



Verkkosivu ajanvarauksella – Case Kampaamo-parturipalvelut Ira Pääkkönen

Anri Kariniva

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Verkkosivu ajanvarauksella
– Case Kampaamo-parturipalvelut
Ira Pääkkönen**

Anri Kariniva
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2019

Anri Kariniva

Verkkosivu ajanvarauksella
– Case Kampaamo-parturipalvelut Ira Pääkkönen

Vuosi 2019

Sivumäärä 23

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kampaamo-parturipalvelut Ira Pääkkönen. Projektin toimeksianto oli tuottaa yrittäjälle verkkosivu toimivalla ajanvarausjärjestelmällä. Verkkosivun luonnissa on kiinnitetty huomiota visuaaliseen ulkonäköön ja kokonaisuuden yhtenäistämiseen. Pohjana visuaaliselle ulkoasulle on käytetty yrittäjän jo aiemmin käyttämää markkinointimateriaalia. Verkkooajanvarauksen on tarkoitus helpottaa vapaiden aikojen varaamista.

Toiminnallinen opinnäytetyö on toteutettu ketterällä projektitoimitusmenetelmällä. Projektin tavoitteena oli luoda hyvät ja käyttäjäystävälliset verkkosivut. Projektissa on toimittu asiakaslähtöisesti ja toimeksiantajan kanssa tehty tiivistä yhteistyötä tavoitteiden saavuttamiseksi.

Projektin tuloksena syntyi ajanvaraustoiminnolla varustettu verkkosivu. Sivun pitää sisältää asiakkaiden kannalta oleelliset tiedot kampaamosta, palveluista sekä varattavista ajoista. Visuaalisesta näkökulmasta sivu näyttää yhtenäiseltä yrittäjän muiden kanavien kanssa ja sijoittaa ne kauniisti yhteen. Verkkosivu toteutettiin käyttäen Wix.com:in alustaa. Alusta on valittu yrittäjän toivoman hallinnoinnin helppouden perusteella.

Anri Kariniva

Creating a Web Page with Online Booking – a Case Study of Kampaamo-parturipalvelut Ira Pääkkönen

Year 2019

Pages

23

The purpose of this case study was to create a website for a small business. The main function of this website was to combine and provide information about the salon, including their services and prices. Furthermore, shall this website enable an online booking tool for the customers. This tool will make the booking easier for the customers and the business owner alike.

The visual basis of the design was the material that the customer had already used in their marketing. The main objective was to unify all the different communication channels that the customer has been using. This will relieve the usage and the effectiveness of the communication. The project was executed as a functional thesis. The focus was on a user centered design with a close collaboration with the customer.

The outcome of the project was a website with an online booking tool. The website has all the crucial information from the end user perspective of the salon, its services and available appointments. From the visual aspect, the web page ties up all the different channels used in marketing nicely together. For the creation of the website the platform wix.com has been used. This choice has been made so that if the customer needs to modify the site, it can be done easily by themselves in the future.

Keywords: Website, Customer oriented, Online booking

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimeksianto	6
3	Asiakaslähtöinen suunnittelu	7
3.1	Kohdeasiakas.....	8
3.2	Responsiivisuus verkossa.....	9
4	Verkkosivun rakentaminen.....	9
4.1	Aloitutus.....	10
4.2	Sivuston työstäminen.....	11
4.3	Käyttökokemukset	12
4.4	Haasteet	13
4.5	Valmis sivu	13
5	Visuaalinen ilme	14
5.1	Verkkosivu.....	15
5.2	Mobiiliversio	18
6	Yhteenveto	20

1 Johdanto

Kampaamo-parturipalvelut Ira Pääkkönen on aloittanut toimintansa vuonna 2013. Yrittäjä on työskennellyt eri kampaamoissa vuokratuolipaikoilla ja on nyt avaamassa omaa liikettään Pohjois-Savossa. Uuden liikkeen avaamisen yhteydessä yrittäjä aikoo uudistaa brändiään ja osana tätä on tarkoitus avata ajanvarus verkossa.

Toiminnallisena opinnäytetyönä toteutettiin verkkosivuprojekti yhteistyössä pienyrittäjän kanssa. Sivut määriteltiin ja suunniteltiin yrittäjän toivomusten pohjalta hänen tarpeensa, mieltymykset ja aikaisempi markkinointimateriaali huomioiden. Projektin tavoite oli luoda yrittäjälle oma verkkosivu, jonka avulla yrittäjä ja asiakkaat pystyvät varaamaan vapaita aikoja. Sivulla yrittäjä voi myös esitellä tuoreimmat kuvat tekemistään töistä.

Projektimuotona käytettiin ketterää toteutusta, koska haluttiin varmistaa, että yrittäjä on kehitysprosessissa vahvasti mukana. Ketterä projektimuoto oli omiaan pitämään prosessi asiakaslähtöisenä ja yhteistyö tiiviinä. Projektissa keskityttiin yrittäjän toiveisiin ja tehtiin muutoksia hänen tarpeidensa mukaisesti. Nopeat muutokset olivat mahdollisia tiiviin yhteistyön ja molemminpuolisen joustavuuden vuoksi.

Tarvekartoitus tehtiin haastattelemalla yrittäjää. Haastattelussa käytiin läpi niin yrittäjän, kuin yrittäjän asiakkaiden tarpeet verkkosivulle. Sivuston rakennusprosessissa huomioitiin haastattelun tulokset.

Raportissa avataan verkkosivun rakennusprosessia ja käsitellään tehtyjä valintoja. Keskeiset käsitteet avataan tarkemmin. Rakennusprosessin pohjana toimivat aiemmin hankittu tietopöytä sekä yrittäjän toiveet.

Sivuston toiminnallisuudet on käsitelty tarkemmin raportin kappaleessa Visuaalinen ilme. Osi- ja kokonaisrakennetta käsitellään sivustolla käytettyjä elementtejä sekä kokonaisrakennetta. Tietokoneen selaimen ja puhelimen selaimen eroja käsitellään ja vertaillaan hyvän kokonaiskuvan varmistamiseksi.

2 Toimeksianto

Toimeksiantajana toimii hiusalan pienyritys, Kampaamo-parturipalvelut Ira Pääkkönen. Kohdeyrityksen on tarkoitus tuoda ajanvaraus verkkoon, jolloin asiakkaat voivat helpommin varata vapaita aikoja. Vuoteen 2019 saakka ajanvaraus on toiminut paperikalenterilla ja asiakkaat ovat soittaneet aikaa varatakseen. Ajanvarauksen ollessa vain puhelimen ja paperikalenterin varassa kuormitus työpaikan ulkopuolella on ollut jatkuvaa. Yrittäjän toiveena on löytää ratkaisu, jolla asiakkaat voivat itse tarkastella vapaita aikoja ja hoitaa varaukset, mikäli hän itse ei ole tavoitettavissa.

Yrittäjän kokonaistilanne kartoitettiin yleisesti viestintäkanavien osalta. Yrittäjällä oli ollut käytössään yrityssivu Facebookissa, sillä hän oli kokenut sen tehokkaimmaksi tavaksi tavoittaa laajalti asiakkaita. Lisäksi sen käyttäminen on helppoa. Muita kanavia viestimiseen yrittäjä ei toistaiseksi ole käyttänyt.

Projektin tavoitteeksi asetettiin personoidut verkkosivut, joiden tarkoituksena on sitoa eri kanavat yhteen sekä tarjota sähköinen ajanvarausjärjestelmä. Ajanvarausjärjestelmässä asiakkaat pystyvät varaamaan itse vapaita aikoja ja yrittäjä pystyy täydentämään kalenteria varauksien osalta tarvittaessa. Sivustolta yrittäjän asiakkaat löytävät kaiken oleellisen tiedon yrityksestä.

Vaatimusmäärittelyssä käytiin läpi sivuston haasteita, asiakkaan ja loppuasiakkaiden tarpeita sekä toiveita. Tärkeimmät osa-alueet sivustolla ovat toimiva ajanvaraus, sekä oma osio työkuvien lisäystä varten. Ajanvarausjärjestelmän tavoitteiksi asetettiin toimivuus, selkeys ja helppokäyttöisyys. Visuaalisen ilmeen osalta yrittäjä toivoi selkää rakennetta. Värimaailmaan hän halusi samaa tunnelmaa kuin hänen aiemmin käyttämässään markkinointimateriaalissa, jotta kokonaisuus pysyy yhtenäisenä.

Ylläpitoon liittyen yrittäjä toivoi myös erityisesti helppoutta, sillä hänellä itsellään ei ole juuri kokemusta verkkosivujen ylläpidosta. Kokemuksen puutteen vuoksi yrittäjä toivoi myös käytönopastusta valmiiden sivujen kanssa. Yrittäjälle oli erittäin tärkeää, että hän pystyy itse ylläpitämään verkkosivuja jatkossa.

3 Asiakslähtöinen suunnittelu

Työn tavoitteena oli luoda sivu, joka on loppukäyttäjän näkökulmasta helppo käyttää ja yrittäjälle helposti muokattavissa. Työtä lähdettiin toteuttamaan alusta alkaen mahdollisimman asiakslähtöisesti, jotta yrittäjän toiveet hallinnollisissa asioissa täyttyvät. Verkkosivujen toteutukseen löytyy monia ratkaisuja, mutta yrittäjän toiveiden vuoksi työssä päädyttiin käyttämään palveluntarjoajana wix.com:ia sen helppokäyttöisyyden takia.

Asiakslähtöistä suunnittelutapaa hyödyntäen haluttiin luoda sivusto, joka tarjoaa käyttäjälleen hyvän käyttökokemuksen. Verkkosivun tavoitteena oli helppokäyttöisyys ja että sivu säilyy visuaalisesti hyvännäköisenä kaikilla laitteilla. Sivuston ylläpidon haluttiin olevan helppoa ja vaivatonta. Loppukäyttäjän näkökulmasta on tärkeää, että sivulta löytyy tarvittavat tiedot helposti. Navigoinnin on oltava looginen ja näkyvä, jotta sivun sisältö löytyy vaivatta. Sivuston toiminnot pidettiin sellaisina, että uusikin käyttäjä osaa ohjeistamatta esimerkiksi tilata tuotteen ongelmitta. (Tomlinson, 2016)

Mobiililaitteiden käyttö on vuosien saatossa yleistynyt suuresti, joten verkkosivujen responsiivisuus on tärkeää käyttömukavuuden lisäämiseksi pienelläkin näytöllä. Sivuston voisi

toteuttaa erikseen mobiilissa, mutta hallinnollisesti se ei ole kaikista helpoin ratkaisu. Mobiilissa käytettävä versio voi olla yksinkertaisempi selainversioon verrattuna, sillä yksinkertaistamalla saadaan mobiilista kevyempi. Kevyempi rakenne takaa sen, ettei sivun lataaminen kestä pitkään. Tärkeää on kuitenkin säilyttää sama sisältö kuin selainversiossa. (Leiniö, 2012)

3.1 Kohdeasiakas

Ennen varsinaisen suunnittelun aloitusta täytyy ottaa selvää asiakaskunnasta, jolle verkkosivuja suunnitellaan. Kampaamo-parturin tapauksessa kampaaja itse tuntee asiakkaansa parhaiten, sillä kohtaamiset asiakkaiden kanssa ovat toisinaan hyvinkin henkilökohtaisia. Asiakaskunnan selvittämiseen voi käyttää apuna asiakkaalle personoituja kysymyksiä. (Lopuck 2012, 64)

Sivuston loppukäyttäjä haluttiin huomioida jo suunnitteluvaiheessa mahdollisimman hyvin. Kampaamon antama kokonaiskuva vaikuttaa suuresti asiakkaan valintaan käyttää kyseisen liikkeen tai kampaajan palveluita. Yrittäjän kanssa käytiin läpi haastattelunomaisen keskustelun kautta asiakaskuntaa ja eri asiakasryhmille ominaisia piirteitä.

Keskustelussa yrittäjän kanssa käytettiin seuraavanlaisia kysymyksiä;

- Miten erilaisia asiakkaita kampaamossa useimmiten käy?
- Voitko kuvailla eri asiakastyypit?
- Mitkä asiat uudessa verkkosivussa tuovat lisäarvoa asiakkaille?
- Mitkä asiat uudessa verkkosivussa tuovat lisäarvoa yritykselle?

Yrittäjä kertoi, että hänen palveluitaan käyttää monen tyyppiset asiakkaat. Suurimpana asiakasryhmänä hän kertoi olevan nuoret ja nuorekkaat, noin 20-45-vuotiaat naiset. Tyyllisesti tähän asiakasryhmään kuuluvat henkilöt ovat useimmiten hillittyjä, mutta naisellisia, jotka suosivat hiuksissaan luonnollisuutta ja käyttävät kampaamon palveluita harkiten. Toisena suurena ryhmänä nousi esille noin 18-25-vuotiaat naiselliset naiset, jotka käyttävät paljon aikaa ulkonäköönsä ja käyttävät kampaamon palveluita säännöllisesti. Tälle asiakasryhmälle on tyyppillistä kokeilla uusia tyylejä hiuksissaan usein. Kolmantena ryhmänä yrittäjä nosti kaikenikäiset naiset, jotka ovat tyyliään huomattavasti muita asiakkaita räväkempiä ja ovat erittäin avoimia suurille muutoksille hiuksissaan. Tähän asiakasryhmään tyyppillistä on suuri vaihtelevuus. Asiakkaat käyvät välillä muualla ja palaavat takaisin epäsäännöllisesti.

Yrittäjän asiakkaille verkkosivun tuoma lisäarvo olisi se, että asiakkaan näkökulmasta tärkeimmät tiedot olisivat kootusti yhdestä paikasta saatavilla Facebookin lisäksi. Toinen arvoa lisäävä toiminto on ajanvarauksen helpottuminen. Aiemmin asiakkaat ovat pystyneet

varaamaan aikaa vain kampaamossa tai puhelimitse ja toisinaan se on tuottanut hankaluutta yrittäjän asiakkaille.

Yrittäjälle suurin lisäarvo olisi ajanvarauksen helpottaminen. Aiemmin yrittäjän on pitänyt olla tavoitettavissa puhelimitse myös kotona ja hän on kuljettanut kalenteriaan aina mukana. Jatkossa yrittäjän voisi olla mahdollista jättää työpuhelin työpaikalle kotiin lähtiessään. Näin yrittäjä saisi pitää oikeasti vapaata ja jos asiakas tarvitsee kipeästi aikaa, sen pystyy varamaan verkossa.

3.2 Responsiivisuus verkossa

Yrittäjä toivoi erityisesti sitä, että sivusto näyttää hyvältä sekä tietokoneella että puhelimella. Yrittäjän toivetta noudattaen verkkosivu luotiin responsiivisena. Responsiivinen verkkosivu mahdollistaa sen, että sivu on mukava käyttää laitteesta riippumatta. Sivuston ylläpito on myös helpompaa, kun ei tarvitse ylläpitää sivua ja mobiiliversiota erikseen. Responsiivisessa suunnittelussa tavoitteena on luoda yhdellä alustalla käytettävyydeltään hyvä kokonaisuus eri käyttötarkoituksiin (Leiniö, 2019).

Verkkosivua suunnitellessa pienemmälle näyttökoolle, on kaikkien elementtien mahduttaminen lähes mahdotonta, jos halutaan pitää kiinni hyvästä käytettävyydestä. Tämä voidaan ratkaista kahdella tapaa, joko elementtien uudelleensijoittamisella tai vähemmän tärkeiden elementtien piilottamisella. Elementtejä piilotettaessa on kuitenkin oltava tarkka siitä, mitä tietoa sivulla piilotetaan. (Leiniö, 2019)

Yrittäjä halusi pitää erityisesti kiinni siitä, että kaikki tieto on hänen asiakkaittensa saatavilla riippumatta käytössä olevasta laitteesta. Informaation yhtenäisyys pystyttiin toteuttamaan riisumalla muita elementtejä pienen ruudun näkymästä. Näin myös mobiililaitteen käyttökavuus pysyi verkkosivun tasolla.

4 Verkkosivun rakentaminen

Vaativuusmäärittelyssä sovittiin projektille rajat. Yrittäjän toiveena oli selkeä sivusto, josta hänen asiakkaansa pystyvät tarkastamaan hinnat, hoitamaan ajanvarauksen sekä näkemään hänen kädenjälkensä. Pääteemoiksi rajautuivat: Palvelut, Hinnasto, Kuva-galleria, Ajanvaraus ja Yhteystiedot. Yrittäjän toiveena oli raikas ja naisellinen värimaailma. Kokonaisuuden yhtenäisyyden vuoksi haluttiin säilyttää yrityksen markkinointimateriaalissa käytetty hillitty, hempeä ja kevyt tunnelma.

Yrittäjälle verkkosivujen rakentaminen oli uusi asia ja hän toivoi, että hän pääsisi olemaan tiiviisti prosessissa mukana. Yrittäjälle luotiin oma profiili Wix.com-sivustolle sivuston työstämistä varten. Oman profiilin kautta projektin etenemisen seuraaminen oli hänelle helppoa.

Projektin luonteeseen sopi hyvin ketterä projektimalli ja sovimme ennalta syklit, joiden mukaan projektissa edetään. Ketterässä projektimallissa (agile, scrum) asiakas ja tiimi tekevät tiivistä yhteistyötä ja arvioivat tehtyä työtä ennalta määritetyissä jaksoissa, esimerkiksi kahden viikon välein. Tässä projektimallissa ominaista on, että tuote kehittyy projektin etenemisen myötä ja ennalta sovittujen määreiden muuttuminen on sallittua ja jopa odotettua. Etuna ketterässä projektimallissa on se, että tilaaja tuntee valmiin tuotteen ominaisuudet hyvin, koska on pystynyt seuraamaan ominaisuuksien kehittymistä prosessin myötä. (Spiik, 2016)

Projektissa ketterä projektimalli toimi erinomaisesti. Koska osapuolia oli vain kaksi, oli kohtalaisen helppoa sovittaa aikataulut yhteen ja pitää tapaamisia joko kasvotusten, puhelimitse tai Skypen välityksellä. Suurin osa tapaamisista hoidettiin Skypen välityksellä, koska ruudunjakomahdollisuuden vuoksi sivun uudet ominaisuudet oli helppo käydä läpi.

4.1 Aloitus

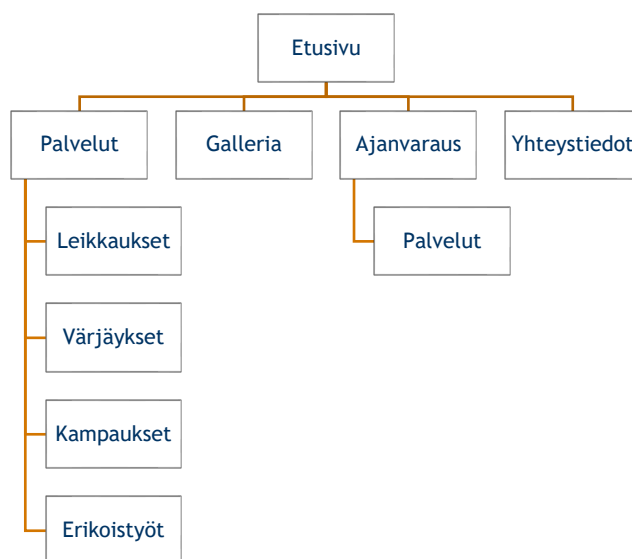
Sivuston suunnittelussa on tärkeää varmistaa, että sivustolla löytyvä tieto on juuri sitä, mitä loppukäyttäjät tarvitsee, eikä sivustolla oleva tieto rönsyile turhaan. Lopuckin (2012, 67) mukaan on hyvä ryhmitellä sivustolla käytettävä tieto ja jakaa ryhmät 5-7 eri kategoriaan, jotka määrittävät ensisijaisesti navigoinnin rakenteen. Näiden kategorioiden alla voi olla vielä tarvittaessa toinen ja kolmas navigointi, mutta sen pidemmälle navigoinnin laajuudessa ei kannata mennä.

Ennen varsinaisen suunnittelun aloitusta on myös hyvä määrittää asiakkaan ja suunnittelijan vastualueet. Asiakkaan on tarkoitus kattaa projektissa kysymys ”Mitä?” ja suunnittelijan ”Miten?” (Lopuck 2012, 47). Tämän projektin osalta yrittäjän vastuulla oli toimittaa sivustolla näkyvä sisältö kokonaisuudessaan sisältäen kuvat sekä tekstin. Tämän vuoksi yrittäjä oli myös velvollinen seuraamaan sovittujen tavoiteaikojen puitteissa sivuston edistymistä ja ilmoittamaan haluamistaan muutoksista projektin edetessä. Suunnittelijan vastuulla oli edistää projektia tavoiteaikojen puitteissa sekä tehdä vaaditut muutokset sovittujen syklien aikana.

Projektin aloitettiin luonnostelemalla erilaisia mahdollisuuksia sivuston rakenteesta. Luonnokset olivat hyvin karkeita vedoksia siitä, minkälainen verkkosivun rakenne tulisi olla. Sivulle haettiin hyvin suoraviivaista asettelua, sillä yrittäjän toive oli, että sivu olisi mahdollisimman selkeä ja helppokäyttöinen. Pohjimmainen toive oli, että sivusto olisi kokonaisuudessaan yksisivuinen ajanvarausta lukuun ottamatta.

Suunnitteluvaiheessa yrittäjä sai muutamia karkeita luonnoksia sivusta kommentoitavaksi. Tämän jälkeen rajaus tarkentui sivuston ulkoasun suhteen. Luonnoksien pohjalta yhdisteltiin sopiva kokonaisuus jatkojalostusta varten. Sivuston rakenteen huolellinen suunnittelu on tärkeää, jotta kokonaisuus konkretisoituu. Rakenne määrittää navigoinnin sisällön ja sen vuoksi

se on hyvin tärkeä osa verkkosivun luonnosteluvaiheessa. Tämä luonnos toimii sivuston perustana projektin edetessä. (Siarto ja Watrall 2008, 7)



Kuva 1. Luonnos sivuston rakenteesta

Yrittäjän toiveesta sivuston rakenne pidettiin mahdollisimman yksinkertaisena. Vaikka yrittäjä toivoi sivuston olevan kokonaisuudessaan yksisivuinen, päädyttiin ajanvarauskalenteri ja palvelut sekä hinnasto viemään omalle sivulleen. Näin pystyttiin toteuttamaan selkeälinjainen etusivu ja lisätiedot helposti saataville niille, jotka niitä tarvitsee.

4.2 Sivuston työstäminen

Vaatimusmäärittely- ja suunnitteluvaiheen jälkeen sivuston toteutuksen työstäminen alkoi vauhdilla. Sivustoa rakennettiin yksisivuisena yrittäjän toiveen mukaisesti, mutta kuvagallerian toteuttaminen samaan sivuun osoittautui käyttäjän näkökulmasta raskaaksi. Galleria päädyttiin viemään omalle sivulleen siten, että sinne pääsee pääsivulta löytyvästä, gallerialle määritetystä osiosta. Yrittäjä kommentoi ahkerasti muutoksia ja oli selkeästi kiinnostunut prosessin etenemisestä. Hän koki gallerian viemisen omalle sivulleen olevan selkeämpi ja parempi ratkaisu kuin alkuperäisessä suunnitelmassa sen sijoittaminen samalle sivulle muun informaation kanssa.

Pääsivun ja gallerian valmistuttua alkoi ajanvarauksen rakentaminen. Ajanvaraus oli suhteessa kokonaisuuteen aikaa vievin ja haasteellisin osuus. Selkeyden vuoksi luotiin neljä eri kategoriaa, joiden alle lisättiin nimetyt palvelut. Kategoriat olivat: Leikkaukset, Värjäykset, Kampauksen sekä Erikoistyöt. Jokaisen kategorian alle määritettiin yrittäjän palveluhinnaston mukaisesti palvelut aikoinen ja hintoinen. Ajanvaraukseen pääsee jokaisen palvelun kohdalta suoralla linkillä painikkeen kautta.

Ajanvarauksen tekoa varten polku etenee sopivan ajan valitsemisesta henkilötietojen täyttämiseen, kuten nimi, sähköposti ja puhelinnumero. Asiakas vahvistaa varauksen tiedot ja saa ilmoituksen onnistuneesta ajanvarauksesta. Ajanvarauksesta tulee asiakkaalle sähköpostitse vahvistusviesti ja varatun ajan voi halutessaan lisätä myös omaan Google-kalenteriin.

Sivustosta ja sen ominaisuuksista saatiin Wix.comin kautta luotua myös mobiiliversio. Mobiiliversiossa löytyy samat ominaisuudet kuin selaimessa, mutta se on hieman riisutumpi ja kevyempi.

4.3 Käyttökokemukset

Sivuston työstövaiheessa olisi tärkeää saada käyttökokemuksia ja kritiikkiä loppukäyttäjiltä. Tässä projektissa testausta päästiin tekemään vasta sivuston rakennuksen loppuvaiheessa sijainnillisten haasteiden vuoksi. Paras käytäntö käyttökokemusten keräämiseen olisi kerätä mahdollisimman paljon palautetta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tämä tieto on suunnittelun kannalta tärkeää, sillä kun tietoa on tarpeeksi jo varhaisessa vaiheessa, pystytään välttämään mahdollisesti loppukäyttäjän kannalta huonoja ratkaisuja. Käyttökokemusten keräämisellä pystytään saamaan tietoa mm. seuraavista aiheista:

- Pystyykö loppukäyttäjä suorittamaan pyydettyjä toimintoja?
- Kuinka helppoa loppukäyttäjälle on hakea ennalta määrättyä tietoa tai suorittaa ennalta määrättyjä tehtäviä?
- Onko esimerkiksi sivustolla polkuja, joita pitää muuttaa?
- Onko sivuston käyttö mukavaa?

Laajemmissa kokonaisuuksissa käyttökokemusten kerääminen jo varhaisessa vaiheessa on erityisen tärkeää. Hyvin tehty testaus usein ennaltaehkäisee myöhemmässä vaiheessa ylimääräisiä kuluja. Mikäli testaus tehdään vasta valmiilla tuotteella, voi muutoksien hinta olla todella korkea. (Murphy, 2018)

Ennen sivuston lopullista viimeistelyä ja julkaisua kerättiin kohdeyleisöltä käyttökokemuksia, jotta pystyttiin vielä tekemään muutoksia tarvittaessa. Sivusto julkaistiin hetkeksi ja linkki sivulle jaettiin testaaajiksi lupautuneille henkilöille. Testaaajille oli annettu erilaisia tehtäviä suoritettavaksi sivulla.

Testaaajilta tuli pääasiassa positiivista palautetta sivujen suhteen, mutta myös rakentavaa kritiikkiä tiettyjä toiminnallisuuksia kohtaan. Suurin kritiikin kohde oli ajanvaraus, joka muutamien testaaajan mielestä oli melko kömpelö. Myös kalenterin ulkoasuun annettiin palautetta.

Testikäyttäjiltä saatu palaute käytiin yrittäjän kanssa läpi tarkkaan. Palautteen perusteella tehtiin sivustoon pieniä muutoksia käytettävyyden parantamiseksi. Muutoksien kohteena oli esimerkiksi gallerian asettelun hienosäätö sekä ajanvarauspolun korjaaminen.

4.4 Haasteet

Suurin haaste sivuston rakentamisessa oli kalenterin luominen. Wix.com tarjoaa hyvin rajatun kalenterimahdollisuuden, mutta yrittäjä koki tärkeäksi sen, että kalenteri on helppo ylläpitää ja mielellään sivuston sisällä. Hallinnolliset ominaisuudet kalenterissa ovat erinomaiset, mutta loppukäyttäjän näkökulmasta olisi vielä parantamisen varaa.

Kalenterista ei saatu täysin loppukäyttäjien toiveiden mukaista johtuen sivun alkuperäiskielestä ja kalenterin muokkausmahdollisuuksien rajallisuuksista. Yrittäjän mukaan sivuston kalenteri kuitenkin täytti hänen kriteerinsä hallinnointimahdollisuuksien sekä käytettävyyden suhteen. Yrittäjälle oli tärkeää, että synkronointi oman kalenterin ja työkalenterin välillä toimii hyvin. Google-tilin ansiosta yhteys toimii sujuvasti.

Kalenterin testauksen ja testaukseen perustuneiden korjaustöiden jälkeen yrittäjä päätti, että kalenteria pilotoidaan vielä uudelleen. Yrittäjä pitää uuden testijakson, kun sivusto julkaistaan virallisesti. Mikäli kalenteri ei tarjoa haluttua helppokäyttöisyyttä, yrittäjä selvittää muita vaihtoehtoja ajanvaraukselle.

Projektin osalta yllättävänä haasteena oli myös sijainti. Kasvokkain tapaaminen ei juuri projektin aikana onnistunut sijainnillisten ja aikataulullisten haasteiden vuoksi. Ketterän projektin toteuttaminen olisi huomattavasti helpompaa, kun osapuolet pystyisivät tapaamaan kasvokkain.

4.5 Valmis sivu

Lopullinen sivusto on yhtenäinen kokonaisuus, joka tarjoaa sivuston käyttäjälle informatiivisen ja helpon tavan tutustua yrittäjään. Sivuston kautta saa hyvän käsityksen työnjäljestä, hinnoista ja kokonaisuudessaan palveluista, joita yrittäjä tarjoaa. Huoliteltu ulkoasu ja helppokäyttöisyys tekevät käyttökokemuksesta mielekkään.

Sivuston viimeistelyn jälkeen käytiin yrittäjän kanssa tarkkaan läpi sivun rakenne ja sen ominaisuudet. Läpikäynnissä painotettiin vahvasti niitä ominaisuuksia, joilla yrittäjä pystyy jatkossa itse tekemään muutoksia sivullaan. Vaikka yrittäjä olikin pystynyt seuraamaan projektin etenemistä reaaliajassa, takasi yrittäjän koulutus sen, että hän osaa jatkossa hoitaa ylläpidon ilman suurempia ongelmia. Tarvittaessa hän saa myöhemminkin opastusta ylläpitoon liittyvissä kysymyksissä.

Sivuston julkaisu jäi yrittäjän vastuulle. Sivustolle varattiin valmiiksi domain, jotta julkaisu olisi mahdollisimman helppoa. Sivusto tulee toimimaan osoitteessa irapaakkonen.com.

5 Visuaalinen ilme

Yrittäjän kohderyhmänä ovat kaikenikäiset naiset. Värimaailman suhteen toiveena oli, että pääteemana näkyisi naisellisuus ja pehmeys tehostettuna sopivalla kontrastilla. Yrittäjän aiemmin käyttämässä markkinointimateriaalissa oli vahvasti esillä vaaleat ja lämpimät värit, joita oli käytetty esimerkiksi käyntikortin ilmeen värytyksessä. Pohjana verkkosivun värimaailmalle toimi yrittäjän käyttämä käyntikortti.



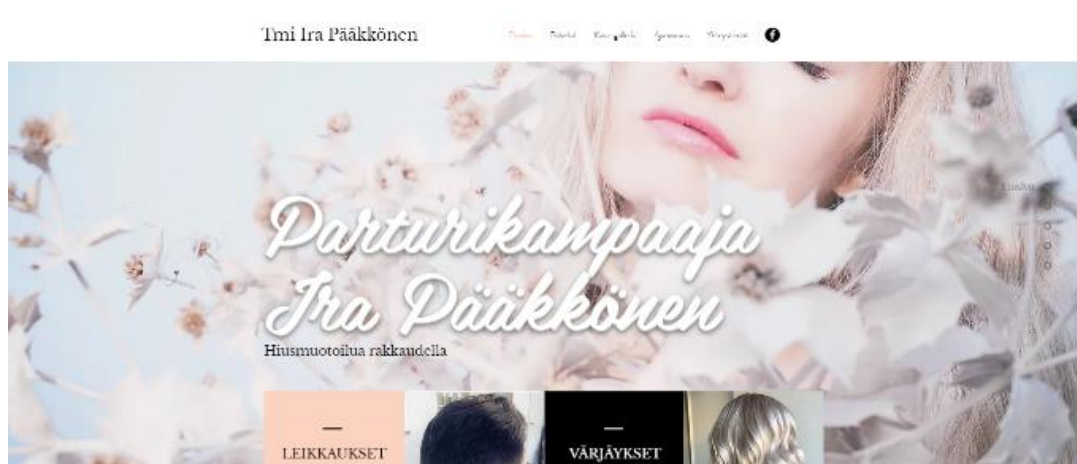
Kuva 2. Käyntikortti

Käytettävyyden ja käyttömukavuuden vuoksi haluttiin erityisesti panostaa suoraviivaiseen struktuuriin ja selkeään rakenteeseen. Suoraviivaisuuden vuoksi pääsivulla jokainen osio on jaettu omaan laatikkoonsa. Laatikkomalli oli tässä kokonaisuudessa hyvin toimiva ratkaisu viestittämään eri alueiden alkua ja loppua.

Värimaailma haluttiin pitää selkeänä ja yhtenäisenä. Värien suunnitteluvaiheessa päädyttiin käyttämään etusivulla käytettyä kuvaa värien pohjana. Sivuston yleisilme haluttiin pitää vaaleana ja pehmeänä, joten mustaa väriä käytettiin harkiten.

5.1 Verkkosivu

Etusivun yläreunassa sijaitsee linkit sivuston eri osioihin. Navigoinnin oikealla puolella on myös suora linkki asiakkaan yrityssivulle Facebookissa sekä myöhemmin linkki Instagram-tilille. Navigointi toistuu samanlaisena sivulta toiselle. Etusivua rullaamalla alaspäin pääsee suoraan sivuston muihin osioihin.



Kuva 3. Etusivu

Etusivun pohjana käytetty kuva liukuu taustalla, kun käyttäjä selaa sivua alaspäin. Etusivu ja Palvelut on sijoitettu hieman limitittäin, jotta sivun käyttäjän on helppo edetä sivulla. Limitäinen sijoittelu tuo palvelut sivulla näkyville, jolloin käyttäjää osaa selata sivua alaspäin.

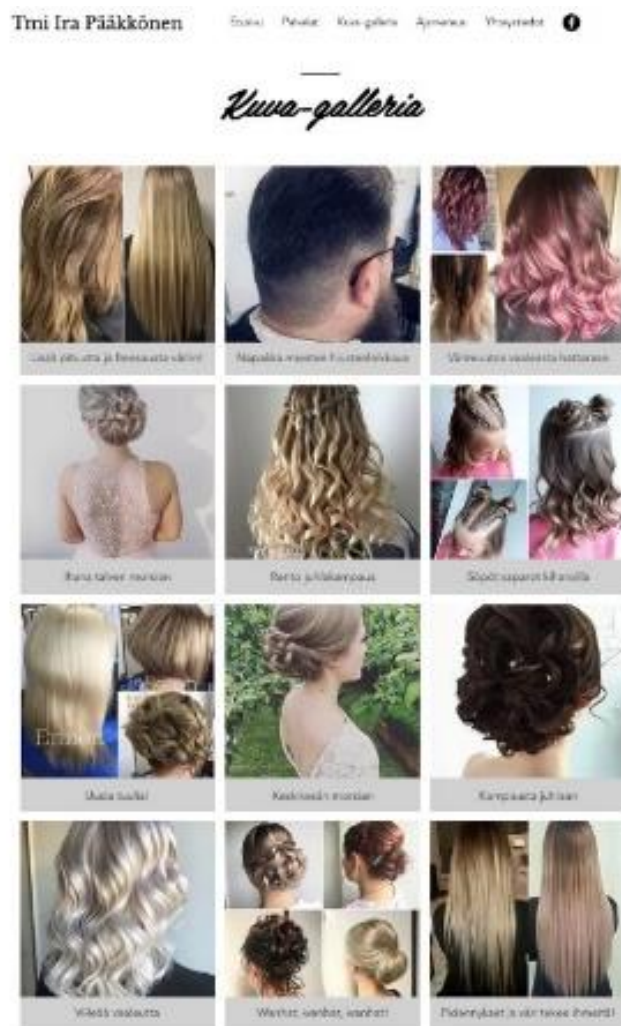
Palvelut on jaettu neljään eri kategoriaan: Leikkaukset, Värjäykset, Kampaukset ja Erikoistyöt. Katso lisää-painike vie tarkempaan listaukseen eri palveluista hintoineen ja kestoineen. Listauksesta käyttäjä pääsee suoraan ajanvaraukseen haluamansa palvelun kohdalla.

Tässäkin osiossa sivun muotoilu on tehty niin, että käyttäjän on helppo selata sivua alaspäin. Lisätietoon viittaa oikealla oleva navigointivalikko, joka näyttää sen osion, jossa käyttäjä sillä hetkellä on. Navigoinnin kautta käyttäjä pystyy myös siirtymään haluamaansa osioon suoraan.

Palveluiden jälkeen alaspäin selatessa löytyy kuvagalleria. Osiossa käytetyn hiuskuvan alapuolella on painike, josta pääsee siirtymään kuvagallerian omalle sivulle, jonne yrittäjä päivittää tekemiään töitä. Tässä osiossa muotoilua sekä mustaa väriä käytettiin korostamaan galleriaa.

Navigoinnista näkee, että tämän osion jälkeen on vielä lisää tietoa, mutta sivu ohjaa käyttäjää tarkastelemaan Kuva-galleriaa lähemmin.

Kuvagallerian omalla sivulla asettelu ja tausta haluttiin pitää mahdollisimman yksinkertaisena, jotta käyttäjän huomio keskittyy täysin sisältöön. Jokaiseen kuvaan pystyy kirjoittamaan personoidun tekstin ja käyttäjä halutessaan pystyy tarkastelemaan kuvia myös suurempana versiona.

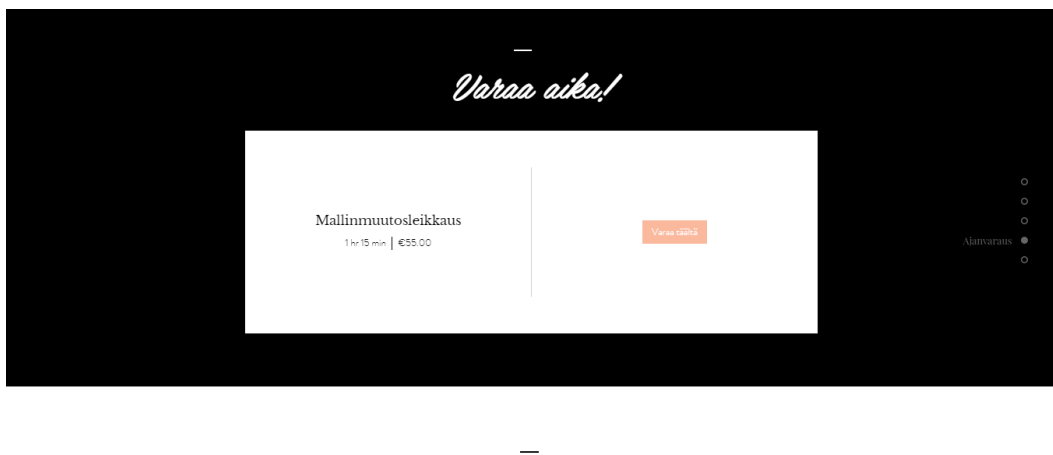


Kuva 4. Galleria

Sivua selatessa saa nopeasti selkeän kuvan kampaajan tyylistä ja työnjäljestä. Kuvien alle yrittäjä pystyy kirjoittamaan lisätietoja kuvista. Kun sivun käyttäjä selaa sivun kuvia, näkyy kuvien alla vain lyhyt otsikko.

Halutessaan käyttäjä voi avata yksittäiset kuvat isommiksi ja tarkastella niitä lähemmin. Kun yksittäisen kuvan avaa isompana, saa käyttäjä näkyviin laajemman kuvauksen kuvasta, esimerkiksi mitä tuotteita työssä on käytetty. Kuvia pystyy selaamaan myös yksittäin seuraavaan ja edelliseen kuvaan johtavilla painikkeilla.

Ajanvaraukseen pääsee sivulla kahta eri reittiä. Ensimmäinen mahdollisuus on etusivun oikeassa yläreunassa olevan valikon kautta ja toinen on sivua alaspäin selatessa kuvagallerian jälkeen. Osiossa pystytään nostamaan tiettyjä palveluita ylös tai ilmoittamaan erikoistarjouksista. Varaa täältä-painikkeesta käyttäjä pääsee siirtymään ajanvarauskalenteriin.



Kuva 5. Ajanvaraus pääsivulla

Ajanvarauskalenterin luomiseen käytettiin Wix.comin tarjoamaa ajanvarausjärjestelmää. Ajan pystyy varaamaan yhteen palveluun kerrallaan ja kalenteri näyttää päivä- ja kuukausikohtaisesti vapaat ajat. Käyttäjä pystyy mukauttamaan näkymää viikon ja kuukauden välillä klikkaamalla kalenteriviikon alapuolella olevaa painiketta.

Sopivan ajan löydettyään käyttäjä pääsee täyttämään omat tietonsa ajanvarausta varten. Ajanvarauksessa riittää nimi, puhelinnumero sekä sähköposti. Lisäksi halutessaan varaaja voi jättää lisätietoja varaukseen liittyen. Kun tiedot on täytetty onnistuneesti, näytölle ilmestyy vahvistus onnistuneesta varauksesta. Varauksen tiedot lähetetään myös sähköpostitse ja halutessaan käyttäjä voi lisätä varauksen omaan Googlen kalenteriin. Vahvistussivulla on myös mahdollisuus palata takaisin tarkastelemaan palveluita.

Sivuston alimmassa osiossa on kerrottu yrittäjän yhteystiedot ja aukioloajat sekä lomake yhteydenottoa varten. Lomakkeella voi esimerkiksi tiedustella palveluista sekä ajoista tai jättää soittopyynnön yrittäjälle. Käyttäjän lähettäessä täytetyn yhteydenottolomakkeen saa yrittäjä siitä sähköpostiinsa viestin. Sähköpostissa näkyy yhteydenottajan yhteystiedot ja viesti, joten yrittäjän ei välttämättä tarvitse mennä sivulle reagoidakseen viestiin.

5.2 Mobiiliversio

Sivusto toimii myös mobiilissa ja se pitää sisällään samat toiminnot kuin verkkosivu. Mobiiliversio on hieman riisutumpi ja yksinkertaisempi kokonaisuus verkkosivuun verrattuna. Mobiiliversion käyttäjä löytää kuitenkin saman sisällön mobiilissa ja pystyy ottamaan yrittäjään yhteyttä helposti.

Mobiilissa etusivu näyttää pitkälti samalta kuin verkkoversiossa. Ylhäällä oikealla löytyy navigoinnille oma valikko, jonka alta paljastuu sivun eri osiot. Oikealla alakulmassa on kelluva painike, joka seuraa käyttäjää jokaisella sivulla. Kelluvan painikkeen alta löytyy valikko, josta sivun loppukäyttäjä pystyy ottamaan yhteyttä yrittäjään puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi valikosta pääsee myös yrittäjän Facebook-sivulle. Navigointi-valikko löytyy painamalla kolmen vaakaviiva-merkin kohdalla oikeasta yläkulmasta. Navigoinnista voi valita suoraan haluamansa osion sivuilta.

Tmi Ira Pääkkönen ☰



Kuva 6. Mobiiliversion etusivu

Mobiiliversion käytön helpottamiseksi sivulla on myös paluupainike, joka näkyy, kun sivua

selaat alas. Painike ohjaa käyttäjän suoraan etusivulle riippumatta siitä, missä kohtaa pääsivua käyttäjä sillä hetkellä on.

Etusivulta alas mennessä pääsee suoraan kuvagalleriaan, josta löytyy yrittäjän postaamat kuvat. Mobiiliversion kuvagalleria on tiivistetympi versio tietokoneella käytettävästä versiosta. Pienet kuvat ovat sijoiteltu tiiviimmin, mutta kuvat saa suurennettua kokonäytölle valitsemalla haluamansa kuvan.

Kuvia pystyy selaamaan suurennettuna pyyhkäisemällä oikealle tai vasemmalle. Kuvatestit näkyvät kokonaan, kun kuvan avaa isompana. Suurennetusta näkymästä pääsee pois painamalla puhelimen Edellinen-painiketta tai painamalla oikeasta yläkulmasta raksista.

Ajanvaraukseen pääsee heti kuvagallerian alapuolelta paljastuvasta osiosta. Ajanvarauksen osiossa yrittäjä pystyy korostamaan tiettyjä palveluita esimerkiksi kauden mukaan. Laajempaan listaukseen käyttäjä pääsee Varaa täältä-painikkeen kautta.

Eri kategoriat löytyvät omina osioinaan sivulla. Sivun käyttäjä pystyy vaihtamaan kategorian pudotusvalikosta, joka aukeaa näytölle omana valintaruutunaan. Eri palveluita pystyy selaamaan halutun kategorian alla ja ajanvarauskalenteriin pääsee painamalla Varaa-painiketta.

Ajanvarauskalenterissa pääsee valitsemaan halutun päivämäärän ja kalenterin alapuolella näkyvät vapaana olevat ajat. Kun käyttäjä on valinnut sopivan ajan, saa hän ajanvarauksesta esikatselunäkymän, jossa voi vielä tarkastaa, että varauksessa näkyy oikea palvelu sekä päivämäärä ja kellonaika. Nämä vahvistetaan painamalla Seuraava-painiketta jonka jälkeen pääsee täyttämään omat tiedot. Tiedot täytettyään käyttäjä painaa Varaa-painiketta ja saa näytölle vahvistusviestin onnistuneesta varauksesta sekä halutessaan voi lisätä varauksen omaan Google-kalenteriinsa. Varauksesta tulee myös automaattinen vahvistusviesti sähköpostiin, jossa näkyy varauksen tiedot.

Sivulla alimpana löytyy yrittäjän yhteystiedot sekä yhteydenottolomake, kuten tietokoneella käytettävässä versiossa. Yhteydenottolomake ei välttämättä olisi tarpeen mobiiliversion, sillä yhteydenottoa varten on myös kelluva painike. Kelluvan painikkeen kautta käyttäjä voi ottaa yhteyttä suoraan yrittäjään esimerkiksi soittamalla.

Mobiiliversion päädyttiin säilyttämään yhteydenottolomake, jotta versiot ovat rakenteeltaan keskenään yhtenäiset. Lomakkeella mobiiliversion käyttäjälle tärkein tieto on liikkeen aukioloajat. Tiedon haluttiin olevan helposti saatavilla, joten tämä oli kokonaisuuden kannalta loogisin sijainti.

6 Yhteenveto

Projektin tavoitteena oli luoda visuaalisesti kaunis verkkosivu, jonka kautta yrittäjä ja asiakas pääsevät tekemään ajanvarauksia. Lopullinen tuote mahdollistaa ajanvarauksen, sekä sitoo yhteen yrityksen muut sosiaalisen median kanavat. Sivun tarjoaa yrittäjän asiakkaille kootusti tärkeimmät tiedot yrityksestä.

Ketterä projektimuoto ja tiivis yhteistyö yrittäjän kanssa mahdollisti projektin etenemisen tavoiteajassa. Yrittäjän oma kiinnostus ja innostus projektia kohtaan antoi mahdollisuuden kokonaisuuden kehittämiseksi projektin edetessä. Näin pystyttiin myös varmistamaan, projektin loppupuolelle ei jää suuria ja aikaa vieviä muutoksia.

Valmis sivu on rakenteeltaan selkeä ja tarjoaa tiedot palveluista sekä yrityksestä loppukäyttäjälle vaivattomasti. Ajanvaraus toimii loogisesti ja on loppukäyttäjälle helppo käyttää. Sivun hallinta on yrittäjälle jatkossa helppoa kattavan perehdytyksen vuoksi. Visuaalisesti sivu on yhteneväinen muiden yrittäjän käyttämien kanavien kanssa ja toimii linkkinä eri kanavien välillä. Sivuston odotetaan auttavan yritystä asiakaspalvelussa ja markkinoinnissa. Verkossa tapahtuvan ajanvarauksen on tarkoitus tuoda joustavuutta yrityksen toimintaan ja helpottaa vapaiden aikojen varaamista.

Lähteet

Painetut

Lopuck, L. 2012. Web Design for Dummies. Hoboken: John Wiley & Sons, Incorporated

Siarto, J. & Watrall, E. 2008. Head First Web Design. Sebastopol: O'Reilly Media, Incorporated

Sähköiset

Spiik, K. 2016. Scrum - ketterä projektimenetelmä - Spiik.Net. Viitattu 27.4.2019.
<http://www.spiik.net/scrum-kettera-projektimenetelma/>

Tomlinson, J. 2016. 10 ways to create a customer-centric website. Viitattu 4.5.2019.
<https://blogs.partner.microsoft.com/mpn/10-ways-create-customer-centric-website/>

Leiniö, T. 2012. Mitä on responsiivinen design?. Viitattu 30.5.2019.
<https://www.sofokus.com/fi/blogi/mita-on-responsiivinen-design/>

Murphy, C. 2018. A Comprehensive Guide To User Testing - Smashing Magazine. Viitattu 19.5.2019.
<https://www.smashingmagazine.com/2018/03/guide-user-testing/>

Kuviot

Kuvio 1: Luonnos sivuston rakenteesta.....	11
Kuvio 2: Käyntikortti	14
Kuvio 3: Etusivu	15
Kuvio 4: Galleria	16
Kuvio 5: Ajanvaraus pääsivulla	17
Kuvio 6: Mobiilin etusivu.....	18

Liitteet

Liite 1: Verkkosivu ja mobiili kuvina