

## Working Backwards Questions – EasyBike

Working Backwards beschreibt die Methode, vom Nutzernbedürfnis aus, rückwärts zum Produkt zu entwickeln. Diese Entwicklung erfolgte im Team von EasyBike durch die Beantwortung von 5 Working Backwards Questions.

### 1) Q: Wer ist (nicht) unser Nutzer?

A: Der Nutzer ist wenig digital-affin, agiert autonom und lebt im urbanen- bzw. sub-urbanen Raum in Deutschland. Daraus lässt sich ableiten, dass der Nutzer der Generation der Babyboomer und Generation X angehört. Der Nutzer wird womöglich mit der Mobilitäts herausforderung der „Letzen Meile“ konfrontiert sein. Der Nutzer nutzt das Bike Sharing im Alltag und in der Freizeit zur Fortbewegung. Mit diesen Informationen hat das Team von EasyBike eine Persona erstellt: Robin, 50 Jahre alt, verbringt sowohl privat als auch beruflich regelmäßig Zeit in der Kernstadt.

### 2) Q: Was ist das Problem des Nutzers oder sein Nutzen?

A: Das Problem des Nutzers ist einerseits ein Mobilitätsengpass und andererseits die Überforderung bestehender Bike Sharing Apps. Bike Sharing bietet dem Nutzer im urbanen Raum ein hohes Potenzial zur Zeitersparnis und schnelleren Fortbewegung im Vergleich zur Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln oder auch des Autos. Die Mobilität des Nutzers wird durch Bike Sharing um eine weitere alternative Fortbewegungsart erweitert. Des Weiteren ist Bike Sharing nachhaltig und kostensparend. Ein weiterer Faktor ist die Spontanität, denn durch Bike Sharing wird eine spontane Fahrradnutzung möglich. Sinnvoll wäre dies z.B. auch im Urlaub, oder wenn man in der Stadt schnell an sein Ziel kommen muss.

### 3) Q: Welcher Vorteil ist der Wichtigste für den Nutzer?

A: Das Team von EasyBike kam zu dem Schluss, dass die erweiterte individuelle aber dennoch nachhaltige und flexible Mobilität den größten Benefit darstellt.

**4) Q: Wie bringt man in Erfahrung, was der Nutzer möchte oder braucht?**

A: Ein tiefes Verständnis für den Nutzer ergibt sich aus dem Zusammenspiel von Desk Researches, Forschungsergebnissen, eigenen Umfragen und Erfahrungen.

**5) Q: Wie sieht die Nutzererfahrung aus?**

A: Der Nutzer beginnt mit dem Download der App, woraufhin dieser über die Startseite zu einer Buchungsseite gelangt und dort eine Fahrrad- und Kostenübersicht erhält. Nun verschafft sich der Nutzer einen Überblick über die verfügbaren Fahrräder und begibt sich daraufhin zur gewünschten Dockingstation, wonach er eines der Fahrräder via App freischaltet. Der Nutzer fährt schließlich los und erreicht sein Ziel. Daraufhin gibt dieser das Fahrrad an einer nahegelegenen Dockingstation ab und empfängt eine Rechnung via E-Mail.