

Utvärdering av Papilly's stressprogram

Ur ett User experience perspektiv inom HCI

Ahlström Mikael

Bogren Moa

Stockholms Universitet
Institutionen för data- och systemvetenskap

Kandidatprogram i Interaktionsdesign (180 hp)
Examensarbete (15hp) 2016

Handledare: Teresa Cerratto-Pargma



Sammanfattning

Stress är ett allt växande problem i det svenska samhället och stressrelaterade sjukdomar står i dagsläget för majoriteten av sjukskrivningar i Sverige (Ivarsson et al. 2016). Trots att studier visat på att den skadligaste stressen uppstår när en person utsätts för långvarig stress, har det forskats betydligt mer runt akuta stressituationer (ibid).

I dagsläget finns det ett antal digitala program framtaget av forskare för att reducera stressrelaterade sjukdomar. Det finns dock lite forskning om huruvida relevanta dessa program är och få publicerade utvärderingar av liknanden E-health program.

I denna studie tar vi oss an att undersöka ett stressprogram, med syfte att reducera stressrelaterade sjukdomar. Genom en detaljerad studie kunde frågeställningen besvaras “hur upplevde användarna programmet?”. UX som perspektiv tillät oss att undersöka och utvärdera inte bara programmet utan även omkringliggande aspekter som kan påverka användarens upplevelse. Studien diskuterar och reflekterar även om UX som perspektiv inom data- och systemvetenskap är ett bra verktyg för att utvärdera program inom E-health, då det i dagsläget finns avsaknad av passande ramverk för utvärdering av program som berör E-health.

Datainsamlingen skedde under åtta veckors tid där respondenterna fick svara på en enkät, delta i en intervju samt veckovis fylla i en dagbok.

Med hjälp av innehållsanalys, där en kombination av konceptuell- och relationsanalys användes kunde den insamlade datan analyseras. Tack vare sammanställningen ifrån innehållsanalysen kunde sedan brukskvalitéer ifrån Löwgren och Stoltermans ramverk identifieras (Löwgren and Stolterman, 2004). Resultatet påvisade att stressprogrammet krävde för stor investering ifrån respondenterna för att verkligen ge det resultat som förväntades. Majoriteten av användarna berättade i den avslutande intervjun att de börjat reflektera över sin egen stress, men de var tveksamma om de skulle rekommendera det till någon annan, då programmet fick kommentarer om att både vara repetitivt negativt men även alldeles för texttungt, med långa textstycken som både var svåra att förstå men också för tidskrävande och oinspirerande att ta sig igenom. Med hjälp av dagboken blev det även tydligt vilka steg i programmet som respondenterna var mest negativt inställda till men också vilka element de fann svåra att interagera med. Detta resultat ledde även till de föreslagna förbättringarna av programmet.

Nyckelord

Stress, Användarupplevelse, UX, Affective Computing, Upplevelse/experience, brukskvalitéer

Abstract

Stress is an increasing problem in the Swedish society and stress related diseases are the majority cause for sick leave in Sweden (Ivarsson et al. 2016). Even though studies shows that the most harmful stress is

due to long term exposure to stress, more studies have been conducted related to direct stress situations (ibid).

In the current situation several programs are available on the market with the goal of reducing stress related diseases, these programs all contain content which have been produced by researches in the field stress. Even so, a gap in the field of computer and system science regarding studies and evaluation of E-health program exists.

This study focus upon a specific program with the goal of reducing stress related diseases. The aim of the study is to answer the question at issue “how does the respondent's experience the program?”. UX as a perspective allow us to examine and evaluate not only the program itself but factors around the program which can have an effect on the respondent's experience towards the program. The study also discusses UX as a relevant perspective in system and data science when evaluating E-health program.

During an eight weeks period the respondent's answered one survey, participated in one intervju and wrote a diary on a weekly basis.

A combination of conceptual and relational content analysis enabled us to analyse the collected data. With help from the coded data “use qualities” from Löwgren and Stoltermans framework could be identified (Löwgren and Stolterman, 2004). The result showed that the investment needed from the respondents didn't match the expected outcome or output of the program. The majority of the respondents commented that they had reflected on their own stress situation, but they were hesitant to recommend it to anyone else, because the program felt both repetitively negative and way too content heavy in form of the massive text blocks which were both time consuming, hard to understand but also uninspiring. With the data from the diary it became evident which specific steps in every session the respondent had most negative feelings for, but also which element they found hardest to interact with. This result was the foundation for the proposed updates of the program.

Key Words

Stress, User Experience, UX, Affective Computing, Experience, Use Qualities

Innehållsförteckning

1. INTRODUKTION	1
1.1. STRESS OCH DESS BETYDELSE	1
1.2. STUDIEOBJEKT	1
1.3. USER EXPERIENCE INOM HCI	1
1.4. MOTIVERING TILL STUDIE	2
1.5. PROBLEMFORMULERING	2
1.5.1. Syfte och frågeställning	2
1.6. AVGRÄNSNINGAR	3
2. FÖRDJUPAD BAKGRUND	3
2.1. STRESS	3
2.2. STUDIEOBJEKT PAPILLY'S STRESSPROGRAM	3
2.3. ANDRA LIKANDE PROGRAM	4
2.3.1. Tidigare studier	5
2.4. UX SOM PERSPEKTIV INOM HCI	6
2.4.1. Experience/upplevelse	6
2.4.2. Kontext	7
2.4.3. Brukskvalitéer	7
2.4.4. Affective Computing och Persuasive Computing	9
3. METOD	10
3.1. FORSKNINGSSTRATEGI	10
3.2. TILLÄMPNING AV DATAINSAMLINGSMETOD	11
3.2.1. Enkät	11
3.2.2. Dagbok	11
3.2.3. Intervju	14
3.3. VALIDITET OCH RELIABILITET	14
3.3.1. Validitet	15
3.3.2. Reliabilitet	15
3.4. TILLÄMPNING AV DATAANALYSMETOD	15
3.4.1. Analysprocessen	15
3.4.2. Brukskvalitéer	19
3.5. VAL AV RESPONDENTER	19
3.5.1. Etiska aspekter	19
4. RESULTAT	19
4.1. RESULTAT IFRÅN ENKÄT	20
4.1.1. Respondenternas syn på stress?	20
4.1.2. Respondenternas syn på digitala hjälpmedel inom E-health	20

4.2. BRUKSKVALITÉER	20
4.2.1. Kontext	26
4.3. ANALYS OCH SLUTSATS	26
4.3.1. Fluency och Elegance	27
4.3.2. Parafunctionality.....	27
4.3.3. Seductivity och Playability	28
4.3.4. Omotiverande och irrelevant	28
4.3.5. Tvetydighet, opersonligt och monotont	29
4.3.6. Icke-flexibelt och formalistiskt	30
4.3.7. Slutsats	30
4.4. FÖRSLAG PÅ FÖRBÄTTRINGAR	30
4.4.1. Navigation	30
4.4.2. Texttunga	31
4.4.3. Återkoppling	31
4.4.4. Livskompassen	31
5. DISKUSSION	32
5.1. AFFECTIVE COMPUTING	32
5.2. AFFECT EXTRACTION	32
5.3. REFLEKTION UX SOM PERSPEKTIV	33
5.4. AVSLUTANDE DISKUSSION	33
6. EFTERKOMMANDE STUDIER.....	34

Figurförteckning

Figur 1: Steg 21/26 session 1.....	4
Figur 2: Dagboksmallen.....	13
Figur 3: Kodning session 1	17
Figur 4: Tema och kodning	18
Figur 5: En hälsning till mig själv	22
Figur 6: Livskompassen	23
figur 7: Livskompassen	24
figur 8: Livskompassen	24
Figur 9: Gränssnitt navigation	25
Figur 10: Gränssnitt navigation före	32

Figur 10: Gränssnitt navigation efter	32
---	----

Tabellförteckning

Tabell 1: Användare datainsamling.....	20
Tabell 2: Användare datainsamling steg	21

1. Introduktion

Denna studie inom data- och systemvetenskap utforskar och utvärderar ett svenskt framtaget stressprogram, med hjälp av UX som perspektiv. Utöver det resultat som presenteras diskuteras det även för- och nackdelar med UX som perspektiv rörande utvärdering av E-health. Detta också tillsammans med Löwgren och Stoltermans ramverk Brukskvalitéer.

1.1. Stress och dess betydelse

Enligt psykologisk tradition kan stress benämnas som något som sker i samspel mellan en individ och dess omgivning. Stress är något individuellt, då individens resurser måste kunna sättas i relation till påfrestning ifrån omvärlden. Stress kan relateras tillbaka till människans begynnelse, men då kroppen reagerade på yttre hot, t ex så som att bli jagad av vilda djur. Denna definition av stress är värdeneutralt, då det varken kan kallas för negativ eller positiv stress eftersom den inte påverkar människor välmående. I dagens samhälle har stress fått en helt annan betydelse och gått ifrån att vara något som människan var i behov av för att överleva, och som triggade vissa fysiska och kroppsliga fördelar, till att bli en av de största folksjukdomarna i Sverige (Ivarsson et al. 2016).

Stressrelaterade sjukdomar är ett allt ökande problem i Sverige. I slutet av 2014 hade Försäkringskassan 71 000 ärenden som rörde psykiska diagnoser, vilket kan jämföras med 48 000 år 2012 – en ökning på 48 procent (Sundberg, 2015). Sedan 2009 arbetar kommuner och landsting aktivt med att försöka ta fram lösningar till detta allt växande problem.

1.2. Studieobjekt

Artefakten i fokus för denna studie är Papilly's stressprogram. Ett digitalt verktyg framtaget för att reducera stressrelaterade sjukdomar på arbetsplatser. Programmet är utvecklat tillsammans med Papilly, stressforskare ifrån Stockholms Universitet och Karolinska Institutet tillsammans med en webbyrå i Stockholm. Programmet består av åtta sessioner som skall utföras av användaren under en period på åtta veckor. Programmet är beroende på att användaren har tillgång till internetuppkoppling under den tid användaren skall utföra själva sessionen. Plattformen som Papilly är byggt på är tänkt att vara flexibelt, i den bemärkelsen att programmet skall fungera lika bra på mobila plattformar (mobiler, surfplattor) som på stationära enheter (laptop, desk-top osv.).

1.3. User experience inom HCI

UX som perspektiv möjliggör att kunna undersöka fler aspekter som kan påverka användarens syn på programmet, så som omkringliggande faktorer som kan komma att spela stor roll i hur användaren upplever programmet till skillnad mot traditionell HCI. Affective Computing (AC) och Persuasive Computing/Technology (PC) är två fält inom HCI som denna studie kommer att beröra. Då de båda är mer psykologiskt inriktade på hur t ex användare tar beslut i baserat på emotionella faktorer, men också hur programmet kan påverka användarens beslutstagande. PC som fält inom HCI blir intressant då det går att utforska vidare på hur programmet kan påverka användaren att ta mer hälsosamma beslut.

Specifikt kommer Löwgren och Stoltermans ramverk om brukskvaliteter att användas. Brukskvalitéerna är ett ramverk som täcker allt ifrån programmets prestanda, utseende och upplevelse. Tidigare studier har utförts på detta program, då också med hjälp av detta ramverk. Löwgren och Stolterman är dock noggranna med att nämna att detta ramverk är tänkt att användas som ett tankeverktyg och kan inte helt okritiskt ärvas vidare från projekt till projekt. Denna studie kommer sträva

efter att se vilka brukskvalitéer som kan identifieras och tillsammans med AC och PC eventuellt komma fram till konkreta förbättringsförslag för artefakten.

1.4. Motivering till studie

Den 2a februari publicerade bequoted.com (Bequoted.com, 2016) att Papilly kommer att fortsätta utveckla fler program på samma plattform som stressprogrammet i dagsläget är byggt på. Detta tillsammans med den ökande sjukskrivningen på grund av stressrelaterade sjukdomar är det viktigt att undersöka och hitta verktyg och metoder som kan hjälpa till att utveckla E-health program likt detta. Utöver att kunna bidra till en förbättrad användarupplevelse, har studien som ambition att diskutera och reflektera över UX som perspektiv i utvärdering av E-health program. Studien skall då kunna bidra till mer kunskap om UX som perspektiv och brukskvalitéerna som ramverk är ett lämpligt verktyg att utvärdera kommande E-health program, för att kunna skapa en bättre användarupplevelse.

I och med att stressrelaterade sjukdomar har ökat lavinartat de senaste åren, har också utbudet av program med syftet att reducera vardagsstress ökat (Sundberg, 2015). Detta har lett till att det finns ett behov av teoretiska och metodologiska verktyg för att kunna utvärdera dessa program, sett ifrån användarupplevelse.

1.5. Problemformulering

I Sverige finns det riktlinjer och kriterier över vad som får diagnostisera och behandlas som stressrelaterade sjukdomar så som utmattningssyndrom. Även om det i dagsläget finns ett antal online-baserade program så som Papilly's stressprogram, finns det inga riktlinjer och kriterier över hur dessa program skall utformas sett ifrån ett UX-perspektiv. Få studier att tillgå som referenskällor när liknande program utvecklas.

De flesta program lägger i dagsläget störst fokus på det innehåll som programmet tillhandahåller, inte själva utformningen av den interaktiva plattformen, eller hur programmet eller applikationen i sig skall kunna förse användaren med den bästa upplevelsen.

Studien lägger främst tyngden på att försöka förstå användarens upplevelse av själva interaktionen med programmet och dess utformning. Allt ifrån hur användaren upplever programmet i olika kontexter, på olika plattformar, hur de tolkar de olika grafiska elementet, till själva struktureringen av innehållet. Genom resultatet också kunna komma fram till konkreta tips på hur programmet eller kommande program skulle kunna designas om. Eftersom program som dessa i framtiden kan komma att spela stor vikt i kommunernas försök till att reducera stressrelaterade sjukdomar.

1.5.1. Syfte och frågeställning

Studiens syfte är att utvärdera ett stressprogram inom E-health, för att få en djupare insikt över användarnas upplevelse av själva programmet. Detta undersökt med hjälp av UX som perspektiv och Löwgren och Stoltermans ramverk brukskvalitéer.

- *Hur upplever användare Papilly's stressprogram? (Sett utifrån innehåll och grafiska element)*

Utöver utvärderingen av programmet diskuteras det om UX som perspektiv är relevant för utvärdering av E-health program.

1.6. Avgränsningar

Det har i denna studie inte tagits hänsyn till skillnader mellan kön, även om studier visar på att kvinnor i större utsträckning än män blir sjukskrivna på grund av stressrelaterade sjukdomar (Ivarsson et al. 2016).

2. Fördjupad bakgrund

2.1. Stress

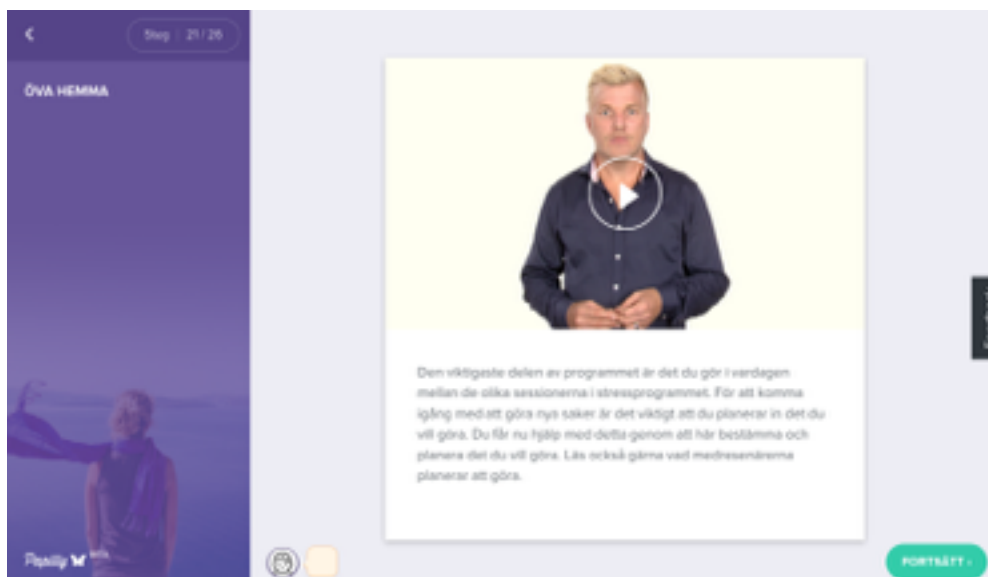
Stress blir först skadlig när människan utsätts för det under en längre period och när ingen plats för återhämtning finns att tillgå. Det har i dagsläget forskats mycket mindre i hur långvarig stress påverkar individen och hur detta kan förebyggas än akuta stressreaktioner. I dagens samhälle, då stress har en helt annan funktion än den hade för länge sedan då den var ett redskap för överlevnad, går det att kategorisera den som både positiv och negativ. Positiv stress kan liknas med krav som ökar en individs prestation på t ex jobbet, som stimulerar individen till att utvecklas. Negativ stress kan definieras som skadlig stress, när en individ utsätts för stress under en sådan pass lång tid att kroppen och psyket börjar att brytas ned och inte kan återhämta sig. Detta uppstår helt enkelt när de yttre kraven blir för stora för individen att hantera. Negativ stress kan ha stor påverkan på kroppen och symptom kan vara koncentrationssvårigheter, sömnproblem, svårigheter med att lösa problem, känsloutbrott osv (Ivarsson et al. 2016).

2.2. Studieobjekt Papilly's stressprogram

Papilly's stressprogram är ett program framtaget av ledande stressforskare i landet ifrån Karolinska Institutet och Stockholms Universitet tillsammans med en webbyrå i Stockholm. Programmet är framtaget framförallt för att verka som ett verktyg för arbetsplatser för att förebygga stressrelaterade sjukdomar på arbetsplatsen, men kan även nyttjas av privatpersoner. Programmet är webbaserat och uppdelat i åtta sessioner som sträcker sig över åtta veckor. Programmet är i dagsläget gratis, men tanken är att liknande program skall utvecklas av Papilly och att de olika sessionerna och programmen skall vara en prenumerationslösning, där företaget eller privatpersoner betalar en månadsavgift för att få tillgång till hela programmet.

Programmet kombinerar element från bland annat kognitiv beteendeterapi (KBT), vidareutveckling ACT (acceptance and commitment therapy) och mindfulness. Anders Tengström är leg. psykolog, docent i psykologi vid karolinska institutet och forskningschef för stressprogrammet säger *“Lösningen på stress är inte nödvändigtvis att göra mindre. Det handlar också om att identifiera vad som är viktigt för dig och försöka göra mer av det. Det viktiga kan vara rätt små steg i vardagen”* (Livheim et al., 2015).

Respondenterna får i första steget lära känna några “personer” som har själva lidit av stressrelaterade sjukdomar, sedan får respondenterna svara på några frågor angående deras egen syn på stress, detta för att möjliggöra en mer individuellt inriktad hjälp. Efter varje session får respondenten redskap för att kunna reflektera över sin egen stress, men också för att hantera stressiga situationer, och för att kunna planera in “kraftgivare” (saker som användaren själv angivit som de gillar att göra). Efter varje session får respondenten boka in tid för att utföra nästkommande session, dock kan de bara boka en tid 7 dagar framåt. Motiveringen till detta är att en vecka är minimum för att kunna få ut något av det som användaren lärt sig i föregående session. Varje session tar ca 20 min - 60 min att utföra och innehåller 20-43 steg, blandat med, text, film, frågesport och övningar.



Figur 1. Ett exempel på hur ett steg kan se ut. Detta är steg 21 av 26 ifrån session 1

Programmet är webbaserat och kräver att respondenten har tillgång till internet. Respondenten skapar ett konto på papilly.com, och får då tillgång till programmet. Programmet sparar all information som respondenten angivit, så att respondenten vid ett senare tillfället kan uppta programmet där respondenten avslutade vid senaste session. Programmet är byggt på en responsiv plattform (Bequoted.com, 2016). Som är utvecklad för att fungera lika bra på desktop som på mobila enheter så som mobiltelefoner och surfplattor.

Erik Lissner VD på Papilly är i dagsläget mycket nöjd över de resultat som betatesterna visat på för stressprogrammet (ibid). Vad betatesterna innefattar utöver granskning av kodbas är idag inget som publicerats. Vi har tidigare utfört en studie på detta program med fokus på användarupplevelse (UX). Den tidigare studien visar på brist i reliabilitet då hela programmet inte utfördes. Men ett resultat som programmet visade på var att investeringen för användarna var större än det som programmet gav användarna. Detta är en av de faktorer vi kommer att titta närmare på i denna studie, eftersom hela programmet skall utföras och ett större antal respondenter har utfört programmet och svarat på enkäterna. Vår hypotes är att det resultat ifrån den förra studien kan komma att bli ett annat, då hela studien utförs. Då forskarna som ligger bakom detta program rekommenderar att programmet utförs under minst åtta veckor.

2.3. Andra liknande program

I dagsläget finns det ett flertal liknande tjänster. Vissa applikationer är baserade för att enbart hjälpa användaren i en direkt stressad situation, andra för att få hjälpmedel för att förebygga stress, så som applikationer betonade på mindfulness.

KBToonline erbjuder ett liknande program, programmet är också online-baserat, där användaren går igenom olika sessioner under 8-10 veckor. Programmet precis som Papilly är utformat av stressforskare. Till skillnad mot Papilly stämmer användaren av via telefonmöten med psykologer. Användaren kan även alltid få support via kontaktformulär på sidan, där användaren är inloggad. KBToonline samarbetar med ett flertal län och vårdcentraler runt om i Sverige, men även ett flertal olika universitet så som SU och KI. Kunderna till KBToonline är dock inte slutanvändarna själva utan själva vårdcentralerna, något som också skiljer sig ifrån Papilly's stressprogram där i dagsläget användaren är slutkunden. KBToonline skriver även på sin sida att "Socialstyrelsen lyfter i sina nationella riktlinjer för behandling av ångest och depression

inom hälso- och sjukvården fram KBT-behandling via internet som ett rekommenderat behandlingsalternativ vid depressions- och ångestproblemik”.

KBToonline har program så som ångesthjälp, oroshjälp, sovhjälp, depressionshjälp men också stresshjälp. KBToonline uppdaterar sina program kontinuerligt med de senaste metoderna inom forskningsgrenen. KBToonline har även ett skraddarsytt program som skall kunna användas av arbetsplatser till sina anställda. KBToonline har över 10 års erfarenhet av att utveckla online program för denna typ av psykisk ohälsa (Kbtonline.se, 2016). Enligt KBToonline's egna testimonials har programmet fått bra feedback ifrån sina kunder, dock finns det ingen dokumentation över resultatet ifrån patienterna själva publicerad på deras hemsida. *Användarvänligt både för patienten och behandlaren* (Martin Davidson, Leg. Psykolog, Södermottagningen HBG psykiatri).

Även stresskliniken.se erbjuder en online-kurs för att minska stress. De har över 30 lektioner tillgängliga online, även om deras tyngd ligger på face to face interaktioner med leg. psykologer. Online-programmet består av liknande steg som Papilly's stressprogram, där användaren kan läsa om stress, se filmer och få övningar. Stressklinikens online-tjänst ska hjälpa användarna att definiera och identifiera stress, definiera och identifiera stressfaktorer, beskriva idén om små förändringar och stora belöningar för att lindra stress, beskriva, metoder och tekniker för att förhindra stress, utvecklat färdigheter för att minska stress, identifiera stress i hemmet, beskriva sätt att övervinna pengastress, beskriva olika stressfaktorer på arbetsplatsen och hur du kan övervinna det, handskas med frustration och ilska, demonstrera stressreducerande övningar (Ivarsson et al. 2016).

Utöver dessa mer övergripande online-program berörande stress, finns det en uppsjö av stressrelaterade applikationer för både iPhone och Android, applikationer som inte kräver lika stor investering ifrån användarna. Applikationer så som stress check (Från AIIR Consulting LLC), där beskrivningen på appstore lyder att applikationen är forskningsbaserad. Där användaren mäter sin stressnivå, och sedan kan fördjupa sin kunskap om sin egen stress och få tillgång till vissa verktyg för att kunna reducera stressen. För en extra slant kan även användaren få tillgång till office yoga-videos och liknande. Sedan finns det Stress check (By Azumio Inc.) som mäter pulsen med hjälp av att användaren sätter fingret mot linsen av kameran. Applikationen visar sedan om du är stressad eller inte, samtidigt som detta sker får man fakta om stress. Det finns även ett flertal andra applikationer mer inriktade på mindfulness, meditationsapplikationer, övningar som liknar de mindfulness övningar i de mer övergripande online-programmen.

2.3.1. Tidigare studier

År 2013 gjordes det en studie på ett liknande program i USA (Morledge et al., 2013). Slutsatsen i den studien var i fördel till online-baserade stressprogram, också liknande Papilly's stressprogram. I studien nämner de att i dagsläget finns det väldigt få studier berörande online-baserade stressprogram. De flesta liknande studier har visat på positiva resultat, men att programmen oftast berörde psykisk ohälsa så som depression och liknande, och de studier som berört stress har haft brister i sina reliabilitetsresurser. Programmet som studerades hade liknande syfte som Papilly's, att långsiktigt minska stress i vardagslivet med hjälp av mindfulness under åtta veckor. Det sekundära syftet var att titta på de psykiska fördelarna som skapades med programmet, samt om de kunde sättas i relation med interaktionen med själva programmet och dess outcome. Programmet var även utformat för att passa en stor målgrupp, då lektionerna var korta och hade som fokus att lära användarna att "vara i nuet". Respondenter till studien rekryterades via flyers, men precis som till denna studie exkluderades respondenter utan reguljär tillgång till internet, då precis som Papilly's stressprogram är beroende av att kunna koppla upp sig emot internet. Denna studie hade dock inte User Experience som perspektiv, utan baserades mer på att få ut om programmets syfte (att reducera stress i användarens liv) med hjälp av att mäta olika värden hos användarna, och mer kvantitativ data. Även om resultatet var positivt för online-baserade program för att

förebygga stressrelaterade sjukdomar hade studien ett väldigt lågt antal användare som avslutade studien, likt studien av Papilly's stressprogram. Men av de som slutförde studien visades det på en väsentlig reduktion av stress.

Även om stress som forskningsdisciplin är ett väl utforskat ämne finns det få studier gjorda på själva stressprogrammen i sig. Nationella riktlinjer finns för vård vid depression och ångestsyndrom innehåller rekommendationer om effektivt omhändertagande, diagnostik och uppföljning samt olika behandlingar som KBT, antidepressiva läkemedel och ECT. Dock finns det inga riktlinjer i relation till användarupplevelse, och riktlinjer för online-baserade hjälpprogram, på digitala plattformar.

2.4. UX som perspektiv inom HCI

I era då det inte bara finns en applikation till för att lösa användarens problem, utan det finns en uppsjö av applikationer, har det tvingat utvecklare och designers att angripa designproblem på helt nya sätt. Det som de tar upp i "*when second wave HCI meets third wave 3 HCI*" (Bødker, 2006), är att i dagsläget är det så mycket mer än att bara mäta prestanda, mycket mer än att bara förstå kontexten där systemet ska användas. Systemet måste tillfredsställa användarna på en helt nivå, där fokus inte enbart ligger på hur fort en användare tar sig ifrån punkt a till b. Utan vad användaren upplever på vägen dit. Där alla användarens sinnen får aktiveras och vara en del av interaktionen. Det är där UX skiljer sig som perspektiv i jämförelse mot traditionell HCI.

2.4.1. Experience/upplevelse

För att lättare försöka förstå upplevelsen som användarna fick när de interagerade med Papilly's stressprogram, måste en definition av innebörden av upplevelse förstås. Etymologiskt sett står upplevelse över livet, hur det levs och känns i relation med alla dess parametrar. En upplevelse kan både vara ett ögonblick eller vara över en hel livstid (Wright, Wallace and McCarthy, 2008).

För att förstå upplevelsen mellan användare och system, bör situationen undersökas i sin rätta kontext, mellan användare och system. Detta inkluderar då alla aspekter, så som fysiska, sensuella, kognitiva, emotionella och estetiska aspekter. Vissa metoder fokuserar på användaren, medan andra fokuserar på själva artefakten medan i denna studie kombineras dessa två, där interaktionen mellan användare och program kommer att stå i fokus.

Det finns olika typer av upplevelser, bara en *upplevelse* i sig är något alldagligt, hur vi uppnår våra mål i samspel med vår omgivning. En *upplevelse* kan definieras som något mer isolerat, kan vara t ex en interaktion med en produkt, en upplevelse som har en början och ett slut, som har ett tydligt mål som ofta inspirerar känslomässiga och beteendeförändringar i själva upplevelsen. Sedan är det *upplevelse med någon annan*, där upplevelsen delas med någon annan och båda parter påverkar varandras upplevelse av själva handlingen (Batterbee och Forlizzi, 2004).

Vi människor är mer känslodrivna än vad vi kan tro, och dessa känslor är det primära i mänskliga upplevelser, vilket leder till att det är en väsentlig komponent i användarupplevelsecentrerade studier så som denna. Känslor påverkar hur vi planerar att interagera med en produkt, hur vi sedan interagerar med produkten och dess utkomst. Känslor hjälper oss människor att förstå och sätta mening till det vi upplever (Batterbee och Forlizzi, 2004).

I artikeln *Aesthetics and experience-centered design* (Wright, Wallace and McCarthy, 2008) definieras upplevelse utifrån tre tillvägagångssätt. Ett mer övergripande tillvägagångssätt (holistic approach), där upplevelse är i samspel med användarens känslor och intellekt. Ett fortsättande engagemang och att förstå

(Continuous engagement and sense-making), där användarens egna upplevelser, kulturella meningar och erfarenheter spelar in i upplevelsen, genom att förstå. Det tredje tillvägagångssättet bygger på relationer eller dialoger (A relational or dialogical approach), där själva objektet och situationen aktivt konstruerar ett flertal olika värderingar, perspektiv och "röster", och kommunikation sker mellan dessa värderingar.

Trots att dessa tillvägagångssätt skiljer sig åt, har de något gemensamt, det är att utöver det kognitiva, intellektuella och rationella är det viktigt att inte förbise det känslomässiga, så som sinnet men även det kroppsliga. Det är här upplevelsen binder ihop med Affective computing, där det mer mätbara, målorienterade får kliva åt sidan för att istället ta ett mer holistiskt tillvägagångssätt för att öka användarupplevelsen.

Det är även viktigt att klargöra definitionen på estetik, det har blivit allt vanligare att tala om så kallad estetisk interaktion (Aesthetic interaktion). Sett ifrån två perspektiv, analytisk och pragmatisk aesthetics. Analytisk estetik fokuserar på själva artefakten helt fristående ifrån kultur, normer eller användaren själv. Medan det pragmatiska perspektivet fokuserar mer på helheten av interaktionen och anser att det är något som sker mellan programmet och användaren, kontexten, kulturen och historia, något som inte bör undersökas separat (Wright, Wallace and McCarthy, 2008).

2.4.2. Kontext

I och med att användarna blir allt mer mobila med sina digitala artefakter betyder det också att definitionen på kontext inom HCI och UX har fått en helt annan betydelse. Nu studeras inte bara kontexten i form av i vilken arbetsmiljö artefakten kommer att användas i, utan kontexten påverkar helhetsintrycket av applikationen både fysiskt och mentalt. I artikeln "what I talk about when I talk about context" (Dourish, 2004) beskrivs kontext i två format. Det ena synsättet ifrån positivismen, då kontext är något som kan läras, går att räkna ut, något som är stabilt till skillnad mot definitionen av kontext sett ifrån en fenomenologisk aspekt då kontexten är relativ, skall kunna vara relaterat, kontextens olika attribut definieras dynamiskt, kontexten blir till i stunden, inte något som ligger passivt. Utan att välja det ena eller det andra synsättet finns det en vikt i att förstå de olika synsätten och definition av kontext och hur kontexten påverkar användarens helhetsintryck av att använda ett visst system.

2.4.3. Brukskvalitéer

Löwgren och Stolterman skriver i sin bok *design av informationsteknik* (Löwgren and Stolterman, 2004), att en produkts egenskaper inte nödvändigtvis är objektivt mätbara betyder inte det att det är omöjligt för en designer att fundera kring kvalité. Tvärtom så är det så att medvetenhet och reflektion kring kvalité är helt nödvändig. De brukskvalitéer som Löwgren och Stolterman tar upp är tankeverktyg för interaktionsdesigners att mäta kvalité på sina system, att utveckla en känsla för systemet och dess kvalitéer som då är direkt relaterat till upplevelsen för slutanvändaren av systemet (Löwgren and Stolterman, 2004). Löwgren och Stolterman är dock noggranna med att poängtera ut att brukskvalitéerna inte helt okritiskt kan ärvas vidare ifrån en designprocess till en annan, utan måste sättas i relation till det som designas. Brukskvalitéerna är uppdelade i grupper efter relevans.

2.4.3.1. Motiv/motivation

De olika brukskvalitéerna som är relevanta för användarens motiv av att använda en specifik artefakt är.
Anticipation: Denna brukskvalité handlar om att skapa ett system där användarens fantasi får stå för grunden till om användaren upplever systemet tillfredsställande. En dramaturgisk uppbyggnad.
Playability: När det finns ett behov ifrån användaren att fortsätta använda systemet. Text ett spel kan ha hög *playability* när användaren säger "bara en gång till".
Seductivity: Denna brukskvalité kan sättas i relation till *playability*, där systemet och användaren skapar en relation, där systemet frambringar någon slags exaltering över att använda systemet.

Relevance/Usefulness: Denna brukskvalité är hämtad ifrån en tidigare tillvägagångssätt på HCI, då relevansen av systemet och systemets syfte stod i fokus. Om ett system förser användaren med de verktyg som hen behöver för att kunna slutföra en uppgift, då är systemet relevant och användbart.

2.4.3.2. *Omedelbar upplevelse*

Hur användaren upplever en artefakt när hen interagerar med den.

Fluency: Eftersom vi dagligen interagerar med ett flertal olika system betyder det att vi som användare måste kunna fördela vår uppmärksamhet på flera olika saker samtidigt, detta kräver ett bra flöde. Där hjärnan kan ta in ett flertal olika representationer och processa dessa tillfredsställande.

Autonomy: En designs anatomi spelar stor roll för hur ett system upplevs av användaren. En artefakt med hög anatomisk grad är ett system som sätter upp sina egna mål, väljer sin egen mening och till viss del kan "tänka" själv. Dock kan det vara viktigt att påpeka att det kan vara bra att ligga någonstans mitt emellan att vara ett fullt anatomiskt system och t ex ett system som Microsoft Word, som enbart är styrt av användaren.

Pliability: Något är *pliable* är när något är dynamiskt, där en process loopar mellan sinnen och tankarna i symbios.

Immersion: Idén om *immersion* är att fylla våra sinnen och organ som mycket som möjligt. Löwgren ger förslaget virtuella verkligheter. Han ger även förslag på en av de mest "immersive" aktiviteterna är programmering, där komplexa programmeringsstrukturer byggs i balans med programmeringsspråket och programmerarens mentala begränsningar.

2.4.3.3. *Socialt utfall*

Dessa brukskvalitéer belyser den digitala artefaktens sociala utfall.

Identity: Att skaffa sig och bevara en identitet.

Actability: Makten att utföra en handling med effekt (Murray, 1997). När en digital artefakt eller system tillåter dig att agera.

Flexibility: Användaren är fri att använda vilket system som helst, om hen inte vet hur hen ska hantera programmet så modifieras programmets efter användarens behov, istället för att klaga över systemets begränsningar.

2.4.3.4. *Strukturella egenskaper*

Den digitala artefaktens strukturella egenskaper och hur de ter sig i bruk.

Efficiency, transparency: Gränssnittet skall vara transparent så att användaren kan nå sitt mål utan error. Denna brukskvalité är ofta relaterad till prestanda-tester, t ex Jeacob Nielsen utvärderingsmetod Heuristic Evaluation täcker denna brukskvalité (Nielsen och Molich, 1990).

Elegance: Ett system ska fungera och utföra en uppgift med ett sådant enkelt gränssnitt som möjligt.

Functional minimalism: Är väldigt likt *elegance*, men relaterat mer till funktion än utseende, kan ses som en motreaktion mot alla de applikationer som existerar med extremt många funktioner.

Surprise: När ett system överraskar och utmanar dina antagande.

Parafunctionality: En form av design som ska utmana användaren att reflektera över användarnas relation till artefakter eller systemet. Att utforska nya synsätt att studera och se världen.

Den sista brukskvalitéen handlar om att distansera användaren och den digitala artefakten, att få användaren att reflektera över sin egen situation.

Alla dessa brukskvalitéer är tankeverktyg baserat på de som presenteras i "*The use qualities of digital designs*" (Löwgren, 2002), och "*design av informationsteknik*" (Löwgren och Stolterman, 2004).

2.4.4. Affective Computing och Persuasive Computing

Affective computing (AC) och Persuasive computing/technology (PC) är två fält inom HCI som gränsar till varandra. Då Affective computing är ett fält inom HCI som berör interaktion mellan användarens känslor i relation med beslutstagande och interaktioner med digitala artefakter och hur artefakten kommunicerar med användaren. Medan Persuasive computing inriktas sig på design av teknologi till för att övertyga folk om att bete sig på ett visst sätt. PC som ett fält inom HCI har kunnat utvecklat program så som digitala hjälpmedel för övervikt till att få folk att köra sina bilar mer ekonomiskt (Verbeek, 2006). Till skillnad mot AC har PC också genom tiderna kritiserats mer för att vara oetiskt, då det under en lång tid ansågs som ett verktyg för att manipulera folk att tycka, tänka och bete sig på ett visst sätt. I och med detta tog Erik Neuenschwander fram ett ramverk för att hjälpa forskare och designers att utvärdera de etiska aspekterna när artefakter tagits fram inom ramarna för fältet PC (Verbeek, 2006). I detta ramverk belyses allt ifrån designerns motiv, metoderna, till själva resultatet av programmet (Berdichevsky and Neuenschwander, 1999).

Enligt B.J Fogg kan PC delas upp i tre olika grenar, som är relation med deras funktionella roll. Detta kallas för Functional Triad. Där PC kan påverkas genom social påverkan, som verktyg att förenkla och slutföra uppgifter i ett program eller att helt enkelt lära användaren genom att repetera ett visst beteende (Fogg, 2003). PC kan då genom direkt interaktion eller som en moderator påverka användaren. PC kan ses som design med en specifik mening, där av att det blir ett sådant pass starkt fält att titta extra på inom t ex utveckling och utvärdering av E-health, då syftet är att få användaren att inte bara reflektera över sin livsstil, men även faktiskt att ändra på vissa ovanor, och kanske påverka användaren att ta mer hälsosamma beslut. Detta oftast genom att sätta upp mål för användaren, som användaren endast kan uppnå genom att repetera ett visst hälsosamt beteende. Detta kan även leda tillbaka till Löwgren och Stoltermans teori om Playability, där användaren på något sätt stimuleras av programmet och skapar ett slags beroende (Löwgren and Stolterman, 2004).

Affective Computing kan ses som en större helhet, där känslor inte isoleras utan ser människors känslor som en viktig aspekt när artefakten skapas finns det chans att utveckla en produkt som talar till användarna på en helt ny nivå (Höök, 2016). Fokus ligger inte på att utveckla Papilly till att bli en intelligent artefakt som på något sätt kan ta in mänsklig stimuli och processa detta som en människa, utan att ta in de mänskliga känslorna som en helhet när programmet utvärderas.

Affective computing berör delar hur mänskliga känslor påverkar våra beslut, hur dessa känslor ska kunna tolkas, men också hur dessa känslor skall involveras i kommunikation mellan människa och dator/robot. Kristina Höök skriver att

“a more realistic design aim where emotion is just one of the parameters we have to consider. Instead of placing emotion as the central topic in a design process, it is now seen as one component contributing to the overall design goal. In particular, it becomes a crucial consideration as we tillvägagångssätt design for various experiences and interactions.” (Höök, 2016).

I artikeln Affective Computing (Höök, 2016) skriver hon om tre olika tillvägagångssätt på liknande teorier. Så som *Affective Interaction*, där man till skillnad mot *Affective Computing* ser känslor som något som skapas i själva interaktionen, där själva artefakten skall vara som stöd för användaren att förstå och undersöka sina egna känslor. Det tredje tillvägagångssättet är *Technology as an experiment*, där forskare anser att känslor inom människa och datorinteraktion måste ses som helhet

“Emotion processes are part of our social ways of being in the world, they dye our dreams, hopes, and experiences of the world. If we aim to design for emotions, we need to place them in the larger picture of experiences, especially if we are going to address aspects of aesthetic experiences in our design processes (Gaver, 2009, McCarthy and Wright, 2004, Hassenzahl, 2008)”.

Ett ämne inom Affective computing som det har forskats mycket inom, är optimering av inläring, på digitala e-learning plattformar. Studier har gjorts där forskare tagit fram ett e-learning program som fokuserar på att läsa av elevens mentala och psykologiska tillstånd, för att sedan kunna anpassa sin inlärningsstil för att bäst passa efter elevens individuella mentala tillstånd och kognitiva förmåga. Helt enkelt ett sätt att simulera en “face-to-face” interaktion med en riktigt lärare (Duo and Song, 2012). PC tillsammans med AC kan skapa kraftfulla verktyg, där både användarens ovanor och ohälsosamma livsstil långsiktigt kan förändras och inläringen optimeras.

3. Metod

3.1. Forskningsstrategi

Den forskningsstrategi som har används till denna studie är en fallstudie. Det som definierar en fallstudie är att det är en forskningsstrategi som tillämpas på specifikt fall, istället för att titta på en stor helhet. En fallstudie kan appliceras på många olika situationer, och det vanliga är att val av situation görs utifrån ett större sammanhang (Denscombe, 2010).

“The researcher needs to pick out one example (or just a few) from a wider range of examples of the class of thing that is being investigated: the choice of one school for a case study from among the thousands that could have been chosen; the choice of one sexually transmitted disease clinic from among the many in hospitals across the country;”(ibid).

Det faktum att forskaren under en fallstudie inte är låst till några specifika datainsamlingsmetoder, utan kan använda sig utav flera metoder under forskningsarbetet är fördelaktigt när målet är få att en så holistisk bild av en situation som möjligt, istället för att enbart studera separata delar utav den. Det vidgar även möjligheterna att välja datainsamlingsmetod som är bäst ämnade för att besvara frågeställningen (ibid). Detta är då fördelaktigt just för denna studie då det gynnar UX som perspektiv och för att få svar på rapportens frågeställning.

Om man jämför med en kartläggning som ofta går ut på att undersöka väldigt breda områden, så är fördelen med att utföra en fallstudie i just denna specifika situationen det faktum att en fallstudie är en strategi som lämpar sig väl när målet är att undersöka komplexa och specifika situationer mer på djupet (ibid).

Mixed method är, precis som en fallstudie, en strategi som är lämplig att arbeta utifrån om man vill gå in på mer detaljerat, och mer på djupet av ett område. En fördel med mixed method är att både kvantitativa och kvalitativa insamlingsmetoder används. Datan från båda dessa kan sedan jämföras varandra, för att efter det se om de stämmer överens. Detta kan i slutändan leda till en mer detaljerad bild (ibid).

in short, it is not enough to simply collect and analyze quantitative and qualitative data; they need to be "mixed" in some way so that together they form a more complete picture of the problem than they do when standing alone."(Denscombe Martyn 2010).

Då detta är en studie om stress och främst fokuserar på människor upplevelser och känslor, så kan det vara problematiskt att få ut rikligt med kvantitativ data som är relevant för studiens ändamål.

3.2. Tillämpning av datainsamlingsmetod

I denna studie användes enkät, dagbokenkät och intervju som datainsamlingsmetoder.

För att komplettera den data som samlades in med dagbokenkäterna, så utfördes intervjuer i slutskedet av programmet. Fördelen med att använda intervjuer som komplement till dagböckerna är att det under intervjuer är lättare uttrycka saker så som känslor, åsikter och hur någonting upplevs om man jämför med datainsamling i enkätform. Om det är någon fråga eller begrepp som respondenten inte förstår är det också lättare att be om att få ett förtydligande eller förklaring från den personen som utför intervjun då de inblandade har en direktkontakt med varandra (Patel och Davidson 2011).

Andra insamlingsmetoder så som observationer med kompletterande intervjuer övervägdes att användas då det hade kunnat ge en ännu tydligare bild av respondenternas interaktion med programmet. Fördelen med observation är det går att se vad användaren gör, istället för det den säger att den gör, vilka ofta kan vara helt olika saker (ibid). Varför observation inte utfördes var på grund av de resurser som det hade krävt. Utav de efterfrågade svarade 23 personer ja till att delta i studien. Dock påbörjade endast sex personer studien och endast en respondent avslutade studien.

3.2.1. Enkät

Enkät valdes för att det lämpar sig väl när det är ett stort antal respondenter med stor geografisk spridning som ska delta. Med tekniska hjälpmedel är det lätt att nå ut till många deltagare på kort tid. En annan fördel är det faktum att alla deltagare får svara på exakt samma frågor trots att det inte finns en direkt kontakt med en intervjuare (Patel och Davidson 2011).

Den enkät som respondenterna fick svara på innan studiens start hade som syfte att fördjupa förståelsen för respondenternas syn på stress. Enkäten innehöll frågor om hur stress påverkade deras vardag? om hur stress såg ut individuellt för just dem? om och hur de särskilde på negativ och positiv stress men också deras inställning till digitala hjälpmedel inom E-health? Denna enkät fick respondenterna utskicka till sig i form av en redigerbar pdf, där respondenterna kunde skriva direkt i pdf'n. Enkäten skickades sedan tillbaka tillsammans med den första dagboken.

3.2.2. Dagbok

Som tidigare nämnt är Papilly ett stressprogram som är utformat i åtta steg, där tanken är att ett steg ska utföras per vecka, under en åttaveckors period. En dagboksliknande mall skickades ut i början av varje vecka till respondenterna.

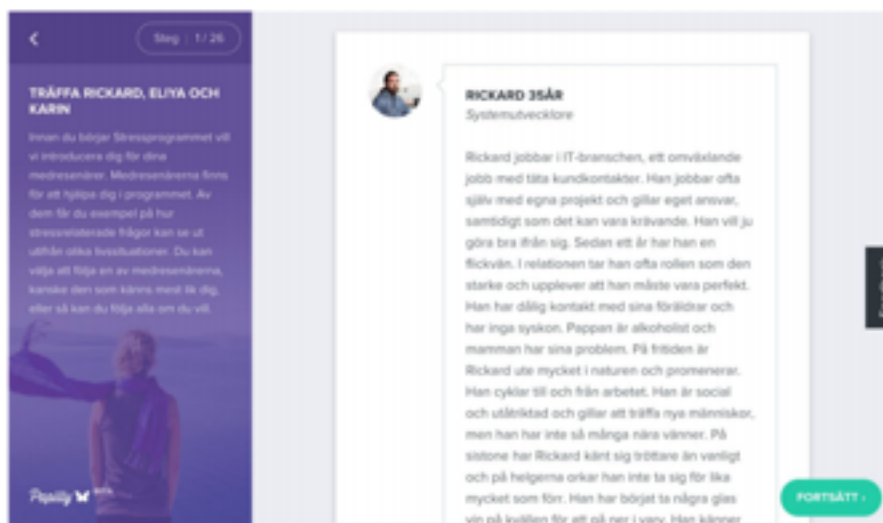
Dagbok som datainsamlingsmetod är en slags självrapportering ifrån användaren (Patel och Davidson 2011). Valet att skicka ut dagböckerna veckovis, istället för att skicka ut alla åtta direkt i början av studien var flera. Den främsta anledning var tanken att varje gång dagboken skickades ut, så skulle den fungera som en påminnelse till respondenterna att utföra nästa steg i programmet. Dagboksmallen som

respondenterna fick var i form av ett digitalt pdf-formulär. Respondenterna kunde skriva direkt i dessa, spara ned och skicka tillbaka när de var klara. Eftersom datainsamlingen skedde över åtta veckor, samt att det var viktigt att programmet utfördes i en kontext som var tänkt för programmet, var observation en metod som valdes bort, då det saknades resurser till att sitta med respondenterna när de utförde programmet. En observation hade annars varit en metod där vi hade kunnat komma närmare användarna, ställa frågor när de interagerade med programmet (ibid).

Dagboksmallen var mappad till de olika stegen i själva programmet. Tanken med detta var att underlätta för respondenterna, då det med dagboksliknande metoder är viktigt att förutse respondenternas förmåga att uttrycka sig skriftligt (ibid). Då det inte fanns någon selektering mellan respondenterna i relation till deras förmåga att uttrycka sig skriftligt, valdes det att ge tydliga anvisningar om hur de skulle dokumentera sina svar. Det var också viktigt att försöka underlätta så mycket som möjligt för respondenterna, då ett hinder i liknande studier ofta har varit stora avhopp på grund av den långa datainsamlingstiden, men också i mån att få svar på frågeställningen (Morledge et al., 2013). Vid denna form av datainsamling är det även viktigt att i den mån det går generera data som känns realistisk för studiens storlek och omfång att analysera. Då det ofta i med dagboksliknande datainsamlingsmetoder är lockande att försöka samla in så mycket information som möjligt (Patel och Davidson 2011). Även om själva dagboksmallarna hade strikta anvisningar över hur respondenterna skulle svara på frågorna mappade till de olika stegen, var det viktigt att försöka hålla frågorna innan studiens start och de frågorna efter studien så öppna som möjligt. Där hade respondenterna större chans att uttrycka sig mer fritt. I dagboksliknande datainsamlingsmetoder är det respondentens villighet till att dela med sig med information som leder till kvalitén av den insamlade datan (ibid). Så det var viktigt att försöka balansera respondenternas tålamod/villighet att dela med sig, med hur hög kvalité det kunde bli på den insamlade datan. Det finns dock en risk med datainsamlingsmetoder liknande dessa, att det inte går att säkerställa att användarna är ärliga (ibid).

Session 1: Introduktion till Stressprogrammet

1. Träffa Rickard, Eliya och Karin (2 min)



Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Figur 2. Dagboksmallen, här för steg session 1. Med en bild ifrån steget och möjlighet för användaren att digitalt svara direkt i pdf:en om ev. saker i själva gränssnittet. Följt av en öppen fråga om hur de upplevt själva steget. Avslutades med en kvantitativ fråga, där respondenten fick ranka från 1 - 10 hur de upplevt steget. Denna pdf sparades sedan och skickades in.

Varje dagboksmall började med en inledande fråga om hur respondenten upplevt föregående vecka i relation till vad de lärt sig i programmet, *om de fått användning för något de lärt sig? Eller om de varit mer eller mindre stressande den gångna veckan i jämförelse med förgående vecka?* Detta för att kunna jämföra om deras stressnivå gått ned. Till varje steg i sessionen fick användarna svara på frågan *“hur de upplevt detta steg?”*, och till en bild mappade in om de fanns några oklarheter med det grafiska gränssnittet.

Varje veckas dagbok innehöll insamling av framförallt kvalitativa frågor med även en fråga för att samla in kvantitativ data, där respondenterna bads om att ranka på en skala ifrån 1 till 10 hur de tillfredsställande steget varit. Där 0 var *“Steget är inte tillfredsställande”* och 10 *“Steget är fullkomlig tillfredsställande”*. Detta för att kunna sammanställa hur samtliga användare upplevt steget, och se om det fanns någon relation till deras skriftliga svar på hur tillfredsställande steget varit.

3.2.3. Intervju

Efter att hela programmet hade avklarats så utfördes en avslutande intervju. Intervjun skedde med de respondenter som avslutat mer än 3 steg. Syftet med intervjun var att få en djupare förståelse för respondentens helhetsupplevelse utav programmet, intervjun möjliggjorde även att förstå hur runtliggande faktorer så som kontext kunnat påverka användarens upplevelse av programmet.

De respondenter som valt att avsluta innan steg 3, fick svara på varför de valt att avsluta. Kunskap om varför vissa valde att avbryta programmet kunde ge en förståelse för programmets eventuella brister och vad om vilka punkter som sedan kan förbättras. En intervju var nödvändig då det var viktigt att skapa en mer naturlig konversation mellan forskningsteamet och respondenten.

Intervjuerna som skedde via skype (video) efter avslutad studie var med en respondent som avslutat hela studien, en som utfört fem steg av de åtta och en som utfört tre steg. De som avslutat studien i förtid fick även svara på frågan vad skälet till detta avhopp var, för att försöka identifiera om det var någon faktor från själva programmet som påverkat deras avhopp eller något utanför själva programmet som påverkat deras val att avsluta studien. I den första delen av intervjun låg fokus på att få svar på frågor berörande programmets gränssnitt, vilka plattformar de utfört programmet i, vilka plattformar de föredragit att använda programmet i, men även i vilka olika kontexter de använt programmet och vilka kontexter respondenterna föredragit att använda programmet i. En fråga berörde även om de kände att programmet gett tillräckligt med stöd i form av hjälpdokumentation, eller hur de valt att lösa eventuella problem som uppstått i interaktion med programmet. I den andra delen av intervjun låg fokus på stressrelaterade frågor, öppna frågor med rum för vidare diskussion om hur de upplevt själva programmet? om programmet bidragit med något verktyg som respondenten fått användning för i deras vardagsliv? samt om programmet lyckats få respondenten att reflektera över stress i deras egna liv.

Den slutliga intervjun hade relativt låg standardisering men hög struktureringsgrad, då det var viktigt att vi ställde samma frågor till alla respondenter i samma ordning. Eftersom dagboksmallen var relativt strikt fanns det en fördel att försöka hålla svaren så öppna som möjligt för respondenterna, att inte begränsa dem för mycket. En låg standardiseringsgrad är också vanligast i kvalitativa intervjuer. Men den relativt höga struktureringsgraden är det heller inte en hundra procentig semistrukturerad intervju (ibid). Det var ändå viktigt att skapa en dynamik mellan intervjuaren och respondenten då det kan kännas relativt utsatt för respondenten att svara på frågor om hans eget välmående.

3.3. Validitet och Reliabilitet

Validitet och reliabilitet har med och göra om studiens legitimitet, då validitet skall se till att mätverktygen till en studie t ex verkligen mäter det som det var utsatt till att mäta. Medan Reliabilitet som

är vanligare inom kvantitativ forskning än kvalitativ, skall se till att studien är konsekvent, att samma resultat skulle uppnås om studien gjordes åter igen. Dessa två går dock ej att särskilja då en studie endast kan vara valid om den också är reliabel (Bryman, 2008).

3.3.1. Validitet

Det finns olika typer av validitet, så som "Face validity", "concurrent validity", "Predictive Validity", "Construct validity" och "convergent validity". Som tidigare nämnts belyser validiteten av en studie att det som är tänkt att mätas verkligen mäts. Face Validity är ett absolut måste i alla studier, att mätningen reflekterar konceptet för studien. Detta sker oftast genom att någon med expertis får titta på att mätningen/mätningarna berör konceptet för studien (ibid). Vilket i denna studie skedde genom nära kontakt med handledare och att olika delar blev granskade innan fortsatt studie.

3.3.2. Reliabilitet

Då detta framförallt är en kvalitativ studie är det svårare att uppnå hundra procentig reliabilitet (ibid). Reliabilitet handlar om en studiens stabilitet och då kvalitativa studier oftast innefattar individer så finns det ingen garanti för att resultatet kan bli desamma från en gång till en annan. Då individen/respondenten kan vara vid olika sinneslag vid olika tillfällen. Det vanligaste sättet att testa om en studie är reliabel är att göra ett så kallat "test-retest", alltså utföra samma studie vid olika tillfällen och se om resultatet blir desamma. Vilket också skapar problematik inom kvalitativa studier, då det ofta mäts om samma korrelation kan uppnås mellan två variabler vid olika tillfällen (ibid). I denna studie för att i den mån det går uppnå reliabilitet kommer detta ske internt. Då det finns risk vid t ex innehållsanalys att olika individer tolkar saker olika, är det viktigt att innan analysens start komma överens om definitioner på de olika koderna och innebörden av olika kategorier, koder osv.

3.4. Tillämpning av dataanalysmetod

Den valda analysmetoden för denna studie är innehållsanalys. Innehållsanalys går ut på att forskare noggrant går igenom insamlat material, som t ex kan bestå av intervjuer, transkriberingar av ljud, video, artiklar, egentligen det mesta som berör mänsklig kommunikation (Krippendorff, 1980). Genom att sedan kunna identifiera t ex hur ofta vissa ord används och sätta en mening till detta kan relationer hittas mellan t ex användningen av vissa ord i vissa kontexter som kan leda till bättre förståelse av den insamlade datan. För att kunna utföra en innehållsanalys oberoende på om det är "Conceptual" eller "Relational" behöver texten brytas ned eller kodas, till kategorier, teman, fraser och liknande (ibid).

Inom innehållsanalys finns det två stora grenar. "Conceptual" och "Relational" analys. Konceptuell analys är som ordet påvisar, ett sett att få fram konceptet av själva innehållet och hur frekvent återkommande det är i en text. Detta genom att ta ut återkommande ord och fraser ur innehållet. Relationsanalys börjar likt konceptanalys då forskare börjar med att identifiera återkommande koncept i texten, men till skillnad ifrån konceptanalys går relationsanalysen längre, då den undersöker relationer mellan de koncept som identifierats (Berelson, 1952). Eftersom det för oss är viktigt att ta del av allt material, ifrån enkäterna som respondenterna svarade på innan datainsamlingen, dagböckerna och intervjun efter, är det svårt att blint utgå ifrån enbart konceptuell eller relationsbaserad analys.

3.4.1. Analysprocessen

Den första delen av analysprocessen går ut på att sammanställa all data ifrån respondenterna. Detta skedde igenom att dela upp alla åtta sessioner i separata kalkylark, där alla respondenternas svar skrevs in per steg och fråga. Så varje ark innehöll alla svar ifrån alla användarna uppdelat respondent, steg och fråga. Samma sak skedde med enkäten, den sammanställdes i ett kalkylark per respondent och fråga. Även den slutliga intervjun sammanställdes i ett kalkylark per respondent och fråga.

I och med det stora antalet avhoppare av studien blev det nödvändigt för oss att efter slutdatum för studien även återkoppla till de personer som valt att hoppa av. De som valt att hoppa av fick då svara på den första enkäten, som berörde deras syn på stress och om de i dagsläget var öppna för digitala hjälpmedel mot stressrelaterade sjukdomar.

Enligt konceptuellanalytisk tradition delas processen upp i (Krippendorff, 1980):

Bestämma sig för nivån på analys: Detta är en viktig del då detta också påverkar studiens validitet (Fielding and Lee, 1991). Valet för denna studie var att i den mån det gick, ta med hela meningar och inte bara koda ut enstaka ord, då det inte blir rättvist att ta dessa ur kontext.

Bestämma hur många koncept att koda för: I detta steg är väljs det ut några fördefinierade teman och koncept att utgå ifrån, och hur flexibelt detta skall vara (Krippendorff, 1980). Teman och koncept där både respondenternas upplevelse kunde sättas i relation till det utförda steget, dess grafiska tonalitet och den rankning som respondenten gett det givna steget.

Detta steg var ett av de svåraste för oss, då mängden av data kändes överväldigande och svårbegriplig. Den insamlade datan gick igenom ett flertal gånger innan två huvudteman kunde identifieras, detta var feedback på grafiskt gränssnitt och feedback på innehållet i programmet. För att få svar på frågeställningen kodade vi utifrån dessa två teman ut negativ och positiv feedback i relation med vad som tolkades som feedback på grafiskt och innehållsmässigt.

1. Feedback grafiskt gränssnitt uppdelat i:
 - A. Negativt
 - B. Positivt
2. Feedback på innehåll uppdelat i
 - a. Negativt
 - b. Positivt

Skälet till att så få teman valdes för att den insamlade datan inte tillät oss att identifiera eller arbeta med fler teman. Då de flesta av frågorna speciellt i dagböckerna var vinklade till att låta respondenterna svara på deras upplevelse av det grafiska gränssnittet och upplevelsen, vilket resulterade i nästan enbart rent negativa eller positiva svar.

Om det skall kodas efter existens eller hur frekvent det används:

Här bestämmer de som analyserar hur koder skall beräknas, om det skall tas in i beräkning hur många gånger ett kod/ord/fras används, eller om det endast räknas en gång (ibid). I denna studie var det viktigt att titta på hur frekvent ett visst ord eller fras används av en eller fler användare för att få en bättre förståelse för hur de upplevde programmet.

Hur Teman tolkas: Detta steg berör om koncept, meningar, fraser tolkas likadant även om de inte ordagrant ser likadana ut. Detta är viktigt att bestämma innan, då det annars blir lätt att tolkningen blir inkonsekvent (ibid). Eftersom respondenterna i denna studie fick prata och skriva öppet om hur de upplevde programmet, valde vi att vara rätt flexibla i tolkningen. En fras eller mening behövde inte vara ordagrant likadana för att tolkas likadant, då det var det kontextuella i meningen som var det viktigaste.

Skapa regler för kodning: Som nämnt tidigare är detta viktigt för validiteten av en studie, att tolkning sker likadant mellan forskare i teamet (ibid). Vi satt tillsammans genom hela kodningen, innan start tog

vi ut teman men också koder, och definitioner på koderna, vilket egentligen bara var negativt och positivt i relation till gränssnitt och innehåll. Om oklarheter uppstod, tog vi denna diskussion direkt. Det var en väldigt liten del av texterna som var svårdefinierade kodmässigt, då svaren ifrån respondenterna var så pass tydligt negativa eller positiva.

Bestäm vad som skall göras med irrelevant information: Det måste bestämmas vad som ska definieras som irrelevant och vad som skall göras med det. I den här studien var det ytterst lite av innehållet som fastslogs som irrelevant. Men de som ändå ansågs irrelevant ignorerades helt. En respondents svar var tvungen att ignoreras helt då, hens svar nästan endast var reflektioner över hennes eget vardagsliv och inte i relation till programmet. Det på grund av dåliga direktiv ifrån oss.

Kodning av texten: När teman, koncept och koder tagits fram är det dags att koda texten. Sammanställningen av de tre datainsamlingarna, enkät, dagbok och intervju var i kalkylark. vi valde att koda digitalt då vi gick igenom användare för användare, session för session och steg för steg och färgmarkerade ord och fraser som passade in i koderna. Ljusblått för positiva till gränssnitt, mörkblått för negativt till gränssnitt osv.

SESSION 1	Användare 2	Användare 7	Användare 13
STEG 1			
grafiskt	-	Fint rent funktions-mässigt och enkelt att navigera designen m inget	
Hur upplevde?	Tycker att jag kände igen mig i vissa aspekter av samtliga perso	Överlag tror jag att alternativet "bland" blir lite för tillgängligt ut	Onödigt. Kändes irrelevant att läsa om 3 personer.
rankning		6	7
STEG 2			
grafiskt	Lätt att navigera	Överlag...se ovan.	Lättast och var inga onödiga informationsrutor eller knappar osv.
Hur upplevde?	Bra tidigt, kändes bra i mitt fall	Se ovan.	neutralt - varken positivt eller negativt.
rankning		6	5
STEG 3			
grafiskt	Läste hela texten än tittade på filmen, upplevde filmen något ar	Enkelt att förstå navigationen. Saknar vidare länkning till djupa	Uppskattade att texten till filmen fanns i text.
Hur upplevde?	Intressant information	Överlag enkelt och lätt att förstå. I vilken marginal kanske nu	Neutralt. Jag vet sedan tidigare hur stress fungerar och när det ka
rankning		7	8
STEG 4			
grafiskt	Enkelt att läsa och svara, tydligt vad man skulle göra, bra!	Enkelt och bra. Byt ut "Klar" till nästa eller något. Kan vara lite	Bättre om man slipper trycka "Klar", välj ett alternativ och gå vidare
Hur upplevde?	Innehållsmässigt kanske lite för förutspåbara svar, enkelt att gilla	Trevligt och enkelt. Lite oklart varför man ska bli testad i kursen	Tyckte inte om layouten och funktionen men kan inte helt sätta tun
rankning		6	8
STEG 5			
grafiskt	-	Varför gör man det här? Vart sparas svaren? Vem är medresen	KATASTROF dropdown meny. Man har ca 5 om att läsa på. USCH
Hur upplevde?	Igen, bra alternativ och kändes inte förutspåbart	-	Negativt. Bra kategorier men alldeles för litet textutrymme.
rankning		6	5
STEG 6			
grafiskt	-	Bra! Tydligt och man orkar läsa hela texten. Vem är den mystis	Jag läste inte ans varstär meny. Missade det helt och missade su
Hur upplevde?	-	-	negativt. Missade poängen med det.

Figur 3. Bild över ett exempel av sammanställning av dagbok, där färgkoder applicerats.

Analysera resultatet av kodningen: Här måste det bestämmas vad som skall göras med det som inte kodas och sedan se om några slutsatser kan dras. I vårt fall gick vi vidare och tog delar ifrån stegen ifrån relationsanalysen, då det var intressant för oss att försöka hitta relationer mellan användarnas svar, typ av steg i programmet och till deras svar på det grafiska utseendet i jämförelsen med innehåll. Det var även viktigt här att börja titta på relationer mellan enkäter, dagbok och slutintervju. Detta skedde mellan respondenterna men också på individnivå. Fanns det någon märkbar relation mellan tex respondenter som svarat att de var negativt inställda till digitala hjälpmedel och deras öppenhet till just detta program.

Användare 2	Upplevelser utav gränssnitt	Upplevelser utav innehåll
	Positiva:	Positiva:
	Lätt att navigera	Bra frågor, kändes befriande i mitt fall
	Bra alternativ och kändes inte förutslåbart	Håller verkligen med att just motion är otroligt viktigt för välbefindandet i stort, tycker detta var ett bra och viktigt
	Fungerade bra, streamade väl.	Bra, nyfiken på vad som händer i steg 2!
	Väldigt fint. Tror på att lägga in fler sådana här övningar överlag	Positivt, bra reflektion
	Enkelt, tydligt, klart	Bra övning
	Bra gjort	Bra igenkänning på alla exempel
	Bra, enkelt	Bra
	Positivt, Mannen är förtroendeingivande	Bra, viktig grej att tänka på och påminna sig själv om
	Bra	Bra, tydligt, enkelt att applicera på sig själv
	Tydligt, enkelt att läsa	Bra set-up inför nästa steg
	Bra, tydligt	Bra innehåll, lätt att söka själv
	Bra att det blev fler rader som man faktiskt kunde se, förut har texten försvunnit ut	Sakligt, intressant
	Enkelt att använda, passar bra när man ska brainstorma snabbt	Bra verktyg för reflektion
	Enkelt att läsa	Bra, har själv funderat över dessa saker mycket senaste veckan
	Bra att det går att lägga till fler idéningar enkelt, om man så vill	Bra steg för att stanna upp och reflektera över alla sessioner
	Bra, enkelt att navigera	Väldigt bra innehåll, intressant vinkel, tydligt
	Fint, snyggt, rent	Bra övning eftersom jag hinner faktiskt tänka ut något konkret
	Bra att jämföra med tidigare texter	Bra övertalad utvärdering av det jag tidigare skrev
	Enkelt uppställt	Bra övning
		Bra med påminnelser om vad jag skrivit i tidigare sessioner
	Negativa:	Bra variation
	Lite oklart vad man skulle trycka på	För historia, bra sätt att förklara

Figur 4. En översikt över positiv och negativ feedback på innehåll och grafiskt gränssnitt

Relationer: Relationsanalys hämtar mycket mer ifrån kognitiv psykologi än t ex konceptuell analys (Busha and Harter, 1980). Inom relationsanalys tittar man även på så kallade mentala modeller, något som Donald Norman skriver mycket om i sin bok “design of everyday thing” (Norman, 1988), detta blir då väldigt relevant för en studie inom HCI, då Norman anser att mentala modeller är en av de viktigaste koncepten inom HCI. Mentala modeller berör över hur användaren tror sig veta om en artefakt eller element i ett UI. Den mentala modellen är individuell och baserat på kunskap som kommer ifrån vad användaren tidigare erfarit. Men med hjälp av den mentala modellen försöker designers designa för att matcha den mentala modellen. Men problematiken är att den skiljer sig från användare till användare, det blir helt enkelt ett problem mellan designerns mentala modell och användarens mentala modell. Dock kan den mentala modellen lätt påverkas av stimuli från andra ställen (ibid).

Inom Relationsanalys finns det även grenar som *Affect extraction*, *Proximity Analysis* och *Cognitive Mapping* (Berelson, 1952). *Affect Extraction* är även något som är relevant för denna studie då det kan mappas tillbaka till ett av de fält som nämnts tidigare “Affective computing”. Affect Extraction tillåter en mer emotionell utvärdering av texten.

Cognitive mapping var även något som tittades närmare på i denna studie, då det tillät oss att hitta semantiska förbindningar mellan teman (Berelson, 1952). Detta hjälpte oss att förstå teman för ett visst steg och rankingen av upplevelsen.

Att använda oss av vissa steg ifrån relationsanalysen var viktigt för att kunna svara på frågeställningen och få en djupare inblick i de olika relationerna mellan steg, användare, positiv och negativ feedback.

Detta steg för oss blev en blandning av de typiska slutstegen i relationsanalys. Så som “Utforska relationer mellan koncept”.

Vi använde oss av de tre starka koncepten (Krippendorff, 1980):

- Styrkan på relationen:** I detta steg läggs det vikt att titta på om vissa ord nämndes oftare i samband med specifika steg.
- Tecken av relation:** Refererar tillbaka till om konceptet är negativt eller positivt. Vilket också var väldigt viktigt för denna studie, då vi tittade på hur respondenterna upplevde varje detalj av varje steg, session och programmet i helhet.
- Riktning av relation:** Påverkan av t ex ny information i respondenternas val. Här tittade vi på i vilken riktning vissa koder tog oss, t ex vissa relationer går en riktning på grund av att någon kod väger tyngre än en annan, eller så värderas de lika.

3.4.2. Brukskvalitéer

Efter kodningen gick allt material igenom för att kunna identifiera ev. brukskvalitéer i programmet, i vilka steg eller sessioner dessa identifierades. Om dessa kvalitéer hade någon relation till varandra, och om rankningen ifrån respondenterna var högre i de steg/teman där brukskvalitéer identifierats. Detta skedde i det kodade material men med separata koder.

3.5. Val av respondenter

Till studien var det viktigt att hitta respondenter som var mest relevanta för studieobjektet, då det alltid är viktigt att försöka i den mån det går att hitta respondenter som ligger så nära den tänkta målgruppen som möjligt (Lazar, Feng and Hochheiser, 2010). Ett email-utskick gjordes till potentiella respondenter. Det första mailet som skickades ut förklarade premisserna av studien. Till de som svarade att de ville delta, skickades det ut ytterligare ett email, med den första enkäten som de skulle svara på innan de startade den första session, tillsammans med ett dokument innehållande frågor till session ett och ett medgivandeformulär. Denna fick de skriva under digitalt, eller skriva ut, fota och maila tillbaka. Det var uteslutet kvinnor som deltog i studien, detta var inte ett aktivt val, men det var dock endast kvinnor som tackade ja till att delta. Dessa kvinnor låg i åldrarna mellan 24 - 51 år och de var antingen studerande eller arbetande. Kriterierna för våra respondenter att de kontinuerligt under studiens gång hade tillgång till dator och internet.

3.5.1. Etiska aspekter

De fyra huvudkraven för att utföra en etisk riktigt forskning är Informationskravet, forskare skall informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningsuppgiftens syfte. Samtyckeskravet, deltagaren i en undersökning har rätt att själva bestämma över sin medverkan. Konfidentialitetskravet, uppgifter om alla i en undersökning ingående personer skall ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem. Frågan om konfidentialitet har ett nära samband med frågan om offentlighet och sekretess. Nyttjandekravet, uppgifter som insamlade om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål (Patel och Davidson 2011 p. 63).

Utifrån dessa fyra huvudkrav skrevs ett medgivandeformulär där deltagaren blev informerad om dessa krav och studiens syfte. Respondenterna fick genom hela studien vara anonyma och ingen information spreds till tredje part.

4. Resultat

Datainsamlingen skedde med hjälp av en enkät som respondenterna svarade på innan start av dagboksinsamling. Den svarades på av sex respondenter av sammanlagt 23 tillfrågade. Dagboken påbörjades av sex personer och avslutades av en. De respondenter som påbörjat studien tillfrågades att vara med på en intervju där tre personer av sex valde att ställa upp.

Datainsamling	Deltagare	Antal insamlade ord
Enkät	6/23	516
Dagbok	6/23	ca: 4950
Intervju	3/6	1134

Tabell 1. En tabell över de olika datainsamlingsmetoderna, deltagande respondenter och antal insamlade ord för varje del.

4.1. Resultat ifrån enkät

En enkät skickades ut till alla deltagare innan dagboksinsamlingen startade. Syftet med denna enkät var att få en bättre förståelse för respondenternas tolkning av positiv och negativ stress, vad som gjorde dem stressade och för att ta reda på hur de i dagsläget såg på digitala hjälpmedel för att reducera stress och stressrelaterade sjukdomar.

4.1.1. Respondenternas syn på stress?

Enligt respondenterna kan stress definieras som tidsbrist. Det kan även relateras tillbaka till prioriteringar i livet *“Att inte hinna med det man verkligen vill göra”*. Ångest nämndes av två respondenter som en definition på stress. Att tolka av den insamlade datan ter sig stress väldigt olika och individuellt från person till person. Dock var ångest och oro ett frekvent återkommande svar i från majoriteten av deltagarna. Tydliga tecken syntes också på att det var individuellt, vad som orsakade stress mellan de olika respondenterna. Då två svarade att det var jobbrelaterat, medan en annan svarade att det endast var kopplat till relationer med andra människor.

Symptomen på stressituationer kan relateras tillbaka till vad respondenterna svarade på hur de såg skillnaden mellan positiv och negativ stress. Positiv stress ökade respondenternas prestationsförmåga, medan negativ stress endast orsakade ångest, oro och svårt att fokusera. Respondenterna svarade på att symptomen för att de var stressade var de blev irrationella, vimsiga, fick svårt att fokusera och svårt att göra saker rätt samt att de upplevde ångest och oro.

Det har tidigare forskats inom hur direkta stressituationer påverkar individer, men inte lika mycket på långvarig stress påverkan, dock har forskning visat att det är den absolut mest skadliga stressen (Ivarsson et al. 2016). Det var en av användarna som nämnde att hen hade bra koll på att hantera direkta stressituationer men att det var den långvariga stressen som kändes som den absolut jobbigaste. Detta är även den sakfråga som ligger i Papilly's stressprogramms fokus. Att genom att interagera med programmet under 8 veckor kunna långsiktigt hjälpa användaren att reflektera och reducera stressen, få användaren att förstå sin egen stress bättre *“Lösningen på stress är inte nödvändigtvis att göra mindre. Det handlar också om att identifiera vad som är viktigt för dig och försöka göra mer av det. Det viktiga kan vara rätt små steg i vardagen”* (Livheim et al., 2015).

4.1.2. Respondenternas syn på digitala hjälpmedel inom E-health

Två av respondenterna svarade att de var helt öppna inför tanken på digitalt hjälpmedel. Medan de andra såg på det mer skeptiskt. En respondent svarade att var viktigt att digitala hjälpmedel inom E-health är individanpassade, medan en annan baserade svaret mer på individuella känslor inför digitala hjälpmedel, att hen trodde det kunde vara hjälpsamt med personligen inte för henne, medan en svarade att det mest kändes jobbigt och tidskrävande.

4.2. Brukskvalitéer

Resultatet ifrån kodningen av den insamlade datan ifrån dagböckerna och den slutliga intervjun låg till grunden för identifiering av brukskvalitéer (Löwgren och Stolterman, 2004). Då kodningen ifrån dagböckerna var uppdelade i teman i positiv och negativ feedback på programmets grafiska profil och

programmets innehåll blev det tydligt i vilka steg respondenterna inte varit positivt inställda till upplevelsen av programmet men även tvärtom. Med detta resultat kunde brukskvalitéer identifieras med stegnivå i varje session. Det blev även tydligt vart programmet led i avsaknad av brukskvalitéer.

Dagboken påbörjades av sex personer varav endast en avslutade hela programmet. En avslutade fem steg, en avslutade tre steg, en avslutade två steg och två avslutade bara ett steg.

Deltagare som utförde dagbok	<i>Antal veckor/sessioner</i>
<i>Deltagare 2</i>	5
<i>Deltagare 7</i>	2
<i>Deltagare 12</i>	1
<i>Deltagare 13</i>	8
<i>Deltagare 14</i>	1
<i>Deltagare 15</i>	3

Tabell 2. En tabell över deltagarna i dagboken och hur många sessioner de avslutade.

Respondenterna fick en dagboksmall inför varje session, där det fanns tre frågor som skulle besvaras. Den första frågan berörde deras upplevelse av de grafiska elementen under själva steget. Respondenten ombads att skriva ned om det fanns något de ville kommentera om själva gränssnittet. Det fanns även en bild på själva steget som användarna kunde mappa sin kommentar till. Den andra frågan berörde respondentens helhetsupplevelse av själva steget. Den tredje och sista frågan fick respondenterna ranka på en skala från ett till tio hur tillfredsställande steget hade varit. Respondenterna fick även efter session ett svar på en fråga som rörde den föregående veckan. Syftet med dagboken var att kunna följa användarens utveckling desto längre in i programmet de kom, men också för att kunna försöka mappa ut vilka slags steg användaren kände var mest givande, samt att kunna identifiera de grafiska designelement som inte mappade bra ihop med användarens mentala bild.

Efter dagboksinsamlingen intervjuades tre av de sex respondenter som påbörjat studien. Intervjun skedde över videosamtal med användarna på skype.

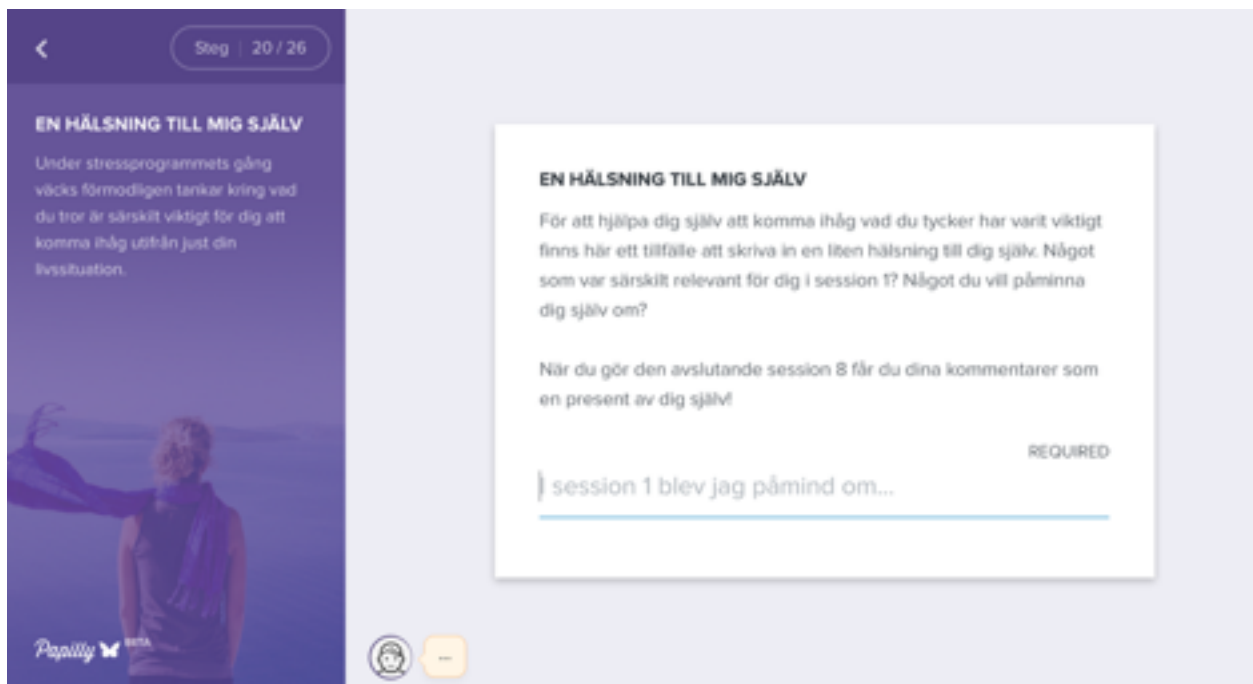
Intervjun startades med att respondenten fick svara på om hen fullföljt studien och om inte, varför hen valt att avsluta. En respondent svarade att skälet till varför hen valt att inte fullfölja inte var ett medvetet val, det låg till grund för att hen rest bort i 2 veckor och sedan glömt bort det. Men hen var också den enda respondenten som ändå var sugen på att avsluta studien trots att datainsamlingen av studien avslutats. Det var även samma respondent som visade på störst engagemang genom dagboksinsamlingen och som ansåg sig själv ha stora problem med stress. Detta kan jämföras med användaren som svarade i slutintervjun *“Tyckte det var tråkigt och långt och inte relevant för mig, känner mig inte stressad”* på frågan om varför hen valt att avsluta, samma respondent svarade nämligen även på enkäten innan dagboksinsamlingen att hen tyckte att digitala hjälpmedel *“verkar tidskrävande och stressande”*. Medan respondenten som gärna ville avsluta studien svarat *“Helt öppen”* i enkäten innan studiens start.

Programmet är uppbyggt på att upprepa vissa moment, för att se om respondenten förändrat något i sitt beteende under förgående veckan. Att döma av dagböckerna fann användarna dessa moment mer negativt repetitiva än givande. Vilket påvisades med dessa två citat ifrån två olika respondenter ifrån dagboken.

“Hade varit bra om man kunde få en recap med vad man svarat i tidigare steg, det fick man ibland, men otydligt hur man kunde få det.”

“Samma tjat genom hela detta program. Tröttsamt & tråkigt skrivet. Fångar ej mitt intresse”

En person nämnde återkommande vissa steg som barnsliga, t ex det steg där användaren skall skriva en hälsning till sig själv.



Figur 6. Ett steg som en av respondenterna återkommande ansåg onödigt och även kallade barnsligt.

Ett moment som var återkommande i varje enskild session var något som kallades livskompassen. Respondenterna fann den både svår att interagera med, då den inte visade på tydlig affordance, men också att den inte kommunicerade med respondenten om vad den skulle vara nyttigt för. Detta blev tydligt med dessa kommentarer ifrån respondenter ifrån dagboken i steget som innehöll livskompassen.

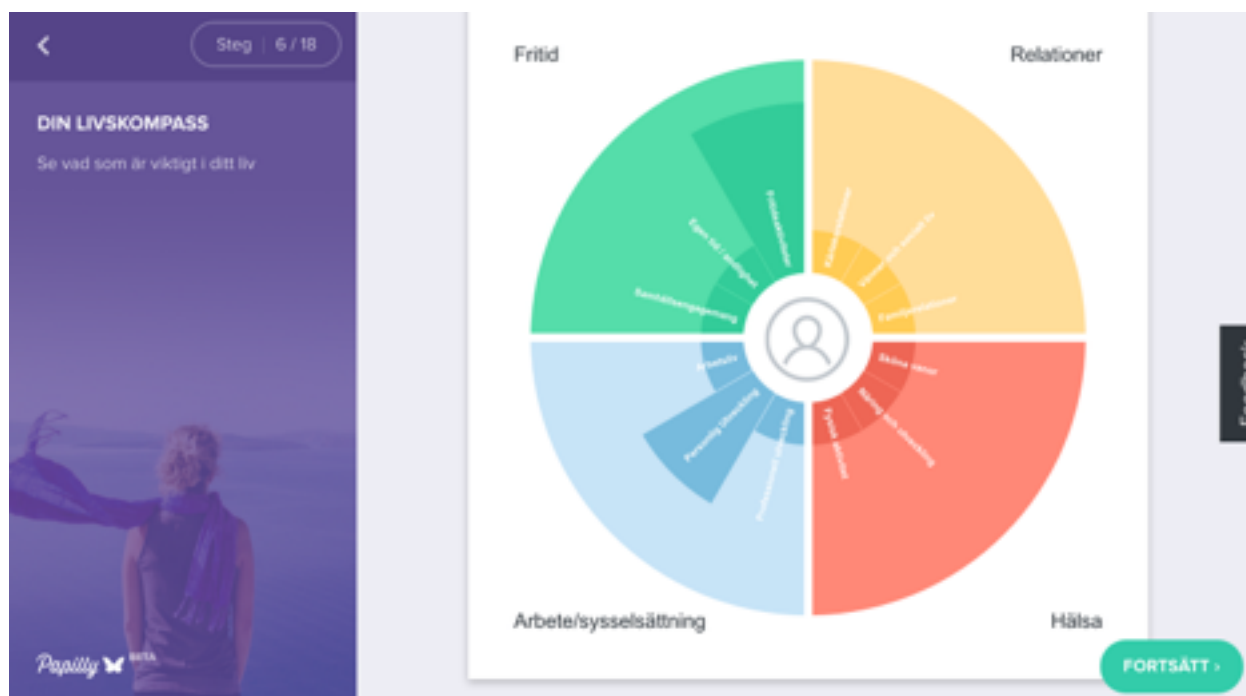
“Måste man klicka bakåt för att komma ur livskompassen om man vill göra ändring?”

“Fattar ej livskompassen. Går den att klicka på?”

“Fattar inte riktigt varför man ska fylla i den igen?”

“neeej, inte kompassen igen!!”

“ok, ska man göra något med den där kompassen som man la massa tid på? skriva ut?”



Figur 7. Livskompassen

Egen tid / andlighet Samhällsengagemang

Fritidsaktivitet

Skriv in vad som är viktigt för dig och ange hur väl du levtt i enlighet med detta den senaste veckan

AVBRYT KLAR

Det här är viktigt för mig...

1

Inte alls

LÄGG TILL

Ta mig tid för min hobby

4

Helt och hållet

Näring och utveckling Sköna vanor

Fysisk aktivitet

Skriv in vad som är viktigt för dig och ange hur väl du levtt i enlighet med detta den senaste veckan

AVBRYT KLAR

Det här är viktigt för mig...

1

Inte alls

LÄGG TILL

dgs

1

Inte alls

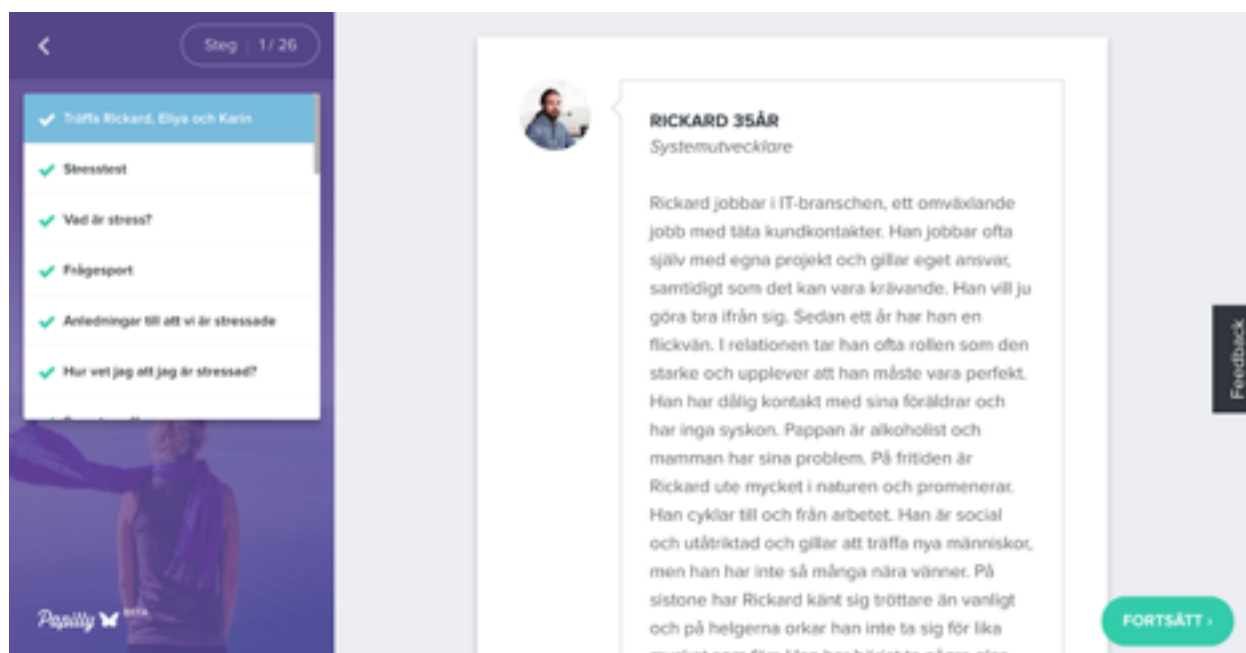
Figur 8 och 9. Varje del av kompassen går att trycka på, för att individanpassa den till återkommande steg. Detta var något respondenterna fann väldigt vagt indikerat i själva kompassen, detta kan tolkas som att detta kan ha påverkat den negativa inställningen till just livskompassen, då många av respondenterna inte förstod syftet med den.

Något som blev påtagligt var att respondenterna var mycket mer negativt inställda till själva innehållet än den grafiska profilen. Flertal användare påpekade att det genomgående var ett bra flöde, att det var lätt att ta sig igenom själva programmet utan att navigera fel. Färgerna nämndes som något positivt, passande för syftet av programmet. Detta tyder på att brukskvaliteten elegance återfanns, då elegance syftar på själva utformningen av gränssnittet. Men också fluency, då fluency som brukskvalité syftar till hur användaren kan utföra en uppgift i ett program, i detta fall ta sig igenom programmet utan förhinder.

Dock fann majoriteten av respondenterna det svårt att navigera sig tillbaka till förgående steg, resultatet av detta var att de som försökt navigera sig tillbaka men inte hittade hur detta kunde göras, antingen gav upp och gick vidare eller använde tillbaka-knappen i själva browsern, något som ett flertal av användarna nämnde både i dagboken och i den avslutande intervjun.

Programmet har i vänster menyn en dropdown där man kan navigera sig fram och tillbaka i själva sessionerna mellan stegen, detta var något alla respondenter missade. Vissa av respondenterna kom även med förslag till hur detta skulle kunna åtgärdas.

“En grej som jag missade att trycka på, eller såg inte var det var. Jag har för mig att det var svårt att gå tillbaka. Kommer inte helt ihåg. Försökte gå tillbaka, men upplevde att det hade låst sig. Det hade varit bra om man fick indikation på att det går att gå tillbaka annars gick jag tillbaka i browsern. Behagliga färger.” Citat ifrån en respondent under slutintervjun, som kodades som negativ i relation till gränssnitt, medan ”behagliga färger” kodades till något positivt i relation till gränssnitt.



Figur 10. Papilly's gränssnitt, till vänster ses navigationsmenyn 100% av respondenterna missade. Denna fälls ut vid klick på själva indikationen av vilket steg respondenterna befinner sig på.

Programmet har även tidsindikationer på hur lång tid steget skall ta i översikten. Dessa indikationer stämde i många fall inte överens med verkligheten, och blev mer ett irritationsmoment än hjälp. Många av respondenterna påpekade att tiden väldigt sällan stämde in, och att det blev irriterande att spendera så lång tid på ett steg, när indikationen visat på något helt annat. *“Det stod att övningen var 5 minuter men ljudfilen var drygt 9 minuter”, “Ljudklippet tar 5 min står det. Då lär ju steget inte bara ta 2 min kanske?”*. Citat ifrån en respondent ifrån dagboken, där hen kände att tidsindikationen varit missrepresenterad.

Psykologiskt blev det rätt långdraget iom att man trodde att det bara skulle ta ett par minuter. Fritext är alltid jobbigare.”, “Alltså, den här oändliga kompassen tar definitivt längre tid än en minut att fylla i... Bör vara mer redovisande i hur lång tid saker och ting tar.”

Parafunctionality som är den brukskvalité som berör om användaren lyckas reflektera över sitt liv efter interaktionen med själva programmet, bör kanske för just detta syfte delas upp i feedback om grafiskt och innehållsmässigt, något som kan vara relevant för E-health program överlag. Under slutintervjun påpekade några av respondenterna att de börjat reflektera över sin egen stress. Dock är det svårt att avgöra om det är själva innehållet i programmet eller sättet det har att presenteras på. Detta tyder på att parafunctionality kan identifieras som en brukskvalité men även omdefinieras för just denna studie.

På frågan om de ansett att programmet hjälpt dem att reflektera över deras syn på stress ifrån slutintervjun svarade två av tre nej.

“Nej, har en bra koll på min stress och hur jag sköter den, kan jag lösa det eller inte. Programmet handlade mycket om det här, men andningsövningar och sånt blir mest flummigt”

“Alltså tror att programmet har påvisat att jag är mer stressad än jag tror, ganska skönt, man går igenom vissa saker, kan förklara rätt mycket, man har en stress. Nån grej, 2 typer av stress. Hinna-till-bussen-stress och en mer närvarande stress hela tiden. Har aldrig sett mig som en stressad person, men jag är nog det och det är ju stressande”

På frågan om programmet bidragit med något som de kommer ta med sig när studien är avslutad ifrån slutintervjun svarade användaren som inte kände sig relevant för programmet, pga att hen inte alls är en stressad person att det inte fanns något. En annan respondent svarade att hen skulle ta med sig själva reflektionerna som uppstått *“Hmm, ja kanske, i form av tänkandet, varför är jag stressad? något jag kan lösa nu? om inte så är det lika bra och släppa det”*. Medan respondenten som genom studiens gång känt sig allt mer och mer stressad, påpekade att hen börjat tänka mer på återhämtning det som i programmet kallas för *“kraftgivare”*. Att ta sig tid för återhämtning.

På frågan om de hade någon längtan av att fortsätta använda programmet svarade två av tre nej. En svarade att det fungerat bra som en påminnelse, men att det inte haft någon terapeutiskt inverkan på hen, medan en annan påpekade att det hade nog varit skillnad för hen om hen kunnat göra en session på 10 min, vilket också kan relateras tillbaka till nyckelordet tidsbrist. Även programmet legitimitet eller kanske snarare identitet efterfrågades då en av respondenterna nämnde att hen inte förstod vem som låg bakom programmet.

4.2.1. Kontext

Alla respondenterna svarade att de använt programmet på desktop. Så ingen jämförelse kan göras mellan plattformar. De i sig hade varit en intressant jämförelse, då Papilly stressplattformen tidigare testas för sin flexibilitet med positiv feedback.

En av frågorna i slutintervjun handlade om vilken kontext respondenterna framför allt valde att använda programmet i och vilken de föredrog. Där svarade de flesta att de utfört det på jobbet eller i hemmet. De fick även förklara kontexten, om det varit t ex lugn eller i en mer intensiv miljö. Respondenterna hade endast utfört programmet i ett lugnt hem eller avskilt rum på arbetsplatsen. Två av de tre respondenterna som var med på intervjun som både hade utfört programmet på jobbet men också hemma svarade att de föredragit att göra det hemma. En av respondenterna svarade att detta kan ha berott på att hen satt själv på kontoret på kvällarna och gjorde detta, och att det varit ett orosmoment att vara själv i tom stor lokal. En av de andra respondenterna hade känts sig lugnare av att göra det hemma, men trots allt ändå gillat att göra det på jobbet av principskäl, då respondenten kände att hen varit mitt uppe i den miljö som stressar hen mest. Vilket kan tyda på att hen kände sig motiverad till att utmana sig själv, och interagera stressprogrammet just i den miljö som orsakar hen stress.

“Tyckte det var kul och göra det på jobbet av principskäl, eftersom jag har mycket jobbstress. Att ta sig tid att göra det på jobbet, då var jag mitt uppe i mitt problem. Men när jag gjorde det på jobbet blev jag lite mer stressad pga. av telefon och folk som kunde störa, kände mig lugnare hemma”.

På frågan om de skulle rekommendera programmet till någon annan som de trodde skulle vara i behov av det så svarade två av tre nej, eftersom det kändes ointressant eller att det var för tidskrävande. En respondent svarade att det berodde på hur mycket tid hen trodde att personen hen skulle rekommendera för hade.

Att tolka av svaren ifrån slutintervjun var respondenterna alla eniga om att de trodde att liknande program skulle kunna vara hjälpsamma i framtiden för folk som behövde. De fick även svara på för och nackdelar med ett liknande program. Fördelar som togs upp var att det var flexibelt för användaren och förmodligen mer kostnadseffektivt, och för de som kanske inte är så mottagliga för att ta hjälp kanske detta inte skulle vara en lika stor tröskel att ta sig över som t ex att gå till en terapeut. En användare svarade dock att hen aldrig tror att det kan ersätta professionell terapeutiskt hjälp till 100%, vilket också var något som nämndes i enkäten innan dagboksinsamlingen, då en respondent svarade på frågan om hen var öppen för digitala hjälpmedel, att hen trodde att personer kan behöva mänsklig kontakt av något slag.

“Ser inga nackdelar, tror inte det ett 100% komplement till terapi, men kan inte se några nackdelar. Vissa saker är ju så pass individuella, men kanske inte är så individanpassat, svårt att veta vart informationen kommer ifrån och vem som ligger bakom. Intressant i vår moderna tid, intressant sett, som fler, det är enklare att ta till sig det, fler skulle kunna behöva ta till sig det, som kanske skulle kunna göra det som annars inte gör det.”

Nackdelar som togs upp var t ex att det kunde kännas som ett stort åtagande för en redan stressad person, och stress är något väldigt individuellt, då det blir svårt att anpassa så att det blir relevant för alla.

4.3. Analys och slutsats

Det som skall tydliggöras var att sammanlagt 23 personer tackade ja till att delta i studien, men endast sex personer valde att påbörja. Endast en person avslutade hela studien och tre personer valde att ställa

upp på slutintervjun. Detta låga antal avslutande respondenter är ett återkommande problem i utvärderingar av liknande program, då tidigare studier också påpekat om problem om att engagera respondenter för så pass långvarigt engagemang (Morledge et al., 2013). De som valde att hoppa av studien fick då svara på varför de valt att hoppa av då ett avhopp ändå var ett resultat i sig. Det berodde framförallt på tidsbrist, något som också de flesta av respondenterna svarade på som deras definition av stress.

“Avslutat. Kände det blev för mycket. Tyckte det var en bra idé, men hade tyckte det var för stor investering att göra det en gång i veckan i 8 veckor”

“Jag tror jag hoppar av, har lite för lite tid att göra studien klokt. Eftersom man måste göra det en viss dag i veckan, och inte kan göra det tidigare än den dagen så får jag inte riktigt ihop det, i och med att det oftast inte infaller när jag har tid att göra det.. Men jag har i alla fall lärt mig någonting, tror jag”

De brukskvalitéer som presenteras i resultatet identifierades med hjälp av den insamlade datan ifrån dagboken och slutintervjun. Brukskvalitéerna som ramverk är ett verktyg som hjälper designers och forskare att bättre förstå sin egen produkt och på så sätt kunna förbättra produkten. Brukskvalitéer identifierades med hjälp av dagbok och slutintervju. För att få en bättre förståelse för om programmet uppnådde sitt syfte men framförallt om hur respondenterna upplevt programmet, krävs även att vi nämner där programmet brister i relation till brukskvalitéer.

4.3.1. Fluency och Elegance

Brukskvalitén “fluency”, som berör programmets flöde var en brukskvalité som identifierades, då respondenterna svarade att de tyckte att programmet flöt på bra mellan stegen. Om det dock berodde enbart på den grafiska utformningen eller också har med innehållet att göra är svårt att avgöra. En annan återkommande kommentar var om att programmet hade behagliga färger, vilket kan härledas tillbaka till brukskvalitén “elegance”, som endast berör programmets grafiska element och tonalitet.

Det var återkommande för många av respondenterna, att de kände sig mer och mer frustrerade desto längre in i programmet de kom, även ambitionsnivån på svaren blev allt mer kortfattade, även att de hoppade över att svara på vissa steg, eller skrev *“titta på ovanstående”*, *“ni vet vad jag tycker om detta”* och *“Förstår idén, men blir lite lekskola över detta. Måste finnas ett vuxnare sätt att demonstrera egna tankar”* på, vilket tyder på att de helt enkelt tröttnat. En vanlig faktor i program som till viss del har som syfte att lära ut är att om användaren känner sig uttråkad har det en mycket negativ påverkan på upplevelsen av själva programmet, medan flödet eller brukskvalitén “fluency” har en positiv påverkan. Dessa två brukskvalitéer identifierades med hjälp av dagboken och slutintervjun. Dagboken tillät oss att få en mer detaljerad inblick, vart i programmet respondenten kommenterat positivt på gränssnittet, som då berör “elegance” och på så sätt mer specifikt vilka element och steg om de uppfattade behagliga sett till den grafiska kommunikationen. Genom att analysera dagbokens sessioner och steg tillsammans med slutintervjun kunde vi dra slutsatser om att “fluency” var en identifierbar brukskvalité i stressprogrammet.

4.3.2. Parafunctionality

Brukskvalitén “parafunctionality” handlar om hur användaren lyckas reflektera över saker i programmet utanför själva interaktionen med programmet. Med hjälp av framförallt slutintervjun men även den reflekterande frågan mellan sessionerna kunde vi få fram om respondenterna lyckats få en annan syn på sin stress, eller om de börjat reflektera över något de lärt sig av programmet.

Det är svårt att avgöra om det går att avfärda till hundra procent att programmets syfte inte uppnåddes, då det är så många parametrar som är avgörande. Så som respondenternas individuella kunskap, känslor och värderingar. Två av tre respondenter i slutintervjun kände att de börjat reflektera över sin egen stress är ett bevis på att programmet ändå till viss del nått sitt syfte. Trots att ingen respondent lyckats reducera sin stress, men ändå fått med sig viktig kunskap om sin egen stress och hur de ser på den, då en respondent svarade att hen börjat tänka mer på att göra mer återhämtande aktiviteter *“Har börjat fundera mer på återhämtning, försöker va mer liksom medveten om det. Kraftgivarna, yogan. ”*.

“Alltså tror att med programmet har påvisat att jag är mer stressad än jag tror”

4.3.3. Seductivity och Playability

“Seductivity” är den brukskvalité som berör huruvida programmet lyckas “förföra” användaren. En respondent nämnde att hen var lite nyfiken på vad som skulle hända ifrån session ett till session två. Vilket kan tyda på att en identifiering av brukskvalitén “seductivity”, då programmet lockar användaren att vilja komma tillbaka till programmet. Den brukskvalitén kan även vara i relation till “playability”, då programmet på ett lekfullt sätt hänför användaren till att vilja fortsätta använda programmet “en gång till” tänket. I detta fall kan brukskvalitén “seductivity” diskuteras som en identifierad brukskvalité men inte “playability”, då programmet inte lyckades skapa något i kommunikationen mellan respondent och program.

“Seductivity” som identifierad brukskvalité är ingen självklar kvalité då det endast var en respondent som nämnde att hen var nyfiken på nästa steg. Tillsammans med dagbok och slutintervju kunde dock “playability” som brukskvalité räknas bort, eftersom respondenterna svarade på frågan “om de hade någon längtan av att fortsätta använda programmet under interaktionen” svarade majoriteten nej, *“Nä, dels tycker jag att det var för många steg, hade det varit något man gör på 10 min utan samma återkommande grejer, bara konkreta saker”*.

4.3.4. Omotiverande och irrelevant

I artikeln “An Anxious Alliance” talar Kaiton Williams om vikten att ha ett tydligt mål och motiv för att använda en applikation som har med E-health att göra och om balansen mellan programmets input och output, som tidigare nämnts i denna studie också. Den personliga relationen som kan skapas mellan användare och program är en av nyckelfaktorerna för att programmet skall lyckas hjälpa användaren att nå sitt mål (Williams, 2015). Det finns alltså en vinning för program som berör E-health och där användaren skall göra radikala ändringar av sin livsstil att skapa en identitet som fångar användaren, vilket kan härledas till brukskvalitén som berör både motivation och identitet.

Brukskvalitéerna har en grupp som heter “motiv” och “motivation”. Under denna grupp finner vi “anticipation”, “playability”, seductivity tidigare nämnt och “relevance and usefulness”. I detta fall är det relevant att prata om motiv och motivation som en helhet, eftersom motivet för användarna att interagera med programmet måste vara tydligt redan innan interaktion med ett program som kräver åtta veckors interaktion, men som också kräver förändringar utanför interaktionen med programmet. “Relevance och Usefulness” är den brukskvalité som relaterar till om programmet syfte uppnås, om det är relevant och användbart, vilket är denna studies frågeställning.

Motivet för att använda Papilly’s stressprogram är inte endast att användaren skall vara stressad, då det är utvecklat för att reducera och förebygga långvarig stress. Alltså att användaren gärna skall interagera med programmet innan stressrelaterade sjukdomar uppstår. För att relatera tillbaka till “An Anxious Alliance” är det extremt viktigt för ett program som kräver stor investering, t ex att interagera med ett program i 20-40 min en gång i veckan under åtta veckors tid, måste motivationen och motivet vara tydligt för

användaren att känna att hen har motivation till att avsluta ett liknande program, men samtidigt också vara beredd att ändra vissa livsvanor. Även om motivet finns där för interaktion med stressprogrammet, så är det inte tillräckligt tydligt eller motiverande. Också för att programmet i sig inte ger någon feedback av användarens utveckling, något som respondenterna nämnde, att det saknades, feedback och recap över vad de gjort i tidigare steg. Respondenterna visade även på beteenden som var direkt kopplade till att de kände sig uttråkade, och att döma av dagböckerna, desto längre in i programmet de kom vecka för vecka, desto mer tröttnade dom på de repetitiva övningarna.

Även något som bevisar att motivation och motiv är så viktigt för just denna typ av program blev tydligt då jämförelser gjordes mellan användarna och deras svar på frågan "hur de ser på digitala hjälpmedel inom E-health?" och "hur stressade de var?" med hur de uppfattade programmet. En respondent som kände sig helt öppen till digitala hjälpmedel var även samma respondent som i slutet svarade att hen börjat reflektera över sin egen stress och förstått att hen var mycket mer stressad än hen uppfattat innan programmets start. Till skillnad mot en respondent som svarade "låter mest jobbigt och tidskrävande" på samma fråga om synen på digitala hjälpmedel, svarade även nej på om hen börjat reflektera över sin egen stress. Samma användare svarade även att hen kände att programmet var irrelevant för henne eftersom hen inte känner stressad, alltså varken har motiv eller motivation till att interagera med ett liknande program.

Resultatet ifrån dagboken kan leda till slutsatsen att investeringen programmet kräver matchar inte den output som användaren får. Detta kan man återkoppla till *En General Design tactic: Widening v. Narrowing Information*, något de tar upp i artikeln "*Anotomy of Failure*" (Graver et al. 2009). Detta kan relateras till Information Narrowing, till skillnad mot förslaget i artikeln där outputen till användarna känns liten i relation till hur mycket teknik som behövde användas och inkorporeras i användarnas vardagsliv, kan detta mer liknas vid att investering och engagemang ifrån respondenterna var för stor för den lilla eller nästan icke-existerande resultatet. Att döma av att ingen av respondenterna kändes sig mindre stressade från session till session, att de inte kände något behov av att använda programmet mer, rekommendera det till någon annan visar på att outputen av interaktionen av programmet inte är i relation till investeringen och engagemanget som krävs för att genomföra programmet.

"Har haft väldigt mycket att göra på jobbet och tycker att jag, sedan jag började med stressprogrammet, haft en större medvetenhet kring min stress och även större distans till den. Även om den har funnits där och varit extra stark senaste veckan så har jag också kanske inte tagit den på så stort allvar och inte känt mig lika uppslukad av den som jag kanske annars brukar. En situation kan vara att jag tittar på min to-do list och tänker snabbt "herregud det här kommer aldrig hinnas med", men istället för att bli överväldigad av den känslan (som jag oftast brukar) så tycker jag att jag har blivit mycket bättre på att tänka "en sak i taget" och faktiskt arbeta igenom stressen. Mycket bra!"

4.3.5. Tvetydighet, opersonligt och monotont

Några återkommande kommentarer var att textstyckena var alldeles för långa och dålig distribuerade, även avsaknad av identitet kommenterades. Respondenterna gillade att det var en blandning av text, audio och video, men kommenterade också att programmet över lag kändes för tungt och det var svårt att ta till sig innehållet. Programmet hade även mycket återkommande övningar som respondenterna svarade på negativt då det tyckte det började kännas monotont och tråkigt. Även representation av vissa funktioner kändes svårbegripliga, som de tidsindikationer som angavs som inte stämde överens med verkligheten. När ett program har funktioner som skall hjälpa till men som blir missrepresenterade spå grund av att den inte stämmer överens med verkligheten, blir då den funktionen inte bara överflödigt utan till och med skadlig för själva programmet?

"Avslutningsstegen efter varje "session" är absolut helt onödiga att använda".

Brukskvalitén “identity” berör programmet identitet, denna brukskvalité saknades men är också värd att nämnas som avsaknad då Katon William i “An Anxious Alliance” pratar om vikten av att skapa en personlig relation till ett program som kanske kan komma att spela en stor roll i användarens liv. En respondent kommenterade över att det var svårt att förstå vem som låg bakom programmet.

4.3.6. Icke-flexibelt och formalistiskt

Det visade sig även att döma av resultatet ifrån enkät och slutintervju, att det efterfrågades ett program som var mer flexibelt. Flexibelt i definition av brukskvalitén “flexible”, där flexibel betyder hur programmet anpassar sig till användaren och inte till plattform eller kontext. Enkäten innan studien nämndes det att ett digitalt hjälpmedel nog inte kunde vara ett alternativ då det inte var tillräckligt individanpassat, en annan svarade att det nog kunde hjälpa men inte för respondenten själv. Vilket också tyder på att det är viktigt att programmet i den mån det går kan anpassa sig efter användarens individuella krav, känslor, inlärningsprocess osv.

4.3.7. Slutsats

Slutsatser kan även dras om att liknande program behöver vara mer individanpassade men framförallt mindre tidskrävande för att användaren inte skall känna sig stressad av bara tanken att interagera med ett liknande program. Då de i en tidigare studie fokuserat på att ha korta sessioner för att tilltala fler användare, den studien bevisade också, trots ett stort antal avhopp att majoriteten av användarna i den studien faktiskt varit mindre stressade när programmet avslutats (Morledge et al., 2013).

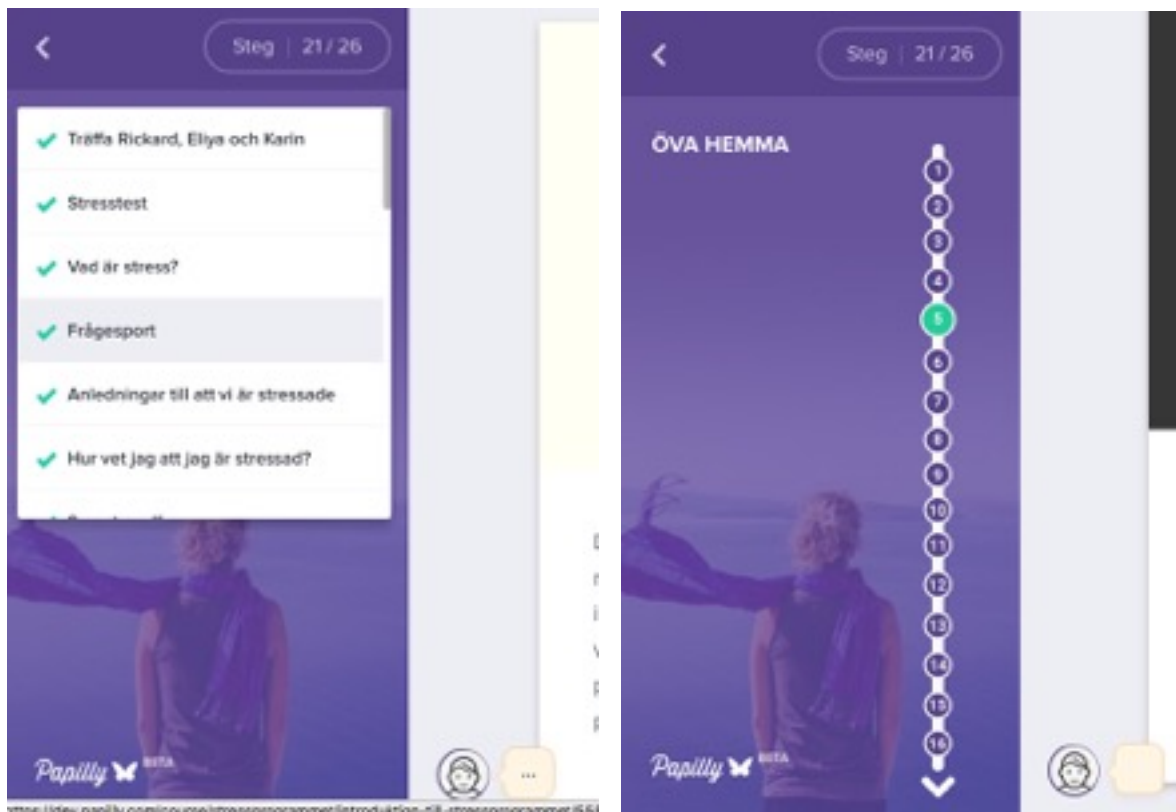
4.4. Förslag på förbättringar

Trots att det inte fanns anvisningar över att konkreta tips behövde ges, gav respondenterna mycket tips över förbättringar i framför allt det grafiska gränssnittet, men också i själva upplägget. Respondenterna gav väldigt sällan enbart negativ kritik utan att komma med förslag till förbättringar. Majoriteten av dessa förbättringar kom ifrån dagböckerna.

Mycket av den feedback som kom ifrån användarna kan tolkas som mer övergripande problem än bara specifika problem med t ex grafiska element. Förslag på uppdateringar är baserade på mer konkret feedback som kommer ifrån dagböckerna, då det också går att mappa tillbaka till specifikt steg där respondenten kommenterade på brister i programmet. Dock att döma av resultatet finns det mer övergripande uppdateringar som skulle behöva göras. De som t ex berör brukskvalitetsgruppen motivation, men även av själva innehållet i programmet, då det ofta påpekades som texttungt.

4.4.1. Navigation

Alla de användare vi pratade med hade svårt att navigera sig fram och tillbaka mellan de olika stegen i programmet. Även om programmet har funktioner som erbjuder detta så var det svårt att förstå hur detta skulle göras. Ett förslag för att förenkla detta skulle kunna vara att implementera en ständigt synlig tidslinje. Denna skulle kunna visa vilka steg som finns, vilket steg användaren befinner sig på samt vilka steg som är ordentligt ifyllda för att kunna avsluta en session.



Figur 9 och 10. Till vänster ser man den dropdown meny som fälls ned när man trycker på stegindikatorn med översikten på stegen. Till höger ser ni ett förslag på uppdatering, där en tidslinje hela tiden är synlig.

4.4.2. Texttunga

Ett problem som programmet lider utav är att vissa steg upplevs som väldigt texttunga. Här är det en svår balans mellan att få ut den information som är nödvändig till användaren utan att informationen blir för utmattande att ta in. Ett förslag när det är texttunga avsnitt är att också inkludera en film eller ljudfil i steget, så att användaren kan välja vilken typ utav medier den vill inta informationen på.

4.4.3. Återkoppling

Många steg i programmet har inslag där tanken är att man ska fylla i information som baseras på information som fyllts i tidigare sessioner. Här blev det svårt för användarna att minnas vad de hade fyllt i veckan innan. Ett förslag är därför att varje gång denna typ av steg ska utföras får användaren en återblick på det som denne skrivit eller fyllt i veckan innan.

4.4.4. Livskompassen

Feedback angående Livskompassens utformning var något som återkom flera gånger under analysen, från alla deltagare. Det blev tydligt att kompassen hade stora brister som skapade stor frustration hos användaren. Mycket utav den feedback vi fick handlade om den var otydlig, repetitiv, tråkig och så vidare. Den hade väldigt låg playability, istället för att användaren tänkte "bara en gång till" så tänkte den "åh nej, inte en gång till". För att ett sådan här typ av inslag ska uppfylla sin funktion är det viktigt att det är lätt att använda, och att den uppmuntrar och motiverar användaren till att fortsätta. Ett förslag till förbättring är att lägga till en text som motiverar för användaren varför just livskompassen är ett så lämpligt hjälpmedel vid behandling av stress, då detta är något som saknas idag. Ett annat förslag är att

tydliggöra för användaren hur kompassen ska interageras med genom att addera en tydligare känsla för vad som går att klicka på i kompassen och inte. Så kallade signifiers.

5. Diskussion

Något som blev tydligt av den insamlade datan var att stress ofta kommer i form av ångest och problematik med prioriteringar i livet, där tiden inte räcker till. Vilket kan härledas tillbaka till nyckelordet tidspress. Då det var innehållet som fick mest negativ kritik, så som t ex tunga textstycken, så kan det diskuteras om man kan särskilja på gränssnitt och innehåll då utvärderingar denna typ av program utförs. Detta måste få gå hand i hand. Papilly's stressprogram lägger stor vikt att innehållet är framtaget av forskare inom området, men programmet skulle kanske dra fördel av att involvera en medicinsk copywriter för optimera textavsnitten. Ett tajtare samarbete mellan de som utvecklar programmet och de forskare som tagit fram materialet är nog att föredra, då det är viktigt med hitta en balans mellan seriositet och innehåll som är mottagligt för användaren med hjälp av brukskvalitéerna.

5.1. Affective Computing

Studien/utvärderingen med stöd ifrån andra studier indikerar att det är brukskvalitéerna "motiv" och "motivation" som ligger bakom om huruvida respondenten är mottaglig för innehållet, och själva programmets förmåga att motivera användaren. Något som kan vara relevant att diskutera runt detta är Affective Computings "Pedagogical agents", då stora delar av av Papilly's stressprogram är riktade till att lära användaren om stress, samt lära dem hur de skall behandla sina individuella stresssymptom.

I artikeln "Lifelike Pedagogical Agents and Affective Computing An Exploratory Synthesis" talar de om inläring, och om "pedagogical agents", och hur dessa agents skulle kunna optimera användares inläring (Elliot C. et al. 2009).

"Good teachers are often good motivators. Motivation is a key ingredient in learning [?] and emotions play an important role in motivation. We therefore believe that pedagogical agents will be more effective teachers if they display and understand emotions"

5.2. Affect Extraction

Den sista delen av analysen spenderades med relations innehållsanalys och "Affect Extraction" som också kan mappas tillbaka till Affective computing. Alltså t ex att vissa beslut och reflektioner baseras på respondentens känslomässiga tillstånd. Detta var något som blev tydligt för en respondent då hon ogillade steget med avslappningsövningar då hen fick associationer tillbaka till tidigare erfarenheter av just detta, då hen gått i sömnterapi och endast hade negativa känslor runt detta. Detta har då inget direkt med programmet eller innehållet att göra, då det är ett svar endast baserat på respondentens individuella upplevelser för just detta.

"Vettiga reaktioner som man kunde läsa mer om. Tyvärr hjälper de inte mig i alla fall men det kan ha att göra med min egen situation snarare än Papilly i sig"

Detta är något som också måste in i beräkningen. Speciellt för program som berör E-health, där det blir något så pass individuellt så kan personliga värdesättningar och erfarenheter spela stor roll för själva resultatet av upplevelsen, användandet av själva steget eller programmet i sig (Shen et al 2009). Detta är

något som måste finnas med i beräkningen men som kanske inte till 100% kan stötts av själva programmet.

5.3. Reflektion UX som perspektiv

I praktiken var UX som huvudperspektiv för denna studie fördelaktigt, då perspektivet tillät att titta på och analysera kring faktorer som kunde ha påverkat användarens upplevelse, så som kontexten men även känslomässiga beslut. Dessutom möjliggjorde UX att kunna studera användarnas stressnivå från vecka till vecka. Dock fanns det begränsningar, inte på grund av UX som perspektiv och otillräckliga metoder, utan på grund av begränsningar i tid, och utrustning, och framförallt kunskap i analys av den relativt svåranalyserade datan. Detta perspektiv inkluderar många fler tillvägagångssätt än t ex traditionell HCI, som är mer målstyrd. Om mer traditionell HCI hade tillämpats hade det möjligtvis genererat mer lättanalyserad data som kommit ifrån mer målorienterade tester.

För att undersöka respondenternas stressnivå närmare skulle det både behövas fler verktyg, mer kunskap, mer tid och fler respondenter. Det är svårt att uppnå en valid eller reliabel studie då endast en respondent avslutade hela studien, vilket kan påverka reliabiliteten av själva studien. En tidigare studie nämnde precis som denna studie bristfällig reliabilitetsresurser (Morledge et al., 2013). Dock skall det tilläggas att trots detta, så finns det faktorer i denna studie som kan vara till bra lärdom inför kommande studier inom E-health. En faktor som blev tydlig var att det inte går att förbise omkringliggande aspekter så som användarens känslomässiga värderingar. Det går heller inte att utvärdera innehåll och gränssnitt för sig, vilket hade varit fallet i mer traditionell HCI. Detta måste inom utvärderingar av E-health få utvärderas tillsammans för att kunna skapa ett dynamiskt och flexibelt program som kan uppnå sitt tänkta syfte.

Även om resultatet tyder på UX som ett passande verktyg för utvärdering av E-health program, så kan det inte till 100% slås fast att resultatet är legitimt, då studien utöver avsaknad av tillräcklig kunskap i metoder och ämne, så skapar det lilla antalet respondenter men också urvalet av respondenterna inte 100% tillförlitlig data. Även för att förstärka studien skulle den behöva utföras med andra perspektiv som t ex mer traditionell HCI, för att kunna jämföras.

5.4. Avslutande diskussion

Då det finns relativt få studier och riktlinjer inom utvärderingar av E-health program som berör stress, så är det svårt att mappa tillbaka till studier som gjorts innan. Det går att relatera tillbaka till studier som berör Persuasive Technology, i den aspekt att det är ett program som skall förändra en persons livsstil. Det går även att titta på själva gränssnittet, utvärdera problematik i kommunikationen mellan användare och gränssnitt. Sedan är det de mer runtbliggande aspekterna som kan analyseras, så som känslomässiga beslut, individuella värderingar. Denna studie har endast skrapat på ytan på vad som kan utvecklas för att skapa bättre användarupplevelse i E-health program.

Det som blev tydligt, var att det inte var lätt att "locka" användare att delta i en sådan pass lång studie med ett program som kräver en sådan pass stor investering. Detta är något som visat sig svårt i tidigare studier också. Men att det är svårt att "locka" användare till att använda ett program i studiesyfte kanske också tyder på att ett program med liknande syfte behöver vara något utöver det vanliga i användarupplevelse. Det tydligaste resultatet ifrån denna studie var att programmet överlag var alldeles för tidskrävande. Detta förstärktes med den återkommande feedbacken om för tunga textstycken, textstycken som respondenterna fann svåra att till sig, samt att de var tidskrävande och oinspirerande.

Tillsammans med motivation, motiv och tydlig feedback på utveckling för respondenten kan program likt dessa både fylla sitt syfte att minska stress samtidigt som programmet kan bli en partner på väg mot ett sundare liv.

6. Efterkommande studier

Till efterkommande studier är det bra att tänka på att bortfallet kan vara ganska stort och leda till data i avsaknad av reliabilitet. Om ett program skall utvärderas under flera veckors tid, och som kräver en stor investering av användarna men som också kan leda till att användarna ändrar sina livssvanor, är det stor chans för stora avhopp. Det är bra att försöka planera vad som bör göras med de som hoppat av, om de skall få svara på några frågor som kan hjälpa till att förstå varför de hoppat av och liknande.

Det är också viktigt som i alla utvärderingar av digitala artefakter att komma så nära den slutliga målgruppen som det bara går. Speciellt viktigt när det är användare som skall interagera under en sådan långt tid med ett och samma program, det kräver en användare som har ett starkt motiv för att interagera med applikationen. Detta var något som missades i denna studie, då en respondent svarade att programmet kändes helt irrelevant eftersom hon inte var stressad.

Slutligen kan vi nämna att det också kan vara bra att sätta upp vissa riktlinjer av hur de skall svara på dagboken, då en dagbok resulterade mer i en personlig logg och inte en reflektion av själva programmet.

Källförteckning

Berelson, B. (1952). Content analysis in communication research. Glencoe, Ill.: Free Press.

Berdichevsky, D. and Neuenschwander, E. (1999). Toward an ethics of persuasive technology. Communications of the ACM, 42(5), pp.51-58.

Bequoted.com. (2016). Papilly föreslår att ta in nytt kapital för att accelerera produkt- och marknadsexpansion | beQuoted. [online] Available at: <http://www.bequoted.com/bolag/papilly/pressmeddelande/papilly-foreslar-att-ta-in-nytt-kapital-for-att-accelerera-p-43836/papilly-foreslar-att-ta-in-nytt-kapital-for-att-accelerera-p-43836> [Accessed 31 Mar. 2016].

Bryman, A. (2008). Social research methods. Oxford: Oxford University Press.

Busha, C. and Harter, S. (1980). Research methods in librarianship. New York: Academic Press.

Bødker, Susanne. "When second wave HCI meets third wave challenges." Proceedings of the 4th Nordic conference on Human-computer interaction: changing roles. ACM, 2006.
Bødker, 2006

Denscombe, M. (2007). The good research guide. Maidenhead: Open University Press.

Dourish, P. (2004). What we talk about when we talk about context. Personal and Ubiquitous. Computing, 8(1), pp.19-30.

Duo, S. and Song, L. (2012). An E-learning System based on Affective Computing. Physics Procedia, 24, pp.1893-1898.

Elliott, C., Rickel, J., & Lester, J. (1999). Lifelike pedagogical agents and affective computing: An exploratory synthesis. In Artificial intelligence today (pp. 195-211). Springer Berlin Heidelberg.

Fielding, N. and Lee, R. (1991). Using computers in qualitative research. London: Newbury Park.

Fogg, B. (2003). Persuasive technology. Amsterdam: Morgan Kaufmann Publishers.

Forlizzi, Jodi, and Katja Battarbee. "Understanding experience in interactive systems." Proceedings of the 5th conference on Designing interactive systems: processes, practices, methods, and techniques. ACM, 2004.

Gaver, W., Bowers, J., Kerridge, T., Boucher, A., & Jarvis, N. (2009, April). Anatomy of a failure: how we knew when our design went wrong, and what we learned from it. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (pp. 2213-2222). ACM.

Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105112.

Höök, K. (2016). Affective Computing. [online] The Interaction Design Foundation. Available at: <https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/affective-computing> [Accessed 5 Apr. 2016].

Ivarsson, M., Hasson, D. and Villaume, K. (2016). Forskning | Stressmottagningen. [online] Stressmottagningen. Available at: <http://www.stressmottagningen.nu/forskning/> [Accessed 31 Mar. 2016].

Krippendorff, K. (1980). Content analysis. Beverly Hills: Sage Publications.

Lazar, J., Feng, J. and Hochheiser, H. (2010). Research methods in human-computer interaction. Chichester, West Sussex, U.K.: Wiley.

Livheim F., Grossi G. and Tengström A. (2015). Papilly web-page <https://www.papilly.com/>

Löwgren, Jonas. "The use qualities of digital designs." Introducing the idea of important use qualities for different genres, illustrating some 20 (2002). Löwgren, 2002

Löwgren, J. and Stolterman, E. (2004). Design av informationsteknik. Lund: Studentlitteratur. (Löwgren and Stolterman, 2004)

Morledge, T., Allexandre, D., Fox, E., Fu, A., Higashi, M., Kruzikas, D., Pham, S. and Reese, P. (2013). Feasibility of an Online Mindfulness Program for Stress Management—A Randomized, Controlled Trial. *Annals of Behavioral Medicine*, 46(2), pp.137-148.

Norman, Donald A. The design of everyday things: Revised and expanded edition. Basic books, 2013.

Patel, R. and Davidson, B. (1991). Forskningsmetodikens grunder. Lund: Studentlitteratur.

Picard, R. (2003). Affective computing: challenges. *International Journal of HumanComputer Studies*, 59(12), pp.5564

Pool, I. (1959). Trends in content analysis. Urbana: University of Illinois Press.

Shen, L., Wang, M., & Shen, R. (2009). Affective e-Learning: Using “Emotional” Data to Improve Learning in Pervasive Learning Environment. *Educational Technology & Society*, 12 (2), 176–189.

Sundberg, M. (2015). Dramatisk ökning av stressrelaterade sjukskrivningar - DN.SE. [online] DN.SE. Available at: <http://www.dn.se/ekonomi/dramatisk-okning-av-stressrelaterade-sjukskrivningar/> [Accessed 31 Mar. 2016].

Sundström, Petra, Anna Ståhl, and Kristina Höök. "A user-centered tillvägagångssätt to affective interaction." *Affective Computing and Intelligent Interaction*. Springer Berlin Heidelberg, 2005. 931-938.

Verbeek, P. (2006). Persuasive Technology and Moral Responsibility Toward an ethical framework for persuasive technologies. Paper for Persuasive06 Eindhoven University of Technology.

Williams, K. (2015). An Anxious Alliance. Aarhus Series on Human Centered Computing, 1(1), p.11.

Wright, P., Wallace, J. and McCarthy, J. (2008). Aesthetics and experience-centered design. ACM Transactions on Computer-Human Interaction, 15(4), pp.1-21.

Bilagor

Medgivandeformulär

Enkät innan dagbok

Dagboksmall session 3

Uppföljningsenkät

Medgivandeformulär

Användartest Papilly Stressprogram

STOCKHOLMS UNIVERSITET
Institutionen för Data och Systemvetenskap
Interaktionsdesign

Studieobjekt: Papilly stressprogram

Syftet med studien: Syftet med studien är att studera hur väl stressprogrammet kommunicerar med den tänkta målgruppen, sett till användarupplevelse. Studiens syfte är även att se om programmets syfte (att förebygga stressrelaterade sjukdomar) uppnås.

Procedur: Respondenterna kommer under åtta veckors tid genomföra åtta "sessions" som programmet tillhandahåller. Varje session består av 20-43 steg, efter varje steg får användaren svara på en fråga relaterad till hur Respondenten upplevde det genomförda steget. Innan varje session (förutom session ett) kommer även Respondenten att få reflektera över den gångna veckan i relation till vad Respondenten lärt sig i föregående session. Innan studiens start kommer Respondenten få svara på en enkät angående sin egen syn på stress. Studien slutar även med att användarna får svara på en enkät över hur de upplevt programmet. Respondenterna kommer varje vecka få tillgång till material till nästkommande session. All kommunikation sker via mail, inga fysiska möten kommer vara nödvändiga.

Fördelar: Respondenten har chans att få vara med och utveckla ett program som kan vara till stor hjälp för många att förebygga stressrelaterade sjukdomar.

Övrigt: Respondenten är medveten om att detta är en frivillig studie och att Respondenten kan när som helst välja att avstå från att fortsätta studien.

Konfidentiellt: All information som samlas in inom studiens tid kommer att vara konfidentiellt och inte delas med en tredje part. Slutrapport och ev. publicering kommer inte på något sätt innehålla information som kan identifiera användaren.

Datum: _____

Signatur: _____

Har du några frågor som berör studien, tveka inte att höra av dig.

Mikael Ahlström: mikael.ahlstrom@fightcloud.se

Moa Bogren: moa@watchus.se

Frågor om vad stress betyder för dig

Du kan svara direkt i pdf:en under själva frågan.

Arbetar Studerar Annat

Ålder

Man Kvinna Annat

Vad är stress för dig?

Hur är stress en del av ditt liv?

Hur förhåller du dig till stress?

Hur vet du att du är stressad?

Hur påverkar den stressen ditt vardagliga liv?

Hur särskiljer du på negativ och positiv stress?

Om det fanns ett enklare sätt att behandla negativ stress än att besöka professionell hjälp, skulle du använda dig av den?

Hur ser du på digitala hjälpmedel för att förebygga psykisk ohälsa, liknande stress?

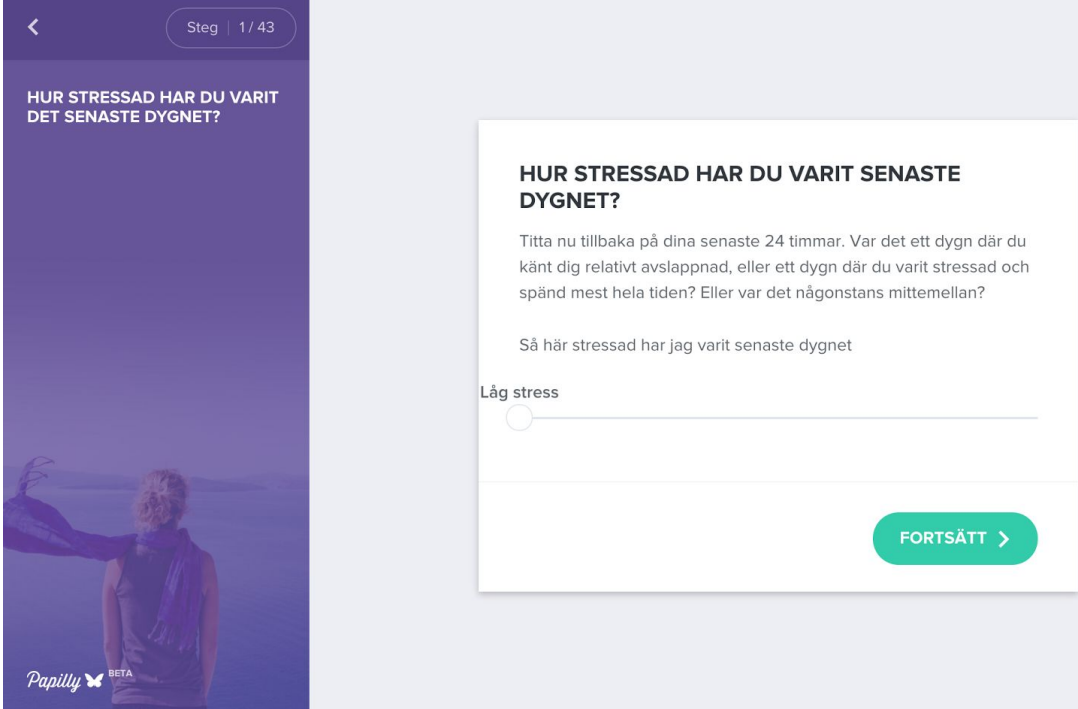
Session 3: Finns det saker jag gör bäst i att acceptera

Nu har ännu en vecka gått sedan du gjorde förgående steg, vi är nu nyfikna på hur denna varit för dig, i relation till det som programmet lärt dig, och de "verktyg" som programmet gett dig.

Har du upplevt dig mer eller mindre stressad denna vecka än föregående vecka?

Har du haft någon användning utav det du lärt dig under förgående vecka, i så fall var och när? Förklara med några korta meningar hur en sådan situation skulle kunna ha sett ut

1. Hur stressad har du varit det senaste dygnet?



HUR STRESSAD HAR DU VARIT DET SENASTE DYGNET?

Titta nu tillbaka på dina senaste 24 timmar. Var det ett dygn där du känt dig relativt avslappnad, eller ett dygn där du varit stressad och spänd mest hela tiden? Eller var det någonstans mittemellan?

Så här stressad har jag varit senaste dygnet

Låg stress

FORTSÄTT >

Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Vad har du gjort sedan session 2?

< Steg | 2 / 43

VAD HAR DU GJORT SEDAN SESSION 2?

Detta är vad vi föreslog att du kunde testa hemma tills idag. Hur har det gått?

UTFÖRT ÅTERHÄMTANDE AKTIVITETER (DE KRAFTGIVARE JAG VALT)

1

Inte så bra

MOTIONERA VID MINST ETT TILLFÄLLE

1

Inte så bra

ÖVNING: BÄTTRE BALANS I DITT LIV

1

Inte så bra

Feedback

FORTSÄTT >

Papilly BETA

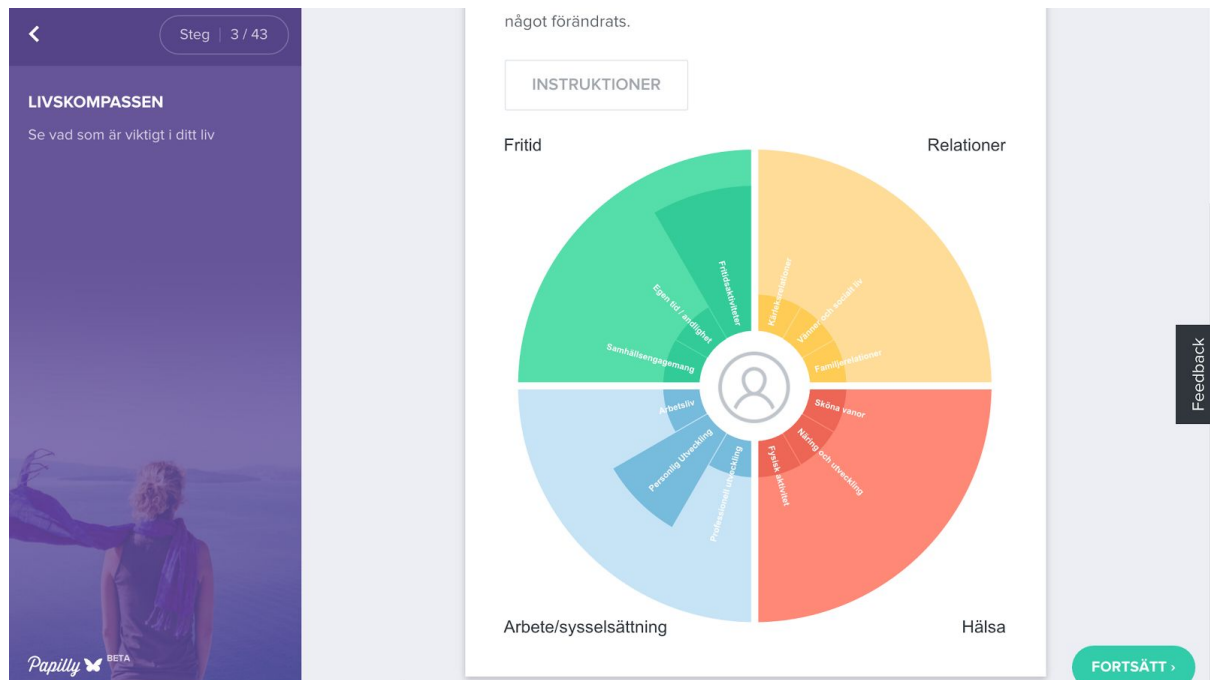
Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Livskompassen



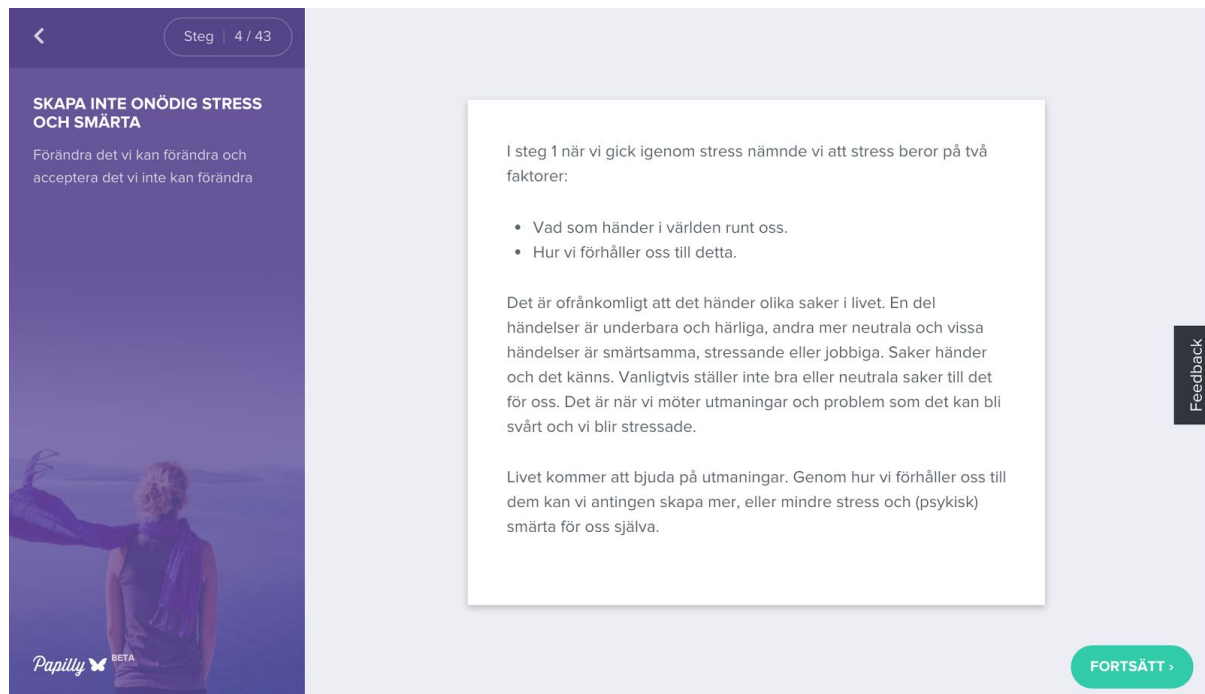
Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Skapa inte onödig stress och smärta



Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Exempel på onödig stress och smärta

<

Steg | 5 / 43

EXEMPEL PÅ ONÖDIG STRESS OCH SMÄRTA



Papilly BETA

Mitt förslag:

Tänk dig att du bryter armen. Det gör självklart ont och du känner en naturlig, ren smärta. Sedan sticker hjärnan iväg och du tänker "Nej, nu kommer jag inte att kunna jobba på flera månader. Jag som skulle gjort det... och sen det... Nej, det kommer inte att funka... Hur ska det gå... jag kommer säkert bli omplacerad och sen kanske jag blir av med jobbet! Jag kommer att tappa min karriär och jag kommer aldrig att få chansen igen... allt går åt skogen och jag förlorar kanske allting som jag kämpat för... Det är orättvist – varför händer sådant här alltid mig... det borde inte få vara så här".

Din reaktion och katastroftänkarna skapar här mycket onödig stress och smärta. Kanske gör det till och med lite extra ont i den brutna armen (mer ren smärta).

Det bästa att göra om man brutit armen är att konstatera att detta har hänt och det gör ont, öppna upp för det som känns, notera tankarna som passerar och gå till en läkare för att få armen röntgad och gipsad. På så sätt lastar vi inte onödig smärta på den naturliga smärtan som finns här och nu.

Att öva oss på att inte skapa onödig stress ovanpå den stress som livet naturligt kommer att bjuda på kan vara ett sätt att minska vår stress.

Feedback

FORTSÄTT >

Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Förhållningssätt till utmaningar som stressar oss

The screenshot shows a mobile app interface. On the left is a purple sidebar with a back arrow, a progress indicator 'Steg | 6 / 43', and the title 'FÖRHÅLLNINGSSÄTT TILL UTMANINGAR SOM STRESSAR OSS'. Below the title is the subtitle 'Vad kan ställa till problem och förslag på hur vi kan agera effektivt'. At the bottom of the sidebar is a logo for 'Papilly BETA' and a background image of a person looking out over water. The main content area is light gray and contains a white box with text about 'Livslinjen' (Life Line) as a model to help understand events and challenges. It includes an 'EXEMPEL' (Example) section. To the right of the main content is a vertical 'Feedback' button. At the bottom right is a green 'FORTSÄTT >' button.

< Steg | 6 / 43

FÖRHÅLLNINGSSÄTT TILL UTMANINGAR SOM STRESSAR OSS

Vad kan ställa till problem och förslag på hur vi kan agera effektivt

Papilly BETA

Livslinjen är en modell som kan hjälpa oss att se och förstå de händelser och utmaningar i livet som skapar stress.

EXEMPEL

Vi börjar med ett exempel på en analys av händelser som ställer till problem i Rickards liv och hur han kan agera effektivt.

Därefter kommer du att få göra en egen analys med hjälp av livslinjen för att se och förstå mer om hur utmaningarna ser ut i ditt liv.

Feedback

FORTSÄTT >

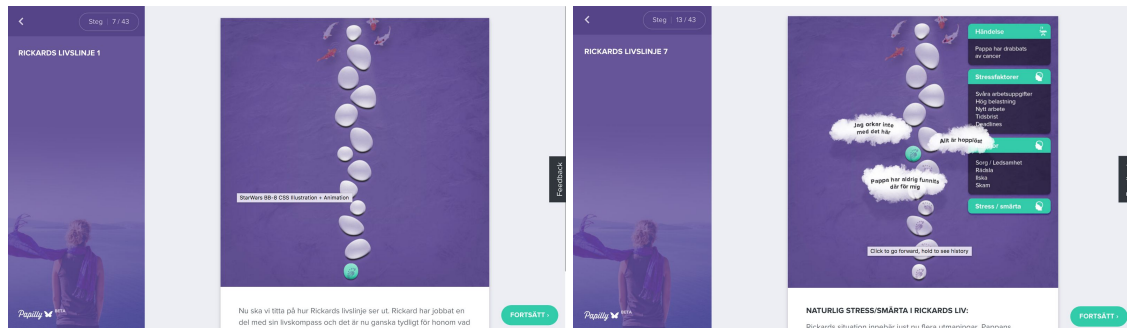
Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Rickards livslinje 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,



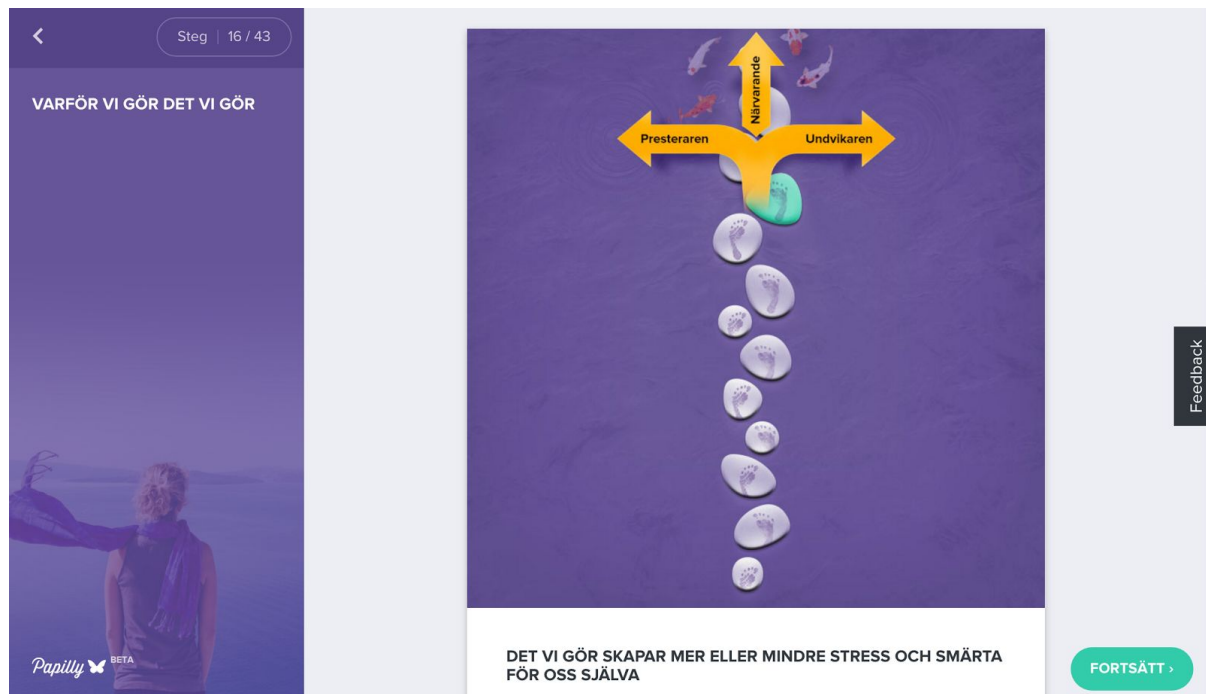
Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Varför vi gör det vi gör, Presteraren, Undvikaren, Den närvarande



Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

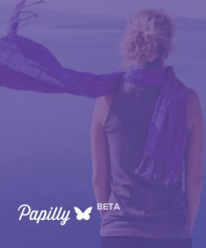
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Ditt val, Vad ställer till problem i mitt liv och hur kan jag agera effektivt, En utmanande händelse

<

Steg | 20 / 43

DITT VAL



Papilly BETA

De goda nyheterna är att du när som helst kan välja ett annat sätt att agera. Om du kommer på dig själv med att frenetiskt städa som **presteraren** för att allt måste vara perfekt, då kan du välja om. Som **den närvarande som agerar klokt** kan du öppna upp för vad du faktiskt känner, kanske fortsätta städa, men med en helt annan drivkraft. Kanske finns det en del av dig som helt enkelt gillar att ha fint, kanske gör du det även för att nära och kära ska få det trevligt. Eller så bestämmer du som **närvarande** att du vill testa något nytt och släpper städprojektet och sätter dig i röran och läser en god bok. Du kommer förmodligen att vilja städa förr eller senare, men förhoppningsvis städar du då mer som den **närvarande**, utifrån ett fritt och medvetet val, och inte tvångsmässigt som den **presterande**.

Feedback

FORTSÄTT >

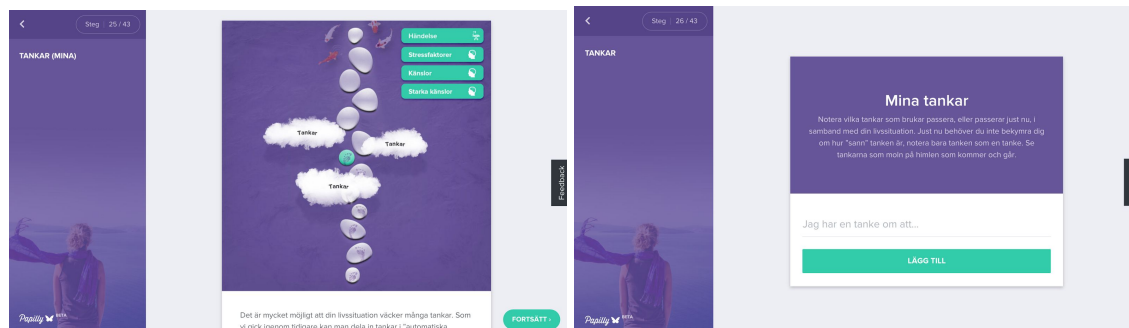
Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. Mina känslor, Känslor, Tankar (mina), Tankar



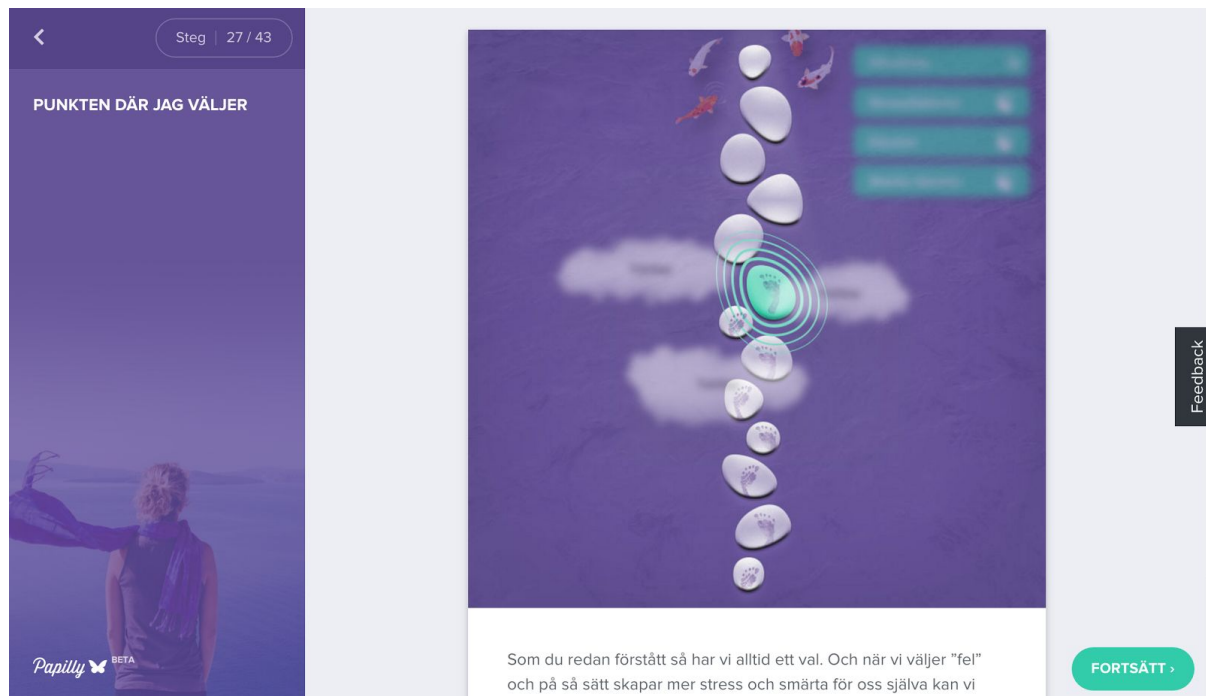
Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? *(positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)*

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg *(där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Punkten där jag väljer



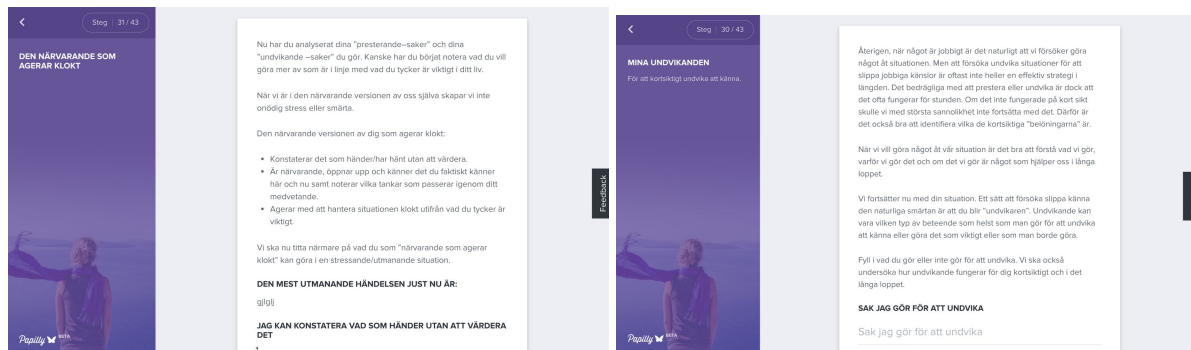
Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Varför vi gör det vi gör, Prestera, Mina undvikanden, Den närvarande som agerar klokt



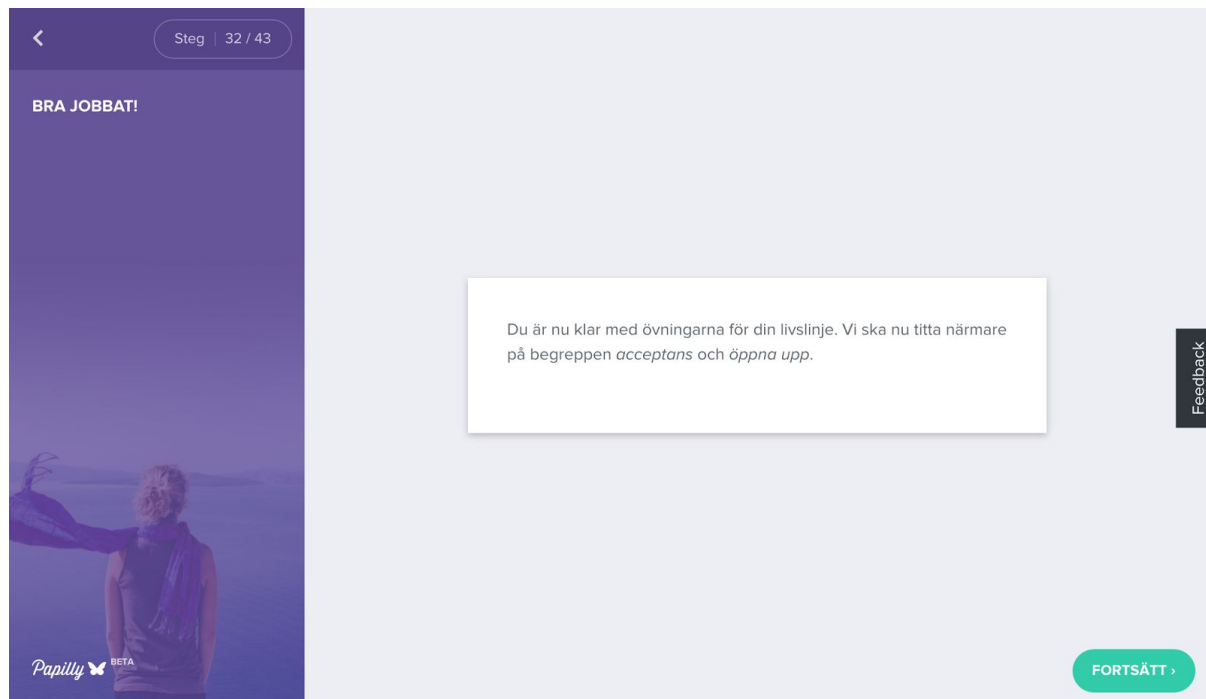
Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. Bra jobbat!



Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. Öppna upp och acceptans

The screenshot shows a mobile app interface. On the left is a purple sidebar with a back arrow, a progress indicator 'Steg | 33 / 43', and the title 'ÖPPNA UPP OCH ACCEPTANS' followed by the question 'Vad menas med det och hur gör jag det rent konkret?'. The main content area is white and contains the title 'VAD MENAS MED "ÖPPNA UPP", ELLER ACCEPTANS'. Below this, it explains that acceptance can be divided into two components. It lists two points: 1. 'Konstatera att så här är det just nu.' (Acknowledge that this is how it is right now.) and 2. 'Öppna upp för det jag känner och tänker just nu.' (Open up to what I feel and think right now.). A button at the bottom of the main area says 'VANLIGA MISSFÖRSTÅND OM ACCEPTANS'. On the right side of the app, there is a vertical 'Feedback' button and a green 'FORTSÄTT >' button at the bottom right. The Papilly BETA logo is in the bottom left corner of the sidebar.

Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? *(positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)*

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg *(där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

15. Mer om acceptans i olika situationer

The screenshot shows a mobile app interface. At the top, there's a navigation bar with a back arrow and a progress indicator 'Steg | 34 / 43'. Below this, the title 'MER OM ACCEPTANS I Olika SITUATIONER' is displayed. The main content area features a large, semi-transparent text box with the following text: 'Acceptans och hur vi kan förhålla oss till situationer och utmaningar är inte alltid enkelt. Det handlar dels om att vi ska lära oss att acceptera våra tankar och känslor och inte alltid kämpa så hårt för att undvika en viss känsla eller tanke. Det handlar också om att faktiskt lära oss att vissa händelser och situationer kan vi inte förändra, hur gärna vi än vill. Om vi accepterar att det som händer faktiskt händer (det betyder inte att vi gillar det som händer) kan vi istället fokusera på att agera och göra det som tar oss i riktning mot det vi tycker är viktigt. Här kan du läsa mer om några områden och utmaningar som de flesta av oss möter i livet.' Below the text is a button labeled 'MER OM ACCEPTANS'. On the right side, there's a vertical 'Feedback' button. At the bottom right, there's a green button labeled 'FORTSÄTT >'. The bottom left corner shows the 'Papilly BETA' logo.

Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

16. Övning: Öppna upp och acceptans

The screenshot shows a digital exercise interface. On the left, a purple sidebar contains a back arrow, a progress indicator 'Steg | 35 / 43', and the title 'ÖVNING: ÖPPNA UPP OCH ACCEPTANS'. Below the title is the subtitle 'Hur gör jag det rent konkret? – En övning i acceptans' and a background image of a person looking out over water. The main content area is white and contains the following text:

En övning i acceptans

Kan vi öva upp vår acceptans?

Att öppna upp och acceptera innebär här att låta sin tankar och känslor finnas inom en just som de är. Att sluta kämpa emot en viss känsla eller svåra tankar betyder inte att man måste gilla alla tankar och känslor som kommer och går. Det handlar om att helt enkelt acceptera att den finns. Du kan prova att säga till dig själv "jaha, nu kom den där känslan igen, så intressant" och fortsätta att göra det som är viktigt för dig.

Lite förenklat består "öppna upp och acceptans" av två delar:

- 1. Konstatera att så här är det just nu**
När svåra eller jobbiga saker händer i livet är ett första steg är att beskriva det som händer och konstatera att så här är det just nu.
- 2. Att öppna upp för det jag känner och tänker just nu**
Det är omöjligt att medvetet låta bli att känna en känsla eller tänka en tanke. Låt istället dina tankar och känslor få finnas och få en liten plats inom dig. Det betyder inte att du måste gilla dem eller vilja ha dem, du ska helt enkelt bara låta dem finnas. Om du slutar att bekämpa en viss tanke eller känsla ger du den svåra

On the right side of the interface, there is a vertical 'Feedback' button and a green 'FORTSÄTT >' button at the bottom right.

Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

17. En hälsning till mig själv

< Steg | 36 / 43

EN HÄLSNING TILL MIG SJÄLV

Stressprogrammet kommer förmodligen att väcka tankar om vad som är särskilt viktigt för dig att komma ihåg utifrån just din livssituation.

För att hjälpa dig själv att komma ihåg detta har du här ett tillfälle att skriva in en liten hälsning till dig själv. Dina hälsningar kommer du sedan att få som en present av dig själv när du gör session 8.

Kanske har du ett tips som du tror att du kan ha nytta av framöver i livet. Något som var särskilt relevant för dig i session 3? Något du vill påminna dig själv om? Eller någon annan reflektion?

I steg 3 blev jag påmind om hur viktigt det är för

Papilly BETA

Feedback

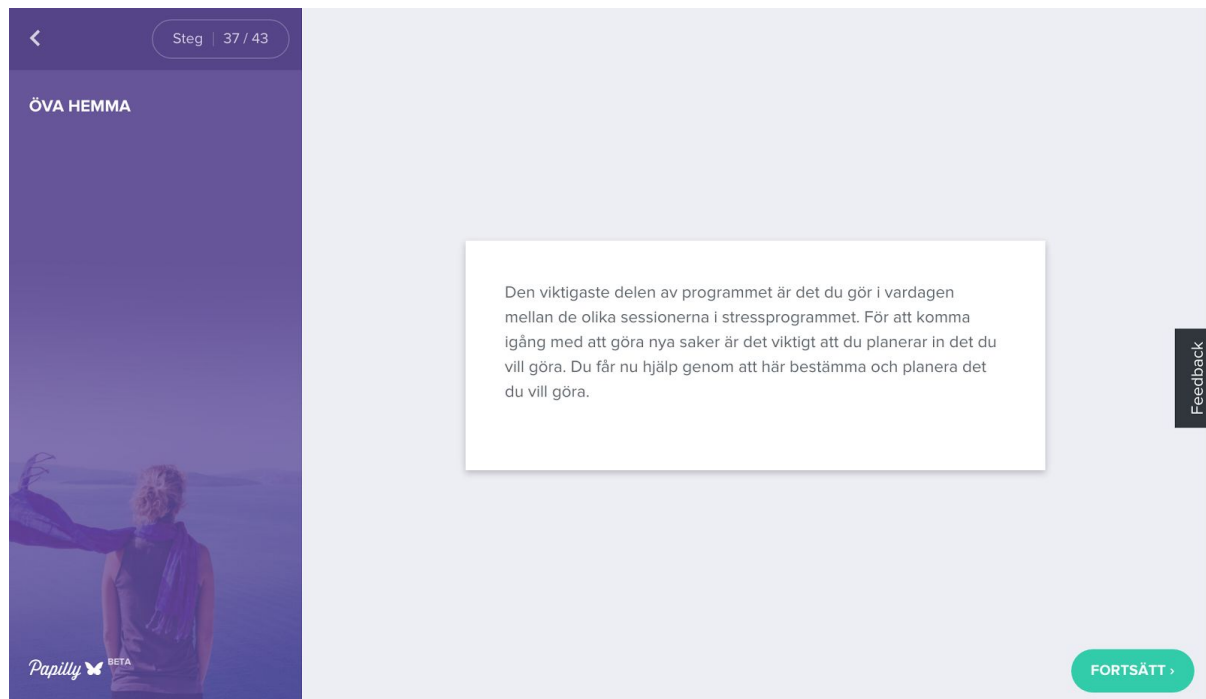
Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18. Öva hemma



Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

19. Planera: Nästa session

Steg 38 / 43

PLANERA: NÄSTA SESSION

Planering 1 av 5

LÄGG TILL UPPGIFT

Titel
Fortsätt med session 4 i Stressprogrammet

Datum

Tid

Ingen påminnelse

Dina inplanerade uppgifter samlas under din profil.

SPARA

Feedback

Fortsätt

Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20. Planera: Återhämtning

< Steg 39 / 43

PLANERA: ÅTERHÄMTNING
Planering 2 av 5

GE DIG SJÄLV ÅTERHÄMTNING

Nu ska du planera in minst en återhämtande aktivitet under veckan. Kan du få in en kraftgivare i varje kategori är det ännu bättre!

Här skriver du in de återhämtande aktiviteter (kraftgivare) du vill göra. Dessa läggs in i din kalender.

PLANERA KRAFTGIVARE

Titta gärna på de kraftgivare du tidigare angav i varje kategori. Du kan ändra och skriva till fler om du vill!

RELATIONER FRITID HÄLSA

ARBETE/SYSSELSÄTTNING

NOTERA DIN ÅTERHÄMTNING

För att hitta mer balans i livet är det bra att få en uppfattning om vad som faktiskt ger kraft och energi. Försök därför att lägga märke till situationer som ger dig återhämtning. När du märker att du känner dig lugnare, lite mer närvarande och kanske på lite bättre humör kan det vara ett tecken på att du är i en återhämtande situation eller

Feedback

FORTSÄTT >

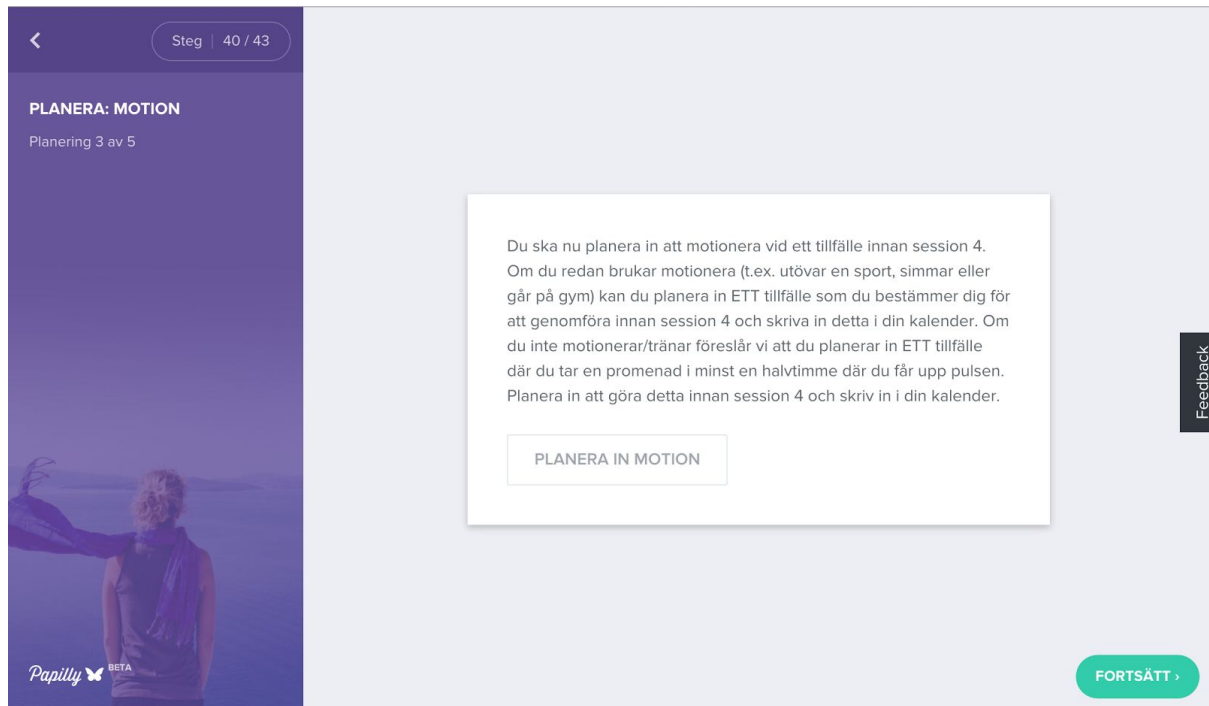
Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

21. Planera: Motion



Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? *(positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)*

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg *(där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

22. Övning: Bättre balans i ditt liv

< Steg | 41 / 43

ÖVNING: BÄTTRE BALANS I DITT LIV

Planering 4 av 5

Papilly BETA

Nu ska du börja det viktiga arbetet med att hitta en bättre balans i ditt liv.

När du jobbade med livskompassen angav du vad du tycker är viktigt i ditt liv.

Nu är din uppgift att välja ut något från ett av livsområdena och jobba mot att göra så mycket som du själv vill av detta under kommande veckan.

Se till att välja något konkret och välj något som du tror:

1. Att du har goda chanser att lyckas med att faktiskt göra den kommande veckan (sikta lågt)
2. Har betydelse i ditt liv. Det kan vara något som kanske inte gör så stor skillnad idag eller imorgon, men om du gör detta regelbundet och över tid så skulle det kanske kunna göra en viktig skillnad i ditt liv över de kommande fem åren.

Lycka till!

BOKA IN ÖVNING

Feedback

FORTSÄTT

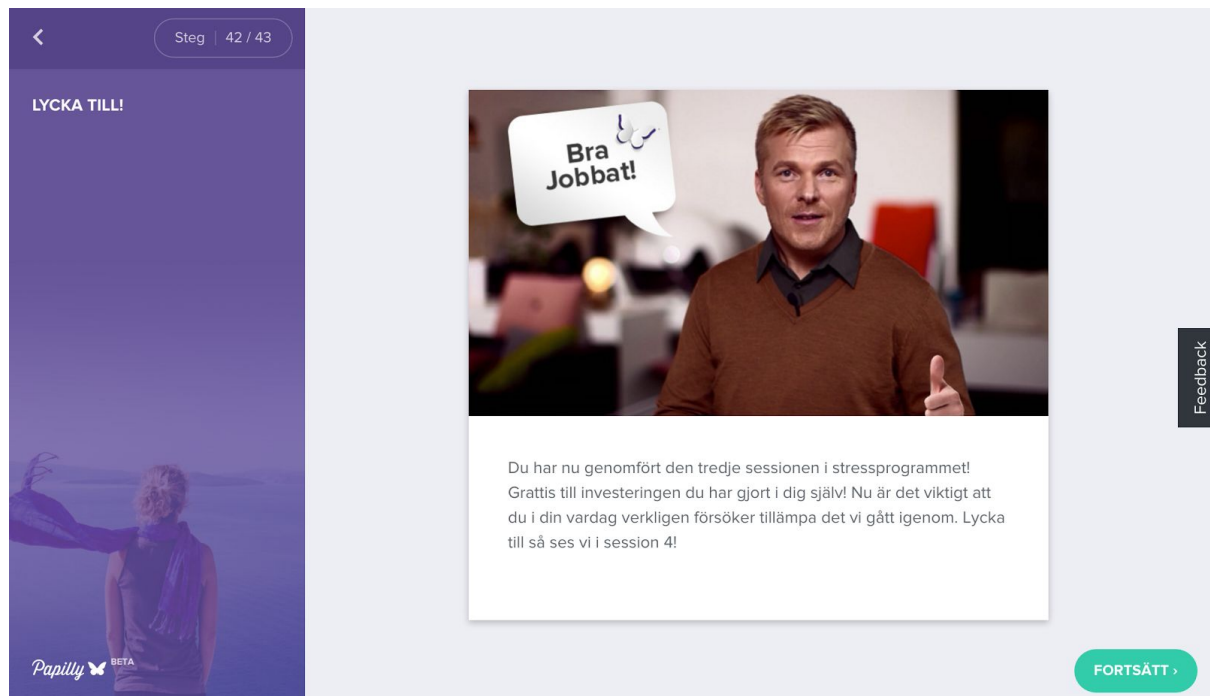
Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

23. Lycka till!



Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

24. Vad tyckte du om session 3?

< Steg | 43 / 43

VAD TYCKTE DU OM SESSION 3?

Vi vill gärna veta vad du tycker om den här sessionen. Besvara därför gärna dessa frågor så tar vi till oss dina åsikter och dessa kommer sedan hjälpa oss att hjälpa andra ännu effektivare.

VAR SESSION 3 TILL HJÄLP FÖR DIG?

1 Inte alls

VAR DET ENKELT ATT GÅ IGENOM SESSION 3?

1 Inte alls

HAR DU NÅGON ANNAN FEEDBACK TILL OSS?

Ange feedback

Papilly BETA

Feedback

FORTSÄTT >

Om du har kommentarer på det grafiska gränssnittet kommentera gärna detta nedan, och mappa det gärna till bilden ovan.

Hur upplevde du detta steg? (positivt, negativt, förbättringar, skriv direkt i dokumentet nedanför)

Välj en siffra mellan 1 - 10 hur du upplevde detta steg (där 0 betyder att steget inte är tillfredsställande, och 10 är fullkomligt tillfredsställande):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Avslutande frågor

Har du avslutat programmet alla 8 steg?

Ja Nej

Om inte, vad var skälet till att du inte avslutade?

Gränssnittet

Hur har helhetsupplevelsen av programmet varit, sett till användandet av gränssnittet (design, tydliga indikationer, färger och form)?

Har du haft några problem med att navigera dig igenom programmets olika steg och sessions?

Om du stött på problem över hur du ska navigera i programmet, har du funnit den hjälp du behövt (hjälp-dokumentation, support osv.)

Hur löste du ev. problem?

På vilken device använde du framförallt programmet

Mobil Desktop

Vilken device föredrog du att använda programmet?

Mobil Desktop

Berätta kortfattat i vilka kontexter du använt applikationen (t ex. hemma, arbetet, kommunalt färdmedel), beskriv gärna om kontexten var lugn eller t ex stimmig

I vilken kontext föredrog du att använda programmet och varför?

Var det någon kontext som du ogillade att använda programmet och varför?

Stress

Har programmet fått dig att reflektera över din egen stress, och i så fall hur?

På vilket sett har programmet påverkat din syn på stress?

Har programmet lyckats bidra med några verktyg som du kommer att ta med dig, i så fall vad?

Kände du någon längtan eller behov av att fortsätta använda programmet, motivera ditt svar?

Helhetsmässigt, var programmet tillfredsställande att använda, motivera ditt svar?

Är programmet något du skulle rekommendera till någon du känner eller till din arbetsplats, motivera ditt svar?

Tror du att detta program eller något liknande skulle kunna sänka stressrelaterade sjukdomar?

Motivera fördelarna med något liknande program

Motivera nackdelarna med något liknande program