

## Delprov 2 (3 hp) Användarcentrerad design ID404F

Namn: FREDRIK LARSSON

### Del A

#### ANVÄNDARCENTRERADE DESIGNPROCESSEN

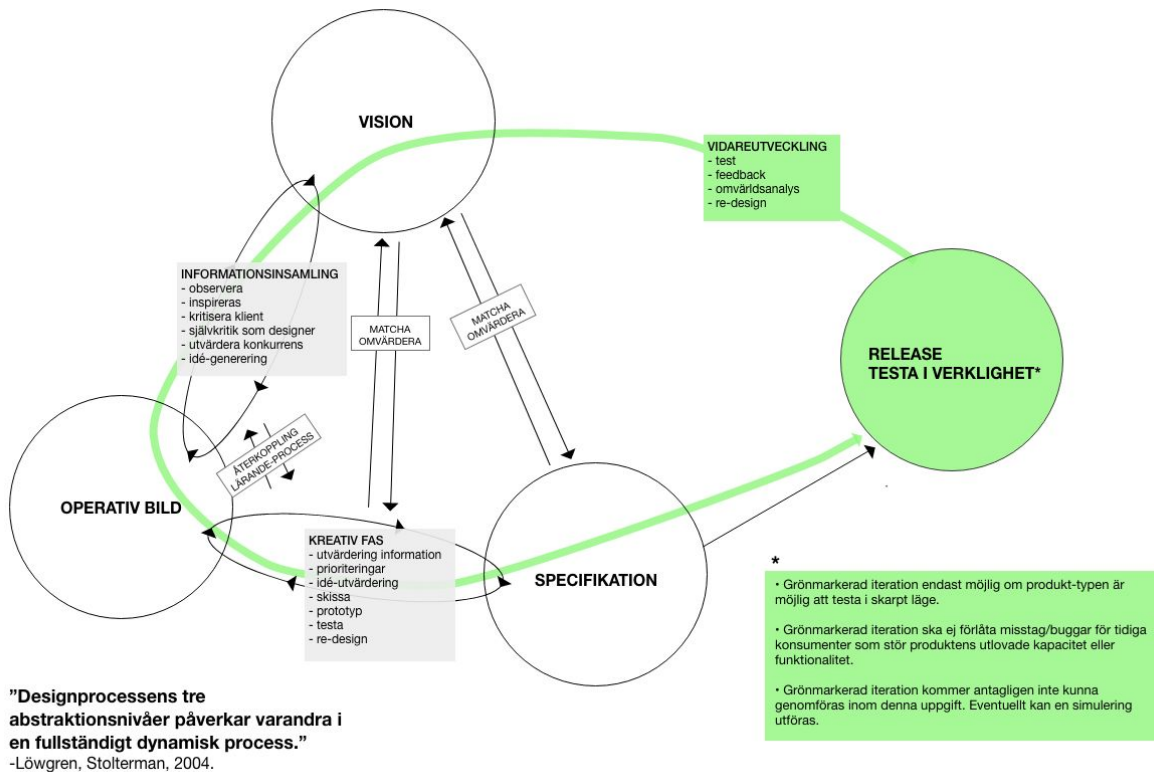


Bild 1. Illustration av design av designprocess.

#### ANVÄNDNINGSSAMMANHANGET/BRUKSSITUATIONEN:

Bankkunder som vill sälja delar eller hela innehavet av sparande i fonder. Jag utgår från scenariot att fonderna säljs med anledning att användaren behöver likviderna brådskande baserat på antagandet att en konventionellt använder sparformen fonder för ett långsiktigt sparande med ett tydligt mål. Så ett uttag kan tyda på en pengabrist just i det tillfället. Det hela utförs i bank-appen på en telefon. På ett emotionellt plan kan situationen eller känslan hos användaren ofta antagas vara stressad.

#### ANVÄNDAREN:

*Jenny, frilansande fotograf.* Kvinna, singel, 38 år uppvuxen och boende i Sverige. Egenföretagare med kortare frilansuppdrag som journalist, arbetar ofta på resande fot såväl utomlands som inrikes. En livsstil som ger en mindre trygg ekonomisk situation, svårt med långsiktiga ekonomiska planer då arbetsbrist kan uppstå och buffertar ofta töms. Efter en längre tid utan en lugn tillvaro på en och samma plats börjar med åldern en längtan efter en lugnare och tryggare tillvaro uppstå. För att etablera en sådan krävs ett grundkapital och därav behovet att spara pengar.

#### ARTEFAKTEN:

Hantering vid försäljning av fonder i Swedbanks bank-app är en funktion under menyvalet "spara och placera". Det är en liten del av applikationens stora omfång. I den kan bankens kunder hantera det mesta vad gäller privatekonomi (jag kan

endast belysa produkten för privatpersoner, även om den även stödjer företagskonton) som betalningar, tjänster och sparande. Möjliga användare kan ha väldigt olika bakgrund, referenser och kunskaper. Flödet som jag kommer att ta en närmare titt på syns nedan i bild 2 i form av skärmdumpar. Det visar stegen för att sälja fonder.

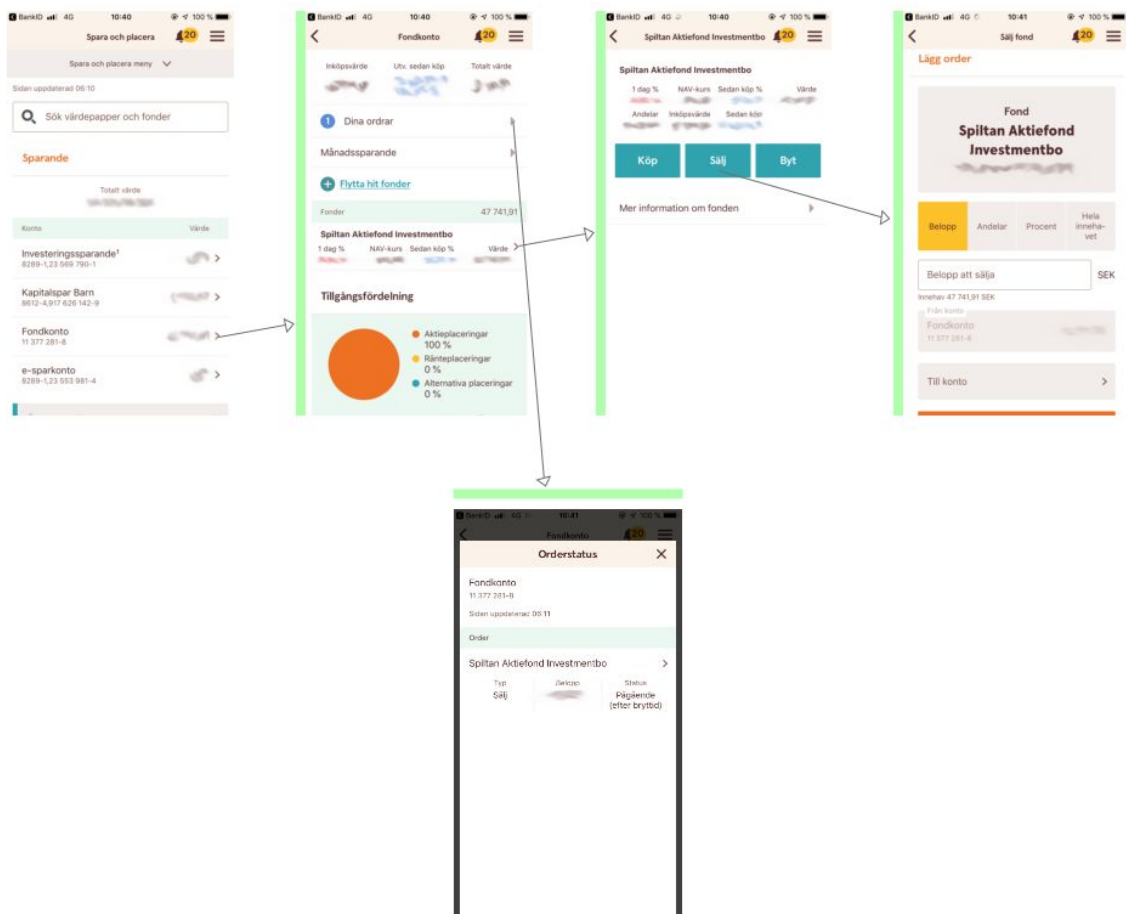


Bild 2. Illustration av flöde vid försäljning av fonder i Swedbanks bank-app.

# DISCOVERABILITY

## GESTALTNING

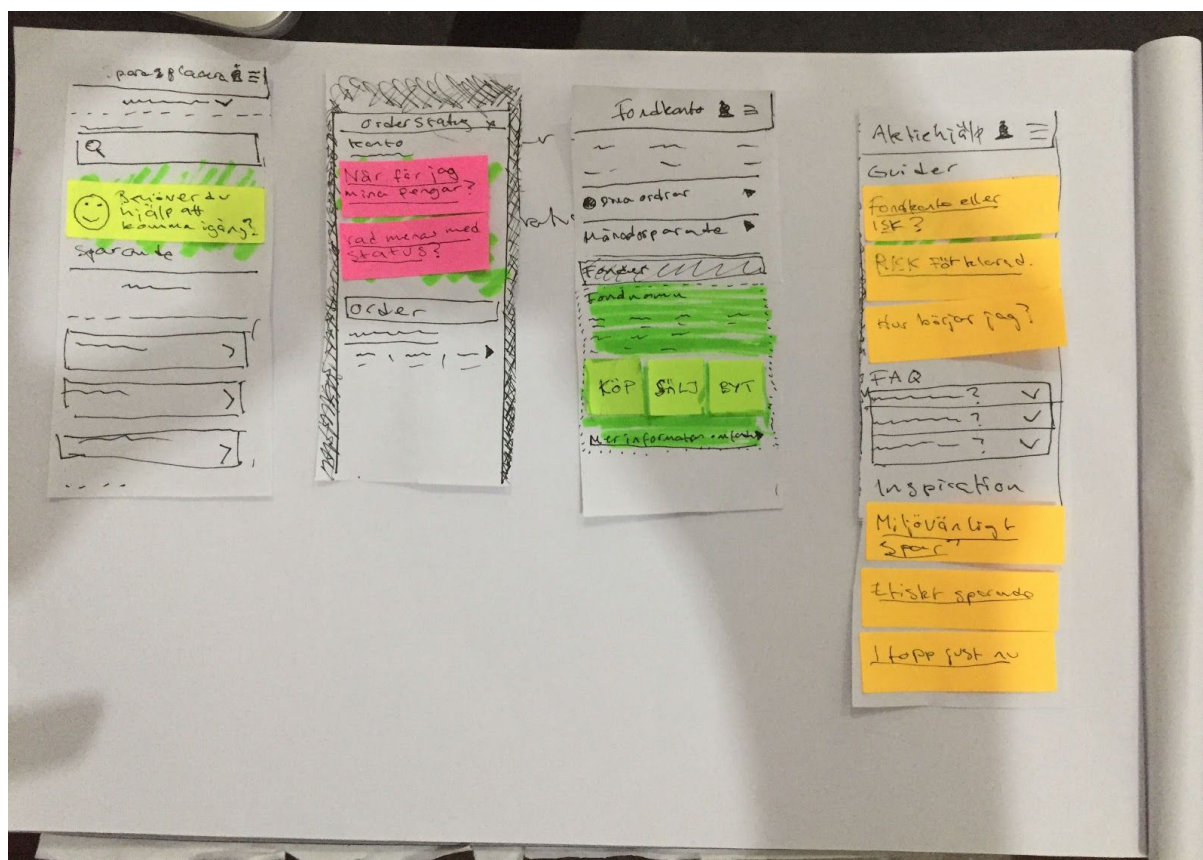


Bild 3. Pappersprototyp med utökad hjälp för användare.

## ARGUMENTATION

Att handla med aktier kan för den okunnige vara en skrämmande upplevelse, så pass skrämmande att en avstår helt att ens försöka även om lusten faller på. Om en tar fram en design för en tjänst där användaren riskerar sitt satsade kapital ser jag här en möjlighet att nyttja denna lust hos användaren för att locka denne till handling ur passivitet.

## The seven stages of action och discoverability

Genom att utgå ifrån designprincipen discoverability och forma designen för upptäckbarhet (undertecknads översättning av discoverability) kan designern ge användaren kunskap och trygghet. Föreslaget genom hjälpfunktioner och -information om tjänsten att erbjuda guider, inspiration och informerande artiklar som i prototypen i bild 3 ovan visar. Så kan designen hjälpa användaren genom stegen 1-4 i "the seven stages of action" (Norman 2013, sid 40-44). Stegen Norman presenterar är som följer (undertecknads översättning):

1. Mål (forma målet)
2. Planera (handlingen)
3. Specificera (en tänkt sekvens av handlande)
4. Genomför (Sekvens av handlande)

För min användare "Jenny" som har liten erfarenhet av sparande och placering av kapital i fonder och värdepapper är det kritiskt att hjälpa och stimulera genom dessa steg för att hon ska komma till genomförandefasen (steg 4 ovan). I min

prototyp har jag adderat information i gränssnittet som hjälpfunktioner, guider och inspiration. Detta är integrerat huvudsakligen som artiklar i den situation eller det steg som artefakten befinner sig i där det har relevans till handlingsmöjligheterna i steget. Förslaget i prototypen har inte bara adderat detta. I förslaget har det tagits bort ett steg för att lägga till knapparna "köp", "sälj" och "byt" direkt i listningen av innehav. Det är dels för att användaren inte ska behöva ett extra klick för att upptäcka och nå dessa handlingsmöjligheter. Men främst föreslås ändringen för att i linje med Normans definition av "discoverability" göra att det för användaren är möjligt att avgöra vilka gärningar/handlingar som är möjliga att utföra och artefaktens tillstånd (It is possible to determine what actions are possible and the current state of the device)(Norman 2013, sid 72). Det är alltså gömt ett steg "längre bort" i onödan enligt mig. Antagligen är detta för att listningen ska vara mer överskådlig och fokus i detta steg ska vara innehav inte möjliga handlingar. Men jag står fast vid att det är av mer prio att inkludera dessa knappar i denna listning för att göra möjligheterna mer överskådliga och lätta att förstå. En knapp som kan leda direkt till en funktion som samtidigt gör gränssnittet mer upptäckbart är värt att behålla. Det är flera designprinciper som "affordances", "discoverability" och "signifiers" som understryker det i detta fall vill jag påstå. Knapparna kan designas om grafiskt för att ta mindre utrymme dock.

## Feedforward och discoverability

Norman resonerar vidare om "the seven stages of action as design aids" (Norman 2013, sid 71, figur 2.7) och "feedforward". Feedforward menar Norman följer dessa steg (undertecknads översättning):

1. Vad vill jag åstadkomma?
2. Vad är alternativen?
3. Vad kan jag göra?
4. Hur gör jag det?

Om en ser till flödet som en process att hantera fonder snarare än att bokstavligen se på gränssnittet ger prototypens utökade utforskningsmöjligheter (discoverability) stöd för dessa aktiviteter eller svar på frågorna. Låt mig presentera svarsalternativ (textens bakgrundsfärger refererar till prototypens färg på papperslapparna) utifrån prototypen i bild 3 till ovan ställda frågeställningar:

1. *Vad vill jag åstadkomma?*

Spara i fonder, inspiration och hjälp finns som stimuli och svar i form av:

**"Behöver du hjälp att komma igång?"**

2. *Vad är alternativen?*

Svaren finns i de guidande artiklarna:

**"Fondkonto eller ISK?", "Risker förklarade" och "hur börjar jag?"**

3. *Vad kan jag göra?*

De tydliga **"köp-"**, **"sälj-"** och **"byt-"** knapparna tillsammans med artiklar under orderstatus ger vägledning. **"När får jag mina pengar?", "Vad menas med status?"**.

4. *Hur gör jag det?*

Sammantaget ovan nämnda hjälpavsnitt tillsammans med inspirationsavsnittet som kan ge användaren en extra knuff att utföra handlingen att börja fondspara. Se föreslagna artiklar:

**"Miljövänligt spar", "etiskt sparande" och "i topp just nu".**

# FEEDBACK

## GESTALTNING

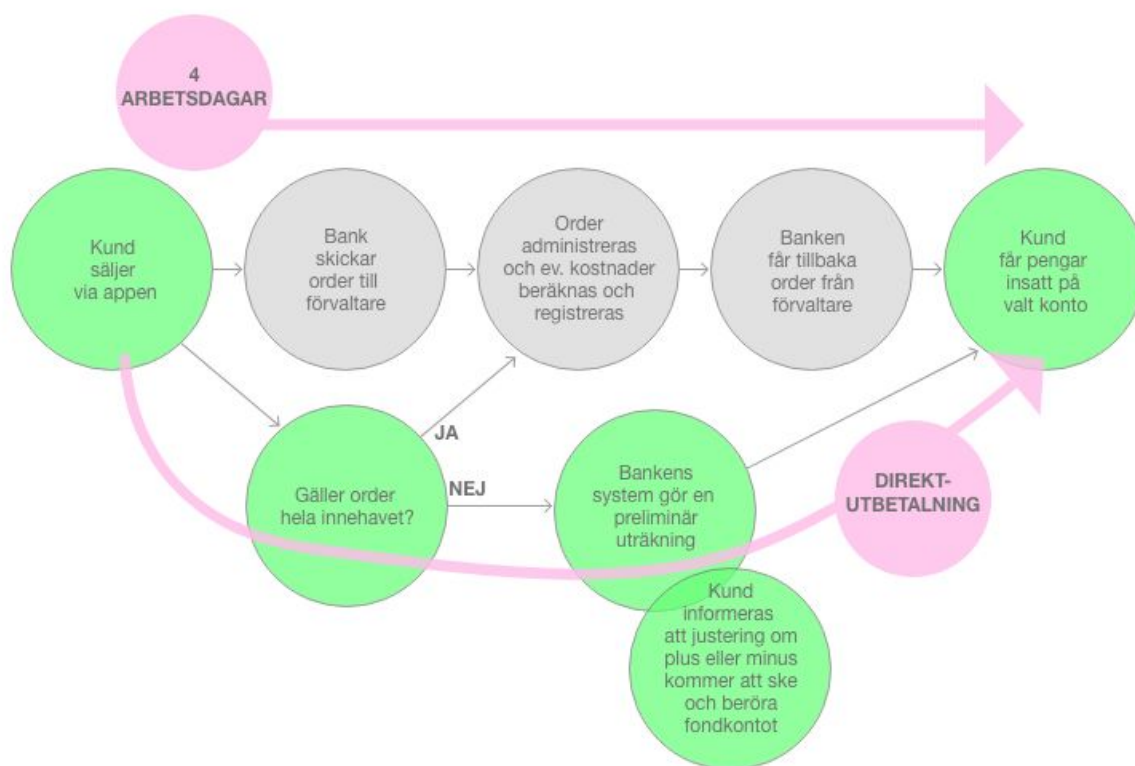


Bild 4. Alternarivt flöde vid försäljning av fonder i Swedbanks bank-app för att ge användare snabb feedback och utökad service.

## ARGUMENTATION

Om kapital kan sparas genom köp av fonder men samtidigt gå att sälja och få tillgång till likviderna omedelbart kan för min användare "Jenny" vara helt avgörande huruvida hon väljer att fondspara eller inte. Att kunna erbjuda en sådan flexibilitet ger en stark position konkurrensmässigt om det kundsegment som vill och är redo att spara med risk men ändå har en ekonomisk situation där pengarna kan behövas akut till annat.

## Variation på förväntan beroende på mental modell

Om en knapp i gränssnittet har texten "sälj" och användaren matar in belopp, väljer var pengarna ska sättas in och trycker på den så ska en i möjligast mån få som feedback att pengarna sedan finns tillgängliga på valt utbetalningskonto. I swedbanks system tar det istället 4 dagar innan denna feedback ges och pengarna är tillgängliga. Det är den tiden det tar för processen genom de grå bubblorna i bild 4 från fondinnehav till kontanter. Den förväntade tiden för att pengarna ska betalas ut beror här på en annan designprincip än feedback, den som bygger mycket kring kulturella referenser, kunskaper och erfarenheter. Det är nämligen vad Norman benämner "conceptual model" (Norman 2013, sid 72) eller på svenska "Mentala modeller" (Arvola 2014, sid 123) som handlar om användarens mentala bild av systemet. På engelska kan vi prata om Normans begrepp "the system image" (Norman 2013, sid 31) där det beskrivs hur en designer måste kunna kommunicera på något vis till användaren hur en produkt eller tjänst fungerar.

## Design för maximal och snabb service för användaren

Med min användare i fokus som antas behöva pengar brådsande i vissa fall, har jag valt att göra en design av flödet som kringgår nödvändiga steg i orderprocessen för att ge snabbast möjliga feedback i form av pengar på kontot för användaren. Ordern går sin gång i bakgrunden och användaren måste informeras enligt Normans definition av "feedback" i citat 1 nedan om att summan från den preliminära uträkningen kan komma att justeras i efterhand. Denna service kan alltså bara gälla med villkoret att det finns pengar kvar på fondkontot att göra eventuella justeringar. Vetskapen om att kapitalet inte är "låst" utan istället omedelbart tillgängligt om det behövs akut är en service som kan få min användare till handling och placera pengar i fondspar hos banken.

### Feedback:

"There's full and continuous information about the results of actions and the current state of the product or service."

Citat 1. Norman 2013, sid 72.

## Feedforward blir feedback

Jag återvänder till "the seven stages of action as design aids" (Norman 2013, sid 71, figur 2.7) som diskuterades från steg 1-4 och feedforward ovan under förslaget utifrån "Discoverability". På liknande vis besvarar jag steg 5-7 och hur denna design påverkar dessa feedback-steg:

### 1. *Vad hände?*

Feedback i form av textbaserad information ger användaren vetskap om att eventuell justering kan ske och påverkar i såna fall fondinnehavet. Pengarna från de sålda fonderna finns nu på valt konto.

### 2. *Vad betyder det?*

Kapitalet är flyttat och likvider finns tillgängligt.

### 3. *Är det ok? Har jag nått mitt mål?*

Målet, att förflytta kapital från fondinnehav till kontanter på konto är uppfyllt. användaren kan bruka dessa för syftet de togs ut för.



# SIGNIFIERS

## GESTALTNING

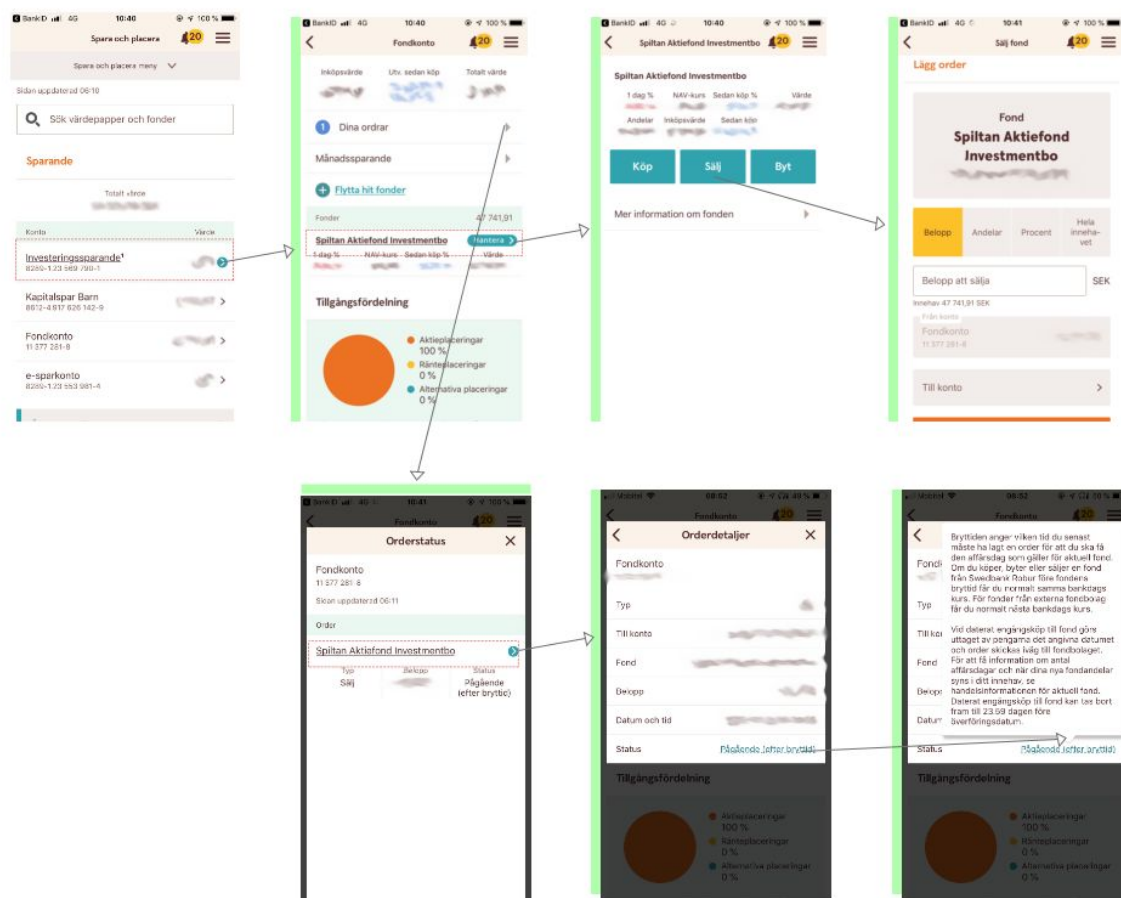


Bild 5. Illustration av uppdaterade signifiers för möjliga handlingar.

## ARGUMENTATION

En oerfaren fondsparare som användaren "Jenny" behöver all sin uppmärksamhet och fokus för att ta till sig informationen som ges i artefaktens olika stadier då hon utforskar sparandets former och möjligheter. Det finns inte utrymme att lägga energi på att utforska vad som är möjligt i gränssnittet, det är innehållet som är viktigt för henne. Vad som är klickbart och vilka handlingar som är möjliga för att nå informationen är i flödet för att sälja och i övrigt hantera fonder, det är handlingsmöjligheter som ska uppfattas utan att kräva något av användarens uppmärksamhet.

## Knappar som tydliga signaler

I många listningar av fondd innehavet finns det en handlingsmöjlighet med listade element. Dom är klickbara och leder en vidare till andra möjligheter. Jag har i detta designförslag utgått från principen signifiers för att ändra ett problem jag anser finns i gränssnittet.

Som signifiers för klickbara listnings-element används en högerpekande ikon. Denna ikon är nedtonad i färg och diskret, jag tycker att det ser snyggt ut och anser att i befintlig design har det estetiska prioriterats framför tydlighet. Det bryter

emot Normans teori "markörer måste vara uppfattbara, annars fungerar de inte"(undertecknads översättning)(Norman 2013, sid 19). Se citatet återgivet precis på engelska nedan i citat 2. Jag laborerade i mitt förslag med att byta ut ikonerna mot en knapp i vissa fall och i andra förstärka den med färg. Båda dessa grafiska element har jag gett nytt utseende utifrån stilen på de befintliga knapparna "köp", "sälj" och "byt". Detta gör att de smälter in bra i den grafiska designen och signalerar klart tydligare för användaren att ytan är klickbar. För ytterligare förstärkning har jag gett texten en understrykning som konventionellt i lång tid varit en symbol för klickbar länk i webbsammanhang. Om en jämför bild 2 med bild 5 går det att se hur jag fann nya navigationsmöjligheter vidare från "orderstatus" då jag utforskade gränssnittet och aktivt sökte signifiers. Detta hade jag antagligen inte missat i första hand om klickbara ytor varit tydligare signaler. Normans definition av Signifier lyder "Effective use of signifiers ensures discoverability and that the feedback is well communicated and intelligible"(Norman 2013, sid 72) vilket binder samman och summerar mina förslag och dess designprinciper till ett möjligt gemensamt förslag i en vidare iteration.

#### **Signifiers:**

**"signifiers must be perceivable, else they fail to function."**

Citat 2. Norman 2013, sid 19.



## **Del B**

Dokumentera tre exempel på lärandebehov inom interaktionsdesign:

### **EXEMPEL 1 - UTVECKLA KÄNSLA FÖR KVALITET**

Jag är en person som kommit att intressera mig för interaktionsdesign utifrån den vinkeln att jag arbetat med konstnärliga uttrycksformer och grafisk design. Enligt resonemanget att "om man är en mycket kreativ person [...] så kanske man ska satsa på att utveckla sin känsla för kvalitet"(Löwgren, Stolterman 2004, sid 60) så passar det bra in på mig. Jag ser tidigt framför mig det estetiska och kan fastna vid och hålla fast vid tidiga visioner baserat på det grafiska då jag hellre hade sett att jag hade låtit processen gjort fler förfinande iterationer för att skapa kvalitet för just den brukssituation och användare en designar för. Under dessa iterationer hade de tidiga visionerna fått ändrats en hel del, antagligen till det bättre för brukaren även om det kanske påverkat det estetiska negativt. Mitt förslag för "signifiers" ovan gjorde således "lite ont" att skapa då det föreslår tydlighet framför god estetik.

### **EXEMPEL 2 - STRUKTUR OCH METOD**

Under rubriken "Alla har designförmåga" skriver Löwgren & Stolterman om hur vi alla som individer designar vårän tillvaro och våra liv vilket gör oss alla till någon form av designer. Det utforskas även huruvida det finns en "designförmåga" som vissa individer besitter(Löwgren, Stolterman 2004, sid 63-65). Detta resonemang om hur vårän vardag designas får mig att tänka på och analysera hur personlighet hos designern påverkar arbetet. I mitt fall är likheten mellan personlighet och process stor. Jag är ostrukturerad och impulsiv i min vardag, med dessa drag i arbetet med design kan vissa utfall vara slarviga utan dokumentation och metodik som visar på och garanterar bästa möjliga utfall. Om denna teori råder som sanning så har jag jobb att göra med mig själv som person i samband med att utvecklas som designer, eller tvärtom.

### **EXEMPEL 3 - DOKUMENTATION AV PROCESS OCH IDEÉR**

Jag gillar tanken som presenteras av Löwgren & Stolterman att:

"Vår bild av designprocessen är ett komplext och helt dynamiskt skeende, där visioner växelverkar med operativa bilder och specifikationer i designsituationens sammanhang av individer, sociala och organisatoriska strukturer"(Löwgren, Stolterman 2004, sid 219).

Bilden som målas upp är en vilt kreativ process på gränsen till kaos, ett arbetssätt jag ofta återfinner mig själv i. Som tidigare nämnts (i exempel 2 ovan) bör denna "arbetsmetod" ändras. I denna process glömmer jag ofta att dokumentera underlag som visar varför vissa val har gjorts. Även idéer faller bort då de ej dokumenteras i rätt tid och sparas för att kunna återkomma till.

Detta blir skadligt främst på två sätt. Först att dokumentationen behövs för att senare kunna argumentera med medskapare och klienter varför det ser ut som det gör, det kan alltså ge arbetet trovärdighet. Sen så skadar även idébortfallet designprocessens iterativa art. Förfinande arbete kanske aldrig görs då skisserna saknas helt enkelt. Det kan förklaras som att vägen från vision till specifikation sker för mycket i huvudet utan att arbeta med utvärdering av information, skisser och prototyper tillräckligt för att skapa en tydlig operativ bild.

### **Källförteckning**

Norman, Donald A. (2013). The Design of Everyday Things.

Arvola, Mattias. (2014). Interaktionsdesign och UX – om att skapa en god användarupplevelse.

Löwgren, Jonas & Stolterman, Erik. (2004), Design av informationsteknik : materialet utan egenskaper. 2 upplagan.