

# **ESTETIKEN OCH ANVÄNDARUPPLEVELSE**

- en studie av skillnaderna mellan män och kvinnor

Kandidatuppsats, 10 poäng, inom Systemvetenskapliga programmet

**Framlagt:** Juni 07

**Författare:** Anna Carlsson  
Jannike Garcia-Guardia

**Handledare:** Magnus Wärja

**Examinatorer:** Hans Lundin  
Kjell-Åke Holmberg

## **ABSTRAKT**

I denna uppsats har vi undersökt och studerat vad det finns för relation mellan de estetiska aspekterna av grafiskt gränssnitt och användarupplevelse men även ifall det finns skillnader mellan män och kvinnor i denna relation. Syftet med arbetet var att undersöka interaktionens estetiska aspekter utifrån genus och könsperspektivet. Detta har gjorts med hjälp av intervjuer och enkätundersökningar på 5 kvinnor och 5 män i åldersgruppen 20-30 år. Tidigare publiceringar inom IT har tillsammans med teori från vetenskapliga studier inom genus och estetik använts för att ge oss en ökad kunskap inom ämnena. Av resultatet kom vi fram till många likheter i hur estetiken påverkar män och kvinnors Internetanvändning och användarupplevelser. Vi fann dock att kvinnor visar sig vara mer känsliga och mottagliga för estetiska faktorer än män och att den upplevda användbarheten påverkas mycket mer av estetiska faktorer hos kvinnorna. Dessutom påverkas kvinnors upplevelser mycket starkare av färgerna än männens.

## **NYCKELORD**

Estetiken, användarupplevelse, kön, genus, män, kvinnor.

---

<b>ABSTRAKT .....</b>	<b>2</b>
<b>1 INLEDNING .....</b>	<b>5</b>
1.1 BAKGRUND .....	5
1.2 PROBLEMFÖRMULERING .....	6
1.3 SYFTE .....	6
1.4 AVGRÄNSNING .....	6
1.5 DEFINITIONER .....	7
<b>2 METOD .....</b>	<b>8</b>
2.1 METODVAL .....	8
2.2 LITTERATURINSAMLING - FÖRSTUDIE .....	8
2.3 LITTERATURKRITIK .....	9
2.4 RAMVERK .....	9
2.5 EMPIRISKA UNDERSÖKNINGAR .....	13
2.5.1 Respondenter .....	13
2.5.2 Stimuli .....	14
2.5.3 Genomförande .....	16
2.5.4 Bortfall .....	18
2.5.5 Databehandling .....	18
2.6 VALIDITET OCH RELIABILITET .....	19
<b>3 ESTETIK OCH GENUS .....</b>	<b>21</b>
3.1 BAKGRUND TILL ESTETIKEN .....	21
3.2 ESTETIKEN INOM IT .....	21
3.3 KÄNSLOR OCH KOGNITION .....	22
3.4 KÄNSLOR OCH ESTETIKEN .....	23
3.5 ESTETIKENS BETYDELSE FÖR IT .....	23
3.6 GENUSFORSKNING .....	24
3.7 ANVÄNDBARHETSSKILLNADER .....	25
3.8 FÄRGSKILLNADER .....	26
3.9 BIOLOGISKA SKILLNADER .....	27
<b>4 EMPIRI .....</b>	<b>28</b>
4.1 INTERVJUER .....	28
4.2 ENKÄTER .....	30
<b>5 DISKUSSION .....</b>	<b>34</b>
5.1 PERSONALISERING – EN POTENTIELL MODERATOR? .....	34
5.2 KLASSISKA OCH EXPRESSIVA ESTETIKENS PÅVERKAN PÅ ANVÄNDARUPPLEVELSEN .....	35
5.3 FÄRGERNAS PÅVERKAN PÅ ANVÄNDARUPPLEVELSEN .....	36
5.4 UPPLEVELSER AV INSTRUMENTELLA EGENSKAPER .....	36
5.5 ANVÄNDARUPPLEVELSE I SAMBAND MED FÖRSTA INTRYCKET .....	37
5.6 EVENTUELLA KONSEKVENSER AV ANVÄNDARUPPLEVELSE I SAMBAND MED ESTETIKEN .....	37
<b>6 SLUTSATSER .....</b>	<b>38</b>
6.1 VIDARE FORSKNING .....	38
<b>REFERENSER .....</b>	<b>40</b>
<b>BILAGA 1. ENKÄTFRÅGORNA .....</b>	<b>44</b>
<b>BILAGA 2. INTERVJUGUIDE .....</b>	<b>47</b>
<b>BILAGA 3. UPPGIFTER FÖR BROWSNING AV WEBBSIDORNA .....</b>	<b>48</b>
<b>BILAGA 4. INTERVJUTRANSKRIBERING – KVINNOR .....</b>	<b>49</b>
KVINNA 1 .....	49
KVINNA 2 .....	49

KVINNA 3 .....	51
KVINNA 4 .....	51
KVINNA 5 .....	52
<b>BILAGA 5. INTERVJUTRANSKRIBERING – MÄN.....</b>	<b>54</b>
MAN 1 .....	54
MAN 2 .....	55
MAN 3 .....	56
MAN 4 .....	56
MAN 5 .....	57

## 1 INLEDNING

*I detta kapitel introduceras orsaken till varför vi valde att studera relationen mellan de estetiska aspekterna av grafiska gränssnitt och användarupplevelse samt varför vi tyckte det var intressant att undersöka skillnaderna på män och kvinnor i denna relation. Vi nämner också vilka frågeställningar studien baseras på, syftet med arbetet, avgränsningar och definitioner.*

### 1.1 Bakgrund

Sedan Internetanvändningen ökade avsevärd på 1990-talet har den blivit mer och mer en viktig faktor i våra liv. Idag är det vanligt att man betalar sina räkningar online, handlar online och även spelar spel online. Tillgången till Internet i våra hem och våra arbetsplatser underlättar våra liv mycket och det gör att Internetanvändningen blivit en del av våra liv också. Trots att behovet av Internet är stort har surfandet hållit en jämn nivå de senaste två åren (Brandel, 2006). Eftersom allt fler människor har tillgång till Internet hemma och många företag säljer sina produkter via nätet börjar användbarhet och ämnet Människa-Datorinteraktion få mer uppmärksamhet. Författaren Jacob Nielsen (2000) menar så här: "Usability rules the Web. Simply stated, if the customer can't find a product, then he or she will not buy it" (Nielsen, 2000, s. 9).

Det har forskats mycket kring samspelet mellan människan och datorn, speciellt inom områdena användbarhet, produktivitet och effektivitet. Ett område inom MDI som inte har tilldelats lika mycket uppmärksamhet är estetiken, det vill säga de estetiska aspekterna beträffande interaktionen med användargränssnittet. Det märks att intresset för detta område ökat och ökar fortfarande. Både Norman (2004) och Tractinsky (2004) tycker att forskningen inom användbarhet har kommit till sådan pass nivå att det är dags att gå vidare till dem känslomässiga och estetiska aspekter av design. De menar att eftersom funktionaliteten på nya IT produkter har börjat överstiga användarnas behov samtidigt som priserna börjat sjunka har konkurrensen börjat fokusera på att öka användarupplevelsen istället för att förbättra funktionaliteten.

Det finns olika faktorer som påverkar Internetanvändningen. Användbarheten, funktionaliteten, säkerheten och tekniska aspekter är några exempel på dessa faktorer. Empiriska studier har visat att även de estetiska aspekterna av olika datorsystem är betydelsefulla vid Internetanvändningen (Tractinsky, 2004). Till och med könsrelaterade faktorer kan påverka interaktionsprocessen. Enligt Statistiska Centralbyrån är majoriteten av Internetanvändarna män (Statistiska centralbyrån). Kvinnoanvändarna är en grupp som har ökat under senaste åren. Av den orsaken har webbutvecklare börjat satsa mer på webbplatser som riktar sig till kvinnor (Wiberg, 1999). För övrigt har Internet för det mesta varit "en mans värld", det vill säga den brukade utvecklas och användas av män. År 1999 var andelen kvinnliga IT-specialister i Sverige endast 13 % (Georén, Khorshidi & Thern, 2002). I samband med detta kan man säga att Internetutformningen har gjorts efter manliga uppfattningar och normer (Wiberg, 1999). Enligt forskningen inom kognitionsvetenskapen finns det flera skillnader mellan män och kvinnor när det gäller uppfattningar, tankesätten, normer, etc. (Westergren, 1996). Dessa kognitionsskillnader fördelas i tre grupper: den spatiala (rumsliga) förmågan, den matematiska förmågan och den verbala förmågan. Dessa genuskillnader kan mycket möjligt påverka uppfattningen av webbplatser och den generella Internetanvändningen. De utvecklingsmetoder och riktlinjer för användargränssnittdesign som finns idag tar inte mycket hänsyn till genus (Wiberg, 1999).

## 1.2 Problemformulering

Det är lämpligt att en systemutvecklare vare sig en webbutvecklare eller utvecklare av beslutstödjande system har en viss kunskap för att designa ett system som lockar fram den typen av användare som ingår i målgruppen samt förbättrar deras användarupplevelse. Om en webbplats riktar in sig mot kvinnor ska den också vara lockande till kvinnor, på motsvarande sätt ifall den riktar sig mot män. Då pratar vi inte bara om informationen eller användarvänligheten. Vi menar att de estetiska aspekter i gränssnittet skall tilltala kvinnor eller män och även förbättra deras användarupplevelse. Därför tycker vi att det är viktigt och intressant att närmare undersöka vad det finns för relation mellan de estetiska aspekterna av grafiskt gränssnitt och användarupplevelse samt ta reda på om det finns skillnader i denna relation gällande användarupplevelser hos män och kvinnor.

Så här ser då vår frågeställning ut:

- » Finns det någon skillnad i estetikens påverkan på användarupplevelsen vid browsning av webbsidor när det gäller män och kvinnor och i så fall vad utgår denna skillnad på?

## 1.3 Syfte

Syftet med arbetet är att undersöka i fall det finns skillnader i hur estetikerna i webbsidors gränssnitt påverkar kvinnors och mäns användning och användarupplevelser. Det framgår i problemformuleringen att vi vill belysa interaktionens estetiska aspekter som sällan tas upp i kurslitteraturen, men vi vill även ta forskningen ett steg framåt och undersöka ämnet estetiska aspekter utifrån genus- och könspektivet. Följaktligen försöker vi öka intresset och uppmärksamheten kring estetiska aspekter inom IT och uppmuntra andra studenter till framtida forskning inom området.

## 1.4 Avgränsning

Internetanvändning är ett brett begrepp, det vill säga det finns en mängd olika aktiviteter som kan förknippas med Internetanvändning. Man kan spela spel, surfa, chatta och mycket mer. I denna uppsats använder vi begreppet enbart i bemärkelsen att man besöker webbsidor och surfar. På så sätt kan undersökningen fokuseras på användarupplevelser förknippade med webbsidoranvändning.

I interaktionen mellan användaren och datorn ingår inte bara gränssnittet på mjukvaran utan även fysiska gränssnitt som till exempel mus och tangentbord. Vid användning av Internet interagerar man inte heller endast med webbsidor som man befinner sig på utan även med webbläsaren. Målet med undersökningen är att studera estetikerna i webbsidors gränssnitt och därför kommer denna uppsats att avgränsas enbart till det grafiska gränssnittet.

I denna uppsats kommer vi inte mäta användarnas känslomässiga responsen och upplevelser vid interaktionen med webbsidor. Vi avgränsar oss enbart till upplevelser i samband med instrumentella och icke-instrumentella egenskaper av gränssnittsdesign.

Konsekvenserna av upplevelser i samband med browsning av webbsidor kommer inte att diskuteras i denna studie eftersom undersökningens fokus ligger på själva upplevelser och inte dess följder.

Eftersom vi har en begränsad tid för att skriva det här arbetet har vi avgränsat oss till åldersgruppen 20-30 för att minimera arbetet och undersökningen. Åldersgruppen 20-30 år är också en åldersgrupp som vi ”känner väl” och kan relatera till. Detta betyder att vi inte kan dra slutsatser om åldrarna utanför den här åldersgruppen.

## 1.5 Definitioner

*Användarupplevelse* – ett begrepp som används för att sammanställa alla aspekter av interaktionen med föremålet från användarståndpunkten (Mahlke, 2005). Dessa aspekter kan inkludera produktens användbarhet, effektivitet och produktivitet men även känslomässiga, estetiska och andra aspekter som till exempel nöje, glädje och tillfredsställelse i interaktionen.

*Användbarhet* – ISO definierar användbarhet som “extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use” (ISO, 1998). Vi anser att användbarhet kan ses som systemets förmåga att användas på ett lätt och effektivt sätt.

*Estetik* – ”Estetik” är direkt översättning av det engelska ordet ”aesthetics”. Enligt lexikonet (Combi Lexikon, 1973) används ordet estetik i svenska språket för att beskriva vetenskapen om det sköna. ”Aesthetics” på engelska kan förutom att hänvisa till vetenskapen användas för att beskriva ”an artistically beautiful or pleasing appearance” (The American Heritage Dictionary of the English Language, 2000). Det är i detta syfte kommer ordet estetik användas i uppsatsen.

*Genus* – ordet genus kan jämföras med det engelska ordet ”gender” och betyder kön men inte utifrån det biologiska perspektivet (som bara säger vilken typ av könsorgan en person har) medan utifrån det sociala perspektivet. Genus innebär ”socialt kön”, det vill säga den beskriver innebörden av att ha ett visst kön (Wiberg, 1999).

*Kognition* – är ett sammanfattande begrepp som används för att beskriva våra olika tankeprocesser såsom att bearbeta, minnas, varsebli, föreställa sig och många andra som gör att man lär känna sig själv och sin omvärld (Matlin, 2005).

*MDI (Människa-dator interaktion)* - är ett forskningsområde inom informatik som rör sig om samspelet eller interaktionen mellan människor och datorer. Ämnet är av tvärvetenskapligt karaktär och därför knyter samman flera andra forskningsområden inom datavetenskap (Wang, 1992; Dix, Finlay, Abowd & Beale, 1998).

## 2 METOD

*Följande kapitel presenterar hur vi genomfört vårt arbete samt vilken forskningsstrategi som format vår studie. Vi beskriver även vårt eget skapade ramverk och ramverken som det är baserad på. Ramverket hjälper oss strukturera och designa vår empiriska undersökning.*

---

### 2.1 Metodval

Det viktigaste steget i början av varje studie är valet av forskningsstrategi. Då väljer man mellan kvalitativt och kvantitativt angreppssätt. Vi valde att göra en kvalitativ explorativ studie för att få en överblick över ämnet och försöka beskriva och förklara de uppfattningar som finns runt ämnet. Sådana studier brukar ofta anta ett induktivt angreppssätt det vill säga undersökningen leder fram till generella slutsatser och möjligtvis teorigenerering (Bryman, 2002). Eftersom våra förkunskaper inte anses vara tillräckliga för att uttala en hypotes för att det inte finns tillräckligt mycket studier inom ämnet så kan man inte använda det deduktiva angreppssättet där man prövar sina hypoteser. Vi har dock till viss del närmat oss det deduktiva arbetssättet genom att låta den existerande teorin, som Bryman (2002) konstaterar ofta inte är mer än forskningslitteratur som rör ett område, prägla utformandet av vårt empiriska insamlade av material, till exempel enkät och intervjufrågor. Vi anser också att litteraturbearbetning behövs för tolkning av empiriska resultat och möjligen analytisk och teoretisk generalisering.

Kvalitativa studier brukar baseras på intervjuer och observationer. Av den anledningen att det vi vill ta reda på inte går att fånga med enbart intervjuer och observationer valde vi att använda oss av enkäter. Enkätundersökningar brukar präglas av kvantitativt angreppssätt därför anser vi att vår forskningsstrategi egentligen består av kvalitativa och kvantitativa metoder som kompletterar varandra. Enligt Bryman (2002) kan ett sådant tillvägagångssätt vara aktuellt då forskaren inte kan förlita sig enbart på en forskningsstrategi utan måste hitta stöd för resultaten med en andra strategi.

### 2.2 Litteraturinsamling - förstudie

Eftersom vi fick idén till vår uppsats utifrån en artikel "Aesthetics, visual appeal, usability and user satisfaction: what do user's eyes tell the user's brain?" av Lindgaard (2006) som vi fann på Internet började vår materialinsamling och litteraturgenomgång genom att undersöka referenser till denna artikel. Detta betyder att vi gjorde en manuell sökning av litteraturen som bestod av att leta referenslitteratur på Internet (artiklar, tidskrifter och uppsatser) och på biblioteket (böcker). Vi gjorde även en datorbaserad sökning i student databasen "Elin" (Electronic Library Information Navigator) och det är där vi funnit den största delen av den litteratur vi använt oss av. Detta gäller mest sökning av information inom MDI. Litteraturgenomgång som gäller genusforskning fick sin start i en annan uppsats – "Är den någon skillnad?" av Georén, Khorshidi och Thern (2002) där vi också kollade upp referenser för att få vidare information.

Först strävade vi efter att samla in så mycket referenslitteratur som möjligt för att få en bred överblick över litteraturen som finns inom våra intresseområden. Nästa steg var att avgränsa samlingen av litteratur. Litteratur som var mest relevanta för vårt arbete valdes ut.



Med vår förstudie ville vi skapa en gemensam teoretisk grund för vår undersökning. Vi fann att ingen litteratur behandlar våra intresseområden (Estetiken inom IT och Genus) tillsammans som en enhet, utan bara isolerade delarna. På grund av detta består den teoretiska grunden för vår undersökning av dem olika intresseområden behandlade var för sig.

Med hjälp av litteraturen utvecklade vi även ett generellt ramverk för vår undersökning. Detta ramverk beskrivs i delkapitlet Ramverk.

## 2.3 Litteraturkritik

Det nämndes tidigare att det inte finns någon litteratur som omfattar samtliga av våra intresseområden som studeras i detta arbete. På grund av detta tvingades vi att studera så mycket som möjligt av litteraturen som på något sätt kan relateras till vårt ämne. Eftersom det vetenskapliga kunskapsområdet Genus är relativt gammalt och etablerat antar vi att böckerna inom det ämnet är i hög grad pålitliga och teorierna beprövade. Det intresseområdet som är av större vikt för vårt arbete – estetiken inom IT – är ett nytt ämne och därför är litteraturen inom ämnet mer av explorativ karaktär samt mest i form av undersökningar och vetenskapliga artiklar. Vårt mål var att samla så mycket information inom ämnet som möjligt och det ledde till att vissa arbeten som vi läste var av mindre vetenskaplig och professionell karaktär. Med dessa källor var vi mycket försiktiga med och dem användes inte för skapandet av teorigrunden i arbetet utan möjligtvis för exemplifiering av vad som har gjorts tidigare.

Vi iakttar också att litteraturens kulturella och nationella bakgrund kan vara av stor vikt för vissa studier. Den litteraturen vi har byggt uppsatsen på kommer från en mängd olika kulturer och nationaliteter. Dock tar författarna hänsyn till denna aspekt och konstaterar tydligt till vilken grad kulturen och nationaliteten kan ha påverkat deras studier (Tractinsky, 1997; Lavie & Tractinsky, 2004).

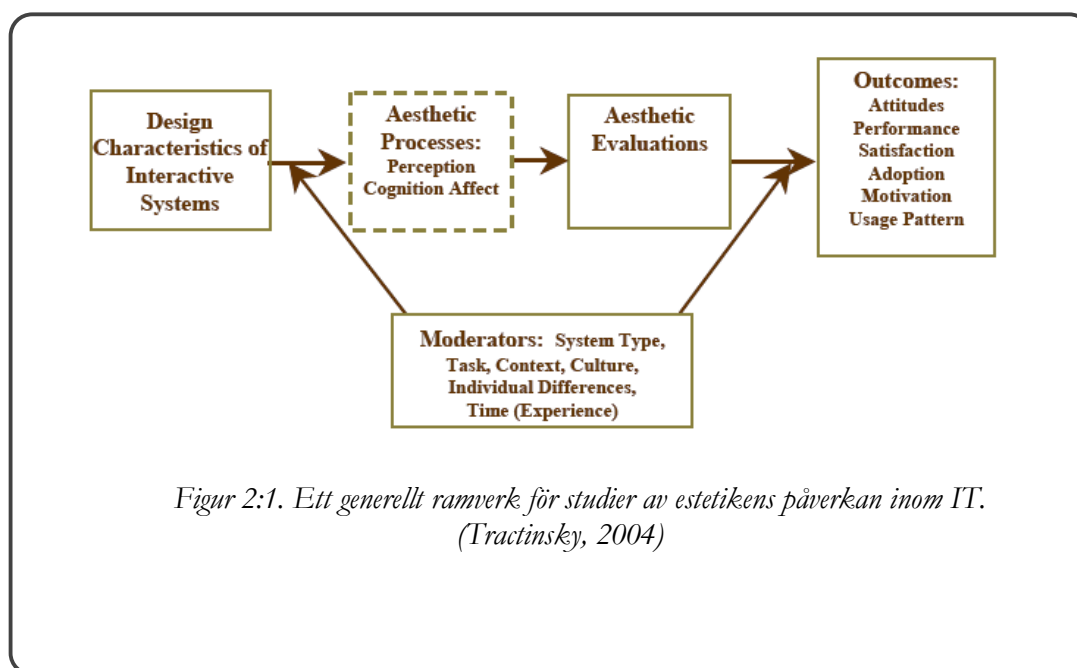
Stora delar av litteraturen har hämtats från Internet och Ekonomihögskolans interna databas. Källor som inhämtats genom vanlig sökning på Internet har vi uteslutande tagit från högskolor, vetenskapliga tidskrifter och statliga myndigheter. Detta gjordes för att källorna ska vara så tillförlitliga som möjligt.

## 2.4 Ramverk

Estetiken har inte studerats systematiskt inom ämnet Informatik och därför finns det inga fastställda riktlinjer på hur man ska gå tillväga när man forskar inom ämnet samt inga detaljerade ramverk för att genomföra sådana studier. Det har nämnts tidigare att vår uppsats fokus ligger på estetikens påverkan på användningen och användarupplevelsen. I den existerande litteraturen kring ämnet hittade vi två generella ramverk som är relaterade till vårt ämne: det ena är ramverket för studier av estetikens påverkan inom IT (Tractinsky, 2004) och det andra är för studier av användarupplevelse inom IT (Mahlke, 2005). I och med att dessa två ramverk täcker vårt intresseområde valde vi att titta närmare på dem innan vår egen undersökning påbörjades.

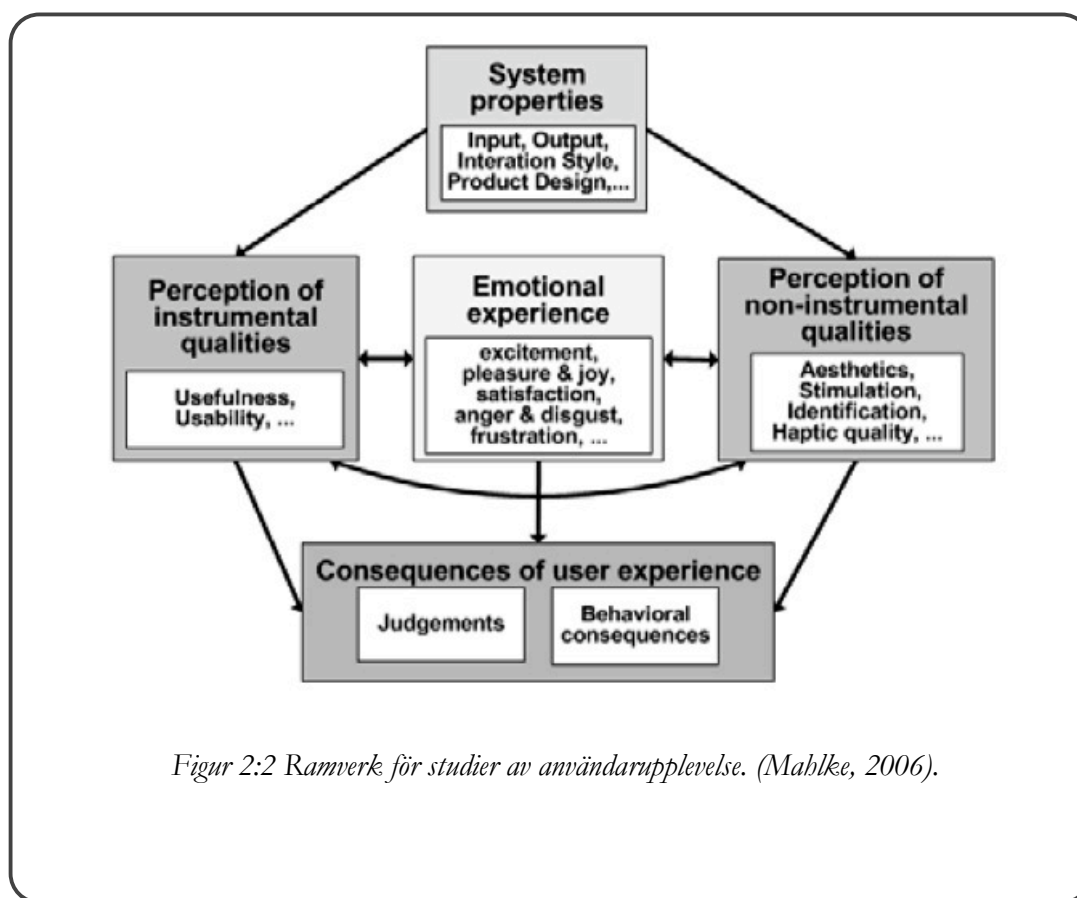
Tractinskys ramverk för studier av estetikens påverkan inom IT presenteras i figur 2:1. Design Characteristics (designegenskaperna) refererar till systemegenskaperna som ska studeras som oberoende variablerna i undersökningen. Forskare får studera dessa egenskaper som objektiva eller subjektiva variabler. Med Aesthetic Processes menar

Tractinsky (2004) dem känslö- och kognitionsprocesser som sker i samband med interaktionen. Dessa processer är inte helt utstuderade och förstådda än och är bara tangentiella till IT forskning. De är ändå centrala i interaktionen eftersom de genererar IT-relaterade resultat, som till exempel användarnas uppfattningar om systemet, effektivitet och prestationsförmåga, användartillfredsställelse, etc. För studier av estetikens påverkan inom IT krävs det inte att man förstår dessa processer, dock skall man känna till att dessa processer finns. Aesthetic Evaluations refererar till estetiska utvärderingar och reaktioner som ligger på högre (ytligare) nivå och kan till en viss gräns identifieras och mättas. Dessa är av stort intresse för IT-forskare. Tractinsky (2004) menar att det är viktigt att försöka identifiera IT-relaterade dimensioner av estetiska utvärderingar för att kunna djupare analysera specifika design egenskaperna och dess konsekvenser. Med Outcomes menar Tractinsky konsekvenser av estetiska aspekter av interaktionen, som till exempel problemlösandet, beslutsfattandet, allmänna åsikter om systemet, intresse och systemadoption, osv. Moderators eller Moderating Variables är dem variabelerna som också kan påverka effekterna av designen. Dessa variabelerna innefattar typ av system, uppgifter som ska utföras, i vilket sammanhang systemet ska användas, kulturella och individuella egenskaper, erfarenhet, motivation, osv. Man undrar, till exempel, i fall användare påverkas av estetik enbart vid frivillig användning av IT (Tractinsky, 2004).



Figur 2:1. Ett generellt ramverk för studier av estetikens påverkan inom IT.  
(Tractinsky, 2004)

Följande stycke beskriver det andra ramverket – Mahlkes ramverk för studier av användarupplevelse inom IT – som presenteras i figur 2:2. Detta ramverk liksom Tractinskys (2004) är av relativt generell karaktär. Mahlke (2005) menar att detta ramverk integrerar relevanta delar av användarupplevelse och agerar som en bas för vidareforskning. System properties avser de systemegenskaper vars påverkan man vill studera. Perception of instrumental qualities refererar till användarnas upplevelser och uppfattningar kring uppgiften, effektiviteten, användbarheten osv. Perception of non-instrumental qualities syftar på egenskaper som inte är direkt kopplade till användaruppgifter, det vill säga estetik, motivation, med mera. Emotional Experience handlar om känslor och användartillfredsställelsen. Sista delen i ramverket är konsekvenserna av användarupplevelser.

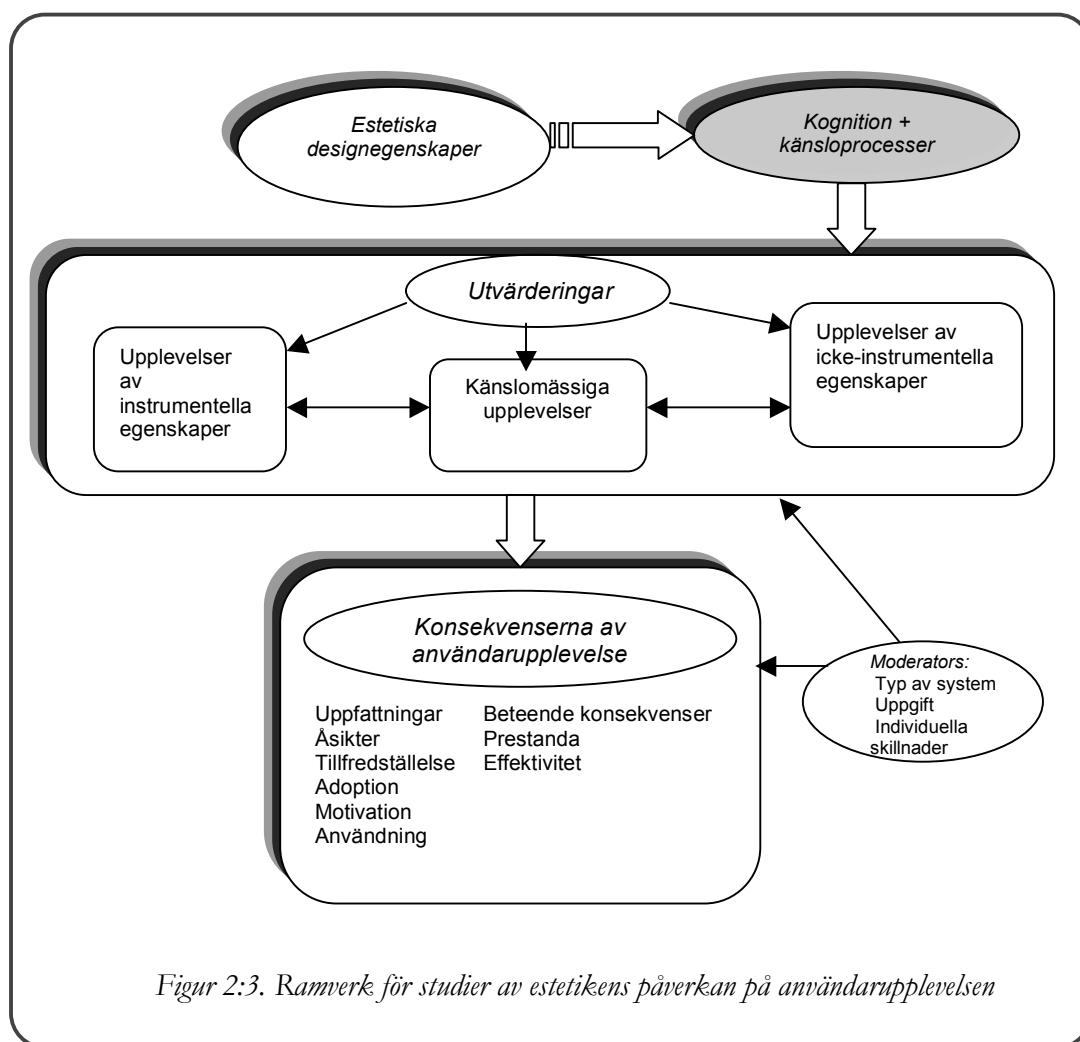


Figur 2:2 Ramverk för studier av användarupplevelse. (Mahlke, 2006).

Dessa två ramverk som beskrivs här har mycket gemensamt. Båda ramverken börjar med att man identifierar någon systemegenskap (eller flera) vars påverkan ska studeras samt slutsteget i bägge ramverken är konsekvenserna av interaktionen med angivna systemet. Den stora skillnaden mellan ramverken är att Tractinskys (2004) ramverk fokuserar endast på estetiska upplevelser och utvärderingar som i förhållande till konsekvenserna av interaktionen. Nackdelen med Tractinskys ramverk är att den är alldeles för generell och inte täcker andra aspekter av interaktionen som är ej estetiska. Mahlkes (2005; 2006) ramverk omfattar däremot fler aspekter av interaktionen i förhållande till konsekvenserna, som till exempel upplevelser i samband med instrumentella egenskaper samt känslor. Även om man vill studera enbart estetiken och dess påverkan på användaren måste man ta hänsyn till andra systemegenskaper och upplevelser eftersom användarupplevelsen påverkas av flera olika faktorer och dess samverkan. Därför anser vi att Tractinskys (2004) ramverk inte är fullständigt och tillför inte en komplett bild av användarupplevelseprocesser. Mahlkes (2005; 2006) ramverk saknar dock flera viktiga aspekter som i stället finns i Tractinskys (2004) ramverk. Mahlke (2005) tar till exempel inte hänsyn till ”moderators” som också kan påverka användarupplevelsen och dess konsekvenser. Det syns inte heller att det finns känslö- och kognitionsprocesser som ligger bakom upplevelser.

Dessa ramverk var för sig täcker alltså inte hela vårt intresseområde. Därför utvecklade vi vårt eget ramverk för studier av estetiken och användarupplevelsen inom IT utifrån dessa ramverk. Vårt ramverk är alltså en sorts sammanställning av Tractinskys (2004) och Mahlkes (2005; 2006) ramverk.

Figur 2:3 visar vårt ramverk för studier av estetikens påverkan på användarupplevelsen. Ramverket börjar med identifiering av egenskaper man vill studera som oberoende variabler. Mahlkes (2005; 2006) ramverk möjliggör studier av allmänna systemegenskaper som inte behöver ha någon koppling till estetik. Eftersom vårt arbetes fokus ligger på estetik ska man i den första delen av ramverket på samma sätt som i Tractinsky's ramverk identifiera estetiska designegenskaper. Nästa steg i ramverket är de estetiska processer som Tractinsky (2004) beskriver i sitt ramverk. Vi kallar denna del av ramverket för "kognition och känslprocesser" för att förtydliga att det är just dessa processer som ligger bakom utvärderingar och upplevelser. Vi har nämnt tidigare att trots att dessa processer är centrala kräver inte studier inom IT detaljerad förståelse för dessa processer. Efter processerna kommer utvärderingar av systemet. Tractinsky's (2004) ramverk refererar enbart till estetiska utvärderingar men i vårt ramverk skall man ta hänsyn till andra typer av upplevelser såsom beskrivs i Mahlkes (2005; 2006) ramverk. Dessa är upplevelser i samband med de instrumentella och icke-instrumentella egenskaperna, samt även känslomässiga upplevelser. Det är dessa upplevelser tillsammans och samspelet mellan dem som påverkar den övergripande användarupplevelsen och konsekvenserna av den (Mahlke, 2005).



Sista steget i ramverket är konsekvenserna av upplevelsena. Dessa konsekvenser kan vara båda - beteendemässiga och känslomässiga, såsom åsikter, tillfredsställelse och attityd gentemot det studerade systemet. Dessa känslomässiga konsekvenser skall dock inte förväxlas med känslomässiga upplevelser i den föregående delen av ramverket.

Känslomässiga konsekvenser är mer komplexa och långsiktiga känslor och omdömen medan känslomässiga upplevelser är omedelbara reaktioner.

I vårt ramverk inorporerade vi även ”moderators” från Tractinskys ramverk. Det är viktigt att framhålla att det finns andra aspekter vid interaktionen med ett informationssystem som kan dämpa (eller möjligtvis förstärka) effekten av icke-instrumentella eller instrumentella egenskaper. Det kan vara svårt att identifiera och mäta effekten av sådana moderators, men man skall vara medveten om att ett sådant fenomen finns.

Detta ramverk för studier av estetikens påverkan på användarupplevelsen är inte heller fullständig. Det ger dock en bättre överblick över det som sker vid användning av ett system i form av användarupplevelser och relationer mellan dem olika delar i interaktionsprocessen.

## **2.5 Empiriska undersökningar**

Den empiriska undersökningen utgör den centrala delen i denna uppsats. Den är tänkt att skapa bättre överblick över vårt intresseområde samt fördjupa förståelsen och insikten i dem uppfattningar som finns inom ämnet. Den är också tänkt att skapa en bas för vidare studier inom ämnet.

I vår empiriska undersökning använde vi oss av två datainsamlingstekniker: enkät och intervju. Kvalitativa undersökningar brukar byggas kring intervjuer och djupare studier av människor, deras upplevelser och erfarenheter (Bryman, 2002). Därför tyckte vi att intervjuer skulle ge oss större förståelse för ämnet samt bättre underlag för analysen med djupare och personligare information. Personliga intervjuer är viktiga för vår studie eftersom estetik är en subjektiv upplevelse. Dessa intervjuer kompletterades dock med ett experiment som innefattade en enkätundersökning. Enkät som är karakteristiskt av en kvantitativ undersökning (Bryman, 2002) möjliggjorde insamling av data som var svår att fånga med intervjuer.

### **2.5.1 Respondenter**

Vid en kvantitativ studie är valet av respondenterna mycket viktig, eftersom dessa respondenter måste vara lämpliga för den population som undersöks (Bryman 2002). Bryman nämner några olika metoder för hur ett urval av respondenter kan gå till. Vi valde att tillämpa ett bekvämlighets urval. Det blev ett bekvämlighets urval eftersom de intervjuade respondenterna var personer som var tillgängliga och hade tid att svara på enkäten och bli intervjuade. Vi ansåg att detta urvalssätt skulle ge oss en bra spridning på webbansvarandarna eftersom de inte skulle ha samma bakgrund eller förutsättningar. De enda kraven vi hade på våra respondenter var att de var regelbundna dator- och Internetanvändare och att dem var mellan 20 och 30 år gamla. Samtliga kvinnliga respondenter är svenska studenter där en av dem läser Informatik, resten är studenter som inte läser IT inriktade kurser. Av de manliga respondenterna jobbar två stycken på ett IT företag och resterande inom byggbranschen. Sammanlagt valde vi 10 respondenter, 5 kvinnor och 5 män. Antalet 10 valdes eftersom vi ansåg att det var ett lämpligt antal för vår undersökning, det skulle inte bli för mycket databehandling men ändå tillräckligt för att kunna göra en jämförelse.

### **2.5.2 Stimuli**

Först genom Internetsökning valdes 10 webbsidor och efter några granskningar och jämförelser 6 av dessa webbsidor utvaldes för experimentet (se figur 2:4). I urvalsprocessen använde vi oss av följande principer: vi valde webbsidorna som var på engelska och riktade sig mot människor som bor i USA, för att detta skulle minska chansen att webbsidorna blev igenkända. Testpersonerna fick även kommentera i fall dem hade redan sett dessa webbsidor förut. Inga av respondenterna kände igen webbsidorna. Det att webbsidorna var inriktade mot amerikanskt målgrupp har ingen betydelse för experimentet eftersom vi fokuserar på enbart visuella egenskaper som inte påverkas av till exempel språket.

För att kunna testa estetikens påverkan på användarupplevelsen var vi tvungna att välja webbsidor med olika typer av grafiska design. Hälften av webbsidorna skulle vara klassiskt och pragmatiskt utformade och den andra hälften skulle vara mer unik och kreativ i sin design. För att bedöma webbsidorna som klassiskt utformade eller kreativt utformade använde vi oss av Lavie och Traktinskys (2004) estetiska dimensioner. Det går tyvärr inte att göra en helt objektiv bedömning även när man följer ovannämnda författarnas riktlinjer, men genom att utföra bedömningen av två personer tillsammans (författarna till uppsatsen) försökte vi nå högre objektivitet.

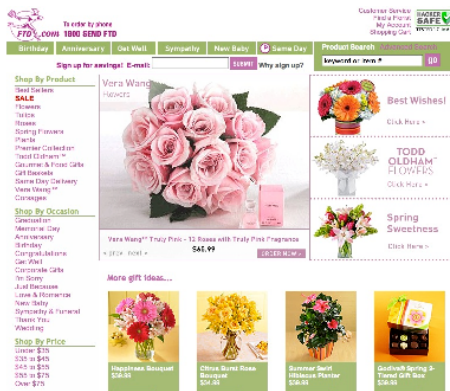
Olika ämne valdes för webbsidorna eftersom det var svårt att hitta stor variation av design på webbsidorna med samma ämne. Ämnet kan påverka upplevelser av webbsidan men genom att noggrant beskriva för respondenterna syftet med undersökningen (det vill säga att vi fokuserar på utseendet) och ställa frågor med fokus på estetik och utseendet försökte vi minimera risken att ämnet påverkar upplevelsen vid interaktionen med valda webbsidor.



Webbsida 1: [www.officemax.com](http://www.officemax.com)



Webbsida 2: [www.motorcycle-usa.com](http://www.motorcycle-usa.com)



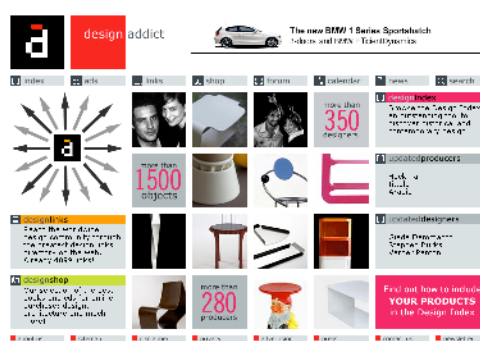
Webbsida 3: [www.ftd.com](http://www.ftd.com)



Webbsida 4: [www.1800flowers.com](http://www.1800flowers.com)



Webbsida 5: [www.saxonmotorcycles.com](http://www.saxonmotorcycles.com)



Webbsida 6: [www.designaddict.com](http://www.designaddict.com)

Figur 2:4. Webbsidorna som användes i den empiriska undersökningen.

### **2.5.3 Genomförande**

Här beskrivs vårt tillvägagångssätt vid planering, utformning och genomföring av undersökningen.

Innan undersökningen påbörjades gjordes det en pilotstudie med en person som följde alla anvisningar, fyllde in enkäten och blev intervjuad av oss. Denna pilotstudie gjordes för att utvärdera formuleringen av frågor och ordval. Två frågor valdes bort efter pilotstudien för att de var svårtolkade och uppfattades som förvirrande.

Under själva undersökningen visades en webbsida för testpersonen först i ca 10 sekunder och del 1 av enkäten (första intrycket) fylldes i. Efter detta fick personen en uppgift som skulle utföras på webbsidan och när denna uppgift var avklarad fylldes i del 2 av enkäten. Syftet med uppgiften som skulle utföras var att användaren skulle bläddra genom webbsidan och få uppleva interaktionen med den. Del 1 av enkäten representerade första intrycket användaren fick, medan del 2 skulle visa användarens respons på webbsidan efter en kortare användning. Detta genomfördes med alla sex webbsidor. Alltså, varje respondent fyllde i en enkät bestående av två delar för varje webbsida. Intervjun med respondenten genomfördes efter webbexperimentet var avklarad.

#### **2.5.3.1 Intervjuedesign**

Intervjuer vi gjorde skulle kännetecknas av kvalitativ forskningstekniker och därför genomförde vi semistrukturerade intervjuer. Dessa ger större flexibilitet till både intervjuare och respondenten för att täcka alla relevanta för studiens område (Bryman, 2002). Intervjuguide med frågor som måste ställas under intervjun förbereddes i förväg men under intervjuernas gång ställdes ett flertal frågor som byggdes vidare på respondenternas svar. Det var viktigt att alla av de fördefinierade frågorna ställdes under intervjuns gång för att resultaten från intervjuerna kunde sammanställas och jämföras på ett effektivt sätt. Detta är även viktigt för att god reliabilitet skall åstadkommas (Bryman, 2002).

#### **2.5.3.2 Enkätdesign**

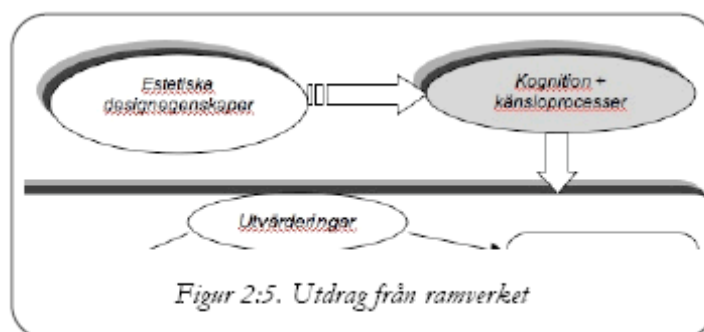
I enkäten valde vi att använda oss enbart av slutna frågor. Denna teknik valdes av flera anledningar. Slutna frågor gör det lättare att bearbeta samt jämföra resultat. Eftersom vi försöker identifiera skillnader mellan kvinnor och män är det viktigt för oss att kunna göra en jämförelse på resultaten. Enkät med slutna frågor är också mycket lättare att fylla i och därför får man resultat snabbare. Eftersom respondenterna har bara några alternativ att välja på kan detta minska missförstånd och tolkningsproblem från bägge sidorna. (Bryman, 2002).

För att få svar på våra slutna frågor använde vi oss av 7 punkters Likertskala. Vi valde denna format för att det möjliggör jämförelse av hur starkt respondenterna reagerar på påståenden i enkäten (Bryman, 2002). 7 punkter gör lättare för respondenten att välja det alternativ som passar honom/henne bäst. Den ger även möjlighet att välja mellanalternativet i fall man är osäker eller inte har någon speciell åsikt.

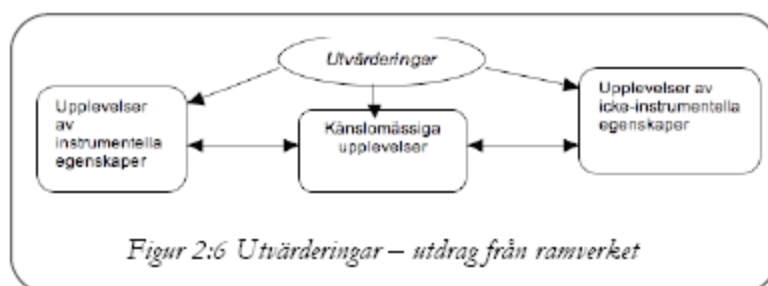


### 2.5.3.3 Tillvägagångssättet vid utformning av intervjuguiden och enkätfrågorna

Planering och design av enkäten och intervjun började med identifiering av vad det är för information vi ville få ut från undersökningen. Det var i form av frågor samt enstaka ord och fraser som antecknades i en brainstorming process. Dessa frågor och ord identifierades med hjälp av teorin, det vill säga granskning av teorin och den existerande litteraturen. Här spelade också vårt ramverk för studier av estetikens påverkan på användarupplevelsen den centrala rollen. Enligt ramverket ska studien påbörjas med identifiering av designegenskaper vars påverkan man vill studera (se figur 2:5). Vår uppsats fokuserar inte på någon speciell designegenskap utan estetikens i allmänhet, men för att möjliggöra en bättre datainsamling, analys och jämförelse mellan könen identifierades det ett antal estetiska grunddrag. Vi baserade dessa grunddrag främst på Lavie och Tractinsky's (2004) två estetiska dimensioner: den klassiska och den expressiva. Dessa dimensioner beskrivs i mer detalj i teorikapitlet.



Enligt ramverkets mellersta del (se figur 2:6) består användarupplevelse av utvärderingar och upplevelser av instrumentella och icke-instrumentella egenskaper samt även känslomässiga upplevelser. Alltså, för att kunna studera och jämföra estetikens påverkan på användarupplevelse hos kvinnor och män måste man identifiera även icke-instrumentella egenskaper. Därför i planeringen av enkätundersökningen fastställde vi vilka icke-instrumentella egenskaper och upplevelser i samband med dem vi vill undersöka. Dock avgränsade oss här enbart till upplevelser i samband med instrumentella och icke-instrumentella egenskaper och bestämde att inte försöka undersöka och mäta känslomässiga upplevelser vid interaktionen.

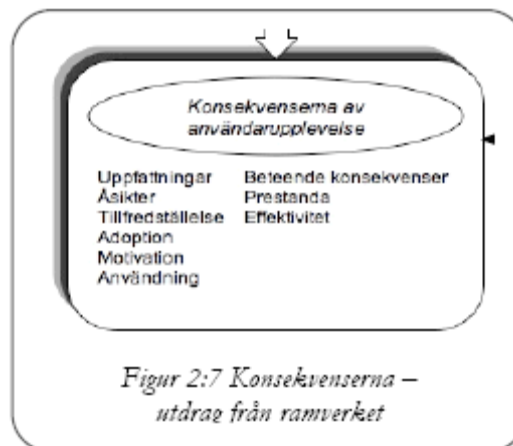


Nästa steg var att ta hänsyn till sista steget i ramverket – konsekvenserna av användarupplevelse (se figur 2:7). Det var mest i utformningen av intervjuguiden som vi tittade på denna del av ramverket. Fokus i uppsatsen ligger på själva användarupplevelsen

och inte så mycket på konsekvenserna, därför avgränsade vi oss till att inte gå in djupt i detta område.

I vår undersökningsplanering tog vi även hänsyn till moderators (se hela ramverket figur 2:3). I experimentet användes samma typ av system och samma typ av uppgifter utfördes av respondenterna så att dessa inte skulle påverka våra resultat. Dessutom ingick i intervjun frågor som skulle efterfråga respondenternas benägenhet att beakta estetiken inom mjukvarudesign.

Det slutliga steget i utformning av enkäten och intervjuguiden var att granska våra anteckningar och formulera lämpliga frågor.



Figur 2:7 Konsekvenserna –  
utdrag från ramverket

#### 2.5.4 Bortfall

Enkäten var utformat på så sätt att det fanns frågor av motsägande karaktär. Detta gjorde möjligt för oss att bedöma i fall personen som fyllde i enkäten tog hänsyn till frågorna och verkligen tänkte genom svaren. Med hjälp av dessa frågor identifierades en av enkäten som ej användbar och användes inte i analysen. Eftersom detta upptäcktes innan hela undersökningen var genomförd gjorde vi fler enkätdatainsamlingar och intervjuer än vad vi planerade från början. Därför behövde inga kompletterande tester göras efter undersökningen var avslutat för att ersätta bortfallet och behålla kvaliteten på insamlade data.

#### 2.5.5 Databehandling

Det finns inga etablerade och allmänt accepterade metoder för att analysera kvalitativa data (Bryman, 2002). Man måste dock på något sätt tolka sina data och därför finns det åtminstone relativt klara riktlinjer för hur man ska gå tillväga. Kvalitativdataanalys innebär att man försöker strukturera och tolka insamlade data och därmed generera allmänna slutsatser och/eller teorier (Bryman, 2002).

Vår databehandlingsprocess började med genomgång och granskning av data insamlade under intervjuerna. Redan vid första genomgången började intressanta begrepp och uppenbara förhållanden identifieras. Man märkte direkt att vissa begrepp och förhållanden förekom flera gånger i olika intervjuer. Enligt Bryman (2002) kallas denna process för kodning. Denna process utgår på att man identifierar och sätter namn på olika delar av data som verkar vara av stor betydelse för generering av teorin (Bryman, 2002). Efter flera genomgångar formades vissa kategorier och data organiserades och strukturerades enligt dem. Så fort detta var avklarat bearbetning av data insamlade med hjälp av enkäter inleddes.

Data insamlade med hjälp av enkäter var av kvantitativ karaktär och analyserades genom att sammanställa resultat från samtliga kvinnliga och manliga respondenter men även genom att titta på enskilda respondenternas svar. Dessa data skulle sammanställas med data från intervjuerna och komplettera intervjudata för att ge oss bättre överblick och djupare förståelse för ämnet. Bearbetningen av data insamlade via enkätundersökningen var präglad av kvalitativforskningsstrategi, där exakta siffror inte var signifikanta för analysen utan tolkning och innebörden av respondenternas svar som var av stor betydelse för analysen. För att kunna bedöma i fall det finns någon skillnad i upplevelser och bedömningar endast resultat med skillnad på mer än 0.5 ansågs som en säkerställd skillnad.

De koder som formades under processen försökte vi ständigt koppla och relatera till vår insamlade litteratur. Detta gjordes för att kunna finna mönster i insamlade data samt hitta stöd till våra observationer i existerande teorin. Enligt ramverket befann vi oss under analysen för det mesta i den mellersta delen av ramverket (se figur 2:3) där utvärderingar och upplevelser framställs. Vårt mål var att hitta relationer mellan dem olika typer av upplevelser och jämföra hur dem hos kvinnor och män.

## 2.6 Validitet och reliabilitet

Validitet och reliabilitet är en viktig del av undersökningsarbeten. Enligt Bryman (2002) ska en forskningsundersökning uppnå god reliabilitet och validitet. Dessa gäller mest kvantitativa forskningsstrategier men flera forskare har försökt tillämpa dessa kriterier på kvalitativa studier. Andra forskare hävdar att dessa kriterier inte är tillämpliga i kvalitativa undersökningar eftersom de grundas i kvantitativ forskning (Bryman, 2002). Vår undersökning blandar in metoder från båda kvalitativa och kvantitativa forskningsstrategier, men vår fokus ligger inte på de insamlade resultatsiffrorna och hur väl de representerar verkligheten utan på innebörden av respondenternas svar. På grund av detta var det viktigt för oss att våra intervju- och enkätfrågor var utformade på rätt sätt och att de uppfattades på det sätt vi hade tänkt oss. För att försäkra oss att så var fallet genomförde vi en pilotstudie vilket ledde till ändring av vissa formuleringar samt borttagning av två enkätfrågor.

Den stora anledningen till varför vi använde oss av två forskningsmetoder (kvalitativ och kvantitativ) var att vi ville försäkra att vår undersökning skulle uppnå högre validitet. Vi ansåg att med enbart en kvalitativ metod skulle vi inte kunna samla in tillräckligt med relevanta data för att genomföra en bra analys.

För att uppnå högre validitet i vårt experiment försökte vi välja en så enhetlig grupp av respondenter som möjligt. Först och främst, valde vi dem som var regelbundna dator och Internet användare. Åldern ansåg vi vara en viktig aspekt och därför var våra respondenter mellan 20 och 30 års gamla. Vi tyckte att om man tog med yngre och äldre personer skulle det medföra större problem i analysen. Våra respondenter hade dock olika bakgrund när det gäller utbildning och/eller yrke.

Under själva experimentet var det viktigt att inte störa eller påverka respondenten på något sätt. Man skulle vara professionell under experimentets gång samt inför experimentet skulle man noggrant förklara vad som ska hända och hur man ska gå tillväga, så att inga onödiga frågor skulle störa processen under själva experimentet. Under intervjuerna var det viktigt att vara så objektiv som möjligt och påverka respondenternas svar genom att ställa ledande frågor. (Bryman, 2002).

Val av testmaterialet (stimuli) kan också påverka rapportens validitet (Bryman, 2002). Först och främst, var det viktigt för vår undersökning att försäkra oss om att webbsidorna vi använde hade aldrig använts av respondenterna. Av den anledningen valde vi enbart webbsidorna som var avsedda för befolkningen i USA. Det var även viktigt för oss att webbsidorna skulle ha olika estetiska design, det vill säga vissa webbsidor mindre snygga och tilltalande och vissa sidor med högre grad kreativitet i designen.

För att högre validitet och reliabilitet ska uppnås måste man även utföra databearbetningen och analysen på rätt sätt. Eftersom vi var två som arbetade med undersökningen, skulle vi försäkra oss att vi bearbetade och analyserade data på samma sätt. Detta gjorde vi genom att först och främst, genomföra analysen tillsammans. För det andra, diskuterade vi hur vi skulle gå tillväga i databehandlingen innan själva analysen påbörjades.

### 3 ESTETIK OCH GENUS

*Detta kapitel omfattar en teoretisk begreppsinsamling där begrepp som estetik och genus beskrivs i förhållande till IT. Denna kunskap är ett viktigt hjälpmedel för att senare i vårt arbete kunna analysera och diskutera om estetiska aspekter inom IT utifrån könsperspektivet.*

#### 3.1 Bakgrund till estetiken

Estetiken eller skönheten har intresserat forskare sedan forntiden. Vitruvius, som var den första kända teoretikern inom arkitektur, ansåg att alla föremål skulle uppfylla tre grundläggande krav – Firmitas (form), Utilitas (funktion) och Venustas (skönhet) (Tractinsky & Hassenzahl, 2005; Lavie & Tractinsky, 2004). Detta betyder att skönheten ansågs vara en lika viktig egenskap som både formen och funktionen. Sedan dess har olika forskare försökt definiera och förklara skönhet och dess innebörd. Att förklara varför vissa inte såg skönheten var dock ingen lätt uppgift på grund av att i många år betraktades skönheten vara något som fanns i själva objektet. Det var på 1700-talet som Kant omdefinierade skönheten med påståendet att ”beauty is in the eye of the beholder” (Frohlich, 2004). Ungefär vid den tiden myntades också begreppet ”estetik” (Berlyne, 1974). Idag har forskare fortfarande svårt att rättfram påstå ifall erfarenheter och upplevelser i samband med det estetiska är objektiva eller subjektiva. Enligt experimentell forskning och kognitionsteorier om estetisk perception för modern konst varierar uppfattningarna beroende på de interpersonella skillnaderna i smaken (Hartmann & Sutcliffe, 2005). Egenskaperna som påverkar estetiska upplevelser som till exempel förtrogenhet eller nyhet, varierar mycket med personliga erfarenheter. De flesta moderna teorier inom estetik antar därför en ”interaktionistisk” position där estetiska uppfattningar beror på både: objektet och den individuella stimulansen (Porteous, 1996 i Lavie & Tractinsky, 2004). Estetiska upplevelser kan sägas vara en sorts nöje upplevd som respons till ett objekt (Frohlich, 2005).

#### 3.2 Estetiken inom IT

Som tidigare nämnts har IT branschen mest fokuserat sig på effektivitet och användbarhet. Idag har estetiken fått mer och mer uppmärksamhet och lett till att den börjat bli lika viktig som användbarheten. Det dock viktigt att påpeka att man inte ska byta ut användbarheten mot estetiken utan dessa två egenskaper ska kunna existera på samma gång. Forskare som Fogarty, Forlizzi och Hudson (2001) menar att informationsteknologin alltid har värderats efter dess användbarhet och effektivitet vid problemlösningar men att nya krav på teknologin uppstått som till exempel önskvärdhet. Orsaken till att nya krav uppkommit beror på att IT har flyttat sig från arbetsmiljön in till våra vardagsliv. Hemanvändarnas användbarhetsförväntningar skiljer sig exempelvis åt mot dem som förväntas på jobbet (Renshaw, 2006). Hemma kräver man nuförtiden mer njutning, glädje, skoj och spänning.

Litteraturen om användbarhet refererar ofta till gestaltpsykologiska principer som riktlinjer för en användbar design (Tractinsky & Hassenzahl, 2005). Gestaltningsreglerna syftar på egenskaper som symmetri, balans, och närhet (Hartmann & Sutcliffe, 2005). Gestaltpsykologiska principer är starkt kopplade till visuell perception (Pickford, 1972) och det betyder att användbarhet blir en grund för estetiken. Författarna Hassenzahl och Tractinsky anser att systemutvecklaren och webbutvecklaren kan stanna på

användbarhetsnivån i sin design men att dem även kan fortsätta och utveckla designen vidare och föra den till en hel annan nivå (Tractinsky & Hassenzahl, 2005).

Två estetiska dimensioner har identifierats inom gränssnittsdesign: den klassiska och den expressiva. Studien (Lavie & Tractinsky, 2004), där dessa dimensioner igenkänns utgår på att utveckla och utvärdera en mätskala för den upplevda visuella estetiken av webbsidor. Den klassiska dimensionen hänvisar till sådana egenskaper som tydlighet, estetik, symmetri och visuell renlighet. Denna dimension är starkt kopplat till gestaltungsreglerna. Den expressiva dimensionen refererar till mer idérika aspekter av gränssnittsdesign såsom kreativitet, speciella effekter, egenart, lockelse och spänning. Studiens författare fann att det är genom den klassiska dimensionen som estetiken är starkt kopplat till användbarheten (Lavie & Tractinsky, 2004), då denna dimension omfattar egenskaper som även används i design av användbarheten hos gränssnitt.

Behovet för estetiken inom IT är inte allmängiltig. Alla är inte lika känsliga och alla påverkas inte lika lätt av ett estetisk tilltalande design. Att många användare modifierar utseendet på datorskrivbordet och andra applikationer visar att många bryr sig om estetiken. Idag har man bland annat möjligheten att ändra skins på dem flesta datorprogram. (Tractinsky & Hassenzahl, 2005).

### **3.3 Känslor och kognition**

“When you put personalized imagery in a user interface, the user's relationship to the technology becomes emotional rather than cognitive.” – säger Eric Gould Bear (citerat i Koeppel, 2000) som är chef i ett användargränssnittsdesign företag. Den här tendensen att fokusera på utseendet av datorprogram ledde fram till att studier har gjorts som påpekar att känslor är en viktig faktor inom MDI (Brave and Nass, 2002). Under många år var känslor ett ostuderat fenomen men nu har forskare kommit fram till att känslprocesser påverkar funktionaliteten av det kognitiva systemet (Norman, 2004). Känslor förändrar hjärnans sätt att lösa problem, de står till grund för våra val och handlingar. Vissa forskare påstår att känslomässiga responsen och reaktioner föregår kognitiva när det gäller uppfattningar och bedömningar samt har en effekt som varar länge trots kognitionsprocesser (Lindgaard & Dudek, 2003).

Norman (2004) beskriver ett fall där en psykolog, Alice Isen, upptäckte att människor har lättare att lösa lite svårare och mer kreativa problem om man gör dem glada och får dem att må bra. Det vill säga, om man mår bra presterar man bättre inom sådana aktiviteter som brainstorming och granskning av mångfald alternativ. Isens undersökning visade med andra ord att tankeprocesserna breddar ut sig, blir mer kreativa och upptäckningsrika när man är glad och avspänd.

Norman (2004) föreslår också en modell för mänskligt beteende som sammanför känsl- och kognitionsprocesser. Modellen består av tre nivåer där varje nivå har sitt eget sätt att utvärdera (känslor) och tolka (kognition) omvärlden. Den lägsta nivån heter Reaktionsnivån (eller Visceral Level) och där händer snabba bedömningar om situationen som till exempel att något är bra eller dåligt, säkert eller farligt och så vidare. Det är på denna nivå som känslprocesser börjar. Sedan skickar denna nivå signaler till de högre nivåerna. Beteendenivån kommer därefter och det är här vårt inlärda beteende inträffar. Den sista nivån heter Reflektionsnivån och här har vi högre nivå processer. Det viktiga med den här modellen är att den visar att känslor har stor betydelse för beteendet för att

våra tankar inträffar efter att vårt känslsystem har bearbetat informationen (Tractinsky & Zmiri, 2006).

### **3.4 Känslor och estetiken**

Tractinsky & Zmiri (2006) jämför Normans modell med en liknande beteende modell som Rafaeli and Vilnai-Yavetz (2004) föreslår. Rafaeli och Vilnai-Yavetz föreslår att den estetiska prägeln är direkt kopplat till känslor. Norman (2004) nämner också att på reaktionsnivån kan känslorna påverkas av utseendet, det vill säga estetiken. Tractinsky och Zmiri (2006) säger att känslomässiga estetiska utvärderingar kan ske på olika nivåer och att den första äger rum på den lägsta nivån. Med andra ord menas det att estetiken avgör stämningen för resten av interaktionen, detta påstår även Tractinsky, Cokhavi och Kirschenbaum (2004). De menar att vårt känslomässiga system kan ha väldigt snabba reaktioner men att det även finns andra sorters känslomässiga respons som bestäms sakta och innefattar kognitionsprocesser. Den snabba reaktionen är det första intrycket och det är det som kan starkt påverka efterföljande processer som till exempel kognitionsprocesser.

### **3.5 Estetikens betydelse för IT**

Forskningen inom MDI har nu börjat komma fram med bevis på betydelsen av estetiken för IT. Detta gäller både programvaran och hårdvaran. Lavie och Tractinsky (2004) säger att estetiken kan agera som förhöjningsfaktor för önskan efter produkten. Schenkman och Jönsson (2000) finner att estetiska aspekter av gränssnitten spelar en viktig roll i att forma användarnas inställningar och åsikter, särskilt när det gäller webben. Forskarna finner även att skönheten är den avgörande faktorn när det gäller helhetsintryck och val av webbsidor. van Der Heijden (2003) finner liknande argument i sin studie av en nederländsk webbportal. Han finner också att estetiken påverkar uppfattningen av diverse egenskaper av webbsidor, till exempel, användarna upplever webbsidor som att de är lätta att använda. När användarna upplever sidor som användbara upplever dem sidorna även som tillförlitliga säger Syarief och Hibino (2006). De menar att estetiken även kan påverka hur man upplever sidorna utifrån säkerhets- och pålitlighetsperspektiven. Estetiska egenskaper kan göra produkter lättaccepterade och höja dess värden och önskvärldheten (Tractinsky, 2005).

Det var inte bara van Der Heijden (2003) som fann en koppling mellan estetiken och den upplevda användbarheten. Kurosu och Kashimura (Tractinsky, 1997) var dem första som gjorde en studie där de fann en stark relation mellan dessa två variabler. Tractinsky (1997) upprepade Kurosu och Kashimuras undersökning och hans resultat överensstämde med den ursprungliga studien. Senare studier har visat att estetiken påverkar den upplevda användbarheten inte bara innan själva interaktionen men även efter längre användning (Tractinsky, 2005). På samma sätt blev Lindgaard (2006) överraskad i sin studie när hon fann att användarna som enbart bläddrade snabbt genom en webbsida hade lika låga tillfredsställelse och upplevd användbarhet värderingar som de användare som gjorde en användbarhetstest på webbsidan.

Flera författare har påvisat att estetiska prägeln i gränssnitten håller igång användarnas intresse och effektivitet (Gait, 1985) samt bestämmer och avgör glädjen och tillfredsställelsen upplevd av användaren (van der Heijden, 2003; Jordan, 1998). Draper (2000) föreslår att nöje eller skoj ("fun") borde vara ett krav på mjukvaruprodukter.

Det nämndes ovan att det första intrycket är viktigt och påverkar efterföljande processer som till exempel kognitionsprocesser. Litteraturen inom den mänskliga bedömningsförmågan och beslutsfattandet säger att när vi människor väl har bestämt något tenderar vi att söka selektivt efter information som bekräftar vår hypotes och därmed vi ger efter en så kallad "confirmation bias". Detta betyder att om första intrycket är positiv letar vi efter information som bekräftar vårt intryck och är mer toleranta mot till exempel användbarhetsbrister (Lindgaard, 2006). Studier inom kognitionspsykologin har visat att det tar bara några millisekunder för ögonen att registrera en visuell stimulus (Zajonc, 1980 i Lindgaard, 2006) som gör att dessa millisekunder är tillräckliga för en användare att bestämma (känslomässigt) i fall dem gillar eller ogillar stimulinen. Det finns även bevis inom neurofysiologin om att känslomässiga responsen kan komma snabbare än kognitiva. Det vill säga att ett beslut om att gilla eller ogilla något kan baseras på tolkning av en instinktiv (visceral) respons som ligger på känslonivån (Lindgaard, 2006).

Hartmann & Sutcliffe (2005) menar att det estetiska omdömet påverkas även av den upplevda betydelsen av element såsom systemets karaktär, innehåll, personalisering ("personalization" på engelska), användbarhet och själva estetiken. Människor som föredrar personalisering kan ha mer individuell och personligt estetiskt omdöme eftersom den vanligaste orsaken till varför man personifierar datorsystem är vid förbättring av gränssnittestetiken. Personlighetsteorin föreslår dock att relationen som beskrivs i detta stycke påverkas starkt av tillämpningsområdet och användargruppen (Hartmann & Sutcliffe, 2005).

### **3.6 Genusforskning**

Ordet genus är latinsk och betyder släkte, kön (Nordstedts Svenska Ordbok, 2003). Begreppet introducerades för att beteckna en skillnad på det biologiska könet och det sociala skapade. Inom genusvetenskapen refererar genus till männens och kvinnornas sociala roller medan begreppet kön hänvisas till de biologiska egenskaperna hos kvinnor och män (Erhamre & Trajkovski, 2003).

1988 introducerade Yvonne Hirdman begreppet genus och genussystem (Olin, 2006). Dessa begrepp fick en stor betydelse för forskningen inom hur manligt och kvinnligt skapas. Dessa fick även en stor betydelse för analysen av maktförhållandet mellan kvinnor och män. Anledningen till varför Hirdman lanserade ordet genus var på grund av att ordet var mycket bättre än könsroller. Könsroller gav ett uttryck av att män och kvinnor frivilligt kunde välja sina roller och att dem kunde göra sig av med rollerna när det passade dem. Hon tycker att varje människa föds och växer upp i ett genussystem som redan bestämt vad som är kvinnligt och manligt (Olin, 2006). Dem flesta teoretiker inom genusforskning påstår att beroende på vilket kön vi föds med tilldelas vi ett genus och fostras därefter, alltså att genus läggs på könet. Men det finns dock vissa teoretiker som hävdar att det är genus som skapar könet. Att biologin är vad som skiljer oss kvinnor med männen är ett synsätt som dominerar i världen gällande kön inom forskning, medicin och psykologivärlden. Nyberg (2001) menar att teorier om olikheter mellan män och kvinnor beroende på olika kromosomuppsättningar, hormoner och hjärnstorlek kan leda till sociala konsekvenser. Hon menar att teorier som antyder att olikheter i hjärnstorleken bidrar till skillnader är baserade på mycket osäkra grunder. Hon påpekar också att det händer att vissa människor föds med andra könsorgan än dem som anses vara kvinnliga och manliga, som sedan kan opereras till kvinna eller man. Enligt det biologiska forskningens synsättet konstrueras man och kvinna till varandras motsatser



och detta anses vara oföränderligt (Nyberg, 2001). Simone de Beauvoir (2006) skriver i sin bok "Det andra könet" om uppfattningen att kön formas genom social konstruktion. Simone menade att man inte föds till kvinna, utan att man blir det. Psykologiska undersökningar har visat tydligt hur våra föreställningar om manligt och kvinnligt styr vårt sätt att tänka. Försökspersoner som sett två gråtande bebisar med en rosa dräkt respektive en blå dräkt, har tolkat som den med blå dräkt att vara en pojke som är arg medan den med rosa dräkt att vara en ledsen flicka (Fausto-Sterling, 1999). Aktuella bevis och undersökningar påstår att medan det finns tydliga biologiska skillnader, är många av de traditionella beteendeskillingarna mellan män och kvinnor godtyckliga och mer passande för socialisering än till psykologisk determinant. Meyrowitz (1985) menar att dessa skillnader som finns mellan männens och kvinnornas beteende beror i högre grad av hur män och kvinnor beter sig och bör bete sig än de verkliga behoven.

Genusforskning är ett väldigt stort fält som kan delas in i flera områden, som till exempel feministsk forskning, könsforskning, könsteoretisk forskning, kvinnoforskning, mansforskning m.m. (Åström, 2003). Vad som undersöks på alla dessa områden beskrivs bäst på detta sätt: "Genusforskare undersöker hur människor tänker, tolkar, uppfattar, symboliserar, känner, skriver, målar, dansar, fantiserar, önskar, upplever, definierar – kort sagt "konstruerar" – det som vi till vardags kallar kön och vilken betydelse det har och har haft" (Vetenskapsrådets kommitté, s. 3).

Att kvinnor inte anpassar gränssnitt lika ofta som män kan bero på att kvinnor inte är lika teknikintresserade som män och har högre "computer anxiety" som det benämns på engelska (Li & Kirkup, 2007; Todman & Day, 2006). Det vill säga, det är den tekniska aspekten som hindrar dem från anpassning av programvaror dem använder och inte det att dem inte är intresserade av det.

Det har forskats mycket kring skillnaderna mellan män och kvinnor. Inom datorvärlden har många könstudier gjorts för att kunna förstå och förbättra kvinnornas roll inom datorer. Man har även gjort flera undersökningar för att förstå varför användarna av Internet består flest av män. Wiberg (1999) bevisade i sitt arbete att det finns en manlig norm i utformningen av webbplatser. En manlig norm som används för innehållet, språkbruket, arbetssättet och riktlinjerna. Hon undersökte 4 webbplatser och kom fram till att alla dessa var utformade för den manliga gruppen och att dem gick efter manliga riktlinjer. Hon tyckte att dem manliga genusegenskaperna på dessa webbplatser representerades i högre grad än kvinnans genusegenskaper och att de manliga värderades som generella och mer värda. En av anledningen till varför det finns många fler manliga webbutvecklare än kvinnliga kan bero på just denna manliga norm. Wiberg påpekar också att hennes resultat kan vara en förklaring och orsak till den manliga dominansen av Internet-användare (Wiberg, 1999).

Det finns även forskare som har studerat "computer anxiety" i samband med kön och genus (Todman & Day, 2006; Li & Kirkup, 2007). "Computer anxiety" kan helt enkelt beskrivas som datorfobi. Flera forskare har funnit att kvinnor har högre benägenhet att lida av datorfobi än män (Todman & Day, 2006). Vissa forskare ansåg inte att det var någon skillnad i computer anxiety i samband med den fysiska könen utan det var den psykologiska genuset som påverkade graden av datorfobi (Todman & Day, 2006).

### **3.7 Användbarhetsskillnader**

Användbarhet är ett stort område inom MDI som är mycket viktig. Med hjälp av undersökningar har man kommit fram till att dålig försäljning av en produkt kan bero på dålig användbarhet på produkten. Enligt Donald A. Norman (2002) ska man inte behöva läsa manualer för att använda vardagliga saker, som till exempel en vattenkran eller en vanlig väckarklocka. Man ska bara kunna titta på objektet och förstår hur den fungerar. Har man uppnått dessa kriterier, har man enligt Norman åstadkommit en god användbarhet.

Användbarheten är inte bara viktig för hårdvaror utan även för mjukvaror, som till exempel program som Windows. Frågan är om det behövs användbarhet på Internet? Med hjälp av litteratur och intervjuer har man kommit fram till att god användbarhet på hemsidor behövs för att hemsidan ska uppfylla sitt syfte. Utvecklarna måste involvera användarna i utvecklingsprocessen men även i användbarhetstesterna för att kunna ta reda på om hemsidan har en god eller dålig användbarhet. Tyvärr använder utvecklarna sällan riktiga användartester på sina hemsidor, även om dem själva tycker att det är viktigt med användartester. Hemsidor som är enkla, tydliga, lättnavigerade och som uppfyller användarens förväntade nytta är oftast hemsidor som återbesöks av samma användare (Lindkvist & Nilsson, 2005).

Ett område inom användbarhet som inte har undersökts så mycket kring är den kvinnliga användbarheten. Erhamre och Trajkovski (2003) menar att män och kvinnor har olika syn på utformningen av hemsidor och att det är viktigt att tänka på dessa skillnader vid skapandet av hemsidor. För att kunna undersöka skillnaderna men framförallt väcka intresset för detta område skapade dem en kvinnlig användbarhetsmodell som undersöktes med hjälp av e-postintervjuer. Modellen fick en positiv respons men författarna lyckades inte komma fram till några konkreta skillnader på kvinnor och mäns syn på utformning av hemsidor. En av praktikerna som dem hade skrivit till använde deras modell i en av sina användartester och tyckte inte att det märktes några skillnader på kvinnorna och män. Författarna påpekar dock att en slutsats inte kan dras utifrån detta resultat på grund av att modellen kanske saknar en eller flera aspekter som är viktiga ur genussynpunkt vid webbutveckling. Aspekter som till exempel sök och hjälpfunktioner och den sociala miljön (Erhamre & Trajkovski, 2003).

En teoretiker som har lyckats komma fram till skillnader på hur män och kvinnor ser på utformningen av hemsidor är Gloria Moss (Howell, 2006). Hennes empiriska studier har visat att män har en tendens att gilla linjära, formaliserade och icke färgrika utseende, medan kvinnor gillar mer färg, informella och inte så linjära hemsidor. Genom att ha undersökt manliga och kvinnliga hemsidor i tre länder har skillnader visats på män och kvinnors sympatier på många kännemärken. I sina studier har Moss även kommit fram till att män föredrar hemsidor utformade av män och att kvinnor föredrar hemsidor designade av kvinnor (Howell, 2006).

### **3.8 Färgskillnader**

Någonting som man kanske inte tänker så mycket på då man skapar en hemsida är färgen. Färg används på reklam av många anledningar. Den kan användas för att framställa det som annonseras mer noggrant. Den kan även användas för att representera en annons på ett mer attraktivare sätt och för att höja minnesvärdet på en reklam. Marknadspraktiker vänder sig oftast till färgkonsulter för att bestämma produktfärger som lockar konsumenterna (Funk and Ndubisi, 2006). Till exempel använde sig Igloo Products Corporation av en färgkonsult vid framställningen av färgade kylar. Resultatet

blev att Igloo tillskrev 15% ökning i försäljningen till dem nya färgerna (Funk and Ndubisi, 2006).

Inverkan av färgens betydelse vid val är statistisk högre hos män än kvinnor, inverkan av inställningen mot färg vid val är däremot högre hos kvinnor än män, och inverkan av färglockandet vid val är också högre hos kvinnliga konsumenter än manliga. Lockande elementet är antagligen en anledning till varför kvinnor oftast köper bilar som är mer färgrika och mer attraktiva (Funk and Ndubisi, 2006).

Undersökningar har visat att kvinnor är snabbare på att nämna en färgs namn än män. Detta har lett till att många tror att kvinnor är mer inställda på färger men denna slutsats har aldrig bevisats. Det har inte gjorts några undersökningar om könsskillnaderna i känslighet för färger. Man vet dock att män har större tendens att lida av färgblindhet än kvinnor men mer sinnrikare skillnader har inte utforskats till fullo (Kimura, 2001).

### **3.9 Biologiska skillnader**

I boken *Kön och Kognition* (Kimura, 2001) har författaren gjort undersökningar på dem biologiska skillnaderna mellan män och kvinnor och hennes resultat ska vi presentera lite kortfattat för att vi anser att denna information kan vara relevant för vårt arbete. Doreen skriver att det finns skillnader i sinneserfarenheten mellan män och kvinnor. Kvinnorna verkar vara känsligare än män eftersom man har upptäckt att kvinnorna kan lägga märke till lägre nivåer av stimulering av alla sinnen utom synen. När det gäller synen så har kvinnorna större synfält än männen men männen har bättre skärpmätningar. Det har också visat sig att männen är känsligare för flimmar, till exempel om ett ljus tänds och släcks flera gånger kan männen upptäcka flimret vid snabbare skiftningar än kvinnor.

När det gäller spatiala förmågor är männen mindre känsliga än kvinnorna (Kimura, 2001). Spatiala förmågor hos oss människor kan mätas med hjälp av till exempel stav och ram-testet och vattennivåtestet. Försökspersonerna på dessa tester kräver att bortse från en omgivande ram vid ett beslutfattande. Med hjälp av dessa tester har man då kommit fram till att kvinnor är känsliga för sådana ramar, vilket betyder att kvinnor verkar ha sämre förmåga än män att göra uppskattningar oberoende av oväsentliga indata.

Man har även kommit fram till att kvinnor är bättre på en annan typ av visuell perceptuell färdighet, den så kallade "perceptuell faktor" (Kimura, 2001). Undersökningar har visat att kvinnors förmåga att göra snabba jämförelser bland ett antal former som till exempel bokstäver, siffror och bilder är större än männens.

## 4 EMPIRI

*I detta kapitel sammanförs resultaten av de genomförda intervjuerna och enkätundersökningar. Här ligger fokus på att identifiera likheter och skillnader mellan männens och kvinnornas respons, samt hitta samband eller/ och mönster i deras upplevelser. I första delen av kapitlet presenteras relevanta data insamlade med hjälp av intervjuerna. Dessa resultat är upplagda efter dem olika områden som frågorna i intervjuerna behandlade.*

*Andra delen i kapitlet presenterar data insamlade genom enkätundersökningen som disponeras i enlighet med ramverkets två typer av upplevelser, behovsintryck och de samband vi funnit.*

### 4.1 Intervjuer

#### *Användbarhet, estetiken och mjukvara*

Alla av respondenterna är regelbundna dator- och Internetanvändare. Fyra av fem kvinnor brukar till en viss nivå modifiera och anpassa utseendet av mjukvaran efter sina personliga behov. Två av kvinnorna känner att de tycker om personalisering av IT-produkter. Av fem män svarade samtliga att dem ibland brukar anpassa utseendet av programvaran de använder. Tre av männen anser att de har benägenhet för personalisering.

På frågan ”varför personalisera mjukvaran?” svarade tre av männen följande:

*”För att effektivisera min användning.”*

*”Ja, det är väl för att det blir så smidigt som möjligt att använda.”*

*”Ja, det är ju för att det ska vara användarvänligt.. Alltså, snabbt och enkelt att använda.”*

Kvinnorna svarade dock lite annorlunda:

*”För att det ska var mer personligt.”*

*”För att det brukar vara så att den standard theme eller skin som finns är inte tillräckligt snygg. Jag måste ha det på mitt sätt.”*

*”Jag ändrar till exempel färg. Det blir roligare att använda då..”*

Här märker man den första skillnaden mellan två grupperna – anledningen till varför respondenterna anpassar utseendet av programvaran. Fyra av fem intervjuade män svarade att dem brukar anpassa utseendet för *användbarhetens* skull medan kvinnliga respondenterna som brukar anpassa gränssnitt upplever att de gör det för *utseendet*. Ord som ”roligare”, ”personligt” och ”färger” nämndes av kvinnorna i samband med denna diskussion samtidigt som männen använde ord som ”användbar”, ”effektivisera”, ”smidigt”, ”lätt” och ”snabbt”. Den femte manlige respondenten upplever att han anpassar utseendet i bägge syften eftersom han tycker att effektiviteten ökas när man arbetar mot ett snyggt gränssnitt (se bilaga 5 – Man 3).

Tre av dem fem kvinnorna vi intervjuade upplever att de lägger förhållandevis stor vikt på utseendet av saker och ting utanför IT-världen (se bilaga - Kvinna 1, Kvinna 2 och Kvinna 5, sista frågan) medan dem återstående två inte gör det ( se bilaga - Kvinna 3 och Kvinna 4, sista frågan). Samtliga av männen upplever att de inte lägger lika stor vikt på utseendet utan mest på funktionaliteten.

#### *Användbarhet, estetiken och webbdesign*

Bland Internetanvändning och webbsidor tycker samtliga av kvinnorna att användbarhet och nämligen *tydlighet* i designen som är viktigast:

*"..det är tydligt och lätt att se var allt finns och vart man ska klicka för att gå vidare till det man letar efter."*

*"Så länge webbsidan är tydlig och lätt att navigera går det bra för mig."*

Dessutom i samband med *tydligheten* nämndes det av fyra av kvinnliga respondenter att en webbsida skall vara lätt att *navigera*.

När det gäller Internet tycker alla i män gruppen att användbarheten är viktigast, men en av respondenterna tyckte att det är nästan lika viktigt att en webbsida ser bra ut. Tre av männen tycker att för vissa typer av webbsidor är utseendet en avgörande faktor. Dessa webbsidor är antingen webbsidor som försöker sälja något eller webbsidor som inte har *unikt innehåll* och måste differentiera sig från dem andra.

*"Sidor där man köper saker bör vara lite flashigare än andra."*

*"Å andra sidan, om sajten levererar unikt innehåll då skulle jag kunna stå ändå ut med en gräslig design."*

Även fyra av kvinnorna tycker att för webbsidor som säljer produkter som *kläder, parfym* eller *blommor* är utseendet viktigt eftersom företagen försöker skapa och sälja in en bild av sig själva och sina produkter.

*"Vissa sidor, t ex klädesaffärer måste ha snygga sidor...För att de vill sälja en bild av att de är moderna och har snygga kläder. En hemsida är en reflektion av den image man försöker förmedla"*

*"Webbsidor som säljer till exempel blommor eller parfym eller något annat liknande, där är det viktigt att dem är snygga."*

Bägge grupperna tycker att det är främst funktionalitet och användbarhet som är av större betydelse när det gäller Internetanvändning för att syftet med användningen är informationssökning. Dock anser flera av respondenterna att vid Internetbrowsing kan en snygg webbsida öka nyfikenhet och intresset för den.

Det framgår i intervjuerna att samtliga kvinnorna föredrar webbsidor med enkel och tydlig design samt lättnavigerbara sidor. Endast två av männen tycker likadant (se bilaga – Man 3 och Man 4). Två andra har inga speciella synpunkter om vilka webbsidor dem föredrar och den femte respondenter tycker att animerade webbsidor är roligare att använda.

Respondenterna fick svara på frågan vad dem tycker om utseendet på webbsidor som dem besöker dagligen. Fyra av männen tycker att dessa webbsidors utseende är medelmåttiga och den femte tycker att designen är *ej irriterande*. Kvinnorna tycker att reklamen stör de mest på dem webbsidorna dem besöker dagligen (se bilaga 4, kvinna 1, kvinna 4 och kvinna 5).

### **Webbdesign och färger**

När det gäller färger så tycker fyra av männen (Man 1, Man 2, Man 4 och Man 5) att färgerna är oviktiga och inte påverkar deras användning medan den femte manlige respondenter tycker att färgerna kan påverka men bara i extrema fall till exempel när färgerna skär sig (se bilaga - Man 3). Fyra av dem kvinnliga respondenterna tycker

färgerna inte heller spelar så stor roll, så länge dem inte *irriterar* ögonen. Endast en av kvinnorna tycker att färgerna är relativt viktiga eftersom hon tycker att de påverkar helhetsintrycket.

## 4.2 Enkäter

Återstående del av kapitlet ska behandla data insamlade genom enkätundersökningen. Först, presenteras data kring upplevelser av icke-instrumentella egenskaper.

Tabell 4:1 visar enkätfrågor indelade i tre grupper: lockelse, lekfullhet och service kvalitén; samt medelvärden för varje sida och fråga för kvinnor och män.

Tabell 4:1 Enkätfrågor och medelvärden för undersökta webbsidorna

Webbsida	Kvinnor						Män					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
<i>Lockelse:</i>												
Sidans design är tilltalande	3.4	3.0	5.4	4.2	3.4	6.0	3.6	4.4	4.8	4.0	6.0	5.2
Sidan ser snygg ut	3.2	2.6	5.2	3.6	3.4	5.2	3.6	5.0	5.4	4.6	5.8	5.2
Sidans färger känns bekväma	4.8	3.2	5.6	4.2	2.6	5.6	5.2	5.0	5.4	4.8	3.8	5.0
<i>Lekfullhet:</i>												
Sidan är färgrik	2.8	2.4	5.6	4.8	2.6	4.4	3.2	4.0	5.6	4.6	2.2	4.6
Sidans design är gammalmodig	4.4	3.4	2.8	3.2	2.8	2.2	4.2	3.4	3.8	3.4	3.2	3.0
Sidans design är modern	2.8	4.4	4.4	4.0	4.8	5.4	3.8	4.4	5.6	3.8	5.4	5.6
Sidans design är barnslig och lekfull	1.4	2.0	3.0	3.0	3.4	2.8	1.6	2.4	3.6	2.2	2.0	2.4
Sidans design är strikt och formell	4.2	2.8	2.4	3.2	2.2	4.0	4.8	3.6	3.4	4.8	4.4	3.8
Sidan ser professionell ut	4.8	3.2	5.0	4.6	4.4	6.0	5.8	5.2	5.0	4.2	5.8	5.4
<i>Service kvaliteten:</i>												
Sidan är pålitlig och säker	5.4	4.0	5.6	4.6	4.2	4.6	4.4	4.8	5.6	4.2	3.6	4.4

### *Webbsidornas attraktion i förhållande till estetiska dimensionerna*

Generellt sett fann kvinnorna sida 6 som mest tilltalande och sida 3 fick ta andra platsen (se tabell 4:1). Trots att sida 6 är mest tilltalande fick bägge sidorna lika poäng i ”Sidan är snygg” frågan. I tabellen 4:2 presenteras enkätfrågor grupperade efter Lavie & Tractinsky (2004) estetiska dimensioner samt medelvärden för dessa frågor. Man ser till exempel i tabellen att den klassiska estetiska dimensionen består av fyra punkter: tydlig, symmetrisk, harmonisk och bra ordning. Sida 6 värderades lägst hos kvinnorna på den klassiska estetiska dimensionen men den värderades högst på den expressiva estetiska dimensionen. Alltså kvinnornas upplevelser av webbsidan som tilltalande verkade bero mycket på den expressiva estetiska dimensionen.

Tabell 4:2 Enkätfrågor grupperade efter estetiska dimensionerna

Webbsida	Kvinnor						Män					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
<i>Den klassiska estetiken</i>												
Sidans design är tydlig	3.4	4.4	5.8	4.8	3.2	3.8	5.0	4.0	4.8	4.6	5.4	4.2
Sidans design är symmetrisk	5.4	3.2	5.2	3.0	4.0	5.0	5.4	4.8	5.4	4.4	5.2	3.6
Sidans design är harmonisk	3.8	3.0	5.8	3.4	3.2	4.4	4.4	4.4	5.8	4.8	5.0	3.8

Sidan har en väldigt bra ordning	3.2	3.8	5.2	3.8	3.2	4.2	4.8	3.8	5.4	3.6	4.6	3.6
<i>Den expressiva estetiken</i>												
Sidan har en unik karaktär	2.0	3.0	4.6	2.2	4.8	5.6	2.8	4.0	3.8	4.0	6.0	5.0
Sidans design är spännande	2.0	2.0	3.8	2.6	4.6	4.6	2.2	4.0	3.6	2.4	5.4	4.4
Sidans design är kreativ	2.0	3.0	3.8	2.6	4.4	5.4	3.0	4.2	3.4	4.2	4.8	4.8
Sidan använder specialeffekter	1.2	3.2	3.8	2.0	5.6	3.6	1.2	3.4	4.8	3.2	4.8	3.6
Sidans design är konstnärlig	2.2	3.2	4.6	2.6	5.6	5.6	2.2	3.0	4.8	3.8	4.6	5.4

Män upplevde sida 5 som snyggast och mest tilltalande (se tabell 4.1). Här ser man samma mönster som hos kvinnor, det vill säga att sidan fick större medelvärde på ”Sidan är tilltalande” frågan än på ”Sidan ser snygg ut” frågan. Även i klassiska och expressiva estetiska dimensionerna ser man samma relation här som hos kvinnor. På den klassiska estetiska dimensionen värderades inte sida 5 särskilt högt men på den expressiva estetiska dimensionen fick denna sida det högsta värdet. Så män påverkas också mer av den expressiva dimensionen än den klassiska, precis som kvinnor.

#### *Webbsidans attraktion i förhållande till färger*

På ”Färgerna känns bekväma” frågan hos kvinnorna fick sida 6 och 3 dem högsta värden. Dessa två sidor är dessutom dem som upplevdes som mest tilltalande. Denna tendens gäller för samtliga respondenterna inom gruppen. Dock har sidan som upplevdes som minst tilltalande inte fått det minsta värdet på ”Färgerna känns bekväma” frågan. Män upplevde färgerna som mest obekväma på webbsida 5. Emellertid upplevdes denna webbsida av männen som mest tilltalande. Sidan som hade mest bekväma färger upplevdes inte som snygg och tilltalande. Det betyder att vi inte fann något mönster i männens upplevelser av färgerna och webbsidornas attraktion.

Hos män sidorna som upplevdes som mest färgrika upplevdes även som mer barnsliga och lekfulla, samt sidan som uppfattades som minst färgrik uppfattades också som minst barnslig och lekfull. Hos kvinnorna fanns inte det här mönstret alls. Dock fann vi att dem sidorna som upplevdes som färgrika upplevdes som mest snygga och tilltalande. Samt att den sidan som upplevdes som minst färgrik upplevdes som minst snygg och tilltalande. Dock upptäcktes inget sådant mönster hos manliga respondenterna.

#### *Upplevelser av instrumentella egenskaper*

De sidorna som upplevdes av kvinnorna som snygga och tilltalande upplevdes också som säkra och pålitliga men även sidan som ansågs vara minst snygg och tilltalande upplevdes ändå som pålitlig och säker. Trots att män upplevde sidan 5 och 6 som mest tilltalande upplevde dem sida 6 som minst pålitlig och säker och istället fick sida 3 högsta värdet i denna kategori.

I tabell 4:3 sammanförs relevanta enkätpunkterna som förfrågade om den upplevda användbarheten.

Tabell 4:3 Den upplevda användbarheten

Webbsida	Kvinnor						Män					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
<i>Användbarhet</i>												
Sidan är lätt att använda	4.0	5.0	6.0	4.2	3.6	4.4	5.4	4.4	5.4	3.6	5.8	5.0

Sidan är lätt att navigera	4.4	4.8	6.0	4.0	3.8	3.8	5.6	4.2	5.6	3.4	5.0	4.8
Sidan är uppbyggd på ett logiskt sätt	3.8	4.4	6.2	5.0	3.2	4.8	5.2	4.8	5.8	3.6	4.6	5.2
Det är lätt att lära sig använda webbsidan	5.0	6.0	6.4	5.4	4.2	4.4	4.6	5.0	5.6	4.4	5.4	5.4
Sidans design är intuitiv	4.6	5.2	5.4	4.8	4.0	4.0	3.6	3.6	4.2	3.8	4.6	3.8

Kvinnorna upplevde webbsida 3 som den med högsta användbarheten och det är samma sida som värderades högst på den klassiska estetiska dimensionen. Sida 5 fick lägsta poäng i klassiska estetiska kategorin och den upplevdes av kvinnorna som med sämsta användbarhet.

Även män upplevde sida 3 som med högsta användbarhet men efter det skiljer sig männens användbarhetsupplevelser från kvinnornas. Män upplevde sida 4 som med sämsta användbarheten vilket stämmer inte med den klassiska dimensionen där sida 6 var värderat lägst.

### *Helhetsintryck – före och efter användning*

Tabell 4:4 visar medelvärden på helhetsintrycket efter användning av webbsidorna. Här ser man att bägge grupperna reagerade mycket positivt på webbsida 3. Kvinnornas respons på sida 6 var dock mycket starkare än männens medan webbsidor 1 och 5 gjorde mer positivt intryck på män än på kvinnor.

*Tabell 4:4 Helhetsintrycket efter kortare användning*

Webbsida	Kvinnor						Män					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
<i>Helhetsintryck</i>												
1 – negativt												
7 - positivt	3.4	4.0	6.2	4.0	4.2	5.2	4.8	4.2	5.6	4.2	5.8	4.6

Enkätundersökningen bestod av två delar, där första delen inriktade sig på det första intrycket respondenterna fick efter att bara sett webbsidan i ca 10 sekunder. I tabell 4:5 sammanförs data insamlade i den första delen av undersökningen.

*Tabell 4:5 Resultaten för första intrycket*

Webbsida	Kvinnor						Män					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
<i>Första intrycket</i>												
Sidan är snygg	2.8	2.6	5.4	4.2	2.8	5.0	3.4	4.4	5.4	4.6	5.8	5.0
Sidans design är gammalmodig	5.2	4.2	2.6	3.4	3.4	2.4	4.4	3.6	2.6	3.0	2.4	2.6
Sidans design är modern	2.8	3.2	4.6	4.0	2.4	6.0	3.0	4.6	5.4	4.8	5.8	5.2
Helhetsintryck (1- negativt; 7- positivt)	4.0	3.2	6.0	4.2	3.6	5.6	4.4	4.2	5.2	4.8	5.6	4.6

Hos kvinnorna var helhetsintrycket före användning mest positiv på sidorna 3 och 6 som då är sidorna som upplevdes som mest tilltalande och snygga både före och efter användning. Däremot sidorna 2 och 5 hade mest negativa helhetsintrycket och här



stämmer det också att dem upplevdes som icke-tilltalande. Detta mönster stämmer även för män men till mindre nivå, eftersom den sidan (sida 1) som upplevdes som minst tilltalande och snygg (både före och efter användning) fick inte mest negativt helhetsintryck i "Första intrycket" delen av enkäten. Helhetsintrycket efter användning jämfört med helhetsintrycket före användning förändrades lite hos bägge grupperna men skillnader är obetydliga och följer inte något mönster.

Som nämndes tidigare en av kvinnliga respondenterna tyckte att färgerna kan påverka första intrycket. I hennes enkätsvar fann vi denna tendens, det vill säga dem sidorna där färgerna kändes mest bekväma fick mest positiva helhetsintrycket – före och efter användning. Sidorna där färgerna ansågs vara obehagliga fick sämsta helhetsintrycket. Samma mönster fann vi även bland dem andra kvinnorna dock var sambandet starkare för första intrycket. I män gruppen fann vi att denna relation mellan färg och intryck finns också där men inte för alla i gruppen. Vissa män angav att färgerna kändes obekväma men sidorna fick ändå mycket positiv respons på helhetsintrycket.

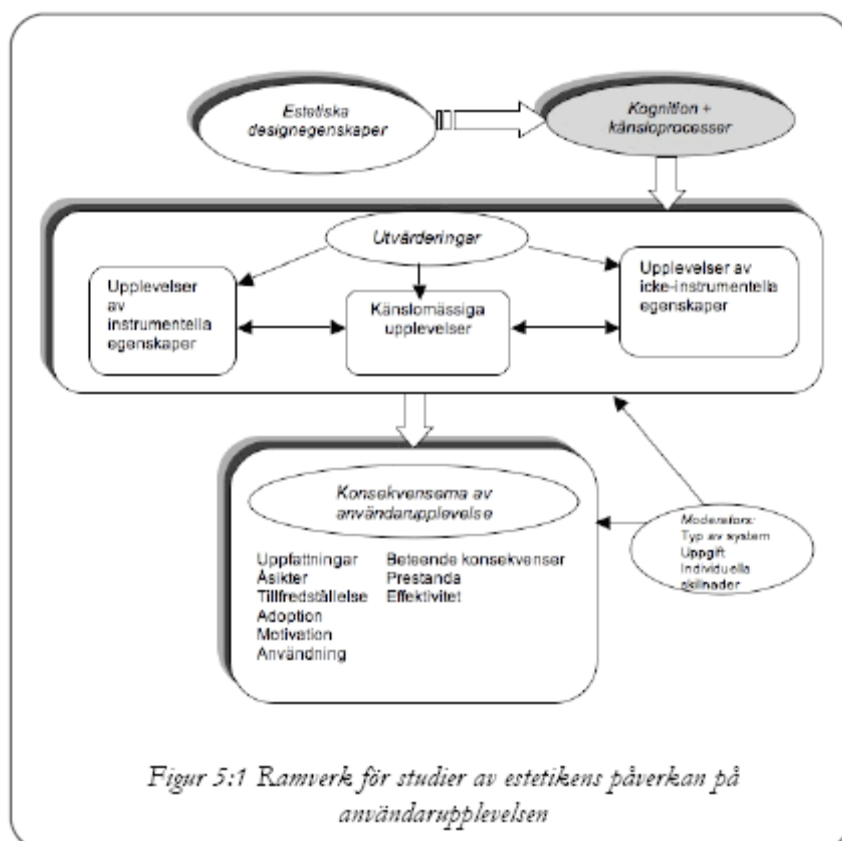
## 5 DISKUSSION

*I följande kapitel frambringas en sammanställning av den existerande teorin och det empiriska resultatet. Diskussioner görs kring motsvarigheter och olikheter mellan kvinnors och mäns upplevelser vid interaktionen med webbsidor.*

Undersökningens mål var att studera kvinnors och mäns användning av Internet och deras användarupplevelser i samband med estetiska aspekter av webbgränssnitt. Under insamling av teorin kring vårt forskningsområde formades det en mängd uppfattningar om hur det här sambandet skulle kunna se ut och vilka empiriska resultat vi kommer att få. Vissa av våra förväntningar blev bekräftade men en del resultat var någorlunda förvånande. I följande stycken diskuterar vi empiriska resultaten i förhållande till den insamlade teoretiska grunden.

### 5.1 Personalisering – en potentiell moderator?

Först innan vi går in i själva webbgränssnittsdesignen och användarupplevelser i samband med den, ska vi diskutera individuella skillnader mellan män och kvinnor i förhållande till utseende av mjukvaror. Dessa individuella skillnader kan vara viktiga eftersom dem kan fungera som moderators i användarupplevelseprocessen som det framgår i ramverket (se figur 5:1).



Det nämndes tidigare i rapporten att Gloria Moss fann att män har en tendens att gilla linjära och icke färgrika utseende, medan kvinnor gillar mer färg och mer kreativt utformade webbsidor (Howell, 2006). Linjär utformning kan relateras till

Gestaltungsprinciper som i sin tur ligger till grund för en användbar visuell design. Därmed kan man härleda att män föredrar användbart utseende framför konstnärligt och kreativt utseende. Vår empiriska undersökning fann just det att män strävar efter ett mer användbart utseende i gränssnitt av programvaror dem använder. Hos kvinnorna verkar resultaten tyda på att även de bryr sig enbart om användbarhetsaspekter av interaktionen eftersom endast två av fem intervjuade kvinnorna brukar regelbundet anpassa gränssnitt och bara för utseendets skull. Man kan dock se detta från en annan synvinkel. Att kvinnor inte anpassar gränssnitt lika ofta som män kan bero på att kvinnor inte är lika teknikintresserade som män och har högre ”computer anxiety” som det benämns på engelska (Li & Kirkup, 2007; Todman & Day, 2006). Det vill säga, det är den tekniska aspekten som hindrar dem från anpassning av programvaror dem använder och inte det att dem inte är intresserade av det. Om man tittar på dem fallen då kvinnor modifierar och personifierar programvaror efter sina behov upptäcker man att kvinnornas mål med anpassning av gränssnitt är utseendet och estetiken och det är det som är av större betydelse för vårt arbete.

Hartmann & Sutcliffe (2005) nämner i sin artikel relationen mellan personifiering och estetiskt omdöme (se teori kapitlet). De menar att individuell benägenhet att regelbundet anpassa gränssnitt efter sina behov kan påverka estetiskt omdöme vid andra situationer. Detta kan anses vara en av moderatorfaktorer som påverkar effekten av estetiken på användarupplevelsen (se figur 5:1). Våra intervjuade fick svara på frågan i fall de gillar personifiering av programvaror. Efter noggrann granskning av respondenternas svar på denna fråga och deras svar på övriga intervjufrågor fann vi inga radikala skillnader i svaren mellan dem kvinnor och män som föredrog personifiering och dem som inte gjorde det. Det upptäcktes inte något speciellt mönster i enkätsvaren heller. Hartman och Sutcliffe (2005) poängterar att sådana relationer påverkas starkt av tillämpningsområdet och användargruppen därför anser vi att webbgränssnittsdesign inte är ett område där individuella tendenser att allmänt personifiera gränssnitt påverkar användarnas estetiska omdöme och upplevelser. Användargruppfaktorn också kan ha påverkat det att vi inte fann något mönster i hur personifiering påverkar estetiskt omdöme. Trots att våra respondenter var regelbundna dator- och Internetanvändare hade de skilda bakgrund när det gäller sysselsättning och djupare datorvanor och kunskap, det vill säga vissa av respondenterna hade studerat/jobbat med systemutveckling och programmering och andra hade ingen erfarenhet inom dessa områden. Detta kunde ha orsakat det att vi inte fann något samband mellan företeelser i frågan.

## **5.2 Klassiska och expressiva estetikens påverkan på användarupplevelsen**

Nu övergår vi till den mellersta delen av ramverket och diskuterar vilka estetiska designegenskaper (se figur 5:1) påverkar användarupplevelser hos män och kvinnor och på vilket sätt. Båda kvinnornas och männens uppfattning om webbsidor är att god användbarhet är viktigast för användning. Dock nämnde kvinnorna fler gånger än män att sidans utformning skall vara tydlig och enkel. Tydlighet och enkelhet är egenskaperna som representerar Lavie & Tractinsky's (2004) klassiska estetiska dimensionen. Denna dimension enligt författarna reflekterar båda områden: estetiska drag och användbarhetsegenskaper. Kvinnorna fokuserar därför på klassiska estetiken mer än män, samt det är möjligt då att denna dimension påverkar kvinnornas upplevelser av användbarheten till en högre grad än männens, det vill säga det finns starkare koppling mellan upplevelser av icke-instrumentella och instrumentella egenskaper hos kvinnor än män. Detta ska diskuteras senare i kapitlet.

Båda kvinnornas och männens upplevelser av en webbsida som tilltalande verkar däremot bero mycket på den expressiva estetiska dimensionen, för att de undersökta webbsidorna som upplevdes som mest tilltalande hade låga värderingar på den klassiska dimensionen men värderades högst på den expressiva dimensionen. Således påverkas mäns och kvinnors upplevelser av webbsidors attraktion på samma sätt av Lavie & Tractinsky (2004) expressiva estetiska dimensionen.

Det fanns en tendens bland bägge grupperna att respondenterna upplevde vissa sidor som mycket tilltalande men mindre snygga. Hos män märkte vi även att vissa webbsidor som uppfattades som snygga upplevdes som mindre tilltalande. Vi ansåg det att vara lite märkvärdigt eftersom det möjligtvis innebär att en webbsida inte behöver vara ”snygg” för att tilltala användaren och tvärtom. En annan tanke som en anledning för varför vi fick sådana resultat är att det kan vara att respondenterna uppfattar begreppet ”snygg” som något kopplat till objektiva och klassiska estetiska drag som till exempel Lavie & Tractinsky (2004) klassiska estetiska dimensionen. Hur pass tilltalande en webbsida är kan beror emellertid på ett antal andra faktorer.

### **5.3 Färgernas påverkan på användarupplevelsen**

Nu ska vi diskutera färger som en estetisk design egenskap vilken möjligtvis påverkar upplevelser vid interaktionen. Samtliga respondenterna upplevde att färgerna är obetydliga när det gäller användning så länge dem är ej irriterande. Enkätundersökningen visade dock att kvinnornas upplevelser vid Internetanvändning eventuellt kan påverkas av färger. Resultat av undersökningen av män tyder dock på att män inte påverkas lika starkt av färgerna. Mest tilltalande sidan hade minst behagliga färger enligt enkätsvaren. Eftersom det inte finns några fysiska och biologiska bevis på att kvinnor och män uppfattar färgerna olika (Kimura, 2001) kan denna skillnad bero på genusegenskaperna. Det är inbyggt i samhället att flickor ska ha rosa kläder och pojkar blåa. Det i vilken grad en person kommer att acceptera och även gilla dessa färger beror mycket på personens acceptans av dennes könsroll i samhället (Pickford, 1972). Därför kan det vara att trots att manliga respondenterna inser att färgerna är obehagliga tilltalar sidan dem ändå av den anledningen att dessa färger associeras med manligheten och maskulina egenskaper. En annan orsak till varför män inte påverkas lika starkt av färger som kvinnor kan vara det att män är mer benägna att lida av färgblindhet (Kimura, 2001).

### **5.4 Upplevelser av instrumentella egenskaper**

En annan intressant fråga att titta på är hur upplevelser av icke-instrumentella egenskaper påverkar upplevelser av instrumentella egenskaper hos båda könen. Flera forskare menar att estetiken kan påverka uppfattningen av diverse egenskaper av webbsidor, som till exempel användbarhet eller pålitlighet (van Der Heijden, 2003; Syarif och Hibino, 2006). Dessa två egenskaper faller under kategorin instrumentella egenskaper. Resultaten av vår undersökning stödjer det Lavie och Tractinsky (2004) finner i sitt arbete, det vill säga att den klassiska estetiska dimensionen är starkt kopplat till den upplevda användbarheten. Denna relation fann vi starkast för kvinnorna. Även männens användbarhetsupplevelser i dem flesta fall överensstämde med perceptioner inom den klassiska estetikens kategori men inte lika starkts som kvinnornas.

I teori kapitlet nämndes det att estetiken kan även ha inverkan på webbsidornas upplevda säkerhet och pålitlighet genom att webbsidorna upplevs som användbara. Vår

undersökning gav inga avgörande resultat för att kunna analysera i fall det finns någon skillnad mellan män och kvinnor gällande denna fråga. Våra insamlade data är inte tillräckligt övertygande för att kunna säga vilka estetiska faktorer påverkar hur användaren upplever webbsidor utifrån säkerhets- och pålitlighetsaspekter.

## **5.5 Användarupplevelse i samband med första intrycket**

I vår undersökning insamlade vi även data angående första intrycket av webbsidan. Trots att denna aspekt av interaktionen inte framställs i ramverket framgick det i litteraturen att det kan finnas ett samband mellan estetiken och första intrycket. Därför tycker vi att det är en intressant fråga att diskutera i förhållande till män och kvinnor.

Data insamlade från enkätundersökningen stödjer teorin om att estetiken påverkar helhetsintrycket. Bägge grupperna fick positivt helhetsintryck på webbsidor som upplevdes som tilltalande och vice versa. Detta gäller såväl första intrycket som helhetsintrycket efter kortare användning av webbsidorna.

Resultaten från undersökningen demonstrerar även att färger påverkar första intrycket hos bägge grupperna men mer för kvinnorna än för männen. Som det nämndes tidigare människans upplevelser påverkas inte lika starkt av färgfaktorn.

Vi skrev i teori kapitlet att det första intrycket är viktig och påverkar efterföljande kognitionsprocesser. Det finns även ett fenomen som benämns på engelska ”confirmation bias” som gör att när vi har bestämt något söker vi selektivt efter information som bekräftar vår hypotes. I vår undersökning finner vi att detta stämmer till en viss nivå för bägge grupperna, men inte för alla deltagare och inte för alla webbsidor.

## **5.6 Eventuella konsekvenser av användarupplevelse i samband med estetiken**

För kvinnor är utseendet viktigare än för män när det gäller webbsidor som säljer produkter. Bara några av dem intervjuade manliga respondenterna ansåg att utseendet är betydelsefullt för webbsidor med inriktning på försäljning. Däremot kvinnornas respons på samma fråga var mer omfattande. Enligt dem kan en webbsidans design skapa en bättre eller sämre bild av företaget och påverka uppfattningen om dess produkter. Funk & Ndubisi (2006) skriver i sin artikel att vid bilköp väljer kvinnor färg på grund av dess attraktion och hur mycket dem gillar den. Detta indikerar att kvinnors inköp påverkas starkt av attraktionselementet. Resultaten i vår undersökning tyder på just det att kvinnorna köpbeteende påverkas starkt av hur pass tilltalande varor upplevs. Detta kan anses vara en konsekvens av användarupplevelsen i samband med estetiska aspekter av en webbsida.

Det nämndes i teorikapitlet att ”skönheten” kan vara den avgörande faktorn när det gäller helhetsintryck och val av webbsidor. Våra respondenter anser att estetiken inte spelar roll i val av webbsidor, för att det är innehållet som är avgörande. Kvinnorna var dock mer benägna att tala om att färger och utseendet eventuellt kan påverka användning av någon speciell typ av webbsidor, som till exempel öka nyfikenhet vid browsning och locka att stanna och utforska webbsidan.

## 6 SLUTSATSER

*I det här kapitlet sammanförs de mest relevanta slutsatserna kring hur estetiken i webbsidors gränssnitt påverkar kvinnors och mäns användarupplevelser utifrån vår diskussion och vårt resultat. Slutligen presenteras våra förslag till framtida forskning inom ämnet.*

Syftet med arbetet var att undersöka i fall det finns skillnader i hur estetiken i webbsidors gränssnitt påverkar kvinnors och mäns användning och användarupplevelser. Eftersom det inte finns några studier som behandlar exakt detta område var vårt mål att försöka öka intresset och uppmärksamheten kring ämnet samt skapa en teoretisk och empirisk grund för vidare forskning inom det.

Från vår undersökning kan vi dra slutsatsen att det finns många skillnader i hur estetiken påverkar män och kvinnors användning och användarupplevelser vid Internetanvändning men vi fann även likheter.

Skillnaderna vi hittade utifrån vår diskussion och vårt resultat var att:

- Kvinnor visade sig vara generellt mer känsliga och mottagliga för estetiska faktorer än män. Dem intervjuade kvinnornas svar visade att hur pass tilltalande en webbsida är, kan till exempel påverka deras uppfattningar om varor den säljer.
- Den upplevda användbarheten påverkades mycket mer av estetiska faktorer hos kvinnor än hos män.
- Färgerna påverkade kvinnornas upplevelser (till exempel helhetsintrycket) mycket mer än männens.

### 6.1 Vidare Forskning

Forskningen om estetiken är fortfarande väldigt begränsad då det inte finns någon fastställt teori om hur man ska bedöma skönheten och estetiska upplevelser. Estetiken och skönhet är begrepp som det inte finns någon avgörande definition på. Är det egenskaper av föremål som dessa begrepp beskriver eller subjektiva erfarenheter och upplevelser? Är det kognitionsprocesser som ligger i grunden eller känslomässiga respons? Vilket perspektiv man än antar leder forskningen bara till fler obesvarade frågor.

I vår undersökning antog vi att skönheten och estetiken är en sorts upplevelse som beror på båda – objektiva egenskaperna hos föremål i frågan samt subjektiva erfarenheter och upplevelser. För att djupare förstå estetikens påverkan på användarupplevelser skulle man kunna djupare undersöka ämnet utifrån bägge perspektiven. Det vill säga man skulle kunna studera föremålets objektiva estetiska egenskaper och dess påverkan på användare samt även fördjupa sig i användarens värld och studera estetikens inverkan utifrån dennes personlighet, subjektiva upplevelser och tidigare erfarenheter.

Det vi tycker behöver undersökas vidare är sista delen av vårt ramverk – konsekvenserna av användarupplevelser såsom tillfredsställelse, adoption, motivation, prestanda, med mera. Trots många likheter mellan kvinnor och män finns det även många olikheter som kognitionsforskningen har visat. En studie som djupare undersöker skillnader mellan män och kvinnors användarupplevelser med fokus på kognition och känslor skulle hjälpa

forskare förstå hur användartillfredsställelse, adoption och andra konsekvenser av användning skapas och påverkas av estetiska faktorer.

De samband vi fann i denna studie bör undersökas vidare med en större och mer omfattande studie som involverar fler försökspersoner. Åldersgruppen på våra respondenter var begränsad, därför kan vi inte dra slutsatser om äldre eller yngre människors upplevelser i samband med webbgränssnittestetiken.

## REFERENSER

- Berlyne, D. E. (1974). *Studies in the new experimental aesthetics: steps toward an objective psychology of aesthetic appreciation*. New York: Wiley.
- Brandel, T. (2006, juni, 23). Surfandet håller jämn nivå. *Svenska Dagbladet*. [Elektronisk]. Tillgänglig: [http://www.svd.se/dynamiskt/kultur/did\\_13019299.asp](http://www.svd.se/dynamiskt/kultur/did_13019299.asp) [Hämtat 2006-11-26].
- Brave, S. & Nass, C. (2003). Emotion in human-computer interaction. I J. Jacko & A. Sears (Red.), *Handbook of Human-Computer Interaction* (pp. 81-96). Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Combi Lexikon*. (1973). Malmö: Förlagshuset Norden AB.
- de Beauvoir, S. (2006). *Det andra könet*. Stockholm: Norstedts pocket.
- Dix, A., Finlay, J., Abowd, G., & Beale, R. (1998). *Human-computer interaction*. London: Prentice Hall Europe.
- Draper, S.W. (2000). Analysing fun as a candidate software requirement. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.psy.gla.ac.uk/~steve/fun.html> [Hämtat: 2007-01-13].
- Electronic Library Information Navigator. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.lub.lu.se/cgi-bin/ipchk/elin.lub.lu.se/elin?lang=se>
- Erhamre, M. & Trajkovski, M. (2003). *Kvinnlig användarvänlighet*. (Examensarbete). Göteborg: Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet, Institutionen för Informatik.
- Fausto-Sterling, A. (1999). Relationen mellan kön och genus. I E. Gothlin. (Red.), *Kön eller genus?* (pp. 9-11). Göteborg: Nationella sekretariatet för genusforskning.
- Fogarty, G., Forlizzi, J., & Hudson, S.E. (2001). Aesthetic information collages: generating decorative displays that contain information. In *Proceedings of the 14th Annual ACM Symposium on User Interface Software and Technology* (pp. 141-150). New York: ACM Press.
- Frohlich D.M. (2005) Beauty as a design prize. *Human Computer Interaction*, 19 (4), 359-366.
- Gait, J. (1985). An aspect of aesthetics in human-computer communications: pretty windows. *IEEE Transactions on Software Engineering*, SE-11, (8), 714-717.
- Georen, C., Khorshidi, S., & Thern, H. (2002). *Är det någon skillnad?* Lund: Lunds Universitet, Institutionen för Informatik.
- Hartmann, J. & Sutcliffe, A. (2005). Aesthetic Judgement of Interactive Systems. *Workshop: Understanding and Designing for Aesthetic Experience*, HCI2005. [Elektronisk]. Tillgänglig: [www.idc.ul.ie/aesthetics/WSpapers/HartmannAestheticJudgement.doc](http://www.idc.ul.ie/aesthetics/WSpapers/HartmannAestheticJudgement.doc) [Hämtat: 2007-02-12].
- Howell, D. 2006. What sex is your website? *Director*, 59, (7), 35.
- ISO 9241-11:1998. Ergonomic requirements for office work with visual display terminal (VDTs) – Part 11: Guidance on usability. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.idemployee.id.tue.nl/g.w.m.rauterberg/lecturenotes/ISO9241part11.pdf> [Hämtat: 2006-12-15].



- Jacobsson, E-M. (1999). *Mannens respektive Kvinnans Internet*. Stockholm: KTH.
- Jordan, P.W., 1998. Human factors for pleasure in product use. *Applied Ergonomics*, 29, (1), 25–33.
- Koeppel, D. (2000, oktober). GUIs just want to have fun: The faceless interface is dead. Long live skins, the hyper-personal edge of desktop computing. *Wired*, 10, (8). [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.wired.com/wired/archive/8.10/skins.html> [Hämtat: 2006-12-15].
- Kimura, D. (2001). *Kön och kognition*. Lund: Studentlitteratur.
- Lavie, T. and Tractinsky, N. (2004). Assessing dimensions of perceived visual aesthetics of web sites. *International Journal of Human-Computer Studies*, 60, 269-298.
- Li, N. & Kirkup, G. (2007) Gender and cultural differences in Internet use: A study of China and the UK. *Computers and Education*, 48, (2), 301-317.
- Lindgaard, G. (2006, June). Aesthetics, visual appeal, usability, and user satisfaction: What do user's eye tell the user's brain?, *HOT Topics*, 5 (6). [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://hot.carleton.ca/hot-topics/articles/aesthetics-visual-appeal/> [Hämtat: 2006-11-15].
- Lindkvist J. & Nilsson S., (2005) *Behövs användbarhet på internet?* (B uppsats). Norrköping: Linköpings universitet.
- Mahlke (2005) Understanding Users' Experience. *ACM International Conference Proceeding Series*, 132, Proceedings of the 2005 annual conference on European association of cognitive ergonomics, 251-254.
- Mahlke, S. (2006). Studying user experience with digital audio players. In R. Harper, M. Rauterberg & M. Combetto (Red.) *Entertainment Computing - ICEC 2006* (pp.358-361). Berlin: Springer.
- Matlin, M. W. (2005). *Cognition*. New York: J. Wiley & Sons.
- Meyrowitz, J. (1985). *No sense of Place - The Impact of Electronic Media on Social Behaviour*. New York: Oxford University Press.
- Nielsen, J. (2000). *Designing Web Usability*. Indianapolis: New Riders.
- Norman, D. A. (2002). *The Design of everyday things*. New York: Basic Books.
- Norman, D. A. (2004). *Emotional Design: Why We Love (or Hate) Everyday Things*. New York: Basic Books.
- Norstedts Svenska Ordbok*. (2003). Norstedts Akademiska Förlag.
- Nyberg, A-C. (2001). *Kön och teknik i förändring. Svenska kvinnors patenterade*

*uppfinnande 1885-1998*. Linköping: Linköpings universitet, Tema teknik och social förändring.

Pickford, R. W. (1972). *Psychology and visual aesthetics*. Hutchinson Educational LTD, London.

Rafaeli, A. and Vilnai-Yavetz, I. (2004). Instrumentality, Aesthetics, and Symbolism of Physical Artifacts as Triggers of Emotion. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 5, (1), 91-112.

Renshaw, J.A. (2006). Getting a measure of satisfaction from eyetracking in practice. School of Computing, Leeds Metropolitan University. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.amber-light.co.uk/CHI2006/Getting%20a%20Measure%20of%20Satisfaction%20from%20Eye%20Tracking%20in%20Practice> TRenshaw.doc [Hämtat: 2007-01-14].

Schenkman B., & Jönsson F. (2000). Aesthetics and preferences of web pages. *Behaviour & Information Technology*, 19, (5), 367-377.

Statistiska centralbyrån. *Internetanvändning bland privatpersoner 16-74 år efter kön, ålder och hur ofta man använt Internet (urvalsundersökning). År 2003-2006*. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.ssd.scb.se/databaser/makro/start.asp> [Hämtat: 2006-11-20].

Syarief, A. & Hibino, H. (Hämtat: 2006, december, 13). [Elektronisk]. Japan: Chiba University. Tillgänglig: <http://www.dis.uia.mx/conference/HTMs-PDFs/ThePowerofWebsiteDesign.pdf>

*The American Heritage Dictionary of the English Language*. (2000). Houghton Mifflin Company. [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.bartleby.com/61/> [Hämtat: 2006-12-10].

Todman, J. & Day, K. (2006). Computer anxiety: the role of psychological gender. *Computers in Human Behavior*, 22, (5), 856-869.

Tractinsky, N. (1997). Aesthetics and apparent usability: empirically assessing cultural and methodological issues. *CHI 97 Conference Proceedings* (pp. 115-122). New York.

Tractinsky, N. (2004). Toward the study of aesthetics in information technology. In *Proceedings of the 25th International Conference on Information Systems* (pp. 11-20). Washington D.C.

Tractinsky, N. (2005). Does aesthetics matter in human-computer interaction? [Elektronisk]. Tillgänglig: [http://mc.informatik.uni-hamburg.de/konferenzbaende/mc2005/konferenzband/muc2005\\_02\\_tractinsky.pdf](http://mc.informatik.uni-hamburg.de/konferenzbaende/mc2005/konferenzband/muc2005_02_tractinsky.pdf) [Hämtat: 2007-01-13].

Tractinsky, N., Cokhavi, A., and Kirschenbaum, M. (2004) Using ratings and response latencies to evaluate the consistency of immediate aesthetic perceptions of web pages. In *Proceedings of the Third Annual Workshop on HCI Research in MIS* (pp. 40-44). Washington, D.C.

Tractinsky, N., & Hassenzahl, M. (2005). Arguing for Aesthetics in Human-Computer Interaction. *I-com*, 4 (3), 66-68.

Tractinsky, N., & Zmiri, D. (2006). Exploring Attributes of Skins as Potential Antecedents of Emotion in HCI. In P. Fishwick (Ed.), *Aesthetic Computing* (pp. 405-422). MIT Press.

Olin K., (2006) *Ungdomar, yrken och status – ur ett genusperspektiv*. (C uppsats). Malmö: Malmö Högskolan.

Vetenskapsrådets kommitté. (2005). *Genusforskning i korta drag*. [Elektronisk]. Tillgänglig: [www.vr.se](http://www.vr.se) [Hämtat 2007-01-20].

Wang E. M. (1992). *Usability evaluation for human-computer interaction (HCI)*. (Doktorsavhandling) Luleå: Tekniska högskolan i Luleå.

Westergren A. (1996), *(Hu)man Computer Interaction. A Feminine Perspective*. UMINF 96.12. Umeå University, Department of Computing Science.

Wiberg L. (1999). *www – För kvinnor och män?* Stockholm: KTH, Avdelningen för Medieteknik och grafisk produktion.

Åström T., (2003) *Kvinnliga och manliga telefoner – En studie vid Sony Ericsson*. (C/D uppsats). Umeå: Umeå Universitet, Pedagogiska Institutionen.

## BILAGA 1. ENKÄTFRÅGORNA

### Del 1.

- Kvinna  
 Man

1) Sidan är snygg Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
2) Sidan är ful Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
3) Sidans design är gammalmodig Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
4) Sidans design är modern Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
5) Helhetsintryck Negativt	1	2	3	4	5	6	7	Positivt

---

### Del 2.

*Den visuella designen av webbsidan:*

1) Sidans design är tilltalande Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
2) Sidan ser tråkig ut Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
3) Sidan ser snygg ut Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
4) Sidans design är kreativ Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
5) Sidans färger känns bekväma Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
6) Sidans design är tydlig Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
7) Sidans design är symmetrisk Håller inte med								Håller fullständigt med

---

	1	2	3	4	5	6	7	
8) Sidan har en unik karaktär Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
9) Sidan är färgrik Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
10) Sidans design är gammalmodig Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
11) Sidan har en väldigt bra ordning Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
12) Sidan använder specialeffekter Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
13) Sidans design är harmonisk Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
14) Sidans design är modern Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
15) Sidans design är konstnärlig Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
16) Sidans design känns spännande Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
17) Sidans design är barnslig och lekfull Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
18) Sidans design är strikt och formell Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
19) Sidan ser professionell ut Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
<i>Användbarhetsaspekter av webbsidans design:</i>								
20) Sidan är lätt att använda Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	
21) Sidan är lätt att navigera Håller inte med								Håller fullständigt med
	1	2	3	4	5	6	7	

22) Sidan är uppbyggd på ett logiskt sätt Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
23) Det är lätt att lära sig använda webbsidan Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
24) Sidan är pålitlig och säker Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
25) Sidan är ohanterlig Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
26) Sidan är förutsägbar Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
27) Sidan är uppbyggt så att man effektivt uppnår målet Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
28) Sidans design är intuitiv Håller inte med	1	2	3	4	5	6	7	Håller fullständigt med
39) Helhetsintryck								
Negativt	1	2	3	4	5	6	7	Positivt

## **BILAGA 2. INTERVJUGUIDE**

Modifierar du utseendet på mjukvaran du använder? Till exempel themes och skins och liknande?

Varför gör du det?/Varför inte?

(Är det för att höja effektiviteten och användbarheten i din användning?)

(Är det för att du vill att mjukvaran skall se bättre ut?)

(För att du själv ska njuta av mjukvaran/programmet/etc?)

(Är det ett sätt att göra intryck på andra?)

Skulle du säga då att du gillar personalization/customization av mjukvaror?

Känner du att det är viktigt att en webbsajt du använder ser bra ut?

Beror det på vilken typ av webbsajt det är?

(Till exempel en webbsajt du återvänder till väldigt ofta eller bara någon webbsajt du kollar då och då?)

(Ska den vara snygg i form av färger, bilder, etc eller är det bara viktigt att designen är tydlig och man ser var dem olika delar av webbsidan ligger osv. Det vill säga webbsajten är användarvänlig?)

Vilken av dem webbsidorna jag har visat dig tyckte du om bäst? Varför?

Tror du att färgerna påverkar ditt användande på något sätt?

Tror du att det finns skillnader i design på dem webbsidor som vänder sig mot kvinnor och dem som vänder sig mot män?

Har du märkt att du föredrar någon speciell typ av webbsidor, utseendemässigt?

Finns det några webbsidor du besöker dagligen? Vilka?

Vad tycker du om dessa webbsidors utseende? Varför tycker du det?

Skulle du säga att du lägger stor vikt på utseendet hos olika saker och ting? (helt allmänt, inte bara IT världen)

## **BILAGA 3. UPPGIFTER FÖR BROWSNING AV WEBBSIDORNA**

Webbsidan ska browsas i några minuter, följande uppgifter skall utföras. Därefter del 2 av enkäten fylls i.

- 1) **OfficeMax.com**: hitta och beställ en papperskorg (lägg i varukorgen, osv)
- 2) **Motorcycle-USA.com**: hitta utvärdering av Honda Goldwing
- 3) **www.ftd.com**: hitta och beställ en orkidé för under \$50
- 4) **1800flowers.com**: hitta och beställ en orkidé för under \$50 (alternativt så billigt som möjligt)
- 5) **saxonmotorcycles.com**: hitta var man kan köpa deras motorcyklar
- 6) **designaddict.com**: försök hitta en lista av länkar till olika designskolor i Sverige



## **BILAGA 4. INTERVJUTRANSKRIBERING – KVINNOR**

### **Kvinna 1**

*Modifierar du utseendet på mjukvaran du använder? Till exempel themes och skins och liknande?*

Ja, det gör jag

Varför brukar du göra det?

För att det ska vara mer personligt

*Varför ska det vara mer personligt då?*

Vet inte, gillar att ha saker på mitt eget sett, programmen brukar ha en tråkig färg så en anpassning gör det roligare vid användning

*Så du gör det för att du vill att mjukvaran skall se bättre ut? För att du själv ska njuta av mjukvaran eller programmet?*

Ja, det kan man säga

*Känner du att det är viktigt att en website du använder ser bra ut?*

Ja, men framför allt måste den vara funktionell

*Gäller detta alla webbsidor eller tycker du att det finns webbsidor där det är mer viktigt att dem ska vara snygga? (Anta att alla webbsidor är funktionella och användbara..)*

*Alltså, till exempel, en website du återvänder till väldigt ofta eller en website du kollar bara då och då?*

Vissa sidor, t ex klädesaffärer måste ha snygga sidor.

*Varför just dem?*

För att de vill sälja en bild av att de är moderna och har snygga kläder. En hemsida är en reflektion av den image man försöker förmedla..

*Men hur tror du det att en webbsida är snygg påverkar dig och ditt användande??*

Inte mycket, måste jag titta på en sida kommer jag göra det oavsett om jag tycker att den är snygg eller inte, men om jag bara är ute och surfar påverkar det mycket. Snygg sida ökar nyfikenheten, man vill stanna och utforska lite.

*Har du märkt att du föredrar någon speciell typ av webbsidor, utseendemässigt?*

Ja, enkla sidor med simple design.

*Vad säger du om färger då? Är det färgrika sidor du föredrar eller mer lugna färger kanske??*

Beror på sidan, men brukar oftast inte spela någon roll

*Finns det några webbsidor du besöker dagligen?*

Ja, ett antal.

*Vad tycker du om dessa webbsidors utseende? Finns det något speciellt att säga om någon av dessa webbsidor?*

Jag stör mig på reklamen som finns på aftenbladet och tv.com. De gör sidan rörig och det stör helt enkelt.

*Skulle du säga att du lägger stor vikt på utseendet hos olika saker och ting? Helt allmänt, inte bara IT-världen?*

Ja, det skulle jag nog säga.

### **Kvinna 2**

*Modifierar du utseendet på mjukvaran du använder? Till exempel themes och skins och liknande?*

Ja, det brukar jag göra, nästan alltid.

*Varför gör du det?*

För att det brukar vara så att den standard theme eller skin som finns är inte tillräckligt snygg. Jag måste ha det på mitt sätt.

*Är det för att höja effektiviteten och användbarheten i din användning?*

Ibland men i dem flesta fall är det bara för utseendet.

*Eller är det för att du vill att mjukvaran skall se bättre ut?*

Ja, precis. Jag vill att det skall vara snyggt. Att jag ska njuta av mjukvaran när jag använder den. Jag tycker det gör användningen mycket roligare och skönare.

*Kan det vara att det är det ett sätt att göra intryck på andra?*

Ibland är det av just den anledningen. Men det är inte så ofta andra ser mjukvaran du använder. Kanske på mobilen, men inte datorn så mycket.

*Skulle du säga då att du gillar personalization/customization?*

Ja, det skulle jag nog säga faktiskt.

*Känner du att det är viktigt att en webbsajt du använder ser bra ut?*

Ja, jag känner att det är rätt viktigt men det är mest användbarhet som är viktigt. Att det är tydligt och lätt att se var allt finns och vart man ska klicka för att gå vidare till det man letar efter.

*Beror det på vilken typ av webbsajt det är?*

Det är klart. Vissa webbsidor måste vara snygga och tilltalande. Först och främst är det sådana webbsidor man hittar genom bara browsning. Dem som inte har mycket att erbjuda i form att folk på något sätt MÅSTE använda den och har inget annat val. Så webbsidor man kommer till genom browsning och det finns massa konkurrenter – dem måste vara snygga för att få folk att stanna på dem. Jag tycker också att företag som säljer något måste ha snygga webbsidor för att då får folk intryck att det dem säljer är lika snyggt eller är av lika bra kvalitet.

*Om vi tar som exempel en webbsajt du återvänder till väldigt ofta eller bara någon webbsajt du kollar då och då?*

En webbsajt man återvänder till väldigt ofta måste inte vara snygg. Så länge den är inte ful och är lätt att använda går det jättebra att använda den.

*Ska den vara snygg i form av färger, bilder, etc eller är det bara viktigt att designen är tydlig och man ser var dem olika delar av webbsidan ligger osv. Det vill säga webbsajten är användarvänlig?*

Ja, det är väl det jag menar.

*Vilken av dem webbsidorna jag har visat dig tyckte du om bäst?*

Den första med blommor.

*Varför?*

Jag tyckte att den var snygg och lätt att använda. Fina färger och fina bilder. Menyn var uppbyggt på ett väldigt logiskt sätt, man hade inga problem med att hitta det man ville.

*Tror du att färgerna påverkar ditt användande på något sätt?*

Inte mycket. Så länge det är färger som inte irriterar ögonen och som är rätt sköna att titta på så går det bra för mig.

*Tror du att det finns skillnader i design på dem webbsidor som vänder sig mot kvinnor och dem som vänder sig mot män?*

Ja, det tror jag. Dem som vänder sig mot kvinnor har mer kvinnliga design som till exempel med rosa färger osv.

*Har du märkt att du föredrar någon speciell typ av webbsidor? (utseendemässigt)*

Nej, tror inte det.. jag föredrar tydliga webbsidor.

*Finns det några webbsidor du besöker dagligen? Och vilka då?*

Ja det finns några stycken. Till exempel Livejournal.com

*Vad tycker du om dess utseende då?*

Jag tycker inte att den är särskilt snygg. Men den är rätt lätt att använda. Och sin egen sida designar du själv och då kan man göra det snyggt. Och det vill man ju, för att andra ska se den. Men jag faktiskt gör det mest för min egen skull för att det är jag som sitter och tittar på den mest och jag vill att det ska vara skönt att titta på.

*Skulle du säga att du lägger stor vikt på utseendet hos olika saker och ting? (belt allmänt, inte bara IT världen)*

Ja. Det gör jag. Jag är väldigt mode medveten och tycker om att titta på snygga grejer. Jag ständigt anpassar allt för att det ska se ut precis som jag vill.

### **Kvinna 3**

*Modifierar du utseendet på mjukvaran du använder? Till exempel themes och skins och liknande?*

Oftast inte. Inte om jag är nöjd med originalet vilket oftast är fallet.

*Okej, du säger att du oftast är nöjd med originalet. Varför tycker att du brukar vara nöjd med det då?*

Kanske för att jag inte bryr mig så mycket om det, det räcket att det inte irriterar ögat.

*Så du fokuserar mest på att man ska bara kunna använda programvaran för att uppnå målet?*

Ja, precis

*Gäller detta användning av webbsidor också?*

Man kan väl inte ändra på webbsidor, eller?

*På visa webbsidor kan man det. Men jag menar helt allmänt, att du tycker att det är viktigt att bara kunna använda webbsidan effektivt och utseendet spelar inte så stor roll (med utseendet menar jag mest färger och former).*

Ja, om man kan använda sidan effektivt, om den är bra gjord, alltså om färgerna och formerna är bra och inte stör funktionen, så skulle jag nog inte ändra något. Det som är viktigare är hur informationen är upplagd på hemsidan. Men ärligt sagt, så kan jag inte minnas när jag irriterat mig på färger på någon sida senast.

*Finns det någon website du besöker varje dag?*

Det finns ett antal

*Vad tycker du om dessa webbsidors utseende?*

Helt ok. har faktiskt inte tänkt på det

*Tror du att din användning av dessa webbsidor skulle påverkas i fall dessa webbsidors design var icke tilltalande*

Nej, tor inte det skulle påverka speciellt mycket. Skulle kanske använda dem lite mer sällan. Men de är mycket viktiga för studierna, så det går inte att sluta använda dem alls.

*Hur tror du att din användning skulle påverkas i fall dem var riktigt tilltalande?*

*Hur skulle detta påverka din upplevelse vid användning?*

Det är möjligt att jag skulle tillbringa mer tid på dessa hemsidor. Fast ändå, de är redan tillräckligt funktionella (bra upplagda) och det finns inget behov i att snygga till dem, tycker jag.

*Har du märkt att du föredrar någon speciell typ av webbsidor? Utseendemässigt?*

Ja... De med informationen indelad i olika kategorier. De är mycket bättre än t.ex. tidningarnas hemsidor, där det oftast står mycket text på samma sida, dessutom i olika teckenstorlek, blandat med bilder. Det är så klart lite det som är meningen, att man ska se nyheterna direkt, men det försvårar om man letar efter någon speciell nyhet.

*Vilken av de webbsidorna jag har visat dig tyckte du om bäst?*

Den som sålde blommor, kommer inte ihåg vad den heter. Men inte 1800flowers...

*Skulle du karakterisera den här designen som maskulint eller feminint?*

Ja, som feminin. Men temat (blommor) associeras ju med feminint, så det är till stor del tack vare varan de säljer.

*Skulle du säga att du lägger stor vikt på utseendet hos olika saker och ting överhuvudtaget? alltså inte bara IT saker*

Ja, ganska så stor. Men det finns säkert människor som lägger mycket större vikt vid sådant.

### **Kvinna 4**

*Modifierar du utseendet på mjukvaran du använder? Till exempel themes och skins och liknande?*

Ja, men sällan.

*Varför gör du det?*

Jag ändrar till exempel färg. Det blir roligare att använda då..

*Så du gör det för att du vill att mjukvaran skall se bättre ut?*

Ja, precis.

*Eller är det ett sätt att göra intryck på andra?*

Nej.. tror inte det.

*Skulle du säga då att du gillar personalization/customization?*

Nej.. inte mycket i alla fall. Bryr mig inte så mycket om sådant.

*Känner du att det är viktigt att en webbsajt du använder ser bra ut?*

Nja, inte att den ser bra ut, men att det är lätt att jag hittar det jag letar efter

*Beror det på vilken typ av webbsajt det är?*

Jaa det kan det väl göra

*Om det är till exempel en webbsajt du återvänder till väldigt ofta eller bara någon webbsajt du kollar då och då?*

Det är nog viktigare på en hemsida som man besöker väldigt ofta, och inte så viktigt på en som man besöker då och då.. Eller.. Jag vet inte egentligen..

*Ska den vara snygg i form av färger, bilder, etc eller är det bara viktigt att designen är tydlig och man ser var dem olika delar av webbsidan ligger osv. Det vill säga webbsajten är användarvänlig?*

Den ska vara användarvänlig, viktigare än snyggheten.

*Vilken av dem webbsidorna jag har visat dig tyckte du om bäst?*

Ftd.com.

*Varför?*

Gillade färgerna på den, och att det var lätt att hitta grejerna och funktionerna, till exempel det här med blommor under en viss summa pengar

*Tror du att färgerna påverkar ditt användande på något sätt?*

Ja det gör det faktiskt

*På vilket sätt då?*

Jag vet inte. Helhetsintryck påverkas nog..

*Tror du att det finns skillnader i design på dem webbsidor som vänder sig mot kvinnor och dem som vänder sig mot män?*

Ja det är klart, hemsidor för män brukar oftast ha mörka färger medan kvinnliga brukar ha mer ljusa färger.

*Har du märkt att du föredrar någon speciell typ av webbsidor? (utseendemässigt)*

Nej, inte vad jag kommer på nu.. eller i för sig, sidor där det är lätt att hitta det man letar efter.

*Finns det några webbsidor du besöker dagligen?*

Ja, aftonbladet till exempel..

*Vad tycker du om dessa webbsidors utseende?*

Rörigt, mycket färg och bilder, inte så värst snyggt men ändå besöker man sidan ju..

*Varför tycker du att den inte är snygg?*

Den har för mycket bilder hit och ditåt som gör att allt ser rörigt ut, många reklam också. Skulle du säga att du lägger stor vikt på utseendet hos olika saker och ting? (belt allmänt, inte bara IT världen)

Ja det gör jag, men framför allt så är funktionaliteten på sakerna som är viktigast, sen kommer utseendet.

## **Kvinna 5**

*Modifierar du utseendet på mjukvaran du använder? Till exempel themes och skins och liknande?*

Ja, men inte så ofta..

*Varför inte det då?*

Jag är nog för lat för att göra detta..

Alltså, du finner originaler av programvaror du använder tillfredställande?

Jag tanker nog inte så mycket på utseendet av programvaror. Jag gör det nog mer på mobilen.

*Varför just mobilen?*

Vet faktiskt inte..

*Om du nu anpassar utseendet av någon programvara, varför gör du det då? Är det för att höja effektiviteten och användbarheten i din användning? Eller är det för att det ska vara snyggare?*

Det är nog både och, men mest är det färger jag ändrar så det är nog mest för att det ska vara snyggare. Dock brukar detta hända när färgerna är riktigt irriterande..

*Skulle du säga då att du gillar personalization/customization av mjukvaror?*

Nej, inte så mycket.

*Känner du att det är viktigt att en webbsajt du använder ser bra ut?*

Nej, det viktigaste är att det ska vara lätt att navigera på webbsidan.

*Kan detta beror det på vilken typ av webbsajt det är?*

Det kan det faktiskt. Webbsidor som säljer till exempel blommor eller parfym eller något annat liknande, där är det viktigt att dem är snygga. Framför allt, sådana webbsidor som riktar sig mot kvinnor tycker jag.

*Vilken av dem webbsidorna jag har visat dig tyckte du om bäst?*

Designaddict. Den sista alltså.

*Varför?*

Den är inte som alla andra, och färgerna är inte väldigt starka eller irriterande.

Användarvänlig också..

*Tror du att färgerna påverkar ditt användande på något sätt?*

Ja, färgerna är rätt viktiga och dem påverkar säkert mitt användande på något sätt.. Men det är mest färger som är överdrivna. Alltså, jag menar färgerna ska inte vara irriterande, till exempel hos blinkande flashreklam på webbsidor eller något. Man får ont i ögonen och vill bara stänga fönstret.

*Har du märkt att du föredrar någon speciell typ av webbsidor, utseendemässigt?*

Nej, ingen speciell typ. Så länge webbsidan är tydlig och lätt att navigera går det bra för mig.

*Finns det några webbsidor du besöker dagligen? Vilka?*

Ja, till exempel livejournal

*Vad tycker du om denna webbsidans utseende?*

Inte mycket.. Den har väldigt neutralt utseende..

*Kan du förklara lite bättre?*

Neutrala färger, tydlig design utan någon speciell kreativitet i den..

*Är detta bra eller dåligt?*

Det är nog bra eftersom webbsiten går ut på att man skapar bloggar där och då designar man sin webbsida själv.

*Tänk att denna webbsitens utseende blev plötsligt väldigt estetiskt tilltalande, väldigt snygg. Skulle detta påverka din användning av webbsidan?*

Vet inte. Tror faktist inte det.

*Skulle du säga att du lägger stor vikt på utseendet hos olika saker och ting? (belt allmänt, inte bara IT världen)*

Ja, jag skulle nog säga att jag gör det..

## **BILAGA 5. INTERVJUTRANSKRIBERING – MÄN**

### **Man 1**

*Modifierar du utseendet på mjukvaran du använder? Till exempel themes och skins och liknande?*

Ibland oftast inte

*Varför det då?*

För att effektivisera min användning

*Alltså för användbarhetens skull?*

Ja.

*Känner du att det är viktigt att en webbsajt du använder ser bra ut?*

Den skall vara användarvänlig först och främst sedan kommer utseendet.

*Men tror du att hur viktigt utseendet är kan bero på vad det är för typ av webbsida??*

Ja, det kan påverka.

*För vilka webbsidor tycker du utseendet skulle vara viktigt och varför?*

Sidor där man köper saker bör vara lite flashigare än andra.

*Webbsidor man använder varje dag och webbsidor man bara kollar då och då, för vilka skulle utseendet vara viktigare??*

Varje dag är viktigast.

*Varför tycker du det?*

För att man går oftast tillbaka till sidor som är snygga än de som inte är det.

vilken av dem webbsidorna jag har visat dig tyckte du om bäst?

Ftd – blommor.

*Varför?*

För den var estetiskt tilltalade.

*Varför tycker du det??*

Bidlerna var tilltalande. Inte så mycket text, öppna ytor.

*Tror du att färgerna påverkar ditt användande på något sätt?*

Efter som jag är lätt färgblind tror jag inte det.

*Tror du att det finns skillnader i design på dem webbsidor som vänder sig mot kvinnor och dem som vänder sig mot män?*

Ja.

*Varför?*

Jo, för att de kommer troligtvis ha en design som tilltalar respektive kön. Exemlel på tjej och kill sida med olika färger smartgirl.dk och smartguy.dk. Rosa på tjejernas och blå på killarnas.

*Har du märkt att du föredrar någon speciell typ av webbsidor? (utseendemässigt)*

Jag kan inte säga att jag föredrar någon specifikt utseende på hemsidor. Animerade hemsidor kanske.

*Varför animerade?*

De är flashigare.

*Kan du förklara lite bättre?*

De är mer tilltalande för att saker rör på dig och man känner att man påverkar hemsidan.

*Finns det några webbsidor du besöker dagligen och vilka då?*

Ja, det finns ett antal sidor.

*Vad tycker du om dessa webbsidors utseende??*

De är tillfredställande.

*I fall dessa webbsidor var snyggare, skulle detta påverka ditt användande på nåt sätt?*

Nej.

*Varför det?*

För jag är bara ute efter informationen de innehåller.

*Men upplevelsen vid användning av dessa webbsidor då?? skulle inte bättre utseende påverka det?*

Jo, de skulle kanske göra att jag inte bara letade efter den informationen jag var ute efter utan också kollade runt efter andra saker.

*Skulle du säga att du lägger stor vikt på utseendet hos olika saker och ting? (helt allmänt, inte bara IT världen)*

Nja.. lagom.

## Man 2

*Modifierar du utseendet på mjukvaran du använder? Till exempel themes och skins och liknande?*

Ibland, det beror på vilket som är lättast att använda.

*Varför gör du det? Är det för att höja effektiviteten och användbarheten i din användning eller är det för att du vill att mjukvaran skall se bättre ut??*

Ja, det är väl för att det blir så smidigt som möjligt att använda. Kan det se bättre ut och bli snyggare att använda så klart man ändrar också. Jag menar att det är för enkelhetens skull man ändrar men kan det se snyggare ut då så är det ju en klar fördel.

*Kan det också vara ett sätt att göra intryck på andra?*

Det kan kanske hända ibland, men inte så mycket..

*Skulle du säga då att du gillar personalization/customization?*

ja

*Känner du att det är viktigt att en webbsajt du använder ser bra ut?*

Ja, ser sidan bra ut är det roligare att använda den.

*Kan detta beror det på vilken typ av webbsajt det är?*

Ja, till viss del

*..till exempel en webbsajt du återvänder till väldigt ofta eller bara någon webbsajt du kollar då och då?*

Både och.. Det är viktigt att en webbsida är snygg och lätt att använda.

*Är det viktigt att webbsidan är då snygg i form av färger, bilder, etc eller är det bara viktigt att designen är tydlig och man ser var dem olika delar av webbsidan ligger osv. Det vill säga webbsajten är användarvänlig?*

Den ska vara användarvänlig så man hittar det man ska väldigt snabbt

*Vilken av dem webbsidorna jag har visat dig tyckte du om bäst?*

Den första med motorcyklarna.

*Varför?*

För den intresserade mig mest.

*Tror du att färgerna påverkar ditt användande på något sätt?*

Nja, till viss del gör den nog det utan att jag märker det.

*Tror du att det finns skillnader i design på dem webbsidor som vänder sig mot kvinnor och dem som vänder sig mot män?*

Ja, vissa gillar blommor, andra motorcyklar, så det är klart det finns någon skillnad..

*Har du märkt att du föredrar någon speciell typ av webbsidor? (utseendemässigt)*

Nja, det är mer innehållet som intresserar mig, utseendet kan jag leva med om jag är intresserad av sidan.

*Finns det några webbsidor du besöker dagligen? Vilka?*

garaget.org och blocket.

*Vad tycker du om dessa webbsidors utseende?*

Dom e trevliga, lätta att använda och orientera sig på. Lätt att hitta det som man vill.

*Skulle du säga att du lägger stor vikt på utseendet hos olika saker och ting? (helt allmänt, inte bara IT världen)*

*Ja lite i alla fall, men är man intresserad av något materiellt som till exempel en sida så spelar inte designen så stor roll tycker jag.*

### Man 3

*Modifierar du utseendet på mjukvaran du använder? Till exempel themes och skins och liknande?*

Ja, det gör jag

*Varför gör du det?*

För att jag är van till ett visst utseende på min arbetsmiljö.

*Men utanför din arbetsmiljö då?*

Då strävar jag ändå efter minimalistisk design.

*Vad menar du med minimalistisk design?*

Stänger onödiga fönster, använder enkla tema etc.

*Så du modifierar utseendet på mjukvaran för att åstadkomma minimalistisk design? inte för att göra något snyggare?*

Givetvis! Jag upplever ju minimalistiskt som snyggt.

*Varför strävar du efter minimalistisk design? är det för att det är snyggt och du njuter av det eller är det för att underlätta användandet och böja effektiviteten?*

Både och. Samt det känns som att man blir även mer effektiv då man jobbar mot ett "snyggt" gränssnitt.

*Känner du att det är viktigt att en websajt du använder ser bra ut?*

Det beror lite på. om sajten är så att säga "en i mängden" då skulle jag överväga ett återbesök ifall designen är tilltalande. Å andra sidan, om sajten levererar unikt innehåll då skulle jag kunna stå ändå ut med en gräslig design.

*Men om det är en i mängden ska den då vara snygg i form av färger, bilder och kreativitet, etc eller är det bara viktigt att designen är tydlig och man ser var de olika delar av webbsidan ligger osv. Det vill säga webbsajten är användarvänlig?*

Den borde vara balanserad och förutsägbar.

*Vilken av dem webbsidorna jag har visat dig tyckte du om bäst?*

Den ena med blommorna samt den sista – designaddict, eller vad det nu var.

*Vilken med blommorna?*

1800flowers.

*varför det då?*

Just nu tycker jag om de lugna färgerna och vanligt typsnitt.. Problemet med motorcykel-sajten var just att man använder vit text med svart bakgrund, vilket känns påfrestande för ögonen. Men som sagt - upplevelsen beror också på betraktarens humör. Så du tror faktiskt att färgerna påverkar ditt användande på något sätt?

Färger och typsnitt spelar roll. Vit på svart är definitivt en "no-go"

*Tror du att det finns skillnader i design på dem webbsidor som vänder sig mot kvinnor och dem som vänder sig mot män?*

Där är det säkert. Åldermässiga skillnader också, tror jag..

*Finns det några webbsidor du besöker dagligen och vilka då?*

dn.se och några andra. Google till exempel.

*Vad tycker du om dessa webbsidors utseende?*

dn - är helt ok, balanserat utseende, nästan utan visuell skräp.. Sedan till exempel adobe hemsidan - normal design, framkallar inte ögonirritation, specialeffekter (flash) känns naturligt integrerade

*Skulle du säga att du lägger stor vikt på utseendet hos olika saker och ting? (bort allmänt, inte bara IT världen)*

Nja. Stor och stor. Men det gör jag nog.. lite i alla fall. Gäller "saker", so klart, ej människor.

### Man 4

*Modifierar du utseendet på mjukvaran du använder? Till exempel themes och skins och liknande?*



Ja det gör jag.

*Varför gör du det? Är det för att höja effektiviteten och användbarheten i din användning eller är det för att du vill att mjukvaran skall se bättre ut?*

Nej inte riktigt för användbarhetens skull.. Mest för att det ska se snyggt ut.

*Är det då för att du själv ska njuta av mjukvaran/programmet/etc?*

Nja kan också vara det, delvis, har inte tänkt på det så mycket.. Hmm.. det är mest för att jag ska trivas, för att jag tycker det är snyggt.

*Skulle du säga då att du gillar personalization/customization?*

Ja.

*Känner du att det är viktigt att en webbsajt du använder ser bra ut?*

Nej, inte alls.

*Beror det på vilken typ av webbsajt det är?*

Jag vet inte. Kanske..

*Men om vi tar en webbsida du återvänder till väldigt ofta eller bara någon webbsida du kollar då och då som exempel?*

Nej, jag tror inte det har något med det att göra. Viktigast är innehållet.

Användarvänligheten är viktigast. Sedan är det också om man tar en hemsida med något man är intresserad av, till exempel motorcyklarna så klart man vill ha många bilder och bra grafik..

*Vilken av dem webbsidorna jag har visat dig tyckte du om bäst?*

Den andra med motorcyklar

*Varför?*

Färgen samt designen är enkel, inga reklam o sådant.

*Tror du att färgerna påverkar ditt användande på något sätt?*

Nej tror inte det.

*Tror du att det finns skillnader i design på dem webbsidor som vänder sig mot kvinnor och dem som vänder sig mot män?*

Ja det gör det nog, rosa till tjejer och kanske svart till killar.

*Har du märkt att du föredrar någon speciell typ av webbsidor? (utseendemässigt)*

Nej, jag har faktiskt inte märkt det..

*Finns det några webbsidor du besöker dagligen? Vilka?*

Ja, till exempel aftonbladet.

*Vad tycker du om aftonbladets utseende då?*

Ser väl okej ut, besöker inte sidan för utseendet precis.

*Varför tycker du att den ser okej ut?*

Jag vet inte, har inte tänkt så mycket på utseendet på sidan.

*Skulle du säga att du lägger stor vikt på utseendet hos olika saker och ting? (belt allmänt, inte bara IT världen)*

Ja, kanske lite, man vill ju ha snygga grejer.

## **Man 5**

*Modifierar du utseendet på mjukvaran du använder? Till exempel themes och skins och liknande?*

Ja, det gör jag nog då och då.

*Varför gör du det?*

Jag vet inte riktigt. Det är nog för att man vill ha vissa saker på ett visst sätt.

*Så är det för att höja effektiviteten och användbarheten i din användning eller är det för att du vill att mjukvaran skall se bättre ut??*

Ja, det är ju för att det ska vara användarvänligt.. Alltså, snabbt och enkelt att använda.

*Kan det också vara ett sätt att göra intryck på andra?*

Nej, inte alls.

*Skulle du säga då att du gillar personalization/customization?*

Ja, lite gran.

*Känner du att det är viktigt att en webbsajt du använder ser bra ut?*

Nej. Det är viktigt bara att man kan lätt hitta saker man letar efter.

*Kan detta beror det på vilken typ av webbsajt det är?*

Kanske. Jag vet inte riktig.

*Men, till exempel en webbsajt du återvänder till väldigt ofta eller bara någon webbsajt du kollar då och då?*

En webbsite man använder ofta behöver väl inte vara så snygg. Man använder den ändå och vet hur man ska navigera den och sånt.

*Är det viktigt att webbsidan är då snygg i form av färger, bilder, etc eller är det bara viktigt att designen är tydlig och man ser var dem olika delar av webbsidan ligger osv. Det vill säga webbsajten är användarvänlig?*

Tydlig, lättnavigerbar och användarvänlig.

*Vilken av dem webbsidorna jag har visat dig tyckte du om bäst?*

Den sista.

*Varför?*

Vet inte riktigt. Den var lite annorlunda.

*Tror du att färgerna påverkar ditt användande på något sätt?*

Nja, inte alls.

*Tror du att det finns skillnader i design på dem webbsidor som vänder sig mot kvinnor och dem som vänder sig mot män?*

Ja, lite gran i alla fall.. typ i form av bilder och färger.

*Har du märkt att du föredrar någon speciell typ av webbsidor? (utseendemässigt)*

Nej. Bara lite enkla webbsidor som är väl strukturerade.

*Finns det några webbsidor du besöker dagligen?*

Ja, det finns ett antal.

*Vad tycker du om dessa webbsidors utseende?*

De är helt okej, tycker jag. Har inte tänkt på det så mycket.

*Skulle du säga att du lägger stor vikt på utseendet hos olika saker och ting? (belt allmänt, inte bara IT världen)*

Nä, inte stor vikt. Visst bryr man sig om utseendet men det är inte det viktigaste.