

Minnesanteckningar parallella seminarier 2 juni

Tid: 15:45 – 16:50

Seminariehållare: Lars Svensson

Uppföljning av föreläsningen

” Internet, Interaktivitet, Interaktion och framtid”

Lars inleder med att ta upp begreppet ”Användarvänlighet” (Ease – of - use)

- Lars menar att det kan finnas komplement till synen på användarvänlighet när man bygger olika former av IT-stöd/webbplatser. Man kan i större utsträckning anlägga begreppet joy – of – use för att på ett bättre vis väcka användarnas intresse.
- Lars tar som exempel upp WordPerfect- användarnas entusiasm inför sitt program/system till skillnad från MsWord- användarna.
- Vi tenderar idag att gå ifrån användarvänlighetsperspektivet och istället applicera synsättet joy – of – use, speciellt inom ”ungdoms-relaterade” webbplatser.
- Användarna upplever att det finns något ”roligt” i att leta sig till olika funktioner istället för tanken om det ”perfekta gränssnittet”.
- I början/mitten av nittiotalet talades det mycket om intelligenta gränssnitt (som lärde sig vad användaren ville ha), detta är dock inte lika populärt idag.
- Guider av olika slag upplevs användas överdrivet mycket, ett exempel på detta är MSWords funktion ”Gemet”.
- Det handlar egentligen om hur vi som användare själva kan styra systemen och hur vi låter oss styras av systemen. 24-timmars myndigheten är den stora utmaningen i detta sammanhang. Hur kan vi öka tillgången för grupper av användare som idag inte har möjlighet att tillgå olika tjänster. Exempelvis WAI-anpassade webbsidor. Skattemyndighetens ”fråga-svar-system” var ett exempel som diskuterades.
- Internkativa lösningar kan oftast upplevas positivt av användaren. Man upplever en dialog och ej endast informationsförmedling/ informationsinhämtning. Samtidigt ska man i möjligaste mån förebygga interaktion-overload.

Datum
2004-06-07

- En annan fråga som diskuterades är hur man etablerar förtroende mellan den som publicerar information och den som inhämtar den. Och hur förhåller man sig egentligen till interaktionsmöjligheten?
- Kundtjänst-funktionen är en del av 24-timmars myndigheten, men frågan är om man ska ha möjlighet att få svar på sina e-post frågor klockan 03.00 på natten? Många ställer sig frågande till detta.
- Man upplever redan idag volymproblematik med e-posten som arbetsredskap, hur blir det då om man som användare kan kräva ett svar nattetid?
- Vidare diskuterades att spannet är stort mellan de organisationer/ myndigheter som har väldigt "bra" webbplatser samt de som har väldigt "dåliga" webbplatser. Men även vad som är *nödvändig* information och vad som är *mervärde* för användarna.
- Tänker vi för mycket på användarvänligheten kan vi begränsas i vår upplevelse och kreativitet. Man kan inte bara tänka på nyttan, det måste finnas lite nöje med i bilden också. Vi måste tilltala användarna.
- Emellertid måste vi veta *vad* vi vill göra, inte ge publiken det vi tror de vill ha direkt. Webben måste planeras och struktureras, däremot kan vi inspireras av användarna.

Litteraturtips från Lars Svensson:
Planet Internet, Studentlitteratur, 2000 (Braa, Kristin et al.)