

Design Thinking

LINKBANK

Prototype:

<https://www.figma.com/Prototype>

Landingpage:

<https://www.figma.com/Landingpage>

FigJam-board med empathy map, brainstorm, feedback capture grid, m.m.:

<https://www.figma.com/Figjam-board>

MEDLEMMER

Carmina Adala

cph-cm451@cphbusiness.com

Mia Richelieu

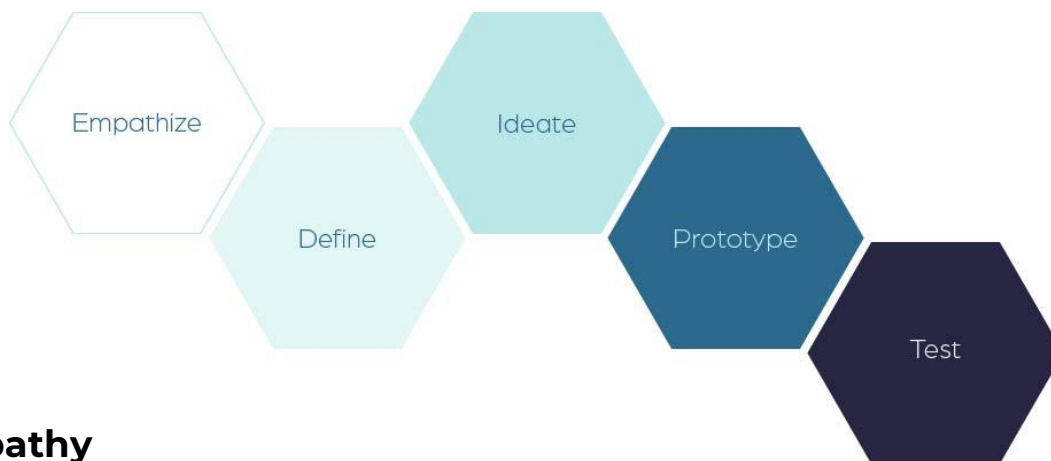
cph-md420@cphbusiness.com

Nanna Nielsen

cph-nn238@cphbusiness.com

Opgave

Vores gruppe ønsker at undersøge samkørsel i bil, både køreture med bekendte, carpooling, blafring, m.m. For dette vil vi gerne udvikle en digital platform, *Share'n'Go*, hvor bilister og passagerer kan forbindes med hinanden og dele en biltur. Til dette benytter vi design thinking-metoden som udgangspunkt for vores proces. Her arbejder vi med Stanfords design thinking-model i tre faser: empathy (empathize og define), ideate og experiment (prototype og test).



Empathy

Første fase i design thinking-processen er empathy-fasen, hvor man forsøger at sætte sig i sin brugers sko og få empathy for de pain points de støder på i et bestemt problem.

Først brainstormede og udvalgte vi dét emne, vi gerne ville undersøge, i vores tilfælde samkørsel i bil. Herefter researchede vi anmeldelser og feedback fra lignende apps, der tilbyder samkørsel (*Nabogo*, *GoMore*, *Ta' Med FDM*) for at få indsigt i de vigtigste pain points på disse platforme. Vi noterede både dét som virker i disse apps—og ikke mindst dét, som ikke gør.

Fra vores insights udarbejdede vi et **spørgeskema** via Google Analyse, som blev sendt ud på diverse samkørselsgrupper i Facebook.

Resultaterne fra vores spørgeskema blev organiseret i et **empathy map**. Her blev det klart at der var 3 emner, som gik igen i resultaterne:

- Sikkerhed
- Miljø
- Økonomi

Disse 3 emner var vigtige problematikker for testpersonerne, og derfor arbejdede vi videre med dem som vores 3 konceptideer.

Empathy Map

Deling af transport

Hvad er det de siger?

"Samkørsel kan være ubehagelig"

"Samkørsel er besværligt (fx, en aftagelse)"

"Det er en hellighed"

"Jeg kan spare penge på det"

"Det giver mening"

"Samkørsel er godt for miljøet"

Hvad er det de tænker?

"Det skal være nemt/bekvem"

"Jeg gør det, hvis det giver mig noget igen (spare på benzin, gøre noget godt for miljøet, etc.)"

"Offentlig transport er besværligt"

"Jeg gør det ikke af hvik som helst grund"

"Hvad siger det om mig, hvis jeg gør/ikke gør det?"

"Vi der ikke noget med mig, hvis jeg kører med fremmede?"

"Jeg ville ikke vide hvor jeg skulle begynde, hvis jeg ville"

"Det skal kunne passe sig betale sig (fx, mere betalt)"



Hvad er det de gør?

Carpooler

Fravælger det

Hvad er det de føler?

Bange, frygt for fremmede

Glæde/tilfredshed ved at hjælpe andre

Frustration over besværigheden i transportmuligheder (både off. og i bil)

Værdsch/tilfredsheds

Pains - Hvad er det deres udfordringer?

Større mellem

Bekvemmelighed med at komme - tilkørsels, andre mennesker, egen andelbydel eller transporten på

Dårlig transportmuligheder - tilkørsels, dyr og i transport eller trafikforstyrrelser på

Gains - Hvad er det deres fortjeneste?

Får noget igen (denne pris på benzin, spare tid, spare penge på tog/tidligere, etc.)

Færre biler på vejene = mindre trafik

Færre mennesker tager offentlig transport = reduktion af det system (fx billige priser)

Reder mere bekvem end på cykel/offentlig transport

Måde nye mennesker

Reder på en anderledes måde



Ideate

Da vi havde undersøgt og defineret vores problemfelt i empathy-fasen, påbegyndte vi ideate-fasen.

Før vi brainstormede hvilken løsning vi ville lave, fandt vi på 5-10 **how-might-we-spørgsmål** (HMW), der satte fokus på de essentielle funktioner vores app skulle kunne. Disse vendte vi tilbage til efter brainstormen, for at finde ud af om vores ideer besvarede vores vigtigste behov.

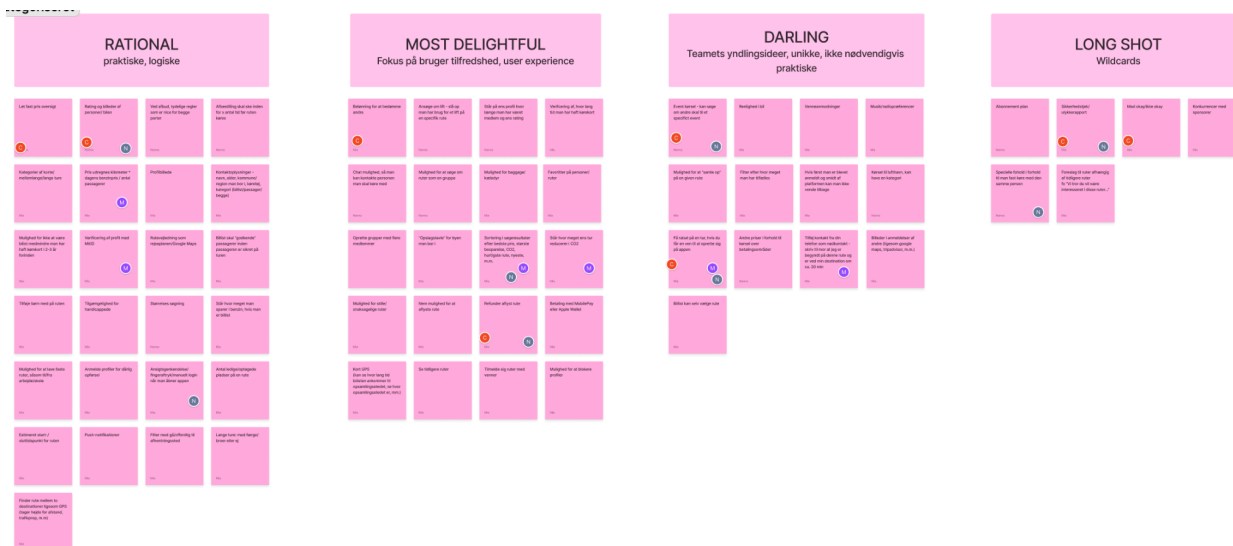
På baggrund af al vores forrige viden—både research for andre apps samt resultaterne fra spørgeskemaet—brainstormede vi alle ideer og funktioner vores app kunne indeholde.

Efter vores brainstorm brugte vi to metoder for at sortere:

- Post-it voting: alle gruppemedlemmer udvælger 2 ideer de bedst kan lide.
- 4-kategori-metoden: alle ideer blev sorteret i fire kategorier:
 - Most rational: de ideer, som er mest praktiske og giver mening at have med i løsningen
 - Most delightful: de ideer, som øgede brugeroplevelsen
 - Darlings: de ideer, som gruppens medlemmer bedst kunne lide
 - Wildcards: de ideer, som skiller sig mest ud og muligvis ikke kan lade sig gøre

Flere ideer overlappede flere kategorier, men blev sorteret i en bestemt kategori.

Efter sorteringen vendte vi tilbage til vores HMW-spørgsmål og undersøgte, om ideerne levede op til disse—hvis ikke, blev de sorteret fra.



Experiment

Største fase var experiment-fasen. Vi testede og lavede prototyper for følgende:

- Lo-fi papirprototype af søg rute (simpleste flow)
- Me-fi prototype af søg rute (simpleste flow)
- Me-fi med fokus på én af vores 3 konceptideer (sikkerhed, økonomi, miljø)
- Me-fi af alle flows i en samlet prototype
- Hi-fi af alle flows i en samlet prototype

Prototyperne blev testet 2-5 gange pr. iteration af forskellige testpersoner (aldrig den samme testperson to gange). Feedbacken fra testpersonerne blev brugt i den nye iteration.

Vores feedback blev indsat i hver deres **feedback capture grids**, som gav et overblik over pointerne i vores tests.

Feedback Capture Grid

Interfacet minder om rejseplanen
Fik det lettere at bruge

Nome

Fedt man kan undersøge bilisten på ruten
Fik tester til at føle sig mere tryk

Nome

Nice med Mit-id

Nome

Godt bruger-flow

Carolina

Rate både passager og chaufføren

Carolina

+

What worked

Sage funktionen folk undrede sig over funktionen

Nome

Filtre samt sorter overvej placering
Bedre afklaring af de to funktioner

Nome

Husk tilbage knapper
Overvej placeringer

Nome

Bedre nav icons

Nome

Overvej spacing

Nome

!

Need to improve

Questions

Forskel mellem sorter og filter

Nome

Hvad betyder nav iconerne

Nome

Hvilke sider skal der stå i nav bar i bunden

Carolina

Ideas

Vil gerne se hvor mange ture chaufføren har kørt

Nome

Hvor mange reviews

Nome

Hvor længe de har været tilmeldt

Nome

Den konceptidé, som der var mest positiv respons på var sikkerhed og det er denne vi har valgt at fokusere på i vores endelige prototype. Vi har valgt en række funktioner og sikkerhedstiltag i appen, som skal gøre brugeren så tryk som mulig ved at vælge en rute. Udover disse tiltag er appen gjort så simpel og minimalistisk som mulig.

Alt i alt har vores forløb fulgt **Double Diamond Design-modellen**, hvor vi skiftevis har “åbnet op” for vores problemfelt og løsning og “snævret til” på et bestemt emne eller løsning.

