



HÁSKÓLINN Í REYKJAVÍK  
REYKJAVIK UNIVERSITY

## Þarfagreiningaskýrsla

Áspór Ingi Brynjólfsson  
Bjartur Lúkas Grétarsson  
Erla Guðrún Sturludóttir  
Erlendur Helgi Jóhannesson  
Guðjón Björnsson

# Efnisyfirlit

<b>1. Inngangur</b>	<b>2</b>
<b>2. Kröfulistí</b>	<b>4</b>
<b>3. Notendahópar</b>	<b>6</b>
3.1 Um notendahópa	6
3.2 Lýsing notendahópa	7
<b>4. Notkunartilvik</b>	<b>8</b>
4.1 Notkunartilvik 1	8
4.2 Notkunartilvik 2	9
4.3 Notkunartilvik 3	10
4.4 Notkunartilvik 4	11
4.5 Notkunartilvik 5	12
4.6 Notkunartilvik 6	13
<b>5. Viðtöl</b>	<b>14</b>
5.1 Um framkvæmd viðtala	14
5.2 Um viðmælendur	14
5.3 Niðurstöður viðtala	15
5.4 Samantekt viðtala	17
<b>6. Frumgerð/grunnmynd</b>	<b>18</b>
<b>7. Frumgerðarviðtöl</b>	<b>19</b>
7.1 Framkvæmd frumgerðarviðtala	19
7.2 Niðurstöður frumgerðarviðtals	20
7.2.1 Vandamál sem komu upp	22
7.3 Tillögur viðmælenda	23
7.4 Til eftirbreytni	23
<b>8. Samkeppni</b>	<b>24</b>
8.1 Avis	24
8.2 Bílaleiga Akureyrar/Europcar	25
8.3 Hertz	26
8.4 Samantekt á samkeppni	27
8.5 Til eftirbreytni	27
<b>9. Viðauki</b>	<b>28</b>
9.1 Þarfagreiningarviðtöl	28
9.2 Svör úr Þarfagreiningarviðtölum	29
9.3 Spurningalisti eftir grunnmyndar prófun	34

# 1. Inngangur

Í þessari skýrslu er fjallað um framkvæmd þarfagreiningar á kerfi fyrir bílaleigu. Þarfagreiningu er beitt til þess að tryggja að kerfið standist væntingar og sinni þörfum notenda sem eiga eftir að nota kerfið.

Í skýrslunni er farið yfir kröfulistu, það er listi yfir þær kröfur sem gerðar eru til kerfisins.

Kröfunum er gefið mismikið vægi, A kröfur eru nauðsynlegar fyrir virkni, B kröfur eru mikil bót við kerfið en C kröfur eru ónauðsynlegar fyrir virkni.

Fjallað er um notendahópa, sem eru þeir hópar sem munu nota kerfið. Notendahópar eru nýttir til að gera betur grein fyrir þörfum hvers hóps sem mun nota kerfið, þar sem hver og einn hópur er breytilegur en hóparnir eru settir fram í töflu þar sem þeir eru skilgreindir.

Notkunartilvik eru nýtt eftir vinnslu kröfulistans til að fá betri sýn á því hvernig ferli kerfisins verður við þær aðgerðirnar sem kröfulistinn setur fram.

Nauðsynlegt er að taka viðtöl fyrir þarfagreiningu en fyrst ber að nefna viðtöl sem tekin voru áður en grunnmyndin var gerð. Í þeim viðtölum var gott að fá hugmyndir viðmælanda um hvað þeim finnst mikilvægt að komi fram í álíka kerfum og hvað þeir vilja forðast. Við gerð þarfagreiningaskýrslu er mikilvægt að taka viðtöl snemma til að geta unnið út frá sjónarmiðum viðmælanda og skoðunum þeirra á uppbyggingu kerfisins.

Þegar þessum viðtölum er lokið er byrjað að vinna við grunnmyndina af kerfinu og reynt að ímynda sér hvernig kerfið verði í útliti og virkni á einfaldan máta.

Þegar grunnmynd af kerfinu er klár eru tekin frumgerðarviðtöl en þá er grunnmyndin nýtt til að láta viðmælendur leysa verkefni sem byggð eru á notkunartilvikum skýrslunnar. Eftir að viðmælandi hefur lokið því að leysa verkefni er hann beðinn um að svara spurningum um kerfið sem grunnmyndin gefur hugmynd um.

Í lok skýrslunnar er rýnt í samkeppnina sem kerfið myndi fá á markaði. Þá er litið á aðrar sambærilegar síður og/eða kerfi og áætlað hvað sé gert vel hjá þeim sem hægt er að nýta sér en einnig hvaða algengu mistök er hægt að koma í veg fyrir.

Við lok þessarar skýrslu ætti að vera komin góð mynd af því hvað sé mikilvægt fyrir smíði kerfisins, hvernig ferlin í kerfinu ættu að háttta sér og hægt að gera grein fyrir sjónarmiðum notenda kerfisins

## 2. Kröfulist

Tilgangurinn með gerð kröfulistar er að sjá hvaða kröfur eru gerðar til kerfisins. Kröfurnar eru flokkaðar eftir því hvaða forgang þær hafa og þá hversu mikil áhrif þær hafa á virkni. Þeir flokkar sem notaðir eru í töflunni hér að neðan eru: A (er nauðsynleg fyrir virkni), B (er mikil bót við virkni kerfis) og C (er ekki nauðsynleg fyrir virkni).

#	Lýsing á kröfu	Forgangur
1	Viðskiptavinur getur leitað að bílum eftir framboði	A
2	Viðskiptavinur getur leitað að bílum eftir gerð	A
3	Viðskiptavinur getur leitað að bílum eftir flokk	A
4	Viðskiptavinur getur leitað að bíl eftir verði	A
5	Viðskiptavinur getur fengið viðbótartryggingu fyrir auka kostnað	A
6	Viðskiptavinur getur séð verð með og án breytilegs kostnaðar	A
7	Viðskiptavinir geta leigt bíl í lágmark 1 dag	A
8	Viðskiptavinur getur leigt bíl með því að gefa upp kreditkortsupplýsingar sem tryggingu	A
9	Viðskiptavinur getur borgað með kreditkorti, debetkorti eða reiðufé	A
10	Starfsmaður getur séð alla bíla sem eru í útleigu	A
11	Starfsmaður getur skráð nýjar pantanir	A
12	Starfsmaður sér pantanir og getur staðfest þær ef nægar upplýsingar eru fyrir hendi	A
13	Starfsmaður getur flett upp viðskiptavinum eftir nafni	A
14	Starfsmaður getur flett upp pöntunum	A
15	Starfsmaður getur flett upp öllum bílum	A
16	Starfsmaður getur breytt/uppfært viðskiptavin	A
17	Starfsmaður getur breytt/uppfært pantanir	A
18	Kerfið felur í sér villumeðhöndlun á innslætti á kennitölu, dagsetningum og öðrum	A

	lykilgildum	
19	Starfsmaður getur bætt viðskipavinum inn í kerfið	A
20	Viðskiptavinur getur séð í hvernig ástandi bílnum skuli vera skilað	B
21	Starfsmaður getur afskráð viðskiptavin	B
22	Starfsmaður getur flett upp viðskiptavini eftir kennitölu	B
23	Viðskiptavinur getur séð hvaða auka búnað bíllinn hefur upp á að bjóða	B
24	Starfsmaður getur staðfest að bíl sé skilað og uppfært kílómetrafjölda	B
25	Starfsmaður getur bakfært pantanir	B
26	Starfsmaður getur afturkallað gögn eftir að þeim hefur verið eytt	B
27	Starfsmaður getur bætt inn bílum í kerfið	B
28	Starfsmaður getur bætt inn nýjum starfsmanni í kerfið	B
29	Starfsmaður getur birt notkunarsögu einstaks bíls	B
30	Starfsmaður getur birt notkunarsögu einstaks viðskiptavinar	B
31	Kerfið býður upp á birtingu verðlista	B
32	Kerfið býður upp á yfirlit yfir bílaflota og útleigu þeirra	B

### 3. Notendahópar

Notendahópar eru þeir hópar sem munu nýta sér þjónustu kerfisins. Þessir hópar geta verið fjölbreyttir og nota þeir kerfið á mismunandi hátt. Mikilvægt er að huga að því hvaða hópar munu verða fyrirferðamestir í notkun kerfisins en einnig hvaða hópar munu vera á jaðrinum til að tryggja að hægt sé að hanna kerfið í þágu allra notendahópa.

#### 3.1 Um notendahópa

Notendahóparnir eru þrír talsins við vinnslu kerfisins. Þeir eru eftirfarandi:

Almennir viðskiptavinir - hægt er að hópa alla einstaklinga sem eiga eftir að leigja bíl í einn flokk. Kerfið á að geta leitt þá áfram áfallalaust við að leigja bíl. Þessir aðilar eru á bilinu 20-67 ára, af báðum kynjum og hafa mismunandi bakgrunn. Hópurinn er einfaldlega að leigja sér bíla til að komast léttilega frá A til B á Íslandi.

Fyrirtæki - þeir sem eru í þessum flokki eru til að mynda ferðaskrifstofur sem skipuleggja ferðir fyrir aðra ásamt þeim fyrirtækjum sem þurfa að senda starfsmenn sína í vinnuferðir. Notendur í þessum flokki eru á aldrinum 20-67 ára og af báðum kynjum.

Starfsmenn bílaleigu - eru þeir starfsmenn bílaleigunnar sem eiga eftir að nota kerfið mest. Þeir þurfa að staðfesta pantanir og fylgjast með úthlutun bíla. Þeir eru á aldrinum 18-67 ára, af báðum kynjum og hafa mismunandi bakgrunn.

### 3.2 Lýsing notendahópa

Notendahópur	Bakgrunnur	Notkun kerfisins	Umhverfi	Helstu markmið
<p>Almennir viðskiptavinir</p> <p><u>Mikilvægi:</u> Mjög mikilvægt</p>	<p><b>Aldur:</b> 20-67  <b>Kyn:</b> Bæði kyn  <b>Menntun:</b> Allskonar  <b>Hæfni/vanhæfni:</b> Ekkert sérstakt  <b>Tölvufærni:</b> Misjöfn, fer eftir aldri</p>	<p><b>Notkun:</b> Allt árið  <b>Þjálfun:</b> Engin  <b>Viðhorf:</b> Almennt jákvætt  <b>Fjöldi notenda:</b> ca. 100.000 leigur</p>	<p><b>Tæknilegt umhverfi:</b> Misjafnt  <b>Raunverulegt umhverfi:</b> Yfirleitt heima  <b>Annað umhverfi:</b> Vinnunni</p>	<p>-Skoða bíla          -Leigja bíl          -Skoða verð</p>
<p>Starfsmenn bílaleigu</p> <p><u>Mikilvægi:</u> Mjög mikilvægt</p>	<p><b>Aldur:</b> 18-67 ára  <b>Kyn:</b> Bæði kyn  <b>Menntun:</b> Allskonar  <b>Hæfni/vanhæfni:</b> Ekkert sérstakt  <b>Tölvufærni:</b> Misjöfn, fer eftir aldri</p>	<p><b>Notkun:</b> Allt árið  <b>Þjálfun:</b> Einhver  <b>Viðhorf:</b> Jákvætt  <b>Fjöldi notenda:</b> Undir 20</p>	<p><b>Tæknilegt umhverfi:</b> Misjafnt  <b>Raunverulegt umhverfi:</b> Í vinnunni  <b>Annað umhverfi:</b> ekkert sérstakt</p>	<p>-Skrá bíla          -Skrá bókanir          -Skrá upplýsingar um bíla</p>
<p>Fyrirtæki</p> <p><u>Mikilvægi:</u> Meðal mikilvægt</p>	<p><b>Aldur:</b> 20-67  <b>Kyn:</b> bæði kyn  <b>Menntun:</b> Allskonar  <b>Hæfni/vanhæfni:</b> Ekkert sérstakt  <b>Tölvufærni:</b> Góð</p>	<p><b>Notkun:</b> Allt árið  <b>Þjálfun:</b> Einhver  <b>Viðhorf:</b> Mjög gott  <b>Fjöldi notenda:</b> 1000-2000</p>	<p><b>Tæknilegt umhverfi:</b> Misjafnt  <b>Raunverulegt umhverfi:</b> Í vinnunni  <b>Annað umhverfi:</b> ekkert sérstakt</p>	<p>-Skoða bíla          -Leigja bíl          -Skoða verð</p>



## 4. Notkunartilvik

Notkunartilvik eru nákvæmar lýsingar á aðgerðum í kerfinu og eiga að lýsa því í smáatriðum hvernig aðgerðin er framkvæmd, ásamt frávikum sem gætu komið upp. Tilvikin eru sett upp þannig að þau eru skiljanleg fyrir fólk með lítinn tæknilegan bakgrunn. Hér fyrir neðan má finna notkunartilvik fyrir kerfið. Þau eru gerð til þess að fá betri sýn á hvernig notendur muni nota kerfið sjálft.

### 4.1 Notkunartilvik 1

Nafn	Viðskiptavinur getur síað niðurstöður til að finna bíl
Númer	1
Mikilvægi	Hátt
Forskilyrði	Að til séu bílar til að velja úr
Lýsing	1. Viðskiptavinur byrjar á forsiðunni 2. Viðskiptavinur að skoða bíla 3. Viðskiptavinur velur þá þann flokk sem hann vill raða eftir, annaðhvort eftir framboði, verði eða gerð.
Frávik	
Eftirskilyrði	Viðskiptavinur hefur raðað bílunum eftir þeim flokki sem hann velur
Kröfur	1, 2, 3
Aðilar	Viðskiptavinur
Höfundur	Bjartur Lúkas Grétarsson

## 4.2 Notkunartilvik 2

Nafn	Starfsmaður getur flett upp staðfestri pöntun
Númer	2
Mikilvægi	Hátt
Forskiyrði	Að til séu pantanir hvort sem þær séu staðfestar eða ekki
Lýsing	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Starfsmaður byrjar á forsiðunni</li><li>2. Starfsmaðurinn velur innskráningu fyrir starfsmenn</li><li>3. Starfsmaður slær inn starfsmannanúmer til að skrá sig inn</li><li>4. Starfsmaður er þá kominn á innra kerfið</li><li>5. Starfsmaður velur pantanir</li><li>6. Flokkurinn pantanir inniheldur tvo undirflokka, staðfestar og óstaðfestar pantanir</li><li>7. Starfsmaður velur þá staðfesta pöntun og getur leitað þar af pöntuninni</li></ol>
Frávik	<p>3a) Starfsmaður slær inn vitlaust starfsmannanúmer</p> <p>1: Starfsmaður fær villuskilaboð og er beðinn um að reyna aftur</p>
Eftirskilyrði	Starfsmaður hefur raðaðan lista yfir staðfestar pantanir
Kröfur	12, 14
Aðilar	Starfsmenn
Höfundur	Guðjón Björnsson

### 4.3 Notkunartilvik 3

Nafn	Starfsmaður getur breytt upplýsingum um viðskiptavini og eytt viðskiptavinum úr kerfinu.
Númer	3
Mikilvægi	Hátt
Forskilyrði	Að starfsmaður geti flett upp viðskiptavin
Lýsing	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Starfsmaður byrjar á forsíðunni og velur síðuna yfir viðskiptavini.</li><li>2. Starfsmaður velur innskráning starfsmanna</li><li>3. Starfsmaður slær inn starfsmannanúmer sitt</li><li>4. Starfsmaður velur skoða viðskiptavini</li><li>5. Starfsmaður getur flett upp viðskiptavin eftir kennitölu eða ökuskírteinisnúmeri.</li><li>6. Starfsmaður getur breytt upplýsingum um viðskiptavin</li><li>7. Starfsmaður getur eytt viðskiptavin úr kerfinu.</li></ol>
Frávik	<p>2a) Viðskiptavinur finnst ekki í kerfi</p> <p>2b) Starfsmaður slær inn ólöglega kennitölu</p> <p>1: Starfsmaður fær villuskilaboð um að kennitalan hafi ekki verið rétt og er beðinn um að reyna aftur</p> <p>4a) Starfsmaður eyðir röngum viðskiptavin</p> <p>1: Starfsmaður fær skilaboð um hvort hann sé viss um að hann vilji eyða viðskiptavin áður en það fari í gegn</p>
Eftirskilyrði	Starfsmaður hefur náð að breyta viðskiptavin eða eyða honum.
Kröfur	16, 21, 22
Aðilar	Starfsmaður
Höfundur	Erlendur Helgi Jóhannesson

#### 4.4 Notkunartilvik 4

Nafn	Viðskiptavinur pantar sér bíl
Númer	4
Mikilvægi	Hátt
Forskilyrði	Að það sé nóg framboð af bílum
Lýsing	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Viðskiptavinur byrjar á forsiðu</li> <li>2. Viðskiptavinur velur að skoða framboð bíla</li> <li>3. Viðskiptavinur finnur bíl sem honum líst á og skoðar hann nánar</li> <li>4. Viðskiptavinur velur þann fjölda daga sem hann ætlar að taka bílinn á leigu</li> <li>5. Viðskiptavinur getur síðan valið að bæta við viðbótartryggingu eða sleppt henni</li> <li>6. Viðskiptavinur velur síðan að greiða fyrir bílinn</li> <li>7. Viðskiptavinur er beðinn um allar helstu persónuupplýsingar</li> <li>8. Viðskiptavinur gefur upp kreditkortanúmer til að tryggja pöntunina</li> <li>9. Viðskiptavinur er beðinn um að velja á hvaða hátt hann vilji greiða fyrir bílinn, kreditkort, debitkort eða reiðufé</li> </ol>
Frávik	<p>7a) Viðskiptavinur skrifar kreditkortanúmerið sitt vitlaust</p> <p>1: Viðskiptavinur fær villuskilaboð og er beðinn um að reyna aftur</p> <p>8a) Viðskiptavinur velur ekki á hvaða hátt hann vilji greiða fyrir bílinn og reynir að fara áfram í ferlinu án þess að velja.</p> <p>1: Viðskiptavinur fær þá villuskilaboð og er beðinn um að velja áður en haldið er áfram</p>
Eftirskilyrði	Viðskiptavinur hefur náð að panta sér bíl
Kröfur	1, 5, 7, 8, 9
Aðilar	Viðskiptavinur
Höfundur	Erla Guðrún Sturludóttir

#### 4.5 Notkunartilvik 5

Nafn	Starfsmaður getur séð alla bíla og flokkað niður eftir því hvort þeir séu í útleigu eða ekki.
Númer	5
Mikilvægi	Hátt
Forskilyrði	Að starfsmaður geti birt bíla
Lýsing	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Starfsmaður byrjar á forsiðunni</li><li>2. Starfsmaður velur innskráningu fyrir starfsmenn</li><li>3. Starfsmaður slær inn starfsmannanúmerið sitt</li><li>4. Starfsmaður er þá kominn á innra kerfið og getur valið að skoða bíla</li><li>5. Starfsmaður getur birt bíla eftir því hvort þeir séu í útleigu eða ekki.</li></ol>
Frávik	
Eftirskilyrði	Starfsmaður getur séð bíla eftir því hvort þeir séu í útleigu eða ekki
Kröfur	10, 15
Aðilar	Starfsmaður
Höfundur	Erlendur Helgi Jóhannesson

#### 4.6 Notkunartilvik 6

Nafn	Starfsmaður staðfestir pöntun
Númer	6
Mikilvægi	Hátt
Forskilyrði	Að viðskiptavinur hafi pantað bíl
Lýsing	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Starfsmaður byrjar á forsiðu</li> <li>2. Starfsmaður velur innskráningu starfsmanna</li> <li>3. Starfsmaður slær inn starfsmannanúmerið sitt</li> <li>4. Starfsmaður er kominn á innra netið og velur óstaðfestar pantanir</li> <li>5. Starfsmaður hefur aðgang að öllum upplýsingum sem viðskiptavinur hefur gefið við pöntun á bílnum</li> <li>6. Starfsmaður staðfestir að allt líti vel út og staðfestir pöntun</li> </ol>
Frávik	<p>6a) Starfsmaður staðfestir óvart pöntun en ætlaði að hafna henni</p> <p>1: Starfsmaður fær skilaboð um hvort hann vilji örugglega staðfesta pöntun til að hún gangi í gegn</p>
Eftirskilyrði	Starfsmaður hefur staðfest pöntun
Kröfur	12,17
Aðilar	Starfsmaður
Höfundur	Áspór Ingi Brynjólfsson

## 5. Viðtöl

### 5.1 Um framkvæmd viðtala

Tekin voru opin viðtöl við viðmælendur. Byrjað var að kynna viðmælendum fyrir verkefninu og útskýra hver tilgangur viðtalsins væri og hvernig það yrði notað í verkefninu. Þeim var tilkynnt að viðtalið væri nafnlaust og um samþykki að það yrði ritað niður. Það voru tekin 4 viðtöl, 2 við starfsmenn bílaleiga og 2 við mögulega viðskiptavinum bílaleiga. Viðmælendur gáfu okkur hugmynd um hvernig þau nota bílaleigukerfi og hvað þeim finnst mikilvægt að komi fram hverju sinni

### 5.2 Um viðmælendur

- *Starfsmaður bílaleigu 1*

Viðmælandinn er 26 ára gamall og starfar sem afgreiðslustjóri hjá bílaleigufyrirtæki.

Hann býr yfir almennri tölvukunnáttu og hefur starfað hjá fyrirtækinu í 4 ár.

- *Starfsmaður bílaleigu 2*

Viðmælandi er 28 ára fyrrum sölustjóri bílaleigu. Hann hefur mikla tölvufærni og viðtæka reynslu af störfum bílaleigu.

- *Mögulegur viðskiptavinur 1*

Viðmælandi er 26 ára doktorsnemi í efnaverkfræði. Hann telur tölvukunnáttu sína mjög góða og hugsar sér að nota kerfið einu sinni til tvisvar á ári.

- *Mögulegur viðskiptavinur 2*

Viðmælandi er 55 ára gamall sjómaður sem hefur ágætis reynslu af því að panta sér bílaleigubíl á netinu.

### 5.3 Niðurstöður viðtala

- *Starfsmaður bílaleigu 1*

Viðmælandi eyðir um það bil helmingi vinnutíma síns fyrir framan bókunarforrit sem að hans mati er úrelt og skortir fljótlegri aðgerðir fyrir einfalda hluti. Það eina sem hann tók fram við kosti núverandi forritsins sem hann notast við var blái liturinn á viðmóti forritsins. Í lok viðtalsins vill hann taka fram að forritið sem þeir notist við heiti Cars+ og segir að það viðmót sé ekki ósvipað console forriti.

- *Starfsmaður bílaleigu 2*

Viðmælandi hefur jákvætt viðhorf gagnvart bókunarkerfum bílaleiga. Hann hefur starfað lengi á bílaleigu og gegnt öllum mögulegum störfum. Honum finnst mikilvægt að kerfið sé notendavænt og að það sé gott flæði í því enda eyðir almennur starfsmaður meiri hluta dagsins í kerfinu. Viðmælanda finnst mikilvægt að hafa allar þær upplýsingar um viðskiptavin sem hann þarf til þess að geta sent viðskiptavini reikninga. Hann vill geta flett upp viðskiptavinum eftir bæði kennitölu og ökuskírteinisnúmeri. Þær upplýsingar sem hann vill geta séð um hvern bíl eru bílnúmer, verðflokkur, stærð, sætafjöldi og hvort hann sé beinskiptur eða sjálfskiptur. Viðmælandi vill að kerfið leyfi starfsmanni ekki að skrá skil á bíl án þess að skrifa niður nákvæma stöðu kílómetramælis til að hægt sé að gefa út reikning á viðskiptavin með fjölda ekinna kílómetra. Starfsmaður þarf einnig að hafa aðgang að öllum upplýsingum um bílinn sem er verið að leigja út án þess að þurfa aukin leyfi til þess.



- *Mögulegur viðskiptavinur 1*

Viðmælandi hefur að jafnaði jákvætt viðhorf gagnvart bílaleigum. Hann telur að flestar síður hafi frekar hratt ferli til þess að leigja bíla, en vildi þó að þær sýndu betur heildarverð til að koma í veg fyrir leyndan kostnað. Viðmælandi vildi að það væri létt að leita af ákveðnum flokkum eða verðum. Hann er vanur að borga með kreditkorti fyrir bíla sem hann leigir. Áður en hann ákveður að leigja bíl þá finnst honum mikilvægt að fá nægar upplýsingar um bílinn eins og hversu margar töskur komast í bílinn, hvort það sé boðið upp á að auka ökumaður geti keyrt bílinn, hvort það sé boðið upp á gps í bílnum og hvort bíllinn sé fjórhjóladrifinn. Að lokum vildi hann minnst á að síðan ætti að vera einföld í notkun og geta leitt hann auðveldlega í gegnum ferlið að leigja sér bíl.

- *Mögulegur Viðskiptavinur 2*

Viðmælandi býr ekki yfir gífurlegri tölvukunnáttu en fannst samt ferlið að leigja sér bíl alls ekki flókið. Það sem honum fannst vera mesti gallinn við þau kerfi sem hann hefur notað var faldi kostnaðurinn. Erfitt reynist að sjá hvað þú ert í raun og veru að fara að borga fyrir bílinn hverju sinni. Svo fannst honum það þurfa að koma skýrt fram í hvernig ástandi bíllinn skildi vera við skil t.d. hvort maður eigi að skila honum með tóman tank eða fullan. Viðmælanda fannst mikilvægt að bílunum sé skipt niður í verðflokka svo hann gæti fengið annan sambærilegan eða betri bíl úthlutaðan ef sá sem pantaður sé ekki til.

## 5.4 Samantekt viðtala

### Starfsmenn:

Starfsmennirnir voru báðir jákvæðir í átt að kerfum bílaleiga. Þeir voru sammála um það að bílaleigukerfi þyrfti að vera einfalt í notkun, hafa fljótlegar aðgerðir og gott flæði. Starfsmenn bílaleigu eyða helmingi vinnutímans við álíka kerfi og er því mikilvægt að kerfið sé með gott og vinalegt viðmót.

Mikilvægt er að allar helstu upplýsingar, bæði um viðskiptavinir og bíla kæmu fram á innri hluta kerfisins. Þá vildi starfsmennirnir geta séð bílnúmer, verðflokk, stærð, sætafjölda og hvort bílar séu beinskiptir eða sjálfskiptir.

Í viðtölunum kom einnig í ljós hversu mikilvægur fjöldi ekinna kílómetra er fyrir starfsmenn en við skil á bíl þarf að taka niður stöðu kílómetramælis svo hægt sé að gefa út reikning miðað við fjölda ekinna kílómetra

### Viðskiptavinir:

Viðskiptavinir höfðu jákvætt viðhorf gagnvart bílaleigum. Þeim fannst mikilvægt að ferlin á síðunni væru einföld og að upplýsingar væru nægar. Báðir viðskiptavinirnir voru sammála um hversu mikilvægt það væri að upp kæmi réttur kostnaður við leigu bílsins, svo enginn leyndur kostnaður myndi læðast aftan að þeim. Upplýsingar sem viðskiptavinir töldu mikilvægar voru t.d. aukabúnaður bílsins, eins og gps tæki og fjórhjóladrif. Einnig er mikilvægt að komi fram í hvaða ástandi bíllinn eigi að vera í þegar honum er skilað.

Viðskiptavinum fannst mikilvægt að geta síað niðurstöðurnar sínar svo að þeir gætu fundið rétta bílinn fyrir sig eða fengið sambærilegan ef sá sem þeir vildu væri ekki laus.

## 6. Frumgerð/grunnmynd

[1] Innskraning Starfsmanna  
[2] Innskraning Vidskiptavina  
1  
Starfsmanna numer :13457

[1] Skoda bila  
[2] Skoda pantanir  
[3] Skoda vidskiptavini  
3  
[1] Sja alla  
[2] Leita eftir kt  
[3] Leita eftir okusk  
2  
kenni/okusk 1204893489  
Jón Jónsson :1204893489  
[1] Breyta upplýsingum  
[2] Fjarlaegja ur kerfi  
[3] hverju villtu breyta  
2  
Takk fyrir !!

[1] Innskraning Starfsmanna  
[2] Innskraning Vidskiptavina  
2  
[1] Skoda bila  
1  
[1] bill 1  
[2] bill 2  
[3] bill 3  
2  
bila upplýsingar  
[1]Panta bil  
1  
Takk fyrir !!

[1] Innskraning Starfsmanna  
[2] Innskraning Vidskiptavina  
1  
Starfsmanna numer :7543

[1] Skoda bila  
[2] Skoda pantanir  
[3] Skoda vidskiptavini  
2  
[1] Skra pontun  
[2] Stadfestar pantanir  
[3] Ostadfestar pantanir  
3  
[1] Jón Jónsson : 120489563 : Bill numer  
[2] Jón Jónsson : 265830134 : Bill numer  
[3] Jón Jónsson : 364859227 : Bill numer  
[4] Jón Jónsson : 364848926 : Bill numer  
3  
[1] Stadfesta pontun  
1  
Takk fyrir !!

## 7. Frumgerðarviðtöl

Frumgerðarviðtöl eru gjarnan notuð til þess að fá betri sýn á ferli kerfisins og hvernig notendum finnst að vinna sig í gegnum kerfið. Notendum voru gefin eitt til tvö verkefni til að leysa úr grunnmyndinni sem hönnuð var og gátu þá gert frekari grein fyrir kostum og göllum grunnmyndarinnar.

### 7.1 Framkvæmd frumgerðarviðtala

Áður en frumgerðarviðtölin voru hafin var verkefnið og tilgangur viðtala kynntur fyrir viðmælendum. Tilgangur viðtala er sá að komast að því hvort einhverjar aðgerðir vanti eða séu of flóknar og tímafrekar. Viðmælendum var gert grein fyrir því að prófunin væri nafnlaus og óskað eftir leyfi til þess að rita niður viðtalspartinn af prófuninni.

Við þessi frumgerðarviðtöl voru nýtt þrjú notkunartilvik, númer 3, 4 og 6.

Notkunartilvik 3:

Í þessari prófun ertu starfsmaður sem ætlar að fjarlægja ákveðinn viðskiptavin úr kerfinu.

Notkunartilvik 4:

Í þessari prófun ertu viðskiptavinur sem ætlar að leigja sér bíl.

Notkunartilvik 6:

Í þessari prófun ertu starfsmaður sem ætlar að staðfesta pöntun.

Viðmælendur voru beðnir um að leysa eitt til tvö verkefni og eftir lausn verkefnis var lagt fyrir þá spurningalista. Hægt er að skoða spurningalistana frekar í viðauka.

## 7.2 Niðurstöður frumgerðarviðtals

Niðurstöður frumgerðaviðtala eru sýndar í töflum, þar sem kemur fram hver stjórnandi og ritari voru, hvar viðtalið var framkvæmt, klukkan hvað og hvaða notkunartilvik viðkomandi prófaði að leysa.

<b>Skilgreining viðmælanda:</b> Starfsmaður
<b>Nafn stjórnanda:</b> Erla Guðrún Sturludóttir
<b>Nafn ritara:</b> Erla Guðrún Sturludóttir
<b>Staðsetning notendaprófunar:</b> Heimili viðmælanda
<b>Tími prófunar:</b> 16:00 27/11/18
<b>Hvað var prófað:</b> Notkunardæmi 3, 6
<b>Athugasemdir:</b> Viðmælanda fannst mjög létt að fikra sig áfram í kerfinu og leysa verkefnin. Honum fannst engin skref vanta eða vera óþarfí en minntist hinsvegar á að hann gæti ekki fært sig afturvirkrt í kerfinu þó hann vildi og að hann hefði verið til í betra viðmót við að staðfesta pöntun þar sem að ekki var hægt að skoða pöntunina nánar. Þrátt fyrir það gengu verkefnið hratt fyrir sig og var skýrt hvert næsta skref var í hvert sinn. Viðmælandi sagði að hönnun kerfisins væri mjög einföld en skorti kannski frekari upplýsingar um hvar í ferlinu notandi væri staddur.

<b>Skilgreining viðmælanda:</b> Starfsmaður, viðskiptavinur
<b>Nafn stjórnanda:</b> Bjartur Lúkas Grétarsson
<b>Nafn ritara:</b> Bjartur Lúkas Grétarsson
<b>Staðsetning notendaprófunar:</b> HR
<b>Tími prófunar:</b> 15:30
<b>Hvað var prófað:</b> Notkunardæmi 3, 4
<b>Athugasemdir:</b> Fannst að þegar starfsmaður skráir sig inn þá mætti viðmótið prenta út “Velkominn x!”, annars fínt

<b>Skilgreining viðmælanda:</b> Starfsmaður
<b>Nafn stjórnanda:</b> Bjartur Lúkas Grétarsson
<b>Nafn ritara:</b> Bjartur Lúkas Grétarsson
<b>Staðsetning notendaprófunar:</b> HR
<b>Tími prófunar:</b> 15:40
<b>Hvað var prófað:</b> Notkunardæmi 6
<b>Athugasemdir:</b> Engar

<b>Skilgreining viðmælanda:</b> Starfsmaður
<b>Nafn stjórnanda:</b> Erlendur Helgi Jóhannesson
<b>Nafn ritara:</b> Erlendur Helgi Jóhannesson
<b>Staðsetning notendaprófunar:</b> Heimili viðmælanda
<b>Tími prófunar:</b> 22:00
<b>Hvað var prófað:</b> Notkunardæmi 3
<b>Athugasemdir:</b> Fannst erfitt að átta sig á því hvernig ætti að byrja.

<b>Skilgreining viðmælanda:</b> Starfsmaður , Viðskiptavinur
<b>Nafn stjórnanda:</b> Guðjón Björnsson
<b>Nafn ritara:</b> Guðjón Björnsson
<b>Staðsetning notendaprófunar:</b> Heimili viðmælanda
<b>Tími prófunar:</b> 16:30
<b>Hvað var prófað:</b> Notkunardæmi 4, 6
<b>Athugasemdir:</b> Viðmælanda fannst óþægilegt að geta ekki farið til baka þegar óvart var slegið inn vitlaust.

### 7.2.1 Vandamál sem komu upp

Ekki komu upp nein vandamál fram við framkvæmd viðtalanna eða prófana.

### 7.3 Tillögur viðmælenda

Viðmælendur voru yfirhöfuð nokkuð ánægðir með frumgerðarviðtalið, allir leystu verkefnið fljótt þrátt fyrir að sumir vissu ekki alveg hvar þeir ættu að byrja. Öðrum fannst erfitt að geta ekki farið til baka því ef þeir ýttu á vitlausan takka þyrftu þeir að endurræsa kerfið ef svo væri. Viðmælendur minntust á að hentugt væri að geta séð betur hvar í ferlinu notandi sé staddur. Eins og að gefa skýr skilaboð þegar notandi ýtir á eitthvað þá sjái hann á hvað hann hafi ýtt eða þegar einhver skráir sig inn sem starfsmann að kerfið bjóði hann velkominn. Annar viðmælandi minntist á að honum fannst ekki vera nægar upplýsingar um hverja aðgerð fyrir sig og um hvað væri að ræða, hann hefði viljað fleiri sýnilegar upplýsingar um aðgerðir.

### 7.4 Til eftirbreytni

Frumgerðarviðtölin gengu vel fyrir sig og flestir gáfu kerfinu háa einkunn þegar spurt var þá út í hversu auðvelt þeim fannst að ferðast í gegnum kerfið. Við nánari athugun þarf að þróa kerfið enn betur til að hvert og eitt skref sýni betri upplýsingar fyrir notendur um virkni þeirra. Það er ljóst að það er hægt að þróa kerfið mun meira til að gera það sem þægilegast og skilvirkast fyrir notendur þess.



## 8. Samkeppni

Til eru mörg fyrirtæki sem bjóða upp á svipaða þjónustu og kerfið okkar mun gera. Hér má sjá samantekt á þeim helstu ásamt kostum og göllum.

### 8.1 Avis



Avis er alþjóðlegt fyrirtæki með íslenskt útibú. Avis býður upp á margskonar þjónustu en meðal þeirra er einstaklingaleiga og leiga fyrir fyrirtæki. Síðan [www.avis.is](http://www.avis.is) er vel flokkuð og tilgreinir alla verðflokka vel, þrátt fyrir að ekki er hægt að sjá hvaða bílar eru í hverjum flokki. Það er skilgreint vel á milli valmöguleika fyrir fyrirtæki og einstaklinga sem einfaldar notkun síðunnar til muna fyrir mismunandi hópa. Síðan hefur ágæta innsláttar villumeðhöndlun, en býður fólki ávallt að hringja í skrifstofusímann ef þeir þarfnist nánari aðstoð. Hinsvegar þegar aðili ætlar að leigja bíl þá virðist það ekki virka að finna bíl í Reykjavík allan 29. nóvember. Síðan færir notenda einhver villuskilaboð sem skýra samt ekki stöðuna þar sem hún tilgreinir að ekki sé hægt að leigja bíl fyrir utan %HOURS%. Mikið af upplýsingum eru á hverri síðu, sérstaklega forsíðunni, þar sem hún er full af stærri myndum og auglýsingum.

#### **Kostir**

Allar helstu upplýsingar um bílana sjást þegar flokkur er valinn.

Mikið af upplýsingum en vel flokkaðar.

#### **Gallar**

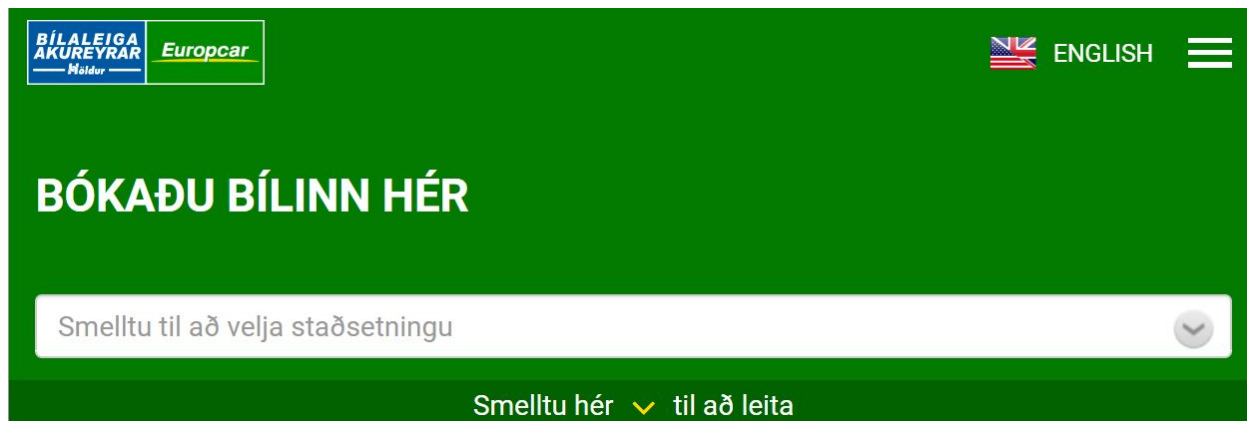
Ekki hægt að sjá bíla á núverandi dagsetningu (29.nóvember).

Of mikið í gangi í einu.

Getur ekki valið ákveðinn bíl.

Of mikið af stórum myndum á sama stað.

## 8.2 Bílaleiga Akureyrar/Europcar



Síða Bílaleiga Akureyrar/Europcar, [www.holdur.is](http://www.holdur.is) er íslensk síða sem býður upp á bílaleigu um allt land. Síðan er létt í notkun og hægt að nálgast allskyns upplýsingar um bílana ásamt verðflokkum þeirra. Nægar upplýsingar koma fram um hvern bíl og hægt er að velja um fjölda trygginga við leigu hvers bíls. Fyrirtækið býður upp á bílaleigu til einstaklinga og fyrirtækja. Viðskiptavinir geta flett upp sinni eigin bókun á síðunni sem er mjög þægilegt. Síðan býður upp á fjölda upplýsinga sem geta verið svolítið yfirgnæfandi. Svo sem umhverfisstefnu sína, ítarlegar upplýsingar um hvern flokk og hvern bíl, sem gæti nýtist viðskiptavinum vel.

### Kostir

Kemur fram hvort bílar séu hæfir til hálendisaksturs.

Skýr framsetning á fyrirtækjalausnum og einstaklings

Síðan hefur góða villumeðhöndlun

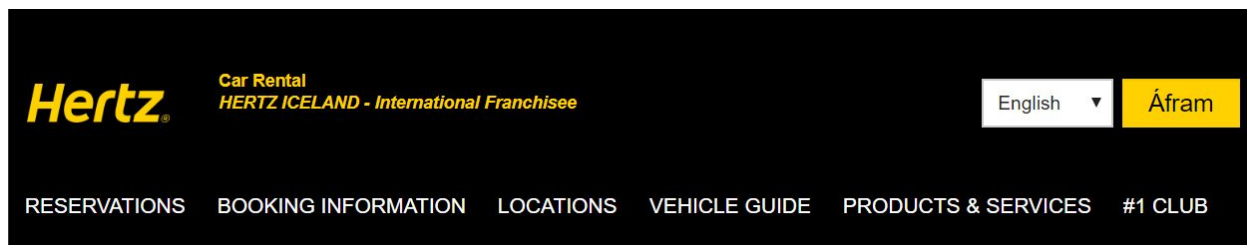
### Gallar

Alltof mikið af “linkum” til að ýta á undir hverjum flokki á forsiðu

Engin leitarvél

Getur ekki “hoverað” yfir flokka til að sjá hvað er undir.

## 8.3 Hertz



Hertz er alþjóðlegt fyrirtæki með útibú á Íslandi. Síðan [www.hertz.is](http://www.hertz.is) er mjög dökk við fyrstu sýn og hefur mjög smátt letur. Hún er öll á ensku fyrst og er hægt en það er hægt að breyta letrinu yfir í íslensku. Þrátt fyrir það þýðist ekki öll síðan yfir á íslensku, það er hluti af henni sem helst enn á ensku. Síðan býður síðan upp á möguleika fyrir fyrirtæki og einstaklinga til að leigja bíl. Þau bjóða einnig upp á að leigja sendibíla ef til vill um einhversskonar flutninga er að ræða. Ólíkt fyrri síðan hefur Hertz sína eigin bílasölu. Á síðunni er hægt að skoða mjög marga flokka, eða 42 samtals. Svona margir flokkar geta verið yfirgnæfandi fyrir marga sem ætla sér að leigja bíl hjá fyrirtækinu. Til að velja bíl ertu beðinn um að senda fyrirspurn um þann bíl, fyrirtækið býður upp á mismunandi tryggingar og mismunandi auka búnað fyrir bílinn sem kostar aukalega. Til þess að klára að senda fyrirspurn þarf viðskiptavinur að skrá inn allar helstu upplýsingar um sig ásamt kreditkortanúmeri. Síðan býður upp á það að velja sérstakan bíl eða sambærilegan.

### **Kostir**

Hægt að bóka ákveðna bíla

Sést hvort bílar séu hæfir til hálendisaksturs

Bókunarferli skýrt

### **Gallar**

Svart þema óþægilegt

Síðan er allt öðruvísi á ensku eða íslensku

Stórar myndir sem ekki er hægt að ýta á

Allir bílaflokkar á einni síðu

Bílaflokkar ekki raðaðir í stafrófsröð

## 8.4 Samantekt á samkeppni

Eftir að hafa rýnt í gegnum síður sem sérhæfa sig í bílaleigum kemur margt í ljós. Allar síðurnar fólu í sér sérstaka flokka fyrir hverja gerð af bíl, þá var ekki alltaf hægt að leigja sér einhvern ákveðinn bíl heldur möguleiki á að fá sambærilegan í staðinn. Endalausir möguleikar af bílum getur verið erfitt að glöggva augun yfir í fljótu bragði. Oft á tíðum var síðan komin með of mikið af upplýsingum og gat verið yfirgnæfandi fyrir notendur.

Flestar síðurnar buðu upp á góða villumeðhöndlun og báðu upp á mismunandi möguleika fyrir einstaklinga og fyrirtæki, svo sem langtímaleigu, skammtímaleigu og skutlþjónustu.

Meirihluti síðnanna sem voru skoðaðar höfðu bjart viðmót þar sem þægilegt var að fleyta sér áfram.

## 8.5 Til eftirbreytni

Hægt að er nýta upplýsingar af öðrum síðum til þess að fá nýjar hugmyndir eða léttar lausnir af vandamálum sem gæti vafist fyrir við vinnslu kerfisins. Allar síðurnar sinntu sínum tilgangi mjög vel með minniháttar villum. Síðurnar buðu upp á góðar hugmyndir, til dæmis gott viðmót, nægar upplýsingar og góða villumeðhöndlun. Það sem hægt væri að forðast væri hinsvegar of mikið af upplýsingum á hverri síðu og að það sé aðeins hægt að skoða bílaflokka í stað bílanna sjálfa.

## 9. Viðauki

### 9.1 Þarfagreiningaviðtöl

#### Kynningin:

Sæl/l, við erum nemendur í tölvunarfræði við HR og erum að vinna að verkefni í Verklegu námskeiði. Markmið verkefnisins er að hanna vefsíðu fyrir bílaleigu. Það er mikilvægt fyrir okkur að fá ‘feedback’ frá notendum kerfisins til að gefa okkur hugmynd um hvernig er best að hanna kerfið. Viðtalið verður síðan notað í verkefninu sem við erum að nota til viðmiðunar og til þess að fá ný sjónarhorn. Viðtalið verður nafnlaust og verður einnig ritað niður.

Mætti ég taka örfáar mínútur í að spurja þig nokkurra spurninga?

#### Spurningalisti fyrir starfsmenn:

1. Aldur
2. Kyn
3. Menntun
4. Starf
5. Tölvufærni
6. Starfsreynsla af bílaleigum
7. Viðhorf gagnvart kerfi
8. Hvað eyðir þú miklum tíma í bókunarkerfinu
9. Hvaða upplýsingar finnst þér nauðsynlegt að hafa um bílaflotann
10. Hvaða upplýsingar finnst þér nauðsynlegt að hafa um viðskiptavini
11. Hvað finnst þér vera jákvætt við kerfið sem þú notar í dag
12. Hvað finnst þér vanta í kerfið sem þú notar í dag
13. Er eitthvað sem þú vilt bæta við

#### Spurningalisti fyrir viðskiptavini:

1. Aldur
2. Kyn
3. Menntun
4. Starf
5. Tölvufærni
6. Viðhorf
7. Hversu oft nýtir þú þér svona síður
8. Finnst þér ferlið að leigja sér bíl almennt taka langan tíma?
9. Hvernig myndir þú helst vilja borga?
10. Hvað finnst þér mikilvægt að komi fram áður en þú leigjir bíl
11. Hvaða virkni finnst þér mikilvægt að síðan feli í sér?
12. Viltu bæta einhverju við?

## 9.2 Svör úr Þarfagreiningaviðtölum

### Viðtal 1 - Guðjón

1. Aldur  
**26**
2. Kyn  
**Karlkyn**
3. Menntun  
**Nada**
4. Starf  
**Afgreiðslustjóri hjá hertz**
5. Tölvufærni  
**Almenn**
6. Starfsreynsla af bílaleigum  
**4 ár**
7. Viðhorf gagnvart kerfi  
**Úrelt og óþarflega flókið.**
8. Hvað eyðir þú miklum tíma í bókunarkerfinu  
**Uþb 4timum a dag, af 10 tíma vakt**
9. Hvaða upplýsingar finnst þér nauðsynlegt að hafa um bílaflotann  
**Tegund, lit, aldur, bilnr, km stöðu**
10. Hvaða upplýsingar finnst þér nauðsynlegt að hafa um viðskiptavini  
**Nafn, heimilisfang, símanúmer, email, kortauppl og ökuskírteini.**
11. Hvað finnst þér vera jákvætt við kerfið sem þú notar í dag  
**Það er blátt**
12. Hvað finnst þér vanta í kerfið sem þú notar í dag  
**Einfaldari aðgerðir, t.d. getur tekið 5min bara að tjekka á verði.**
13. Er eitthvað sem þú vilt bæta við  
**Erum að nota Cars+**

## Viðtal 2 - Erlendur

1. Aldur  
28
2. Kyn  
Karlkyn
3. Menntun  
Matreiðslumenntun
4. Starf  
Afgreiðslustjóri
5. Tölvufærni  
Nokkuð góð
6. Starfsreynsla af bílaleigum  
Byrjaði 2013 í þvotti, vann sig upp í afgreiðslu og var í afgreiðslu í 2 ár þangað til hann varð sölustjóri yfir Njarðargötu
7. Viðhorf gagnvart kerfi  
Rétt áður en hann hætti var byrjað með nýtt kerfi og honum leist bara helvíti vel á það eftir að hann var búinn að læra á það. Gamla kerfið var alveg fáránlega leiðilegt, það þurfti að gera allar aðgerðir tvisvar og þrisvar. Nýja kerfið bara nánast mataði þig. Það heitir að mig minnir Rentway. Almenn áægð með nýja kerfið. Mjög fljótur að pikka það upp þannig að hann var endalaust spurður út í kerfið. Í gamla kerfinu, ef það þurfti að gera 15 bókanir, þá þurfti alltaf að gera nýja og nýja bókun en í nýja kerfinu, þá setti hann bara hvað hann ætlaði að gera margar bókanir. Ef hann setti inn 15, þá komu bara 15 nýjar bókanir. Það var mjög sniðugt. Einn af þessum fíðusum sem sparaði bæði mikinn tíma og pening þar sem minni tíma var sóað í að gera bókanir. Gamla kerfið heitir Agile
8. Hvað eyðir þú miklum tíma í bókunarkerfinu  
Af átta tíma vinnudegi, þá var kannski helmingurinn af deginum sem fór í að vinna í kerfinu, bóka bíla og svara tölvupóstum. Misjafnt eftir dögum samt hve mikið þurfti að vera í kerfinu. Einn daginn var kannski bara verið að keyra bíla allan daginn og þann næsta var allur dagurinn á skrifstofunni. Almennur starfsmaður eyðir samt töluvert meiri tíma í kerfinu heldur en ekki.
9. Hvaða upplýsingar finnst þér nauðsynlegt að hafa um bílaflotann  
Bara sem mestar upplýsingar, bara allt. Að kerfið hleypi manni ekki áfram nema að kílómetrarnir séu réttir þar sem að maður tekur alltaf kílómetrana inn þegar það er skilað bílunum. Á Íslandi í það minnsta rukka flestar bílaleigur eftir eknum kílómetrum, þannig að númer 1, 2 og 3 eru bílnúmer og kílómetrar, hvernig bíll og allar upplýsingar um bíl sem hægt er að setja. Nema kannski vélaupplýsingar og svona. Verkstæðishlutinn af kerfinu heldur utan um þær, allar viðhaldsupplýsingar svo allar upplýsingarnar séu inn í nýja kerfinu. Allar upplýsingar eins og hvenær hann þarf að fara í smur. Nýja kerfið lætur t.d. vita hvenær bíll þarf að fara í smur. Þeim mun meiri upplýsingar sem hægt er að

koma inn þeim mun betra. Eins og gerð bílsins, hvað hann er margra farþega, bílnúmer, beinskiptur og sjálfskiptur. Allir bílar eru í mismunandi flokkum, það þarf að koma fram í hvaða flokki hann er en flokkarnir eru mismunandi eftir bílaleigum, í hvaða flokk þeir setja bílana.

10. Hvaða upplýsingar finnst þér nauðsynlegt að hafa um viðskiptavini

Gamla kerfið, Agile, miðaðist við kennitölu einstaklinga, þegar kennitalan var skrifuð inn, þó að kerfið væri ekki tengt þjóðskrá, þá koma fullt nafn, heimilisfang, símanúmer og ökuskírteinisnúmer, svo hægt sé að ná í einstaklinginn og svo það sé hægt að sjá hvort að hann megi keyra bílinn og svona.

Allt svo það sé hægt að senda út reikninga og þess háttar. Nýja kerfið miðaðist við ökuskírteinisnúmer, ekki kennitölu, þó að hægt væri að stimpla inn kennitölu líka.

11. Hvað finnst þér vera jákvætt við kerfið sem þú notar í dag

Það var ótrúlega einfalt og user friendly. Leiddi mann áfram og einfaldaði ferlið.

12. Hvað finnst þér vanta í kerfið sem þú notar í dag

Í gamla kerfinu, þá þurfti alltaf að vera að bakka til þess að fylgjast með bílunum, hverjir væru uppteknir, stóru bílarnir og svona. Í nýja kerfinu var ekki hægt að fara til baka og sjá hvar bílarnir væru og svona en í nýja kerfinu voru ekkert allir sem gátu það.

Flotastjórinn gat flett upp öllum upplýsingum, þetta var of svona, ef þú varst almennur starfsmaður, þá hafðir þú ekki aðgang að öllum þeim upplýsingum sem þú þurftir strax

13. Er eitthvað sem þú vilt bæta við

Nei, þetta er flott bara.



### Viðtal 3 - Bjartur

1. Aldur  
**55**
2. Kyn  
**Kk**
3. Menntun  
**Stýrimannaskólinn**
4. Starf  
**Sjómaður**
5. Tölvufærni  
**Í meðallagi**
6. Viðhorf  
**Jákvætt**
7. Hversu oft nýtir þú þér svona síður  
**5x áður**
8. Finnst þér ferlið að leigja sér bíl almennt taka langan tíma?  
**Nei alls ekki**
9. Hvernig myndir þú helst vilja borga?  
**Visa**
10. Hvað finnst þér mikilvægt að komi fram áður en þú leigjir bíl  
**Heildarkostnaður þarf að koma skýrt fram, hvort maður eigi að skila bílnum með fullum tank eða ekki**
11. Hvaða virkni finnst þér mikilvægt að síðan feli í sér?  
**Hafa þetta einfalt, skipt í verðflokka svo maður fái úthlutaðan annan bíl í sama verðflokki ef hinn er ekki til**
12. Viltu bæta einhverju við?  
**Nei**

#### Viðtal 4 - Erla

1. Aldur  
26
2. Kyn  
KK
3. Menntun  
Doktorsnemi
4. Starf  
Nemandi
5. Tölvufærni  
Mikil
6. Viðhorf  
Jákvætt
7. Hversu oft nýtir þú þér svona síður  
1-2 á ári
8. Finnst þér ferlið að leigja sér bíl almennt taka langan tíma?  
Nei
9. Hvernig myndir þú helst vilja borga?  
Kreditkort
10. Hvað finnst þér mikilvægt að komi fram áður en þú leigjir bíl  
Hafa alveg á hreinu, ef þú ert að panta einhvern ákveðinn bíl að þá fái sambærilegan eða þann bíl, að það sé enginn falinn kostnaður.  
Eru auka valkostir eins og að það sé innifalinn auka ökumaður, og hvort það fylgi gps.  
Síðan eru tryggingapakkarnir sem eru algjör frumskógur oftast.
1. Hvaða virkni finnst þér mikilvægt að síðan feli í sér?  
Auðvelt að leita að bílum í þeim stærðum og gæðum sem þér hentar
2. Væri gott að geta valið um 4hjóla drif og finna bíl sem tekur það margar töskur sem þú ert að ferðast með. Síðan vil ég geta rekið mig í gegnum ferlið á auðveldan og skilvirkan hátt
12. Viltu bæta einhverju við?  
Nei

### 9.3 Spurningalisti eftir grunnmyndar prófun

1. Er eitthvað skref í ferlinu sem þér finnst vanta eða vera óþarfi?
2. Er eitthvað óljóst?
3. Er hönnunin/uppsetningin í lagi?
4. Á skalanum 1 – 5 hversu auðvelt fannst þér að ferðast um vefsíðuna?
5. Viltu bæta einhverju við?