

# Trådars påverkan i chattapplikationer och hur de ska designas

POPULÄRVETENSKAPLIG SAMMANFATTNING AV *Arvid Bengtsson, Filip Tran*

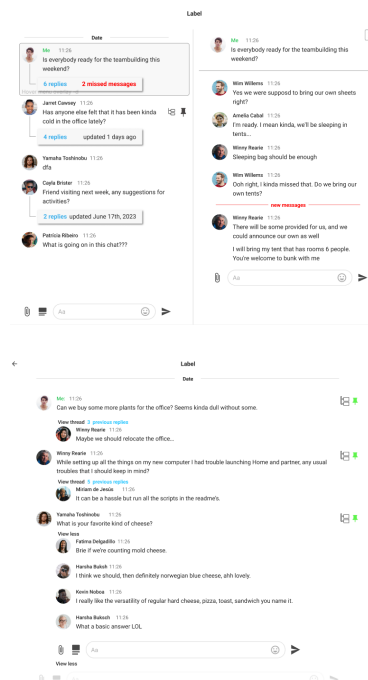
CHATTGRUPPER MED MÅNGA MEDLEMMAR KAN BLI STÖKIGA AV FLERA OSAMMANHÄNGANDE KONVERSATIONER SOM HÅLLS UNDER SAMMA TID. VI HAR UNDERSÖKT HUR INTRODUKTIONEN AV CHATTRÅDAR KAN UNDERLÄTTA DENNA SORTS KOMMUNIKATION OCH HUR DE SKA DESIGNAS FÖR ATT VARA EFFEKTIVA.

Chatapplikationer används i nästan varje arbetsplats och det introducerar en del problem när många användare försöker kommunicera med varandra samtidigt. Hur särskiljer man mellan två konversationer som pågår parallellt och vilka meddelanden som tillhör den ena konversationen eller den andra? En lösning som möjligtvis motverkar det är trådar, en funktionalitet som grafiskt kopplar svar till den ursprungliga meddelandet och organiserar meddelanden.

För att undersöka om det var någon efterfrågan av trådar eller en funktion som införde en liknande koncept, genomförde vi i vårt examensarbete först en evaluering av Telavox egna chattapplikation. I den undersökningen upptäckte vi att det saknades funktionalitet som orsakade frustration hos användaren. De främsta var att man inte hade möjligheten att redigera eller ta bort sina egna meddelanden som man har skickat och att svara på meddelanden genom att skriva @ följt av användarens namn. Efter evalueringen genomförde vi en undersökning för att se om det fanns efterfrågan för trådar där resultaten tydde på att trådar var önskvärdt.

Processen därefter var en process som är centrerad kring användaren d.v.s. en användarcentrerad process där vi skapade prototyper, design exempel, baserat på resultaten från undersökningar där användaren är inkluderad i. I vår första iteration kom vi fram till två design, en segregerad prototyp och en inlinje prototyp. Dessa två testades av användare om deras funktionalitet och utseende för att hitta förbättringar och hur de påverkar textkommunikation och arbetseffektivitet. I nästa iteration förbättrades de två prototyperna som användes i första iterationen för att få användarnas åsikter om ändringarna, samt den nya funktionaliteten som tillät användaren att spara trådar för att snabbare hitta tillbaka till dem. Figuren visar båda prototypernas slutdesign som användes vid testningen i iteration 2.

Resultaten från båda iterationer tydde på att trådar introducerade positiva effekter på textkommunikation.



Framför allt organiserade och strukturerade det meddelanden vilket gjorde det lättare för användaren att koppla meddelanden till konversationer och särskilja mellan två konversationer. Funktionaliteten att spara trådar gjorde det lättare att hitta tillbaka och referera andra personer till gamla trådar vilket kan uppmuntra mindre repetition av information, samt att fler konversationer sker offentligt och inte privat mellan två individer. Dessa effekter orsakade därmed en ökad effektivitet när det används på arbetsplatsen. Däremot behöver trådar implementeras på ett intuitivt och simpelt så användaren enkelt kan skapa och använda trådar. Detta kan göras genom att hålla navigationen och utseendet simpelt att förstå. Utöver det hjälper indikationer som visar vilka meddelanden som är nya samt att ge specifika färger till funktionalitet för att fånga användarens öga. Detta kan vara i form av att ha rött text för att indikera nya händelser.