

# 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

## 3. Aufgabenmodellierung

### 3.1 Szenarien

#### 3.1.1 Szenario1

# 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 oder in einer anderen Form sehr speziell sind. (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 typischem 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-Method: "Keep it short and simple"- 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

| <b>Merkmal</b>                               | <b>Ausprägung</b>               |
|--|---------------------------------|
| 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

| <b>Merkmal</b> | <b>Ausprägung</b> |
|----------------|-------------------|
| 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

| <b>Merkmal</b>     | <b>Ausprägung</b>                |
|--------------------|----------------------------------|
| 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

| <b>Merkmal</b>      | <b>Ausprägung</b>     |
|---------------------|-----------------------|
| 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.

| <b>Merkmal</b>      | <b>Ausprägung</b>                           |
|---------------------|---|
| 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

“Für eine ergonomische Dialoggestaltung müssen [...] aus den Gestaltungsgrundsätzen konkrete Kriterien unter der Berücksichtigung der Anwendung und der Zielgruppe abgeleitet werden.” (S.225 MCI, Basiswissen für Entwickler und Gestalter von A.M. Heinecke) Diese Kriterien werden anhand von Szenarien entwickelt, die nach Heinecke Angaben zu

- Tätigkeit und Arbeitsaufgabe,
- Beabsichtigtes Arbeitsergebnis,
- Angestrebter Arbeitsaufwand am Bildschirmarbeitsplatz,
- Kontext der Nutzung,
- Eigenschaften der Benutzer,
- Eigenschaften des verwendeten Systems

enthalten. Um die Nähe zu der Zielgruppe und dem Nutzungskontext zu gewährleisten, werden hier die zuvor erstellten Personae verwendet.

### 3.1 Szenarien

#### 3.1.1 Szenario 1

Persona: William Taylor

Rolle im System: Gläubiger

Arbeitsaufgabe: Erstellen einer Gruppe, Festlegen eines Abrechnungstermins, Festlegen eines Budgets, Scannen des Kassenzettels, erstellen eines Gruppen-Kassenzettels

Abrechnungsmethode: Geldpool

Es ist Sommer und William befindet sich in Österreich. Er hat sich mit vier weiteren Backpackern zu einer Wandertour in Kärnten verabredet. Die erste Route ist für fünf Tage angelegt und startet in Villach und verläuft dann über Klagenfurt am Wörthersee südlich entlang der Drau durch Slowenien und wieder hoch ins österreichische Graz. Die Strecke ist teilweise sehr bergig und mit Wald und Gewässern versehen. Es werden aber auch mehrere Städte und Siedlungen durchquert und in Österreich ist fast durchgängig eine mobile Internetleitung (LTE) verfügbar. Jedes Mitglied installiert die Anwendung und registriert sich. William legt einen ersten Termin für eine Abrechnung fest, die in Graz nach fünf Tagen stattfinden soll. Außerdem kann er wählen zwischen zwei Methoden. Die erste Methode behandelt, dass die Abrechnung auf freiwilliger Basis stattfinden wird, sodass jedes Mitglied zur Zahlung aufgefordert wird. Mit der zweiten Methode wird ein Geldpool bestimmt in den jedes Mitglied ein festgelegtes Budget einzahlen muss und bei der Abrechnung automatisch Geld zurück erhält, falls ein individueller Überschuss vorhanden ist. William

wählt die zweite Methode aus und stellt ein, dass pro Kopf ein Budget von 20€ benötigt wird. Danach lädt er alle Mitglieder in die Gruppe ein, die mit den festgelegten Bedingungen konfrontiert werden. Das System fordert von jedem integrierten Mitglied den geforderten Betrag und zusätzliche Transaktionskosten ein, sodass jeder etwa 22€ bezahlt, aber eine gemeinsame Kasse von 100€ entsteht.

William bezahlt den ersten Einkauf und erhält einen Kassenzettel, in dem Proviant für zwei Tage enthalten ist. Er scannt den Einkaufszettel und erhält zum einen ein Bild von dem Kassenzettel und zum anderen einen digitalen Kassenzettel, in dem jeder Artikel mit Preis angegeben wird. Er überprüft den digitalen Kassenzettel kurz auf Korrektheit und Vollständigkeit und erstellt daraufhin einen Gruppen-Kassenzettel. In den Gruppen-Kassenzettel kommen alle Artikel, die von Schuldnern beansprucht wurden. Das System verteilt die Kosten der im Gruppen-Kassenzettel befindlichen Artikel automatisch gleichermaßen auf alle Mitglieder auf. William kann nun in wenigen Minuten einzelne Artikel auswählen, die für bestimmte Personen eingeplant sind und diese entsprechend zuordnen bzw. die Kostenverteilung in Prozent anpassen. Er speichert den modifizierten Gruppen-Kassenzettel mit der Kostenverteilung ab und sendet ihn als Vorschlag an die Gruppenmitglieder.

### 3.1.2 Szenario 2

Persona: Lydia Adams

Rolle im System: Schuldner

Arbeitsaufgabe: Reaktion auf einen für die Abrechnung modifizierten Gruppen-Kassenzettel

Abrechnungsmethode: kein Geldpool

Lydia befindet sich in Gullunge in Schweden. Sie ist mit drei weiteren Backpackern von Stockholm gestartet und möchte mit ihnen Gräddö an der Küste erreichen und anschließend wieder zurück. Während sie und ihre Begleitung in eine zuvor online gemietete Unterkunft in Gullunge einchecken, gehen die anderen beiden Backpacker einkaufen. Alle sind bereits im System integriert und als Gruppe verbunden. Nachdem sich Lydia in ihrem Zimmer eingerichtet und sich mit dem WLAN der Unterkunft verbunden hat, entdeckt sie eine Nachricht. Sie weiß nun, dass der Einkauf durchgeführt wurde und sieht den Gruppen-Kassenzettel, in dem bereits ihre prozentualen Anteile angegeben sind. Sie kennt die schwedischen Produkte und auch die Namen der Produkte nur teilweise und ist sich insgesamt unsicher inwieweit sie sich beteiligen will. Für die Produkte, die sie für sich in Auftrag gegeben hat, kann sie jedoch schon einmal eine Bestätigung vormerken. Die anderen Beteiligungen will sie festlegen, wenn sie mehr Klarheit hat, um was es sich handelt und inwieweit sie am Verbrauch teilnimmt.

### 3.1.3 Szenario 3

Persona: John Teller

Rolle im System: Schuldner

Arbeitsaufgabe: Vorbereiten einer Abrechnung

Abrechnungsmethode: kein Geldpool

John Teller ist in Portugal längst angekommen und befindet sich mittlerweile auf halber Strecke zwischen Lissabon und Porto. Am Strand von Figueira da Foz lernt er drei Portugiesen aus Vagos kennen die ebenfalls zu Fuß in Richtung Norden unterwegs sind. Sie berichten ihm von den Strandbars die auf dem Weg zu finden seien. Also beschließt John für ein paar Tage mit seinen neuen Weggefährten zusammen zu wandern und in den Bars zu feiern und gemeinsam an der Küste zu Grillen. Für die Kostenverteilung wird die Anwendung genutzt und John ist ein Schuldner. Als die Gruppe sich Vagos nähert steht die Abrechnung an und John hat noch nicht einen Euro beigesteuert. Ein Geldpool wurde nicht gebildet, sodass John nun auf die Gruppen-Kassenzettel reagieren muss mit dem Gedanken alle auf einmal zu bezahlen. Insgesamt sind fünf Gruppen- Kassenzettel entstanden, die aus zwei Einkäufen, einem Restaurantbesuch und zwei Barbesuchen bestehen. Luís, einer der portugiesischen Begleiter hat sich als Gläubiger im System eingetragen und für jeden Einkaufszettel vorgeschlagen die Kosten gleich zu verteilen, so wie es im System als Standard voreingestellt ist. John ist damit nicht ganz einverstanden. Er findet zwar, dass die Lebensmittel in etwa gleich aufgeteilt wurden, aber er hat das Geld für den Restaurantbesuch Luís bereits gegeben und in den Bars hat er viel langsamer getrunken als seine trinkfesten Begleiter. Er setzt seinen für den Restaurantbesuch auf "bereits bezahlt" und streicht seine Beteiligung am Barbesuchen um zehn von 42 Getränken. Nun wartet er, ob dabei ein Konflikt entsteht oder Luís seine Darstellung zu seinem Verbrauch so akzeptiert. Er weiß, dass er in einem Voting schlechte Chancen hätte sein Recht durchzusetzen.

### 3.1.4 Szenario 4

Persona: Seong-Kyu Von

Rolle im System: Gläubiger

Arbeitsaufgabe: Vorbereitung einer Abrechnung

Abrechnungsmethode: Geldpool

Seong-Kyu wurde ein WHV (Working Holiday Visum) in Australien genehmigt und er ist in Sydney angekommen. Er hatte über die App Hostelbookers bereits eine Unterkunft gebucht und hat dort andere Menschen kennen gelernt. Zusammen mit einem Deutschen und zwei Engländerinnen hat Seong-Kuy eine einwöchige Backpacker-Tour unternommen. Für die Verpflegung in dieser Zeit werden die Einkäufe mittels der Sharing-App geteilt, sodass alle Gruppenmitglieder bereits im System integriert sind und ein Geldpool von 80 Australischen Dollar eingestellt wurde. Zwei Einkäufe hat Seong-Kuy bezahlt und hat für beide einen Gruppen-Kassenzettel für eine Kostenverteilung versendet. Er hat für den ersten Gruppen-Kassenzettel bereits Reaktionen erhalten, sodass er ihn vollständig bearbeiten

kann. Jedoch wurde der prozentuale Anteil an einigen Artikeln so verändert, dass eine vollständige Bezahlung nicht erreicht werden kann. Seong-Kuy kann diese Reaktion so nicht bestätigen und fordert den Schuldner auf seine Reaktion noch einmal zu überarbeiten, bevor es zu einem Rating kommt. Für den zweiten Kassenzettel fehlen ihm zwei Reaktionen. Da der Abrechnungszeitraum bald zuende ist, bittet er die beiden Schuldner höflich ihre Reaktion schnell abzusenden, da die Abrechnung sonst automatisch ohne ihre Zustimmung so abgerechnet wird.

### 3.1.5 Szenario 5

Persona: Bernard Rigot

Rolle: Gläubiger

Arbeitsaufgabe: Durchführung eines Votings

Abrechnungsmethode: Kein Geldpool

Bernard Rigot befindet sich in der Schweiz mit seinem besten Freund Claude. Zusammen haben sie sich mit einer Engländerin, einem Deutschen und einem Iren zum Wandern verabredet. Für den letzten Tag wollen Bernard und Claude eine alternative Wanderroute zu zweit nehmen, die jedoch am selben Zielort endet wie die der drei Begleiter. Dadurch ist die Gruppe am Ende des Abrechnungszeitraums getrennt. Alle sind bereits im System integriert. Bernard hat für den ersten Abrechnungszeitraum zwei Einkäufe getätigt, für die jeweils eine Einkaufsliste erstellt wurde. Bei einem Kassenzettel stimmt der prozentuelle Anteil durch die Reaktionen nicht überarbeiten. Bernard vergleicht die Anteile mit der Einkaufsliste und erkennt, dass bei einer Person Abweichungen der Angaben mit der Einkaufsliste vorhanden sind. Die betroffene Person überarbeitet die Reaktion jedoch nicht und zieht die Reaktion auch nicht zurück. Der Konflikt für die Abrechnung muss jedoch gelöst werden, denn der Abrechnungszeitraum endet an diesem Tag. Bernard möchte Klarheit haben über die Situation und sendet ein Voting raus, damit jeder in der Gruppe über die Konfliktsituation informiert ist und eine gemeinsame Gruppenentscheidung stattfinden kann. Das Voting bestätigt die Forderung von Bernard, sodass er die Abrechnung nach seinen Angaben abschließen kann

### 3.1.6 Szenario 6

Persona: William Taylor

Rolle: Gläubiger

Arbeitsaufgabe: Durchführen eines Ratings

Abrechnungsmethode: Geldpool

William ist mit seiner Backpacker-Gruppe in Graz angekommen (Siehe Szenario 1). Drei der fünf Gruppenmitglieder verlassen die Gruppe jetzt. Somit löst William die Gruppe. Alle Abrechnungen sind abgeschlossen. Im Abrechnungszeitraum sind zwei Konflikte entstanden. Der erste Konflikt ist entstanden, weil auf eine eine Reaktion auf einen Abrechnungsvorschlag durch den Gruppen-Kassenzettel zu stark Abweichungen hatte. Der Konflikt konnte gelöst werden, weil die Person ihre Reaktion zurückgezogen hat und ihm gesagt hat, dass sie sich schlicht geirrt hat. Im Rating kann William nun die Kriterien Glaubwürdigkeit, Konfliktlösung und Kommunikation bewerten und zwischen sehr schlecht mit einer ein und sehr gut mit einer fünf gewichten. Trotz des Konfliktes gibt William dieser Person in allen drei Kriterien ein sehr gut und schreibt in den Kommentar, dass der Konflikt durch einen Irrtum entstanden ist. Der zweite Konflikt ist entstanden, weil eine weitere Person auf einen Abrechnungsvorschlag trotz Aufforderungen bis zum Ende des Abrechnungszeitraums nicht reagiert hat. In der Bewertung dieser Person bewertet er die Kriterien Kommunikation und Konfliktlösung mit sehr schlecht und zweifelt auch etwas an der Glaubwürdigkeit dieser Person, sodass er diese mit drei, also mittel bewertet. Im Kommentar weist er auf das nicht reagieren dieser Person hin. Nun eröffnet er eine neue Gruppe.