

Empathy Map

Tasks Was versucht der Nutzer zu erreichen? Welche Fragen muss er beantworten?

- Wie komme ich möglichst einfach, schnell und flexibel von A nach B innerhalb der Stadt?
- Wie komme ich möglichst nachhaltig von A nach B?
- Was ist die kosteneffizienteste Lösung für mich?
- Was ist die am einfachsten zu bedienende Lösung für mich?
- Wo ist das nächste Fahrrad und wo kann ich es wieder zurück geben?
- Wie öffne ich das Schloss?
- Wie bezahle ich die Gebühr?
- Wie beende ich das Sharing bzw. gebe das Fahrrad zurück?

Feelings

Was empfindet der Nutzer bei der Bike Sharing Erfahrung?
Was zählt für ihn?

- Skeptisch gegenüber Seriosität "neuer" Mobilitätslösungen
- Nutzung aktueller Lösungen kompliziert und zeitaufwendig für Neukunden
- Nicht intuitiv
- Skepsis aufgrund einer Gebühr oder einer benötigten Kreditkarte
- Angst vor hohen Kosten
- Angst vor komplizierter Technik
- Fühlt sich als ältere Zielgruppe gar nicht erst angesprochen
- Fühlt sich eingeschränkt von bestehenden Angeboten

Persona



Robin (53 J.) lebt im suburbanen Raum, verbringt jedoch sowohl beruflich als auch privat regelmäßig Zeit in der Kernstadt



Influences

Welche Leute, Dinge oder Orte könnten beeinflussen wie der Nutzer reagiert?

- Faktor Klimaneutralität / Grüne Mobilität
- Kostenfaktor
- Wetter
- Einfache Handhabung
- Zurückzulegende Distanz
- Integrationsgrad in das gesamte Ökosystem Mobilität
- Einfluss durch Bekannte/Verwandte/Freunde
- Größe der Begleitung (allein unterwegs oder beispielweise mit Kindern?)
- Bestehende Touchpoints (mögliche Analogien)

Pain Points

Welche Schwierigkeiten könnte der Nutzer erfahren und hofft er zu überwinden?

- Lange Fußwege zwischen den Verkehrsträgern (z.B. von Bahn zu Zielort)
- Hohe Wartezeiten für Taxis/lange Fußwege
- Begrenzte Flexibilität in Alltags- und Freizeitaktivität
- Begrenzter Zugang zu nachhaltigen Mobilitätslösungen
- Begrenzter Zugang zu alternativen/ digitalen Mobilitätsservices
- Barriere zu digitalen Produkten
- Mangelnder Support

Overall Goal

Was ist das finale Ziel des Nutzers?
Was möchte der Nutzer erreichen?

- Mobilität
- Die Mobilität soll einfach, flexibel, sicher und ressourceneffizient sein
- Nachhaltigkeit
- Kostengünstig
- Zeitersparnis