

User Journey Map

Agnes

Ziel der User Journey Map

- Nutzer-Produkt Interaktion verstehen
- Ziele des Nutzers stehen im Zentrum
- Entscheidungsprozesse des Nutzers Nachvollziehen, Nutzer-Pain-Points erkennen und Schwächen im Konzept dezimieren

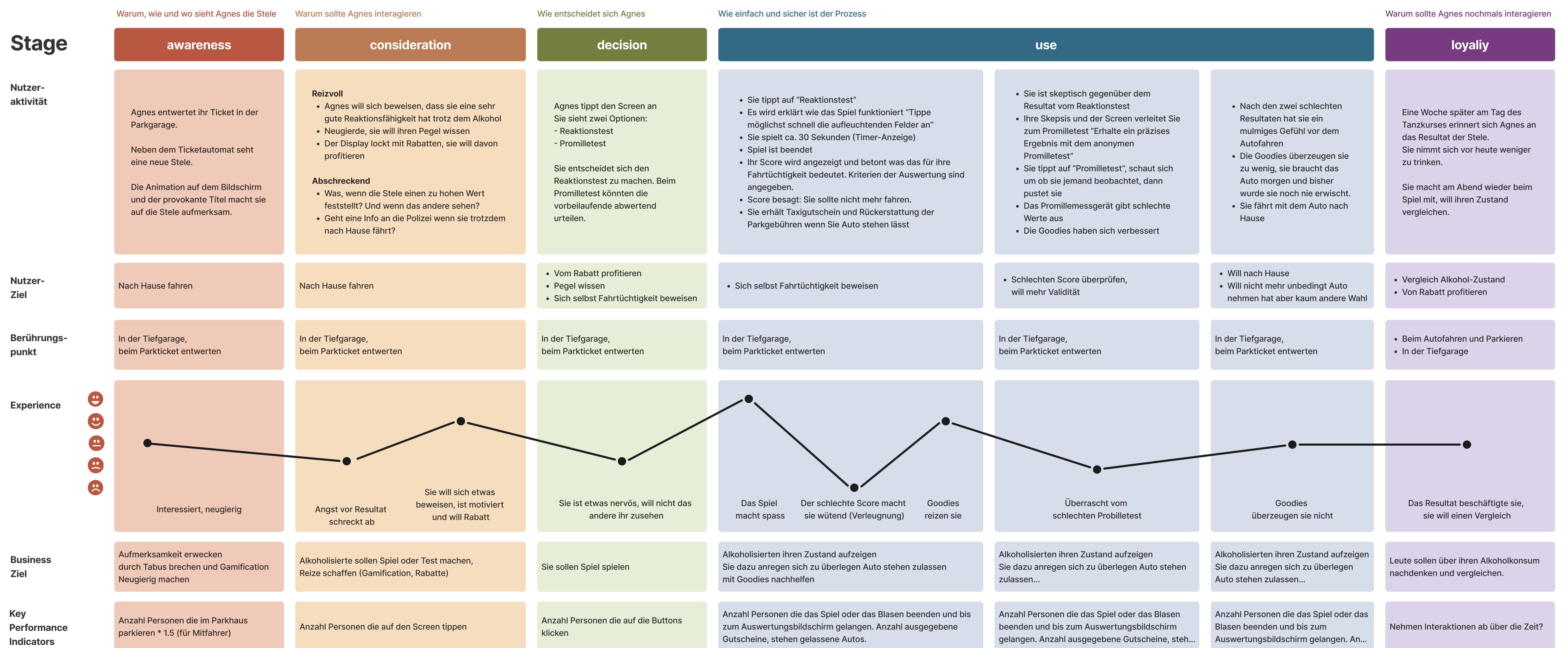
Szenario

Agnes Alt fährt jeden Mittwoch nachdem sie in der Wirtschaft Serviert hat in die Stadt um einen Line Dance Kurs zu besuchen.

Da sie während dem Arbeiten mit den Restaurantgästen trinkt und die ÖV-Anbindung in ihrem Dorf schlecht sind fährt Sie betrunken Auto.

Der Tanzkurs ist fertig, sie läuft zu ihrem Auto das in der öffentlichen Tiefgarage steht.

Facts: Agnes hat getrunken, sie will mit dem Auto nach Hause fahren, sie ist in der Tiefgarage, sie entwertet ihr Ticket



Pain Points

- Angst vor Urteilen: Es darf niemand sehen ob Fremde oder Kollegen
 - Screen zeigt nur Score an, Fahr-Tipp direkt mit FSC auf Handy
- Schlechtes Image: Man wird als Alkoholiker abgestempelt, sobald man pustet.
 - Passiver Sensor einsetzen, Variante "Kommuniziert"
- Angst vor rechtlichen Folgen / Überwachung: Wenn man trotz schlechtem Resultat fährt
 - Auf Startbildschirm kommunizieren
- Zeitaufwand: Dauert zu lange
 - Auf Startbildschirm kommunizieren
- Will nicht belehrt werden
 - Sprache sehr bedacht wählen, nicht urteilend oder bevormundend
- Will Auto nicht stehen lassen: Braucht es am nächsten Morgen
 - Taxi-Gutschein für Heimfahrt, gratis Auto stehen lassen, gratis ÖV-Ticket um Auto am nächsten Tag abzuholen
- Misstrauen gegenüber Genauigkeit

How might we

Wie können wir eine digitale Stele gestalten die jede Person mit jedem Zustand zur Aktion bewegt?

Wie motivieren wir Nüchterne zum Interagieren mit der Stele?

Wie motivieren wir Betrunkene zum Interagieren mit der Stele?

Wie machen wir Fahrer, welche ParkingPay verwenden, auf die Stele aufmerksam?

Welche Goodies sollen vergeben werden?

- Genug Anreiz um Auto stehen zu lassen, nicht zu viel sodass man es Ausnutzen kann und daraus Gewohnheit macht
- Soll mit gutem Gefühl von der Stele weglaufen (fühlt sich vorbildlich und sicher, richtige Entscheidung getroffen)

Wie können wir eine digitale Stele gestalten, die die Goodies sinnvoll vergibt und nicht ausgenutzt werden kann (gratis Goodies beziehen)?

Wie soll der Pormille-Sensor funktionieren?

Wie können wir eine digitale Stele gestalten, die hygienisch ist?

Wie können wir eine digitale Stele gestalten, die die Privatsphäre von den Nutzer:innen mit verschiedenen Zuständen(betrunken, nüchtern, etc.) berücksichtigt?

Wie können wir eine digitale Stele gestalten, die alle Zustände (betrunken, nüchtern, etc.) bei der Interaktion erfasst und berücksichtigt?

Wie können wir eine digitale Stele gestalten, die bei Sprachbarrieren funktioniert?

Wie können wir eine digitale Stele gestalten, die die Nutzer:innen darin bestätigt, dass die Daten nicht an Dritte weitergegeben werden (Polizei, etc.)

Wie können wir eine digitale Stele gestalten, die nicht belehrend wirkt?

Wie können wir eine digitale Stele gestalten, die attraktive Alternativen zu einer Autofahrt bietet?

Wie können wir eine digitale Stele gestalten, die bei mehreren anwesenden Personen nicht "zu blamierend" für den Nutzer:in wirkt?

Wie kommunizieren wir das Resultat, damit es nicht zu öffentlich sichtbar ist um Angst vor Urteilen von Passanten und Freunden zu vermindern?