

# Hemsida24

Projektrapport  
Designstudio Webb  
Halmstad Högskola

Hedir Saad Khazaal

Lena Ström

Maja Olsson

Per Sonberg

Simon Turesson

## Innehållsförteckning

### Designprocessen

Bakgrund och Brief s. 3

Uppstart s. 5-6

Personas s. 6-7

Scenarios s. 7

Skisser s. 7-8

Kritiksession s. 9

Intervjuer & Enkät s. 9-10

Prototyp s.10-11

### Lösningsförslagen

Lösningsförslag 1 s. 13-14

Lösningsförslag 2 s. 15-16

### Sammanfattning

Resultat s. 18

Reflektion s. 19-20

Källförteckning s. 21

## **Abstrakt**

Föreliggande rapport syftar till att förstå användarna hos Hemsida24, en tjänst där personer utan förkunskaper enkelt ska kunna bygga personliga professionella hemsidor. Användningstester genomfördes och resulterade i två prototyper vilka löser problem som uppkom under analys av Hemsida24:s verktyg. Rapporten ger information om designprocessen och det slutgiltiga resultatet.

## **Bakgrund**

Hemsida24 är en tjänst som erbjuder ett verktyg där personer med grundläggande datorvana enkelt kan skapa sin egen hemsida. Hemsida24 har tre olika paket vilka användaren antingen betalar månadsvis eller årsvis. Alla användare kan prova på tjänsten gratis under 30 dagar och därefter väljer, enligt uppgifter från Hemsida24, cirka 20 procent av användarna att fortsätta använda verktyget och betala för tjänsten. I den brief vår grupp fick av Hemsida24 ville de veta mer om vad som gjorde tjänsten prisvärd och vilka kritiska moment som förekom. Testerna genomfördes för att ge Hemsida24 möjlighet att öka sin kundkrets och förbättra användarens upplevelse. De hade själva gjort egna användningstester tidigare, men ville få in fler tankar från ett nytt perspektiv.

Gruppen har, med den insamlade datan, arbetat fram flera olika lösningsförslag för hur verktyget kan göras mer attraktivt för potentiella kunder. Rapporten klargör för processen och genomförda avvägningar och designval. De lösningsförslag gruppen arbetat fram presenteras i slutet av rapporten samt en reflektion över designprocessen.

## **Brief**

Projektet utfördes i kursen Designstudio - Webb och började med att gruppen fick en sammanfattning av uppdraget från Hemsida24. I briefen stod det att de ville göra det ännu lättare för fler personer att bygga en hemsida. Det skulle genomföras tio användningstester med personer som aldrig använt sig av verktyget tidigare. Det skulle företrädesvis vara personer nära deras primära målgrupp. Hemsida24:s målgrupp är personer mellan 26 och 51 år som äger eller arbetar på ett mindre företag. Användarna observerades vid byggandet av hemsidan och hur de reagerade på specifika funktioner i tjänsten. Testerna skulle även spelas in så att gruppen skulle kunna gå igenom och analysera dem vid identifieringen av kritiska moment. Briefen uppmanade även till att genomföra en intervju med personerna för att ta reda på vad de hade för synpunkter och hur de upplevde verktyget.

# Designprocessen

## Uppstart

När briefen hade delats ut gick gruppen igenom den för att få en första inblick. Det hölls även ett möte via Skype med uppdragsgivaren. Mötet gav en chans till diskussion och frågor kring briefen. Upplägget för arbetet diskuterades och ett schema skapades för att ha en bra struktur i arbetet och se att gruppen låg i fas med tidsramen. Gruppen bestämde att testerna skulle bokas direkt för att ha god marginal och därmed komma igång med analysen av testerna redan första veckan. Varje medlem i gruppen kontaktade testpersoner och bokade in några tester redan första dagen. Sammanlagt genomfördes två tester per person.

## Användningstester och analys

Inför utförandet av användningstesterna värvades personer som antingen driver eller arbetar i ett mindre företag eller är aktiva i en verksamhet eller förening. Det kunde också vara personer som varit verksamma tidigare eller hade en idé om någon slags verksamhet. Användningstesterna genomfördes med hjälp av ett "think-aloud"-protokoll[2], där användaren tänker högt under testet och beskriver upplevelsen av händelserna på skärmen och eventuella frustrationer. Testpersonerna fick enkla direktiv innan testet och fick sedan på egen hand prova verktyget. Gruppen arbetade även fram ett antal frågor vilka testpersonerna fick svara på efter testet för att gruppen skulle få en ökad förståelse av användarna och ta reda på vad de har för åsikter om verktyget. Frågorna var relativt öppna så att testpersonerna fritt skulle kunna säga hur de upplevde tjänsten. Intervjuerna utformades på detta sätt eftersom ledande frågor bör undvikas (Cooper, Reimann, Cronin, Noessel, 2007).

I boken *Dreaming In Code* (2007) beskriver Scott Rosenberg att testpersonerna oftast känner att de måste hitta fel i verktyget, och att de ibland känner att det är deras fel om verktyget inte fungerar. Detta var något vi märkte själva under testerna och nu i efterhand inser vi att det finns förbättringspunkter under uppstarten av testerna. Det är viktigt att testpersonerna känner sig komfortabla och att trycka på att deras deltagande är viktigt vad de än hittar.

Gruppen märkte också att testpersonerna hade svårt att hålla sig till "think-aloud"-protokollet, de talade högt i början av testet men blev sedan mer tysta, både för att de koncentrerade sig och för att de kände sig okomfortabla och ovana med formatet på testet. Något som vi som designers kan förbättra i framtida tester, genom att få testpersonen att känna sig mer komfortabel.

Testerna spelades in med hjälp av programmen Silverback och Monosnap. När testerna, som pågick mellan 30 och 60 minuter, var gjorda delade gruppen upp sig för analysering av inspelningarna. Problemen och vid vilken tidpunkt i inspelningarna de uppstod skrevs ned. När problemen listats markerades de mest kritiska momenten. Problemen rangordnades på en skala från ett till fem, där ett var de minst kritiska problemen och fem var de mest kritiska problemen. Diskussion och rangordning av problemen är användbart då det gör det lättare att se vilka problem

som upplevs viktiga att lösa och arbeta vidare med (Cooper et. al., 2007).

För att få ytterligare material att utgå från genomförde gruppen expertutvärderingar av tjänsten på egen hand med stöd av Nielsens heuristiker[1]. Det gjordes eftersom heuristikerna är ett bra hjälpmedel till att se på tjänsten med ett kritiskt förhållningssätt och upptäcka problematik som i vanliga fall kan förbises vid andra typer av utvärderingar. Denna metod ger en tydlig bild om hur användbar tjänsten är på olika specifika punkter. Var och en i gruppen skrev korta kommentarer kring varje heuristik och diskuterade sedan dessa gemensamt.

Kommentarerna om tjänsten sammanställdes i en lista med de mest kritiska problemen. Användare delades upp på en skala från ett till fem, där ett stod för nybörjare och fem stod för de med mer erfarenhet. Siffror noterades vid de olika heuristikerna utifrån vilka problem gruppen trodde var mest kritiska för vilken typ av användare. Eftersom tjänsten är tänkt att användas av användare med olika erfarenheter var det viktigt att försöka se problemen ur flera olika typer av användares perspektiv oavsett vilken datorvana de har. Det gjordes för att utforska lösningsförslag.

## **Personas**

Med stöd av de kritiska momenten som identifierats och den heuristiska utvärderingen togs en persona fram. Efter diskussioner och efterforskning tog gruppen beslutet att även en sekundär persona skulle tas fram. En sekundär persona ska ha mål vilka liknar den primära, men med övriga önskemål som kan tillgodoses utan att störa den primära personans problematik (Cooper et al., 2007). Den primära persona som gruppen arbetat fram är en mindre erfaren datoranvändare som vill ha en hemsida till sitt företag. Till skillnad från den primära personen så är den sekundära personen en professionell användare som ska hjälpa sin vän som inte har så mycket datorvana att komma igång med en hemsida. Två personas med olika mycket erfarenhet förenklar arbetet då det gör det möjligt att titta på tjänsten från olika användares perspektiv (Cooper et al., 2007).

Den primära personen har en låg datorvana eftersom tjänsten riktar sig till användare med mindre erfarenhet och förkunskaper av arbete med dator och webb. Gruppen ser även att det finns potential för en mer erfaren användare att nyttja tjänsten för att snabbt kunna skapa en hemsida. Därför valde gruppen att skapa en sekundär persona. Personas bidrar till att enklare kunna visualisera den tänkta användaren istället för att behöva gå igenom en mängd ostrukturerad data (Cooper et al., 2007).

Enligt Jon Kolko (2007) bör fokus inte bara ligga på problematiken i personans användande av verktyget utan se helheten i personans liv. Detta för att få en mer nyanserad bild av personans beteende och attityd. I efterhand har gruppen fått

insikt i att det inte funnits ett djupare arbete med personas. Det har inte haft någon större påverkan i detta projektet, men hade eventuellt haft det i ett större projekt.

## Scenarios

Två olika context-scenarios skapades för gruppens två personas, vilka beskrev hur tjänsten används och vad för problem som ofta uppstod vid användningstesterna. För den primära personen, vilken är en mindre erfaren datoranvändare, handlade problemen främst om mallarna, vissa funktioner var svåra att hitta och osäkerhet om vad vissa knappar och termer innebär. Den sekundära personen var en datoranvändare med mycket erfarenhet. Hennes problem handlade bland annat om att hon hade velat ha en historik, en indikation när arbetet sparats och en bättre hantering av bilder. Ett context-scenario skapas innan själva arbetet med designen påbörjas och det skrivs utifrån personans perspektiv (Cooper et al., 2007). Detta sätter in de olika kritiska momenten i ett sammanhang så problemen som behöver lösas enklare kan överblickas.

Även två olika key path-scenarios skapades för den primära och sekundära personen, vilka beskriver hur tjänsten kan fungera när alla upptäckta problem lösts. Ett key path-scenario kan utvecklas och ändras parallellt med arbetet med designen. Både context-scenarios och key path-scenarios är persona-baserade scenarios (Cooper et al., 2007). De två personas som framställts var, tillsammans med de kritiska momenten, utgångspunkten för scenarierna. I key path-scenariot fanns det bland annat en annan utformning på mallarna än tidigare, en sökfunktion och en "tooltip"-guide användaren kan starta igen. Det fanns även en indikation när arbetet sparats och en historik med tidigare versioner av arbetet.

Gruppen skapade två olika validation-scenarios för den primära och sekundära personen. Validation-scenarierna verifierade gruppens designlösningar mot problemen från context-scenarierna. De bekräftade att de nya funktionerna bidrar med mer hjälp och ger användaren mer kontroll över sitt arbete.

## Skisser

Skissprocessen påbörjades när gruppen tog beslutet att det fanns tillräckligt med data att utgå från. Alla i gruppen skissade på egen hand. Gruppen beslutade att alla skulle skissa var för sig för att inte påverkas av varandra (Buxton, 2007). Det arbets sättet kan dessutom bidra till fler unika skisser (Löwgren & Stolterman, 2004). Ju fler skisser som gjorts desto fler idéer finns att utgå från när det är dags att gå vidare och utveckla idéerna. De första skisserna ritades med hjälp av penna och papper för att snabbt och enkelt kunna få ut idéerna.

När de första skisserna gjorts träffades gruppen för en intern kritiksession. Där visades de olika skisserna upp och förklarades. Skisserna diskuterades i gruppen och var och en fick återkoppling på sina skisser. De mest intressanta skisserna

användes till grund för det fortsatta arbetet. Gruppen siktade hela tiden på att ge intern kritik tidigt i processen. Det ansågs vara ett bra tillvägagångssätt och gjordes för att minska arbetet att ändra skisser och prototyper i efterhand (Buxton, 2007).

I designstudion höll gruppen även kritiksessioner tillsammans med andra grupper. Det var viktigt att testa lösningsförslagen och idéerna i ett tidigt stadie för att slippa bygga om mer avancerade prototyper i ett senare skede (Buxton, 2007).

Gruppen gick över till digitala skisser tidigt i processen vilket inte rekommenderas i Sketching User Experience (Buxton, 2007). Efter noga avväganden valde gruppen ändå att gå vidare då det fanns tillräckligt mycket data att jobba med. Detta beslut visade sig ge positiv effekt på processen.

Figur 1



Figur 2

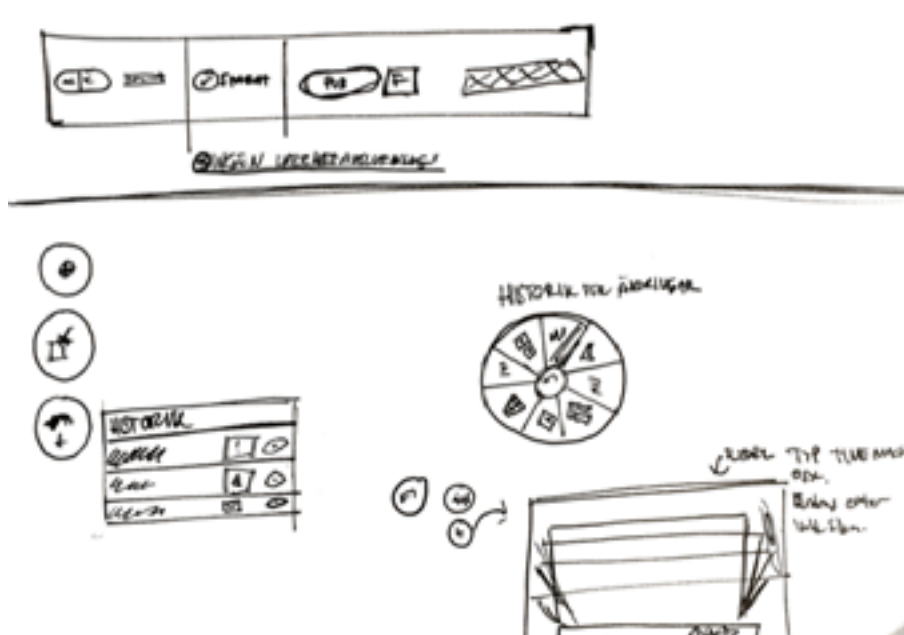


Fig. 1 och 2 - tidiga lowfi skisser på lösningar.



## Kritiksessioner

Vid den första kritiksessionen vilken gjordes med de andra grupperna presenterades de mest intressanta skisserna gruppen itererat fram med papper och penna. En av de skisser gruppen visade upp illustrerade en funktion där användaren kan gå tillbaka och se historik på arbetet och även visar vilka ändringar användaren gjort på sidan. Gruppen ansåg att detta var funktioner som skulle förenkla användarens arbetsprocess utifrån de tidigare genomförda användningstesterna och analyserna. Den återkoppling skisserna fick under den första kritiksessionen gav dessvärre inte mycket att arbeta vidare med. Därför fick gruppen själv avväga hur skisserna skulle förbättras. Att förklara bakgrunden till skisserna tog för lång tid enligt gruppen, och kritiken blev lidande. Med stöd från tidigare tester, scenarion och data samt den återkoppling gruppen fick från kritiksessionen tog gruppen beslut om vad som behövdes förbättras och vad som kunde utvecklas vidare.

## Intervjuer och enkät

För insamling av ytterligare material att grunda lösningsförslagen på utfördes intervjuer med småföretagare på Science park Halmstad om deras digitala närvaro och dessutom skapades en internetenkät om detsamma på Facebook. Vid framställningen av frågorna diskuterade gruppen om vad för information som gruppen behövde få ut av intervjuerna. Det rörde sig om frågor vilka förhoppningsvis skulle ge information om hur viktig en digital närvaro är för småföretagare och vad de vill ha ut av en tjänst för att de skulle vara villiga att köpa den. Frågorna handlade även om vilka egenskaper företagarna anser vara viktiga i en tjänst och vad de tycker är rimligt att betala för en hemsida och ställdes i syfte att försöka förstå varför inte fler testare av Hemsida24 väljer att bli kunder. Den insamlade informationen var tänkt att hjälpa gruppen så att lösningsförslagen kunde utformas i en riktning vilken tillgodoser de potentiella användarnas mål. Intervjufrågorna och enkäten fick intern kritik och testades även på andra grupper i designstudion för att sedan itereras ett antal gånger tills gruppen var nöjd.

Två personer från gruppen besökte Science Park och gick runt mellan de olika företagens kontor för att hitta någon som var villig att delta i en undersökning om företagets digitala närvaro. Att det var till utvärderingen av Hemsida24 informationen skulle användas till nämndes inte under intervjun, då syftet med detta var att få en mer allmän bild av hur företagen arbetar digitalt och inte hur de upplever denna specifika tjänsten. Totalt fyra intervjuer, vilka pågick i ungefär tre till sju minuter, genomfördes och spelades in. Ljudinspelningarna transkriberades så alla i gruppen enkelt skulle kunna gå igenom dem.

Vid intervjuer är det bland annat fördelaktigt att uppmuntra den intervjuade till berättande (Cooper et al., 2007). Därför bestod intervjuerna av frågor gruppen hoppades skulle inbjuda till utförliga svar om hur olika saker upplevs, även om vissa av de intervjuade personerna pratade mer än andra. Förutom designfrågor bör även

teknikfrågor undvikas. Det är alltså bättre att vägleda intervjupersonen till att klargöra för problemen snarare än att låta dem försöka lista ut olika lösningar på dem. Anledningen till det är att de lösningarna i så fall endast utgår från en enda persons perspektiv. Om den intervjuade ändå kommer med en egen idé bör intervjuaren i så fall fråga vad för problem det förslaget då skulle lösa (Cooper et al., 2007).

Under intervjuerna uppkom användbar information om företagarnas webbvanor. Bland annat tog en av de intervjuade spontant upp en del egenskaper hos Hemsida24 vilka han menade kunde varit bättre. Exempelvis handlade det om att Hemsida24 är väldigt styrt av sina mallar och att det inte är så enkelt att byta typsnitt. I samma intervju tog han även upp en annan tjänst vilken han ansåg användbar och förklarade varför. Denna informationen kunde sedan användas som inspiration i det fortsatta arbetet med lösningsförslag på de kritiska momenten med Hemsida24.

## Prototyp

Efter en intern kritiksession valde gruppen tillsammans ut vilka problem lösningsförslagen skulle fokusera på. Gruppen identifierade med hjälp av protokollen från användningstesterna de mest kritiska problemen. Dessa lyftes ut och analyserades. Enkla digitala skisser vilka bland annat testade historikfunktionen gjordes och gruppen bestämde att de var tillräckligt bra att arbeta vidare med.

Till att börja med skapades enkla mock-ups i Sketch App. Efter att ytterligare en intern kritiksession och iteration genomförts laddades de upp till InVision för att skapa länkar och sätta ihop dem till en prototyp. Allt eftersom arbetet pågick så lades det till mer grafik och färger till prototypen. Den första prototypen, som skapats i InVision, var enkel och testade endast en liten del av funktionen, men var en språngbräda för fortsatta prototyper. Den mer utvecklade prototypen byggdes i PHP, jQuery, CSS & HTML med hjälp av Bootstrap's ramverk och ett antal insticksprogram i Javascript.

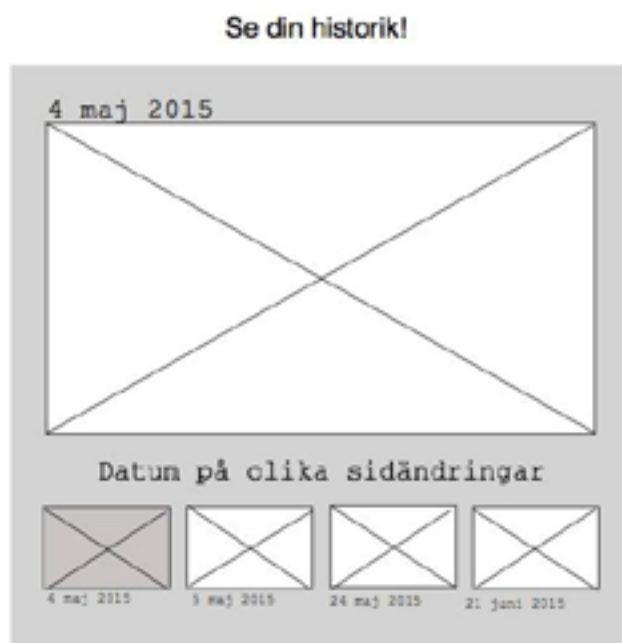
En avvägning av de mest kritiska problemen gjordes. Problemen sammanställdes och validerades mot key path-scenarios. Därefter stod gruppen inför ett designbeslut gällande hur problemen skulle prototypas. Tillsammans såg gruppen att många av problemen berodde på bristande dokumentation och hjälp till användaren samt att det behövdes en introduktion till systemet, vilket även validerades genom Nielsens heuristiker[1]. Designbeslutet som gruppen tog var att på ett bättre sätt introducera användaren till verktyget och på så sätt förhindra de kritiska momenten redan innan de kunde ske, vilket mappades mot Nielsens heuristik "Error prevention"[1].

Några av de kritiska momenten som tagits fram via testerna fick inte plats i prototypen. Därför skapades en till del i prototypen med fokus på användarens problem

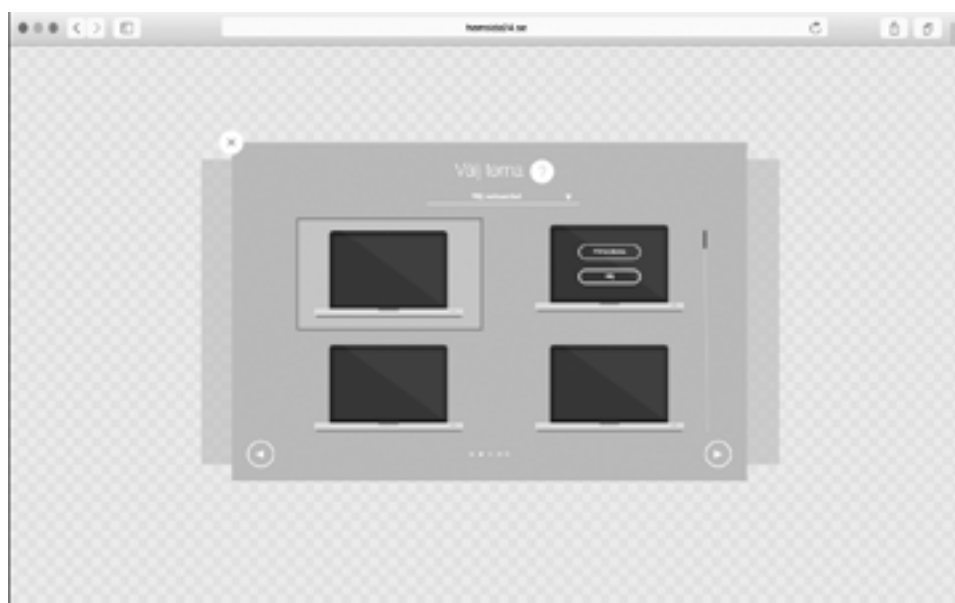
att inte ha möjlighet att ångra eller se historiken. Gruppen tog efter en stunds diskussion och funderingar gemensamt beslutet att skapa två olika prototyper till de framtagna lösningsförslagen. Det blev en mer avancerad prototyp till "introduktionsförfarandet" samt en mindre avancerad prototyp till "historikproblemet". Beslut togs om att prototypen för "introduktionsförfarandet" skulle skapas i kod och att "historikproblemet" endast skulle byggas via screens i InVision.

Gruppen valde att starta tidigt med kodingen då det förekom en viss osäkerhet på hur tiden skulle räcka till. I Dreaming In Code (Rosenberg. S., 2010) förklaras problematiken i att lösa problem i kod och hur något som planeras ta en timme i slutändan tar mycket längre tid. Det förklaras också hur det uppstår problem och förvirring när flera i projektet sitter med koden, så därför valde gruppen att endast en person i projektet skulle ha ansvar över kodningen.

Figur 3



Figur 4



*Fig. 3 - första prototypen på lösningsförslag 2, en historikmodul.*

*Fig. 4 - första prototypen på lösningsförslag 1, en startguide.*

# Lösningsförslagen

## Lösningsförslag 1

Ett av de stora problemen gruppen uppmärksammat under användningstesterna var att flera av användarna valde mallar grundat på vilket tema bilderna i mallen hade. Till exempel så valde en testperson som ville starta ett café en mall med cafébilder, fast personen egentligen tyckte att en annan mall var snyggare. Gruppen kom därför fram till att större fokus på mallarnas struktur än deras innehåll kunde vara en lösning på problemet. Då blir inte användarna lika styrda av de redan valda temana, utan känner sig mer fria att utforma sin hemsida på sitt egna sätt. Detta gör att användarna även vågar göra fler ändringar på hemsidan, vilket kan vara svårare när mallarna nästan ser "klara" ut från början.

Till en början var gruppen helt inställd på att mer fokus på struktur än innehåll var den rätta vägen att gå, men under arbetets gång ändrades åsikterna och det kändes inte riktigt lika självklart att fokus endast skulle ligga på struktur. Efter diskussioner internt och med andra grupper i designstudio uppstod en lösning som kändes som en mellanväg, där fokus hade skiftats, men användarens visuella tänk vid mallvalet ändå inte utesluts. Under användningstestet observerade gruppen även problem med användare som valde fel antal kolumner i sin layout och hade problem att ändra dessa i efterhand. Problemet var att innehåll kastades runt i layouten och försvann vid vissa tillfällen. Gruppens designlösning var att skapa en bättre ingång i systemet för att minimera problemen med att ändra kolumnlayout i efterhand.

En konkurrensanalys hade genomförts för att få inspiration till gruppens designlösning, där ett antal andra "hemsideverktyg" testades. Från konkurrensanalysen samlades flertalet designlösningar vilka enligt gruppen fungerade bra och gav användaren en positivare upplevelse av tjänsten. Under arbetet med prototypen tog gruppen in de välfungerande lösningarna och blandade dem med idéer om hur lösningen skulle designas. Målet med prototypen var att ge användaren en bättre introduktion till tjänsten och förhoppningsvis få användaren att stanna kvar och bli en betalande kund, eftersom det var ett viktigt mål för vår stakeholder, Hemsida24.

I designlösningen skapade gruppen flera steg i en "trattmodell" vilken för in användaren i tjänsten. Användaren börjar med breda och övergripande inställningar i processen för att sedan komma in till mer detaljerade inställningar såsom färgval och menyernas struktur. Enligt de egna observationer gruppen gjort ges användaren en bättre introduktion till systemet och misstag som tidigare uppkom i systemet har minskat eller eliminerats, vilket ökar chansen att användaren vill bli kund hos Hemsida24. Designvisionen är att öka antalet kunder till Hemsida24 genom att underlätta processen in i "hemsideverktyget". Det kan förhoppningsvis hålla kvar fler kunder hos Hemsida24.

Användningstesterna av prototypen bekräftar gruppens teorier om att användarna blir nöjdare och känner en enkelhet i introduktionen till systemet. I testerna återkopplades testpersonerna från början av designprojektet. Givetvis går det inte att dra några självklara slutsatser innan ett A/B-test på flödet har genomförts och design-idén kan testas mot den nuvarande processen hos Hemsida24. Gruppen tycker ändå att designidén tillför ett mervärde och ökar chansen för att Hemsida24 ska få fler betalande kunder.

Figur 5



Figur 6



Fig. 5 - Här får användaren välja vilken typ av hemsida hon ska göra.

Fig. 6 - Här ligger fokus på strukturen istället för bilder.

## Lösningsförslag 2

Ett mycket kritiskt problem gruppen observerade under användningstesterna var att användaren inte hade möjlighet att ångra sina justeringar. Flertalet användare saknade även möjlighet att se historik över ändringar på hemsidan. Under skissprocessen på detta lösningsförslag fick flera personer i gruppen inspiration från funktioner i andra program såsom Adobe Photoshop's historikmodul samt Apple's Timemachine. Med dessa ideer i åtanke skapades ett antal unika skisser och lösningar. I den andra kritiksessionen fick gruppen värdefulla åsikter om skisserna.

Ytterligare ett problem var att det saknades tydliga "Ångra"- och "Gör om"- knappar på sidan. Gruppen tog efter analys och diskussion ett gemensamt designbeslut att placera knapparna i bottenraden som finns i verktyget, bredvid de redan befintliga knapparna, däribland "Förhandsgranska" och ikoner för byte av plattform. De nya knapparna ger användarna möjlighet att ångra och göra om ändringar på sidan, vilket främjar Nielsens heuristik "User control and freedom"[1].

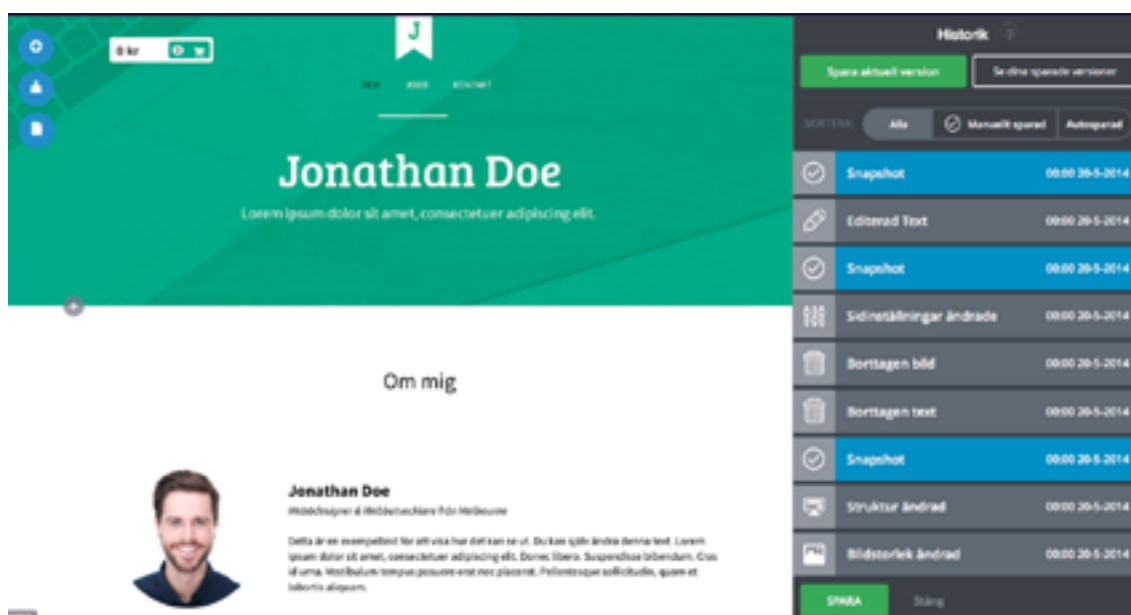
Tankarna och idéerna som kommit fram togs vidare in i första prototypstadiet. Prototypen bestod till en början av gråa boxar med placeholder-text, men under arbetsprocessen utvecklades gränssnittet mer grafiskt. Gruppen strävade efter att efterlikna Hemsida24:s gränssnitt för att ge en mer verklighetstrogen användningsupplevelse. Det beslutades att endast skapa "historikprototypen" i InVision. Beslutet grundades dels på tidseffektivitet och dels på att kvaliteten på prototypen blev så pass hög att den gick att testa. Historikprototypen hade inte så många avancerade interaktioner, så därför togs beslutet att det räckte med en prototyp med screens i InVision.

Under arbetet med prototypen uppkom en idé om att förbättra användarupplevelsen med en funktion gruppen tyckte saknades. Gruppen ville ge användaren möjlighet att spara tidigare versioner av sin hemsida för att göra det enklare att anpassa utseendet och sedan lätt återgå till en äldre version. Detta är användbart för e-butiker och bloggar vid julkampanjer, sommarkampanjer med mera. Det här var något gruppen såg som ett potentiellt problem när användaren utvecklar sina kunskaper i verktyget. Användaren får möjlighet att utöka historik-sidpanelen och få upp en större vy med sina sparade funktioner.

Den tredje kritiksessionen i kursen resulterade i flera användbara synpunkter att ta till sig i det vidare arbetet med prototypen. Åsikterna rörde sig bland annat om möjligheten att kunna ändra namn på de sparade versionerna för att på så sätt enklare kunna hålla koll på dem. Gruppen tyckte att detta var en bra idé, eftersom detta både underlättar för användaren och även ger den mer kontroll i gränssnittet. Även denna funktion hos tjänsten relaterar till Nielsens heuristik "User control and freedom"[1].

Vid användningstestet av prototypen återkopplade gruppen till de användare som testat prototypen i början av processen. Användarna fick testa scenarion vilka innefattade att de hade en ändring som de ville ångra, att spara en version av sin sida samt se ändringar i historiken för att se vad som hänt med sidan under längre tid. Möjligheterna att kunna ångra eller göra om, spara versioner och se listad historik uppskattades av användarna. Under användningstesterna uppkom mindre problem, vilka löpande åtgärdades i prototypen. Problemen bestod av otydliga funktioner och förklaringar. Enligt gruppen hade Hemsida24 haft nöjdare kunder och fått fler nya kunder att stanna hos dem om de hade implementerat en historikmodul, vilken hjälper användaren att ångra ändringar.

Figur 7



Figur 8

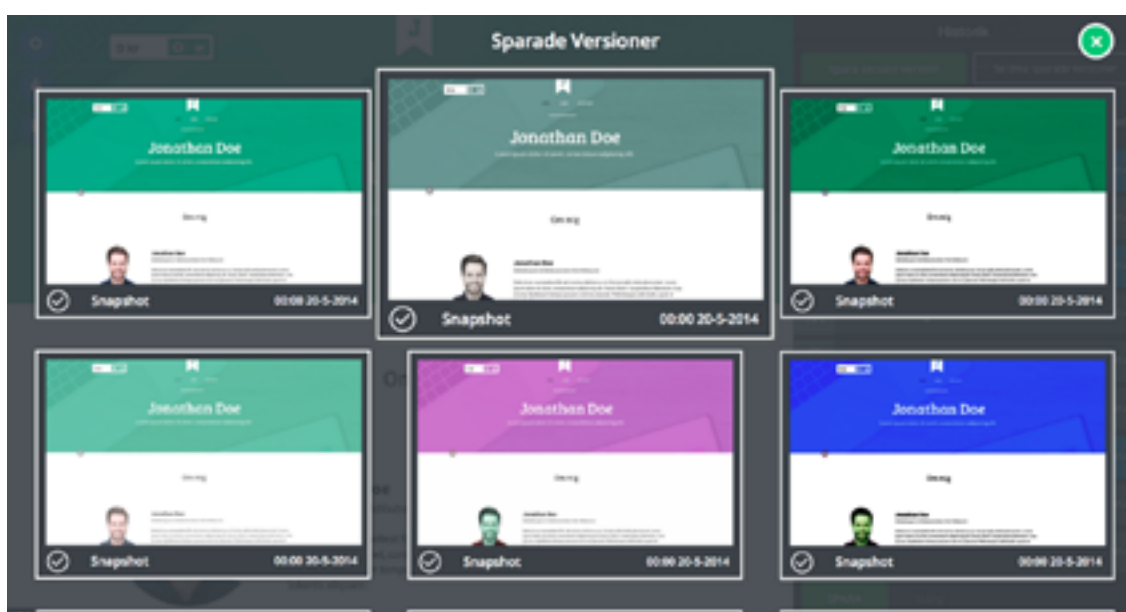


Fig. 7 - Historikmodulen, där användaren kan se all sin sparad data och lätt navigera i den.

Fig. 8 - Här kan användaren se sina sparade versioner och återställa dem.



# Sammanfattning

## Resultat

En av frågorna detta projekt ämnade svara på var på vilket sätt verktyget Hemsida24 kan förbättras så att det blir smidigare och enklare att använda för personer med olika datorvanor. Vad potentiella kunder vill ha ut av ett "hemsideverktyg" för att vara villiga att betala för det besvarades även. Projektet resulterade även i nya lärdomar och insikter om hur en goal directed designprocess kan gå till.

Resultaten från användningstesterna var bland annat att flera av användarna blev förvirrade av mallarna, att det var svårt att redigera bilder och ändra struktur. Användarna tyckte även att det var svårt att veta om ändringar hade blivit sparade eller inte och användarna önskade även en bättre möjlighet att ångra sina ändringar. Övriga problem var exempelvis att det inte gick att ta fram snabbguiden efter att ha stängt ner den och att vissa termer i verktyget kunde vara svåra att förstå för vissa användare.

Vid intervjuerna med olika småföretagare fick gruppen information om att det är fördelaktigt om hemsidan är lätt att redigera utan mycket förkunskaper. Ett av företagen nämnde dessutom att anledningen till att de valt att använda sig av andra verktyg än Hemsida24 är bland annat att Hemsida24 är styrt av mallar. En slutsats av detta är alltså att tjänsten helst ska vara lätt att använda, men samtidigt inte för styrd mot ett specifikt håll. När det kom till vad småföretagarna var villiga att betala visste inte alla det, en annan sades att det gärna kunde få vara billigt, men att det beror på vad användaren vill göra. Annars svarade de att det ungefär kunde ligga på cirka hundra kronor i månaden.

Arbete med skisser, kritiksessioner och diskussioner utifrån dragna slutsatser resulterade i lösningsförslag på de funna problemen i form av två prototyper. Den ena prototypen var ett slags flöde där ett antal inställningar görs på sidan innan användaren kommer in i själva verktyget. Detta för att minska risken att problemen uppstår senare. Den andra prototypen var på en funktion där användaren kan se sin historik och genomförda ändringar för att underlätta arbetet med hemsidan.

Under slutavstämning med uppdragsgivaren på Hemsida24 visade det sig att flera lösningsförslagen redan implementerats i verktyget efter det att Hemsida24 tagit del av analyserna från användningstesterna. Hemsida24 arbetar även på en ny version av verktyget där funktioner från Lösningförslag 1 och Lösningförslag 2 används. Hemsida24 uppskattade gruppens idéer och prototyper och kommer att ha tillgång till analyser och prototyper under utvecklingsarbetet med den nya versionen av Hemsida24.

## Reflektion

Gruppen arbetade utefter metoden Goal Directed Design, vilken beskrivs i Cooper et al. (2007) där designprocessen fokuserar på användaren och dess mål. Processen passade projektet då vårt största mål var att få nöjda användare vilket senare resulterar i betalande användare för Hemsida24. Vi som designers fick i ett tidigt skede sätta oss in i hur användaren upplever tjänsten och hur denna tjänst skulle fungera för en användare utan större datorvana. Löwgren och Stolterman (2004) skriver att en designer måste förstå kontexten till sin design. Därför arbetade gruppen tidigt med tankar om hur användarens kontext såg ut samt hur våra lösningar skulle passa in i kontexten. En stor del av designprocessen bygger på insikt och förståelse för problemet, användaren och kontexten (Löwgren & Stolterman, 2004).

En plan var att följa Cooper et al. (2007) metoden, GDD, stringent. Efterhand märkte gruppen att vi frångått metoden vid specifika tillfällen under processen. Vi bestämde oss att vi skulle skapa en process anpassad till vårt projekt, men behöll de grundläggande dragen som strukturen från GDD. Löwgren och Stolterman (2004) skriver att den reflekterande designern själv måste designa sin egen designprocess då ingenting är givet eller sant i designen. Tillsammans lärde vi oss att vi som designers ibland måste forma vår designprocess efter designproblemet. Det krävs en löpande reflektion om designprocessen som styr projektet i rätt riktning och stöttar oss i designarbetet. Designprocessens små delar utgör en helhet som vi tar hjälp av som stöttepelare, samtidigt som designprocessen formas efter projektets gång.

Under datainsamlingen användes en divergerande process för att öppna upp för nya tankar och idéer. Enligt oss är det viktigt att inte låsa in sig för tidigt i designprocessen. Gruppen såg under skissprocessen att designprocessen gick i en konvergerande riktning lite väl tidigt och att det saknades data för vissa av de lösningsförslag som skissades fram. Det är viktigt att inte gå från skissprocessen för tidigt (Buxton, 2007). Gruppen såg faran med detta och beslutade att samla in mer data och ett antal intervjuer gjordes. Efter ytterligare datainsamling startade vi vår konvergerande process igen där vi smalnade av vår process och fokuserade mer på lösningsförslag allt efter processens gång. Tidigt i skissprocessen hade gruppen interna kritiksessioner i designstudio för att tidigt i designprocessen hitta de moment som skulle skapa problem längre fram i processen. Enligt Buxton (2007) är det bättre att få kritik tidigt i processen när det finns tid att fixa dessa än att få dem i slutet av ett projekt.

Eftersom att det redan existerade en designlösning gick gruppen igenom det nuvarande verktyget för att lära sig så mycket som möjligt om det. De metoder som användes för projektet har fokus på det framtida användandet och därför kan de goda funktioner som redan finns bortses från. Enligt Löwgren och Stolterman (2004) är det viktigt att som designer vara uppmärksam för den komplexitet användaren står inför i sitt användande, både det tidlösa och det tillfälliga. Det var

svårt att få testpersonerna att inte bara kommentera de problem de stötte på utan även att kommentera de goda funktioner som fanns i verktyget. Det är lätt att fokusera på de ändlösa förbättringar som kan göras och glömma bort att de existerande designlösningarna är goda i praktiken. Som designer måste du ifrågasätta problemet för att öka förståelsen för varför designprocessen ska äga rum från första början (Löwgren och Stolterman, 2004).



*Sista avstämning med Hemsida24: möte via Skype på Hemsida24's huvudkontor.*

## Källförteckning

Buxton B. (2007) Sketching User Experiences: getting the design right and the design right. San Francisco, CA. Morgan Kaufmann

Cooper A. Reimann R. Cronin D. Noessel C. (2014) About Face: The essential of interaction design 4th edition. Indianapolis, IN. John Wiley and Sons, Inc.

Löwgren, J. & Stolterman, E. (2004) Design av informationsteknik: materialet utan egenskaper. Lund: Studentlitteratur AB.

Kolko, J. (2010) Thoughts on Interaction Design. Burlington. Morgan Kaufmann.

Rosenberg, S. (2007) Dreaming in Code. New York. Three Rivers Press.

[1] Nielsen, J. (1995). Nielsen Norman Group. 10 Usability Heuristics for User Interface Design. Hämtad 03/06/2015 från <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

[2] Wikipedia. (2014). Think aloud protocol. Hämtad 03/06/2015 från [http://en.wikipedia.org/wiki/Think\\_aloud\\_protocol](http://en.wikipedia.org/wiki/Think_aloud_protocol)