

Syfte och målgrupp

Syftet med TinySPAs hemsida är att ge vuxna (över 18 år) människor möjlighet att unna sig SPA behandlingar, som individ eller grupp, eller weekendpaket i grupp. Nedan stående målgrupper är identifierade efter intervju med Tiny:

- Tinys trogna kundkrets från TinyNails (Kvinnor ålder 25-45).
- SPA besökare i Stockholmsområdet

Målgruppsmål

- Boka spa behandling för en eller som par eller vänner.
- Boka weekendpaket i stugan.
- Valmöjlighet att välja en specifik behandlare (vissa är inte bekväma med att behandlas av motsatt kön).
- Vill känna tillit och att det är en ”treat”, något man förtjänar att unna sig och ser fram emot.

Mål beställare (Tiny)

- Sälja SPA behandlingar till vuxna människor.
- Visa upp SPA behandlingarna.
- Ge besökaren en känsla av att vi är renliga, mysiga och lite japanskt inspirerade.
- Informera om bokningsregler, återbetalning och hur vi hanterar personlig information.
- Visa upp faciliteterna med bilder.
- Visa upp cafét och exempel på vad som serveras där.

Det är vanligt att konkurrenter visar upp certifieringar som de fått i footern på deras hemsidor. Det är också vanligt för dem att ange delmoment, pris, tidsåtgång och namn på behandlingarna. Konkurrenter visar även upp olika delar av sina SPA i huvudmenyn, t.ex. om de har en restaurang eller någon annan speciellt facilitet.

Kravspecifikation

Funktion

- Möjliggöra bokning/avbokning av behandlingar för en eller två personer.
- Möjliggöra bokning/avbokning av weekendpaket i stugan för grupper.
- Möjlighet att titta på lediga tider för olika behandlingar.
- Möjliggöra valmöjlighet att välja en specifik behandlare (vissa är inte bekväma med att behandlas av motsatt kön).

Innehåll

- Visa upp samtliga SPA behandlingarna som erbjuds av TinySpa.
- Visuellt design är i linje med TinySpas branding dokument.
- Information om bokningsregler, återbetalning och hur vi hanterar personlig information finns tillgängligt.
- Visa kontaktinformation.
- Visa upp faciliteterna med bilder.
- Visa upp cafét och exempel på vad som serveras där.

- Visa pris, tidsåtgång, delmoment och namn för behandling.
- Visa information om weekendpaketen och checkin/out för stugan.
- Visa information om hur man avbokar.
- Visa information om parkeringsmöjligheter och vägbeskrivning.
- Visa info om att man alltid betalar på plats.
- Använd välkomnande och positivt språk på sajten.
- Visa upp de cert som TinySPA har.

Beskrivning av arbetet

Jag har arbetat enligt Garrets 5 nivåns modell och arbetat mig nedifrån och upp i hans modell från ”strategy” till ”surface” (Garret 2010, s. 20). Det första steget handlar om att reda ut behoven hos användarna och beställarna samt att göra en omvärldsanalys (Garret 2010, s. 37). Jag började med att sätta mig ner med Tiny och att intervjua henne för att få fram syftet samt vad hon tyckte att hemsidan skulle göra. Sedan intervjuade jag två SPA besökare om vad de brukar vilja få ut av ett SPAs hemsida. Jag gick även in på framtida konkurrenters hemsidor (<https://sparadisets.se/> och <https://www.ellerybeachhouse.com/> bland annat) och tittade på hur de strukturerat innehållet på sajten, vad de visade upp och vad för typ av funktioner de erbjöd.

Nu när jag samlat en hel del data började jag översätta dessa till en kravspecifikation indelad i funktion och innehåll enligt nästa plan i modellen, ”scope” (Garret 2010, s. 62). Denna lista gick jag igenom kraven med Tiny utifrån dessa källor och vi enades om listan i rubriken ovan.

När kraven var på plats började jag skissa på en informationsarkitektur och använde mig av postits på papper där jag testade lite olika strukturer, som sedan visades för Tiny. Detta är enligt den tredje nivån av Garrets modell som kallas för ”structure” (Garret 2010, s. 88). Här ingår även att man specificerar steg för steg hur interaktionen ska gå till för de enskilda funktionella kraven i kravspecifikationen (Garret 2010, s. 81). Även detta gjordes i samråd med Tiny.

Efter det började jag placera innehåll på de olika sidorna som kommit fram från arbetet med informationsarkitekturen, enligt den näst sista nivån i Garrets modell vid namn ”skeleton” (Garret 2010, s. 108).

Till slut hade en hemsida utvecklats med logiskt strukturerat innehåll och fokuset blev hur detta skulle presenteras för användarna. Det sista planet i Garrets modell, ”surface”, behövde tas hänsyn till (Garret 2010, s. 108). Layout bestämdes med Grid för olika enheter. För utveckling av sajten körde jag ”desktop first” och därmed graceful degradation (Robbins Niederst 2018, s. 38).

En prototyp togs fram som testades på 2 användare och därefter gjordes en mer komplett hemsida som Tiny fick testa enligt ”tala högt” metoden.

Bilder

Jag har minskat storleken på samtliga bilder och komprimerat dem, då originalbilderna var både större och innehöll mer detaljer än vad som var nödvändigt. De förminskades för att spara på användarnas dataanvändning (Robbins Niederst 2018, s. 646) samt laddningstiden (Robbins Niederst 2018, s. 660). Två av bilderna (path.jpg och floral.jpg) har även croppats för att få en likvärdig form på dem samt att de skulle ha samma dimensioner på sajten som de andra bilderna. Originalen var ibland mer rektangulära än önskvärt. Ett exempel på

komprimeringen är bilden med namnet "path.jpg" som med hjälp av cropping och komprimering gick från en storlek på 1.19MB till 67.7kb. Samtliga bilder har tagits av mig, Lisa Holmström, under mina semesterresor. Picture elementet är implementerat på "Cafe" delen av sajten som man når via den globala navigeringen.

Utvärdering mot kravspecifikationen

Funktion

- **Möjliggöra bokning/avbokning av behandlingar för en eller två personer.**
Uppfyllt då möjligheten finns i formuläret man kommer till via att klicka på Boka knappen från behandlingsmenyn.
- **Möjliggöra bokning/avbokning av weekendpaket i stugan för grupper.**
Uppfyllt då möjligheten finns i formuläret man kommer till via att klicka på Boka knappen från weekendpaket sidan.
- **Möjlighet att titta på lediga tider för olika behandlingar.**
Detta är ej uppfyllt då det kräver bakomliggande system samt javascript för att visa upp, men det finns möjlighet att skicka med önskan om tid.
- **Möjliggöra valmöjlighet att välja en specifik behandlare (vissa är inte bekväma med att behandlas av motsatt kön).**
Uppfyllt då formuläret har en lista med behandlare.

Innehåll

- **Visa upp samtliga SPA behandlingarna som erbjuds av TinySpa.**
Uppfyllt då de syns på behandlingsmeny sidan.
- **Visuell design är i linje med TinySpas branding dokument.**
Uppfyllt då vi gått igenom designen och den godkänts av Tiny.
- **Information om bokningsregler, återbetalning och hur vi hanterar personlig information finns tillgängligt.**
Uppfyllt då all information finns tillgänglig under "inför besöket" menyvalet spritt över subsidor.
- **Visa kontaktinformation.**
Uppfyllt då kontaktinformation finns i footern.
- **Visa upp faciliteterna med bilder.**
Delvis uppfyllt då plats finns i layouten avsedd för detta, men just nu finns placeholder bilder där då faciliteterna inte är utvalda än och därmed ej kan representeras i bild.
- **Visa upp cafét och exempel på vad som serveras där.**
Delvis uppfyllt då plats finns i layouten avsedd för detta, men just nu finns placeholder bilder där då faciliteterna inte är utvalda än och därmed ej kan representeras i bild.
- **Visa pris, tidsåtgång, delmoment och namn för behandling.**
Uppfyllt då det står på behandlingsmenysidan.

- **Visa information om weekendpaketen och checkin/out för stugan.**
Uppfyllt då weekendpaketen visas under weekendpaket sidan och checkin/checkout informationen finns under ”inför besöket” sektionen.
- **Visa information om hur man avbokar.**
Uppfyllt då den finns under avbokningsregler som en subsida av ”inför besöket” delen av sajten.
- **Visa information om parkeringsmöjligheter och vägbeskrivning.**
Uppfyllt då den finns som en subsida av ”inför besöket” delen av sajten.
- **Visa info om att man alltid betalar på plats.**
Uppfyllt då den finns som en subsida av ”inför besöket” delen av sajten.
- **Använd välkomnande och positivt språk på sajten.**
Uppfyllt då Tiny har gått igenom språket och anser att det är positivt nog.
- **Visa upp de cert som TinySPA har.**
Delvis uppfyllt då TinySPA inte har skapats än och därmed inte har några cert, men en plats har reserverats på sajten för detta i footern och placeholder cert finns där och kan ersättas när cert väl har förtjänats.

Användartest

Jag har utfört användartester med beställaren, Tiny, samt två av hennes trogna kunder. Jonathan och Linda. Efter varje intervju korrigerades punkterna som togs upp innan nästa intervju gjordes för att undvika upprepning och steg för steg komma närmare en mer användarvänlig hemsida.

Jag besökte testobjekten i deras hem och vi utförde testerna i deras vardagsrumssoffor för mobila enheter och datorrum för desktop, då det är därifrån de brukar göra SPA bokningar.

Jag bad dem att välja en SPA behandling de gillade och genomföra en bokning av den och förklarade att jag skulle uppskatta om de pekade ut brister och berättade vad de tyckte och tänkte medan de provade, så att sidan kan bli bättre.

Jag skrev ner vad de sa och observerade deras beteenden. Ifall de pausade extra länge någonstans eller backade bakåt eller fastnade. Deras feedback skrevs också ner.

Resultat användartest ”Linda”

Linda testade desktop (firefox) och mobil (safari) och kommenterade på följande saker som åtgärdades:

- Länken till rapporten fanns bara på startsidan och saknades i den globala navigeringen på övriga sidor.
- Bilderna var initiiellt placerade längst ner på sajten i mindre enheter, vilket Linda tyckte var fel, för bilderna verkade höra ihop med innehållet på på sidan som skiftade,

och då ville hon se det innan footern för annars trodde hon det inte fanns något mer att se under footern.

- Linda hade svårt att hitta submenyn, som initieellt var på vänster sida, så den flyttades till toppen (Nästa testare hade lättare att hitta submenyn när den var på toppen).

Resultat användartest "Jonathan"

Jonathan testade endast mobilt (chrome i android) och kommenterade på följande saker som åtgärdades:

- Försökte klicka på telefonnumret i footern och mejlet och tyckte det var irriterande att det inte tolkades som nummer och mejl av hans telefon. Ändrade html elementet för att förenkla så att ett klick innebar att mejlklanten eller samtalsklanten öppnades vid klick.
- Menyvalen var för små i mobila enheter och det gick knappt att klicka enligt testpersonen. Gjorde menyvalen större.

Resultat användartest "Tiny"

Tiny testade med Safari (ipad pro) och kommenterade på följande saker som åtgärdades:

- Tiny var missnöjd med hur grå och trist sidan såg ut och ville se lite mer färger.
- Tiny hittade en trasig länk till en bild på bokningshemsidan.

Källförteckning

Garret, J. J. (2010). *The Elements of User Experience*, New Riders

Robbins Niederst, J. (2018). *Designing for the digital age*. 5. uppl., John Wiley Sons Inc