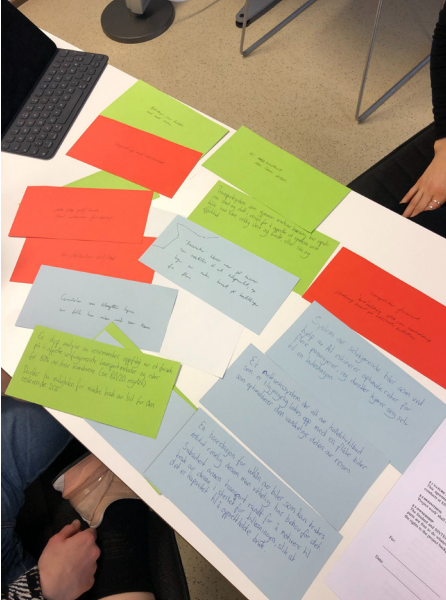


Beskrivelser av ulike steg og iterasjoner i designprosessen
for reisekoordinerings tjenesten FREM



1.1 Tidlig idemyldring



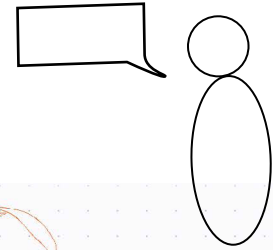
1.2 Wordcloud basert på diskusjon



1.3 Aktører og interessenter analyse



1.4 Tidlig brainstorm med scenario/ design fiction



Noen av oss vil gjerne ta en lur på toget.

Noen vil jobbe



22. JAN., 10:50

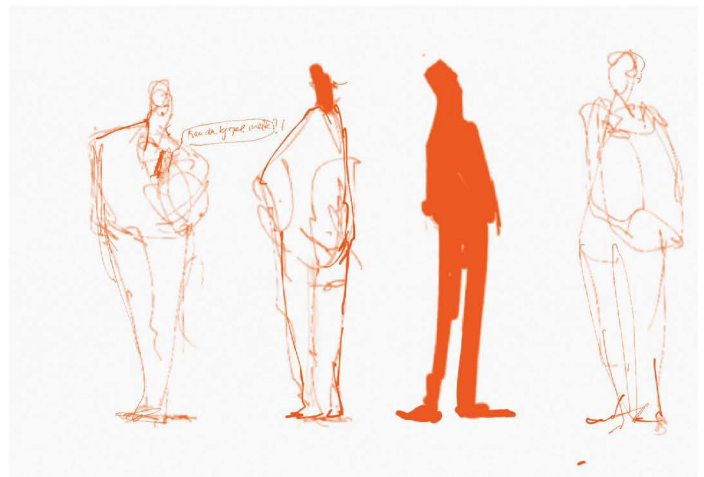
Noen som føler for å trene i dag eller i morgen ? 😊

i morgen skal jeg evt på en noen som vil på fredag?

22. JAN., 11:22

Agn, har jobb og så skal jeg bort og passe en hund på fredag 😊

Noen ganger får du en uventet invitasjon



...eller beskjed om at du må kjøpe melk, mens du venter på bussen

Noen vil gjerne ha en aktiv morgen



1.5 Tidlig design fiction

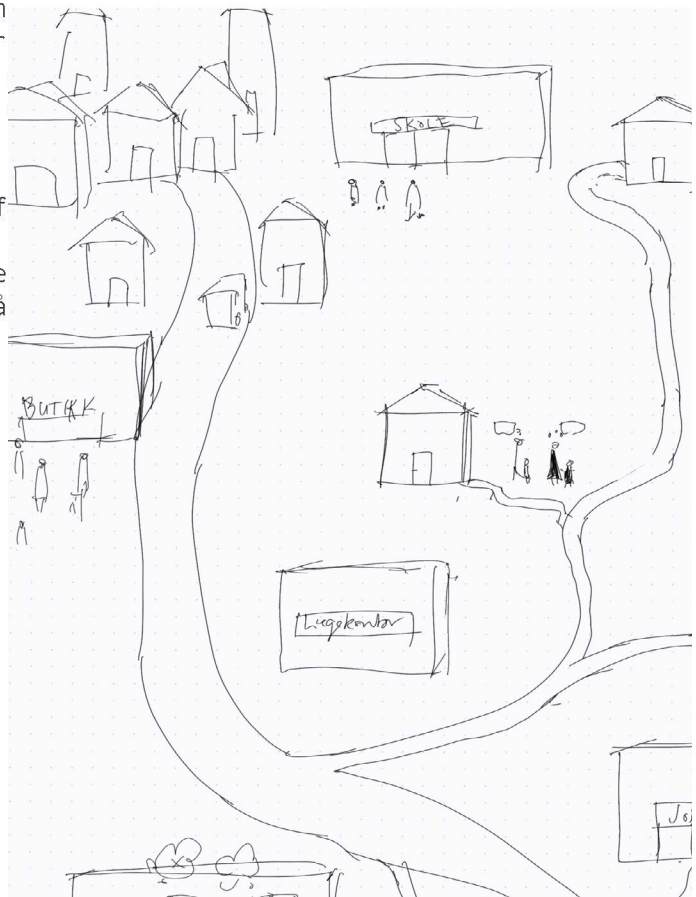


Sigrid ser bort planten datteren tok med seg forrige fredag. Den har små blomster innerst ved bladene. Den er fin, men røttene buler allerede ut av plastpotten. Isen smelter ute og våren er på vei. Kanskje hun burde potte den om. Hun kunne tatt en tur innom plante senteret.

Kanskje Anne vil være med, så kan de gå kafé sammen etterpå.

Hun får klump i magen. Plantesen bakken fra hovedgaten. Og der er vinteren. Er den smeltet ennå? nettopp blitt bra igjen i hofta i fjor høst.

Kanskje da må de ha taxi til kafé har handlet? Det blir dyrt. Og så kommer barnebarna med togegen, og da blir det taxi da også



1.6 Personaer basert på datainnsamlingen og representasjon av målgruppen



#1 Turid
Dagens pensjonist

Generelt

Turid er 81 år og pensjonert sykepleier. Hun bor i et større hus sammen med mannen sin i utkanten av Follidal. Hun har hele livet vært en ivrig langrennsentusiast, og vinterstid er hun ofte å se i skiløypene.

Forhold til bilen

Turid har kjørt mye for hjemme-sykepleien og er glad i å kjøre bil. De siste årene har hun utviklet grå stær på det ene øyet, som gjør at hun ikke er komfortabel med å kjøre i noe annet enn dagslys.

Hobbyer & Interesser

Turid engasjerer seg i Røde Kors hjelpekorps, og stiller gjerne opp som frivillig når det trengs. Hun deltar på mandagstrinn hver uke hos Frivillighetsentralen, og hun inviterer ofte hjem på kaffe og vaffer.

Teknisk kompetanse & kyndighet

Turid er ikke særlig godt vant til teknologi. Men hun bruker smarttelefon til å facetime med barn og barnebarn, og tar mye bilder som hun sender og deler på facebook.



#2 Kristin
Fremtidens pensjonist

Generelt

Kristin er 76 år og pensjonert lærer. Hun bor i en tomannsbolig sammen med mannen sin i Follidal sentrum. Hun er glad i naturen og trives med å gå fotturer i nærområdet hele året.

Transportmidler

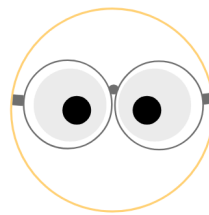
Kristin har brukt å gå eller sykle til jobb, det føles bra for både helsa og miljøet. Hun har aldri følt seg låst til bilen for å kunne gjennomføre de hverdagslige gjøremålene, men de siste årene har hun merket at det er veldig praktisk med bil, særlig når ektemannen har vært mye inn og ut av sykehuset.

Hobbyer & interesser

Kristin er glad i litteratur, og hører ofte på podcast når hun er ute og går tur. Men du finner henne like ofte i sofaen med den nyeste krimboken, eller kryssord.

Teknisk kompetanse & kyndighet

Kristin har gjennom hele sitt voksne liv interagerert med teknologi, og er komfortabel med å bruke og forstå wearables, touch og talestyrte grensesnitt.



#3 Randi
En eldre

Uavhengig alder så har Randi ulike former for funksjonsnedsettelse.

Syn

Synet er dårligere og krever lesbare fonter, større tekster tydelige og fargekontraster.

Hørsel

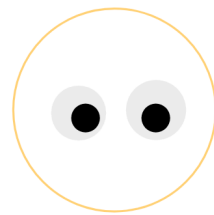
Hørselen er nedsatt, og det kan være vanskelig å få med seg beskjeder hvis hun befinner seg i rom med støy. Hun har ofte på høyt volum på egne enheter, for å være sikker på at hun får med seg om det ringer eller kommer en melding.

Finmotorikk

Følsomheten i hendene er forandret. Randi kan oppleve mer skjelving og at det i kombinasjon med dårligere syn er vanskelig å treffe riktig. Finmotorikken er mer utfordrende enn før, og kan fort bli en kilde til frustrasjon.

Mobilitet

Av ulike grunner går det ofte tregere å bevege på seg, og tar mer energi enn før.

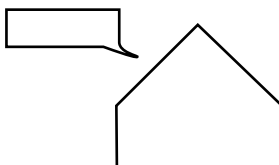


#4 Susanne
Pårørende

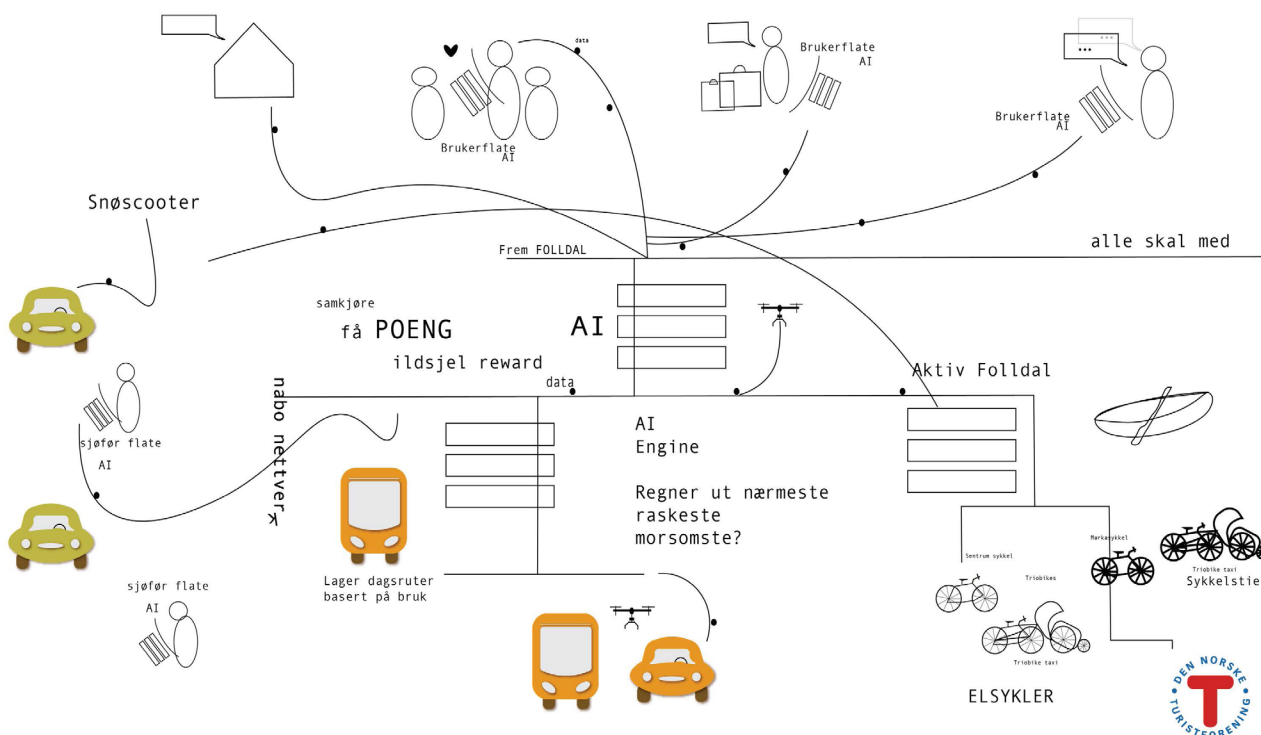
Generelt

Susanne har mest sannsynlig flyttet hjemmefra for å studere eller jobbe. Holder kontakt med mor eller bestemor via telefon, og prøver å komme på besøk så ofte det lar seg gjøre.

Susanne følger med på den tekniske utviklingen, og regnes som svært teknisk kompetent - og hjelper ofte mor eller bestemor med å interagere med nye teknologier.



1.7 System visualisering basert på service-blueprint

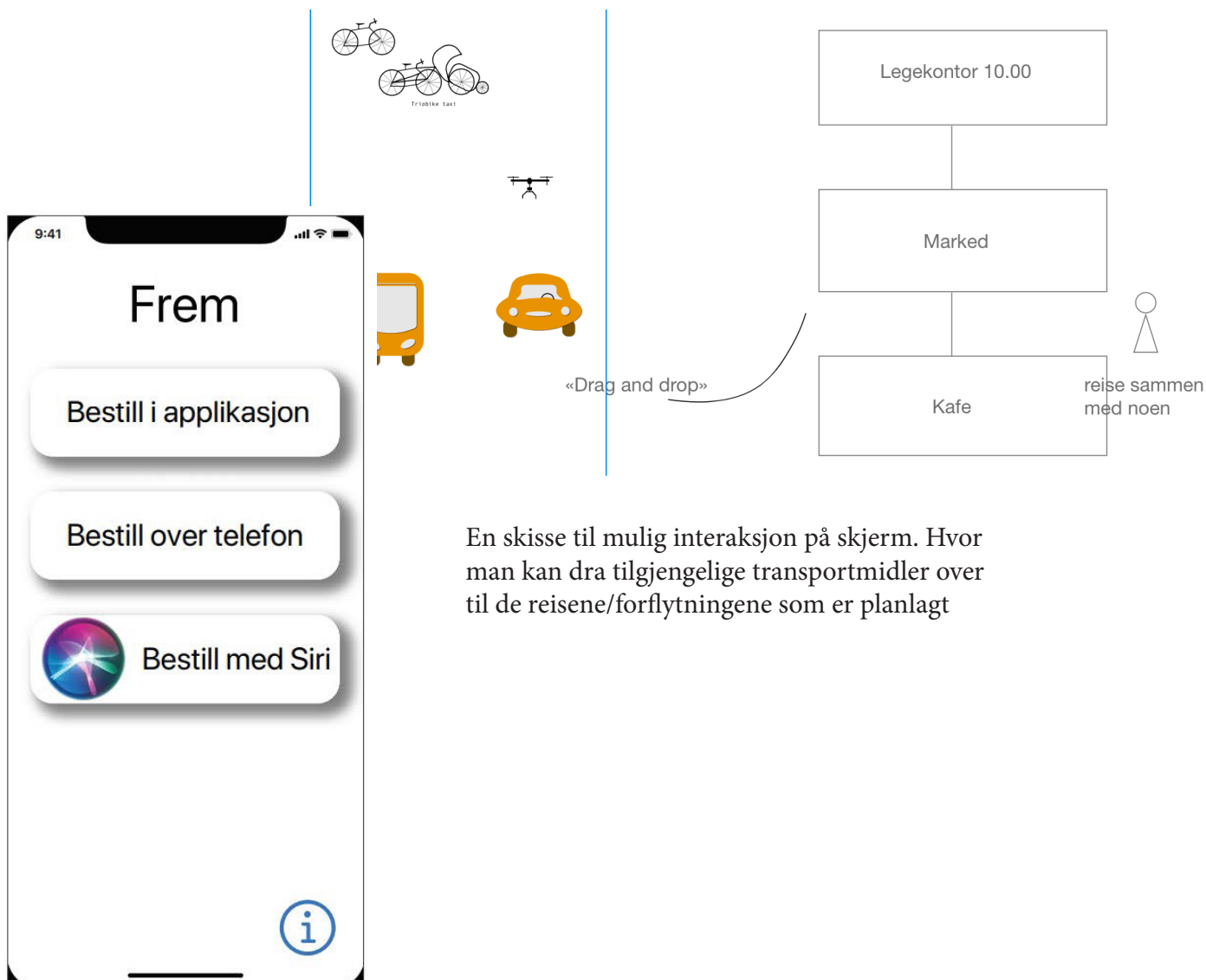


System- visualisering

Tenkt som en overordnet visualisering av et helt system som snakker med brukere (gjennom en brukersentrert AI) og AI som bestiller, sender beskjeder og koordinerer tilkalling av ulike tilgjengelige transportmidler som finnes i kommunen.

Hvor FREM er tjenesten som brukeren interagerer med, og den koordinerer med andre transporttjenester som finnes i kommunen, som et potensielt registrert nabo-nettverk, kommunens flåte av selvkjørende transportmidler, inkludert varetransport og tjenester som kanskje er tilknyttet en tredje tjeneste (fullstendig fiktiv) som jeg har kalt AKTIV Folldal som kanskje er mer spesialisert mot mulig naturturisme, men at deres tjenester er tilgjengelig under samme grensesnitt (FREM).

1.8 Tidlige designforslag til grensesnitt



En skisse til mulig interaksjon på skjerm. Hvor man kan dra tilgjengelige transportmidler over til de reisene/forflytningene som er planlagt

1.9 Brainstorming over mulige brukerflater



2.1 Design fiction som utforsker mulighet med et talestyrt grensesnitt



[AI reisekamerat]:

Det er tirsdag morgen, klokken er 8. Du har en legetime klokken 10, og Siri lurte på om du vil møte henne og Ane på kafeen klokken 13. Du blir hentet av felles bussen 9.20. Skal jeg arrangere transport til sentrum fra legekantoret?"

Turid:

Ja

[AI reisekamerat]:

"Har du lyst til å gjøre noe i mellomtiden?
Det arrangeres et marked to gater fra kafeen"

Turid:

....

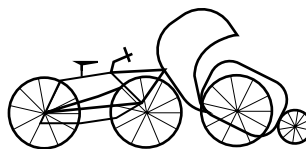
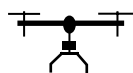
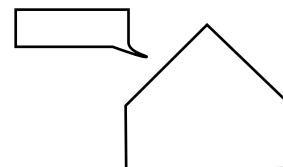
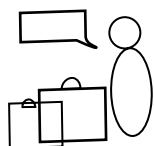
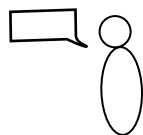
[AI reisekamerat] :

"Jeg kan sjekke med Ane om hun har anledning til å finne på noe tidligere"
"Vil du jeg skal høre med henne?"

Turid:

Ja takk

Talestyrt AI brukergrensesnitt
Design fiction



Triobike taxi

2.2 Aktivitets-basert reiseplanlegging

Folldal Frivillighetssentral & reiseplanlegging

AKTIVITETER

[Trim](#)

[Vaffelkos](#)

[Swing og folkedans](#)

[Felles handletur](#)

[Utflukt](#)

Folldal Frivillighetssentral

TRIM



Velkommen til mandagstrim på frivillighetssentralen!
Bli med på en hyggelig og sosial trim-økt med oss.

Tid: mandag 6. april 2020

Sted: Folldal Frivillighetssentral

Varighet: 1 time

[jeg kommer!](#)

Folldal Frivillighetssentral

TRIM

[Jeg reiser alene](#)

[Jeg ønsker å samkjøre](#)

[Jeg kjører kollektivt](#)

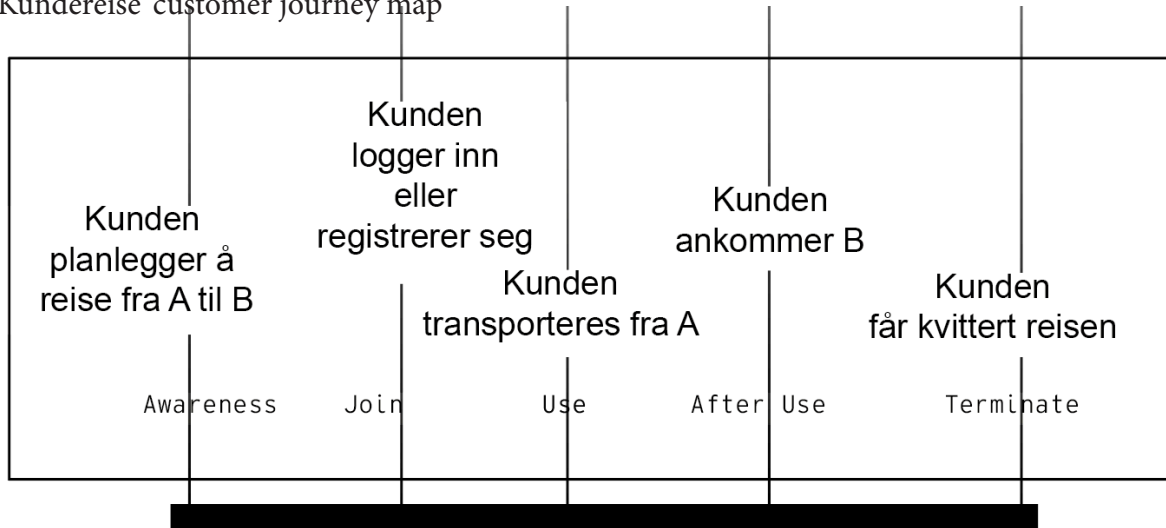
Folldal Frivillighetssentral

TRIM

Vi sees på trim!

Du får nærmere beskjed
fra vår AI om
samkjøringen.

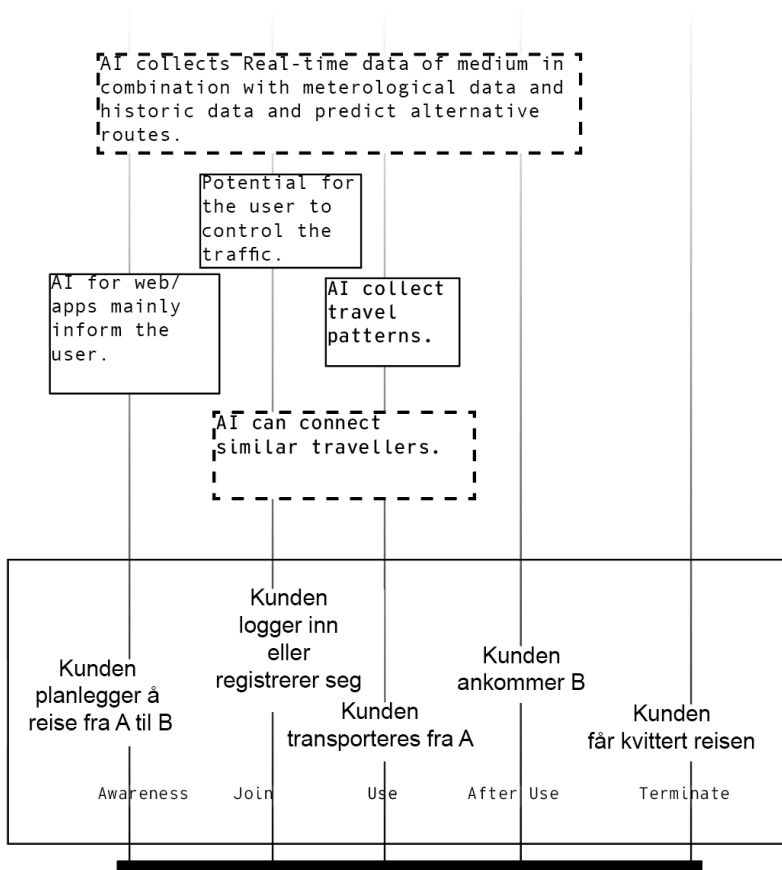
2.3 Kundereise 'customer journey map'



The travelling user journey

2.4 Kundereise med AI perspektiv

I hvilke deler av brukerreisen kan vi involvere kunstig intelligens?



The travelling user journey

--Hvordan skaper vi et kunde-forhold? Hvordan registrerer de seg første gang, og hvordan er opplevelsen etter registrering? Må du være registrert for å bruke tjenesten?

Touchpoints hvor brukere kan registrere seg med tjenesten kan være: fx mobile app, tangible station, web..

For distrikt bygda Folldal Vi kan jo tenke litt på hva slags informasjon vi som en tjeneste trenger om enkeltindividet og fellesskapet. Det er nok en fordel med at de er registrerte brukere... Når vi er inne på registrerte brukere dukker det jo opp spørsmål relatert til hva slags data vi vil sitte på.

Feks så vil både individets og fellesskapets "travel patterns" være interessant for en AI, og i forhold til persontilpasning. Men da dukker det opp spørsmål om hva slags informasjon de er komfortable med å dele, GDPR.. Osv. Skal vi samle inn informasjon om hvor ofte de ser mennesker... hvor bærekraftig de lever...

FREM

Brukerflyt når aktiviteten planlegger reisen din.

Det grunnleggende behovet for å reise er å forflytte seg fra A til B.

Reiseplanlegging er et pre-stadie og legger føringer for hvordan forflytningen skjer.

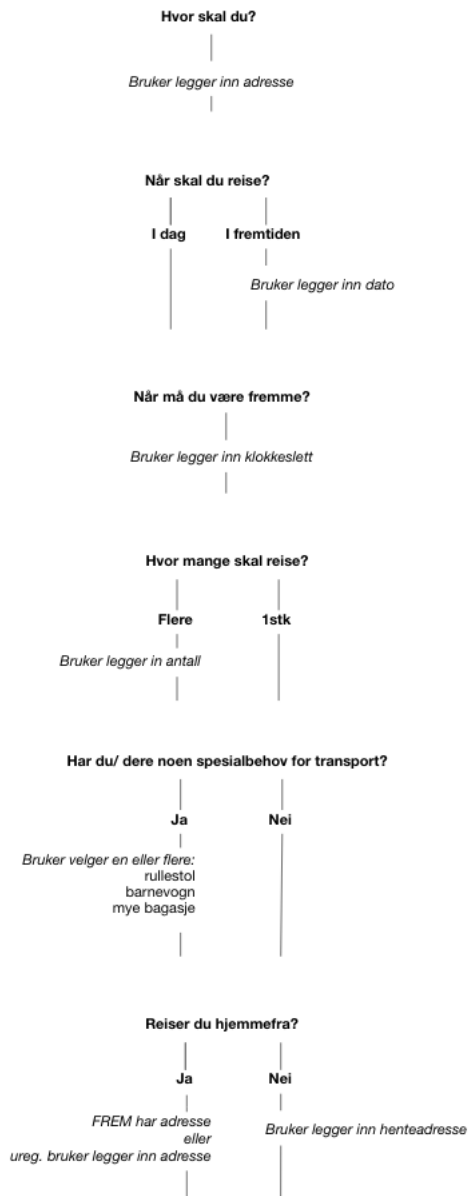
Vi legger til grunn at reiseplanlegging i første omgang skal gjøre det enklere å planlegge en reise.

Ved spontane reiser kan en reiseplanlegger heller være til hjelp ved å visualisere nærliggende transporteringsmuligheter.

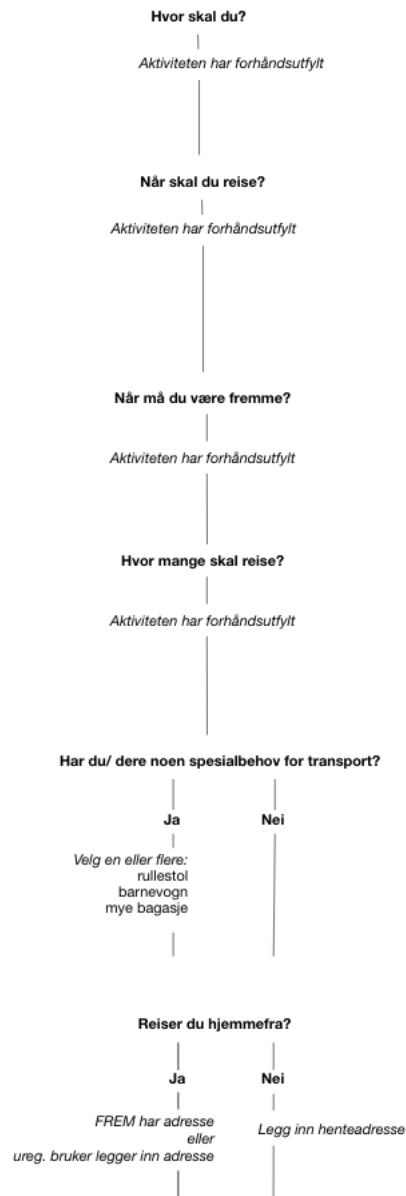
Du kan bruke FREM med og uten å registrere en bruker.

Har du registrert bruker vet FREM: Navn, hjemadresse, mobilnr, email.

Uten aktivitet



Med aktivitet



FREM er en smartere-reiseplanlegger som lar reisen bli mer sosial og bærekraftig.

Reiseplanleggere som du kjenner dem, estimerer “den beste” reisen basert på hvilke alternativer som er de mest tidseffektive. Dette fungerer godt i større byer, hvor det ofte er mange ulike fremkomstmidler og hyppige avganger pr nærmeste holdeplass. Livet på bygda er annerledes.

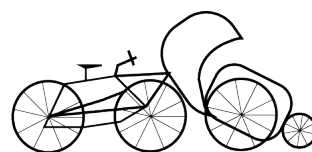
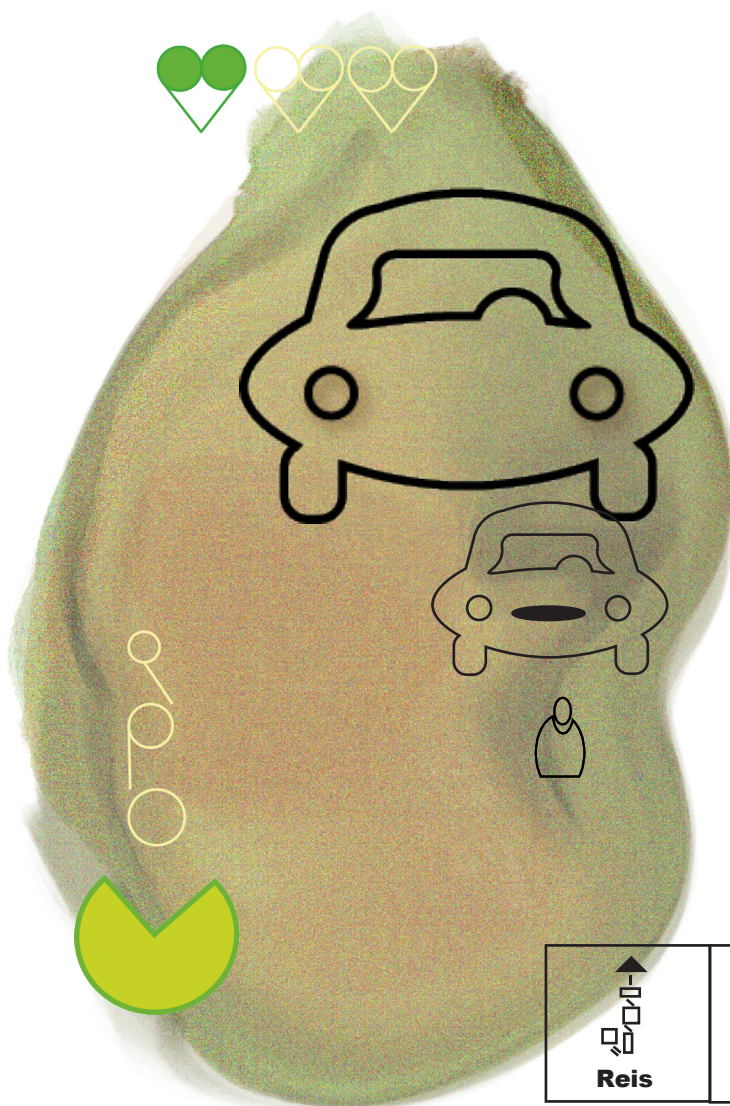
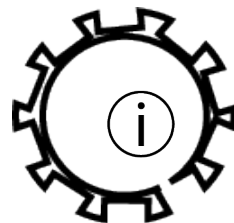
Kollektivtilbudet har færre avganger, få alternative ruter, og lite variasjon i transportmidlene. Alternativet til å reise kollektivt er den fleksible bilen, eller dyre taxien.

Hvorfor trenger jeg en reiseplanlegger på bygda? Jeg husker jo når bussen går, og kjenner til ruta den dekker.

2.6 Visuelle design av ikoner og logo, hvor vi ha lekt med tjenestens profil, og sett på hvordan miljøinnsats kan visualiseres.

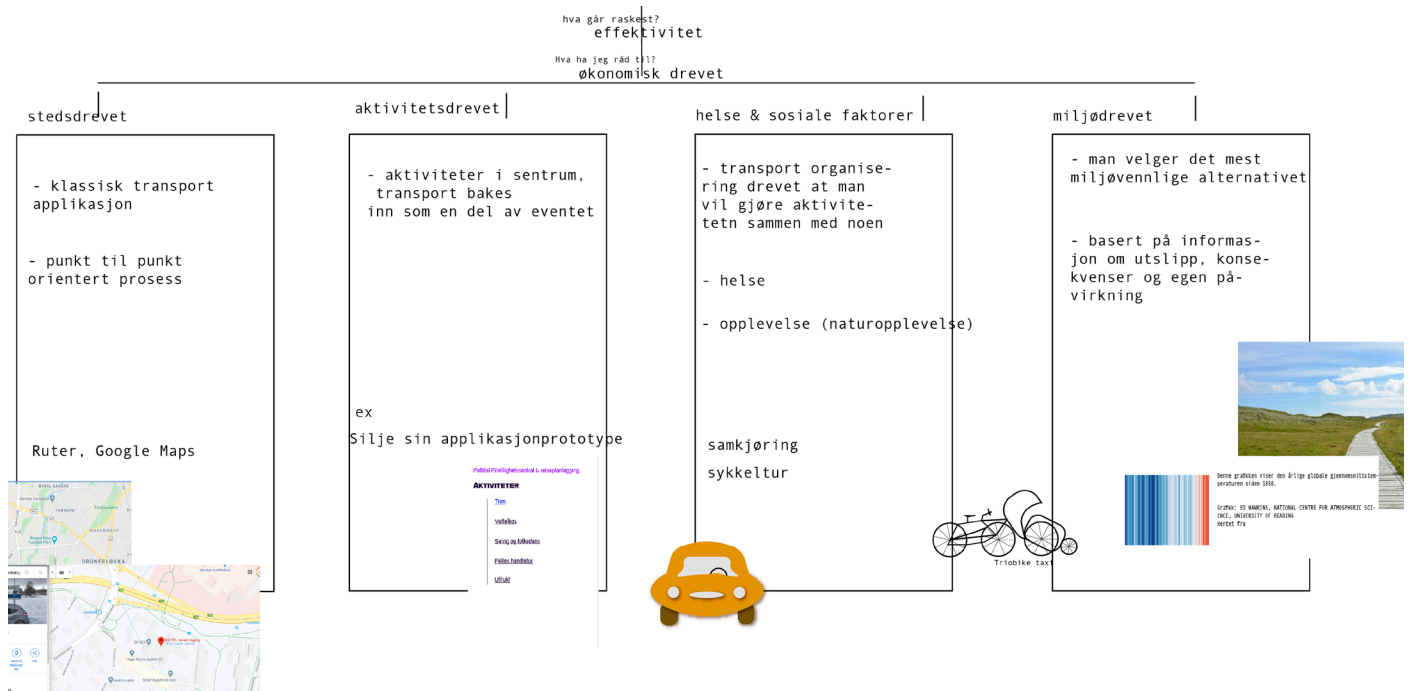
Disse er ikke inkludert i løsningen fordi de ikke er tilpasset målgruppen


frem 

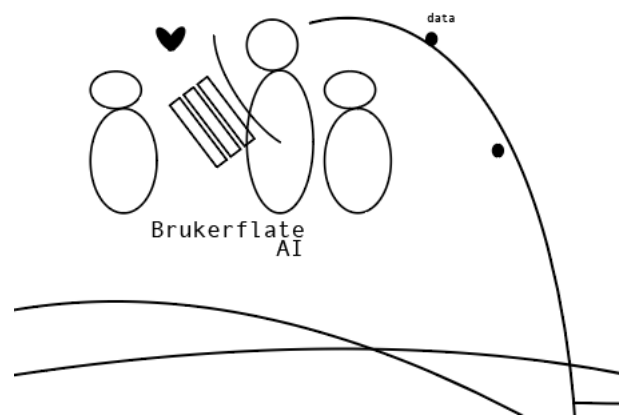
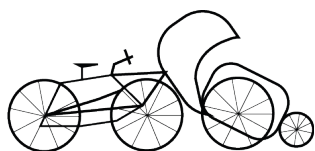


 Reis	 Bruker	 Instillinger	 Venner	 Informasjon
--	--	--	--	---

2.7 Mulige bruker 'logikker' når de skal velge transport



Det er en visualisering av ulike former for beslutningsprosesser og 'logikker' jeg ser i sammenheng med valg av transport.



2.8 Beskrivelse av kommunikasjon med andre brukere registrert som venner i nettverket.



frem:

Frem er en reise-koordineringstjeneste som skal stimulere til sosiale interaksjoner for brukerne. Den skal ved hjelp av AI koordinere reisene mellom indi-vider og aktiviteter, og gjøre transportmiddel prioriteringer basert på økonomiske, miljømessige, og sosiale hensyn.

2.9 Oversikt over FREM tjenesten i et skjermbasert grensesnitt

