

## 2. Interview

Raw Text	Descriptive Codes	Interpretative Codes	Over-arching Themes
<p><b><i>Was hat dich damals bewegt, ein Abo für einen VoD-Service abzuschliessen?</i></b></p> <p>Den Tip hatte ich von meiner Schwester. Also die haben sich das schon vorher geholt, und ja..., die hat mir halt dann den Tipp gegeben, dass des so toll ist (*lacht*)</p> <p><b><i>Und was daran fand sie so toll?</i></b></p> <p>Ja , das war halt erstmal neu für sie und sie wollte ihrer Schwester halt berichten... also..., das des halt was für sie wäre.... genau</p> <p><b><i>Ok, nachdem du den Tipp von deiner Schwester erhalten hast, wie bist du danach vorgegangen bzw. Was hast du dann gemacht, bevor du den Vertrag letztendlich abgeschlossen hast?</i></b></p> <p>Ja, ähnm, ich hab eigentlich nur meinen Freund gefragt und dann.... dann war's plötzlich da! (*lacht*)</p> <p><b><i>Und die Registrierung... ?</i></b></p> <p>Keine Ahnung, hat alles mein Freund gemacht.</p> <p><b><i>Ok, dann würde ich jetzt einfach mal fragen, bei welchen Gelegenheiten nutzt du denn das Angebot?</i></b></p>	<p>Recommendation by relative</p>	<p>Personal Recommendations</p>	<p>user needs</p>
	<p>consults spouse before registration</p>	<p>Personal Recommendations</p>	<p>user needs</p>

Ähm, Neuheiten, Filme... (*überlegt*)	Looks for new releases and movies in general	New Content	user needs
<b>Also nur Filme im Speziellem?</b>			
Ach was halt grad so... ja... auch alte Filme schau ich.... Serien..... eigentlich alles	also likes old movies, series	Classic Content	user needs
<b>Und wo und wann schaust du das?</b>			
Meistens abends.... im Wohnzimmer , im Schlafzimmer, (*lacht*) überall...	watches in cozy environments	Environment	user needs
<b>Somit also auf den jeweiligen TVs, die da stehen?</b>			
Ja, ich also eigentlich nur auf den Fernsehern. Also nach der Arbeit zum Auspannen.	uses TV only to relax after work	Familiar Devices Relaxation	user needs
<b>Ganz allgemein, wie sind denn deine Erfahrungen jetzt mit diesem System?</b>			
(*lacht*) ganz ok, passt scho... mittlerweile			
<b>Was heißt 'mittlerweile' ?</b>			
Am Anfang schaut man halt, wo man hinschalten muss, wo man was findet... joah	initial orientation/navigation issues	Ease of use	user needs
<b>D.h am Anfang hattest du Schwierigkeiten mit der Navigation, was hätte man da deiner Meinung nach evtl. Besser machen können?</b>			
hmm... keine Ahnung			
<b>Ok, also im Vergleich zum bisherigen Umgang mit dem Fernsehprogramm, was war anders?</b>			
Ja, eigentlich nicht viel, ich mach halt erst die Playstation an und dann	Easy interaction, uses mediaserver(playstation )	Compatibility	desired feature

funktioniert das schon... eigentlich ganz simpel! Also ich hab jetzt keinen Vergleich zu anderen Anbietern				s
<b>Was gefällt dir denn am bestehenden Angebot?</b>				
Pfff,... Neuheiten!... ja nicht unbedingt	Likes new releases	New Content		user needs
<b>Was heißt 'nicht unbedingt' ?</b>				
Auch alte Filme... was man schon lange nicht mehr gesehen hat (*schmunzelt*)	and classics	Classic Content		user needs
<b>Gibt es denn Sachen, die dir am System nicht gefallen oder dich gar frustriert haben?</b>				
hmm.....ja, das bestimmte Filme was kosten.	Strongly dislikes additional renting fees	Additional Fees		user issues
<b>Also du hast erwartet, dass du über das System alle Filme für umsonst bekommst?</b>				
Ja, das wäre toll! Ist ja ein Abo. Also ich hätte halt nicht erwartet, dass da noch Sachen angeboten werden, die noch was kosten. Das ist echt fies!(*lacht*)	Assumes subscription to include all content offered	Additional Fees		user issues
<b>Und außer der Sache mit den zusätzlichen Kosten?</b>				
...hmm... ne, also wie gesagt, hätt ich einen anderen Vergleich... ne is OK				
<b>Hast du denn Vorschläge, ganz allgemein, was man am bestehenden Angebot noch verbessern könnte?</b>				
Nö, mir fällt da ganz spontan nichts ein...				

***Ok, und vom Design/Aufmachung der Oberfläche?***

Ja, eigentlich ganz Ok... (überlegt lange) ... ach da fällt mir noch ein, mir ist scho mal passiert, dass ich da auf ein Bild klicke und danach ganz andere Sachen kommen.

Sometimes confused by navigational cues e.g. misleading Images

Misleading Navigation

**user issues**

***Was ist da genau passiert?***

Ja , da war ein Bild von einer Serie und danach wurde die dann aber gar nicht mehr angezeigt.

misleading navigational imagery

Misleading Navigation

**user issues**

***Also du hast auf ein Vorschaubild einer Serie geklickt und im nächsten Bildschirm war die dann nicht mehr zu sehen?***

Ja genau, das war nicht so toll.

***Gab es auch mal Situation, wo du nicht mehr weiter wusstest im System?***

Nö, eigentlich nicht.

***Ok, da du das Angebot jetzt schon länger nutzt, hat sich das System irgendwie an deine Sehgewohnheiten mit der Zeit angepasst?***

Nö, ist mir nicht aufgefallen.

***Du empfindest also, dass sich noch alles so wie am Anfang verhält?***

Joa, eigentlich schon.

***Ist dir vielleicht an dir selbst was aufgefallen, was sich mit der Zeit verändert hat, also bzgl. Deines Unterhaltungskonsums***

?

Ja, ich schau jetzt viel mehr über das [Abo]System, als normales Fernsehen.

Recognizes increased media consumption

Content Consumption

user needs?

**Ja das freut den Anbieter und was könnte der Grund für sein?**

Weil ich da lieber rumstöber und schau... (\*schmunzelt\*)

likes to poke around

Content Discovery

user needs

**Also das Stöbern...**

ja das ist interessant! Halt neue Sachen zu finden.. ich schau halt gern.(\*lacht\*)

likes the discovery process

Content Discovery

user needs

**Ganz allgemein, was ist dir beim Filmeschauen wichtig?**

....

**Ja zB. Was könnte dich da in einer solchen Situation stören oder was findest du da gut?**

Ja dunkel sollte es sein...nö, sonst fällt mir nichts ein.

Desires dimmed environment

Environment

user needs

**Wie wirst du denn allgemein auf Filme und Serien aufmerksam gemacht?**

hmm...

**also neben dem Stöbern?**

... also am Anfang hab ich mehr reingeschaut als jetzt..

**Und was hat sich seitdem geändert?**

Ja das meiste hab ich halt jetzt schon gesehen (\*lacht\*)

**Und so allgemein, also wenn du dir z.B. einen neuen Film im Kino**

*anschauen möchtest?*

Kino?!! (\*überrascht\*)  
eigentlich gar nicht ... also  
mein Freund will ja da gar  
nicht mehr hin!

*Und warum?*

Ja das kostet ja wieder  
was! Nö, also ich schau  
halt öfters am Tag ins  
System und dann sehe ich  
schon, was mir gefällt, also  
über das Stöbern halt  
(\*lacht\*)

dislikes additional fees,  
likes random discovery

Price  
Content  
Discovery

user  
fears  
User  
needs

*Gut, hast du sonst  
noch Anmerkungen,  
welche von den  
bisherigen Fragen nicht  
abgedeckt wurden?*

Nö, ich finds eigentlich  
ganz OK [das System]

*Vielen Dank für das  
Interview!*