

Designdokument

Grupp 11 - Serw

Sammanfattning

Covid-19 har tillfälligt stängt ner förutsättningarna för fysiska upplevelser och aktiviteter. För att öka social gemenskap och bryta social isolering har vi undersökt intresset och förutsättningar för nya digitaliserade upplevelser och tjänster på Serw.se.

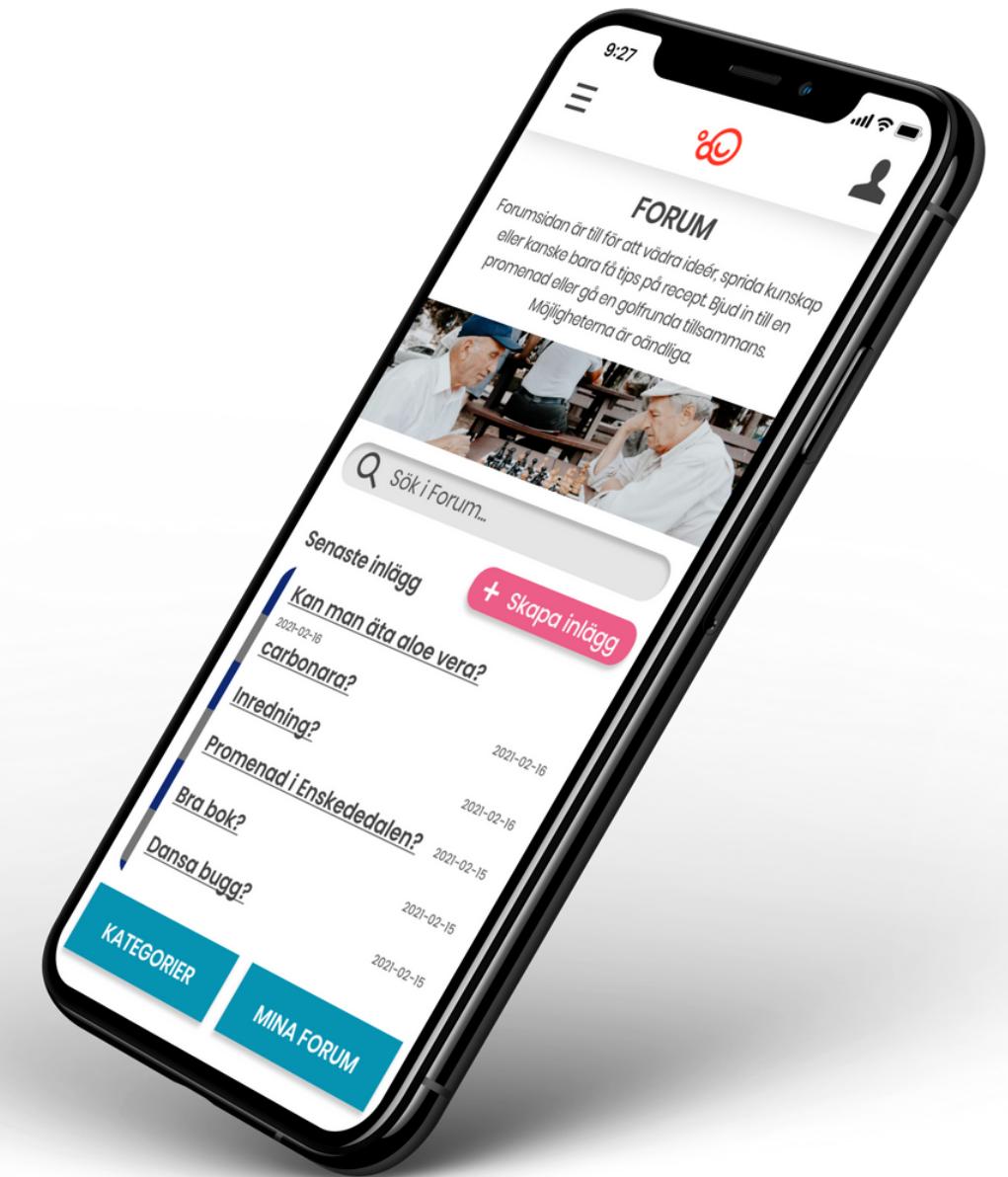
Vi har tagit fram två effektmål och en problemformulering som baseras på projektets bakgrund och användarnas behov.

Effektmål:

1. Minst 50% av Serws medlemmar ska ha varit aktiva den första månaden i någon av Serws nya digitala tjänster.
2. Öka känslan av social gemenskap.

Utifrån vår problemformulering "hur kan vi få medlemmarna att vara aktiva digitalt med sociala aktiviteter på hemsidan" och vår målgruppsanalys, har vi kommit fram till att en forumtjänst kan möta användarnas behov och våra effektmål.

Vidare har vi arbetat fram en prototyp av en forumtjänst på Serw. Vi har även genomfört användningstester för att lokalisera eventuella problem och samla deltagarnas upplevelse kring tjänsten. Feedbacken var mestadels positiv och samtliga testare klarade sina uppgifter. Vi har också funnit vissa förbättringsområden som presenteras senare i designdokumentet.



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

- 1. Introduktion**
- 2. Bakgrund**
- 3. Målgrupp**
 - 3.1 Enkätanalys
 - 3.2 Persona
- 4. Affärsplan och affärsidé**
- 5. Strategier & handlingsplan**
 - 5.1 Effektkarta
 - 5.2 Problemformulering
 - 5.3 Mindmap - Generering av idéer
 - 5.4 Forum
- 6. Tillgänglighet**
- 7. Krav**
 - 7.1 Ickefunktionella krav
 - 7.2 Användbarhetskrav
- 8. Informationsarkitektur**
- 9. Prototyp**
- 10. Andvändningstester**
- 11. Styleguide**
- 12. Rekommendationer**
- 13. Bilagor**



01

Introduktion

Det här dokumentet beskriver vår process av utvecklingen för en forumtjänst. Dokumentet är ett underlag med rekommendationer i syfte att fungera som riktlinjer för Serws vidare digitala utveckling.

Designdokumentet riktar sig till Serws grundare, medarbetare, samarbetspartners och utvecklare.



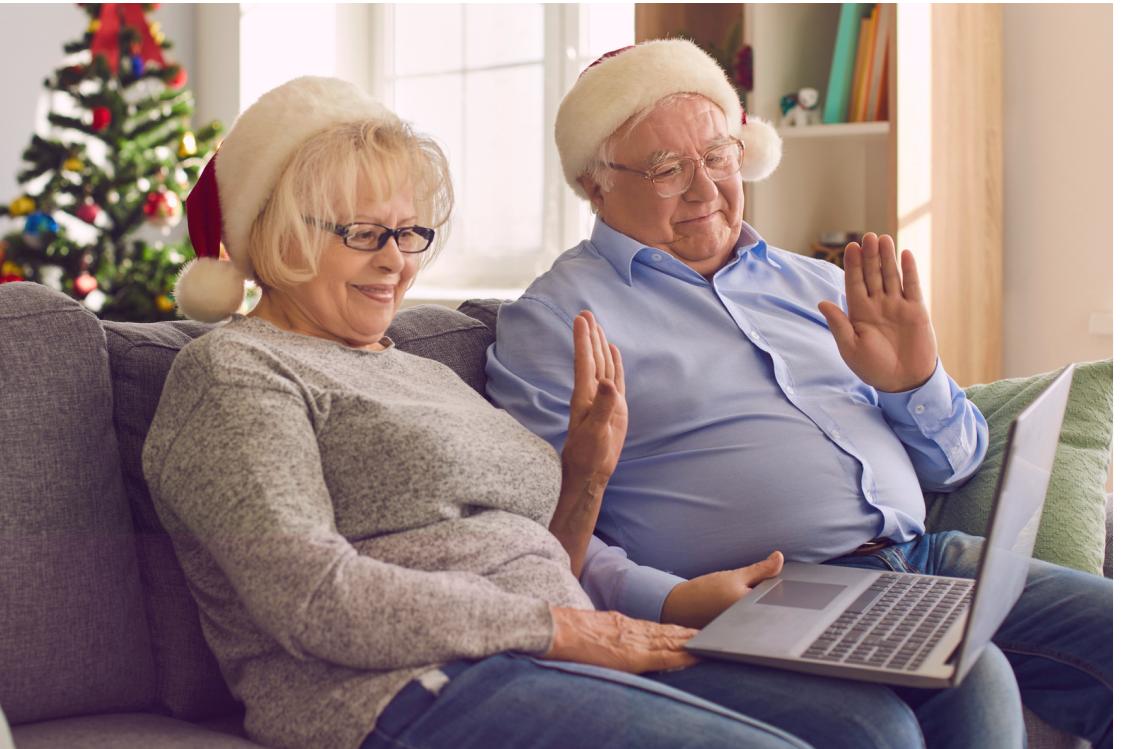
02

Bakgrund

Serw samarbetar med restauranger, företag, idrottsföreningar och kommunala verksamheter, med flera, för att erbjuda attraktiva sociala upplevelser till seniorer.

Covid-19 har tillfälligt stängt ner förutsättningarna men har tydliggjort behovet av utökade digitala möjligheter för social interaktion för seniorer.

Serw nådde ut till oss i hopp om att vi kan hjälpa till med user research för att se om det finns ett behov av några nya digitaliserade upplevelser och tjänster.



03

Målgruppsanalys



För att lära känna målgruppen har vi gjort en enkätundersökning på Serws medlemmar. Undersökningen gjordes med två utskick och berör områdena digitala vanor, sociala medier, videosamtal, digitala spel och sociala kontakter.

Första utskicket skickades till 200 medlemmar, vi mottog 46 svar. Efter analysen vidareutvecklades frågorna och vi gjorde ett nytt utskick till resterande 978 medlemmar där vi mottog 148 svar.

Av analysresultaten har vi arbetat fram en persona och identifierat möjliga användningsmål.

Läs mer i bilagor "Serw Enkätanalys (01 & 02)"

3.1

Slutsatser enkätundersökning:

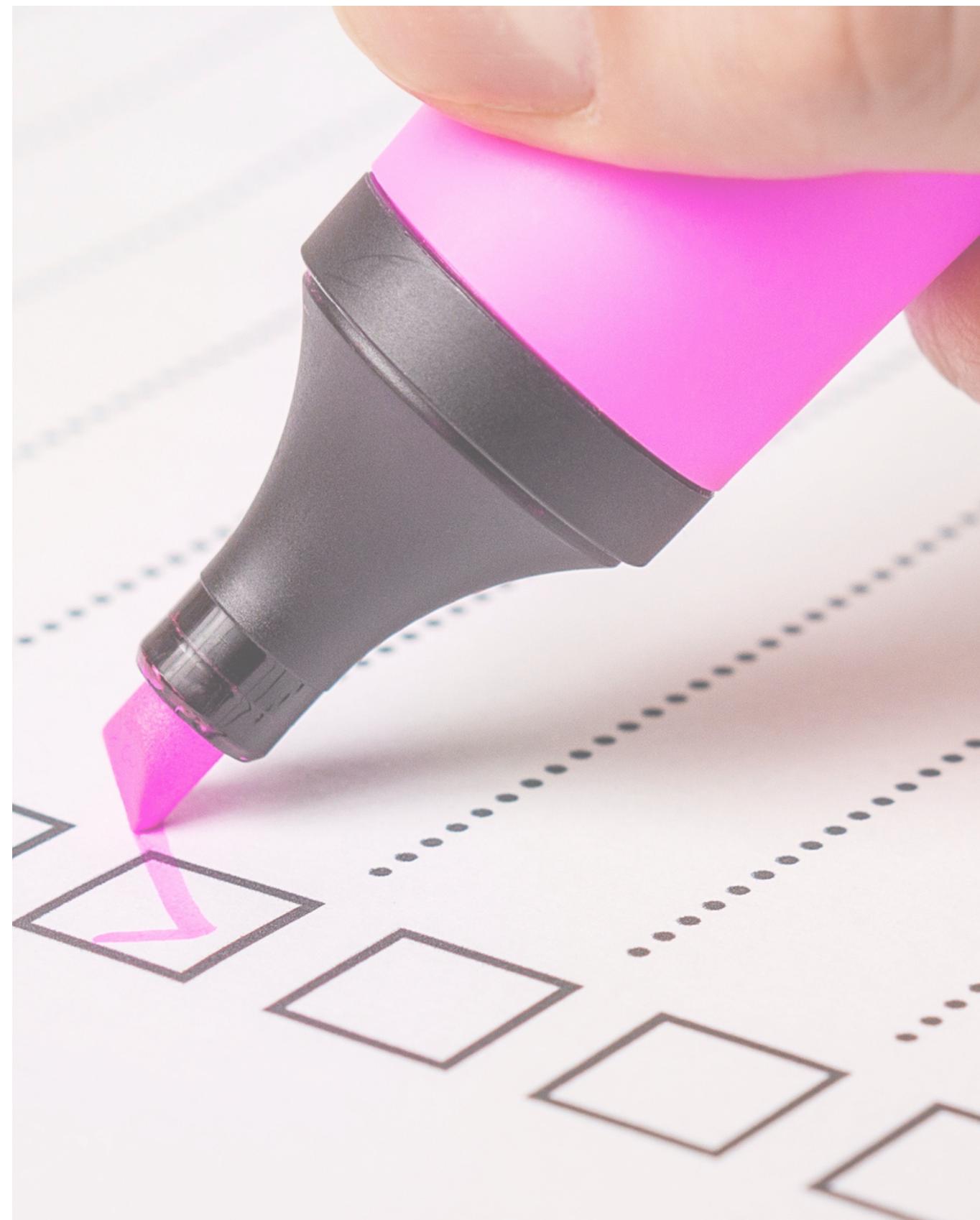
Målgruppen har en relativt stor digital vana sedan tidigare och inställningen till det digitala tycks vara positiv.

Intresset för att visuellt mötas digitalt finns där, om än inte lika stort som våra förväntningar.

Intresset för att träffa nya vänner är svagt, medan att träffa redan befintliga vänner är starkare.

Inställningen till att testa nya digitala tjänster är inte så positiv. Vilket vi tror kan bero på bristande erfarenhet.

Majoriteten är intresserade av att utöka sina sociala kontakter, främst är det kontakten med sina redan befintliga vänner som var största anledningen till att de använder sociala medier.



Persona



Berit Olsen

Berit bor ensam i sin 2:a på söder med sin katt Niklas. Berits Son André och barnbarn Zaga och Sara bor i Norrtälje och kommer därför inte så ofta och besöker på söder.

Ålder: 74 år

Arbete: Pensionär

Status: Bor ensam

Bor: Stockholm

Berit promenerar ofta med sin väninna Elionora runt kvarteren men har under Covid-19 inte kommit ut så mycket som hon hade velat.

Berit längtar efter att hitta på någonting nytt och spännande som kan utföras med säkerhet och respekt för den otäcka smittan.

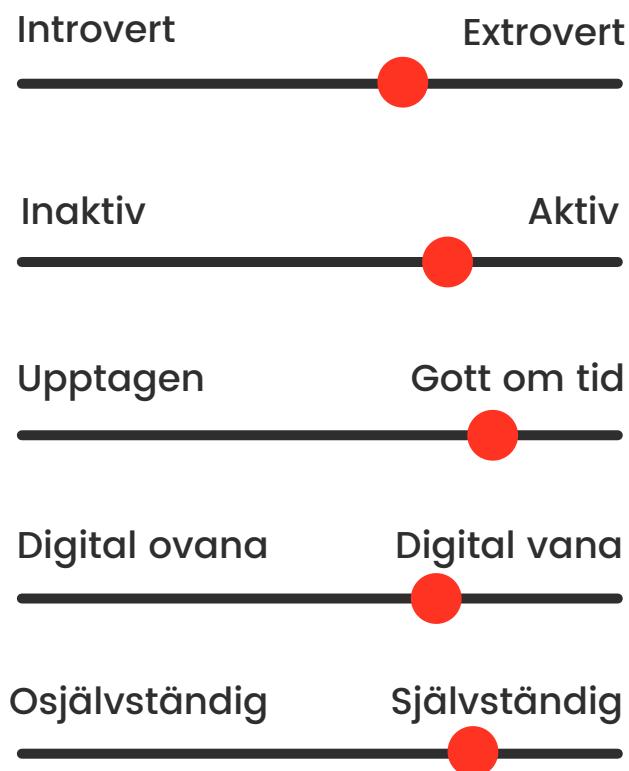
Mål

- Skriva upp sig på digitala aktiviteter
- Komma ut på en aktivitet en gång i veckan.
- Fortsätta ha en social och aktiv livsstil
- Att komma ut på minst en promenad per dag

Behov

- Öka sina sociala kontakter
- Minska känslan av social distans/isolering
- Umgås med andra
- Känna mer gemenskap

Personlighet



Sociala Plattformar



Egenskaper



Frustrationer

- Vill öka sina sociala kontakter men tycker det är knepigt att lära känna nya personer.
- Tycker det kan vara komplicerat att använda nya digitala tjänster.
- Upplever det svårt att hålla kontakt med vänner/familj under Coronatider. Känner sig ibland socialt isolerad

Motivationer

- Sätter stort värde i att kunna hålla god kontakt med familj och vänner.
- Uppskattar samvaron i grupper med likasinnade människor på facebook.
- Att känna att hon får något "gratis" Tar alla chanser hon får till att delta

04

Affärsplan och Affärsidé

Serw vill få fler seniorer att ta del av olika upplevelser och vardagsäventyr tillsammans med andra seniorer.

Serw ska arbeta för att:

"...sänka den digitala tröskeln och göra det enkelt och smidigt för såväl digitala nybörjare som de med en funktionsnedsättning"

- Serw.se



"Genom Serw ska ingen senior behöva vara ensam som inte vill vara det."

05

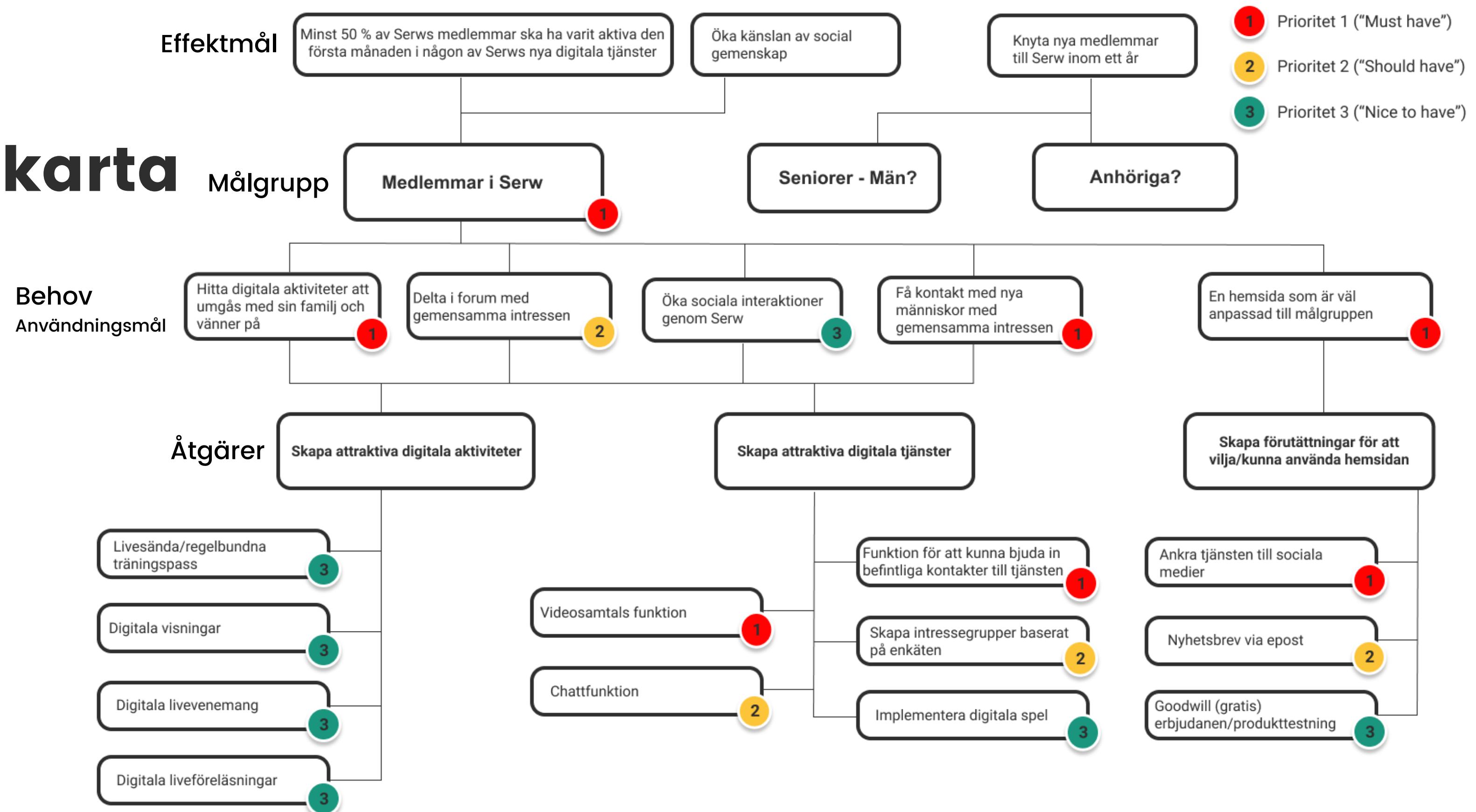
Strategier och handlingsplan

Effektkarta
Problemformulering
Generering av idéer
Forum



5.1

Effektkarta



5.2

Problemformulering

För att nå våra effektmål och möta användarnas behov har vi formulerat följande fråga:

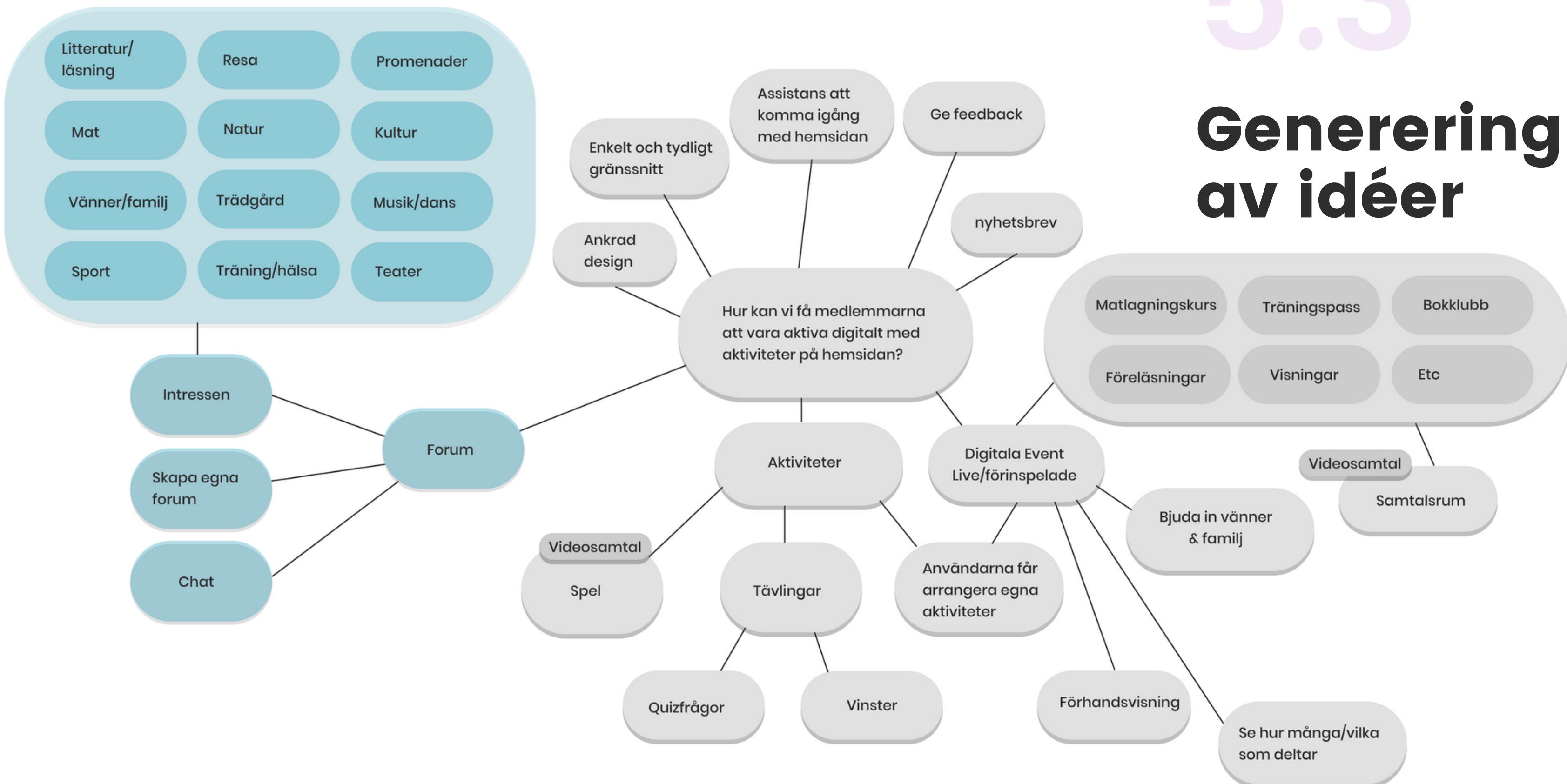
Hur kan vi få medlemmarna att vara aktiva digitalt med sociala aktiviteter på hemsidan?

Denna problemformulering genererade sedan följande idéer och visualiseras vägskälet där vi valde att fortsätta arbetet inkrementellt med Forum.



5.3

Generering av idéer



5.4

Forum

Målgruppsanalysen visade på högre digital vana än våra förväntningar. En stor andel är aktiva på sociala medier och är vana användare av chatt och email.

Målgruppsanalysen visade också att majoriteten är aktiva inom olika grupper på sociala medier.

Med bakgrund av målgruppsanalysen och utifrån idégeneringen anser vi att forum är ett bra sätt att möta användarnas behov av att öka sina sociala kontakter både med befintliga kontakter och nya, samt bryta social isolering, även när Covid-19 är över.



06

Tillgänglighet

Funktionsvariationer såsom nedsatt hörsel, sämre syn och motoriska svårigheter är vanligt förekommande bland seniorer vilket gör det extra viktigt med tillgängligheten.

Vi bedömer att WCAG nivån AA täcker målgruppens tillgänglighetsbehov utifrån de undersökningar vi gjort.

Läs mer i bilaga "Tillgänglighet - WCAG".



07

Krav

CHECKLIST



7.1

CHECKLIST

Icke-funktionella krav

Tjänsten ska följa GDPR.

Tjänsten ska följa upphovsrättslagen vid delning av material.

Tjänsten ska svara upp mot WCAG riktlinjer i tillgänglighetsplanen
(se bilaga tillgänglighet - WCAG).



7.2

CHECKLIST

Användbarhetskrav - (uppskattningar)

9 av 10 användare ska direkt hitta en intressant konversation vid första besöket på hemsidan.

Användaren ska snabbt (max 10 sekunder) hitta olika konversationer i Forum.

9 av 10 användare kan hitta notifikationer för konversationer (inom 15 sekunder).

Användaren ska kunna säga upp notiser från specifika trådar inom (max 20 sekunder).

Användaren ska kunna besvara valfri kommentar (under 5 sekunder).

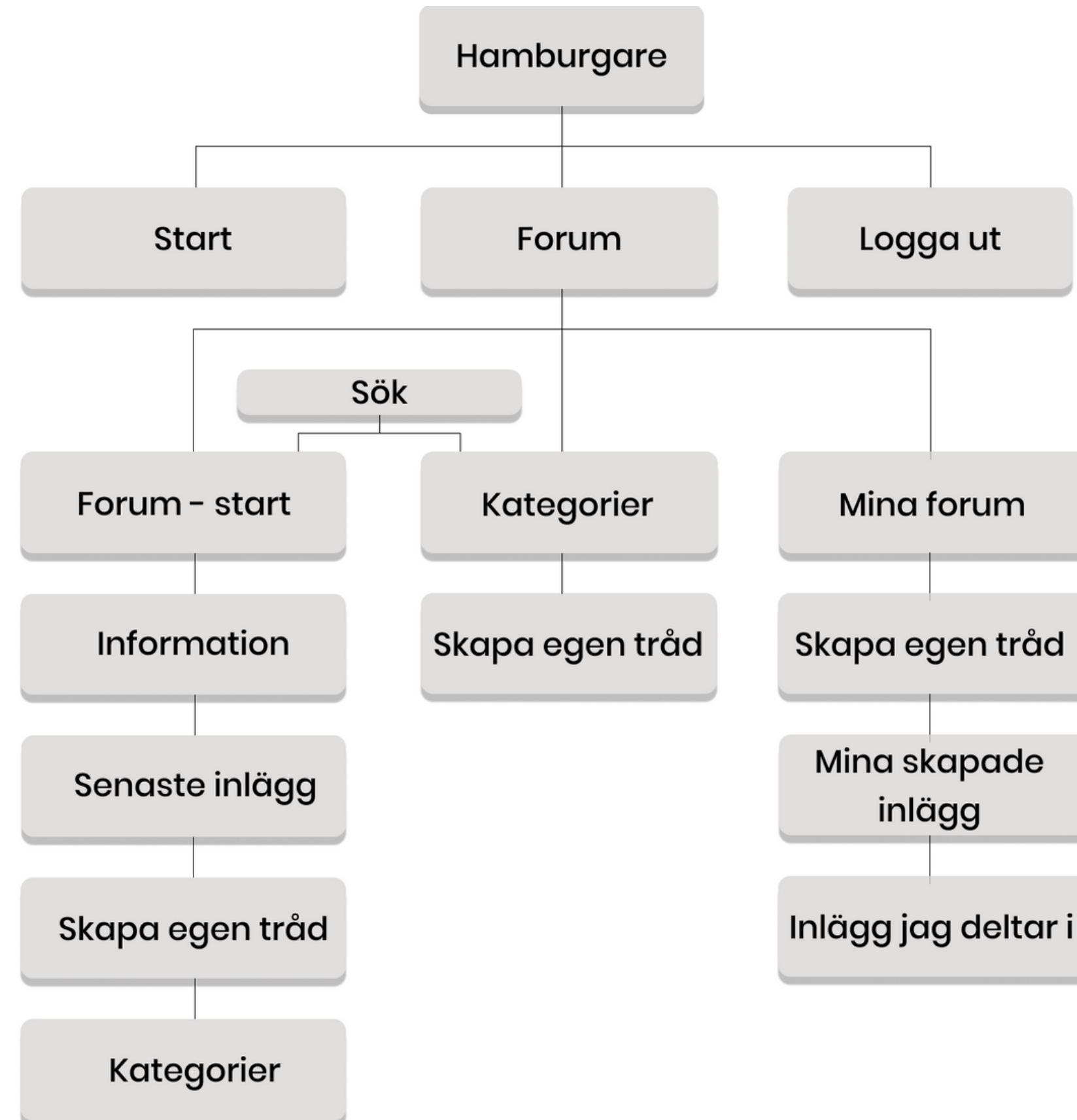
-
-
-
-



08

Informationsarkitektur

Sitemap - Forum

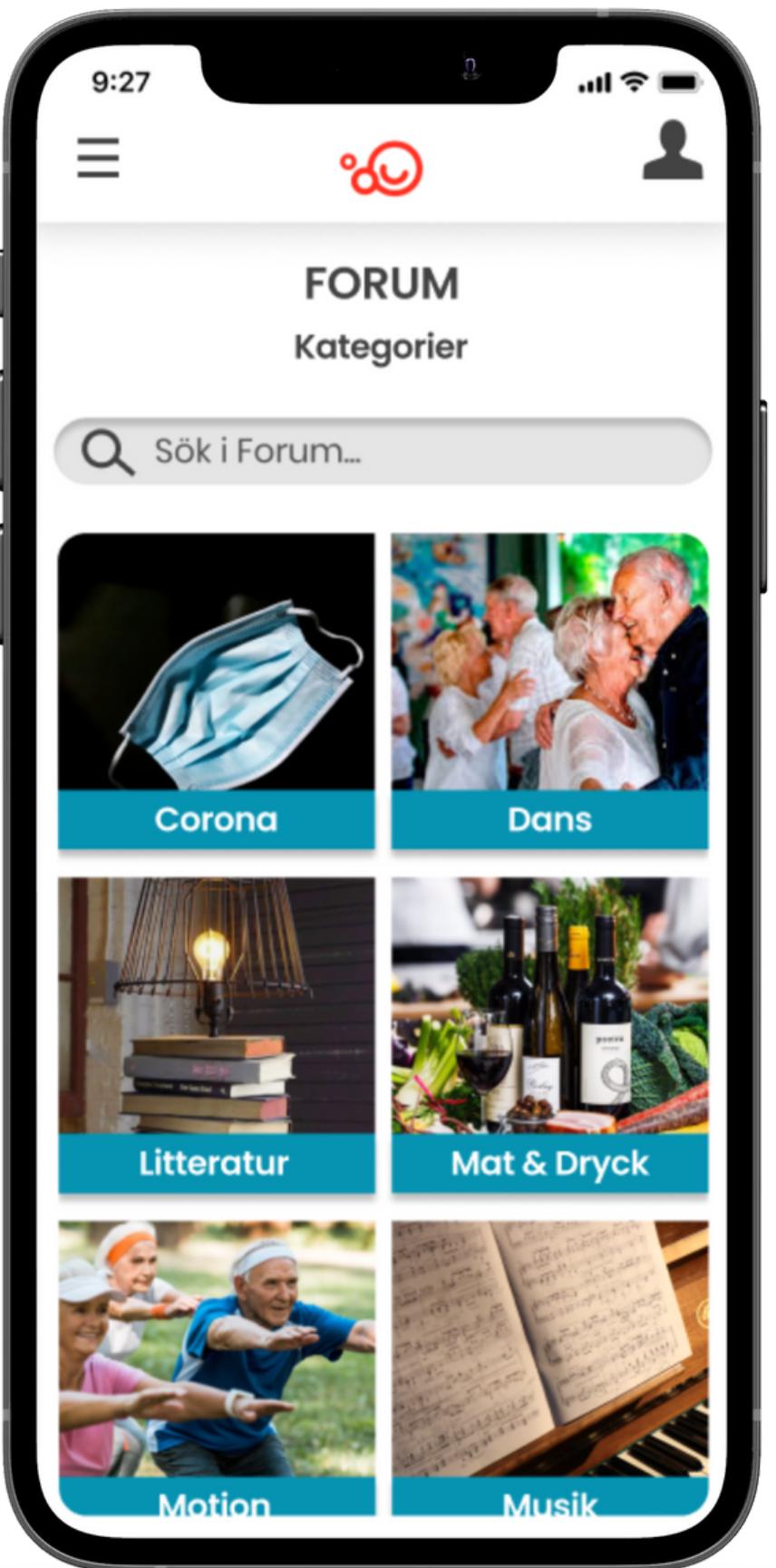


09

Prototyp

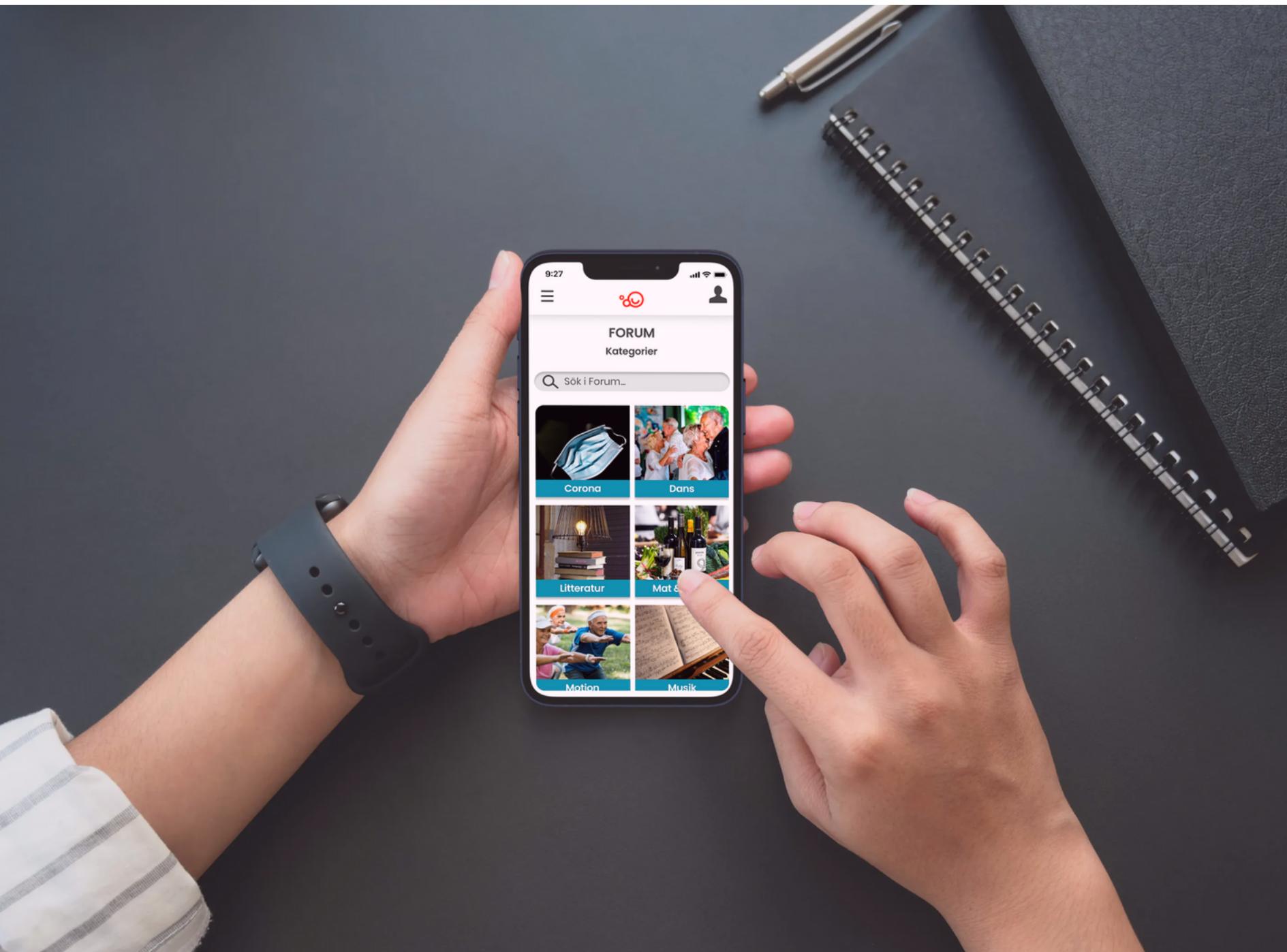
Figma-länk

Se även "Bilagor" för bifogad Figma-fil



10

Användningstester



Målet med testet var att se om Serws forum är anpassat till målgruppen. Om det var lätt att hitta på sidan, om text och knappar var tydliga samt om målgruppen förstår navigeringen.
Testet utfördes av 7 deltagare.

Läs resultat och slutsatser från användningstester i bilaga "Analysrapport av användartest".



Styleguide

Färger

#e84b3e

#162a6f

#0693b2

CTA

#ed5e88

#6d51ad

#ccc2e3

#000000

#ffffff

Gråskala

#525252

#6b6a6a

#767676

#e9e9e9

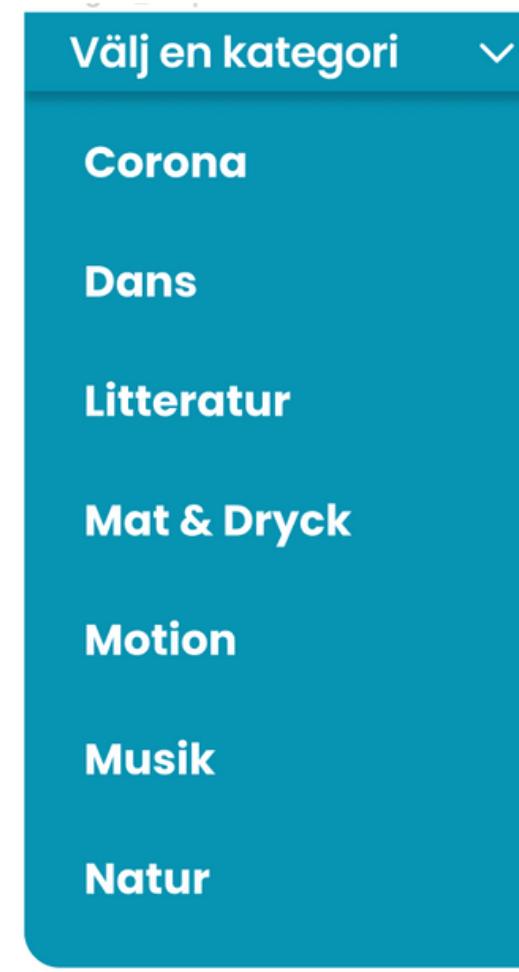
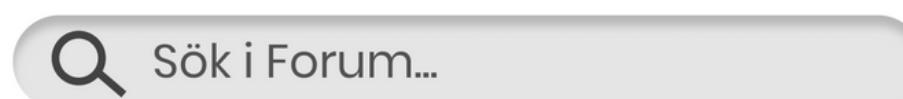
Typsnitt

Poppins | Semi Bold | pt 40

Poppins | Semi Bold | pt 24

Poppins | Semi Bold | pt 15

Dropdown och sök



Knappar



Sortera ▼



Stäng

Ikoner



12

Rekommandationer

- Tjänsten bör vara enkel att använda. Den bör endast innehålla relevant information och vara tillräckligt lättillgänglig för att fånga de med lägre motivation.
- Angra tjänsternas utformning till igenkännande sociala medier så som Facebook, Instagram och chatttjänsten Whatsapp.
- Vi rekommenderar att utföra ytterligare ett test av prototypen för att se om justeringarna utifrån användarresterna gjort skillnad.
- CTA knappar (call to action) bör vara konsekventa i både form och färg. De bör vara tydligt avskilda från övriga knappar.
- Vi såg att begreppen digitala möten och forum blandades ihop, varpå tydligare begrepp rekommenderas.

13

Bilagor

Se bifogade:

Analysrapport av användartest

Figma-fil - Prototypen

Serw Enkätanalys (01 & 02)

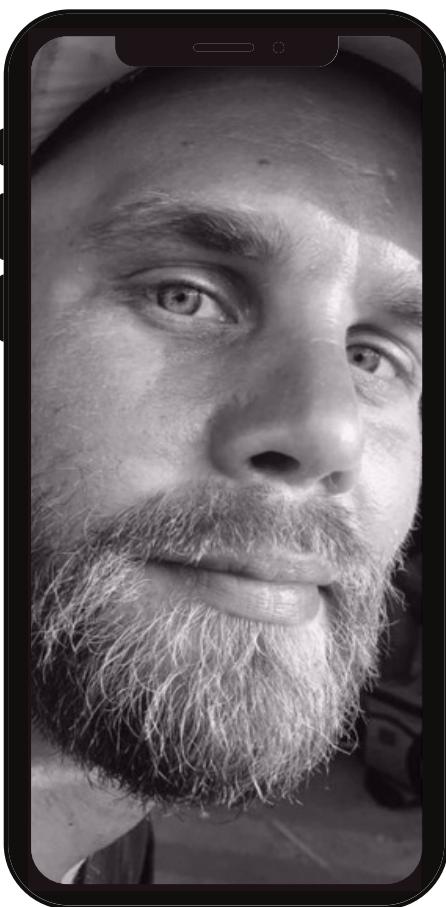
Tillgänglighet - WCAG

Se även:

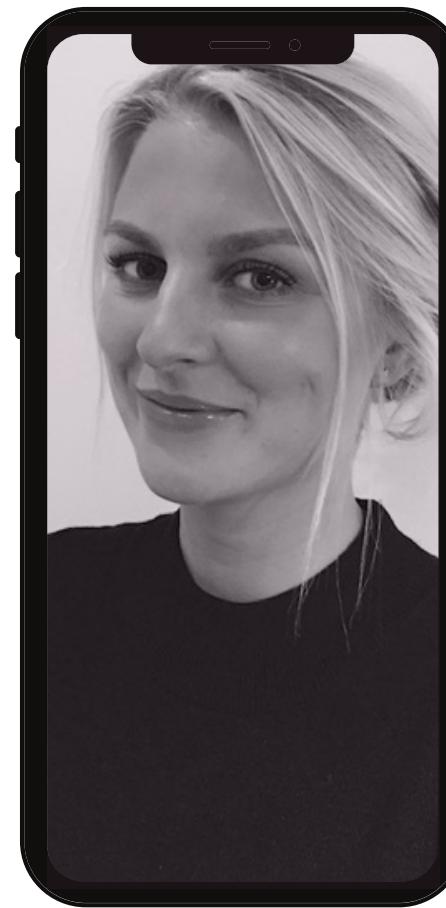
[Länk till Enkät 1](#)

[Länk till Enkät 2](#)

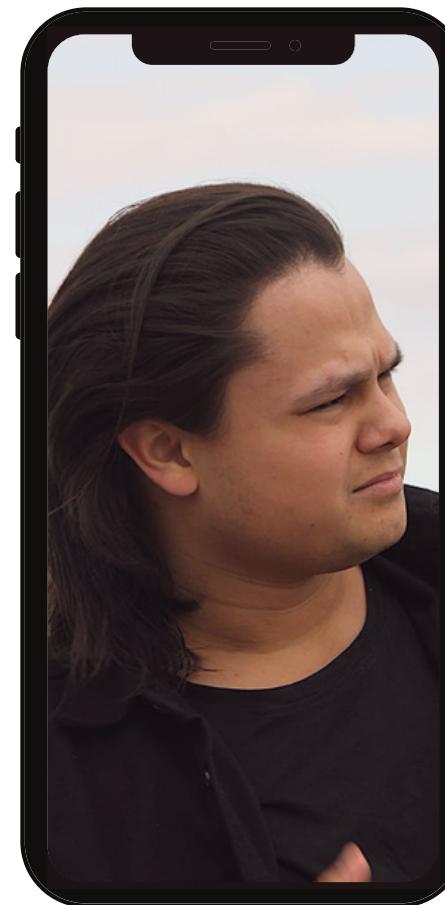
The Team



Alexander
Andresen



Elinor
Nilsson



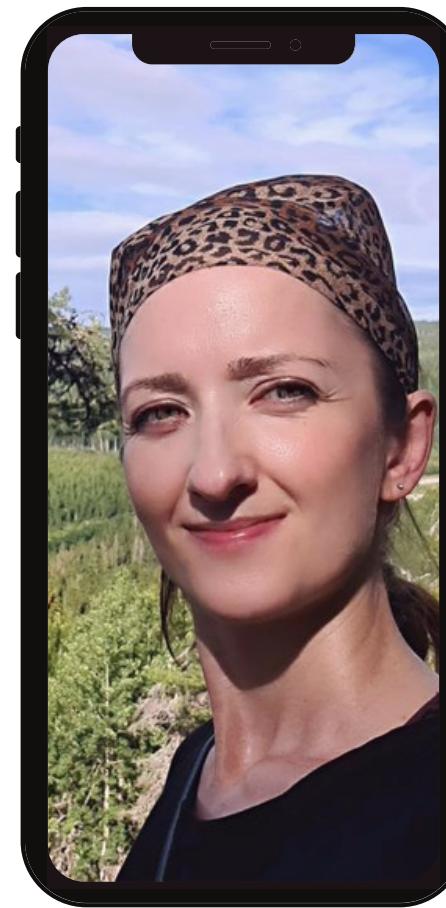
Markus
Johansson



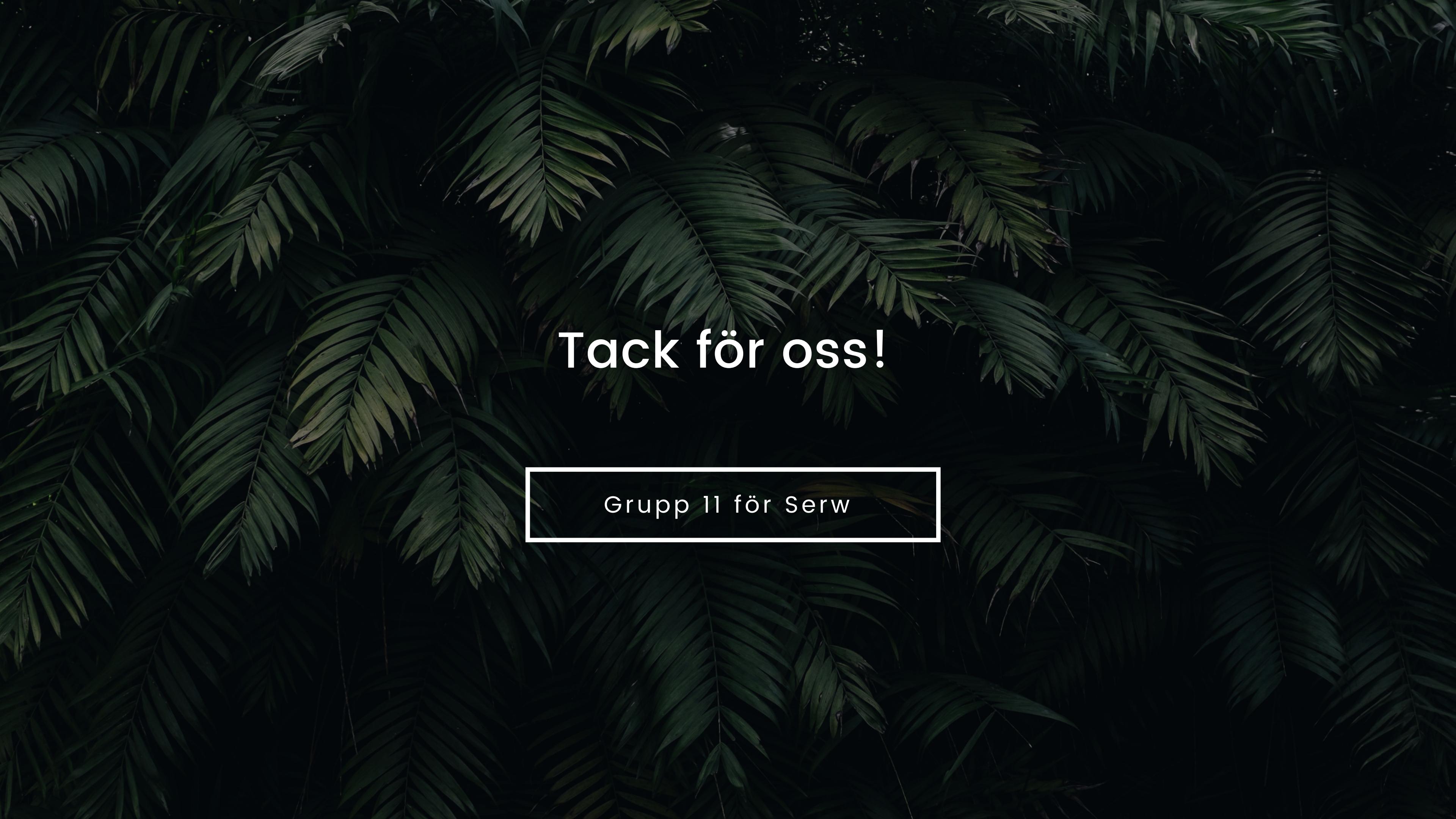
Niklas
Modig



Saga
Damberg



Zara
Ersöz



A dense background of dark green, tropical-style leaves with prominent veins, creating a lush, jungle-like atmosphere.

Tack för oss!

Grupp 11 för Serw