

Vi tänkte bygga en flygbokningshemsida där priset för klimatkompenseringen för resan räknas in automatiskt i priset. På detta sätt blir det lätt för kunder med behov av att bidra till miljön att göra det.

Vi skulle gärna se att personer bokade sin tjänsteresa till sina företag via hemsidan, då det enkelt kompenserar och betalar biljetten i samma köp.

- Vad har användarna för behov som ni behöver tillgodose för att de ska vilja använda tjänsten?

bidra till miljön

boka flygbiljetter

bli presenterad det billigaste alternativet

- Vilka aspekter är viktiga att ha i åtanke när ni utformar denna tjänst?

lika lätt som att boka en vanlig biljett

enkel layout

Definiera

Analysera era insikter från researchen och identifiera viktiga mönster och liknande behov/beteenden.

- Folk är generellt sett villiga att betala mer för snabbare resor och klimatkompensation
- Folk tycker dock priset fortfarande är viktigt, men även hur enkel och snabb tjänsten är, samt hur bra gränssnittet är
- Folk vill att det slutgiltiga priset ska visas direkt, så att de inte överraskas i sista steget av bokningsprocessen

Exempel på frågor som ni bör kunna besvara är: Vilka funktioner bör tjänsten innehålla för att uppfylla viktiga affärsmål och användarnas behov?

- Se billigaste priser för datum som ligger nära de man har fyllt i
- För att inte förlora kunder, bör vi ge kunden ett alternativ att kryssa ur klimatkompenseringen (men den ska vara ikryssad by default)

Affärsmål

Att dämpa folks klimatångest och genom att erbjuda simpel klimatkompensering.

Börja titta på ett flödesschema. speciellt definiera ett huvudschema

Testuppgifter:

- Hitta den billigaste resan från Stockholm till Köpenhamn mellan 3 datum
- Boka en resa med miljökompensering

Användningstest Simon:

allt var fullt förståeligt, användaren hade inga problem med att förstå flödet och i vilken ordning allt skulle ske

det enda som var smått oklart var hur man valde sittplats. när användaren fick reda på att man kunde "zooma" och "flytta" flygplanet så tyckte användaren att ett plus och minus-symbol eller liknande hade varit på sin plats

för att förstå att det var möjligt. när användaren dock fick reda på det så tyckte användaren att det var fuffigt utfört. inga andra problem under testet påträffades och användaren valde instinktivt att klimatkompensera ytterligare.

detta bevisar hypotesen om att slidern förmodligen har det inflytande vi hoppats på, och även att det är klart och tydligt hur den är tänkt att fungera. mot slutet så inspekterade även användaren översikten och det går att fastslå att inget, kanske för bara den här användaren dock, var speciellt otydligt.

Användningstest Filip:

Testpersonen tycker det mesta var tydligt och snyggt. Det enda som var otydligt var vilka säten som hade vilka bokstäver, och det faktum att hen intuitivt trodde att de ifyllda mörkblåa sätena var lediga säten. Annars kände hen att allting överlag var väldigt smidigt.

Testperson, Man 32år, Studerande Stockholm

TP hade tyckte att flödet flöt på enkelt och bra. Lite problem med att välja rätt plats på för sin resa.

TP hade velat se en tydligare översikt om valet om flygresor

TP tyckte att det var intressant att kunna välja procentuell klimatkompensation av sin resa, valde att klimatkompensera mer än vad som var valt från början. Då TP kände lite skam över att inte kompensera för hela sin resa.

Sammanfattning:

Vi utförde tre tester. Testuppgiften vi gav testpersonerna var följande:

“Du ska beställa en biljett mellan arlanda och kastrup för 1 vuxen resenär, mellan datumet 2a december till 21 december, inga stopp 7 på morgonen, på sittplats 9F, när du betalat så ska du även snabbt inspektera översikten och sedan ta fram kvittot igen.”

I alla våra tester lyckades testpersonerna utan större problem boka en flygbiljett enligt specifikationerna vi gav dem.

Överlag såg vi att processen att välja biljett var smidig och flöt på bra (bortsett från att en testperson önskade att översikten på vald biljett var mer tydlig), dock fanns det några punkter att förbättra när det gällde att välja sittplats.

Vi märkte dels att det kunde vara bra med en zoom-knapp för att göra det tydligt att man kunde zooma in. Färgerna på sätena skapade också en viss förvirring, nämligen tolkade en testperson det som att de mörkblåa sätena som att de var lediga. En annan kände att det var udda att en röd färg skulle markera en vald sittplats.

När det gällde slidern, visade det på mycket positiva resultat. Alla av våra testpersoner valde att miljökompensera mer än standardinställningen.