



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Aktiv design av internetbaserade självhjälpstjänster - gentemot spelberoende

Att påverka en individs förhållningssätt mot sitt spelande

**Active design of internet-based self-help services - towards
gambling addiction**

To influence an individual's attitude towards gambling

Robert Ronnebro
Viktor Aksenov

Kandidatuppsats i Informatik

Rapport nr: 2014:044
ISSN: 1651-4769

Göteborgs universitet

Institutionen för tillämpad informationsteknologi
Göteborg, Sverige, Maj 2014

Abstrakt

Den teknologiska utvecklingen har påverkat många olika områden. Något som genomgått stora förändringar i samband med detta är hasardspelandet. På grund av teknologin har tillgängligheten till spel aldrig varit större. Med hjälp av bland annat smarta telefoner, läsplattor och nätcasinon går det att spela i stort sett när som helst på dygnet oavsett var man befinner sig. Utvecklingen har bidragit till att fler människor fastnat i ett spelberoende, vilket även blivit ett allt större problem på senare tid.

För att hjälpa människor som fastnat i ett spelberoende går det att använda sig av internetbaserade självhjälpstjänster. Hur man utformar dessa för att på bästa sätt ge stöd till användaren är därför något om är mycket viktigt. Vi använde oss av generella designprinciper som ett verktyg för att fastställa var man bör lägga störst fokus när man designar en internetbaserad självhjälpstjänst.

En kvalitativ studie genomfördes med hjälp av ett företag som utvecklar en typ av internetbaserad självhjälpstjänst. Samtidigt samlades det in empiriskt data från en förening mot spelberoende.

Vi kom fram till att det är viktigt att ge användaren möjlighet att göra ett aktivt val av hur mycket information som man väljer att ta del av. Att skapa valmöjligheter för användarna genom begränsningar är därför något man bör göra när man utvecklar framtida internetbaserade självhjälpstjänster.

Nyckelord: #spelberoende #internetbaserade självhjälpstjänster #designprinciper #aktiva val #spelhistoria #begränsningar

Abstract

Technological developments have affected many different areas. Something that has undergone major changes in this respect is gambling. Because of technology, the accessibility to games has never been greater. Using smartphones, tablets and online casinos makes it possible to play virtually any time of day no matter where you are. This development has caused that more people, got stuck in a gambling addiction which have become an increasing problem in the last decade.

It's possible to use something that's called internet-based self-help services to help people with a gambling addiction. How to design them to optimally support the user is therefore something that is very important. We used general design principles as a tool to determine where you should put the greatest focus when designing an Internet-based self-help service. A qualitative study was conducted with the help of a company that develops a type of Internet-based self-help service. We also collected empirical data from an organization that works against gambling addiction.

We concluded that it is important to enable the user to make an active choice of how much information they choose take part of. Creating choices for users through constraints is therefore something you should do when developing future Internet-based self-help services.

Keywords: #gambling addiction #internet-based self-help services #design principles #active choice #gambling history #constraints

Innehållsförteckning

1. Introduktion	1
1.1 Disposition.....	5
1.2 Syfte och Frågeställningar	5
1.3 Avgränsningar	6
2. Teori	7
2.1 Hasardspelandet i samband med teknologin	7
2.2 Definition av spelberoende	9
2.3 Vad är en Internetbaserad självhjälpstjänst.....	11
2.4 Design som ett verktyg	13
2.4.1 Normans designprinciper	14
2.4.2 Sammanfattning av designprinciperna.....	16
3. Metod	17
3.1 Fallstudieobjekt – Playscans Tjänst.....	17
3.2 Genomförandet av datainsamlingen	17
3.2.1 Litteraturinsamling.....	19
3.3 Etik – Någonting att tänka på	20
3.4 Dataanalys	21
3.5 Tankar kring studien	21
4. Resultatredovisning	22
4.1 Spelberoende - Hur visar det sig?.....	22
4.2 Sambandet mellan teknologi och spelberoende.....	23
4.3 Internetbaserade självhjälpstjänst - i praktiken	25
4.4 Att designa en internetbaserad självhjälpstjänst - Hur påverkar man individen?.....	28
5. Diskussion	33
5.1 Nätspel och mobilt spelande	33
5.2 Vad karakteriserar ett spelberoende	34
5.3 Olika former av internetbaserade självhjälpstjänster.....	34
5.4 Att påverka användaren genom design.....	36
5.5 Vad man bör fokusera på.....	37
6. Slutsats	39
6.1 Förslag till fortsatt forskning	39
Referenslista	40
Bilagor I – V	

1. Introduktion

“Ett spelberoende är när man har tappat kontrollen över sitt spelande och när det får negativa konsekvenser [...]ett tydligt tecken är när man har börjat ljuga om vidden av sitt spelande och när man börjar jaga sina förluster”¹

Spelberoende har länge varit ett känt problem enligt 1177 Vårdguiden (2013), människor som lider av det har därför haft möjlighet att få vård för sitt missbruk. Det är även något som vårdguiden informerar om på sin hemsida.

Lotteriinspektionen är en statlig myndighet som presenterat en rapport vid namn, Spelmarknadens Utveckling (2013). Där har man bland annat berört den effekt som den mobilplattformens utvecklingen haft på det monetära spelandet. Det framgår även i Global Online Gambling (2013) att den relativt nya typen av spelande bidrar till att spelföretagen tjänar allt mer pengar, med hjälp av den teknologiska utvecklingen. Vilket har medverkat till att fler människor fått problem med sitt spelande, i massmedia förekommer det frekvent artiklar som förklarar hur sambandet mellan online spelandet och spelberoende blir allt tydligare.

Ett exempel på detta är en artikel som publicerades i tidningen Metro (2014) den 7:de april i år. Tidningen skildrar hur den snabba tekniska utvecklingen som skett på senare tid bidragit till att allt fler människor söker hjälp för ett spelberoende på grund av den ökade tillgången av nätkasinon. Man förklarar med hjälp av Lotteriinspektionens statistik, hur online spelandet i dagsläget täcker upp till 50% av den totala svenska spelmarknaden.

En av de ledande företagsaktörerna på den svenska spelmarknaden är Svenskaspel, (Lotteriinspektionen, 2014). Man uppmanar till fortsatt forskning om spelberoende via deras webbplats, Svenskaspel (2014). Samtidigt som Svenskaspel är ett vinstdrivande företag så har man en skyldighet mot det svenska folket att motarbeta spelberoende. Det dilemma finns till på grund av att Svenskaspel i grund och botten är ett statligt ägt bolag. Det betyder att Svenskaspel bland annat måste ta hänsyn till befolkningen och dess välmående, spelberoendet är en central faktor i det sammanhanget.

Situationen på den svenska spelmarknaden har förändrats på grund av den teknologiska utvecklingen som vi tidigare redogjort för. Vilket gör det enklare för människor att fastna i ett spelberoende. I samband med den teknologiska utvecklingen förekommer det frekventa erbjudanden från spelföretag och ett återkommande reklamförande i flertalet medier, Binde (2014), vilket också gynnar exponeringen för spelföretagen.

En rad olika företag använder sig av varierande tillvägagångsätt för att marknadsföra sig själva, allt för att nå fram till potentiella kunder. Nedan följer några exempel på hur det kan se ut idag med annonser för spel, vilka förekommer ute i samhället och på olika webbplatser.

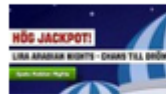
¹ Citat kommer ifrån vår datainsamling – det kan ses under rubriken 4.1, s23.

SPONSRADE INNEHÅLL: CASINOKOLLEN



Förvandlade två kr – till en halv miljon

april 7, 2014



Så hög är jackpotten just nu

april 7, 2014



50-åringens lycka – vann 240 000 kr

april 4, 2014



45-åriga svenskan vann 1,6 miljoner kronor i casinot

mars 19, 2014



Förvandlade 5 kr till 780 000

mars 17, 2014



55-åringens helg: vann 1,5 miljoner

mars 13, 2014



Hade 10 kronor över – vann halv miljon

mars 13, 2014



Galna erbjudandet: Så kan du få 1 000 free spins

mars 5, 2014



40-årig svensk vann två miljoner på Monopol

februari 19, 2014

Figur 1.1 Utdrag från aftonbladet.se den 9de april 2014. Aftonbladet (2014)

Här går det att se flera spelannonser som förekommer en vanlig dag på en av Sveriges största tidningssajter, Aftonbladet (2014)².

²Aftonbladet 2014. [ONLINE] Available at: <http://kampanj.aftonbladet.se/casinokollen/>. [Accessed 21 April 2014].

300 FREESPINS

Har du känsla för tur idag? Då har du hittat rätt! Mr Greens casino har 2 vinster i sekunden och Mr Green ger dig hela 300 freespins i sitt mest populära spel när du gör en första insättning på endast 100 kronor.

Gör en första insättning på minst 100 kronor så får du ofattbara **300 freespins** i den populära banditen [Starburst!](#)

Varmt välkommen in till Mr Greens nätcasino och testa lyckan!

Vi ses snart igen!

För Mr Green
Rasmus Jonsson

Gör en insättning

Figur 1.2 Ett e-mail från Mr.Green. Rasmus Jonsson (2014).

Figur 1.2³ visar ett e-mail från företaget Mr.Green där man försöker locka till sig spelare med erbjudanden som förutsätter att man sätter in pengar på sitt spelkonto. Vilket kan vara en faktor som bidrar till att en människa börjar spela mer än vad han eller hon tänkt sig.

Som vi tidigare visade finns det i dagsläget reklam och erbjudanden om att “börja” spela på olika sätt både online och på casinon, samt att locka tillbaka spelarna för att lägga ännu en “insats”.

Det är något som Göteborgs Posten (2014) uppmärksammade nyligen i en artikel om casinon i Sverige och hur det på senare tid påverkat spelberoende människor. I artikeln beskrevs det utförligt hur fler och fler människor frivilligt spärrar sig själva från att besöka casinon runt om i landet. Antalet har ökat kraftigt från och med förra året och det är något som man också uppmärksammar i artikeln. Andelen som beslutar sig för att skaffa hjälp är också väldigt liten då Göteborgs Posten redogör att endast 5 procent av de som spärrar sig på casinon runt om i landet skaffar hjälp hos föreningar mot spelberoende.

Det finns följaktligen många olika vägar att gå för att beskriva den allt mer alarmerande situationen på den svenska spelmarknaden. Vi har dock uppfattat en tydlig brist av forskning som har med utformningen av internetbaserade självhjälpstjänster som riktar sig mot spelberoende individer att göra. Svenskadagbladet (2013) redogör om den allmänna

³ Rasmus Jonsson Mr.Green, e-mail den 14 mars 2014.

forskningssituationen rörande spelberoende och kommer fram till att det saknas konkreta underlag som har med situationen att göra.

I dagsläget finns det forskning om självhjälpstjänster i sig och att de fungerar från ett kognitiv beteendeterapi (KBT) håll, det är bland annat något som Sveriges folkhälsoinstitut kom fram till i sin studie, Internetbaserat självhjälpprogram för spelberoende (2010). En längre redogörelse för vad som inträffade där kommer senare i uppsatsen. I samband med det finns det forskning om spelberoende, det är något som Ferentzy och Turner (2013) tar upp i sin forskning om spelets historia. Det finns även forskning om hur design påverkar människor i olika sammanhang, som t.ex. visas i boken om människa och datorinteraktion som Rogers et al. (2011) skrivit. Där framgår det bland annat hur man på ett bra sätt kan utforma gränssnitt och artefakter för att interaktionen tillsammans med människan ska ske smidigt. Dock anser vi att det saknas forskning av hur de internetbaserade självhjälpstjänsterna kan påverka människan ur ett designmässigt perspektiv.

Hur man utformar en självhjälpstjänst som på bästa möjliga sätt stödjer och motverkar att människor hamnar i ett spelmissbruk är därför något som vi anser behövs utredas närmare. En välutformad internetbaserad självhjälpstjänst har möjlighet att nå ut till många olika människor i samhället. Dessa tjänster kan bland annat hjälpa människor att uppmärksamma sin situation och därför inte hamna i ett spelmissbruk överhuvudtaget. På grund av att situationen kring spelberoende ser ut som den gör är internetbaserade självhjälpstjänster något som är ett intressant område, med stor potential att hjälpa människor.

Vi vill med hjälp av vår uppsats fastställa för exempelvis beteendevetare och spelföretag som arbetar med internetbaserade självhjälpstjänster samt framtida forskare inom ämnet, vilka designprinciper som har störst betydelse vid utformningen av dessa tjänster.

1.1 Disposition

Uppsatsen är uppbyggd i sex olika delar för göra det enklare för den som läser att följa med i vårt resonemang. I nästa del av uppsatsen kommer teoridelen att presenteras, där berör vi bland annat ämnen som spelets historia i samband med den teknologiska utvecklingen, en definition av spelberoende görs också här. Vi går sedan vidare med en beskrivning av vår metod, vilket redogör för hur vi införskaffade de data vi baserade resultatredovisningen på. Efter metoden kommer resultatet att beskrivas, uppsatsen avslutas sedan med en diskussion följt av en slutsats.

1.2 Syfte och Frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att beskriva vilka designprinciper som har störst betydelse vid utformningen av internetbaserade självhjälpstjänster som är riktade mot spelberoende människor. Vi gör det eftersom vi uppmärksammat att finns brister i den existerande forskningen kring hur en internetbaserad självhjälpstjänst mot spelberoende bör designas. Hur en sådan tjänst framställs gentemot personen med spelberoende har en stor betydelse och kan avgöra framtida ställningstaganden som individen tar gentemot sitt problem. Avsikten med en mer genomtänkt design är att hjälpa den utsatta personen att komma till insikt med sina problem i ett tidigare skede, och i förlängningen skaffa den hjälp som han eller hon behöver. Vi har ställt följande frågeställning för att nå det presenterade syftet.

Huvudfrågeställningen lyder på följande vis:

Vad bör man fokusera på under utvecklingen av en internetbaserad självhjälpstjänst?

Vi har brutit ner huvudfrågeställningen i fem olika delar, på det sätter förstår man relevansen av den på ett tydligare vis.

1. Teknikens roll gentemot spelberoendet?

Den teknologiska rollen gentemot spelberoendet är aktuellt för oss eftersom den förklarar hur den tekniska utvecklingen har influerat spelandet och spelberoendet. Samtidigt används en teknisk lösning i form av internetbaserade självhjälpstjänsterna för att nå spelberoende människor.

2. Vad är ett spelberoende?

För att förstå varför internetbaserade självhjälpstjänster behövs gäller det att man förstår vad ett spelberoende är för någonting. För att ha förståelse om hur en sådan tjänst bör designas behöver man även ta reda på vilken situation dessa människor befinner sig i.

3. Vad är en internetbaserad självhjälpstjänst?

För att överhuvudtaget ha en möjlighet att designa en internetbaserad självhjälpstjänst krävs det givetvis att man vet vad det är för någonting. Denna frågeställning är central för att man ska förstå syftet med uppsatsen.

4. Vilken påverkan har design på ett människobeteende?

När man designar någonting krävs det att man har kunskap om hur design påverkar ett människobeteende. Det är något som är essentiellt för att utforma en bra artefakt.

5. Vilka designprinciper finns det?

Vi bestämde att använda oss av designprinciperna som ett verktyg för att komma fram till vad man bör tänka på under skapandet av en internetbaserad självhjälpstjänst. För att göra det krävs det en redogörelse för vad det är för något.

1.3 Avgränsningar

Vi har gjort en del avgränsningar för att uppnå syftet och frågeställningarna. Den forskning som tidigare gjorts kretsar mycket kring KBT (kognitivbeteendeterapi) vilket är något som vi inte kommer att fokusera nämnvärt på. Vi har tagit det beslutet eftersom att de psykologiska aspekterna som KBT berör ligger utanför vårt ämnesområde.

Vi har även beslutat att huvudsakligen fokusera på den svenska spelmarknaden och inte använda det globala sammanhanget i vår redogörelse. Vi har också valt att enbart historiemässigt undersöka den teknologiska rollen och sambandet som det har med hasardspelandet.

2. Teori

I teoriavsnittet kommer en rad olika ämnen att beskrivas. Det som kommer att redogöras för är bland annat spelets historia i samband med den teknologiska utvecklingen. Vilket sedan följs av en definition av vad ett spelberoende är för något. Efter det kommer en redogörelse för vad en internetbaserad självhjälpstjänst är. För att avsluta teoridelen kommer en definition av de designprinciper som vi använder oss av också att presenteras.

2.1 Hasardspelandet i samband med teknologin

Ferentzy och Turner (2013) är två forskare från Kanada som forskat om "Problem Gambling". Man förklarar att Problem gambling är en term som är mycket svår att adressera eftersom man anser att spelandet ligger i alla människors natur, vilket innebär att vi alla kan hamna i en situation där konsekvenserna av spelandet har en möjlighet att leda till problem. Författarna gör bland annat en studie om historien bakom de problem som uppstått av det monetära spelandet. Deras forskning berör också den teknologiska utvecklingen i samband med spelets historia, vilket därför också gör den relevant för oss att undersöka närmare.

Ferentzy och Turner (2013) förklarar att "tur" orienterade spel har förekommit så långt bak i tiden som 4000 f.Kr. I flera århundranden har olika former av regeringar försökt styra spelandet för egen vinning. Men man har också försökt motarbeta spelandet på ett eller annat sätt. Ibland gick man t.ex. så långt att man förbjöd spelandet helt och hållet. Forskarna förklarar att det finns ett flertal utmärkande faktorer som berör utvecklingen av spelandet, men har valt att fokusera på följande fem punkter:

1. Liberalisering av spel lagar i västvärlden, det tog en början under 1970- talet, vilket har lett till att människor nu har mycket större frihet att satsa pengar på olika typer av spel.
2. Friheten att göra det här har gått hand i hand med myndigheternas synsätt från en dåtida förbudsmodell gentemot en nutida exploateringsmodell.
3. Kommersialiseringen av spelandet i sig har bidragit till att spel har gått från en "person vs. person" nivå till en "person vs. företag" nivå.
4. Spelen själva har förändrats, nuförtiden är de nästan enbart "tur" baserade vilket inte var fallet förr i tiden.
5. Sen 1980-talet så har casino spelandet förändrats från enbart kort och tärning till ett maskinspelande.

Några av punkterna går att relatera till forskningen som Örnberg (2006) gjort, forskaren tittade i det här specifika fallet på den nordiska marknaden och där finns givetvis också Sverige med. I den forskningen har man kommit fram till att reklamförandet från det statligt ägda bolaget Svenskaspel var alldeles för aggressiv och omfattande. Det gick såpass långt att företaget var tvunget att år 2005 dra ner på sin marknadsföring med cirka 20% för att den var alldeles för extensiv. Det går exempelvis därför att relatera till punkt ett, två och tre som Ferentzy och Turner (2013) redogör för.

Ferentzy och Turner (2013) försätter med att definiera vad ett hasardspel är för något:

“Gambling can be defined as risking something of value (usually money) for the possibility of gain with an uncertain outcome” (Ferentzy och Turner, s.6, 2013)

Ferentzy och Turner (2013) förklarar att det går att applicera termen hasardspel när en person riskerar någonting värdefullt för möjligheten till vinning med en oförutsedd utgång. Forskarna specificerar spelandet i sig från andra typer av risktagande eftersom man vanligtvis inte riskerar sig själv på ett fysiskt sätt, istället påverkar man sin monetära situation.

Utvecklingen av matematiken har haft en stor påverkan för spelandet. Något som varit signifikativt för det är sannolikhets teorierna, vilka haft ett stort inflytande på hur spelandet förändrades menar (Ferentzy och Turner, 2013).

Till en början använde man sig av tärningar med olika stora sidor för att påverka sannolikheten. Man kunde även göra sidor av tärningarna tyngre än andra för att påverka vilken sida tärningarna hamnade på. Artefakter som tärningar och kort har funnits länge, utvecklingen av dessa påbörjades dock någon gång mellan 1600-1800-talet. Det som efterföljde var utvecklingen av spelmaskiner vilket först tog fart under 1890-talet, på den tiden var de endast mekaniska, allt för att dra fördelar från det lukrativa pokerspelandet som var populärt under samma period.

Enligt Ferentzy och Turner (2013) får vi dock förflytta oss ända till 1960-talet för att hitta den första maskinen som hade med spel att göra. Det var här som de första elektromagnetiska maskinerna utvecklades, vilka också senare ersattes i mitten av 1980-talet av alltjämt fullständigt digitaliserade maskiner. Det var under den perioden som begreppet RNG uppstod, vilket står för: Random Number Generator.

“As a result of the combination of an erratic sequence of numbers and the uncertainty of the button press, the continuously running RNG makes electronic gambling machines perhaps closer to true random chance than any other form of gambling.” (Ferentzy och Turner, s.12, 2013)

Det var alltså i samband med de digitaliserade maskinerna som en ny typ av slump uppstod. Med hjälp av den tekniska och matematiska utvecklingen skapades nya typer av sannolikheter som förut inte hade varit möjliga att använda sig av.

Utvecklingen av spelandet har sedan dess gått framåt, vilket visas i undersökningen som Global Online Gambling (2013) genomförde så sent som i augusti månad under förra året. Studien analyserar den befintliga världsspelsmarknaden och redovisar statistik över bland annat spelmarknadens värde och hur det är fördelat mellan olika länder. Man har genom cirka 250 000 intervjuer och undersökningar som gjorts världen runt med olika användare av spel kommit fram till att internetspelandet ökat signifikativt på senare tid. Följande citat tas ifrån deras rapport för att visa innebörden av sambandet mellan den tekniska utvecklingen och hasardspelandet.

“The online gambling industry comprises remote gaming activities by means of the internet, and mobile internet. Its segments include online sports betting, casino games, poker, bingo and social gaming, with the 'other' segment including gambling activities such as lotteries.” (Global Online Gambling, s.7, 2013)

Man förklarar sedan vidare hur den monetära spelindustrin upplevt en stor ökning under åren 2008 till 2012. Företaget anser sig också bedöma att det här kommer att fortsätta under åren 2012-2017. Man redogör vidare som citatet också bekräftade, att sportsbetting och casino spelandet är stora anledningar till varför ökningen har skett och således försätter att ske. Något som man har uppmärksammat är det “sociala” spelandet. Man syftar bland annat på spelandet via smartatelefoner och användandet av applikationer i samband med de.

“A new segment for this year’s profile, the social gaming sector has seen explosive growth across the last three years, fuelled by the growth in mobile apps via smart phones and tablets.” (Global Online Gambling, s.7, 2013)

Den växande mobila marknaden har bidragit till att varje individ har allt mer tillgång till spel via ovannämnda enheter, (Lotteriinspektionen, 2014). Det leder i sin tur till att olika spelföretag kan nå sina användare när och var som helst på dygnet.

Tidwell (2010) redogör i sin bok om olika digitala mönster som kan användas i de applikationer som användarna dagligen kommer i kontakt med när de brukar sina mobila enheter. En av dessa är “microbreaks”, med hjälp av citat nedan förklaras det hur ett sådant fungerar i praktiken.

“I’m waiting for the train. Let me do something useful for two minutes.” (Tidwell, s28, 2010)

Utvecklingen har gått snabbt framåt, resan från 1960-talets elektromagnetiska maskiner som Ferentzy och Turner (2013) redogjorde för till Tidwells (2010) digitala mönster. Dock så är det inte mer än cirka femtio år i mellan de båda. Man kan med hjälp av tidigare forskning således förstå att framstegen på spelmarknaden har tagit fart med hjälp av den teknologiska utvecklingen.

2.2 Definition av spelberoende

Sussman och Sussman (2011) förklarar att “beroende” länge varit ett känt tillstånd. Dock framkommer det i deras forskning att begreppet “beroende” tidigare varit svårt att definiera. Resultatet av deras studie är intressant eftersom man gjort en elektronisk litteraturstudie över tidigare forskning kring begreppet beroende. Förekomsten av olika symptom tas i beaktning, och något som kallas för Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM) nämns i det sammanhanget.

Enligt American Psychiatric Association, (A.P.A., 2014), används DSM av professionella aktörer inom hälsovården för att ställa diagnoser på flertalet psykiska störningar. DSM innehåller beskrivningar, symptom och andra kriterier för att diagnostisera dessa störningar. DSM är också något som Ferentzy och Turner (2013) redogör för i sin forskning. Deras studie

fokuserar dock enbart på spelberoende. Där presenteras bland annat de symptom som används för att fastställa beroende hos en individ med hjälp av DSM-IV.

DSM-IV criteria (paraphrased)

1. Preoccupied with gambling
 2. Needs to gamble with increasing amounts of money for same level of excitement
 3. Made efforts to control gambling that have been unsuccessful
 4. Restless or irritable when attempting to cut down or stop gambling
 5. Gamble as a way to escape from your problems or relieve guilt, anxiety, or depression
 6. After losing money gambling, returns another day to get even; chasing losses
 7. Lies to family members, or therapist, or others in order to conceal the extent of gambling
 8. Committed illegal acts such as forgery, fraud, or theft to finance gambling.
 9. Jeopardized or lost a significant relationship, job, educational, or career opportunity due to gambling
 10. Relies on others to provide money when in a desperate financial situation due to gambling
-

Figur 2.1 DSM-IV, Diagnostic and Statistical Manual, Fourth Edition. (Ferentzy och Turner 2013, s.30)

Figur 2.1⁴ visar en form av checklista som t.ex. terapeuter kan använda sig av för att fastställa om en människa har ett spelberoende eller inte, det görs alltså genom användningen av DSM-IV och dess tio olika punkter. Det förklaras att det konkret handlar om att en person uppfyller olika kriterier för att senare kliniskt bedömas som antingen beroende eller inte. Ferentzy och Turner (2013) använde sig av DSM när de utförde två kliniska studier för att bedöma om någon var spelberoende. Man använde sig av cirka 240 personer för att genomföra studierna. Efter att man sammanställt resultatet av de båda studierna kom man fram till att DSM är pålitligt. Ortiz (2006) uttrycker att man måste uppfylla fem av de tio punkterna för att betraktas vara spelberoende.

Ferentzy och Turner (2013) förklarar att spelberoendet blivit erkänt som ett stort samhällsproblem på senare år vilket Ortiz (2006) redogör för när man tar upp hur det även påverkat det svenska samhället.

Samma forskare förklarar också hur det finns olika faser som en person vanligtvis går igenom på vägen mot att utveckla ett spelberoende. Ortiz (2006) redogör för tre olika faser:

⁴Ferentzy och Turner 2013. *The history of problem gambling*. NY:Springer

- **Vinnande fasen**
Under den här fasen betraktar sig individen som en skicklig spelare som också har full kontroll över situationen. Man anser att det är ens egna kunskaper av sitt spelande som avgör att man vinner pengar.
- **Förlorande fasen**
Inom den förlorande fasen börjar problem uppstå genom att man förlorar allt större summor pengar, därför börjar man också låna pengar för sitt spelande. Förlusterna skylls dock på otur, personen hoppas på att oturen ska vända. Individen tror att han eller hon kommer att vinna tillbaka pengar för att betala sina skulder. I samband med det börjar man ljuga om förluster för att ha möjlighet till att få tag i mer pengar för att ha möjlighet att spela ännu mera. Samtidigt får man abstinensbesvär om man inte får spela.
- **Desperata fasen**
Allt under den desperata fasen handlar om att vinna pengar till varje pris. Personen som befinner sig här mår mycket dåligt, man har känslor av att inte lyckas. Samtidigt förstår man att ens situation är ohållbar och det frambringar ångest och oro. Livet omkring personen fallerar med exempelvis arbete, studier och relationer. Denna fas kan leda till mycket allvarliga konsekvenser i form av t.ex. självmordstankar.

2.3 Vad är en Internetbaserad självhjälpstjänst

Det förekommer uppmaningar från Statens folkhälsoinstitut i Sverige att bedriva framtida forskning kring internetbaserade självhjälpstjänster. Det framgår bland annat ur informationsbroschyren Slutspel (2013) hur självhjälpprogram som används via internet kan hjälpa en stor mängd människor.

Tidigare forskning har dock också gjorts ifrån Statens folkhälsoinstitut gällande internetbaserad självhjälp för spelberoende. Forskningen som folkhälsoinstitutet bedrev avslutades år 2009 vilket resulterade i en rapport som offentliggjordes för ett par år sedan, den heter Internetbaserat självhjälpprogram för spelberoende (2010). I den rapporten förklaras det hur cirka 800 personer deltagit i det aktuella programmet, samt att det även genomfördes med framgång. I den här studien arbetade terapeuter med ett webbaserat verktyg i modulform för att hjälpa de individer som deltog. Varje modul tog en vecka att genomföra, under samtliga moduler hade man också kontakt med en terapeut via telefon. Det tog således två månader att gå igenom hela behandlingen. Det som var signifikativt för forskningen som Statens folkhälsoinstitut genomförde var den konstanta översikt och kontroll som terapeuterna hade över deltagarna under samtliga moduler.

Brown och Wituk (2010) har genomfört en studie om mentalhälsa och självhjälp i samband med det. I sin redogörelse tar man upp självhjälp som sker via nätet. Man förklarar likt Slutspel (2013) att internetbaserad självhjälp möjliggör för att fler människor kan få tillgång till behandling eller stöd för ett potentiellt problem som man anser sig vilja lösa. Brown och Wituk (2010) bekräftar att tillgängligheten har en stor fördel eftersom det går att nå självhjälpstjänsterna via nätet under alla timmarna på dygnet.

Följande citat visar på det och härstammar från Statens folkhälsoinstitut:

“Självhjälpsprogram på internet kan vara ett sätt att sänka tröskeln för att söka vård och få fler personer i behandling. Internetbaserad självhjälp möjliggör också för personer i hela landet att på ett lättillgängligt och kostnadseffektivt vis få möjlighet till behandling.”
(Slutspel - ett magasin om spelberoendebehandling, s.9, 2013)

Brown och Wituk (2010) redogör vidare för begreppet OSHMAGs, det vill säga “Online Self-Help/Mutual Aid Groups in Mental Health Practice”. Termen OSHMAGs förklaras handla om grupper som träffas via internet av anledningen att ömsesidigt dela kunskap och stödja varandra inom områden som har med hälsorelaterade frågor att göra.

Man konfirmerar här vad man nämnde i informationen från Slutspel (2013), att människor kan hjälpa varandra online via t.ex. webbsidor och användningen av forum. På det sättet går det att behandla varandra, med hjälp av sina egna erfarenheter. Brown och Wituk (2010) nämner en del möjliga tekniska lösningar att använda sig av i samband med OSHMAGs, det kan t.ex. vara en vanlig chat-funktion, VoIP (Voice and Video chat) eller VR (Virtual Reality). De fortsätter med att förklara hur OSHMAGs är en ny typ av samhällsnytta som kan exploateras på en rad olika sätt av alla möjliga människor runt om i världen.

Internetbaserat självhjälpsprogram för spelberoende (2010) kunde konstatera att deras självhjälpstjänst var ett bra tillvägagångssätt för att behandla spelberoende människor på. Följande citat tas med för att påvisa resultatet av studien man genomförde.

“Resultatet för de som har gått igenom behandlingen är mycket positiva. Utöver tydliga förbättringar när det gäller spelproblem samt minskat spelande, ses även en minskning av nedstämdhet, lägre grad av riskabelt drickande, psykisk- och fysisk hälsa samt ekonomisk situation.” (Internetbaserat självhjälpsprogram för spelberoende, s30, 2010)

Den forskning som finns gällande internetbaserade självhjälpstjänster har dock ofta en inriktning av något slag som t.ex. tidigare nämnda OSHMAGs som Brown och Wituk (2010) forskat kring. Barak et al. (2009) är en forskare som forskat kring begreppet: “E-intervention”. Man definierar inriktningar bland såkallade “Internet-supported interventions”. Man menar att E-intervention är något som görs med hjälp av beteendeterapi via internet, skillnaden mellan självhjälpstjänsterna som Brown och Wituk (2010) redogjorde för och E-intervention ligger dock i tillvägagångssättet, vilket vi redogör närmare för längre ner i uppsatsen.

*“These **Internet interventions** are usually behavioral treatments that have been operationalized and transformed for delivery over the Internet.”* (Ritterband et al., 2009, s1)

Ritterband et al. (2009) tar genom sin forskning fram en beteendeförändringsmodell som har med E-intervention att göra. I den modellen förekommer det nio stycken olika huvudfaktorer som har möjlighet att påverka ett människobeteende. De flesta ligger utanför vårt

ämnesområde, dock finns det en relevant faktor som berör hur en E-intervention tjänst borde utformas. Där visar man på vilka komponenter man bör tanka vid utformningen av en sådan webbplats. Det finns totalt åtta komponenter, varav en är utseende. Det framgår specifikt hur utseendet av webbplatsen påverkar hur den tas emot av användaren. Vilket i sin tur kan avgöra initiala och framtida ställningstaganden som användaren tar när man beslutar sig för att bruka den eller inte. Komponenten innehåller faktorer som t.ex. användningen av färger och layout samt skärmstorlek.

Barak et al. (2009) definierade olika inriktningar av E-interventioner, deras forskning motiverades till att framtida forskare ska ha en större möjlighet att kategorisera och förklara innebörden av begreppet. Fyra kategorier uppstod utifrån deras resultat, samtliga fick ett namn och fördelades efter sitt respektive ansvarsområde: Web-based internet interventions, Online counseling och Internet-operated therapeutic software samt Other online activities. Det går att relatera till den studie som gjordes med Internetbaserat självhjälpsprogram för spelberoende (2010), där man som det tidigare redogjorts för använde sig av en webb-baserad tjänst i modulform. Men eftersom man använde sig av terapeuter i den studien går det också att kategorisera den under det som Barak et al. (2009) benämner som "Internet-operated therapeutic software".

Det betyder att en självhjälptjänst kan vara av två olika slag eftersom Barak et al. (2009) redogör för att E-interventioner handlar om användandet av professionell terapeutisk assistans genom internetbaserade hjälpmedel. Brown och Wituk (2010) visar dock genom sin forskning att en självhjälptjänst också är något som grupper av människor använder sig av i t.ex. olika forum på internet för att hjälpa varandra med sina problem.

Något som dock är centralt för både den forskning som Barak et al. (2009); Brown och Wituk (2010) producerat är hur individen själv använder sig av internetbaserade självhjälptjänster för att försöka lösa problem som man har.

2.4 Design som ett verktyg

Olika sorts utvecklare inser vikten av design och dess förmåga att frammana känslor. Van Gorp och Adams (2012) beskriver design som en komplex disciplin på grund av att de flesta människor har sin egen uppfattning av saker och ting och har därefter utvecklat en rad personliga associationer i samband med den uppfattningen. Bortsett från det finns det även något som kallas för evolutionära arv, vilket utvecklats under en lång period där det undermedvetet påverkat människan. Ett exempel på det är färgen röd, den kan frambringa en känsla av fara i vissa situationer, eftersom man har förmågan att undermedvetet associera den med blod.

Samtidigt redogör Tidwell (2010) för hur varje enskild användare för en konversation med en applikation eller digital produkt. Där varje handling mellan användaren och produkten ger eller tar. Som utvecklare är det viktigt att förstå den mänskliga sidan av en konversation på ett bra sätt. Ett exempel på det är hur användaren och maskinen slutligen kommunicerar innehållet mellan varandra.

Citat nedan från Van Gorp och Adams (2012) visar på hur Tidwell (2010) resonerar.

“By understanding how products communicate emotion and personality, along with the psychology of interaction, you can encourage the formation of relationships between people and the products you design.”(Van Gorp och Adamas, s.XV⁵, 2012)

2.4.1 Normans designprinciper

Rogers et al. (2011) tar upp något som kallas för Norman’s designprinciper och förklarar att interaktionsdesigners använder sig av dessa när man skapar en design för en produkt. Designprinciperna används för att utveckla en designers tankesätt för hur en bra design kan se ut.

“Design principles are derived from a mix of theory-based knowledge, experience, and common sense. They tend to be written in perspective manner, suggesting to designers what to provide and what to avoid at the interface - if you like, the dos and don’ts of interactiondesign.” (Rogers et al., s26, 2011)

Ett flertal olika designprinciper finns att använda sig av, Rogers et al. (2011) redogör hur de mest förekommande principerna används för att fastställa vad en användare ska se och göra när man utför en uppgift med interaktiva produkter. Nedan beskrivs fem allmänna designprinciper: Visibility, Feedback, Constraints, Consistency, Affordance.

Visibility – Synlighet

Hartson och Pyla (2012) förklarar att det är viktig med att vara tydlig med representationen av t.ex. text, ikoner och bilder. Det är också precis vad som Rogers et al. (2011) menar, när man visar ett exempel på synlighet. Desto tydligare en ”knapp” är i t.ex. ett system desto troligare är det att en användare har möjlighet att få syn på den. Relationen mellan olika funktioner är viktiga att ta hänsyn till här, för att inte missuppfatta hur de ska användas.

Hartson och Pyla (2012) redogör att visibility har en nyckelroll i samband med andra designprinciper. Synlighet är således viktigt, för att användaren ska ha en möjlighet att uppfatta vilken information eller funktion som vid det aktuella tillfället krävs för att förstå eller utföra en handling. Följande två citat demonstrerar vikten av visibility i jämförelse med andra designprinciper.

“Obviously a cognitive affordance cannot be an effective cue if it cannot be seen or heard.” (Hartson och Pyla, s.712, 2012)

“Obviously feedback cannot be effective if it cannot be seen or heard.” (Hartson och Pyla, s.776, 2012)

Feedback – Återkoppling

Rogers et al. (2011) förklarar att designprincipen “feedback” handlar om att ge användaren vetskap om att man utfört en handling. Man tar upp ett exempel där man förklarar att en gitarr

⁵ Citatet kommer från s.XV. Indexet från den angivna referensen.

spelas, dock uppstår det inget ljud direkt, istället sker en fördröjning innan ljudet hörs vilket i sin tur skapar förvirring. Man utför en handling men man får ingen respons på att man utträttat något. Som Hartson och Pyla (2012) beskriver finns det en tydlig koppling mellan den givna feedback och det framtida agerande som användaren tar i fortsättningen.

“For most systems and applications, the existence of feedback is essential for users; feedback keeps users on track.”(Hartson och Pyla, s.774, 2012)

Constraints – Begränsningar

Enligt Rogers et al. (2011) finns det olika begränsningar som hindrar användaren från att felaktigt använda en artefakt. Genom att använda sig av olika begränsningar hjälper man användaren att nyttja artefakten på ett smidigare sätt. Norman (1999) delar upp constraints i tre former: fysiska, logiska samt kulturella.

- De fysiska begränsningarna innebär det som är möjligt att utföra med ett fysiskt objekt och ansvarar för storlek, vikt eller formgivning. Ett exempel kan vara ett specifikt nyckelhål som endast är gjord för ett visst antal nycklar, det är även enbart de aktuella nycklarna som är tillför exakt det nyckelhålet som fungerar.
- Logiska begränsningar handlar om en persons uppfattning om hur saker och ting fungerar. Genom att applicera logiska handlingar vid användningen av artefakter ökar chansen till att de används på rätt sätt. Det går exempelvis att göra menyer oåtkomliga vid utvalda tillfällen för att på det sättet minska chansen till att något går fel eller att leda användaren i vald riktning.
- Kulturella begränsningar baseras på inlärd kunskaper inom en specifik typ av grupp, det handlar om hur man uppfattar metaforer och färger olika, t.ex. röd uppfattas som farligt eller mindre farligt beroende på vilka kulturella förutsättningar som existerar. Ett problem som uppstår med sådana begränsningar är t.ex. annorlunda uppfattningar av innebörden/budskapet av det man försöker förmedla.

Consistency – Konsistens

Rogers et al. (2011) förklarar att consistency används av interaktionsdesigners för att skapa “igenkänning” i t.ex. ett interface. Det kan bland annat handla om användandet av “samma” knapp för att komma till “samma” position varje gång man använder den i en sekvens.

“Things that work the same way in oneplace as they do in another just make logical sense.”(Hartson och Pyla, s790, 2012)

Hartson och Pyla (2012) redogör vidare för hur ett konsekvent innehåll spelar en stor roll i samband med användarinteraktion. Man bör dock tänka på att det ibland krävs ett brytande av mönster för att bidra med mer kreativa lösningar i ett system, t.ex. att uppnå ett bättre resultat.

“Being the same all the time is not necessarily cool!”(Hartson och Pyla, s793, 2012)

Affordance – Uppfattning

Att skapa sig en uppfattning för hur ett interface ska användas är mycket viktigt, det är därför affordance existerar som en av de grundliga designprinciperna menar Rogers et al. (2011). Man måste "hintas" om vad som ska användas och på vilket sätt. Hartson (2003) förklarar att affordance kan delas upp i fyra olika kategorier, där var och en har sitt eget inflytande på användaren. De fyra olika kategorierna innefattar, kognitiv-, psykisk-, sensorisk- samt funktionelluppfattning.

- Kognitivuppfattning handlar om tänkande, beslutsfattande, lärande och minne.
- En bättre psykiskuppfattning kring en användares handlingar som klick, beröring, pekande och förflyttningar av föremål.
- Sensoriskuppfattning hjälper användare att förstå sina handlingar. Exempel som synbarhet, hörsel och känsel finns med här.
- Funktionelluppfattning finns till för att uppmuntra användarna att utföra handlingar; att få gjort någonting helt enkelt.

2.4.2 Sammanfattning av designprinciperna

Rogers et al. (2011) problematiserar Normans designprinciper, man förklarar att det ofta förekommer favorisering av en eller två designprinciper vilket i sin tur görs på bekostnad av de andra. Det går således inte att uppnå samtliga designprinciper i designen av en artefakt. Citatet nedan från Shih och Liu (2007) visar hur användarna förväntar sig mer av en produkt i och med teknologins utveckling. Vilket också går att relatera till den problematisering som Rogers et al. (2011) gjorde angående designprinciperna i det föregående stycket.

“As technology evolves rapidly, users of technology products and interactive computing systems are no longer only satisfied with the levels of product efficiency and effectiveness. Users are also looking for emotional satisfaction from using and interacting with the products.”(Shih och Liu, s.1, 2007)

3. Metod

Som det tidigare redogjorts för är vi utefter att beskriva vilka designprinciper som har störst betydelse vid utformningen av internetbaserade självhjälpstjänster som är riktade mot spelberoende människor. Enligt Patel och Davidson (2011) är det viktigt att beskriva vilket tillvägagångssätt man använt sig av för att färdigställa en uppsats, vilket kommer att beskrivas i detta avsnitt.

Vi genomförde en kvalitativstudie, forskningen grundades genom studerandet av ett fallstudieobjekt. Under arbetets gång använde vi oss av en deduktivmetod, eftersom att vi förankrar tidigare gjord forskning i teoridelen med vårt resultat i form av ett diskussionsavsnitt.

3.1 Fallstudieobjekt – Playscans Tjänst

Vår fallstudie baseras på den internetbaserade självhjälpstjänsten som företaget Playscan tillhandahåller, det är ett företag som i dagsläget ägs av Svenskaspel AB. Det är ett relativt litet bolag med cirka 15 anställda, företaget har sitt huvudkontor i Göteborg. Playscans verksamhet kretsar kring utvecklingen av spelförebyggande programvara, vilket i dagsläget enbart används av statliga bolag. Man säljer sin produkt till förutom Sverige också Norge, Finland och Frankrike.

Vi valde att göra intervjuer hos företaget eftersom deras produkt är en form utav internetbaserad självhjälpstjänst. Mycket på grund av att företaget och framförallt deras tjänst har en stark koppling till vårt ämnesområde. För att använda tjänsten måste du gå in på Svenskaspels webbplats, för att komma åt den krävs det att du först är registrerad som kund hos Svenskaspel. När du har blivit en kund hos Svenskaspel kan du aktivera Playscans tjänst.

Det första man får göra när man aktiverar tjänsten är att svara på ett antal frågor angående sina spelvanor. Därefter övervakas individens spelande under en tio veckors period. Vid slutet av de två och en halv månaderna får man återigen svara på ett antal liknande frågor som man fick göra vid aktiveringen av tjänsten. Slutligen räknar tjänsten ut differensen från de svar man angett i de båda frågeformulärerna med den aktuella spelstatistik som programvaran samlat in.

Till sist får man ett resultat i form av en riskanalys som visas genom en färgskala med tillhörande information, angående den spelsituation man befinner sig i. Färgskalan innefattar färgerna grön, gul och röd - där grön betyder att man har sunda spelvanor. Gul betyder att det finns en viss risk för att man har ett spelproblem. Uppvisar man färgen röd finns det en stor risk att man har ett allvarligt spelproblem.

3.2 Genomförandet av datainsamlingen

Allt började med att vi tidigt skickade ut mail till de organisationer och företag som berörde vårt problemområde. Vi fick tidigt kontakt med två olika parter och planerade därefter in ett initialt möte med dem. Enligt Patel och Davidson (2011) kan man kalla det för pilotintervjuer. Efter att vi genomfört det första mötet där formella presentationer skedde, skapade vi oss en

bättre uppfattning om den rådande situationen hos båda organisationerna, och kunde därefter påbörja processen med att skapa intervjufrågor.

Den kvalitativa studien görs med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Intervjuerna genomfördes med användningen av olika teman, vilket gjordes för att strukturera frågorna på ett bättre sätt, det är något som Patel och Davidson (2011) menar underlättar intervjuens gång. Vi anammade det här tillvägagångssättet när vi genomförde samtliga intervjuer, vilket även kan ses i bilagorna I, II och III samt IV längre ner i uppsatsen.

Något som också är viktigt att ta upp är hur vi skapade intervjufrågorna till de fyra intervjuer och den workshop som vi genomförde. Delar av frågorna till samtliga tillfällen baserades på de grundläggande designprinciper vi bland annat redogör för med hjälp av Rogers et al. (2011) tidigare forskning. Anledningen till att vi gjorde på det viset var för att vi skulle ha en större möjlighet att få de svar som vi ansåg oss behöva för att uppnå syftet. Det är även något som Patel och Davidson (2011) menar ger ett bättre resultat eftersom den förkunskap man skaffar sig ger möjligheten att tolka den data man fått in genom intervjuerna på ett bättre sätt. Vi använde oss också av tre stycken olika scenarios, se Bilaga IV, när vi genomförde workshopen. Ett likadant tillvägagångssätt som med intervjufrågorna applicerades även här.

Samtliga intervjuer med informanterna och informantgruppen genomfördes på plats hos deras respektive organisationer, intervjuerna gjordes alltså också personligen.

Informant I.

Den första informanten arbetar som ID & UI Developer på ett företag som utvecklar spelförebyggande programvara. Individens har flera års erfarenhet av att arbeta med interaktionsdesign och specifikt User Experience frågor. Intervjun gjordes för att förklara designens påverkan och relevans i samband med utvecklingen av självhjälpstjänster gentemot generella användare och spelberoende individer samt att få en bättre bild över hur en sådan tjänst är designad.

Informant II.

Informant nummer två är Chief Executive Officer på ett företag som utvecklar en självhjälpstjänst. Individens har en bakgrund inom datavetenskap, intervjun med informanten genomfördes för att tydliggöra hur den teknologiska utvecklingen har sett ut i samband med att spelmarknaden vuxit under senare år.

Informant III och IV.

Avslutningsvis gjordes två separata intervjuer med informant tre och fyra. Intervjupersonerna agerar som rådgivare hos en förening som arbetar med spelberoende individer. Den aktuella föreningen har funnits sedan 1994 och finns till för att verka som en samlingsplats för individer med ett spelberoende.

Där kan man föra privata diskussioner med rådgivare eller delta i gruppsamtal med andra människor som befinner sig i likartade situationer, allt för att få ett stöd i vardagen mot att

fortsätta med eller falla tillbaka i ett spelmissbruk. Rådgivarna har ansvar över att den verksamheten fungerar.

Intervjuerna med dessa personer gjordes för att skapa en aktuell överblick över hur situationen för spelberoende ser ut idag samt hur tekniken påverkat spelberoende personer under de senaste åren.

Informantgrupp.

Vi genomförde även en workshop med en grupp bestående av sex individer som tidigare varit spelberoende, det skedde också vid en förening som arbetar mot spelberoende.

Workshopen genomfördes för att få en inblick i hur en internetbaserad självhjälpstjänst skulle kunna påverka individer som har eller hade problem med ett spelberoende. På det viset kunde vi få in relevant information om vilken typ av designprinciper som hade en betydande roll för att fånga personernas uppmärksamhet.

Workshop - Planering och genomförande.

Vi började med att skicka ut ett informationsblad till rådgivarna på föreningen, se Bilaga V. De hade därefter möjligheten att dela ut det på ett tidigare möte, på det viset kunde personer hos föreningen få reda på att vi skulle besöka verksamheten och därefter bestämma sig om man skulle vilja delta. Det gav också framtida potentiella deltagare en chans att förbereda sig på ett bättre sätt inför den kommande workshopen.

När vi väl var där började vi med att presentera oss, våra namn, vad vi kom ifrån etc. Sedan förklarade vi syftet med workshopen och varför vi var intresserade av att genomföra den. Vi informerade även att workshopen var ämnad att genomföras konfidentiellt. En förfrågan om tillåtelse för att använda ljudinspelning förekom givetvis också.

Se bilaga IV, för få en mer detaljerad bild av vilka diskussionsfrågor och scenarios som användes under workshopen.

Enligt Patel och Davidson (2011) behöver man också beskriva nyttan av forskningen för intervjudeltagarna, vilket vi också gjorde när vi förklarade hur en mer genomtänkt design av en självhjälpstjänst kan underlätta situationen för en individ som befinner sig i riskzonen för att hamna i ett spelmissbruk. Vi klargjorde att deras specifika erfarenheter kunde bidra till en bra vidareutveckling av framtida internetbaserade självhjälpstjänster.

3.2.1 Litteraturinsamling

För att samla in den litteratur som vi använde för att bygga den teoretiska grunden bakom uppsatsen använde vi oss av olika metoder. Vi använde främst elektroniska sökmotorer som LIBRIS, GUP, GUPEA, SUMMON, Chans, Google Scholar, de flesta enbart tillgängliga via Göteborgs- och Chalmers Universitet. De användes för att samla in relevant tidigare forskning kring spelberoende, teknikens relevans i samband med det och självhjälpstjänster samt design relaterade studier. Vi besökte även biblioteken Chalmers bibliotek och Biomedicinska biblioteket, båda belägna i Göteborg.

Mycket av den forskning som vi hittade hade att göra med medicinska och psykologiska ämnesområden, eftersom ämnet vi undersöker har stora kopplingar till dessa. Det var således svårt att hitta enbart teknisk forskning angående vårt valda område. En svårighet var därför att

hitta relevant litteratur inom informationsteknologi som vi på ett tydligt sätt kunde använda för att grunda vårt resonemang kring. Det betyder att vi i stort sätt fick använda oss av den tekniska data som presenterades inom andra områden för att besvara syftet med uppsatsen. Vilket resulterade i att vi bitvis fick pussla ihop den forskning som berörde den tekniska situationen från de andra ämnesområdena.

3.3 Etik – Något att tänka på

Fern (2001) förklarar att fokusgrupper och gruppintervjuer passar bättre med mindre grupper än större när man diskuterar ett känsligt ämne, han menar att deltagarna enklare följer med i diskussionen om så är fallet. Eftersom ämnet vi behandlar är känsligt för vissa personer använde vi oss av en gruppdiskussion i en workshop miljö, man kan också kalla det för en typ av fokusgrupp. I vår gruppdiskussion agerade också en av oss som en moderator. En moderator är där för att styra diskussionen i rätt riktning. Moderators deltagande påverkar även vilket resultat man får, ett desto större deltagande från moderatören resulterar i en högre grad av strukturerade svar ifrån deltagarna. I vårt fall var graden av moderators deltagande relativt hög. Vi använde oss av det tillvägagångssättet för att inte diskussionen under workshopen skulle beröra områden som låg utanför vår forskning.

Det är viktigt att tänka på de etiska aspekterna när man genomför en gruppintervju om ett känsligt ämne, det är även något som Orb et al. (2000) tar upp i sin forskning. Man redogör för ett par etiska riktlinjer som är viktiga att upprätthålla när man samlar in kvalitativdata. Forskarna har tittat närmare på sjuksköterskors tillvägagångssätt vid insamlandet av data från patienter och kommit fram till att man kan upprätthålla en individs integritet på ett framgångsrikt sätt om man följer dessa riktlinjer. Riktlinjerna handlar enligt dem om självständighet, välgörenhet och rättvishet. Självständighet benämns som skyddandet av mänskliga rättigheter medans välgörenhet betyder att man behöver tänka på att förbättra andra människors situationer, slutligen handlar rättvishet om en skyldighet att visa sig från sin bästa sida, och att vara rättvis när man utför sin datainsamling.

Patel och Davidson (2011) tar också upp fyra stycken forskningsetiska aspekter, man förklarar vidare hur de härstammar ifrån vetenskapsrådet som är en svensk myndighet. Man redogör för följande aspekter:

- Informationskravet - man ska informera deltagarna om forskningssyftet.
- Samtyckskravet - deltagarna har själva rätten att bestämma om man ska delta eller inte.
- Konfidentialitetskravet - man måste ta hänsyn till en individs integritet, ex personuppgifter.
- Nyttjandekravet - uppgifter om enskilda personer får endast användas i forskningsändamål.

Man kan likna dessa etiska aspekter till Orb et al. (2000) och deras forskning eftersom att det i stora drag följer samma mönster.

Vi anammade delvis de etiska riktlinjerna och aspekterna som Patel och Davidson (2011) och Orb et al. (2000) förespråkar när vi genomförde vår workshop med de tidigare spelberoende individerna. Användningen av det etiska tillvägagångssätten möjliggjorde att vi kunde genomföra workshopen på ett tryggare sätt, både vi och deltagarna hade därför en bra grund att stå på utigenom hela workshopen.

3.4 Dataanalys

Efter det att datainsamlingen blev klar genomfördes analyser av allt insamlat material, därefter användes de data som hade störst potential för att besvara vårt syfte. Patel och Davidson (2011) förklarar att det inte finns ett standardiserat tillvägagångssätt när man analyserar de data som man samlat in efter att en kvalitativa studie genomförts. Det handlar istället om att man som forskare måste ha en god överblick över det insamlade materialet för att kunna tyda det på bästa sätt.

För att bearbeta den insamlade informationen lyssnades samtliga fyra inspelade intervjuer samt workshopen grundligt igenom. Vi fördelade materialet i form av citat, de fördelades dessutom under teman som liknade den nedbrutna huvudfrågeställningen. Det gjordes för att vi skulle skaffa oss en bättre överblick över de data vi samlat in, det resulterade senare i att vi kunde genomföra resultatredovisningen på ett lättare sätt.

3.5 Tankar kring studien

Styrkorna i vår kvalitativa metod bottnar i att vi använder oss av ett företag som utvecklar en internetbaserad självhjälpstjänst. Samtidigt kunde vi även utröna mycket av det vi ville utreda med hjälp av att intervjua tidigare spelberoende personer. Kontakten med dessa individer hade en stor påverkan över vårt resultat. Mycket beroende på deras tidigare erfarenheter, det fanns mycket kunskap som man delade med sig av till oss.

Det som vi önskar att hade varit med i vår studie men lämnades utanför av olika anledningar består i huvudsak av två delar. Det hade varit bra om ett företag som Svenskaspel hade förekommit som en del av vår studie, det hade skapat mer trovärdighet om Sveriges största spelföretag hade deltagit i någon bemärkelse. Vi förväntade oss att de hade visat mer intresse för vårt forskningsområde, tyvärr inträffade inte detta.

Något annat som utmärker sig, och som vi är medvetna om är att designprinciperna som vi använt oss av är något generella. Möjligheterna att peka ut mer exakt vilken typ av design som bör användas hade kanske varit att föredra. Vi valde dock mest på grund av den begränsade tiden att endast försöka identifiera de mer generella designprinciperna.

4. Resultatredovisning

Under resultatredovisningen kommer fynden från vår datainsamling att presenteras. Det sker i form av citat från våra informanter, där varje citat föregås av ett förklarande resonemang från vår sida.

4.1 Spelberoende - Hur visar det sig?

För att bättre förstå hur en spelberoende person tänker och agerar redovisar vi en kortare genomgång kring ämnet. På det sättet går det att skapa sig en bättre förståelse för vilka parametrar som måste tas hänsyn till när man utformar en tjänst som är riktade mot människor i en beroende situation. Genom att göra det så ges också en bättre bild av vilka människor som i grund och botten har störst behov av att använda internetbaserade självhjälpstjänster.

Följande citat visar på hur informant II belyser en problematisk aspekt angående spelberoende. Vilket följaktligen innebär att det kan vara mycket svårt att nå fram till spelberoende individer.

“Spelberoende är lite av en bortglömd diagnos [...]det är inte lika erkänt som t.ex. alkoholism” - Informant II.

Samtidigt som det är svårt att få ett erkännande, som bekräftar att man är spelberoende så existerar det en större tolerans mot spel på ett generellt plan ute i samhället. Det tas således alldeles för lätt på spelandet av allt för många människor. Citatet från informant IV ger en bättre förståelse för hur problematisk situationen är.

“Det finns ingen respekt för spel, man inser inte att det kan vara farligt” - Informant IV.

I samband med att ett spelberoende inte tas på allvar eller anses som något farligt framgår ett nytt problem som gör det svårare för en individ att identifiera den situation man befinner sig i. Vilket kan leda till att man t.ex. inte erkänner det för sig själv och andra att man befinner sig i en situation där man är spelberoende. Därför är det nödvändigt att en individ har möjlighet att skaffa sig hjälp utifrån.

“Oftast kan det vara svårt att identifiera de här grejerna själv utan hjälp utifrån” - Informant III.

I dagsläget finns det vetenskaplig forskning som exempelvis terapeuter använder sig av för att ställa diagnosen: spelberoende. För det syftet används en checklista som innehåller flera olika sorters symptom. Visar det sig att personen uppfyller några av dessa så blir man förmodligen bedömd att vara spelberoende.

“[...] Man brukar utgå från något som heter DSM-V eller DSM-IV till ganska nyligen, det är amerikanska psykiatrikerförbundets diagnostiseringsmaterial för psykiatriska och psykologiska sjukdomar” - Informant II.

Det finns två karaktäristiska drag som ofta kännetecknar anledningen till att man spelar. Samtliga människor som dragits till hasardspel använder spelandet för att uppnå antingen det ena eller det andra känslotillståndet.

“Två olika typer av spelande - spänning och flykt[...]Ofta den förstnämnda som leder till den andra” - Informant IV.

När man väl börjat spela och fått uppleva spänningen av att vinna den där speciella jackpoten eller fly från den tråkiga vardagen så utlöses en mekanism i kroppen som på sikt kan göra det svårare att lägga av med spelandet.

“Vinst i början sätter trigger på belöningsystemet - det mår man bra av” - Informant IV.

Under en av våra intervjuer fick vi ett mycket rakt och tydligt svar på vad ett spelberoende är, såvida man lämnar kliniska termer utanför. Informant III har mycket erfarenhet kring ämnet och kan därför förklara vad det är som händer när man befinner sig i ett spelberoende.

“Ett spelberoende är när man har tappat kontrollen över sitt spelande och när det får negativa konsekvenser [...]ett tydligt tecken är när man har börjat ljuga om vidden av sitt spelande och när man börjar jaga sina förluster” - Informant III.

4.2 Sambandet mellan teknologi och spelberoende

Genom att redogöra följande del av resultatredovisningen förstår man hur tillgängligheten och mängden av spel har ökat i samband med den teknologiska utvecklingen.

Tidigare redogjordes det för den där känslan av tillfredsställelse som man kan få vid en vinst. På grund av digitaliseringen beskrivs det nedan hur enkelt det faktiskt är att “lägga” ett spel i dagsläget.

“Det är skit enkelt idag att få den där glädje “kicken” samtidig som få känsla att lösa alla sina problem bara genom att klicka på en knapp.” - Informant IV.

Följande citat ger en bild på vilka effekter som den teknologiska utvecklingen haft på spelandet generellt sätt. Den stora förändringen på spelmarknaden omfattar två milstolpar som utmärker sig, Informant II redogör för hur JackVegas maskinerna och den explosionsartade utvecklingen kring internet användandet har haft stor betydelse för hur spelandet ser ut idag.

“Väldigt, väldigt länge fanns det bara lotterier, i och med digitaliseringen så har spelmarknaden förändras drastiskt, först kom JackVegas maskinerna men efter internets intåg så har allting förändrats” - Informant II

Samtidigt som staten haft svårt att styra utvecklingen med internetspelandet finns det en föråldrad lagstiftning som skapades innan internetns genomslag. Vilket också är vad som finns att förhålla sig till i Sverige i dagsläget. Därför är det mycket enkelt för företag från andra länder att också existera på den svenska online spelmarknaden.

“[...]Sen kom onlinespelande, och där finns det en massa företag som erbjuder spel men sitter i ett annat land [...]med den svenska lagstiftningen som är från 1970-talet så är det väldigt enkelt för dessa företag att utnyttja den svenska marknaden.” - Informant II

“[...]Just det här med att det är väldigt problematiskt att styra internet gör det väldigt svårt för staten att upprätthålla regler och lagar som förr i tiden var väldigt stränga.” - Informant II

Informant III arbetar hos en förening som arbetar med att hjälpa och stödja spelberoende individer, där har man sett ett tydlig samband mellan den marknadsföring som spelbolagen bedriver och den ökning av det generella spelandet som skett med hjälp av internet.

“Vi är övertygade om att spelproblemen har ökat med all den aggressiva marknadsföring som pågår men det finns inga siffror på det [...]vi ser dock att det ökar här [...]det har ett stort samband med internetspelandet” - Informant III

Informant IV förklarar att den teknologiska utvecklingen och internetspelandet ligger till grund för att fler och fler människor börjar att spela hasardspel. Samtidigt tror man också på en ökning av det framöver.

“De flesta idag spelar via nätet, problemet blir bara större och större [...]jag tror att tillslut kommer allt spel ske via nätet” - Informant IV

Den nya generationens teknik har gjort det enklare än någonsin tidigare att spela. Användandet av mobila enheter och nya tekniska hjälpmedel som har tillgång till internet har bidragit till att spelandet är mer åtkomligt än någonsin tidigare. Vilket informanterna II, III och IV också visar sig vara överens om.

“[...]Nu när spelen flyttat in på nätet så är det ännu enklare att spela, det är klart att det har en väldigt stor påverkan” - Informant IV

“Smartatelefoner och läsplattor gör spelmarknaden väldigt lättillgänglig” - Informant II

“[...]Mobilt spelande, men framförallt beror det på nätcasinon och nätsportsbetting” - Informant III

Man har sett en stor ökning av människor som söker hjälp hos den förening som Informant III arbetar vid. Den ökningen har också skett under senare tid. Många av de som söker hjälp gör det på grund av internetspelandet.

“Senaste tre åren har man sett en kraftigt ökning här hos oss, omkring 30%” - Informant III

“Jag kan tänka mig att det är runt 60-70% som söker hjälp hos oss idag spelar på nätcasinon” - Informant III

Samtidigt som man ser en ökning av människor som söker hjälp på grund av sitt internetspelande så går det att bekräfta ett intresse för att använda internet baserade självhjälpstjänster. Informant IV tror också att dessa tjänster har stora möjligheter att “pusha” folk till att tänka mer över vilka spelvanor man har.

“Självhjälpstjänsterna via internet har en stor potentiell att få människan att vakna till, att visa att man ligger nära ett spelberoende och därför måste agera.” - Informant IV

4.3 Internetbaserade självhjälpstjänst - i praktiken

För att bättre förstå hur en internetbaserad självhjälpstjänst används redogörs det för hur sådana fungerar i praktiken. Genom att begripa hur det fungerar så förstår man också varför det är viktigt att designa och utforma självhjälpstjänsterna på bästa tänkbara sätt. Med hjälp av dessa tjänster går det t.ex. att skaffa sig en uppfattning om vilket beteende man har.

Man kan också arbeta förebyggande mot spelberoende vilket informant II nedan förklarar att företaget Playscan gör. Man skiljer dock på sin egen tjänst och andra genom att redogöra för hur det finns olika typer av självhjälpstjänster. När man pratar om en annan typ av självhjälpstjänster handlar det mer om att människan på egen hand ska ha möjligheten att ta sig ur ett problem.

“Vi hjälper spelare att bibehålla sunda spelvanor men normalt när man pratar självhjälp så handlar det om hjälp för en människa att ta sig ur ett problem själv [...]det är olika former av terapi och stödsystem för att råda bukt mot sitt spelmissbruk” - Informant II

För att tillfriskna från ett spelberoende handlar det om att komma till insikt, då spelar det ingen större roll om man går och skaffar sig det via traditionella möten med terapeuter eller internetbaserade självhjälpstjänster. Det finns dock många likheter mellan de båda, det visade sig dock att vissa delar är fördelaktiga att använda sig av via internet.

“[...]När man kommer till en stödförening eller när man träffar en terapeut så finns det en massa steg att gå igenom och där handlar det om en inre resa som du själv måste gå igenom för att förstå inse och acceptera saker [...]och en hel del av sakerna kan man fråga folk på nätet där man får fylla i formulär och göra övningar på internet, använda forum där folk befinner sig i samma situation [...]Vissa steg sköts helt automatiskt medans andra steg sker när man kopplar upp sig mot en terapeut på ett eller annat sätt” - Informant II

Självhjälpstjänsterna har i och med sin tillgänglighet stora möjligheter att nås av flertalet användare vilket betyder att människor ges större möjligheter att det första steget mot att skaffa hjälp. Eftersom att människor idag redan befinner sig på internet och spelar så uttrycker informant IV hur det även vore bra om det finns tillgång till information på samma plats som även hänvisar till hjälp.

“[...]I vissa fall kan det vara långa sträckor som människor måste ta sig för att få hjälp mot sitt spelmissbruk och då är självhjälpstjänster en väldigt bra produkt att använda sig av” - Informant II

“Eftersom det är på internet som folk befinner sig idag och spelar [...]hänvisningar till hjälp via internet ser jag positivt på” - Informant IV

Att lokalisera “rätt typ” av människor är mycket svårt, de som är mottagliga och behöver hjälpen är den målgrupp som självhjälpstjänsterna främst är riktade emot. Att hitta individerna innan det är för sent är svårt, vilket informanterna nedan är överens om. Problematiken ligger till stora delar i att fånga rätt typ av människor i rätt tid, det är något som informant II, III och IV är eniga om.

“[...]Det svåra är att hitta dem som man faktiskt kan hjälpa [...]de viktiga är att hitta folk när man fortfarande kan prata med dem, innan man gått ner i det här träsket” - Informant II

“Självhjälpstjänsterna är till för att fånga upp folk som är på väg in i ett spelberoende, jag tror inte det fungerar på de som redan har fastnat i spelträsket” - Informant IV

“Om du redan har utvecklat ett spelberoende så är det kört med att nå fram med texter eller liknande [...]men om du når fram till en person tidigare så är det väldigt bra” - Informant III

Informant I tar diskussionen längre, hon nämner att det går att kategorisera potentiella användare av självhjälpstjänster i tre olika skikt. I varje grupp är individerna som befinner sig i sitt respektive skikt mottagliga till information på olika sätt.

“Folk som är på väg in i ett spelmissbruk brukar man kunna dela upp i dom som vet om det, dom som inte vill kännas vid det, och dom som inte vet om det [...]och dom som inte vill kännas vid det kommer inte vilja prata med mig [...]det är ett väldigt känsligt område och därför blir det klurigt när man ska hitta testpersoner [...]de vi har intervjuat har antagligen varit knallgröna eller riktigt, riktigt röda... det är svårt att hitta de personerna som ligger någonstans mitt i mellan” - Informant I

Ett problem ligger dock i vilka typ av företag som hittills beslutat sig för att använda självhjälpstjänster. Man kan göra på det viset eftersom det inte finns några lagar eller regler som säger att man måste använda sig av dem. Informant II förklarar även att Playscans kunder endast är statliga företag i dagsläget.

“[...]Rent krasst så är det bara statliga företag som har valt att köpa än så länge men vi hoppas att även privatsidan ska hoppa på tåget” - Informant II

Det finns även stora problem i skapandet av nya självhjälpstjänster eftersom spelbolagen endast är intresserade av att tjäna pengar. Det har dock uppmärksammats av spelbolagen att man vill att det ska finnas resurser mot spelberoende men intressenterna för att skapa nya tjänster finns helt enkelt inte där i dagsläget.

“Problemet är att det finns väldigt lite intresse att skapa självhjälpstjänster” - Informant II

“Spelbolagen vill generellt sätt inte jobba mot spelberoende, samtidigt vill man att det ska finnas tillgång till medel mot problemet” - Informant II

“[...]Det är väldigt svårt att få företagen att betala pengar för det här [...]Överlag inom branschen är det svårt eftersom att alla bara vill tjäna pengar” - Informant II

Informant II lyfter fram en problematisk faktor i användandet av självhjälpstjänster, det krävs väldigt sanningsenliga svar från användarna om tjänsten ska kunna användas på rätt sätt. Det handlar mycket om vilken sinnesstämning som användaren befinner sig i. Figur 4.1⁶ ifrån Playscans tjänst visar en sådan typ av fråga som en individ inte är villig eller kan svara sanningsenligt på.

Question 14 of 16

Sometimes I feel bad when I think about my gambling.

Does not apply at all Applies completely

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

◀ Go back

Figur 4.1. Exempel på en av Playscans självhjälpstest frågor. Playscan(2014)

“Problemet med självtester är dels då att vissa inte är bekväma med att berätta sanningen medans andra har extremt dålig självinsikt och borde svara på ett visst sätt men svarar

⁶Playscan (2014). <http://demo.playscan.com/playscan/en-us/?userKey=hbIM5fQY8nbZJaccS9A1D7y7ZjRpl55w#selftest/13>. [Accessed 21 April 2014]

istället på ett annat, de tänker att: "jag tänker inte mycket på spel", istället är det raka motsatsen" - Informant II

Eftersom självhjälpstjänsterna inte ställer några diagnoser krävs det att man är väldigt tydlig med vad man menar när man väl förmedlar information till användaren. Både informant II och informant IV förklarar att man arbetar och tänker på hur informationen framställs gentemot användaren. En av de tidigare spelberoende individerna som deltog i vår workshop (informantgrupp) fastslog att utseendet på tjänsten har betydelse för dess framtida användning, det höll också informant II och IV med om. Det betyder att man måste vara mycket eftertänksam när man designar en självhjälpstjänst.

"[...]Vi ställer inga diagnoser och måste därför vara väldigt noga med vad vi säger för att inte "döma" någon som är oskyldig" - Informant II

"Om man är tydligare med information och visar den på rätt sätt så skulle det kunna få en större effekt" - Informant IV

"[...]Jag hade nog blivit påverkad positivt om det såg spännande ut... om man kunde få ett positivt synsätt gentemot att spela bort sina pengar" - Informantgrupp

4.4 Att designa en internetbaserad självhjälpstjänst - Hur påverkar man individen?

Vad ska man lägga fokus på under designprocessen av en internetbaserad självhjälpstjänst, vad ska man främst tänka på, vilka misstag går det att göra. För att ta reda på det undersöker vi närmare hur företaget Playscan gjorde under utformningen av sin produkt. Det kommer också att presenteras med hjälp av några bilder ifrån Playscans tjänst, liknande den man såg i det föregående stycket.

Informant II förklarar hur Playscans tjänst såg ut till en början, i ett tidigt stadie var det en mycket simpel produkt med endast en funktion som representerade användarens spelvanor med hjälp av olika färger. Även när Playscans tjänst var i en tidig utvecklingsfas fick man tänka på hur den utformades för att på bästa sätt ha möjlighet att påverka användaren, man använde sig av standardiserade designmetoder i det här skedet.

"Första Playscan versionen var bara en analysmotor som sprutade ur sig en färg, jag tror att det var grön eller gul [...]efter lite eftertanke levererade vi en textmatris som förändrades beroende på vilken färg som du hade" - Informant II

"[...]Vi följer vedertagna mönster, det är ett ganska enkelt GUI med riskbenämning och så har vi självtestet i from av en formulär[...]" - Informant I

Man fortsatte på en inslagna vägen, i dagsläget lägger man oerhört mycket vikt vid hur tjänsten framställs mot användaren. Informant I förklarar hur interaktionsdesign tas på stort

allvar under deras utvecklingsprocess, med utvecklare dedikerade endast till det ämnesområdet.

“Playscans programvara är extremt genomtänkt designmässigt, vi lägger väldigt mycket tid på utformningen [...]vi är 3,5 utvecklare på heltid och av de är vi 1,5 ID utvecklare” - Informant I

En betydande aspekt för en självhjälpstjänst är vilken information som förmedlas gentemot användarna, i det här läget är det viktigt att vara försiktig för att inte peka ut individ som spelberoende. Playscan applicerar det tillvägagångssättet eftersom företaget inte har tillgång till någon konkret bakgrundsinformation om användarna. Det går alltså inte att döma någon utan fakta, istället “hintar” man på ett varsamt sätt hur det ligger till med användarens spelande.

“[...]Vi måste ha väldigt mycket ödmjukhet eftersom att vi inte ser mer än ditt spelande, vi vet t.ex. inte vem du är, var du bor eller hur mycket pengar du tjänar... därför kan vi inte vara för bergsäkra på det vi säger [...]därför ger vi indikationer på det vi ser snarare än att säga åt folk att nu brinner det” - Informant II

När man väl får reda på hur man ligger till spelmässigt har man olika val att göra, man kan då välja att gå djupare ner i Playscans tjänst där det finns mer information, det finns totalt tre olika steg av information att söka sig till. Samtliga steg innehåller olika detaljnivåer, steg 1 är väldigt enkel med en bild och lite text, steg 2 ger en tydligare förklaring av användarens situation i form av mer beskrivande text, steg 3 innehåller mycket precis statistik i form av grafer etc.

Man menar att användaren är betydligt mer mottaglig för informationen om man själv väljer att söka sig till den. Vissa individer kanske bara är intresserade av steg 1 medans andra vill söka sig till ytterligare information om sin situation.

“[...]Vi har delat in nivån på informationen i 3 olika steg [...]där vi skickar ut ett meddelande om vad som har hänt sen är det själv du som bestämmer vad om du vill klicka på det[...]" - Informant I

“[...]Det är viktigt att man bestämmer själv när du väljer att ta till dig budskapet och att det är tydligt att grundbudskapet är extremt enkelt sen ska du ha möjlighet att ta till dig mer information [...]du ska själv söka upp informationen och inte få den på packad [...]När du väl kommit in på vår sida för att se vilken risknivå du har så måste du själv klicka dig fram för att ta reda på mer information om vad det innebär” - Informant I

Användarvänlighet och förenklande av tjänsten är det man förespråkar hos Playscan, den ska helst vara universell och lätt att förstå. Förmedlingen av det man vill säga till användaren måste vara enkel samtidigt som tjänsten inte ska gå att använda på fel sätt. Tjänsten riktar sig även mot en bred målgrupp vilket innebär att den inte får vara svårhanterlig. Samtidigt

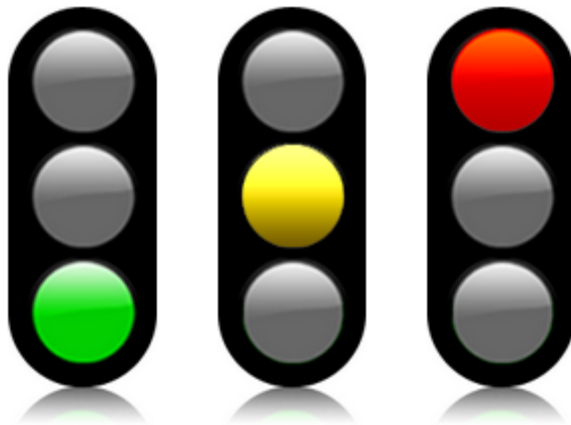
bekräftade deltagarna under vår workshop(informantgrupp) att man efterfrågar självhjälpstjänster som är framställda på det viset.

“[...]Det är ju det med de olika nivåerna, vem som helst ska kunna förstå grundbudskapet... språket och grafiken ska vara såpass enkla att man kan förstå det [...] alla ska förstå vilken risknivå man ligger på” - Informant I

“[...]Det går inte att misslyckas i användningen, den är lite för basic för det[...]Enkelhet och tydlighet, den mängden information vi ger dig ska vara greppbar, vi har ju målgruppen hela svenskafolket” - Informant I

“Jag tror inte på att man ska ha många och långa texter som man ska läsa igenom, utan kort och konkret information som är väldigt tydlig är vad jag förespråkar [...]synlighet och tydlighet är vad jag är utefter” - Informantgrupp

Med hjälp av figur 4.2⁷ i från Playscans tjänst förklaras det hur enkelt en metafor kan misstolkas. I det här fallet handlade det om ett enkelt trafikljus där de olika färgerna grön, gul, röd innebar att man bedömdes ligga på en specifik spelnivå. Det uppfattades mycket olika av användarna. Informant I drar paralleller till olika kulturer i det fallet. Playscan kom fram till det med hjälp av användartester, i och med att deras tjänst säljs till flertalet länder. Metaforer har visat sig skapa problem för Playscan, eftersom man förespråkar tydlighet var det inte optimalt att använda sig av ett trafikljus för att informera var en person befinner sig i sitt spelande.



Figur 4.2. Playscans varningsskala i form av trafikljus. Playscan (2014).

“Vi har faktiskt byt ut trafikljuset [...]problemet med trafikljuset var att man tolkade det på för många olika sätt, rött tolkades som att man skulle stanna, grönt att det var OK men gult skapade problem hos personer, det roliga var att det hängde ihop med hur mycket problem

⁷Playscan (2014). http://demo.playscan.com/playscan/images/lights_green.png [Accessed 2014-05-21]

Playscan (2014). http://demo.playscan.com/playscan/images/lights_yellow.png [Accessed 2014-05-21]

Playscan (2014). http://demo.playscan.com/playscan/images/lights_red.png [Accessed 2014-05-21]

man hade, gult tolkades på ett mildare sätt desto mer problem man hade medans det var tvärtom ifall man hade mindre problem, sen såg vi även att trafikljuset är kulturellt betingat då gult inte betyder stanna i alla länder, i vissa betyder det sakta ner, plus att det bara var tre nivåer” - Informant I

“Metaforer är jättebra men kan tolkas fel [...]när man säger någonting som kan vara provocerande för vissa så måste man verkligen vara 100 i det man säger annars tar man det på fel sätt” - Informant I

[...]Vi gjorde usability tester och märkte att idag så ser man trafikljuset där vi beskriver hur du mår och såvidare, vi fick reda på att personer endast såg trafikljuset men läste inte texten, trafikljuset tog över då missade man budskapet som står där” - Informant I

Efter de missförstånd som uppstod med trafikljuset beslutade Playscan att använda sig av en annan bedömnings skala, som figur 4.3⁸ demonstrerar. Man önskade att den inte skulle gå att missuppfatta på samma sätt som trafikljuset. Företaget fick reda på att en skala med fler grader hade större genomslagskraft, vilket återigen gjordes med hjälp av användartester.



Figur 4.3. Playscans uppdaterade varningsskala. Playscan(2014)

“Vi bestämde oss att göra om det till en sex gradig skala istället av den anledningen att kulturellt och internationellt gångbart det är fler steg och man fick en känsla om att man var på väg någonstans, det fick ett väldigt bra mottagande i usability testerna så vi gick bort från metaforen just för att den hade olika innebörd för olika personer, istället bestämde vi oss för något mer konkret” - Informant I

Man fortsatte dock att använda sig av samma färgskala(grön-gul-röd) när man bedömer vilken nivå en användare befinner sig på, i förhållande till sitt spelande. Samtidigt poängterar man återigen tydligheten av budskapet, man får inte missuppfatta det som sägs, vilket bekräftas ifrån vår workshop(informantgrupp) där användarna också efterfrågade det. I samband med att man tilldelas en färg tillkommer det förklarande information i textform beroende på vilka spelvanor man uppvisat. Texten som presenteras för användaren i det sammanhanget är mycket genomtänkt. För att arbeta fram den texten samarbetar Playscan idag med kunniga människor inom ämnet.

“[...]Vi använder grön, gul och röd för riskbenämning [...]vi är noga med att informera om vad varje färg betyder [...]övertydlighet det är verkligen så [...]man måste verkligen bryta ner det till det enklaste för att folk ska förstå det” - Informant I

⁸Playscan (2014). <http://demo.playscan.com/iframe.html?hideNavbar=t&langID=en-us&userKey=hbIM5fQY8nbZJaccS9A1DvCXGq3Ygebm&height=1300px&width=968px> [Accessed 21 April 2014]

“[...]Vi jobbar väldigt mycket med innehåll i våra texter, just för att inte pricka fel... tonen i det vad ska man säga vi gör lite olika toner på våra texter” - Informant I

“[...]Det ska bara vara lätt att uppfatta vad det är som gäller [...]det ska vara lätt tillgängligt och enkelt att hitta” - Informantgrupp

“Vi samarbetar med psykologer och experter inom spelmissbruk för att inte formulera oss på ett klantigt sätt” - Informant I

Samtidigt som det ska vara enkelt och tydligt för användarna får det inte bli för tråkigt att använda självhjälpstjänsten. Under workshopen(informantgrupp) fick vi konkret information om att en sådan tjänst inte skulle mottagas på ett bra sätt.

“[...]Hade det varit en tråkig grå webbplats med en massa text så hade man inte tagit till sig det” - Informantgrupp

“[...]All information är bra om den är tydlig, det måste dock vara någon intressant som fångar ens uppmärksamhet [...]risken att trycka bort det är uppenbar” - Informantgrupp

Informant I förklarar hur lätt det är för användaren att fixera sig vid de grafiska element som förekommer i tjänsten, vilket kan medföra att man går miste om tillhörande information. Efter att ha gjort flera användartester förstod Playscan att det är många som helt enkelt struntar i att läsa texten. Det är också något som en deltagare i vår workshop(informantgrupp) tog upp under grupp diskussionen. För att fånga användarnas uppmärksamhet använder man sig av enkla hjälpmedel som informant I redogör för nedan. Deltagarna i vår informantgrupp förklarade samtidigt att det som har störst betydelse för att skapa en lyckad självhjälpstjänst är att få användaren att vilja bruka tjänsten med hjälp av att fånga den uppmärksamhet som informant I tidigare redogjorde för.

“[...]Vi ser att folk tittar väldigt mycket på de grafiska elementen... bara att placera ut riskskalan och markera att du är röd gör att du får en annan uppfattning om du läser den än om den skulle vara t.ex. gul” - Informant I

“[...]Det är inte många som tar åt sig och läser den text som finns” - Informantgrupp

“[...]Och att folk inte läser texter är en stor lärdom [...]man ska inte tro att folk gör det [...]man tror att nu har vi verkligen lyft fram det men så är det inte [...]därför använder jag mig mycket symbolik som utropstecken, checkboxar och frågetecken och färger” - Informant I

“[...]Fånga uppmärksamheten [...]det ska vara av substans” - Informantgrupp

5. Diskussion

I följande avsnitt kommer uppsatsen att knytas ihop, det görs utifrån att väga det material som presenterats i teoridelen och resultatredovisningen emot varandra. Syftet med uppsatsen är som tidigare redogjorts för: att beskriva vilka designprinciper som har störst betydelse vid utformningen av internetbaserade självhjälpstjänster som är riktade mot spelberoende människor.

För att uppnå syftet skapade vi en huvudfrågeställning med fem förklarande frågor, för att förstå hur man utformar en självhjälpstjänst på bästa möjliga sätt krävs det också att man har en uppfattning om vilka problem användarna av dessa tjänster brottas med. Utan att redogöra för det hade det inte varit möjligt att förstå varför en självhjälpstjänst behövs. Något annat som indikerar på det befintliga behovet av dessa tjänster är hur den teknologiska utvecklingen påverkat spelandet i första hand och spelberoende individer i andra hand. Genom att redogöra för dessa områden förstår man också hur viktigt det är att man utformar självhjälpstjänsterna på ett sätt som gör att de har möjlighet att påverka stora mängder människor.

5.1 Nätspel och mobilt spelande

Teknikens roll gentemot spelberoendet har varit mycket omfattande under de senaste åren.

Informanterna förmedlade hur enkelt det är för gemene man att lägga ett spel i dagsläget.

Vilket går att relatera till den forskning som Lotteriinspektionen (2013); Global Online Gambling (2013) bedrivit. Där framgår det hur nät spelandet tar över allt mer på spelmarknaden vilket enbart bekräftar det som informanterna förmedlade för oss.

Allt tog fart i och med införandet av de digitaliserade spelmaskinerna som infördes på 1980-talet, (Ferentzy och Turner, 2013). Spelmarknaden förändrades dock drastiskt i med att internet spelandet tog över vilket även det är något som informanterna bekräftade för oss.

Spelmaskinerna och internetspelandet var något som informanterna speciellt uppmärksammade, det har på senare tid också förflyttats till det mobilspelandet. Mycket på grund av den teknologiska utvecklingen, vilken intygas av Global Online Gambling (2013). Därför konstaterar vi att tillgängligheten till spel aldrig har varit större. Det mobila spelandet utger allt större segment av den totala spelmarknaden, (Lotteriinspektionen, 2013), nya former som t.ex. "socialt" spelande finns nu att använda, vilket människor får tillgång till via applikationer i sina smarta telefoner och läsplattor.

Medan man väntar på bussen går det exempelvis att "beta" på många olika former av spel. Där man enkelt kan lägga 10kr på ett snabbt spel, informanterna berättade hur ett enkelt knapptryck idag är det enda som krävs för att lägga det spelet. Risken finns dock att ett sådant beteende kan leda till flertalet upprepningar som i sin tur kan vara en faktor som innebär att man fastnar i ett spelproblem. Vi menar därför att teknologin har bidragit stort till att spelandet ökat. Vilket i sin tur innebär att fler personer söker hjälp för ett spelberoende. Det konfirmeras även av vår forskning, vi fick reda på att så mycket som 60-70% söker hjälp hos den spelberoendes förening vi besökte enbart på grund av nätcasinon. Informanterna anser även att i stort sett allt spelande kommer att ske på internet inom en nära förstående framtid,

den utvecklingen är även något som Global Online Gambling (2013) bekräftar genom deras omfattande forskning inom området. Vi har således nått följande slutsats: Den teknologiska utvecklingen kommer med stor sannolikhet bidra till att fler människor kommer att fastna i ett spelberoende.

5.2 Vad karaktäriserar ett spelberoende

För att ta reda på hur man bäst utformar en självhjälpstjänst krävs det att man förstår vad ett spelberoende är för något. Även om det ligger utanför vårt ämnesområde går det inte att bortse från hur viktigt det är i det sammanhanget.

Informanterna förklarade tidigt att det tas väldigt lätt på spelberoende. Främst för att den allmänna bilden av spelberoende inte anses som något farligt. Mycket kan relateras till att den typen av beroende inte använder sig av någon substans som t.ex. alkoholism. Därför upplever många spelberoende som något påhittat eftersom att det inte finns "något" att bli beroende av. Spelberoende är en komplex psykisk sjukdom eftersom att den skiljer sig mycket från person till person. På grund av att det är en personlig sjukdom krävs det mycket individuell arbete för att få personen med spelberoendet att komma till insikt med sina problem.

För att ha möjlighet att identifiera ett spelberoende använder sig psykologer och vårdpersonal av något som kallas för Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM), det bekräftar både informanterna och Ferntzy och Turner (2013); A.P.A. (2014); Ortiz (2006). Dock anser vi att det är mycket svårt att relatera till DSM om man inte är utbildad inom det psykiatriska ämnesområdet. Därför förstod vi bättre vad ett spelberoende är för något när informanterna förklarade det för oss på ett sätt som gör det enklare att förstå.

Informanterna klagade på att ett spelberoende börjar med att man jagar försluter eller söker spänning i en tråkig vardag. När man till en början upplevt ett par vinster kan man inte få nog av spelandet och fortsätter. Tillslut tappar man kontrollen och ljuger om sitt spelande vilket får negativa konsekvenser, där man börjar jaga sina försluter. Det kan relateras till Ortiz (2006) och de tre olika faser som en spelberoende individ går igenom.

Vi anser att ett spelberoende är ett allvarligt samhällsproblem som det bör informeras mer om. Vilket innebär att ett omfattande proaktivt arbete bör genomföras i samhället för att motverka att människor fastnar i ett spelberoende.

5.3 Olika former av internetbaserade självhjälpstjänster

För att designa en självhjälpstjänst måste man givetvis också först förstå vad det är för något. Vi fick genom tidigare forskning av Brown och Wituk (2010); Internetbaserat självhjälpprogram för spelberoende (2010); Barak et al. (2009) reda på att en självhjälpstjänst förekommer i olika former. Vi väljer att fördela internetbaserade självhjälpstjänster mellan tre typer: låg-, mellan-, hög- grad av involvering från terapeuter.

- Låg grad av involvering från terapeuter
Enligt oss är det en väldigt lös form av självhjälpstjänster, det innebär att individen själv genomför samtliga steg för att behandla ett hälsorelaterat problem utan någon som helst inblandning från terapeuter. Det kan t.ex. vara att man söker sig till information angående spelberoende, för att sedan ta ett ytterligare steg som att kontakta en spelberoende förening eller gå med i ett forum för att diskutera sina problem med likasinnade människor.
Vi kategoriserar det som Brown och Wituk (2010) kallar för Online Self-help/Mutual Aid Groups in Mental Health Practice (OSHMAGs) under en låg grad av involvering från terapeuter.
- Mellan grad av involvering från terapeuter
Samtidigt är vårt fallstudieobjekt ett företag som utvecklar spelförebyggande programvara, vi kategoriserar deras tjänst som en mellan grad av involvering från terapeuter. Informanterna förklarade att tjänsten används för att hjälpa individen bibehålla sunda spelvanor.
Man använder sig av terapeuter under programvarans utvecklingsstadium för att utveckla texter. Vilka skapas med mycket eftertanke eftersom man inte vill “döma” någon som är “oskyldig”, med andra ord vill man vara försiktig med det budskapet som användaren tar del av. Man ger istället individen som brukar tjänsten mycket detaljerad statistisk översikt över sina spelvanor. Informanterna anser att individen har förstånd nog att bedöma ens egen situation med hjälp av den information som man förmedlar.
- Hög grad av involvering från terapeuter
Den höga graden relaterar vi till den forskning som Statens folkhälsoinstitutet avslutade 2009 och presenterade i rapporten Internetbaserat självhjälpprogram för spelberoende (2010). Individerna som genomförde självhjälpprogrammet var i det här fallet vägleda av utbildade terapeuter under den 8 veckors period som avsatts för behandling. Denna typ av behandling går också under namnet E-intervention som går ut på att föra beteendeterapi över internet, Barak et al. (2009); Ritterband et al. (2009). Det betyder att involveringen från ett terapeutiskt håll således är omfattande, graden av involvering från terapeuter är därför hög.

De människor som har mest nytta av internetbaserade självhjälpstjänster som är riktade mot spelberoende individer är konstigt nog inte spelberoende i sig utan människor som är på väg in i ett spelberoende. Vilket var något som informanterna uppmärksammade för oss. På det viset förstod vi att det borde finnas olika typer av självhjälpstjänster som kan hjälpa människor i olika stadier av spelberoende. Något som dock är centralt för samtliga internetbaserade självhjälpstjänster som vi granskat är viljan hos varje individ att “själv” besluta sig för att behandla ett spelberoende.

Informanterna tycker emellertid att införandet av självhjälpstjänster hos alla spelföretag borde vara obligatorisk. Vi håller delvis med eftersom vi anser att det är logiskt att använda sig av internetbaserade självhjälpstjänster. Det är på grund av att de flesta som spelar i dagsläget

redan befinner sig på internet. Möjligheten att hänvisa till självhjälpstjänster är därför stor, dock menar informanterna att problematiken ligger i att det finns för lite intresse att utveckla självhjälpstjänster från privata företag, eftersom dessa endast vill tjäna så mycket pengar som det bara går. Vi anser därför att införandet av internetbaserade självhjälpstjänster bör regleras på antingen kommunal-, landstings- eller statlig nivå. På det sättet kommer även privata företag använda sig av dessa tjänster, vilken i sin tur bidrar till att man motverkar att fler människor hamnar i ett spelberoende.

5.4 Att påverka användaren genom design

Eftersom design påverkar ett människobeteende, Van Gorp och Adams, (2012); Tidwell (2010), är det relevant att redogöra för det i samband med utformningen av internetbaserade självhjälpstjänster. Ett tydligt exempel på hur design påverkar ett människobeteende framgick när informanterna förklarade hur uppfattningen från användarna av Playscans varningskala skilde sig åt beroende på vilken färg den visade. När varningsskalan visade röd visade även användaren en större uppmärksamhet än när skalan visade färgen gul. Det går att relatera till Van Gorp och Adams (2012) där man redogör för hur färgen röd undermedvetet indikerar fara. Vi kom således fram till att design har en stor påverkan på ett människobeteende vid användandet av internetbaserade självhjälpstjänster.

För att underlätta hur man bör designa en internetbaserad självhjälpstjänst använder vi oss av något som Rogers et al. (2011) kallar för Normans designprinciper. Dessa finns till för att utveckla en designers tankesätt för hur en bra design av en produkt borde se ut. Vi beslutade därför att använda designprinciperna som ett verktyg för att hitta det man bör fokusera på vid utformningen av en självhjälpstjänst. Vi anmärkte tidigare att Rogers et al. (2011) redogjorde för huruvida det inte kan gicka uppåt samtliga designprinciper. Istället blir man tvingad att prioritera somliga designprinciper på bekostnad av andra, det var en anledning till att vi beslutade oss för att använda de fem mest generella typerna.

För att komma fram till vilka designprinciper som har störst betydelse vid utformningen av en internetbaserad självhjälpstjänst, samt hur de påverkar beteendet hos individen använde vi oss av en existerande tjänst som fallstudieobjekt.

Informanten förklarar att deras tjänst är mycket genomtänkt designmässigt. Det läggs stora mängder tid på att utformningen ska mottagas på ett sätt som gör den lätt att uppfatta, vilket vi relaterar till den designprincip som Norman kallar för affordance. Vi gör den kopplingen eftersom affordance handlar om vilken uppfattning man får av hur någonting ska användas, Rogers et al. (2011); Hartson (2003).

Vidare förklarar informanten att tjänsten ska vara såpass enkel att det inte går att misslyckas när man använder den. Information som man tilldelar användaren måste vara greppbar, därför väljer man att dela upp det som presenteras för användaren i tre olika skikt, samtliga med en varierande detaljnivå. Det betyder att man själv får bestämma om man vill ta del av ytterligare information, vilket i sin tur bidrar till att man blir mer mottaglig till det som man ser eller läser, menar informanten. Vi uppfattar det som designprincipen constraints, (Norman, 1999), vilket betyder att olika former av begränsningar appliceras vid användningen av tjänsten.

Denna typ av begränsning betyder i det här fallet att man inte får onödigt mycket information såvida man inte är intresserad av det.

Informanten förklarar också att självhjälpstjänsterna vanligtvis använder sig av en enkel formulär för att samla in bakgrunds information om användarens spelvanor. Formulären skiljer sig inte nämnvärt något från andra typer av enkäter. Detta skapar "igenkänning" hos användaren vilket innebär att innehållet upplevs som konsekvent, det kan därför direkt relateras till designprincipen consistency, Rogers et al. (2011); Hartson och Pyla (2012).

Informanterna menar att det som presenteras för användaren i en självhjälpstjänst måste vara extremt tydlig. Dock räcker det inte att endast komma med tydlig information i form av text, vi förstod även att tjänsten måste vara inbjudande för användaren vilket även framgick under den gruppdiskussion vi genomförde med tidigare spelberoende individer. För att man ska ta till sig information i textform ska den också ha betydelse för läsaren. För att skapa den betydelsen går det att använda sig av grafiska element, menar informanterna. Informanterna upplyste emellertid att användarna missade vital information på grund av för framträdande grafiska element. Vi menar att det gäller att hitta den balansen mellan "den tråkiga grå webbplatsen" och de "flashiga grafiska elementen" för att bäst förmedla budskapet till användaren. Eftersom det handlar om den visuella presentationen av information går det att relatera till designprincipen visibility, Rogers et al. (2011); Hartson och Pyla (2012).

Feedback är en designprincip som syftar till att ge användaren vetskap om att man utfört en handling, Rogers et al. (2011). Informanterna förklarar att återkoppling i tjänsten är något som presenteras i form av en sexgradig varningsskala. Där får man en uppfattning om vilken nivå man ligger i sitt spelande beroende på sina tidigare spelaktiviteter. Den feedback som man tilldelas framstår på olika sätt beroende på vart du hamnar på den tidigare nämnda skalan. Vi anser att anledningen till att man tar beslutet för att använda en självhjälpstjänst som Playscan till att börja med grundar sig i att man vill övervaka sitt spelande för att därefter skaffa sig feedback på sina spelvanor.

5.5 Vad man bör fokusera på

Slutligen redogör vi för vad man borde fokusera på när man utvecklar en internetbaserad självhjälpstjänst. Som tidigare nämnts förklarar Rogers et al. (2011) att samtliga designprinciper är beroende av varandra. På grund av det väljer vi att dela upp designprinciperna i två segment. Det första segmentet består av tre designprinciper som vi anser har en något mindre påverkan gentemot användaren. Det andra segmentet handlar om två designprinciper vilka vi anser har den största betydelsen vid utformningen av en internetbaserad självhjälpstjänst riktade mot spelberoende individer.

Vi kom fram till att det första segmentet består av consistency, affordance och visibility. Eftersom självhjälpstjänsterna är såpass enkla att förstå och använda sig av bortfaller behovet av att exempelvis skapa svåra funktioner. Vilket betyder att uppfattningen om hur tjänsten bör användas inte behöver förklaras, utan sker på ett intuitivt sätt. Samtidigt använder sig ofta självhjälpstjänsterna av enkla formulär/enkäter, se avsnitt 4.3 – figur 4.1, som är vanligt

förekommande vilket även gör de svåra att misstolka. Tjänsten måste också vara inbjudande och tydlig för att få användaren att fastna för den, dock är det enkelt att missuppfatta grafikens innebörd om man inte läser texten, se avsnitt 4.4 – figur 4.2. Vilket visade sig vara ett stort problem enligt informanterna. På grund av det missar man den enligt oss den extremt viktiga informationen som tillkommer med de grafiska elementen, vilket leder till segment nummer två.

Det andra segmentet består således av feedback och constraints. Eftersom anledningen till att man beslutar sig för att använda en självhjälpstjänst är för att förändra sitt beteende krävs det substans i den information som tjänsten erbjuder användaren, vilket även flera informanter var överens om. För det är också den information som kommer att leda till det framtida agerandet som användaren tar. Det är därför viktigt att utvecklare av dessa tjänster har ett nära samarbete med terapeuter, ungefär som Playscan gör i dagsläget. Som tidigare nämnts har det ingen betydelse hur viktig och konkret informationen är om användaren inte väljer att ta del av den.

För att således påverka användarna krävs det att man först skapar ett intresse där viljan att söka efter ytterligare information finns. På det viset ger man användarna stora valmöjligheter att själva bedöma hur mycket och vilken typ av information man tilldelar dem. Eftersom det handlar om känslig och personlig information om en persons tillstånd krävs det att man ska ha möjligheten att själv välja vilken typ av information man är beredd att ta del av, vilket också var något som informanterna var överens om.

Utifrån det tidigare segmentet väljer vi att lägga fokus på begränsningar (constraints). Vi anser utifrån det som tidigare redovisats att utvecklare av internetbaserade självhjälpstjänster bör fokusera på mängden av information som presenteras för användaren. Vi rekommenderar att man använder sig av valmöjligheter för att anpassa innehållet, ungefär som de tre skikt informanterna tidigare redogjorde för. Därmed måste användaren av tjänsten göra ett aktivt val. Med hjälp av begränsningarna presenteras informationen i sekvensform, vilket betyder att man har valmöjligheten att antingen läsa vad som presenteras eller avstå från det.

Det aktiva valet innebär att användaren självtagande tar ett beslut om att ta del av information i form av t.ex. en bild eller text. En sådan typ av interaktion tyder på att användaren är medveten om den information som han eller hon tar del av. Vi kom avslutningsvis fram till följande: Gör man ständigt aktiva val när man använder en internetbaserad självhjälpstjänst ökar chanserna till att man förändrar sitt beteende.

6. Slutsats

Det är definitivt vanligare att en person fastnar i ett spelberoende i dagsläget. Vi har uppmärksammat hur den teknologiska utvecklingen har bidragit till att fler människor fastnat i ett spelberoende. Nätcasinon och det mobilaspelet tar över spelmarknaden allt mer. I takt med att fler börjar spela ökar också antalet människor som fastnar i ett spelberoende. När man väl är där och jagar sin nästa vinst är det som vi tidigare redogjort för mycket svårt att sluta, ett spelberoende är inget man bör ta lätt på. Därför borde det finnas hjälp tillgänglig för de personer som befinner sig i den situationen.

För att motverka den nutida problemutvecklingen är internetbaserade självhjälpstjänster ett bra alternativ. Eftersom man redan befinner sig på nätet och spelar är det också ett naturligt medel att använda sig av. Även om de internetbaserade självhjälpstjänsterna är få i dagsläget krävs det dock att de framöver utformas på ett mer genomtänkt sätt.

Upplevelsen av internetbaserade självhjälpstjänster bland användarna skiljer sig kraftigt åt, eftersom användargruppen är bred. Oavsett hur mycket man försöker går det inte att tillgodose allas behov. Därför är det viktigt att prioritera de mest betydande delarna av en sådan tjänst. Vilket gav syftet till vår uppsats.

Syftet med uppsatsen var att beskriva vilka designprinciper som har störst betydelse vid utformningen av internetbaserade självhjälpstjänster som är riktade mot spelberoende människor. Vi kom fram till följande slutsats: När man skapar självhjälpstjänster borde fokus ligga på begränsningar av den information som presenteras för användaren.

Skapar man en tjänst med begränsningar i fokus kommer användaren själv att ta beslutet: Ska jag ta del av informationen eller inte, valmöjligheten finns där. Med hjälp av begränsningarna gör man även ett aktivt val, utan att känna sig tvingad att ta del av det som man ser eller läser. I förlängningen gör ett aktivt val att du har större chans att ta till dig budskapet som förmedlas av tjänsten. Vilket i sin tur betyder att du har större möjligheter att förändra ditt beteende.

6.1 Förslag till fortsatt forskning

Med hjälp av vår uppsats går det nu att förstå vad man initialt borde fokusera på när man skapar en internetbaserad självhjälpstjänst. Vi uppmanar dock framtida forskare att vara med under processen då en sådan tjänst skapas eller testas, liknande det fallstudieobjekt vi använde oss av i vår studie. För att på det viset kunna fastställa hur användarna reagerar på de olika designprinciperna som vi redogjort för under uppsatsens gång. Ett annat intressant område är mobila självhjälpstjänster som går att använda i t.ex. smarta telefoner via applikationer. På det viset hade man haft stora möjligheter att motverka det ökade mobilspelandet. Vi inser dock att det behövs större anslag för att forska kring internetbaserade självhjälpstjänster. Innan det inträffar tror vi tyvärr att intresset för fortsatt utveckling inom området kommer att vara liten.

Referenslista

Barak, A., Klein, B., Proudfoot, J. G. (2009). Defining Internet-Supported Therapeutic Interventions. *Annals of Behavioral Medicine.*, vol.39, pp. 4-17. DOI:

[dx.doi.org/10.1007/s12160-009-9130-7](https://doi.org/10.1007/s12160-009-9130-7)

Binde, P. (2009). Vilka är de mest riskfyllda spelen? En analys av befolkningsstudier av spelproblem. Göteborg: CEFOS Rapport 2009:1

Brown, L. D., Wituk, S. (2010). *Mental health self-help. Consumer and Family Initiatives.* NY: Springer. DOI: [dx.doi.org/10.1007/978-1-4419-6253-9](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6253-9)

Ferentzy, P., Turner, N. E. (2013). *The History of Problem Gambling: Temperance, Substance Abuse, Medicine, and Metaphors.* NY: Springer.

Fern, E. F. (2001). *Advanced Focus Group Research.* CA: Sage publications. DOI:

[dx.doi.org/10.4135/9781412990028](https://doi.org/10.4135/9781412990028)

Hartson, R. (2003). Cognitive, physical, sensory, and functional affordances in interaction design. *Behaviour & Information Technology.*, vol.22., iss.5., pp. 315-338. DOI:

[dx.doi.org/10.1080/01449290310001592587](https://doi.org/10.1080/01449290310001592587)

Hartson, R., Pyla, P. S. (2012). *The UX book: Process and guidelines for ensuring a quality user experience.* Burlington: Morgan Kaufmann Publishers.

Luckor i forskning om spelberoende. 2013. *Inrikes SvD.* [ONLINE] Available at:

http://www.svd.se/nyheter/inrikes/luckor-i-forskning-om-spelberoende_8008756.svd.

[Accessed 09 April 2014].

MarketLine (2013). *Global online gambling.* Reference Code: 0199-0891.

Norman D. A. (1999). Affordance, conventions and design. *Interactions.*, vol.6, iss.3, pp.38-43. DOI: [dx.doi.org/10.1145/301153.301168](https://doi.org/10.1145/301153.301168)

Orb, A., Eisenhauer, L., Wynaden, D. (2000). Ethics in qualitative research. *Journal of nursing scholarship.* vol.33., pp.93-96.

Ortiz, L. (2006). *Till spelfriheten! Kognitiv beteendeterapi vid spelberoende.* Stockholm: Natur och Kultur.

Patel, R., Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning.* Lund: Studentlitteratur.

Ritterband, L. M., Thorndike, F. P., Cox, D. J., Kovatchev, B. P., Gonder-Frederick, L. A. (2009). A Behavior Change Model for Internet Interventions. *Annals of Behavioral Medicine.*, vol.38, pp. 18-27. DOI: [dx.doi.org/10.1007/s12160-009-9133-4](https://doi.org/10.1007/s12160-009-9133-4)

Rogers, Y., Sharp, H., Preece, J. (2011). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction - 3 ED*. NY: John Wiley & Sons.

Shih, Y., Liu, M. (2007). The importance of emotional usability. *Journal of educational technology systems.* vol.36., iss.2., pp. 203-218. DOI: [dx.doi.org/10.2190/ET.36.2.h](https://doi.org/10.2190/ET.36.2.h)

Spelberoende. 2014. *1177 Vårdguiden*. [ONLINE] Available at: <http://www.1177.se/Vastra-Gotaland/Fakta-och-rad/Sjukdomar/Spelberoende/>. [Accessed 09 April 2014].

Spelmissbrukare söker inte hjälp. 2014. *Sverige - Göteborgs-Posten*. [ONLINE] Available at: <http://www.gp.se/nyheter/sverige/1.2305193-spelmissbrukare-soker-inte-hjalp>. [Accessed 31 March 2014].

Statens folkhälsoinstitut (2010). *Internetbaserat självhjälpsprogram för spelberoende*. Slutrapport. Statens folkhälsoinstitut (A 2010:11).

Statens folkhälsoinstitut (2013). Spelhjälp på nätet kan hjälpa fler. *Slutspel*. pp. 9. Östersund: Statens folkhälsoinstitut.

Sussman, S., Sussman, A. N. (2011). Considering the definition of addiction. *International Journal of Environmental Research and Public Health.*, 8(10), pp. 4025-4038, DOI: [dx.doi.org/10.3390/ijerph8104025](https://doi.org/10.3390/ijerph8104025)

Tidwell, J. (2011). *Designing Interfaces - 2 ED*. O'Reilly Media.

Van Gorp, T., Adams, E. (2012). *Design for emotion*. Burlington: Morgan Kaufmann Publishers.

Varning för ökat spelberoende online. 2014. *Metro*. [ONLINE] Available at: <http://www.metro.se/nyheter/varning-for-okat-spelberoende-online/EVHndg!yx78tPnMhe88/>. [Accessed 09 April 2014].

What is DSM and why is it important?. 2014. *A.P.A .DSM-5*. [ONLINE] Available at: <http://www.dsm5.org/about/pages/faq.aspx#1>. [Accessed 07 May 2014].

Örnberg, J. C. (2006). Nordic gambling markets. *Journal of Gambling Issues.*, vol.18, pp. 9-29.

Bilaga I – Intervjufrågor Informant I

Informant I intervju:

1. Vad är din roll på Playscan?
2. Hur ser en arbetsdag ut för dig?
3. Hur länge har du jobbat med ID/UI?
4. Vad tycker du är mest intressant med ditt arbete?

Design och människobeteende:

1. Det är allmänt känt att design påverkar människor, därför undrar vi hur mycket vikt som läggs över hur tjänsten slutligen ska se ut för användaren?
2. Går det att nämna utmärkande “triggers” som har möjlighet att öka viljan att spela?(Ljud pling, blinkande ikoner, etc)? och använder ni några sådana vid utvecklingen av Playscans tjänst?
3. Vad anser du är det främsta tillvägagångssättet att använda sig av när man förmedlar information om en individs spelvanor?
4. Hur påstridig får man vara när det gäller interaktionen med användarna?
5. Utvecklar man UI't mot människor med ett beroende på ett speciellt sätt?
6. Vad anser du har den största betydelsen inom respektive område vid första kontakten med en spelberoende person funktioner, innehåll eller utseende? - vad bör man fokusera på?
7. Samarbetar du mycket med t.ex. beteendevetare under utformningen av er tjänst, eller finns det andra intressenter som också påverkar hur ni arbetar?

Designprinciper:

1. Hur stor vikt läggs vid förståelsen över vad man ska “göra” vid utformningen av er tjänst?
2. Hur avancerad kan er tjänst vara gentemot användarna? Finns det någon gräns som ni har satt ut för det ändamålet?
3. Förstår man vad som sker vid utförandet av en handling när man använder er tjänst? och hur visas det i dagsläget?
4. Går det att använda er tjänst på fel sätt?
5. Om ja - På vilket sätt, meddelas det iså fall att man gör fel?
6. Hur mycket vikt läggs på utformningens konsistens under utvecklingen av er tjänst?
7. Använder ni er av några typer av metaforer?
8. Vilken designprincip har störst påverkan på utformningen av er tjänst enligt dig?
9. Vilka typer av “mönster” använder ni i utformningsprocessen?

Övriga frågor:

1. Hur ser du på framtiden gällande interaktionsdesign i samband med spelberoende?
2. Finns det något mer som du vill tillägga?

Bilaga II – Intervjufrågor Informant II

Informant II intervju:

1. Kan du förklara lite kring vad ni på Playscan arbetar med?
2. Vad är din roll på Playscan?
3. Hur kom det sig att Playscan grundades till att börja med?
4. Vilka riktar sig er produkt emot?
5. Hur såg processen ut när ni utvecklade Playscans programvara?

Allmänt om spelberoende:

1. Hur ser den svenska spel marknaden ut i dagsläget?
2. När kan en människa bedömas vara spelberoende?
3. Vilka etiska faktorer är viktiga att tänka på när man utvecklar en produkt för människor i en potentiell "beroende" situation?
4. Hur regleras sådana angreppssätt i Sverige?
5. Samarbetar ni med andra organisationer som arbetar mot att stävja spelberoende?

Tekniken i samband med spelberoende:

1. När började tjänster som Playscan erbjuder och liknande system utvecklas?
2. Hur upplever du att den tekniska utvecklingen har påverkat det monetära spelet?
3. Behöver "alla" företag på den svenska spelmarknaden använda sig av spelförebyggande programvara eller andra åtgärder?
4. Anser du att mer kan göras från det tekniska hållet för att förebygga spelberoende?
5. Eftersom Svenskaspel är en statlig organisation, har ni tillgång till personinformation?

Självhjälps tjänster:

1. Vad är en självhjälps tjänst enligt dig?
2. Hur efterfrågad är en sådan tjänst i dagsläget?
3. Vems intresse ligger främst över att utveckla sådana tjänster?
4. Hur viktigt är det att budskapet från självhjälpstjänster tas emot på korrekt sätt av användarna? och hur mycket fokus bör det läggas på det?
5. Finns det flera aktörer på den svenskamarknaden som utvecklar liknande programvara?
6. Vet du något om termen E-intervention, om ja iså fall vad?
7. Vilka typer av företag är intresserade av självhjälps tjänster mot spelberoende?

Övriga frågor:

1. Hur ser framtidens spelmarknad ut om man frågar dig som arbetar på Playscan?
2. Vilka finansiärer finns det gällande spelberoende?

Bilaga III – Intervjufrågor Informant III och IV

Informant III intervju:

1. Vem är du och vad är din roll inom organisationen?
2. När grundades er organisationen och av vilken anledning?

Allmänt om spelberoende:

1. Vad är ett spelberoende?
2. När bedöms en person vara spelberoende?
3. Vilka faktorer anser du ligger bakom utvecklingen av spelberoendet hos en person?
4. Av vilka anledningar söker människor hjälp för sitt spelberoende i dagsläget?
5. Hur har utvecklingskurvan sett ut de senaste 3-4 åren för människor som söker hjälp mot sitt spelberoende?
6. Vad är enligt dig det bästa tillvägagångssättet för att stödja och i förlängningen vårda en person med spelberoende?
7. Anser du att mer kan göras för att förebygga spelberoende? (Ja/Nej) - om Ja - Isåfall vad?

Teknikens roll gentemot spelberoende:

1. Hur har tekniken påverkat spelberoende människor?
2. Är det många som söker hjälp hos er som utvecklat sina problem på grund av tillgängligheten till online spel?(Odds, Online casinon etc)
3. Använder ni er av några tekniska artefakter inom verksamheten för att stödja spelberoende personer?
4. Går det att nämna utmärkande “triggers “ som skulle ha möjlighet att öka viljan att spela?(Ljud pling, blinkande ikoner, etc). Om ja - Tror du att det går att använda sådana “triggers” för att få en individs uppmärksamhet i ett förebyggande syfte?
5. Vilket tillvägagångssätt anser du är mest lämpligt att använda sig av vid kontakt med en människa som befinner sig i ett spelberoende av någon grad? (Pop-ups, e-mail, samtal, sms). om Ja - Hur skulle det kunna se ut iså fall?

Självhjälps tjänster:

1. Vet du vad en online självhjälpstjänst är?
2. Tror du online självhjälpstjänst är ett verktyg som fungerar?
3. Vad tycker du kan få en spelande individ att erkänna för sig själv att ens beteende inte kanske är så sunt?
4. Kan ett sådant ställningstagande från en person uppstå med hjälp av online tjänster? - om Ja, vilket är iså fall det bästa tillvägagångssättet?

Övriga frågor:

1. Hur tror du framtiden ser ut för den svenska spelmarknaden samt för personer som har problem med sitt spelande?
2. Har du något mer att tillägga om det vi diskuterat?

Bilaga IV – Workshop – Diskussionsfrågor och Scenarios

Diskussionsfrågor informantgrupp I:

1. Vilken effekt tycker ni att teknikens utveckling har haft på spelandet (rent generellt och för er personligen)?
2. På vilket sätt skulle ni föredra att information kring ett potentiellt spelberoende hos en individ ska presenteras? (ex, text, grafer, bilder)
3. Har ni använt er av någon teknisk lösning för att "hjälpa" er mot att spela? (ex speltak, obligatoriskt spelkort)

Diskussionsfrågor angående självhjälpstjänster och kunskapen om dess existens (vi kommer förklara vad en självhjälpstjänst är, eftersom deltagare i Workshopen kanske inte känner till det):

1. Har ni hört talas om självhjälpstjänster som går att använda online?
2. Har ni använt er av självhjälp tjänster online någon gång? På vilket sätt fungerade den iså fall?
3. Om ja - Hur fick ni iså fall reda på att den tjänsten existerade?
4. Om ni någon gång i framtiden använder er av en självhjälpstjänst, vad skulle då vara viktigast för er gällande dess funktioner, innehåll och utseende?
5. Tror ni iså fall att utformningen (ex, grafiken av funktioner, innehåll eller utseende) har en stor påverkan på er vid en framtida användning av en sådan tjänst? om Ja - några ex?

Scenarios om "designprinciperna" och hur de fungerar, ur en användares perspektiv:

Scenario inledning:

Ponera att ni beslutat er för att använda en självhjälpstjänst online, ni befinner er i ett läge där ni behöver stöd av något slag mot ett spelberoende. Ni börjar att söka efter en sådan tjänst och hittar en sida som erbjuder det ni är ute efter. Efter att sidan laddats upp och gett er en första anblick av vad som erbjuds så lägger ni märke till...

Scenario 1: Att sidan som visas är väldigt enkel, det första ni ser är information kring spelberoende. Olika tillvägagångssätt för att kontakta människor som kan hjälpa er presenteras i form av telefonnummer, email samt länkar till andra internetsidor som går att använda sig av.

Bortsett från det här så finns det inte mycket mer ni kan göra på sidan.

Scenario 2: Att det inte finns någon som helst information kring spelberoende, istället erbjuder sidan en frågeformulär som har fastställda svar. Den fylls i med hjälp av ert pekdon (mus), frågeformulären innehåller olika påståenden där ni måste bedöma er nuvarande situation i förhållande till era spelvanor.

Ni kan där välja på en skala mellan 1-10 hur ni anser att er situation ser ut. Efter att ni gjort klart formuläret så presenteras det ett analyserat resultat över vilken situation ni befinner er i.

Resultatet kan presenteras i form av : 1. Diagram 2. Text 3. Bild

Scenario 3: En mycket interaktiv sida där ni kan utföra en rad olika handlingar, bland annat finns det en chattfunktion där man i real-tid kan ställa frågor till personer med expertis inom området, men också interaktiva videos där det förekommer mycket animationer och illustrationer som ska bidra till att hjälpa er, det presenteras en virtuell tour där man blir mer bekant med hur processen för att få hjälp mot ett spelberoende ser ut och går till.

Slutligen får man ett valfritt alternativ där man kan bifoga sin e-mailadress eller telefonnummer för att senare bli kontaktad av kvalificerade rådgivare.



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Workshop

Forskning mot spelberoende ur ett tekniskt perspektiv

Hej!

Vi är två studenter som heter Robert och Viktor, som studerar vid Göteborgs Universitet hos Institutionen för tillämpad informationsteknologi.

Vi vill genomföra en workshop med er för att forska om det existerar ett samband mellan design/utformning av en självhjälpstjänst, och hur den på bästa sätt ska konstrueras för att stödja spelberoende individer.

Vår forskning syftar till att förbättra utformningen av självhjälpstjänster så att de på ett bättre sätt kan hjälpa människor som ligger i riskzonen för att hamna i ett spelmissbruk.

Under workshopen kommer vi ta upp följande ämnen:

- Diskussionsfrågor angående teknikens innebörd gentemot spelberoende.
- Diskussionsfrågor angående självhjälpstjänster och kunskapen om dess existens (vi kommer förklara vad en självhjälpstjänst är om man nu inte vet det).
- Samt gå igenom några scenarior där vi försöker ta reda på hur den bästa designen för en självhjälpstjänst ska se ut.

Inga personliga frågor kommer att ställas under workshopen, det är enbart era generella uppfattningar och erfarenheter som vi är ute efter.

Vi hoppas på att ni vill bidra med er kunskap för att på bästa sätt hjälpa oss att ta reda på hur en framtida utveckling av självhjälpstjänster ska utformas.

Med vänliga hälsningar

Robert och Viktor