A blue letter on a black background

Description automatically generated

A person carrying boxes

Description automatically generated

**Gruppe: Camilla Malling, Kristian Petersen**

**&**

**Marie Louise Simonsen**

Nærboks eksamensprojekt

Camilla Dall Malling – cammal01

Kristian Petersen - kripet02

Marie Louise Markvart Bloch Simonsen – marsim01

Multimediedesign

MMDe23S

1. semester 2023

Vejledere: Jarne Willhelm Deutnagel & Malene Patsche

xxxxx tegn

Figma:

<https://www.figma.com/files/project/174168012/eksamen--n%C3%A6rboks?fuid=1278671960790397883>

Github: <https://github.com/EASV-Sonderborg/MMDe23S/tree/main/Camilla/N%C3%A6rboks0.2>

Indhold

[1.0 Casen 1](#_Toc153806927)

[1.1 Introduktion til kunden 1](#_Toc153806928)

[1.2 Problemformulering 1](#_Toc153806929)

[2.0 Projektplan 1](#_Toc153806930)

[3.0 Design Brief 2](#_Toc153806931)

[3.1 Virksomheden og dens produkter/services 2](#_Toc153806932)

[3.2 Definition af problemet 2](#_Toc153806933)

[3.4 Målgrupper 3](#_Toc153806934)

[Primære persona 3](#_Toc153806935)

[Sekundære persona 4](#_Toc153806936)

[4.0 Produkter 6](#_Toc153806937)

[4.1 Inspiration 6](#_Toc153806938)

[4.2 Idéudvikling 7](#_Toc153806939)

[8](#_Toc153806940)

[4.3 Udforskning af varianter 8](#_Toc153806941)

[4.4 Designprincipper 10](#_Toc153806942)

[Designprincipper 10](#_Toc153806943)

[5.0 Konklusion 13](#_Toc153806944)

[Referencer 14](#_Toc153806945)

[Bilag 15](#_Toc153806946)

# 1.0 Casen

## 1.1 Introduktion til kunden

Nærboks er en virksomhed, der har fysiske pakkebokse placeret rundt omkring i Danmark og en der tilknyttet applikation der giver brugere mulighed for at hente pakker de har bestilt til pakkeboksen.

Deres nuværende situation er at brugerne udviser utilfredshed overfor appens design og brugervenlighed. Der er for mange brugere der ringer til support med problemer når de står ved boksene for at afhente deres pakker. Nærboks har beskrevet 5 hovedproblemstillinger som de ønsker løst:

* registrering og login er vanskelig vanskeligt
* at finde pakkeboksen
* vejledning af hvilken låge der åbner
* optimering af “åben låge” knap
* valg af rumstørrelse ved returnering

Kravene til den digitale løsning er at designet skal være venligt og overskueligt. Desuden har vi valgt at have fokus på login og registrering af bruger.

## 1.2 Problemformulering

Hvordan kan Nærboks appen, specifikt loginskærmen redesignes, så den er nem og overskuelig for specielt førstegangsbrugere?

# 2.0 Projektplan

Hele vores projekt startede med vores empathy map. Vi skulle have en klar vision for hvem der var de primære brugere af appen, hvad har de brug for, hvad har de ikke brug for osv.  
For at kunne designe en app til en given målgruppe, skal vi først kende den målgruppe og deres forventninger.  
Vores empathy map har 2 brugere som er stik modsatte. Jesper (repeat-user), som er meget teknisk begavet, og Søs (first time-user), som har nogle tekniske vanskeligheder. Her skal vi have Søs i fokus, da det er vigtigt at appen er nem at bruge for first-time users.  
Da vi var klar over hvilken bruger appen skulle designes til, kunne vi gå i gang med at finde inspiration.

Inspirationen blev frit fremdraget fra alle i gruppen, her var ingen begrænsninger. Det meste af vores inspiration fandt vi fra Postnords app og dribbble.com. Vi blev alle hurtigt enige om, hvilken stilretning vi ville gå i.

Da vi nåede til wireframing, var der stadig frit slag i forhold til layout. Alle i gruppen lavede hver deres wireframe layout ud fra den inspiration vi havde fundet sammen. Det var også her det gik op for os hvilke skærme og funktioner der var brugbare, og hvilke der faktisk var helt unødvendige. Vores største udfordring var ikke at huske alle bruger funktionerne, men tværtimod at fjerne alle de funktioner der ikke ville blive brugt.

I vores design havde vi en klar retning vi skulle gå i. Vi gik alle i gang med hver vores skærme, og havde lavet farvekoder for både knapper, tekstfelter, baggrund osv. På den måde kunne vi sikre ensretning gennem hele vores design, da vi til sidst skulle sætte alle skærmene sammen.

Inden vi påbegyndte kodningen, blev vi først enige om navngivningen på alle vores elementer som billeder, planlagte animationer osv. Ved at gøre dette undgår vi problemer med navngivningen senere, når vi henter hinandens kode fra Github. Vi har tidligere stødt på kode som ikke fungerer når det hele skal flettes sammen. Dette sker netop når vi ingen retningslinjer har for vores navngivning, og skal derfor bruge unødvendig lang tid på at rette navnene på alle vores elementer.

# 3.0 Design Brief

## 3.1 Virksomheden og dens produkter/services

Nærboks er en forholdsvis ny virksomhed, som er en ny alternativ løsning til pakke afhentnings. Nærboks har pakkebokse ligesom f.eks. postnord, og disse pakkebokse står rundt over hele landet. Nærboks er ejet af Nordic Infrastructure hvis formål er at skabe et netværk af Nærbokse i hele Danmark, der skulle fungere som en ny leveringsmulighed (Nærboks, 2023).

Det der gør Nærboks unikt er at alle pakkedistributører kan levere til pakkeboksene, hvilket vil sige at du som bruger vil kunne hente alle dine pakker et sted, selvom det er fra forskellige pakkedistributører (Nærboks, 2023).

Nærboks har derfor også sin egen app, som man kan bruge til at åbne, finde og benytte deres pakkebokse til at hente sin pakke. Nogle af fokusområderne ved nærboks er at fokusere på det nære, og på at gøre hvad der bedst for nærområdet. De fokuserer også på implementering af sikkerhedsforanstaltninger samt muligheden for både at afhente og returnere pakker. Det der gør Nærboks unikt er muligheden for at alle pakkedistributører kan levere til dem, hvilket gør brugen af nærbokse tidsbesparende og fleksibel.

## 3.2 Definition af problemet

Nogle af virksomhedens udfordringer har været hvordan deres nuværende design har set ud. De har ønsket at gå med et moderne og venligt design, men det blev beskrevet som kedeligt, umoderne og upersonligt.

Udover at de gerne vil gå med et mere moderne og venligt look, har de også meget fokus på brugervenlighed. Og ud fra grafen i bilag 2 kan man se at dem der bruger pakkeboksene mest, er aldersgruppen 40-49årige, hvor en også udtaler "Det er alt for bøvlet når man åbner appen for første gang" Hvilket så viser at Nærboks ikke har haft det store fokus på at gøre login-processen brugervenlig. Og ud fra følgende udtagelser fra Swipbox (Swipbox, 2023): ”Vi vil ikke samle på brugerdata. Ingen billeder eller personlige data. Kun deres telefonnummer, hvilket appen skal bruge for at virke" kan man se at de godt ved det er et problem, og derfor ønsker en bedre og mere simpel løsning for når man skal oprette en bruger.

For deres nuværende login- og registreringsside har også skabt en del problemer for brugerne, da den indeholder rigtig mange forskellige steps og at der kommer mange pop-op beskeder som forbrugeren skal forholde sig til. Dette er så skyld i at brugeren synes det bliver uoverskueligt at oprette en bruger.

En anden udtalelse (Swipbox, 2023) lyder: "Folk skal helst glemme, at de bruger en app.”  Hvilket så hentyder til at de gerne vil nå frem til en mere optimal løsning, som er nemmere og mere overskuelig for brugeren.

## 3.4 Målgrupper

### Et billede, der indeholder person, tøj, Ansigt, smil Automatisk genereret beskrivelsePrimære persona

Navn: Søs

Alder: 46år

Beskæftigelse: Hjemmegående mor

Civilstatus: Gift

Bopæl: Sønderborg

Bilag 1

Søs er en first time-user, og har ikke prøvet appen før, så at det er nemt og enkelt ville Søs sætte stor pris på.

Hun synes den teknologiske udvikling går alt for hurtigt og hader at skulle bruge nye apps/ software som hun ikke kender til.

**Hovedfokus:**

* gøre appen nem at finde rundt i og mere overskueligt
* gøre loginskærmen nemmere at komme igennem

#### Empathy map (First time-user):

*Says:*

“Jeg forstår ikke appen, det er frustrerende og for svært hvis det ikke virker på første forsøg”

*Thinks:*

Hvis det er for besværligt, giver Søs op og får enten ikke hentet sin pakke eller ringer og brokker sig til kundeservice. Hun synes appen er for besværlig.

*Does:*

Hun handler mest i fysiske butikker og ikke online, så hun har lidt svært ved brug af appen. Hun har heller ikke brugt andre lignende apps af samme grund.

*Feels:*

Hun føler sig frustreret, når hun ikke kan få det til at virke.  
Hun føler at appen er svær og navigerer igennem.

### Sekundære persona

Et billede, der indeholder person, tøj, Ansigt, skjorte/bluse/T-shirt

Automatisk genereret beskrivelse

Navn: Jesper

Alder: 33år

Beskæftigelse: Produktion i Danfoss

Civilstatus: single

Bopæl: Augustenborg

Jesper er repeat-user og bruger appen en gang imellem.

Spiller computer i sin fritid og går meget op i at kode sine egne addons til spillene.

**Hovedfokus:**

* En funktionel app uden bugs
* at man ikke behøver og logge ind

#### Empathy map (Second time-user):

*Says:*

Appen fungerer som den skal, men den er ikke intuitiv og det kan være svært at se knapperne under stærkt sollys

*Thinks:*

Han synes at appen er okay, men godt kunne være bedre.

*Does:*

Han har brugt postnord-appen, så han forstår overordnet, hvad app'en gør.

*Feels:*

Han føler at appen er relativt nemt til, men kunne forestille sig at folk uden erfaring ikke ville synes den var nemt.

# 4.0 Produkter

## 4.1 Inspiration

Et billede, der indeholder tøj, Ansigt, illustration/afbildning, clipart

Automatisk genereret beskrivelseEt billede, der indeholder tøj, fodtøj, person, kvinde

Automatisk genereret beskrivelseVores primære inspirationskilde har været Postnord appen (Postnord, 2023). Den er brugervenlig, overskuelig og har alle funktioner man skal bruge. Derudover giver appen et venligt udtryk ved brug af diverse illustrationer, så som små karakterer, varevogne osv.  
Mange nyere og “moderne” apps bruger disse grafiske illustrationer netop for at give deres app et venligt og imødekommende førstehåndsindtryk.  
Til vores inspiration for karaktererne har vi brugt hjemmesiden dribbble.com (Swipbox, 2023). Et eksempel på denne inspiration kan ses til højre og på bilag 1.  
Postnord har også benyttet sig af denne stilart og kan ses herunder:

Et billede, der indeholder dykkerbriller, solbriller, clipart, tegneserie

Automatisk genereret beskrivelse

Layoutet har vi også fundet inspiration til på Dribbble (Swipbox, 2023) og specielt i Postnord (Postnord, 2023) appen. Vores primære inspiration har været applikationer med et meget simpelt og overskueligt design:

Et billede, der indeholder tekst, Ansigt, skærmbillede, Website

Automatisk genereret beskrivelseEt billede, der indeholder Mobiltelefon, tekst, skærmbillede, smartphone

Automatisk genereret beskrivelseEt billede, der indeholder tekst, grafisk design, plakat, Grafik

Automatisk genereret beskrivelse

## 4.2 Idéudvikling

I vores empathy map har vi 2 primære brugere. Jesper, som er repeat-user der bruger appen ofte, og Søs, der er first-time user. Søs kender ikke appen, og er ikke erfaren inden for brug af mobil apps. Vores mål skal være at gøre appen nem at bruge for begge parter, men da Søs mangler brugererfaringen som Jesper har, kommer Søs til være hovedfokus for vores idé generering.  
  
Vores wireframing er baseret på den nuværende nærboks app. Vi har valgt at bruge nogenlunde samme layout, men har fjernet unødvendige funktioner. Vores wireframing indeholdt også en menu til “indstillinger” og “profil”, som vi senere besluttede os for at kassere. Disse menuer vil sjældent eller aldrig blive brugt, og da hele appens formål er at den skal være nem og overskuelig at bruge, ville dette modarbejde vores oprindelige mål. Brugeren fra vores empathy map (Søs) tilbringer kun meget kort tid inde på appen, og overflødige menuer vil bare fylde unødvendigt og skabe forvirring.

Et billede, der indeholder tekst, skærmbillede, design

Automatisk genereret beskrivelse

Derudover har vi forsøgt at gøre appen mere livlig, og give den et venligt udtryk ved brug af de illustrationer vi lavede.   
Illustrationerne blev lavet i Procreate, hvor vi startede med en prototype model. Herefter blev der lavet mange forskellige versioner, indtil vi nåede til én vi alle var tilfredse med. Modellen blev først farvelagt, da vi alle var tilfredse med versionen.

## 

Prototype ud fra inspiration:

Et billede, der indeholder tøj, skitse, tegning, Børnekunst

Automatisk genereret beskrivelse

Version 3 (færdig):

Et billede, der indeholder Ansigt, tegneserie, tøj, Modetilbehør

Automatisk genereret beskrivelse

Version 2:

Et billede, der indeholder skitse, tegning, Stregtegning, Børnekunst

Automatisk genereret beskrivelse

## 4.3 Udforskning af varianter

Rigtig mange brugere i dag benytter sig af “Darkmode” funktionen på diverse apps og devices, vi har valgt at inkludere dette ved hjælp af en media query. I stedet for at lave det til en indstilling inde i appen, er det en user preference setting på telefonen.  
Default indstillingen vil dog stadig være light mode, men hvis brugeren har indstillet deres mobil device til darkmode, vil appen også starte i darkmode tilstand.

Et billede, der indeholder tekst, skærmbillede, design

Automatisk genereret beskrivelse

Vi har også brugt lang tid på knappernes placering på skærmen, som i dette tilfælde var på startskærmen. Brugerne af appen har ikke samme håndstørrelse, derfor måtte vi finde et kompromis, der ville fungere for de fleste. Samtidig skulle knappernes tekst også give mening i forhold til deres funktion, så brugeren ikke er i tvivl om hvad knappen gør når der trykkes på den. Vi gik i gang med at lave så mange forskellige varianter vi kunne, indtil vi blev enige om en version der løste vores problem bedst muligt.  
Her skulle der også kunne skelnes imellem hvad der er et tekstfelt til at skrive i, og hvad der er en knap som kan trykkes på.

Et billede, der indeholder tekst, skærmbillede

Automatisk genereret beskrivelse

Vi valgte at gå med løsningen længst til højre, da den opfylder alle vores krav bedst. Der bedes kun brugeren at tage indstilling til 1 spørgsmål, som kan besvares med én af de to knapper. Knapperne er også placeret midt på skærmen, så folk med mindre hænder også kan nå begge knapper, uden at skulle justere deres greb på telefonen.

## 4.4 Designprincipper

### Designprincipper

#### Proximity

Gammel vs. Ny FAQ side.  
Ved vores første version af FAQ siden, blev der brugt position relative og position absolute. Dette viste sig ikke at være en særlig god løsning, da vi stødte på en masse problemer i forhold til proximity. På billederne nedenfor kan man se hvordan pilene under hver boks har forskellig afstand på den gamle, men samme afstand på den nye version.

Vi lavede derfor en ny version hvor vi valgte at bruge flexbox i stedet. Ved at bruge flexbox får vi automatisk opstillet alle vores containere lige under hinanden. Som standard laver den ingen mellemrum, hvilket får siden til at se meget sammenpresset ud. Dette fiksede vi ved at sætte en margin bottom på vores “dropdown arrows”.

Et billede, der indeholder tekst, skærmbillede, Font/skrifttype, nummer/tal

Automatisk genereret beskrivelseEt billede, der indeholder tekst, skærmbillede, Font/skrifttype, nummer/tal

Automatisk genereret beskrivelse

Et billede, der indeholder tekst, skærmbillede, Font/skrifttype, nummer/tal

Automatisk genereret beskrivelse

I en senere version, som er den vi endeligt er gået med, har vi flyttet pilen til at ligge indenfor same common region som spørgsmålet. Så det ikke længere er proximity der viser at pilen og boksen hører sammen, men common region design princippet.

*Animationer*  
I et forsøg på at få appen til at se mere levende ud, har vi inkluderet nogen animationer. Her i blandt en nærboks låge der åbner når pakkesiden åbnes,en dropdown menu hvor pilene vender sig, et loading ikon og mere.

Vi har forsøgt så vidt som muligt at lave vores animationer med CSS, da vi endnu ikke har nok forstand på Javascript animationer. Selvom Javascript har en masse brugbare egenskaber, mangler vi evnerne til at kunne fejlfinde, hvis scriptet ikke virker. Derfor har vi prøvet at undgå det, hvor vi kunne.

Ved at holde os til CSS-animationerne kan vi lettere spore os ind på diverse problemer undervejs som næsten altid forekommer.

Et billede, der indeholder Rektangel, container, pap, kasse

Automatisk genereret beskrivelseEt billede, der indeholder Rektangel, skærmbillede, design, whiteboard

Automatisk genereret beskrivelse

Låge animation

Låge animation

Et billede, der indeholder cirkel, Grafik, design

Automatisk genereret beskrivelse

Loading animation

*Common Region*

Inde på vores Hent pakke side, kan man se at vi har brugt common region, da alle pakkerne ligger inde i samme boks, og “returner pakke” knappen ligger derfor udenfor common region.

Et billede, der indeholder tekst, skærmbillede, Font/skrifttype, nummer/tal

Automatisk genereret beskrivelse

*BEM-Navngivning*

Vi har i html’en haft stor fokus på BEM-navngivning for at gøre kodningsprocessen så nem som muligt for os selv, da vi fra starten har vidst vi ville skulle kode mange forskellige sider med elementer der gik igen, som fx knapper eller input-bokse til login.

Et billede, der indeholder tekst, Font/skrifttype, skærmbillede, Grafik

Automatisk genereret beskrivelse

Som vist ovenfor har vi kaldt alle knapper i html’en det samme så de altid er stylet på samme måde.



Ovenfor ses et eksempel på en modifier class som vi har brugt til at style en af de primære knapper til at være en smule mindre/smallere end de andre. Dette er gjort fordi på den side den indgår skulle den være længere nede i det visuelle hierarki.

Et billede, der indeholder tekst, skærmbillede, Font/skrifttype, nummer/tal

Automatisk genereret beskrivelse

Tilbage knappen har her en modifier class der gør den mindre end Ok knappen. Fordi det er en modifer of ikke en unik class, tillader det os kun at ændre ved størrelsen i stedet for at skulle style hele knappen på ny.

Modifier class er også blevet brugt for at få vores loadingskærm til at virke, da den fungere ved et javascript der toggler modifer classen ”loadinder--hidden” af og på elementet ”loader” (dcode, 2022).

Et billede, der indeholder tekst, skærmbillede, Font/skrifttype

Automatisk genereret beskrivelse

# 5.0 Konklusion

Ud fra vores problemformulering kan vi konkludere at login/opret bruger skærmen ikke var optimal for førstegangs brugere, derfor har vi re-designet appen med primært fokus på login/ opret bruger skærmen.

Det har vi gjort ved at gøre login/opret bruger siden mere overskuelig og nemmere at bruge, har vi tilføjet muligheden for at bruge appen uden at oprette en bruger. Vi har tjekket kontrasten på login/opret bruger. Da det på den originale side, var det meget gråt på gråt og meget svært at læse da det hele smeltede sammen. udfra det har vi lavet større kontrast mellem knapper, skrivefelter og baggrund hvilket gør siden nemmere at læse og mere overskueligt at komme igennem.                            
For at optimere appens brugervenlighed har vi ryddet op i mange af funktionerne. Vi vidste at funktioner såsom en “Profil” og “Indstillinger” menu, ikke er noget folk vil bruge deres tid på, da de bare vil hente deres pakker. Jo flere knapper der er på skærmen, jo mere skal brugeren læse før de kan foretage en handling                
Det eneste appen oprindeligt skal bruges til, er at brugeren skal kunne hente sine pakker nemt og enkelt, uden nogen overflødige informationer og indstillinger. Vi ved fra en udtalelse fra Swipbox, så vil de ikke samle på unødvendigt data, og vil gøre det så nemt og enkelt for brugeren som muligt.

# Referencer

dcode. (15. februar 2022). *Youtube*. Hentet fra youtube.com: https://www.youtube.com/watch?v=-HS9IIuT\_Mo&ab\_channel=dcode

*Dribbble*. (4. december 2023). Hentet fra dribbble.com: https://dribbble.com/search/app-design

*Nærboks*. (18. december 2023). Hentet fra nærboks.dk: https://www.xn--nrboks-pua.dk/nordic-infrastructure/

*Postnord*. (4. december 2023). Hentet fra https://apps.apple.com/dk/app/postnord/id396871673?l=da

Swipbox. (6. december 2023). Udtalelse fra kunden. (J. W. Beutnagen, Interviewer)

# Bilag

Et billede, der indeholder person, tøj, Ansigt, smil

Automatisk genereret beskrivelse1

Et billede, der indeholder skærmbillede, tekst, collage, grafisk design

Automatisk genereret beskrivelse

2

Et billede, der indeholder tekst, skærmbillede, Font/skrifttype, diagram

Automatisk genereret beskrivelse