

Verstehen und Festlegen des Nutzungskontexts (V_2)

1. Erweiterte Domänenrecherche

1.1 Reisetypen

1.2 Spezifizierte Benutzergruppe

1.3 Kulturelle Unterschiede

2. Benutzermodellierung

2.1 User Profile

2.1.1 Abenteurer

2.1.2 Entdecker

2.1.3 Weltenbummler

2.1.4 Nomade

3.1.5 Reise-Anfänger

3.1.6 Gesamte Zielgruppe

2.2 Personae

2.2.1 Persona 1

2.2.2 Persona 2

2.2.3 Persona 3

2.2.4 Persona 4

2.2.5 Persona 5

1. Erweiterte Domänenrecherche

Um den Nutzungskontext und die Zielgruppe präziser eingrenzen zu können wird die Recherche im Bereich Backpacker erweitert.

1.1 Reisetypen

Grundsätzliche lassen sich laut TravelWorks Backpacker in verschiedene Reisetypen klassifizieren, die je nach Ausprägung der Kriterien Abenteuerlust, Reiseerfahrung, Aufgeschlossenheit, Entdeckerdrang, Planungsbedürfnis und Budget zugeordnet werden.

(Quelle: <https://www.travelworks.de/> - Entdecker-Katalog 2018)

Auf dessen Grundlage wird im Projekt zwischen erfahrenen Abenteurern, Entdeckern, Weltenbummlern und Nomaden oder Reise-Anfängern, die ihre Ausprägungen erst noch genauer kennenlernen müssen, unterschieden.

Die Altersgruppe von Backpackern ist im weltweiten Vergleich sehr schwer zu bestimmen, da es auf der einen Seite Familien gibt, die Kinder mitnehmen, sodass Backpacking als Teil eines Kurzurlaubes zuzuordnet ist. Auf der anderen Seite gibt es hochmotivierte Einzelgänger (oder Kleingruppen) zwischen 18 und 80 Jahren, deren teilweise extreme Backpacker-Routen Weltreise-Charakter annehmen. (Quelle:

<https://www.backpacker.com/stories/people/profiles#!>)

1.2 Spezifizierte Benutzergruppe

Die überwiegende Anzahl an Backpackern lässt sich jedoch mit der Reisekategorie Work&Travel zusammenführen. Diese Gruppe ist zwischen 18 und 30 Jahre alt.

In den Jahren von 2000 bis 2015 ließ sich ein weltweiter Anstieg beantragter Working-Holiday Visa von 79.000 auf 226.812 messen. Dies zeigt, wie stark sich die Globalisierung auf den Bereich Backpacking auswirkt. Mit ihr hat sich gleichzeitig die Digitalisierung entwickelt, sodass viele alte Mittel zur Kommunikation, Dokumentation, Information und Transaktion durch Anwendungen in Smartphones ersetzt werden. (Quelle: <https://blog.workntravel.info/work-and-travel-australien-fakten-und-kurioses-infografik/>)

Am Beispiel Australiens, einem der beliebtesten Work&Travel Ziele, kann die Benutzergruppe der 18 bis 30 Jährigen als dominanter Anteil von 90% aller Backpacker genauer betrachtet werden. 60% der Backpacker kommen aus Europa und sie "haben ein ausgeprägt kurzfristiges Buchungsverhalten". (Quelle:

<http://www.australien-info.de/daten-besucher.html>)

Die Reiseplanung befragter deutscher Backpacker findet entweder grob im vorhinein oder spontan statt. Zwei Drittel der Befragten reist entweder allein oder zu zweit für im Schnitt acht bis neun Monate. Geschlafen wird in Hostels oder im Van. Die top drei Erwartungen der Befragten sind:

1. Entwicklung der Persönlichkeit
2. Abenteuer erleben
3. Leute kennenlernen

Die top drei Ausgaben sind:

1. Verpflegung, Unterkunft
2. Flüge,
3. Touren, Sightseeing.

(Quelle:

<https://blog.workntravel.info/work-and-travel-australien-fakten-und-kurioses-infografik/>)

1.3 Kulturelle Unterschiede

Auch hier wird das Beispiel Australien angeführt, da die Regierung Australiens die Zahlen beantragter WHV (Working Holiday Visa) der verschiedenen Nationalitäten für das Jahr 2014/2015 online veröffentlicht hat und als einzige beziehbare Quelle zur Verfügung steht.

(<https://www.homeaffairs.gov.au/ReportsandPublications/Documents/statistics/working-holiday-report-june15.pdf>) Eine Rangliste der zehn Nationen mit den meisten beantragten WHV für Australien:

1. United Kingdom
2. Taiwan
3. South Korea
4. Fed. Republic of Germany
5. France
6. Japan
7. HKSAR of the PRC (China)
8. Republic of Ireland
9. United States of America
10. Canada

Es wird davon ausgegangen, dass in diesen Nationen auch weltweit mit die meisten WHV beantragt werden, unabhängig von der exakten Rangfolge.

Sie sollen somit die Grundlage für die Ermittlung kultureller Unterschiede sein, die für Benutzermodellierungen und Designentscheidungen von Bedeutung sind.

Der Vergleich findet auf Basis wissenschaftlich erforschter Untersuchungen zu interkulturellen Unterschieden statt, die für Geschäftsbeziehungen von der IHK Mittlerer Niederrhein neben allgemeiner interkultureller Kompetenzen in einer Sammlung an Informationen zusammengefasst werden.

(<https://www.ihk-krefeld.de/de/international/aussenwirtschaftspraxis2/leitfaeden-links-und-literatur-zur-interkulturellen-kompetenz.html>)

Für das Projekt sind vor allem die Unterschiede in Kommunikationsstil und Tendenzen der allgemeinen Orientierungspunkte in den Kulturen interessant.

Vereinigtes Königreich, Irland

Kommunikation:

- Meist indirekt: Wenn direkt dann dezent und verhalten, kleinen Problemen wird eher ausgewichen

- Höflichkeit ist wichtig: herzlich, aber nicht “kumpelhaft”
- Humor ist wichtig: meist subtil und trocken
- Small Talk ist wichtig: Bescheidene Selbstdarstellung
- Zwischentöne: Häufige Untertreibungen, auch bezüglich Problemen

Orientierung:

- Sachorientiert, regelorientiert
- Ausgeprägter Individualismus
- Zeitlich: Pünktlichkeit

Taiwan, Süd Korea, China, Japan

Kommunikation:

- Sehr Indirekt: Man sagt nicht unbedingt was man denkt
- Höflichkeit ist wichtig: dazu gehört auch anderen zu Helfen “das Gesicht zu wahren”
- Harmonie ist wichtig: Persönliche Ebene stärken
- Smalltalk ist wichtig: Bescheidene Selbstdarstellung ist üblich
- Ehrlichkeit ist wichtig: erkennbare Zielrichtung, korrekte Informationen; Ausnahme: es darf niemanden persönlich schaden, bspw. durch direkte Kritik

Orientierung

- Personenorientiert, hierarchieorientiert, regelorientiert
- Ausgeprägter Kollektivismus
- Zeitlich: Pünktlichkeit

Deutschland

Kommunikation:

- Direkt: Probleme und Kritik werden offen und unmittelbar angesprochen
- Genauigkeit, Eindeutigkeit ist wichtig: Präzise korrekte detailgetreue Darstellungen
- Ehrlichkeit ist wichtig: Offene Meinung, erkennbare Zielrichtung, korrekte Informationen
- Distanz ist wichtig: Privatsphäre wird geschützt

Orientierung:

- Sachorientiert, regelorientiert
- Ausgeprägter Individualismus
- Zeitlich: Pünktlichkeit

Frankreich

Kommunikation:

- Indirekt: die Art und Weise einer Problematik werden umschrieben
- Diplomatische Formulierungen wichtig:

- Gesprächspartner in eine Richtung lenken anstatt (mit Fakten) zu konfrontieren
- Nationalstolz wichtig: Franzosen reagieren ev. besonders empfindlich auf Kritik an Land oder Sprache

Orientierung:

- Personenorientiert, hierarchieorientiert
- Zentralisierung (Externalisierte Kontrolle)
- Hohe Flexibilität und Improvisation im Umgang mit Regeln (adaptives Verhalten)
- Zeitlich: auch eher flexibel

V. S. von Amerika, Kanada

Kommunikation:

- Direkt: Probleme und Kritik werden offen und unmittelbar angesprochen
- Kiss-Methode ist wichtig: "Keep it short and simpel"- Bspw. Probleme vereinfacht darstellen
- Mut ist wichtig: Bspw. Bereitschaft zu schnellen Entscheidungen haben
- Gesamtauftritt ist wichtig: Schlagfertigkeit, passendes Auftreten und angemessener Humor
- Insgesamt pragmatisch

Orientierung:

- Sachorientiert, Personenorientiert

2. Benutzermodellierung

2.1 User Profile

Die User Profile werden abgeleitet aus den Stakeholdern und den Recherchen zu den verschiedenen Reisetypen.

2.1.1 Abenteurer

Merkmal	Ausprägung
Alter	Meist zwischen 22 und 30 Jahre alt
Geschlecht	m/w
Herkunft	unbestimmt
Bildung	Schlecht bis sehr gut
Sprachen	Erstsprache, Englisch (ev. mehr)
Computerkenntnisse	Mittel bis viel
Körperl. Verfassung	Gesund, sportlich bis sehr sportlich
Abenteuerlust	Sehr viel
Reiseerfahrung	Mittel - sehr viel
Aufgeschlossenheit	mittel - viel
Entdeckerdrang	Mittel - sehr viel
Planungsbedürfnis	Wenig - mittel
Budget	Wenig - mittel
Spezielle Fähigkeiten	Ungewöhnliche Situationen meistern
Nutzungsmotivation	Wenig bis mittel
Nutzungseinstellung	Nicht eindeutig zugeneigt
Verantwortungsbewusstsein	Eher wenig
Rolle bei gemeinsamen Kosten	Eher Schuldner

2.1.2 Entdecker

Merkmal	Ausprägung
Alter	Meist zwischen 22 und 30 Jahren
Geschlecht	m/w
Herkunft	unbestimmt
Bildung	Mittel - sehr gut
Sprachen	Erstsprache, Englisch und mehr
Computerkenntnisse	Mittel bis viel
Körperl. Verfassung	gesund
Abenteuerlust	wenig - mittel
Reiseerfahrung	Mittel - viel
Aufgeschlossenheit	Sehr viel
Entdeckerdrang	viel - sehr viel
Planungsbedürfnis	Mittel - viel
Budget	Mittel - viel
Spezielle Fähigkeiten	Kann schnell Kontakt herstellen
Nutzungsmotivation	Mittel bis hoch
Nutzungseinstellung	Eher zugeneigt
Verantwortungsbewusstsein	Eher hoch
Rolle bei gemeinsamen Kosten in einer Gruppe	Ehr Gläubiger

2.1.3 Weltenbummler

Merkmal	Ausprägung
Alter	Meist 25 - 30

Geschlecht	m/w
Herkunft	unbestimmt
Bildung	Mittel - hoch
Sprachen	Erstsprache, Englisch und mehr
Computerkenntnisse	Mittel bis viel
Körperl. Verfassung	Gesund
Abenteuerlust	mittel
Reiseerfahrung	Viel bis sehr viel
Aufgeschlossenheit	Mittel - viel
Entdeckerdrang	Mittel - viel
Planungsbedürfnis	mittel
Budget	Mittel - viel
Spezielle Fähigkeiten	Sehr anpassungsfähig
Nutzungsmotivation	Mittel bis hoch
Nutzungseinstellung	Eher zugeneigt
Verantwortungsbewusstsein	mittel
Rolle bei gemeinsamen Kosten in einer Gruppe	Eher Gläubiger

2.1.4 Nomade

Merkmal	Ausprägung
Alter	Meist 25 - 30
Geschlecht	m/w
Herkunft	unbestimmt
Bildung	Wenig - sehr gut
Sprachen	Erstsprache, Englisch (ev. mehr)
Computerkenntnisse	Wenig bis mittel

Körperl. Verfassung	Gesund, sportlich bis sehr sportlich
Abenteuerlust	Sehr viel
Reiseerfahrung	Sehr viel
Aufgeschlossenheit	Mittel - viel
Entdeckerdrang	Sehr viel
Planungsbedürfnis	Meist Sehr wenig
Budget	Wenig - mittel
Spezielle Fähigkeiten	Genügsam, Überlebenstechniken
Nutzungsmotivation	Gering bis mittel
Nutzungseinstellung	Nicht eindeutig zugeneigt
Verantwortungsbewusstsein	Wenig bis mittel
Rolle bei gemeinsamen Kosten in einer Gruppe	Eher Schuldner

3.1.5 Reise-Anfänger

Merkmal	Ausprägung
Alter	Meist 18 - 25
Geschlecht	m/w
Herkunft	unbestimmt
Bildung	Wenig - sehr viel
Sprachen	Erstsprache, Englisch
Computerkenntnisse	Mittel bis viel
Körperl. Verfassung	gesund
Abenteuerlust	Wenig - mittel
Reiseerfahrung	Sehr wenig
Aufgeschlossenheit	wenig
Entdeckerdrang	mittel

Planungsbedürfnis	Viel bis sehr viel
Budget	Wenig - mittel
Spezielle Fähigkeiten	Unbestimmt
Nutzungsmotivation	Eher hoch
Nutzungseinstellung	Eindeutig zugeneigt
Verantwortungsbewusstsein	Mittel bis viel
Rolle bei gemeinsamen Kosten in einer Gruppe	Eher Schuldner

3.1.6 Gesamte Zielgruppe

Die User Profile der verschiedenen Reisetypen haben ergeben, dass es schon einige erfahrene Reisende gibt, die über wertvolles Wissen und spezielle Fähigkeiten verfügen könnten. Jedoch resultiert aus der erweiterten Domänenrecherche, dass der junge unerfahrene Reisetyp des "Reise-Anfängers" am häufigsten vertreten ist unter den Backpackern. Das Interesse an dem intendierten System könnte durchaus stark sein, da der Gebrauch moderner Technologien genutzt wird (vgl. Domänenrecherche) und ein soziales und organisatorisches Bedürfnis nach transparenter Kostenverteilung besteht, aufgrund des kollektiven Tragens der Verpflegungsausgaben mit fremden Personen.

Merkmal	Ausprägung
Alter	Meist zwischen 18 und 30 Jahre
Geschlecht	m/w
Herkunft	Überwiegend aus Europa und Asien
Bildung	Meist über dem internationalen Durchschnitt
Sprachen	Erstsprache, Englisch
Computerkenntnisse	Mittel bis viel
Körperl. Verfassung	Gesund, meist sportlich
Abenteuerlust	Mittel bis viel
Reiseerfahrung	Wenig bis mittel

Aufgeschlossenheit	Mittel bis viel
Entdecker-Drang	mittel
Planungsbedürfnis	mittel bis sehr viel
Budget	Eher klein
Spezielle Fähigkeiten	unbestimmt
Nutzungsmotivation	Mittel bis hoch
Nutzungseinstellung	interessiert
Verantwortungsbewusstsein	Mittel bis viel
Rolle bei gemeinsamen Kosten in einer Gruppe	Eher Schuldner

2.2 Personae

2.2.1 Persona 1



Entdecker William Taylor aus Kanada:

William ist 29 Jahre alt und als Forscher in Vancouver an der University of British Columbia in der Abteilung Sozial- und Persönlichkeitspsychologie tätig. Er besitzt einen ausgeprägten Entdeckerdrang und lebt diesen sowohl in seinem Arbeitsumfeld wie auch in seiner Freizeit aus. Während seines Grundstudiums hat er zwei Auslandssemester in England verbracht. Dort zog es ihn in den Semesterferien in die raue Natur im Norden Großbritanniens. Seit dem reist er mindestens einmal im Jahr an Orte die für Backpacker geeignet sind. Er weiß, dass ein gewisses Risiko besteht alleine in Natur betonte Gebieten zu wandern und schließt sich deswegen gerne mit Gleichgesinnten zusammen, die er entweder in Backpacker-Foren oder vor Ort kennenlernt. Bei der Planung und Beschaffung gemeinsamer Unterkünfte und Versorgungern übernimmt er sehr gerne die Verantwortung.

Sein alltäglicher Umgang mit seinen Mitarbeitern und ständig wechselnden Probanden machen ihn neben seinem Fachwissen zum professionellen Menschenkenner. Er scheut es nicht fremde Menschen anzusprechen, kennen zu lernen und auf sie einzugehen. Auch wenn er ein gewisses Plan-Bedürfnis verspürt, ist er offen für spontane Planänderungen, falls seine Mitreisenden ihn davon überzeugen können.

2.2.2 Persona 2



Reise-Anfängerin Lydia Adams aus England:

Lydia ist 19 Jahre alt und hat gerade erst das College in Liverpool abgeschlossen. Da sie sich bisher für keine zukünftige Berufslaufbahn entscheiden konnte, hat sie relativ spontan beschlossen, nach Schweden zu reisen, um Distanz zu ihrem Zuhause zu gewinnen. Sie ist gänzlich unerfahren im Bereich Backpacking und schließt sich gerne einer Gruppe skandinavischer Backpacker an, um zu lernen, wie man sich in den weiten Wäldern Schwedens zurechtfindet und um ländliche Orte Schwedens zu erkunden. Eigentlich kam sie nach Stockholm, um etwas Geld in einem Eiscafé als Servicekraft zu verdienen, als sie von einer netten jungen Dänin angesprochen wird und überglücklich den ersten ausländischen Kontakt in ihrem Smartphone verbuchen kann. Sie hat in ihrem sozialen Umfeld schlechte Erfahrungen erlebt, wenn sie Geld verliehen hat. Deswegen hat sie große Probleme, anderen Geld anzuvertrauen, wenn es um gemeinsame Planung und Beschaffung von Versorgungsmitteln geht. Andererseits ist sie froh, wenn andere Verantwortung dafür übernehmen.

2.2.3 Persona 3



Reise-Nomade John Teller aus den Vereinigten Staaten von Amerika

John ist 26 Jahre alt und ein leidenschaftlicher Reisender. Er ist schon als Kind mit seinen Eltern und seiner Schwester des öfteren in verschiedene Staaten Amerikas umgezogen. So konnte er bereits früh lernen sich an neue Mentalitäten und Umgebungen anzupassen. Vor allem über sein Hobby Basketball, konnte er sich immer schnell integrieren. Nach der Highschool hat er Work and Travel in Australien unternommen. Dabei hat er den Ehrgeiz entwickelt, so viele Orte wie möglich zu erkunden und ist vorzugsweise zu Fuß.

Größere Distanzen legt er via spontaner Mitfahrgelegenheiten zurück. Harte Arbeit und bescheidene Unterkünfte machen ihm nichts aus. Er schläft im Sommer sogar schonmal gerne unter freiem Himmel. Er liebt es Sand in den Schuhen und frische Meeresbrisen zu spüren. Als das Visum droht auszulaufen beantragt er ein neues. Diesmal in Europa. Er will im Süden Portugals am Mittelmeer entlang starten und dann weiter bis nach Paris trampen. Wenn er Menschen trifft verbringt er gerne Zeit mit ihnen und lässt sich auf spontane Aktivitäten mit ihnen ein.

2.2.4 Persona 4



Abenteurer Seong-Kyu Von aus Süd-Korea

Seong-Kyu 23 Jahre alt und kommt aus Gwangju. Er ist Buddhist und war häufig in den nahegelegenen Tempelstätten in seiner Umgebung um zu meditieren. Das einfache Leben der Mönche hat ihn inspiriert. Durch sein jahrelanges Taekwondo-Training hat er viel Kondition und kann weite Strecken zu Fuß zurücklegen. Aufgrund seines Glaubens hat er bereits mehrere Pilgerreisen unternommen zu Heiligen stätten in Nord-Indien und Neapel. Auch wenn seine erste Motivation zu Reisen aus spirituellen begründet waren, hat sich eine Sehnsucht nach Abenteuern entwickelt. Er beantragt WHV in verschiedenen Ländern und will sich dann ganz spontan entscheiden wo er hinfliegen will. Über sein Smartphone sucht er nach Apps die ihn bei seinem Vorhaben unterstützen könnten. Auch sein Rucksack soll gut gepackt sein. Den Rest will er auf sich zukommen lassen. Er freut sich besonders Menschen aus fernen Ländern kennen zu lernen.

2.2.5 Persona 5



Weltenbummler Bernard Rigot aus Frankreich

Bernard ist 25 Jahre alt und ein Genießer. Er ist bei Bordeaux aufgewachsen und liebt es ausgedehnte Abende in Gesellschaft zu verbringen, die mit Wein und Speisen verbunden werden. Im Sommer fährt er gerne an die nahe gelegene Atlantik-Küste, um zu surfen. Oder er fährt mit seinem besten Freund eine weitere Strecke in die Schweiz, um in den Alpen zu wandern, in einer Berghütte zu verweilen und den Ausblick zu genießen.

Solange er noch sein Studium auf Lehramt in den Fächern Sport und Spanisch nicht beendet hat, kann er sich keine größeren Reisen leisten. Doch will er seine Reiseziele ausdehnen, wenn er es sich einmal leisten kann. Er ist Fremden gegenüber sehr aufgeschlossen und ein geselliger, humorvoller Gesprächspartner. Er ist für Gruppenwanderungen die von einem Tal in ein anderes führen, immer zu haben. Solange er am ende mit dem Bus zurückfahren kann.

3. Aufgabenmodellierung

3.1 Use Cases

3.2 Szenarien