|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Суть топика вопросов | Вопросы | Екатерина, 22, студент магистратуры, есть необходимость в поездках со съемной квартиры к различным местам | Григорий, 30, автокурьер мелкой компании, владелец мелкого бизнеса. Компания компенсирует расходы на поездку, но рабочая машина по бизнесу зачастую находится не «под рукой» | Михаил, 22, студент, фрилансер и часто использует каршеринг для переезда между вузом, встречами с клиентами и развлечений по выходным. |
| Понимание ситуации и контекста использования | - Можете рассказать о ситуациях, когда вам обычно требуется автомобиль?  - Какие основные проблемы вы обычно сталкиваетесь при аренде авто? | - Обычно мне нужен автомобиль, чтобы совершать поездки в институт, потому что путь на авто занимает 20 минут, а на общественном транспорте порядка часа. Я живу в измайлово, откуда путь до МИФИ на машине сильно проще и не тратит мои нервы на ожидание автобуса, когда общественный транспорт ненадежен. При аренде авто мне зачастую неочевидно, что нужно сделать, когда нужно фотографировать, так как в приложениях это не описано должным образом | - Каршеринг мне нужен каждый день по рабочим задачам  - Начал пользоваться каршерингом чаще в последние полгода, так как своя машина нужна для бизнес задач и ей пользуются другие люди  - Зачастую ближайший автомобиль для каршеринга находится далеко от меня | - Я использую автомобиль в основном для поездок когда нужно куда-то быстро добраться после лекций.  - Проблемой бывает трудность с нахождением доступных машин в удобном месте. |
| Выяснение специфических задач ("jobs") | - Что важно для вас при выборе каршеринговой компании?  - Есть ли определенные вещи, которые вы хотите делать с помощью каршерингового автомобиля?  - Какие особенности каршерингового сервиса вы находите наиболее полезными? | - Цена, удобство приложения, отзывы друзей и мнение отца( он опытный водитель )  - Да, мне нужно доехать до института и обратно  - Возможность выйти из дома и сразу сесть в машину | - Я хочу избежать лишних хлопот со своим личным автомобилем, таких как парковка, обслуживание и страховка.  - Особенно ценю когда сервис предлагает чистые и хорошо обслуженные автомобили, так как хочется оставлять положительное впечатление при бизнес встречах с различными подрядчиками | - Мне важно, чтобы пользование сервисом было простым и понятным(зашел-выбрал-дошел до машины – поехал)  - Мне нужен сервис для встреч с клиентами, поездок по делам или для выезда за город  - возможность бесплатной заправки и легкость парковки |
| Изучение прогресса или блокировки возможностей | - В какой момент вы чувствуете, что сервис каршеринга наиболее полезен?  - Были ли у вас ситуации, когда каршеринг не справился с вашими потребностями? | - Когда я сильно опаздывала куда-то(обычно это институт)  - Бывали моменты, когда я не могла найти авто рядом, и мне приходилось тратить время на поиски или вызов такси. | - Сервис особенно для экономии времени, так как не нужно изучать места для парковки  - Каршеринг иногда подводил из-за неожиданных поломок автомобиля(например, перестал заводится) | - Когда я могу заранее забронировать автомобиль и быть уверенным, что он будет меня ждать  - Иногда случается, что функция GPS в приложении работает некорректно, и мне приходится тратить дополнительное время на поиск машины |
| Желаемые результаты и ценностные предложения | - Для какой цели вы обычно арендуете автомобиль?  - Какие факторы влияют на ваше решение продлить аренду или выбрать более длительный тариф? | - Для поездки в институт  - Обычно я беру поминутный тариф, так как я просто еду из пункта А в пункт Б | - Обычно я беру авто для рабочих встреч или развоза заказов  - Если вижу возможность сэкономить на поездке и она не идет во вред качеству, я воспользуюсь предложением. | - Обычно для коротких поездок я предпочитаю поминутный тариф, а для более длительных выездов выбираю посуточный  - В первую очередь рассматриваю стоимость. |
| Предпочтения по взаимодействию и доступности | - Насколько важно для вас иметь возможность быстро забронировать и начать использование автомобиля?  - Что вы думаете об опции заказа подачи автомобиля? | - Очень важно иметь возможность быстро забронировать автомобиль  - Это позволит мне убрать лишнюю суету утром или вечером, когда мне срочно надо домой или в институт | - Быстрота и надежность бронирования критически важны, так как часто возникают ситуации, когда нужно внезапно переместиться в другой конец города.  - Идея заказа автомобиля с подачей заманчива, но пока не очевидно когда эта идея может быть лучше чем такси. Возможно, если потребуется срочно ездить по разным точкам | - У меня часто бывают ситуации, когда нужно быстро добраться из пункта А в пункт Б. важна скорость бронирования  - Если это позволит сэкономить время на поиски авто, я заинтересуюсь |
| Обратная связь и возможные улучшения | - Есть ли у вас предложения по улучшению процесса регистрации или аренды автомобилей?  - Какие элементы сервиса вызывают у вас затруднения или недовольство? | - Иногда в приложении сложно понять, где именно разрешено оставлять машину после аренды. Хотелось бы более очевидных инструкций и указателей | - Хотелось бы более простой процедуры возврата автомобиля, иногда тратится много времени на поиск разрешенного места для парковки.  - В приложении бывает недостаточно информации о специфических характеристиках автомобилей, таких как размер багажника | - Иногда сложно понять, где можно оставить машину, так что подробные карты разрешённых зон для парковки были бы весьма полезны |
| Заключительные замечания | - Есть ли еще кое-что, о чем вы хотели бы рассказать, что поможет улучшить наши услуги?  - Какие ощущения и ожидания связаны у вас с услугами каршеринга? | - Мне бы хотелось простой понятной инструкции, не более чем на минуту, как короткое видео | - если бы сервис предлагал более динамичное ценообразование в зависимости от времени суток и не так много повышал цены в пиковые часы | - Не всегда понятно, как работают некоторые функции приложения |