

1997



1998



1999



2000



2001



2002



2003



Användbarhetsstudier

- "Vad vet vi om användaren, och hur kan vi utnyttja det för att förbättra designen?"
- Omvända användarstudier: vad vet vi om designen och vad kan vi lära oss om användarna och hur de förändras?

Vad lär oss designen om användaren?

- Yahooexemplet som utgångspunkt
 - Informationsmängden ökar brant.
 - Tjänster blir allt vanligare.
 - Webbplatserna blir alltfler.
 - Social cues som brusreduktion

➤ *Nästa generations användare är brusksadade och lider av information overload.*

Användbarhetsstudiernas död

- Nielsen Netratings
 - Har publicerat 207 guidelines om hur e-handelssajter skall se ut.
 - Vid undersökningar visar det sig att 51% av dessa guidelines fortfarande ignoreras.
 - 56 procent av alla köp på e-handelswebbplatser misslyckades i NNs undersökning.
 - Betyder detta att om vi följer rekommendationerna så får vi fler köp?

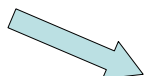
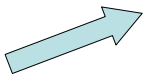


Förväntningar och beteenden

- Bernards oanvändbara användbarhet
 - Bernard, Michael” Examining User Expectations for the Location of Common E-Commerce Web Objects.” (Usability News 2002)
 - UIE-studie av beteendeförändringar: handlade användarna mer på sajter som uppfyllde Bernards iakttagna förväntningar? Nej!
- *Nästa generations användares förväntningar motsvarar inte hennes beteende – lita inte bara på vad de säger, se vad de gör!*



WWW - en fluga?



WWW- en fluga?

Top 10 Internet Applications, November 2002
U.S. Combined Home & Work

Internet Application	Unique Audience (000)	Active Users %	Time per Person (in minutes)
Windows Media Player	41,452	31.2	0:36:31
ACL Instant Messenger	27,940	21.0	3:41:51
RealOne Player/RealPlayer	27,226	20.5	0:18:25
MSN Messenger Service	22,721	17.1	1:35:46
Yahoo! Messenger	15,985	11.7	2:38:01
Koala	14,985	10.6	2:33:37
Apple QuickTime	14,004	10.5	0:06:33
Delia	11,628	8.8	0:54:41
Whirl2	10,304	7.8	0:04:33
ACL Compressions	10,065	7.6	0:12:34

Source: Netwatch/Netbase

WWW – en fluga?

- Siffror visar tydligt att andra applikationer än webbläsaren spelar större och större roll.
- Få företag har dock en genomtänkt strategi för att synas i en mångfald olika applikationer.
- Mångfalden av apparater är inte heller något som de flesta har en genomtänkt strategi för.
- *Nästa generations användare kommer att möta dig på platser som du inte förväntat dig, i medier som du inte anat och med apparater som du inte känner till.*

Bredband, bloggar och användaren som avsändare

- Nya trender visar användare som avsändare
- Bloggen och Wiki som fenomen
- Bredbandet förändrar användaren

Blog!



Blogosfären

- En tydlig trend idag är att allt fler skapar eget innehåll på nätet, allt oftare.
- Bloggen – webbbloggen – har blivit fokuspunkten för detta fenomen.
- Blogger.com – den kanske mest populära sajten – har nu över en miljon användare, som var och en kan ha flera bloggar...

Bloggad tillbaka till Mississippi



Wiki



Bredbandets apostlar



- Bredbandsanvändarna ökade med 59 procent i USA förra året. De är nu över 30 miljoner (bredband i USA är över 256 k...)
- Även här hemma ökar det snabbt.
- Bredbandet möjliggör större produktion av eget innehåll!



Bredbandets apostlar

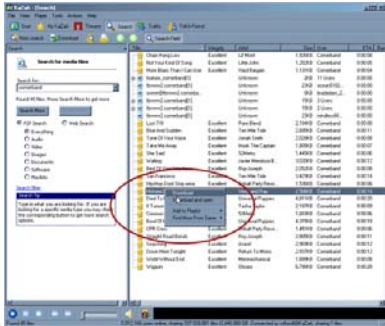
- PEW Internet and American Life Project undersökte bredbandsanvändare och fann tre skillnader:
 - De bidrar mer
 - De gör fler olika saker
 - De använder nätet oftare
- *Nästa generations användare kommer att ha mer bandbredd och därmed att kräva snabbare och mer interaktion. De är lika mycket sändare som mottagare av budskap. Deras tolerans minskar med bandbreddens ökning, de kommer att meddela andra om sina erfarenheter omedelbart via sina bloggar... Om dina kunder är always on – vad betyder det då för dig?*



Nästa generations användare – unga nu!



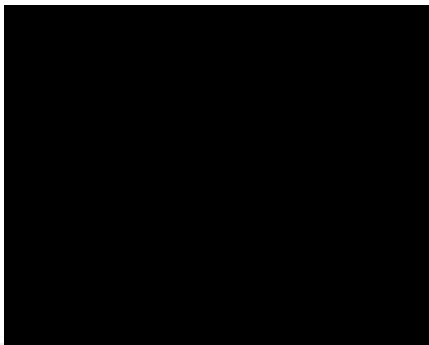
Nästa generations användare – unga nu!



Nästa generations användare och spelens framtid

- En undersökning i Sydostasien i januari rapporterade att e-handel numera är mindre viktigt än on-line spel för Internets framtid. I regionen spelar 35 procent av användarna spel, men endast 19 procent handlar på nätet.
- Spel omsätter idag mer än biografindustrin

Nya värden – nya världar



Nästa generations användare är...

- Bruskadade med uppmärksamhetsunderbrister
- Opålitliga
- Överallt – i alla medier och apparater
- Försedda med enorm bandbredd
- Vana vid att umgås i spel och nya världar



Men...

- ...förändringar sker långsamt
 - ...det viktigaste är fortfarande att svara fort på e-post
 - ...man måste skilja mellan elit användare och användare i allmänhet
- *Ingen anledning till panik, utan bara till lätt oro...*



Presentationens data

- Presentationen tillgänglig på bloggen:
www.ehandelskammaren.nu
- Kontakt & feedback:
 - Nicklas Lundblad, nicklas@skriver.nu
- Vidare läsning? *Social Consequences of Internet Use* (Katz & Rice).
