

# Mentales Modell

---

## Was sind Erwartungen an das System?

- Wenn ich auf ein Auto klicke, bekomme ich zuerst Infos über das Auto, bevor ich es mieten kann (vor Bestellung, Frage, ob ich sicher bin)
- Meldung für erfolgreiche Buchung
- Meldung bei Stornierungen
- Ladebalken, wenn ich warten muss
- Preise inklusive Mwst. angeben
- Antwortzeiten werden mitgeteilt
- Klare Infos über Verfügbarkeit der Autos
- Allgemeine gesetzliche Richtlinien nicht verletzen
- Vertrauenssystem zwischen Lender / Borrower
- Customer Service

## Welche Erfahrungen haben Sie mit dem System oder mit ähnlichen?

- Airbnb ermöglicht das Buchen von Apartments/Wohnungen mit demselben Prinzip, wie unser CarPooling-System
- Realität / Bilder sind nicht immer ein und dasselbe
- Streitigkeiten zwischen Borrower und Lender
- (Airbnb) Schlüsselübergabestelle nicht immer klar
- Verspätungen einer Partie (Uber)
- Effizientes, einfaches System (Uber)
- Vertrauen muss bei vielen solchen Systemen vorhanden sein

## Welche Funktionen muss das System aus ihrer Sicht unbedingt haben?

- Begeisterungsfunktionen, die intrinsisches Handeln fördern (Erlebnis)
- Extrinsisches Handeln fördern durch Belohnung an Stammkunden
- Bei Suchfunktion verschiedene Alternativen
- Bei Suche schon adäquate Anzahl Attribute anzeigen (im Gleichgewicht mit Heuristiken)

## Welche Ansprüche haben sie an die Gestaltung des Systems?

- Die Cognitive Load reduzieren durch Heuristiken (nur die wichtigsten, relevanten Infos anzeigen)
- UserInterface wirkt beruhigend (Farben), professionell und sicher (Gestaltgesetze)
- Das System kann sowohl via App als auch Website benutzt werden

## Was muss beim System erfüllt sein, damit sie damit zufrieden sind/wären?

- Borrower und Lender vertrauen unserem App und hinterfragen Sicherheit und Zuverlässigkeit nicht
- Flow muss angenehm sein
- Buchung und Vermietung des Autos geschieht intuitiv in einem Process
- keine redundanten Dateneingaben bei Funktionen, wie Buchung, Vermietung, Erstellen von Angeboten, Erstellen von Profilen
- Ein gutes Gleichgewicht zwischen UserControl und Lenkung (vorallem beim Buchungsabschluss)