

Co-design workshop. Osijek (HR)

29.1.2020



ENGLISH

Osijek Co-Design Workshop was held in the City of Osijek on the 29th of January, 2020. Overall, there were 20 active participants made up of 4 Beta Users and 16 stakeholders. The workshop was coordinated by two facilitators from Dyvolve and supported by one representative from the City of Osijek and one representative from GPP (public transportation operators).

Within the co-design workshop in Osijek, the aim was to evaluate the proposed model of intermodal car-sharing service which is shared by two different users: the public and private companies (employees) and occasional users. The objective was to analyze the expectations of the new transportation service.

To do this, 4 personas have been created and used by the 4 groups of participants in 3 activities. The co-design tools used in the activities were:

- **Hopes and fears:** Each group analyzes and discusses the assigned persona, what might be their expectations, fear and hopes, why do they choose one transportation option over another. They write down fears and expectations of the assigned persona regarding the new car-sharing service in Osijek.
 - **Storyboard:** Each group had to think about the reason for which their persona would use the service, draw and describe the story and the mood of their personas in frames of the template provided, from the decision to use the service until the return vehicle.
- **Rose, bud and thorn:** Each group was given screenshots of the App and post-its in different colours for highlighting positive or/and negative aspects and for defining opportunities for implementation.
- **Brainstorming (participatory mapping):** Groups were given two maps of the City of Osijek. Each group received a set of nine stickers in three colours, each colour representing a level of importance. Each group marked the locations they find important with the stickers and wrote down the locations with its description on a paper template.

As a result of the activities, Employees put a bigger accent on the availability of vehicles and the state of charge whereas Occasional Users pointed out the price and the state of the vehicle (cleanliness, damages and state of charge).

Three groups imagined a negative user scenario where the use of the service goes different than planned. One group described a problem with using the service but with a positive outcome.

Most suggestions for the app were aimed at including a tutorial or a Help page for the service in the app, adding a pop-up notification and a map. Negative comments were aimed at intuitiveness of the user interface, availability of information and app translation. Positive comments were a few and aimed at the menu for choosing time and date.

Co-design workshop. Osijek (HR)

29.1.2020



On the maps there were 36 marked locations with different levels of importance. It is interesting to point out that Employees' groups focused their points more to the centre of Osijek while the Occasional Users' groups pointed out the areas closer to the edge of the city and neighbourhoods with a large population or a large number of workers. All suggested locations were graded by the given level of importance and by the number of times they were mentioned. This results in a preliminary map of potential locations which can be used as an input for future development and prioritization of new locations for the car-sharing service.

HRVATSKI

Co-design radionica je održana u Osijeku 29.siječnja 2020. godine i ukupno je sudjelovalo 20 sudionika od čega je bilo 4 Beta korisnika i 16 ostalih dionika. Radionicu su facilitirale 2 osobe iz Dyvolve-a uz podršku jednog djelatnika Grada Osijeka i jednog djelatnika GPP-a (pružatelja usluge javnog prijevoza).

Namjera radionice je bila evaluirati predloženi model intermodalne usluge dijeljenih automobila koju bi dijelila dva tipa korisnika: Povremeni korisnik i Poslovni korisnik. Cilj radionice je bio analizirati koja su očekivanja od nove usluge prijevoza.

U svrhu radionice, izrađene su 4 korisničke persone koje su koristile 4 grupe sudionika u 3 aktivnosti. Co-design alati korišteni u aktivnostima su:

- Hopes and fears: Svaka grupa je analizirala i diskutirala o dodijeljenoj personi, koja bi bila njihova očekivanja, strahovi i nadanja, zašto bi odabrali jedan tip prijevoza. Potom su napisali očekivanja i strahove za svaku od dodijeljenih persona.
 - Storyboard: Svaka grupa je morala zamisliti jedan scenarij u kojoj njihova persona koristi uslugu, nacrtati i napisati priču o tome i zabilježiti raspoloženje persone u svakom koraku korištenja usluge.
- Rose, bud and thorn: Svakoj grupi su dane slike zaslona mobilne aplikacije i post-it u različitim bojama koje su koristili za bilježenje pozitivnih i negativnih aspekata aplikacije i za bilježenje prijedloga nadogradnje aplikacije
- Brainstorming (participativno kartiranje): Grupama su dane dvije karte Grada Osijeka. Svaka grupa je dobila devet naljepnica u tri boje, svaka boja označavajući jednu razinu važnosti. Svaka grupa je naljepila naljepnice na lokacije koje su im bile važne te zapisala koje su to lokacije i njihov opis u papirnati obrazac.

Dobiveni rezultati su slijedeći:

Poslovni korisnici su stavili veći naglasak na dostupnost vozila i stanje baterije, dok su Povremeni korisnici istaknuli potencijalnu cijenu usluge i stanje vozila (čistoća, oštećenja i stanje baterije).

Tri grupe su zamislile negativni scenarij korištenja usluge, dok je samo jedna opisala scenarij s pozitivnim završetkom.

Co-design workshop. Osijek (HR)

29.1.2020



Prijedlozi za aplikaciju su bili raznoliki, no usmjereni na uključivanje pomoći ili tutorial za uslugu unutar aplikacije, dodavanje pop-up notifikacija i dodavanje karte. Negativni komentari su usmjereni na intuitivnost korisničkog sučelja, dostupnost informacija i prijevod aplikacije. Pozitivnih komentara je bilo najmanje i usmjereni su na izgled menija za odabir datuma i vremena.

Na kartama Grada ukupno je označeno 36 lokacija različitih razina važnosti. Poslovni korisnici su koncentrirali svoje točke najviše u središtu Osijeka, dok su Povremeni korisnici istaknuli mjesta bliža rubovima grada i četvrti sa puno stanovnika ili velikim brojem radnika. Sve predložene lokacije su ocijenjene temeljem dodijeljene razine važnosti i koliko puta su spomenute u grupama. To je rezultiralo preliminarnom kartom potencijalnih lokacija koja može biti korištena kao ulazna informacija za buduće planiranje širenja usluge dijeljenih automobila u Gradu Osijeku.