta bort det på den [Pekar på onsdag 23:e] Då får jag börja klockan fyra och gå till tio på torsdagen, och här, vad sa jag nu, [Pekar på onsdag 16:e] här kan jag börja klockan, nej men hur blev det här nu, jag måste ju ha sju till tio på de här [pekar på torsdagarna] för att kunna hämta tvätten, då är den, då har jag ju redan två stycken klockan sju, då får jag ta den där, då börjar den klockan tio, då tar jag från en av de dagarna. (6:00) Vänta nu, sen tio till ett, det kan jag ta från samma. Sen ett till fyra, då blir det lite, det vill jag ha kvar. Ett till fyra, fyra till sju, sju till tio, den får jag ta, det kan ju inte, hur blir det här nu, jag kan inte ta det från andra dagen, vecka två här, för då... Jo, såhär blir det. Här får jag ta tio till ett [Pekar på 16-17:e juli]. Ett till fyra (7:00) och fyra till sju får jag ta här ifrån [Pekar på 23-24:e juli] och då har jag sju till ett som jag flyttar till torsdagen, så blir det. Jag får flytta det dit i stället, okej, så den sextonde ska jag boka...från... Jag måste hämta papper, sorry. [Användartestet pausas medan deltagaren hämtar papper och penna] Okej, så man har sju, tio, tretton, sexton, nitton, [Ritar ett diagram med starttiderna på y-axeln] och (8:00) jag får boka två stycken av varje [Ritar upp två kolumner på x-axeln i diagrammet], och jag vill dela upp det här i tre serier, och då har jag kommit på att den tredje veckan får jag boka från tio till nitton, alltså de här tre, får jag boka den trettonde. [Markerar tre tvättstugepass med starttiderna 10, 13 och 16 i diagrammets första kolumn och skriver 30 för datumet] Sen är det 16-17, 23-24 [syftande på datum]. Hur gör jag då, den sextonde (9:00) kan jag boka härifrån, en, två, tre. Sexton, sexton, och torsdag den 17:e, det blir en sådan här, då får jag en natt. [Markerar tiderna med start 16 och 19 i den andra kolumnen och skriver 16 för datum, samt tvättstugepasset med starttiden 7 och skriver 17 för datum] Och nu passar det så bra att jag får, den 23:e kan jag boka här, och sen torsdag den 24:e. [Markerar tvättstugetiden med start 19 i den första kolumnen med 23 för datum, samt starttiden 7 i den första kolumnen, starttid 10 och 13 i den andra kolumnen, och markerar dem med 24 för datum] Då har jag 16-17, 23-24, sen den 30:e, (10:00) då blir det tre tider och en natt, 23-24 blir fyra tider och en natt, och den här blir tre tider [Pekar på 30:e]. Går det? Går det göra om det här så att jag får fyra...nej, det går inte. Det blir tyvärr tre tider och ingen natt. Ja, det är väl det bästa som går. Då ska vi se, om jag, då ska jag boka här. [Byter från kalenderappen till bokningssystemet, låser upp med fingeravtryck och listan My reservations visas] Då får jag logga in igen, så, My reservations, då är det tvättstuga ett jag är bokad på två dagar den månaden, så allt det här är tvättstuga två. Reserve area, [Klick på fliken Reserve area, lista med tvättider visas] då är

det, jag börjar med sextonde här då. (11:00) Så tvättstuga två klockan nitton, där, tvättstuga två klockan nitton [Klick på tvättid i listan, klick på reservere] "Reserve", och sen datum [Klick på kalenderikonen]. Nu har jag då lärt mig hur man gör det här, men det är ju helt och hållet fel ordning, och [bläddrar i kalendern till nästa månad, juli] ibland har jag lyckats utan papper, nu ska vi se, juli, det var juli? [Stänger kalendern, byter app till kalenderappen] Ja, det var juli jag skulle boka. [Byter tillbaka till bokningsappen, låsskärmen visas] Jaha, logga in. [Klickar på Fingerprint ID, "Log in using fingerprint" öppnas. Sätter fingret på telefonens fingeravtrycksläsare, sidan "Reserve Tvättstuga 2 klockan 19..." öppnas] Vart var jag nu då, [Klick på OS-bakåtpil två gånger, kommer tillbaka till listan med tvättider] jag har inte menyn här. [Klick på fliken "My reservations"] Tvättstuga ett, juli, tionde, nionde, plus sju, sextonde, (12:00) Okej, sextonde juli, tvättstuga två, [Håller fingret över Tvättstuga 2 kl. 19:00-22:00] nej, klockan sexton ska jag boka, var är sexton? Naturligtvis inte bredvid. Där, nästan längst upp. Tvättstuga 2 klockan sexton. [Klick på tvättiden i listan, klick på "Reserve", klick på kalenderikon] Juli, sextonde juli [Klickar på 16e men glömmer byta månad och klickar alltså på 16 juni.] Då får jag boka den, [Avmarkerar checkbox "Add to my calendar"] och jag vill inte ha den i kalendern. (Mumlar ohörbart) Är jag inne på juni nu? [Klick på "Cancel", sidan "Reserve area..." visas, klick på kalenderikonen] Ja juste, för den återställer varje gång. Nu höll jag på att boka fel. Hur kommer det sig att jag kan boka där? [Byter till juli, byter tillbaka till juni, markören står kvar på 16 juni, klick på OK] Det borde jag inte kunna. (Intervjuare: Testa om du vill testa.) (13:00) [Klick på Save, varningsruta med texten "Something went wrong: Reservation would exceed the person's/apartment's monthly reservation limit." visas] Ja juste [Klick på OK, rutan stängs] Så är det, man ser inte ens vad man kan boka, inte ens när man går in på det ser man vad man kan boka. [Klick på kalenderikonen] Okej, tack. Står det inte, [pekar på rubriken i kalendern som anger det datum markören står på, 16 juni, medan användaren har bläddrat till nästa månad, juli] nu står det ju juni där uppe? Är det den sextonde idag, det är det ju inte? Nej, jag har gått in på den sextonde juni. Det är inte dagens datum, och det är inte, när jag bläddrar fram dit står det fortfarande 16e juni, då ska jag trycka på den sextonde juli [Klick på 16e juli i kalendern] trots att det står juni med större bokstäver, då blir det, okej, det är den valda alltså. Sextonde juli [Klick på OK] Okej. Sen är det så många klick också [Klick på kalenderikonen] Jag ska trycka på den, och sen okej [Klick på OK] och då är det den sextonde juli, klockan sexton, (14:00) tvättstuga 2. [Avmarkerar checkbox "Add to my calendar", klick på "Save"] Save. [Sida med Förloppsindikator visas, indikerar att bokningen görs, sidan "Reservations" med fliken "My reservations" visas] Ja! Okej, en av tio! Haha! Det går som smort det här. Då ska vi se, sextonde juli, fast nu är det klockan nitton, då var de, var den längst ner? Nej, här [Klick på fliken "Reserve area"] Reserve area, där, längst ner. Tvättstuga 2 klockan nitton. [Klick på tvättid i listan, klick på "Reserve", klick på kalenderikonen] Nu ska vi se, juli. [Klick på pil till höger, juli månad visas i kalendern] Sexton, fortfarande. [Klick på 16, klick utanför pop-up-rutan med kalendern, rutan stängs utan att datumet valts] Nej [Klick på kalenderikonen, byter till juli, klick på 16e, klick på "OK"] Juli, sextonde, klockan nitton. Okej, då får jag boka [Avmarkerar checkbox "Add to my calendar", klick på "Save", sida med Förloppsindikator visas, sidan "Reservations" med fliken "My reservations" visas] (15:00) Okej, då sitter den där. [Klick på fliken "Reserve area"] Tillbaka till Reserve area, då är det 17:e

juli klockan 7. Jag har kommit på att det enklaste är att titta på starttiden och inte bry sig om något annat, så då hittar jag efter klockan 7 och sen ser jag att det är tvättstuga ett, nej, då går jag vidare. Sju, tvättstuga två [Klick på tvättid i listan] Vart det rätt nu? [Klick på systemets bakåt-pil] Klockan sju, tvättstuga 2...för de är ju helt i oordning här så, men det lär man sig ju att de är i oordning, man lär sig inte vilken ordning de är i, för det finns ingen ordning, men man lär sig att man kan titta på starttiden så blir det rätt på andra försöket [Klick på tvättid i listan, klick på Reserve]. "Reserve", sen ska jag välja den sjuttonde juli (16:00) [Klick på kalenderikonen, bläddrar till nästa månad, klick på rätt datum, klick på OK, lista med möjliga starttider visas; 07:00, 07:15, 07:30, 07:45, 08:00] Just det ja, och här är det så lustigt att här finns det flera olika alternativ, jag har redan sju till tio, men det är inte den tiden jag får boka, trots att det heter sju till tio. Då får jag fem alternativ, sju, sju femton, bla bla upp till åtta, och det står inte vilken tid man får men jag råkar veta att om jag väljer sju under sju till tio så får jag sju till nio. Om jag väljer åtta under rubriken sju till tio, får jag åtta till tio, så de här är två timmar långa. Det står till och med här, i ljusblå text på ljusblå bakgrund, 120 minuter. Då kan man göra så att man delar det med sextio och kommer fram till två, att det är två timmar, sen adderar man det till det som står i stora vita bokstäver till vänster så kommer man fram till sluttiden så att man vet att det inte är den som står i titeln, och för att göra det extra smidigt så är den sluttiden gömd så titeln syns inte där uppe (17:00), det är för att man inte ska bli förvillad av tio, så det är väldigt slundigt gjort det här [ironiskt] [Klick på bakåtpil två gånger, listan med tvättider visas] (17:10) så i listan står det ju sju till tio, och det är ju i det spannet, vänta, nu är det tvättstuga två jag skulle till [scrollar i listan], sju till tio, det är ju det tidsspannet som man ska boka inom, det är 360-minuters, eller vänta, nej det är det inte, det där är hur mycket man får boka. Ja, fast det är det faktiskt inte, man får inte boka 360 minuter per månad, tror jag inte i alla fall, jag tror att man bara får boka två stycken. [Klick på tvättid i listan, klick på Reserve, klick på kalender, väljer datum, klick på OK, listan med fem möjliga starttider visas] Så då när man går in där, då göms det där uppe [pekar på titeln som kapas med tre punkter] så man kan räkna ut här vad det är för tid man får. (18:00) Nu är det så att jag planerar att låta min tvätt hänga under natten, och enda anledningen jag kan komma på till att de här valen finns [gestikulerar till de fem möjliga starttiderna] är att det ska finnas en timma för städning och så, då vill inte jag att någon vaktmästare går in och städar när vi har tvätten där, så då väljer jag klockan sju. [Klick på starttid 07:00, avmarkerar checkruta för att spara i kalendern] och trots att jag har klickat ur den här, nu syns inte det i videon men den var i klickad och jag klickade ur den, och det måste jag göra varje gång, för den sparar liksom inte det man vill. Och nu står det klockan tio där igen, i fetstil, men då vet man ju att man måste gå, absolut titta på det som inte är fetstil för att få rätt uppgift. Den här felstila tio var ju bara en möjlighet så att säga. Och då sparar jag [Klick på Save, My reservations visas] och då går den direkt till My reservations, trots att jag var på Reserve area innan (19:00) och listorna ser ju precis likadana ut [Bläddrar fram och tillbaka mellan flikarna Reserve area och My reservations] så man kan ju tro att man är kvar på Reserve area, men det är man alltså inte, och det är ganska smidigt, när man har slutat bli förvirrad av det är det smidigt för att man vill ju kontrollera att det verkligen gick in, och det gjorde det ju, här ser vi med stor, tydlig vit text, sju till tio, vilket alltså var möjligheten jag hade under bokningen där, och med ljusblå text, nu ser den vit ut på videon men den är ljusblå. Ljusblå text på ljusblå bakgrund, så står det sju

till nio. Fantastiskt. Vänta, vart det rätt nu, jo, sjuttonde juli, då bockar jag av den [Bockar av rutan i diagrammet på pappret]. Då så, då var det tjugotre, 23:e klockan nitton vill jag boka. [Klick på Reserve area] Reserve area, då letar jag efter nitton, hittar tvättstuga ett, letar efter nitton, hittar tvättstuga två [Klick på tvättid i listan, klick på Reserve, klick på kalenderikon, klick till nästa månad, klick på 23, klick på OK, klick på tvättid, avmarkerar Spara i kalendern, klick på Save, My reservations visas] Juli, 23:e, sen klicka av den [Scrollar längst ner i listan], tjugotredje juli klockan nitton till tjugotvå [Bockar av tiden i diagrammet på papper]. Nu går det undan här. Då är det [Klick på Reserve area] Reserve area, klockan sju igen, och nu kommer jag till och med ihåg att tvättstuga två var efter tvättstuga ett just på klockan sju, det har jag glömt till nästa gång men nu gick det ju snabbare. [Klick på tvättid, klick på Reserve, klick på kalenderikon, klick till nästa månad, klick på 24, klick på OK, lista med fem möjliga starttider visas] Och sen datum, juli, tjugofyra, så, och igen vill jag välja klockan sju till nio. [Klick på tvättid, avmarkerar spara i kalender, klick på Save, listan My reservations visas] Klickar av den, spara (21:00) [scrollar längst ner i listan] sju till nio, då står det den 24:e, ja, då har jag bokat, nämen det här går ju inte, nej, det här var inget bra. Kolla, nu har jag bokat sju till nio här, men nästa tid jag vill boka är klockan tio, så då är det ju en timma emellan där som en vaktmästare kan gå in, men om jag bokar åtta till tio, då är det en timma i början då våra kläder hänger där, men, ska jag boka åtta till tio bara för att chansa på att vaktmästaren inte orkar upp till klockan sju [Klick på tvättid i My reservations, klick på Remove] (22:00) Så kan man ju göra. [Klick på Reserve area, klick på tvättid, klick på Reserve, klick på kalenderikon, klick på nästa månad, klick på 24, klick på OK, listan med fem starttider visas] Reserve, vad var det nu, klockan sju, tvättstuga två, Reserve, vänta, datum, månad, tjugofyra, då bokar jag klockan åtta i stället [klick på tvättid, avmarkerar spara i kalender, klick på Save, scrollar längst ner i listan under My reservations] av med den, spara, så kommer man dit, åtta till tio, 24:e juli, ja, okej, då får det vara så [Bockar av tiden i diagrammet på papper]. Då är det klockan tio vi ska boka på samma [Klick på Reserve area, klick på tvättid, klick på Reserve, klick på kalenderikon, klick till nästa månad, missade siffran med fingret för att klicka på 24, missade att klicka på OK och klickade i stället utanför rutan för kalendern] tio, nej, tio, där, okej, juli, tjugofyra, nej nu vart det fel. [Klick på kalenderikon, klick till nästa månad, klick på 24] Juli, tjugofyra, så det är inte valt när man trycker där, (23:00) man tror ju att den här är texten som är vald [gestikulerar till rubriken i kalendern som speglar det markerade datumet i kalendern] men det är den ju inte, det är bara valt efter man trycker på okej [Klick på OK, klick på tvättid, avmarkerar Spara i kalender, klick på Save, My reservations visas, scroll längst ner] och då är det klockan tio, av med den, spara, okej, åtta till tio, tio till tretton, 24:e juli, så. [Bockar av tiden i diagrammet på papper] Nu är det bara en kvar! Nej, fyra kvar. [Klick på Reserve area] Då är det klockan tretton [Klick på tvättid, klick på kalenderikon, klick till nästa månad, klick på 24, klick på OK] där, klockan tretton, juli, tjugofyra [Klick på tvättid, av markerar Spara i kalender, klick på Save, scroll längst ner i My reservations] Tretton till sexton, den tjugofjärde juli. Det var det jag ville. (24:00) Och sen är det den trettonde juli, då börjar jag klocka tio. [Klick på Reserve area, klick på tvättid, klick på Reserve, klick på kalenderikon, klick till nästa månad, klick på 30, klick på OK] Trettonde juli [Klick på tvättid, avmarkerar Spara i kalender, klick på Save, scrollar längst ner i My reservations, bockar av tiden i diagrammet på papper] Ja, det börjar gå lite

snabbare, det brukar gå lite snabbare i slutet, man får ju lära om sig varje gång. Då ska vi se, hur många klick det blir. Ett, sen en sökning, det måste ju räknas som sjutton klick, tretton, tretton där, tvättstuga två. Två klick, tre, fyra, fem, sex, sju, åtta, nio, tio. [Klick på Reserve area, klick på tvättid, klick på Reserve, klick på kalenderikon, klick till nästa månad, klick på 30, klick på OK, klick på tvättid, avmarkerar Spara i kalender, klick på Save] Sen måste man bläddra ner [scrollar längst ner i My reservations, bockar av tiden i diagrammet på papper] då är det trettionde, ja, då är det bara tio klick kvar då. En, två, tre, fyra, fem, sex, sju, åtta, nio, tio. [Klick på Reserve area, klick på tvättid, klick på Reserve, klick på kalenderikon, klick till nästa månad, klick på 30, klick på OK, klick på tvättid, avmarkerar Spara i kalender, klick på Save] Då verkar det som att jag är färdig. Tio, tretton till, sexton, nitton, den trettionde, som jag ville ha. [Bockar av i diagrammet på papper] Ja, då så. [Bläddrar igenom flera menyer, stannar på My reservations] Nästa är den elfte, det är om några dagar, det är på onsdag. (26:00) Jaha, hur lång tid tog det här, tjugosex minuter tog det alltså att boka tvättiden för en halv månad. Det här tar alltså en timma i månaden för mig. Inte helt sant, det här var ju en svår halva, när man måste göra upp det här. Vanligtvis går det lite snabbare när man har fyra veckor per månad i stället för fem. Ja, men jag tycker det är as-smidigt, det finns mycket fördelar med det här. En fördel är att jag kan boka mer än en tvättid. Förut hade man ju en nyckel och man kan bara boka en tvättid i taget, nu kan jag boka flera efter varandra så jag faktiskt kan få tvätten torkad om jag väljer rätt tvättrum. (27:00) Om jag väljer andra tvättrummet kan jag få mycket tvätt tvättad, jag kan få den ren till och med, och om jag väljer det andra rummet kan jag få den torr, och det växlar jag ju så halva månaden får vi ren tvätt och halva månaden får vi torr tvätt, det är faktiskt ganska bra omväxling. Så, man kan boka flera efter varandra, det är faktiskt jättebra. I och för sig kunde man det förut också, om man gick ut och hämtade en mutter eller en lite träbit eller en pappersbit och bara tryckte in den någonstans så andra inte fick in nyckeln, så det fanns ju lösningar, men det här är ju en mer institutionaliserad lösning för att boka flera tvättider i rad. Det är inte alla som förstår det, berätta inte det för mina grannar för de flesta tror att man kan boka två tvättider, överhuvudtaget, totalt, i månaden, men jag har alltså kommit på att det är tvättid för samma möjlig starttid, inte samma starttid utan samma möjlig starttid, en sån här kategori som står här, kan man boka två stycken i månaden. Det tror inte hyresvärden. Hyresvärden tror att man har två bokningar per starttid i månaden, men det är alltså per starttid och tvättstuga, så det var ju nyckeln för oss att kunna få vår tvätt tvättad, så varken grannarna eller hyresvärden vet att vi kan göra så här, och det tycker jag om.

Deltagare 4

[PIN-kod] Och då har jag tänkt att jag ska tvätta, och tittar på tvättid i morgon [Hem] bitti, och då går jag in på [Bokningar/Boka utrymme] bokningarna och sen så väljer jag då, och då är det så att jag gillar ju den här tvättstuga ett, jag försöker, jag föredrar den, och då vill jag inte ta för tidigt utan jag väljer från sexton till nitton [Klick på tvättid -> Information om utrymmet] i morgon, och sen trycker jag [Klick på Boka -> Boka Tvättstuga 1 Klock...] på boka här, och så ser jag nu att den är inte ledig då, utan då får jag backa tillbaks, då får [Klick på Avbryt -> Information om utrymmet] jag avbryta och sen så får jag gå [Klick på bakåt-pil] bort, nej, vänta ett tag nu, så här gör jag, här, nu, det är [Klick på

tvättid -> Information om utrymmet] inte störtofta jag håller på med det [Klick på Boka -> Boka Tvättstuga 1 Klock...] här, men jag ser att inte det här fungerar, då går [Klick på Kalender-ikon -> Kalender] jag in och tittar på ett annat datum, och [Klick på morgondagens datum], så ska vi se här nu då [Klick på OK -> Boka Tvättstuga 1 Klock...], tittar jag, där har jag, nu har jag i morgon faktiskt som jag sa va, för att det som kommer upp är alltid dagen, ja, och i och med att klockan inte är sexton ännu så hade jag ju kunnat ta en tid här men nu ser jag att det är ledigt i morgon, och då går jag in, och sen så [Klick på tiden -> Boka Tvättstuga 1 klockan 1...] trycker jag, vill jag ha den, och sen lägger jag in det i kalendern alltid, så jag har det i telefonen att det påminner mig, och så trycker jag [Klick på Spara -> telefonens kalender-app öppnas] på spara, och sen så bara [Klick på Lägg till -> återgår till bokningsappen, går till sidan Bokningar med bekräftelse "Bokning utförd" visas i 2 sekunder] lägger jag till i min kalender så att jag har det där då, och nu ligger det, nu är det färdigt, så nu kan jag bara gå tillbaks [Klick på Hem] till startsidan, och sen kan det ju vara så att jag behöver någon gång kanske, när jag kommer ner i tvättstugan sen och ska tvätta, då har jag alltid med mig telefonen och så går jag [Klick på Bokningar] in på bokningarna, mina bokningar [Klick på Mina bokningar-fliken], för där ser jag ju behörighetskoden, och den trycker jag in där nere, för jag har inte testat att komma in med nyckeln, om det skulle gå, det vet jag inte, (Intervjuare: Jag tror att jag har testat och att det inte funkar) ja, jag tror att jag har hört det från andra att det inte funkar så därför har jag alltid med mig mobilen ner då, men det skulle vara skönt om nyckeln fungerade för det här med att hålla på, jag är ju inte så här van att jämt hålla på att dra på mobilen, så jag tycker att det skulle vara skönt att bara kunna gå ner med nyckeln, för med mobilen är ju också risken att, har jag tänkt på någon gång, att jag lägger ifrån mig i tvättstugan så slår jag igen dörren, och så står jag där, för då kommer jag inte in, men behörighetskoden verkar ju som den är samma hela tiden, den är ingenting som ändrar sig (2:37 Intervjuare: Nej precis, men det är ju en annan behörighetskod till tvättstugan än vad du har för portkod till porten, och det är ju tokigt, om man ska komma ihåg en kod så kan man ju få samma) Ja, ja precis, så det vore ju bättre. (2:51 Intervjuare: Om du nu skulle ångra dig, och inte vill ha den här?) Ja, då gör jag bara så att, nu är jag ju här på mina bokningar, och då bara [Klick på tvättiden -> Din bokning] trycker jag på bokningen, och sen så bara tar jag [Klick på Ta bort, pop-up med "Ta bort bokningen?" öppnas] bort den, och då raderas [Klick på Radera] det, och då är det klart, då är det borta. [Bekräftelse med "Bokningen togs bort" visas i 2 sekunder].

Deltagare 5

Ja, då går jag in på den här [Öppnar appen] och så skriver jag in min kod [skriver PIN-kod] och det första jag tänker på då jag gör det, det är att den här pilen inte sitter, det är en detalj, men jag tycker att det är konstigt att den är där uppe, jag tycker att den borde vara bredvid [pekar på nollan som är längst ner på nummerplattan] så man inte behöver flytta handen så mycket, men det är en petitesse. [Klick på pil, sidan Hem visas] Men sen så går jag in på Mina bokningar här nere [Klick på Bokningar, listan med tvättider visas] och då har jag alla bokningstider för idag, och jag gillar att ha tvättstuga ett för den har bäst torkrum, så då vill jag gärna ha den. Och då står det att man får bara använda den 360 minuter per månad men det har inte jag någon koll på hur jag

använder den [Klick på tvättstuga 1 10:00-13.00, sidan Information om utrymme visas], men om jag ska boka det där då då (1:00). I det här fallet tycker jag att, redan här skulle datumet komma upp för jag kanske inte vill boka idag utan jag vill boka någon annan dag, då tycker jag att datumet skulle komma upp först [Klick på Boka] men det gör det inte, det tog ett tag innan jag fattade det, så här [Klick på kalender-ikon] sätter jag datumet då, och om jag tar det på onsdag, det är där [Klick på datum] och så okej där [Klick på OK, sidan med val av starttid visas; 10:00, 10:15, 10:30, 10:45, 11:00] och då ser man att jag har använt den här tiden för mycket den här månaden så jag får bara använda 120 minuter i stället för 180 minuter, och det har varit lite krångligt för mig att förstå vad det här betyder, men jag tror att det är en felkonstruktion i appen, i alla fall har jag hört det, men det är jättekonstigt så att om jag nu tar klockan tio vill jag börja min tid (2:00) då har jag bara två timmar på mig i stället för tre, och det där glömmar jag ju bort, och därför blir det så att då jag kommer klockan ett som jag tror är sluttiden så kommer inte jag in därför att min kod inte funkar. (Intervjuare: Juste) Ja, så är det. Du kommer inte in. Du måste komma klockan, just en minut i tolv och hämta tvätten för att komma in, så då jag ser det här att det är för kort tid, då vill inte jag ta den, så då avbryter jag [Klick på avbryt] och då får jag välja ett annat rum [Klick på bakåt-pil]. Då får jag gå till tvättstuga två och ta tiden där [Klick på tvättstuga 2 10:00-13:00] i stället [Klick på Boka] och så får jag ta onsdagen då [Klick på kalender-ikon, klick på datum, klick på OK] där, där, och okej, och där får jag 180 minuter. Så man får inte boka (3:00) för ofta i samma rum, jag vet inte hur intervallen är men jag tror det måste variera varje vecka så att ingen tar varje lördag klockan tio, då bokar jag upp mig, och det kan det finnas en viss rättvisa i, jag skulle inte, det då kan jag boka här [Klick på starttiden] och, då står det, och det som är bra tycker jag, det är att jag kan lägga in det i min kalender, så [Klick på spara, användarens kalender öppnas] det tycker jag är bra för då får jag en påminnelse där, och så kan jag säga "Lägg till" eller "Avbryt", jag avbryter nu [Klick på Avbryt, sidan Mina bokningar öppnas] i det här fallet, så då är jag bokad, och då står den på [Klick på Bokningar] "Mina bokningar" här, nej, var hittar jag den nu, jo, "Bokningar", "Mina bokningar" [Klick på fliken Mina bokningar], där ser jag (4:00) och då man väl har lärt sig det så är det väl okej, det är den där två timmars-tiden som inte är okej, och det har ju förorsakat ilska här i kåken, folk slår sönder de här rutorna som vi har in i våra tvättrum, ja bara för att de inte kommer in, då bara kör de knytnäven eller vad de bankar in den med så att de kan öppna dörren från insidan. Plus att ena torkrummet är ju i ett skyddsrum med järndörr och sån här stor lås-mekanism på, och sen stänger man en trädörr, och då man har stängt trädörren då måste man slå koden, men folk vågar inte stänga den där dörren för de är rädda att inte komma åt sin tvätt, utan man stänger bara järndörren, så att jag har märkt att det är väldigt få som stänger dörrarna efter sig, då riskerar man ju att det blir stulet (5:00) i stället. (Intervjuare: Ja, precis, och det var väl det systemet från början var till för att motverka) Ja, och då sa de så här att, men vi ska sätta upp kameror så vi ser vem som slår in dörrarna, men det måste ju vara bättre att göra ett system som folk, alltså, det måste vara någon slags flexibilitet i systemet, och det är det inte nu! Jag tycker så här att det är en nerv-greja att gå ner och tvätta nu för tiden, dels så måste jag kolla, vilken rum hade jag, och oj, hur är klockan, jag får sätta på ett larm liksom, för att hinna i tid och inte missa den här tiden, för missar jag tiden att hämta min tvätt, då är

det kört. Då får jag lita på att någon kommer efter som jag kan säga, får jag hämta min tvätt, eller så får jag vänta tills någon slänger ut tvätten senare, och behöver jag det som finns i tvätten, då får jag ringa jouren i så fall om det är på jour-tid (6:00) eller [vaktmästarna] så det är lite, det är väldigt uppstyrt, det är lite rigid. (Intervjuare: Ja, om vi låtsas att du skulle avboka den här tiden nu?) Då går jag in på mina bokningar [Klick på bokningar] Nej, ja, eh, [Klick på fliken Mina bokningar] mina bokningar där uppe, och då trycker jag på den där tiden [Klick på tvättiden] och Ta bort [Klick på Ta bort, bekräftelseruta öppnas]. Den är okej [Klick på Radera i bekräftelserutan] tycker jag. Men, jag inser ju att det här systemet, från det system vi hade innan då vi hade nyckel och en kloss (7:00) så man bokar tiden på en platta nere i tvättstugan, det är för yngre. Äldre som inte är så haja på datorer och system och telefoner, de har haft det svårt, och då vet jag att då har [hyresvärden] gett dem en fast tid, de här få, så de har alltid en fast tid. (Intervjuare: Så det finns alltså de som inte, som får undantag?) Ja, de måste göra så för de kan inte boka själva. Det sa de till mig, och det förstår jag.

Bilaga 2 – Semistrukturerad intervju

Deltagare 1

1. Hur skulle du beskriva processen att boka en tvättid – går det snabbt och smidigt, eller brukar det ta tid att hitta rätt?

Det tar tid att hitta rätt. Det är ganska ofta som vi bestämmer oss, ja men kanske dagen innan att det vore najs att tvätta i morgon och så går man in och tänker att klockan fyra vore bra. Så måste man först välja vilket tvättrum, så testar jag tvättrum ett, och då är det upptaget, gå in på nästa tvättrum två, upptaget. Okej, men kanske klockan nitton? Kolla tvättrum ett, nej det var upptaget, tvättrum två, nej, upptaget. Då kollar vi dagen efter och så går man in så är det samma grej igen. Så, det tar tid, det är inte...man ser inte på en gång, ja, det finns ledigt ikväll, eller det är upptaget, så det är krångligt skulle jag säga.

2. Har det hänt att du gjort felbokningar eller tappat bort information i systemet? Vad tror du i så fall att det berodde på?

(1:32) Det var någon gång jag hade råkat boka samma tvättid, jag hade alltså två bokningar på samma rum och samma tid, och då visste jag inte om jag tar bort den nu, försvinner båda, så kommer jag inte ha en tvättid? Men så tog jag bort en så hade jag kvar en, det är det som har blivit fel, annars har det inte blivit fel. Men det är väl om jag har klickat för många gånger kanske...nej, nej jag tror inte jag har gjort, inte bokat helt fel liksom. (*Intervjuare: Okej, och det har inte, du har inte listat ut den gången som det blev två bokningar på samma, det var samma dag och samma tvättstuga, och samma tid?*) Ja, det var tvättrum två, och så blev det klockan 16 två gånger. (*Intervjuare: Okej, och du har inte listat ut vad det berodde på, du kunde inte hitta...?*) Nej, nej.

3. När du är klar med en bokning – hur känner du dig då? Upplever du att det fungerat på ett sätt som du är nöjd med?

Nej. Jag känner mig, det är ju också för att jag bokar på [min mans] telefon så är det alltid jobbigt att komma ihåg vilken tid och vilket tvättrum det nu var, för man har varit inne på alla tider och alla tvättrum, och därför blir det väldigt förvirrande, vilket tog jag till slut? Då måste jag oftast ringa honom och bara, vilket rum var det, och var det klockan sexton eller nitton? Vilken var det nu, för man har hållit på att klickat dig fram och tillbaka så mycket, så det är tycker jag ofta är en jobbig känsla, även om det är skönt när det väl är ledigt och man lyckas boka en tid så, ja, nej, jag gillar verkligen inte systemet, nej.

4. Hur upplever du mängden information och alternativ i bokningssystemet – känns det överskådligt eller rörigt?

(3:53) Rörigt. Det känns inte överskådligt alls, utan, ja det är ju så att man måste verkligen gå in på var enda tid och det är...nej, det är jättedåligt, allt, att det är så många olika, först är det alla tider på varenda tvättrum, så måste man hålla på att gå in för att se och så vet man inte ens om det är fullbokat eller har jag förbrukat mina tvättider, för det är bara grått, så man vet inte – har jag använt

upp nu två gånger i månaden tiden klockan sexton, eller är det fullbokat, tycker jag också är jobbigt. Så nej, det tycker jag är krångligt och inte överskådligt.

5. När du använder systemet – får du tillräcklig hjälp och vägledning, eller har du någon gång känt dig osäker på vad du ska göra?

(4:53) Ja, nu börjar man komma in i det, men i början var jag ju jätteosäker hela tiden, och då fattade jag inte, det var ju du som berättade, att man har två tider i månaden per tid, jag trodde det var två tvättider på hela månaden, så det där tog flera veckor innan jag fattade det. Det vet jag flera grannar som också har trott att man bara hade två tider, så det, jag tycker inte det har varit bra med information, utan man har fått lista ut det själv.

6. Leder systemets layout och utformning dig på ett tydligt sätt genom bokningsprocessen, eller måste du själv lista ut vad som är nästa steg?

(5:48) Jag måste själv lista ut vad som är nästa steg. (*Intervjuare: Mhm. Du känner inte att det är tydligt och logiskt?*) Nej, verkligen inte. Nej, det är jätteotydligt, verkligen. Om man jämför med att boka ett pass på [gymmet] eller vad som helst, alla andra bokningssystem man har varit inne i har varit bättre, det är så krångligt och ologiskt, och rörigt, så, nej, inget positivt att säga.

7. Hur tycker du att det fungerar att välja dag och tid via kalendern i bokningssystemet – känns det naturligt eller krångligt?

(6:36) Det känns krångligt. Jag hade önskat att det var, att man kunde se direkt bara eller på något sätt få upp kanske en almanacka med tider där man såg grönt och rött, om det var ledigt eller upptaget, nu är det jättekrångligt.

8. Hur lätt eller svårt tycker du det är att förstå vilka knappar man ska klicka på för att välja, bekräfta eller avboka?

(7:08) Det tycker jag är svårt, jag har inte ens fattat att man kunde avboka förens jag råkade klicka på tiden så stod det ”Vill du avboka”, det hade jag inte sett innan, så väldigt otydligt med allt sånt där. (*Intervjuare: Så, avbokningen upplevde du var...?*) Jätteotydlig. (*Intervjuare: Ja, lite gömd?*) Ja, verkligen.

9. När du gör ett val i systemet – som att boka en tid – tycker du att det är tydligt vad som händer och att du får en bekräftelse på att det fungerade?

(7:50) Jo men det är ändå tydligt, för då kommer det upp såhär ”Vill du lägga till det är i din kalender?”, och det är lite jobbigt, eller kan man klicka att ”Visa inte det här igen”, det tycker jag är lite drygt att det ska vara kopplat till ens kalender, för det vill jag inte boka in alltid i [min mans] kalender. Så, men jag tycker ändå det är tydligt när man har bokat.

Deltagare 2

1. Hur skulle du beskriva processen att boka en tvättid – går det snabbt och smidigt, eller brukar det ta tid att hitta rätt?

Det brukar ta tid att hitta rätt. Om man jämför med hur det var innan så var det bara att gå ner och flytta [sitt lås] med nyckeln till den tiden som passade, sen var det klart. Ja, det här är ju krångligare, absolut.

2. Har det hänt att du gjort felbokningar eller tappat bort information i systemet? Vad tror du i så fall att det berodde på?

Det som är smidigt är ju, det går att boka av väldigt lätt. Om man felbokat så bokar man av, så det har jag väl gjort så, liksom ”nej, nu vart det fel”, ja men då bokar jag av och bokar en annan. Vad jag minns har jag inte gjort några felbokningar som stått kvar och vart ett problem för någon annan, hoppas jag. Det är en grej med koden där nere som jag vill säga sen, men det kommer sen kanske. (*Intervjuare: Nej, men jag har ingen fråga om koden så du får gärna säga. För vad var frågan exakt? Intervjuaren upprepar frågan.*) Det var det jag tänkte, information som tappats bort. Det har inte med felbokning att göra egentligen, men det var första gången vi skulle tvätta med det här systemet, då vad klockan tio i och för sig när jag gick ner, så det hann ju bli någon minut över tio, och då funkade inte koden jag hade. Det kanske har ändrats nu, jag vet inte, men efter det, vi har ju aldrig vågat stänga dörrarna när vi har bokat för att vi har inte litat på koden. Och det här kanske inte alls har att göra med intervjun, men faktiskt på grund av det här nya systemet så, för jag råkade stänga dörren till vår tvättstuga en gång, och då var klockan efter tio måste den ha varit, när jag ner och hämtade den, så jag kom inte in. Det kan ha varit, just den gången kan det ha varit att jag inte hade med mig telefonen så jag hade inte koden på mig, men, så då var ju tvättrummet bredvid öppet så då smet jag in där, så skulle jag klättra igenom det här lilla fönstret [mellan tvättstugorna]. Det var mörkt i båda tvättrummen, jag hade tofflor bara, så skulle jag ner och tänkte att jag vill inte skita ner det här bordet för mycket, det stod ett bord på andra sidan det här lilla fönstret, så jag tänkte att jag tar ett – jag vet inte varför jag tänkte att det skulle skita ner mindre – men jag tänkte att jag är lite snabb med foten på det bordet, och så hopp ner till betonggolvet, eller, de här plattorna, men då landade jag med ena foten helt snett så, så jag stukade ju foten och har haft problem tills nu, alltså det är flera månader, så jag fick ju ställa in massor av träning och jag skulle bli brandman den här sommaren, så det ställde ju till det jättemycket. Jag vet inte om jag bara kan skylla på bokningssystemet, men absolut att det påverkade. Så, jag är inte nöjd med det här systemet. (*Intervjuare: Nej, och inte med koden?*) Nej, koden är det värsta av allt, och att man inte litar på att man kommer in med koden efter tio, gör inte jag efter det där i alla fall. Så vi håller, så då är det så där att ja nu har vi kod, och då känns det tryggare att ingen kommer in, men vi vågar inte stänga dörren i stället.

3. När du är klar med en bokning – hur känner du dig då? Upplever du att det fungerat på ett sätt som du är nöjd med?

(5:34) När jag är klar med bokningen tänker jag nog inte så mycket mer på det, det är mest ”ja, skönt att det är klart” och ”hoppas det dröjer till nästa gång”. Nej men lite så har det varit också, i och med det vi tittade på när jag var inne i appen här [under användartestet] att det inte är hundra procent tydligt när bokningen är klar, nu har jag ju lärt mig hur det ser ut när den är klar, men innan jag hade lärt mig det var det fortfarande så här ”hoppas den är bokad, hoppas jag bokade den,

hoppas det gick igenom, hoppas det inte är någon annan som har bokat nu” och så. (*Intervjuare: Så du kände osäkerhet?*) Ja. Går jag ner med tvätt i onödan nu.

4. Hur upplever du mängden information och alternativ i bokningssystemet – känns det överskådligt eller rörigt?

(7:27) Men det känns ju lite rörigt, just med bokningen är det så många steg man måste trycka, då blir det mer rörigt. Det blir så många, tvättstuga ett, den tiden, tvättstuga två, jag vet inte om det hade varit smidigare med någon sorts kalender med dagarna direkt så trycker man in på en dag så står det tvättstuga ett, tvättstuga två, ja, nej, jag är ju verkligen ingen app-utvecklare, men jag tycker det är lite rörigt, absolut. Jag skulle vilja ha det ännu tydligare, inte så många steg innan jag kan se om den är bokad eller inte, utan det vill jag se mer direkt. Och så vill jag se tydligt, bokad, grön bock, utropstecken, eller om den redan är bokad så jag inte kan boka den så vill jag ha något tydligt bara, innan jag ens trycker vidare på den och försöker.

5. När du använder systemet – får du tillräcklig hjälp och vägledning, eller har du någon gång känt dig osäker på vad du ska göra?

(8:57) Ja, nej men jag har ju känt mig osäker. Man får ju tänka lite, hur var det nu igen, och så. Och så är det ju fortfarande. (*Intervjuare: Ja, du känner det varje gång du går in, så känner du dig osäker?*) Ja, men lite så. Det säger väl någonting, tänker jag.

6. Leder systemets layout och utformning dig på ett tydligt sätt genom bokningsprocessen, eller måste du själv lista ut vad som är nästa steg?

(9:52) Ja men i början så är det väl helt okej, då ser jag där nere står det bokningar. Eller, i början tyckte jag inte heller att det var särskilt tydligt heller, för jag trodde det handlade om mina redan gjorda bokningar, men det betyder ju bokningar jag vill göra, så det fick jag klura ut i början. Jag hade velat att det stod ”boka tvättid” tydligt bara, så där fick jag tänka lite, uteslutningsmetoden, det fanns inget annat ”boka tvättid” så går jag in här, så visade det sig att det var där. Jag har ju fått klura ut det varje gång, men nu vet jag ju mer eftersom jag har använt den så pass många gånger så nu behöver jag inte klura lika mycket för att jag vet, ”bokningar” betyder boka tvättid, så kommer de olika tvättrummen upp, de olika tiderna, jag måste trycka in mig på den jag vill boka, sen kan jag se om den här texten är tjock och det går att trycka vidare sig, eller om den är, inte så mycket ifylld så betyder det att den är bokad, och det fattade jag inte i början, men eftersom jag har lärt mig så fattar jag, men det är ju inte tydligt på något sätt. Jag kan ju inte ge den till min kompis och ”här, kan du boka en tvättid åt mig?”, jag måste ju då sitta med och guida, ser jag framför mig.

7. Hur tycker du att det fungerar att välja dag och tid via kalendern i bokningssystemet – känns det naturligt eller krångligt?

(12:14) Nej men det är väl ganska smidigt om jag vill boka idag så är det ju smidigt, då behöver jag ju inte tänka, då är det ju bara kolla på de här tvättstugorna och tiderna och bara trycka sig vidare så blir det en tid idag. Det var ju om jag ville byta dag, det var ju då jag fick klura lite till, men då så såg

jag ju den här som såg ut som en kalender, då tryckte jag på den och valde en annan dag. Det är ju samma sak där att det är så många steg, jag måste först in på den tiden, den tvättstugan, sen trycker man vidare till, jag kanske skulle önska att jag kunde se imorgon så är den här tvättstugan bokad de här tiderna, den här är ledig de här tiderna, få det lite tydligare i stället för att trycka in sig på varje specifik tvättstuga, varje specifik tid, och sen gå till datum. Jag tycker det blir lite omvänt, det känns som att det hade varit smidigare med datum först, och sen ser man vilka tider som finns på vilken tvättstuga just det datumet.

8. Hur lätt eller svårt tycker du det är att förstå vilka knappar man ska klicka på för att välja, bekräfta eller avboka?

(14:11) Nej men det har jag fått lista ut också. Som jag sa om bokningar i början, att det står ”bokningar” och inte ”boka tvättid” och sen har jag fått leta mig till den här kalendern, men den är ändå hyfsat tydlig, man ser att det är en kalender. Sen, jag kommer inte ihåg om det står ”boka” [...], ”spara” tror jag nästan att det är, det kanske står ”boka”, så det blir ju tydligt. Sen kommer det upp om man vill lägga till i kalendern, så kan man spara den, och det är ju tydligt, men i början det där med ”bokningar”, den är otydlig.

9. När du gör ett val i systemet – som att boka en tid – tycker du att det är tydligt vad som händer och att du får en bekräftelse på att det fungerade?

Nej. Nej. Där hade jag velat ha mycket tydligare, ”bokat”, för nu är det en liten ruta längst ner som var där en liten stund och sen försvann så den kan jag lätt missa, sen är det klart att när man kommit vidare att ”vill du spara det här i din kalender” då kan man ju anta att den är bokad men det är bara, varför inte ha det ännu tydligare. Och samma sak där med avbokningen att bara vara ännu tydligare, såg ”tiden är avbokad”, utropstecken, rött kryss.

Deltagare 3

1. Hur skulle du beskriva processen att boka en tvättid – går det snabbt och smidigt, eller brukar det ta tid att hitta rätt?

Det var ju enormt krångligt att lära sig hur appen fungerar, och nu när jag vet hur den fungerar går jag ofta fel och får göra om och dubbelkolla och använda papper för att planera vad jag ska göra i appen. Det är den enda applikationen jag kommit i kontakt med där jag använder papper för att planera en användning av en app. Det är en intressant erfarenhet, så sammanfattningsvis, intensivt kontraintuitivt, frenetiskt frustrerande ibland, och på sina håll skrattretande.

2. Har det hänt att du gjort felbokningar eller tappat bort information i systemet? Vad tror du i så fall att det berodde på?

(1:40) Tappa bort information i systemet, ja, under några sekunder. Man är i en lista men tror att man är i en annan lista. Man tittar på tiden man kan boka och tror att man tittar på vad man har bokat och vice versa, så det är en sak. Tappa bort information, snarare så att man känner sig vilsen som att man inte har sammanhang vart man är, så på det sättet tappar man bort information. Felbokningar, ja, det händer, så man lär sig snabbt att man måste dubbelkolla

allting, och just i det steget, att dubbelkontrollera vad man har bokat, det kanske inte är jättesmidigt, men det är inte jättedåligt, det är medelbra kan man säga. Man har en lista som faktiskt är sorterad i tidsordning så ser man vad man har bokat i stort sett, så det funkar någorlunda.

3. När du är klar med en bokning – hur känner du dig då? Upplever du att det fungerat på ett sätt som du är nöjd med?

Det är väl snarare så att man känner sig som en segrare efter ett storbråk, så det är ju inte så att det fungerar bra, de positiva känslorna kommer från att det har fungerat jättedåligt och jag har lyckats trots motståndet.

4. Hur upplever du mängden information och alternativ i bokningssystemet – känns det överskådligt eller rörigt?

(3:51) Jag skulle säga att det är väldigt informationsfattigt. Mängden information kan vara lite för mycket i just en aspekt, men det är ju fel aspekt som presenteras, så jag skulle nog säga att det är, om det är överväldigande så är det bara på grund av att informationen presenteras på fel sätt, över lag är det nog alldeles för lite information som presenteras. Man får till exempel en översikt över vilka tider man kan boka. Det är inte uppdelat på vilken tvättstuga, det kommer inte ens i ordning, så det är en lång lista med alla tider, så det är absolut rörigt, men man har inte översikt över en månad, man har inte översikt över en vecka, man ser inte vilka tider som redan är upptagna som man inte kan boka, man ser inte vilken veckodag det handlar om, man ser inte vilka tider som jag redan har för många bokningar, eller, alla bokningar på så att jag inte får boka dem trots att de är lediga, och jag ser inte vilka jag redan har bokat, så det är, all den informationen fanns ju på den här metalltavlan som man sätter i en nyckel, men det finns inte i översikt i den här appen, så den enda anledningen att jag lyckas boka på mindre än en timme i månaden är ju för att jag bokar så långt i förväg att allt jag väljer är ledigt, annars hade det inte gått. Första gången jag skulle boka när jag inte låg så långt fram fick jag göra massor av bokningar och ta bort dem bara för att kontrollera vilka som var lediga och sen skriva ner det på ett papper vilka som var lediga, och sen planera vilka jag skulle boka, och sen boka dem, vilket är helt absurt.

5. När du använder systemet – får du tillräcklig hjälp och vägledning, eller har du någon gång känt dig osäker på vad du ska göra?

(6:40) Ja, alltså i början var jag ju ganska osäker för eftersom saker kommer i sådan konstig ordning blir man fundersam på sammanhanget vad handlar det här om, varför ska jag välja en tid när jag inte ens har valt datum, det kändes lite konstigt till exempel. Bara man har lärt sig alla de här konstigheterna blir man inte jätteförvånad, det är fortfarande krångligt att använda, men man vet åtminstone vad som är krångligt och hur man ska göra, så efter ett tag så funkar det ändå, hjälpligt.

6. Leder systemets layout och utformning dig på ett tydligt sätt genom bokningsprocessen, eller måste du själv lista ut vad som är nästa steg?

(7:48) Ja, som sagt, det här är nog den sämsta appen jag använder i alla kategorier, över huvud taget. Som sagt, jag använder papper för att skriva ner saker från systemet för att få en översikt ibland, och sen använder jag papper för att planera hur jag ska använda appen, och sen går jag igenom det från papper för att använda. Det finns ingen annan mjukvara jag använder som jag behöver göra på det här sättet.

7. Hur tycker du att det fungerar att välja dag och tid via kalendern i bokningssystemet – känns det naturligt eller krångligt?

(8:42) Det känns inte naturligt. Allt kommer i fel ordning, man har inte sammanhang. [Upprepad fråga]. Ja, det är ju krångligt. Det är icke-intuitivt för att det kommer i fel ordning, men dessutom om man gör om processen om man ska boka flera tider, då måste man göra samma val om igen, så inga val sparas, så om jag säger att jag inte vill lägga till i kalendern måste jag välja det varje gång, ska jag boka i juli måste jag välja det varje gång, ska jag boka en viss dag måste jag välja det varje gång, och så vidare, så det är den andra grejen som gör det jobbigt att använda, att inget sparas till nästa val. [*Paus pga störningsmoment, upprepad fråga*] Ja, det är ju inte intuitivt vad man väljer, det är ju väldigt svårt att orientera sig i den här appen, man ser inte veckodag, tiden ska man välja först, sen ser man om det är ledigt eller inte på den tiden idag, och sen kan man välja datum, det är ju jättekonstig ordning. En annan konstig grej är att man väljer tid och tvättstuga samtidigt. Det skulle man kunna göra om det var uppdelat i en tvättstuga per kolumn och en tid per rad, men som det är nu är det ganska krångligt. Inte intuitivt och dessutom är det förvirrande att man har så svårt att orientera sig, man vet inte vilken veckodag det är heller.

8. Hur lätt eller svårt tycker du det är att förstå vilka knappar man ska klicka på för att välja, bekräfta eller avboka?

Så svårt är det nog inte. Man förstår nog i de flesta lägen om man ska trycka på en viss grej, det tror jag nog man gör. Det kan vara små detaljer som är förvirrande, men i stort är det inte jättesvårt. Jag menar, ”reservations”, det förstår man vad det betyder, så två överskrifter ”reserve area” och ”my reservations” det förstår man också vad det är. Även om det är konstigt att man ska välja tid först så förstår man att det är en tid man väljer, sen i vissa lägen är det inte en tid man väljer så det är förvirrande [syftande på de tvättpass som är 120 minuter med valbar starttid med 15-minutersintervall under 180 minuter] när man väljer möjlighet och sen ska välja tid efteråt, men i stort sett är det ju hyggligt förståeligt vad saker och ting betyder även om de sitter på en konstig plats.

9. När du gör ett val i systemet – som att boka en tid – tycker du att det är tydligt vad som händer och att du får en bekräftelse på att det fungerade?

Nej, jag tror inte man får bekräftelse, utan när man bokar en tid, på ett sätt får man kanske en liten bekräftelse, det är ju att man går in på ”reserve area” och bokar en tid, sen när den bokas, då hoppar man tillbaka, inte till ”reserve area”, utan till andra fliken som heter ”my reservations” och den listan ser förvirrande lik ut så man tror att man har kommit tillbaka, när man förstår att man inte kommit tillbaka, då är det ganska smidigt att scrolla igenom den och dubbelkolla

att det gick igenom, men inte en bekräftelse som säger att det du nu försökte att göra har gjorts. Så, nej, det korta svaret är nej, inte på det sättet det borde vara, det tycker jag inte.

Deltagare 4

1. Hur skulle du beskriva processen att boka en tvättid – går det snabbt och smidigt, eller brukar det ta tid att hitta rätt?

Jag tycker ju att det går snabbt och smidigt. Jag tycker bättre om det här än det gamla systemet. Jag är ju van vid, jag har ju jobbat och använt datorn mycket, så bara man fattar hur tänker de, och hur har de lagt upp det här, så man hittar i det, sen tycker jag att det flyter på.

2. Har det hänt att du gjort felbokningar eller tappat bort information i systemet? Vad tror du i så fall att det berodde på?

Nej.

3. När du är klar med en bokning – hur känner du dig då? Upplever du att det fungerat på ett sätt som du är nöjd med?

Ja, det tycker jag. Sen tycker jag att det är för långa pass. Jag skulle vilja, som ensamlevande ha möjlighet att lägga in korta pass, för ibland kan det vara så att jag har jättelite tvätt men jag behöver tvätta en fyrtyo-omgång. Då skulle jag bara vilja gå ner och göra det, och väldigt ofta väljer jag att hänga här uppe för att det är så lite och torkar så snabbt, så det är så praktiskt, så det skulle jag vilja ha.

4. Hur upplever du mängden information och alternativ i bokningssystemet – känns det överskådligt eller rörigt?

(2:47) Nej, jag tycker det är okej på det sättet, det är mer det här andra som jag sa att jag skulle vilja kunna boka kortare pass, det är det enda egentligen. Jag tycker det andra är helt okej.

5. När du använder systemet – får du tillräcklig hjälp och vägledning, eller har du någon gång känt dig osäker på vad du ska göra?

(3:14) Jag tycker att det var synd att inte de, när de införde det här, samlade ihop oss och bara informerade och visade programmet, hur gör ni, för det hade underlättat. I början funkade inte, det kändes som att det var krångel med det här för att få det att fungera. Och nu är det så väldigt mycket att, ja, jag tycker att det kan vara bra att vi har det här systemet att vi stänger, att dörrarna är stängda till tvättstugorna, för då vet man att, okej det är den som är efter som har varit där före mig, det är inte, ja, ibland känns det som jättemycket konstigt spring, så var det ju innan vi hade det här, och det är säkert bättre nu, men jag tror att det här att dörrarna står öppna är att många känner sig osäkra och vågar inte stänga igen för de vet inte om de kommer in igen.

6. Leder systemets layout och utformning dig på ett tydligt sätt genom bokningsprocessen, eller måste du själv lista ut vad som är nästa steg?

(4:33) Nej, jag tycker att det leder mig, nej, det tycker jag är bra.

7. Hur tycker du att det fungerar att välja dag och tid via kalendern i bokningssystemet – känns det naturligt eller krångligt?

(4:51) Jag hade uppskattat om man hade sett ungefär som när man kom ner till tavlan tidigare, att man får en bild, vad är det som är ledigt egentligen, för nu blir det knasigt när man får det här som jag fick nu att det inte var ledigt idag klockan fyra, då ska jag hålla på, då får jag famla i blindo, vad ska jag chansa på vad som är ledigt nästa gång, så det vore bra, att få upp en kalender där man ser, de här tiderna är upptagna och här finns det lediga tider. (*Intervjuare: Juste, för nu klickar man på en kalender för att välja vilken dag man vill se...*) Ja, ja, men man har ingen aning om (*Intervjuare: ...om den här tiden är ledig.*) Nej, precis, man ser inte hur det ser ut under en vecka framåt eller något sånt där för det skulle räcka, ja, så det skulle underlätta.

8. Hur lätt eller svårt tycker du det är att förstå vilka knappar man ska klicka på för att välja, bekräfta eller avboka?

(5:53) Nej, nej, jag tycker att, nämen det känns bra. (*Intervjuare: Du har inte känt dig osäker på att, oj, vågar jag klicka på någonting nu?*) Nej, jag har liksom klickat fel så mycket på andra saker, man lär sig att det är ju något mellansteg och man har inte sumpat alltihopa utan man kan backa och ta sig ur.

9. När du gör ett val i systemet – som att boka en tid – tycker du att det är tydligt vad som händer och att du får en bekräftelse på att det fungerade?

Ja, ja, det tycker jag.

Deltagare 5

1. Hur skulle du beskriva processen att boka en tvättid – går det snabbt och smidigt, eller brukar det ta tid att hitta rätt?

Ja, nu då jag kan systemet så tycker jag ändå att det går bra. Lite osäkerhet då man får de där 120 minuter i stället för 180 minuter, och då måste man tänka till, är det, har jag tvättat för mycket den här veckan eller så, men nu eftersom jag har gjort det några gånger nu så tycker jag att det är okej, själva klickningarna är okej, men det har tagit tid att lära sig, ja, jag fick ju ringa, tror jag, ett par gånger. Dels för att jag kunde inte boka själv utan jag fick gå in på min mans telefon och boka, eftersom han står på kontraktet, så jag fick inte tillgång till det, och då var jag riktigt frustrerad, måste jag ha hans telefon då och boka tvättid, det är horribelt tyckte jag, jag var väldigt arg då så då ringde jag till dem, och då fick jag skriva ett mail till dem att jag också behöver få det här, det var inte helt enkelt, så jag fick kontakta dem och skriva mail och de godkände mig, ja, så var det.

2. Har det hänt att du gjort felbokningar eller tappat bort information i systemet? Vad tror du i så fall att det berodde på?

(2:03) Nej, då jag väl lärde mig det där, nej det har jag inte, inga felbokningar, utan jag har bokat på den dagen jag vill ha.

3. När du är klar med en bokning – hur känner du dig då? Upplever du att det fungerat på ett sätt som du är nöjd med?

(2:18) Pust, jag klarade det! Det konstiga med såna här system är, man vänjer sig vid krångligheterna också, så då blir det som en ”second nature”, jaja, men det är såhär, så lär man sig krångligheterna, men jag tycker ändå att systemet är att du väljer först vilket rum du ska vara i och sen vilken tid, det är ju ändå ganska logiskt, så jag tycker nog det är okej, ja, det tycker jag.

4. Hur upplever du mängden information och alternativ i bokningssystemet – känns det överskådligt eller rörigt?

(3:10) I början tyckte jag det var rörigt för jag, det var så mycket. De skulle egentligen ha en bild för rum ett och en bild för rum två kanske, i stället för att ha dem under varandra, att man får scrolla, men, nu är jag som sagt van vid det här så då vet jag att måste scrolla nedåt, men av egen erfarenhet av det system jag arbetar med på jobbet, scrollning är inte populärt, om det är för långa scrollningar, men, ja, alternativet var att ha en flik då för rum ett och rum två.

5. När du använder systemet – får du tillräcklig hjälp och vägledning, eller har du någon gång känt dig osäker på vad du ska göra?

(4:09) Ja, det är då de här 120 minuterna, jag fattar inte, då ska jag välja om jag vill komma prick tio, eller tio-femton, eller tio och trettio, då tänker jag, som det är nu, om ingen har kommit tio och trettio, tio och fyrtio, då tar jag den tvättstugan utan att boka upp mig, så gör jag, för jag ska bara tvätta en maskin, då tvättar jag för att ingen har tagit den, så jag bokar inte ens upp mig, men om jag då väljer tio och trettio, då är det kanske någon annan som har tagit den redan, så det är inte tydligt. Men å andra sidan så har de inga andra alternativ i systemet att man kan ärva eller ta en tid om ingen dyker upp, det har de inte. (*Intervjuare: Juste, så brukar det vara i tvättstugor.*) Så brukar det vara i tvättstugor, efter tjugominuter får man ta, så var det förut, så det tycker jag skulle vara ett bra system, om man kunde på något sätt få in det att, jaha, är det ingen som använder, då tar jag den. Fast då menar de väl att man ska gå in och boka den tiden, och jag vet inte om man kan boka då [start-]tiden har passerat, jag tror inte det. Det kanske är så här att efter en timma kan du boka, men du kanske kan mellan tio och elva, jag vet inte, jag har inte testat det, men jag vet att jag försökte boka en gång och då gick det inte men jag kommer inte ihåg hur lång tid efteråt, så det vore något att forska i om man kan boka, låt säga att någon har bokat mellan tio och tretton, och ingen tar den tiden, och då kommer jag tio och trettio, kan jag boka den då, det vore bra, lite flexibelt. (*Intervjuare: Ja, precis. Då funderar jag på, hur vet systemet att någon har kommit då, men det måste ju vara att man slår in sin kod?*) Ja precis, men här nere är det ju ingen som gör det. (*Intervjuare: Men nu så ställer ju alla upp dörrarna i stället!*) Ja, så att det är ingen som vet, så att, nej, men då gör jag så att är ingen där efter fyrtiofem minuter, då tar jag maskinen utan att boka upp mig för då blir det också så att jag kan tvätta utan att få plus på mitt konto som spärrar tider, så, ja, jag har ingen lösning på det där problemet men så gör jag, jag tvättar.

6. Leder systemets layout och utformning dig på ett tydligt sätt genom bokningsprocessen, eller måste du själv lista ut vad som är nästa steg?

(7:05) Nej, det tycker jag nog inte utan jag tycker nog att, att jag kommer vidare [klickar i bokningssystemet och tänker högt ”där, sen där, och där”] Nej men jag tycker nog, jag tycker datumet skulle vara på en sida före, vilket datum, att det skulle komma före ”boka”, för nu står det så här, sexton till nitton, och då tror ju jag att det är idag som, det stod idag här uppe [pekar på top-listen över listan med alla tider] eller, det gör det inte, okej, ja, det är väl jag som har tänkt fel, men jag skulle vilja ha datum först kanske också, på onsdag. (*Intervjuare: Juste, för på bokningslistan, där står det ju bara tider och vilken tvättstuga, och sen går man på en...*) Ja, juste, sen så går du till, till boka, och där väljer du datum. Ja, det är smaksak.

7. Hur tycker du att det fungerar att välja dag och tid via kalendern i bokningssystemet – känns det naturligt eller krångligt?

(8:24) Nej men, ungefär, ja, möjligtvis att jag vill ha datum först, och sen tid. Jag vill välja vilken dag jag ska, ja, på onsdag ska jag göra och då vill jag ha den tiden, ja, men jag tycker ändå att det är, här står det ju faktiskt ”idag” [pekar på sidan med kalenderikonen, till vänster finns ”idag”] och där står det kalender, så, ja.

8. Hur lätt eller svårt tycker du det är att förstå vilka knappar man ska klicka på för att välja, bekräfta eller avboka?

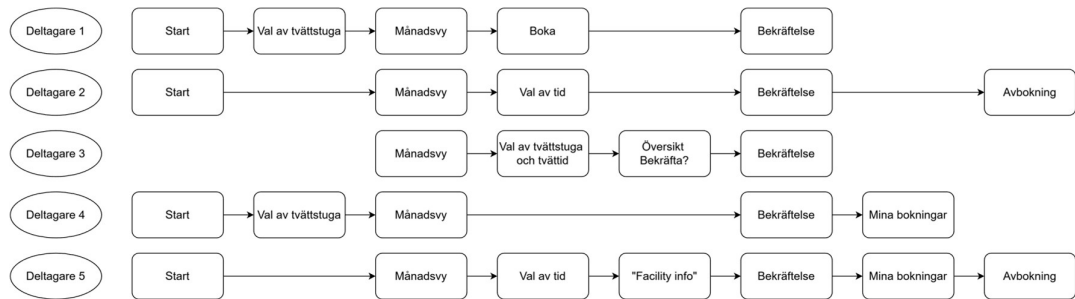
(9:28) [Klickar igenom några steg i systemet] Ja, ”bekräfta”, då tar jag den tiden, jo men det står spara, och då tycker jag det är okej, och sen så går jag in och avbokar via, där [klickar i systemet och avbokar tiden igen], och då om jag trycker på den så står det ”ta bort”, så det tycker jag är ganska tydligt.

9. När du gör ett val i systemet – som att boka en tid – tycker du att det är tydligt vad som händer och att du får en bekräftelse på att det fungerade?

Ja, det tycker jag faktiskt.

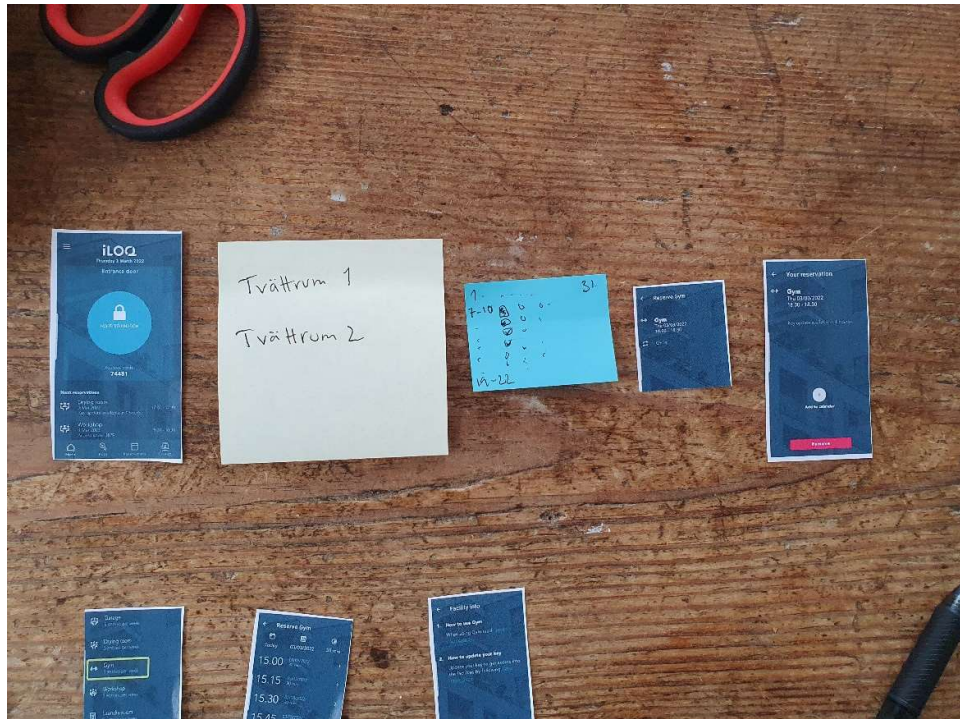
Bilaga 3 – Kortsortering

Diagram över kortsortering

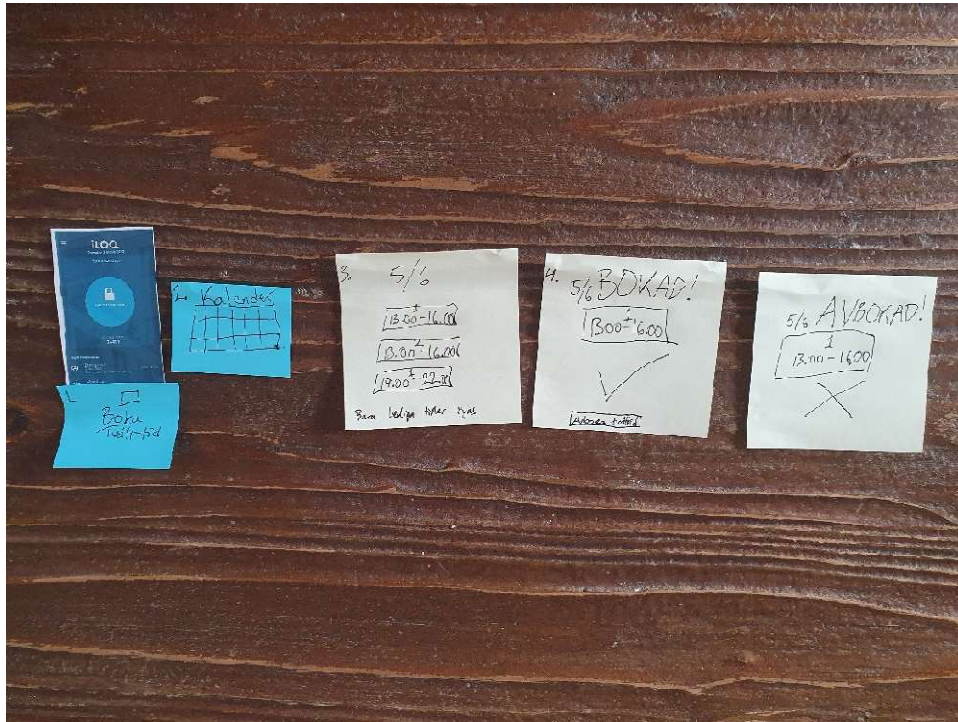


Fotografier av kortsortering

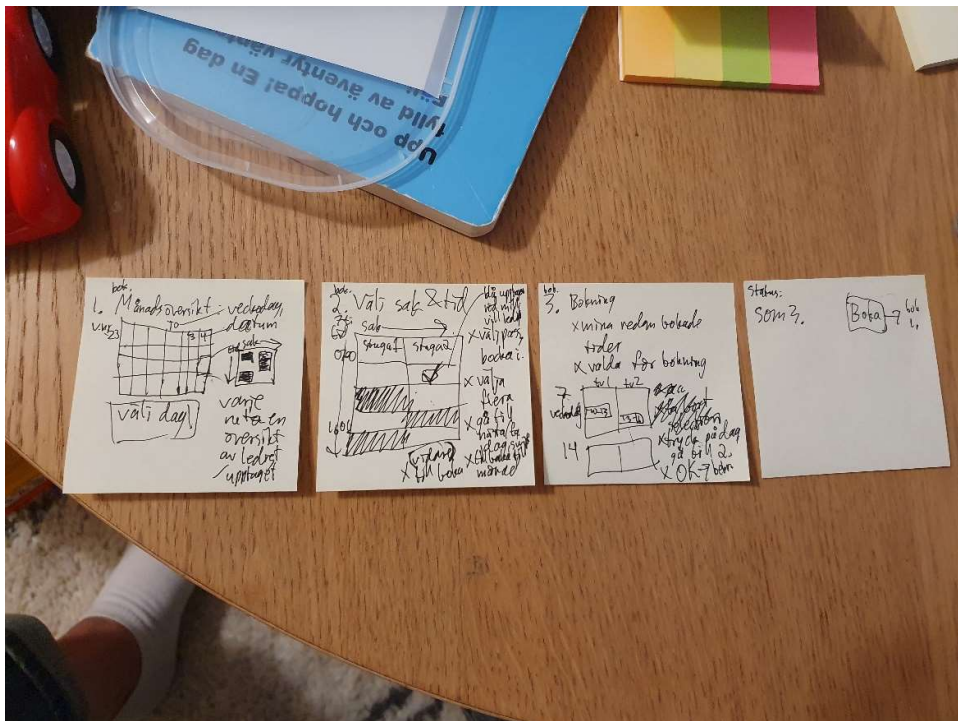
Deltagare 1



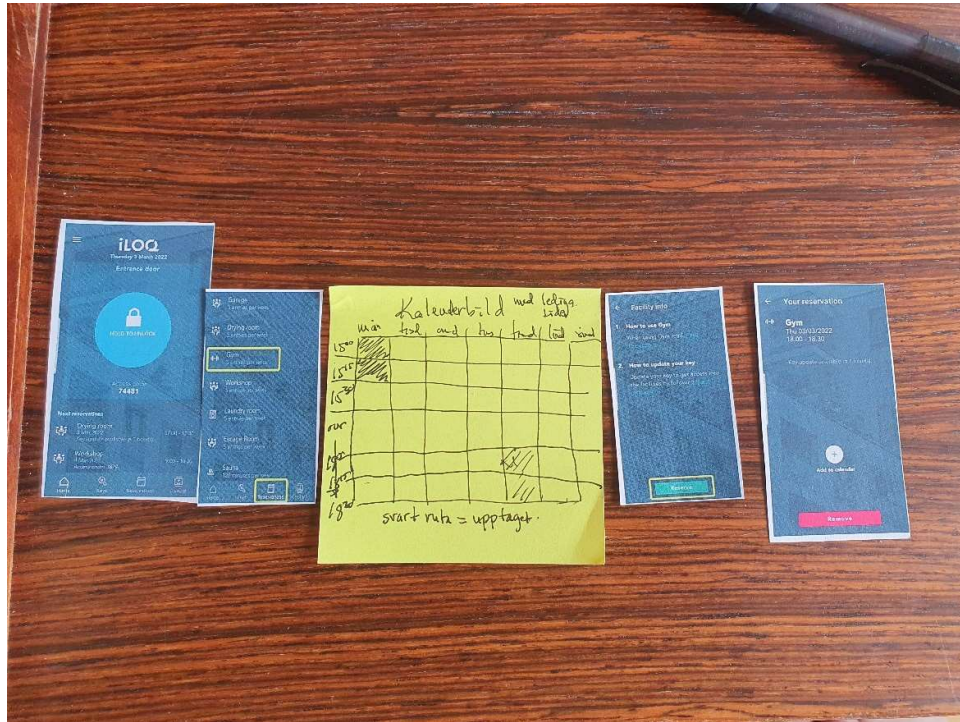
Deltagare 2



Deltagare 3



Deltagare 4



Deltagare 5

