

# Interview Guide:

---

## Bei nichtvorhandenem VoD-Portal:

- Wie sieht ihr aktueller Medienkonsum aus?
- Was wäre nötig, damit sie so ein Angebot abschließen würde?
- Welche Bedenken hätte sie gegenüber dem Service?
- Welche Punkte wären für sie persönlich besonders wichtig?
- Wo sieht sie den Vorteil eines solchen Angebots?
- Und wo sieht sie Nachteile?
- Welche Art von Abo-Modell im Speziellen würde sie sich wünschen?
- Mit welchen Geräten würde sie am liebsten den Inhalt konsumieren?
- In welcher Umgebung würde sie den Service verwenden?
- Wie würde sie bei der Suche nach Filmen vorgehen?
- Wie steht sie Nutzerbewertungen bzw. Vorschlägen von Freunden & Bekannten gegenüber?

## Wenn bereits ein VoD-Portal von der Person verwendet wird:

- Was waren die Gründe ein ABO für einen VoD-Service abzuschließen?
- Wie empfand sie damals den Bestell bzw. Registrierungsvorgang?
- Bei welchen Gelegenheiten / In welchen Situation greift sie auf das Portal zu?
- Wie sind allgemein ihre bisherigen Erfahrungen mit dem Service?
- Was gefällt ihr am bestehenden Angebot?
- Was gefällt ihr NICHT bzw. frustriert sie am bestehenden Angebot?
- Wie könnte man das Angebot aus ihrer Sicht verbessern?

- Wie wird sie allgemein auf neue Filme/Serien aufmerksam?
- Wie macht sie das Portal im speziellen auf neue Filme/Serien aufmerksam?
- Wie geht die Person vor, wenn sie einen bestimmten Film/Serie im Portal ansehen möchte?
- Wie findet sie allgemein die Aufmachung/Design des Services?
- Falls in der Vergangenheit Probleme mit dem Service auftraten, wie fühlte sie sich in diesen Situationen?
- Falls sie den Service schon mehrere Monate verwendet, wie unterstützt sie das System als 'erfahrener' Benutzer?
- Wie findet sie den Umgang mit dem VoD-Service im Vergleich zu bisherigen Unterhaltungsangeboten wie TV/Kino/DVDs
- Seit dem Verwenden des Services, konnte sie irgendwelche Veränderungen in ihrem Unterhaltungskonsum feststellen?

## Allgemein

- Allgemein, in welchen Situationen verspürt sie das Verlangen Filme/Serien zu sehen?
- Allgemein, was ist ihr beim Filmeschauen wichtig?
- Allgemein, worauf achtet sie bei der Auswahl ihrer Filme/Serien?
- Allgemein, wie ist ihre Einstellung zu Abschlüssen von Verträgen im Internet?
  - Worauf achtet sie (evtl. positive und negative Beispiele)?
- Allgemein, gibt es sonst noch Anmerkungen, welche bisher nicht von den bisherigen Fragen abgedeckt wurden?

# 1. Interview

Raw Text	Descriptive Codes	Interpretative Codes	Over-arching Themes
<p><b><i>Soweit ich sehe, besitzt du einen Breitband-Internetanschluss.</i></b></p> <p><b><i>Könntest du dir vorstellen, ein Abo bei einer Online-Videothek abzuschließen?</i></b></p> <p>Online Videos schauen; hmm, ist das nicht dann der Grund, dass man von der Telekom <b>den Anschluss gedrosselt bekommt?</b></p> <p><b><i>Ist das so?</i></b></p> <p>Naja, man hört ja immer so in den Nachrichten, dass dann bei viel Nutzern die Anbieter die <b>Leitung einfach drosseln</b>, wenn die sich viele Filme runterladen; war jetzt erst aktuell!</p> <p><b><i>Angenommen dein Anbieter würde so etwas nicht machen.</i></b></p> <p>Ja, dann wäre halt immer noch die Frage ...., du hast erwähnt, das es so ein Abo-Modell ist, heißt das so wie bei Sky, das ich mir dann erst <b>mal wieder einzelne Pakete dazubuchen muss?</b></p> <p><b><i>Was meinst du mit einzelnen Paketen?</i></b></p> <p>Ja, da gibt es ja so ein Sportpaket für Bundesliga und dann kann man sich noch extra so Familien und Unterhaltungszeug dazu buchen. Also gibt es dann ein Paket oder muss man da für jede Kategorie einzeln blechen?</p> <p><b><i>Angenommen, das wäre dann ein Abo für alle Filme und Serien, die das Portal dir anbieten würde, also nichts extra. Was wäre dir dann da wichtig?</i></b></p> <p>Hmm, also dann... natürlich stehe ich voll auf die aktuellen Ami-Filme</p>	<p>Fear of forced ISP bandwidth drop</p> <p>Fear of forced ISP bandwidth drop</p> <p>desires all inclusive offer</p> <p>Desires original content</p>	<p>technical issues</p> <p>technical issues</p> <p>Predictability</p> <p>Predictability</p> <p>Original Content</p>	<p><b>user fears</b></p> <p><b>user fears</b></p> <p><b>user needs</b></p> <p><b>user needs</b></p> <p><b>user needs</b></p>

und Serien am besten im Original.

***Was meinst du mit im Original?***

Ja halt mit original Tonspur und am besten top aktuelle Sachen! Ich schau dann halt mit **Untertitel**, falls ma mal was nicht ganz so versteht, aber **Original gefällt mir dann meistens schon besser!**

Desires additional content like original audio & subtitles

Additional Content

user needs

***Und das ist das einzige Kriterium?***

Weiß nich... ja, eigentlich schon, ich meine, sonst kann ich ja gleich warten bis es im Fernsehen läuft. Und bisher zeichne ich die Sachen da halt immer auf ohne Werbung.

***Ah, d.h. du nimmst jetzt schon das aktuelle Fernsehprogramm auf, wie genau?***

Ja mit so nem Festplattendings, da kann ich auch gleich die Werbung rausschneiden lassen.

***D.h. Werbeunterbrechungen sind für dich im Moment kein Thema?***

Äh, joa, kann man so sagen (\*lacht\*)

***Ok, wieder zurück zum Angebot, gibt es nicht sonst noch Kriterien, welche dir bei so einem Dienst wichtig wären?***

(\*überlegt\*)...ist es denn dann da Streaming?

Concerned about delivery mechanisms

Content Delivery

desired features

***Was genau meinst du damit?***

Naja, **streamt das da** nur oder kann man sich das Zeug auch auf Platte länger laden?

Concerned about delivery mechanisms

Content Delivery

desired features

***Und warum ist das für dich wichtig?***

Ja, ist doch **wieder so ne Rechtssache**: mir wär es halt schon irgendwie lieber, wenn das dann gleich wieder weg wär, nicht das ich dann noch Probleme bekomme, das ich des weiterverteile.

Fears legal implications

Legal Issues

user fears

**Ok, also die rechtlichen Rahmenbedingungen scheinen dir wichtig zu sein?**

Japp, man hört halt immer so Zeug...du, weisst ja wie es ist, mit dem im Internetteilen... und

**Kinderschutz wär mir auch wichtig!!**

Will halt nicht, dass meine Kinder da das gleiche Zeug wie ich schauen können.

**Und was würdest du da für vorschlagen?**

Für was?

**Ja den Kinderschutz, wie würdest du dir den in einem Idealfall denn vorstellen?**

Ja, am besten müsste das irgendwie von meinem Konto dann getrennt sein... also **auf keinen Fall sollten dann meinen Kindern die Sachen von mir vorgeschlagen werden** oder die sehen, was ich mir so ansschauen. Einfach so **ne Altersbegrenzung** wäre gut... irgendwie...

**Ich höre raus, dass du unter deinem Konto also noch weitere Unterkonten für deine Familie anlegen möchtest?**

Ja, genau, halt am besten **eins für Erwachsene und eins für Kinder**, aber bloß nicht für alles dann extra Zahlen müssen.

**Ok, apropos Zahlen, wie würdest du dir denn das Abo-Modell von finanzieller Seite her vorstellen?**

Wie?

**Ja, wie würdest du denn da am liebsten für den Dienst bezahlen wollen?**

Ja geht denn PayPal?

**Warum genau PayPal?**

Naja, **da hab ich eh schon ein Konto** und des hat da eigentlich immer alles gut geklappt mit.

Desires parental controls

Parental Controls

desired features

Desires separate customizable accounts with age restrictions

Parental Controls

desired features

Desires designated subsection for kids without additional fees

Parental Controls

desired features

Desires well known online payment methods

Contractual Flexibility

desired features

**Und stellst du sonst noch Kriterien an ein Abo?**

Ja, am besten halt monatlich kündbar....wär auch toll, wenn ich das Abo einfach mal so aussetzen könnte, wie z.B. in den Sommermonaten ohne mich dann wieder extra neu anmelden zu müssen. Manche machen des dann ja auch bei Sky.

Desires monthly subscription, terminable at will with option of short-term suspension without re-registration

Contractual Flexibility      **desired features**

**Was genau machen die bei Sky?**

Ja am Ende der Laufzeitkündigen und dann hoffen, dass sie dann nach ner Zeit billigere Angebote von Sky haben können – also diese Neukundendinger – ist halt nur blöd, dass man sich dann halt auch immer wieder neu da anmelden muss, wäre viel besser, wenn man da einfach nur mal kurz aussetzen könnte, verstehste?

Desires renewal of subscription without re-registration

Contractual Flexibility      **desired features**

**Ja, also du möchtest dein Abo einfach für einen kurzen Zeitraum unterbrechen können, ohne dich dann neu erst wieder im Portal registrieren zu müssen.**

Ja genau.

**Kommen wir nochmal auf die Filme zurück, welche du evtl. sehen möchtest, was wäre dir denn da außer Aktualität und original Tonspur wichtig?**

Hmm, joa, das ist auf jeden Fall super wichtig! ... ansonsten.... ach ja, wie sieht es denn mit dem Zusatzmaterial aus, was man immer so auf den DVDs findet?

Desires bonus content

Additional Content      **desired features**

**Ja, das Zusatzmaterial mit Darstellerinterviews und geschnittenen Szenen meinst du, oder?**

Ja, das wäre auch toll, wenn das genauso wie bei den DVDs im Handel dabei wäre! Ich schau das immer gerne an, v.a. die weggelassenen Szenen oder alternativen Enden!

Directors-cut , alternative endings

Additional Content      **desired features**

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

....gute Frage!... hmm, ja Trailer halt im Fernsehen oder bei Youtube, oder allgemein halt Internetwerbung

Influenced by movie trailers

Content discovery

desired features

**Also welchen Film du als nächstes schaust macht du nur davon abhängig?**

Naja, ich schau dann halt auch gelegentlich ma bei IMDB vorbei... ansonsten ,hmm, fällt mir nichts mehr ein.

Reads Recommendations/ Reviews

Content discovery

user needs

**Du beziehst also Kritiken von anderen auch mit ein, sollten die dann eher professionell sein oder reichen dir da auch eher allgemeine Nutzererfahrungen aus?**

Doof ist halt , wenn die einen anderen Geschmack als ich haben, und ich dann nicht den Film schauen würde, obwohl er mir doch gefallen würde! Außerdem gibt es ja da dann auch noch die Gefahr, dass die Leute extra betrügen, wie bei den Hotelportalen, die dann einfach positive Berichte schreiben und man dann darauf reinfällt! Somit ist es jetzt nicht das aller wichtigste, aber hier und da durchlesen tu ich es mir schon. Man merkt ja auch mit der Zeit, wie wichtig einen die einzelnen Kritikpunkte von anderen Leuten sind

Fears possible abuse of review & recommendation services

Reviews

user fears

**Also insgesamt ist dir eine Schriftliche Bewertung dann schon wichtiger als nur so eine Art LikeButton, wie bei Facebook?**

Ja auf jeden Fall! Wobei ich gestehen muss, ich hätte da selbst keine Lust drauf, nach einem Film noch extra da langen Text zu schreiben.

Likes written reviews

Reviews

desired features

***Somit wäre ein Like-Button  
rein für dich persönlich die  
bessere Wahl, wenn du was  
bewerten müsstest?***

Nee, 'Like' ist Mist, das müsste  
dann schon was auf ner Skala sein,

halt so wie bei Amazon mit den  
Sternchen, man will ja schon etwas  
abstufen – 'Like' heißt ja nur es  
gefällt mir und nicht wie sehr es  
mir gefallen hat, wenn du  
verstehst?

Quick & simple  
Desires progressive  
rating system i.e. 5-  
Star

Ease of Use

**desired  
features**

***Ich glaube ich verstehe, also  
bei anderen findest du  
schriftliche Bewertungen  
hilfreich aber selbst möchtest  
du da nur schnell per  
Sternchenskala abstimmen  
können?***

Richtig, bin halt faul (\*lacht\*)

***Allgemein, wie wirkt sich die  
Meinung deiner Freunde auf  
dein Sehverhalten aus bzw.  
was machst du, wenn du von  
ihnen einen Film oder Serie  
vorgeschlagen bekommst?***

Das interessiert mich gar nicht,  
was die so sagen, die haben eh  
keine Ahnung von guten Filmen!  
(\*lacht\*)

Does not need social  
connectivity

Social media

**user  
fears**

***Wie ist das, wenn du mit  
deiner Frau einen Film  
schauen willst, wie wird da  
entschieden?***

Ohje (\*lacht\*), gaaaanz schlimm, die  
sucht sich immer Filme nur nach  
dem Hauptdarsteller aus oder nur  
so Schnulzen, da hab ich selbst  
keine große Wahl. Die hat sogar so  
ne App, von TV-Spielfilm oder so,  
da bekommt sie immer ne  
Nachricht, wann gerade ein Film  
mit ihrem Liebelingsdarsteller läuft,  
echt schlimm...

Decisions made by  
actor, genre and  
App-  
recommendations

Content  
discovery

**desired  
features**



**Also entscheidet meistens sie?**

Ja, so ist das halt... was man nicht alles macht, aber immer noch besser dann daheim vor der Glotze als 20 Euro pro Person im Kino zum Fenster rauswerfen!

does not like cinema  
due to price

Price &  
Quality

user  
needs

**Was genau findest du am Kino rausgeworfen?**

Ja, ist schon ne Frechheit, was die das so mittlerweile verlangen: 13 Euro für einen beschissenen 3D-Film, bei dem ich eh nichts scharf erkennen kann und dann darfst du auch noch extra für die schrottige Brille blechen und das Bier kostet auch noch 4 Euro, Junge! Das bekomme ich bei mir zu hause alles viel billiger in besserer Qualität!

Expects good visual  
quality & price in  
comparison to  
alternatives  
(cinema)

Price &  
Quality

user  
needs

**Aber zu hause ist es nicht so aktuell und das war dir doch wichtig, oder?**

Ach die 3 Monate kann ich auch auf die Blu-Ray warten, dafür bekomme ich dann hier ein knackscharfes Bild und billiger ist so ne Scheibe dann meistens auch noch.

values technical  
quality/fidelity  
& price more than  
currentness

Price &  
Quality

user  
needs

**Sprich, du würdest für eine gute Qualität dann auch schon mal ein paar Monate auf einen Film warten können?**

Jo, es gibt ja soviel was man schauen kann, dann wird's mir dann schon nicht langweilig, aber toll wär's schon, wenn man das gleich zum Kinostart zu hause in super Quali schauen könnte.

*Nochmal zurück zu deinen Freunden und wie sie dein Sehverhalten beeinflussen, war das jetzt nur ein Scherz oder achtest du da gar nicht drauf, was die so gut finden?*

Also wenn du jetzt auf diesen ganzen Socialscheiss mit deine Freunde teilen mit dir welchen Film sie gut finden und das dann hier alles zumüllt, da kann ich echt gut drauf verzichten. Ich meine wie ist das denn mit dem Datenschutz, da hört man ja eigentlich nur schlechte Sachen im Fernsehen über Facebook & Co.

Und wenn ich da jetzt nur dran denke, dass ich das dann auch noch mit denen teilen würde, das wär mir echt zu heikel. [Schweift ab auf eine Geschichte, wie ihn nach einem Chat bei FB mit seinen Bandkollegen jemand kurz darauf als Freund vorgeschlagen wurde, welchen er nicht kannte und dessen Name nur beiläufig im Chat erwähnt wurde, und er es sehr 'spooky' fand, woher FB das denn wusste]

*Ok, wenn ich das jetzt richtig verstanden habe, ist dir eine Empfehlungsliste von Freunden in dem Portal dann schon rein aus Datenschutzgründen unwichtig, bzw. sogar eher bedenklich?*

Ja, aber wahrscheinlich bin ich da auch schon zu alt für den ganzen Socialkrams (\*lacht\*)

Dislikes social media  
Integration

Has privacy  
concerns

Hates obtrusive  
features

Privacy issues

**user  
fears**

***Neben zuhause vor dem Fernseher, könntest du dir sonst noch Situationen vorstellen, in denen du gerne auf so ein Angebot zugreifen möchtest?***

....('überlegt\*)... da fällt mir ein, wenn ich mit meiner Band unterwegs bin, im Bus wäre super , wenn ich des da auf meinem iPad schauen könnte. Am besten, das Teil hat sich dann gemerkt, wo ich zu hause aufgehört habe und ich dann da einfach weiter schauen könnte oder umgekehrt.

Desires interaction with Mobile devices  
Wishes seamless integration

Mobility

user needs

***Mit 'hat sich gemerkt', was genau meinst du da?***

Naja, da wo ich halt aufgehört habe zu schauen, also wenn ich halt mal was nicht bis zu Ende schauen kann, was eher wohl im Bus vorkommt und ich danach zuhause das Teil dann fertig schauen kann. Oder auch bei Serien, was halt dann die letzte Folge war, welche ich mir angeschaut habe.

Desires film picking up right where he left off

Integration

desired features

***Sprich, wenn du dich auf einem anderen Gerät anmeldest, du nicht erst wieder den Film suchen musst, sondern das System den Film dir direkt wieder nach dem Anmelden anzeigt?***

Ja zum Beispiel, ist ja bei Youtube auch so, wenn du da auf ein altes Video gehst, macht der direkt da weiter, wo du zuletzt das Fenster geschlossen hast.

***Neben aktuellen US-Filmen und Serien, gibt es sonst noch etwas, was du dir da wünschen würdest?***

Naja, wie bei Sky halt wären Sportübertragungen geil. Und Konzerte natürlich, wobei das da dann nicht Live sein müsste, das könnte ich mir auch was später anschauen.

Desires sport event with live feed  
And concerts

Additional Content

user needs

***Sportübertragungen also nur Live?***

Ja, was macht das für einen Sinn,  
die am nächsten Tag anzuschauen,  
außer man war vorher so voll...oder  
auf nen Gig, wobei das dann ja  
auf's selbe raus läuft (\*lacht\*)

***Neben Sport und Musik, gibt  
es sonst noch Genres, welche  
du gerne siehst?***

Ach ich schau eigentlich alles, bis  
auf das Schnulzenzeug, auch gern  
ma eine Doku, da kann man so gut  
bei Schlafen (\*lacht\*), aber  
ansonsten; ich mag alles von  
Action bis Comedy und Horror und  
Drama. Im Gegensatz zu nem  
Kumpel, der schaut die ganze Zeit  
nur Horrorfilme, schlimm...

Also watches  
documentaries

Additional  
Content

user  
needs

***Angenommen, das System  
würde dir nach dem du einen  
Film gesehen hast, einen  
weiteren aus dem selben  
Genre vorschlagen, wie  
würdest du das finden?***

Ja wie schon gesagt, also 2  
Horrorfilme würd ich nicht  
hintereinander schauen wollen, ich  
meine bei Actionfilmen und  
Comedy geht das ja noch, aber  
auch bei so traurigen Film, neee,  
lieber Abwechslung.

Desires diversity in  
Recommendations

Diversitiy

desired  
features

***Und auf keinen Fall Schnulzen,  
richtig?***

Hehe, wehe, das System würde mir  
so was vorschlagen! ('lacht') Da  
kann ich dann gleich wieder ins  
Kino mit meiner Frau gehen...

Has low tolerance  
against  
Wrong  
recommendations

Diversitiy

desired  
features

***Ich verstehe,... wenn du jetzt  
mal ohne deine Frau einen  
Film auf diesem Portal sehen  
möchtest, was wäre denn für  
dich der optimale Weg ihn zu  
finden?***

Wie der optimale Weg?

***Ja, wie würdest du denn am liebsten dem System mitteilen, dass du jetzt einen bestimmten Film sehen möchtest?***

Ja , hmm, also ich würd dann halt so in den Kategorien schauen, so halt was neu ist....

browses in categories  
Likes to sort by recency

Familiar Search Paradigms

**desired features**

***Und wenn du genau einen bestimmten Film suchst?***

Ja dann würd ich da halt hoffen, dass es da eine Suchleiste wie z.B. bei Youtube gibt, wo ich dann den Namen eingebe und er mir die besten Vorschläge dazu anzeigt.

looks for searchbar

Familiar Search Paradigms

**desired features**

***Und wie würdest du den Suchbegriff eingeben?***

Ach ja stimmt! Wir sind ja vorm Fernseher, ja da mit der Fernbedienung dann halt irgendwie versuchen, besser wär natürlich mit ner richtigen Tastatur, oder so wie mit Siri, einfach rein sprechen, wobei das mit Spracheingabe funktioniert ja eh nicht wirklich gut. Aufm iPad wär's ja kein Problem...

Desires full keyboard, voice Recognition input Support

Familiar Search Paradigms

**desired features**

***Also vor dem Fernseher gibt es deiner Meinung nach noch Optimierungsbedarf bzgl. der Bedienung?***

Ja, schon, mit Maus und Tastatur im Wohnzimmer und dann noch mit meiner Frau, keine gute Idee!(\*lacht\*) Gibt ja jetzt auch so Smart-TVs, die haben ja schon so ne Maussteuerung mit in der Fernbedienung eingebaut, müsste man mal ausprobieren, ob das damit auch gut klappt. Oder wie bei der neuen Xbox so mit Gesten und Sprache, wobei, da schaut ja dann wieder die NSA mit, neee, dann lieber nicht.

Distrusts connected technical solutions like gesture or speech recognition  
Fears Security & Privacy concerns

Familiar Search Paradigms, Privacy issues

**user fears**

*Ansonsten, wäre dir allgemein noch etwas beim online Filmeschauen wichtig, was bisher von meinen Fragen nicht abgedeckt wurde?*

Hmm, joa, weiß nich... also allgemein sollte dann halt beim Abo auch wirklich alles umsonst sein und ich nicht dann über Hintertüren z.B. für HD-Quali mehr zahlen müssen und vielleicht ein Probemonat, um erst mal das ganze Austesten zu können, ob das auch mit der Technik alles so hinhaut.

Desires free trail-period  
no additional fees  
Fears technical hiccups

Free trial period,  
Predictability,  
Technical issues

**user needs**

*Was genau meinst du mit Technik und hinhauen?*

Ja, ob meine Leitung denn schnell genug für ist und ob das alles mit den Endgeräten wie Fernseher und iPad auch wirklich funzt und auch ob meine Frau es bedienen kann (\*schmunzelt\*). Und allgemein halt, um zusehen ob man da mit den ganzen Einstellungen auch zurecht kommt.

Concerned about bandwidth  
ease of use and  
Technical compatibility

Technical issues,  
Usability  
Compatibility

**user needs**

*Inwiefern hast du denn da bedenken bzgl. der Einstellungen?*

Naja, ist doch immer so bei den ganzen Technikzeugs, da musste erst mal 1000 Einstellungen machen, bis das halbwegs so läuft, wie du es dir vorgestellt hast....  
Schon allein die Sache mit den Konto dann für meine Kinder, Junge, Junge...

concerned about out-of-the-box / default settings not meeting his needs

Default settings

**user needs**

*Ok, vielen Dank für das Interview!*

## 2. Interview

Raw Text	Descriptive Codes	Interpretative Codes	Over-arching Themes
<p><i>Was hat dich damals bewegt, ein Abo für einen VoD-Service abzuschliessen?</i></p> <p>Den <b>Tip hatte ich von meiner Schwester</b>. 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><i>Und was daran fand sie so toll?</i></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><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></p> <p>Ja, ähnm, ich hab eigentlich <b>nur meinen Freund gefragt</b> und dann.... dann war's plötzlich da! (*lacht*)</p> <p><i>Und die Registrierung...?</i></p> <p>Keine Ahnung, hat alles mein Freund gemacht.</p> <p><i>Ok, dann würde ich jetzt einfach mal fragen, bei welchen Gelegenheiten nutzt du denn das Angebot?</i></p> <p>Ähm, <b>Neuheiten, Filme...</b> (*überlegt*)</p>	<p>Recommendation by relative</p> <p>consults spouse before registration</p> <p>Looks for new releases and movies in general</p>	<p>Personal Recommendations</p> <p>Personal Recommendations</p> <p>New Content</p>	<p><b>user needs</b></p> <p><b>user needs</b></p> <p><b>user needs</b></p>

**Also nur Filme im Speziellem?**

Ach was halt grad so... ja... auch alte Filme schau ich.... Serien..... eigentlich alles

also likes old movies, series

Classic Content

user needs

**Und wo und wann schaust du das?**

Meistens abends.... im Wohnzimmer , im Schlafzimmer, (\*lacht\*) überall...

watches in cozy environments

Environment

user needs

**Somit also auf den jeweiligen TVs, die da stehen?**

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

**Ganz allgemein, wie sind denn deine Erfahrungen jetzt mit diesem System?**

(\*lacht\*) ganz ok, passt scho... mittlerweile

**Was heißt 'mittlerweile' ?**

Am Anfang schaut man halt, wo man hinschalten muss, wo man was findet... joah

initial orientation/navigation issues

Ease of use

user needs

**D.h am Anfang hattest du Schwierigkeiten mit der Navigation, was hätte man da deiner Meinung nach evtl. Besser machen können?**

hmm... keine Ahnung

**Ok, also im Vergleich zum bisherigen Umgang mit dem Fernsehprogramm, was war anders?**

Ja, eigentlich nicht viel, ich mach halt erst die Playstation an und dann funktioniert das schon... eigentlich ganz simpel! Also ich hab jetzt keinen Vergleich zu anderen Anbietern

Easy interaction, uses mediaserver (playstation)

Compatibility

desired features



**Was gefällt dir denn am bestehenden Angebot?**

Pfff,... Neuheiten!... ja nicht unbedingt

Likes new releases

New Content

**user needs**

**Was heißt 'nicht unbedingt' ?**

Auch alte Filme... was man schon lange nicht mehr gesehen hat (\*schmunzelt\*)

and classics

Classic Content

**user needs**

**Gibt es denn Sachen, die dir am System nicht gefallen oder dich gar frustriert haben?**

hmm.....ja, das bestimmte Filme was kosten.

Strongly dislikes additional renting fees

Additional Fees

**user issues**

**Also du hast erwartet, dass du über das System alle Filme für umsonst bekommst?**

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**

**Und außer der Sache mit den zusätzlichen Kosten?**

...hmm... ne, also wie gesagt, hätt ich einen anderen Vergleich... ne is OK

**Hast du denn Vorschläge, ganz allgemein, was man am bestehenden Angebot noch verbessern könnte?**

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, aslo 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!***

### 3. Interview

Raw Text	Descriptive Codes	Interpretative Codes	Overarching Themes
<p><i>Was hat dich damals bewegt, ein Abo für einen VoD-Service abzuschliessen?</i></p> <p>(*lacht*) ja, die Filmsucht meiner Lebensgefährtin!</p> <p><i>Gab es denn Gründe, genau diesen Service (Amazon) auszuwählen? Und wenn ja, welche?</i></p> <p>Ja, mit einem verlässlichen, großen Online-Partner, bei dem man noch nie Probleme hatte, der so einen Service anbietet für verhältnismäßig preiswertes Endgeld,... zu einem Monat umsonst.</p> <p><i>Und in wie fern spielte das Probemonat eine Rolle?</i></p> <p>Dieses Monat war rein zum Ausprobieren und nachdem sich der Service mit der vorhandenen Infrastruktur als passabel herausgestellt hat, ähm, wurde er behalten.</p> <p><i>Allgemein, wie empfandest du den Registrierungsprozess?</i></p> <p>Einfach! Also 3 Tastenklcks mit dem vorhandenen Konto und fertig war's.</p> <p><i>Also du hattest schon ein Konto bei dem Anbieter?</i></p> <p>Ja, wer hat denn bei Amazon kein Konto?!</p>	<p>recommendation by spouse</p> <p>service provider with known reliability &amp; positive image with a good value proposition</p> <p>Free trail period</p> <p>trail period used to check technical constraints &amp; issues</p> <p>easy sign-up process</p>	<p>Personal Recommendation</p> <p>Positive Image, Generous Offer</p> <p>Free Trial</p> <p>Simplicity</p>	<p>user needs</p> <p>user needs</p> <p>desired features</p> <p>user needs</p>

**Allgemein, bei welchen Gelegenheiten greifst du denn auf den Service zu?**

Ja, wenn ich daheim bin und Zeit habe und Lust habe. ... Primär in Krankheitsfällen.

mainly watches at home alone, if there are no distractions over a certain period of time

Constrained Usage

user needs

**Ok, und das ist so dein Hauptanwendungsfall, also Krankheit?**

Ja, Krankheit und Badewanne.

**Wie konsumierst du denn in der Badewanne?**

Mit einem Tablet und einem Bluetooth-Lautsprecher

Tablet main consumption device

Mobility

desired features

**Und wie bedienst du es aus der Badewanne?**

Mit einem Stylus.

**Und das macht keine Probleme?**

Nö.

Expects also to work outside of typical livingroom conditions

Mobility

desired features

**Also du verwendest hauptsächlich die App auf einem Tablet in der Badewanne?**

Ja, also seit dem es geht.

**Was heißt 'seit dem es geht'?**

Seit ungefähr eineinhalb Monate, vorher gabs keine Android-Anwendungen, sondern nur für die Fire-Tablets von Amazon selber.

Service had device / App compatibility issues

Compatibility

user needs

**D.h. vorher hast du den Service fast nicht verwendet?**

Ja

**Und seitdem, wie sind deine Erfahrungen mit dieser App?**

Ja, ich hatte erstmal Probleme die App überhaupt zu installieren, da sie für den Deutschen Markt offiziell nicht erhältlich ist

encountered device compatibility issues

Compatibility

user needs

**Und was glaubst du ist der Grund dafür?**

Ja , dass Amazon wahrscheinlich seine Fire-Tablets verkaufen will.

**Und wie findest du jetzt den Umgang mit der App?**

Praktikabel, ... also ich bin damit zufrieden, ich komm damit zurecht.

**Was gefällt dir am bestehendem Angebot besonders?**

Actionfilme der 80er-Jahre... Alien, Terminator, Total Recall

Watches classic movies

Nostalgia

user needs

**Was gefällt dir denn nicht?**

Schnulzen und Liebesfilme

Dislikes specific genres

Genre Bias

user needs

**Allgemein mit dem Service, frustiert dich da etwas, außer das Angebot selbst?**

Ja, das dieser Service mit der Xbox nicht unendgeldlich funktioniert.

again, device compatibility issues

Compatibility

user needs

**Und warum ist dir das ausgerechnet auf der Xbox wichtig?**

Weil sie im Schlafzimmer steht.

**D.h. du hattest die Xbox als Mediaserver im Schlafzimmer gedacht?**

Ja

Desires usage via mediaserver in bedroom

Compatibility

desired features

**Hast du irgendwelche Vorschläge, wie man den bestehenden**

***Service verbessern könnte?***

Man könnte die Android-Unterstützung verbessern, man könnte die Windows mobile Unterstützung verbessern, also das sie überhaupt vorhanden ist! Und man könnte den Microsoft Spielkonsolen Service verbessern, insofern, dass keine extra Kosten mehr für anfallen.

Expects improvements in (mobile) device compatibility

Compatibility

user needs

***Windows mobile, d.h. du würdest den Service auch gerne auf deinem Handy verwenden wollen? Und wenn ja, in welchen Situationen denn?***

Wenn ich im Garten bin oder sonst irgendwo außerhalb des Hauses. Oder im Auto.

Desires mobile usage

Mobility

desired features

***Und wie sind deiner Erwartungen dabei, also im Besonderen bzgl des kleineren Formfaktors?***

Eigentlich habe ich da keine Bedenken, da ja da auch die Auflösung reduziert ist und solange es da in nativer Auflösung des Mobiltelefons läuft, ist es immer noch scharf.

is not concerned about small device constraints, as long as it runs in native resolutions

Compatibility

user needs

***Und dass das Bild scharf ist, ist dir hauptsächlich wichtig?***

Ja, scharf und flüssig! Der Rest sind Qualitäten, die man nicht beeinflussen kann.

Desires high quality visuals

Technical Quality

user needs

***Wie findest du allgemein die Aufmachung od. Das Design des Services?***

Ich geb mich damit zufrieden.... Es interessiert mich eher nicht, wie es aufgemacht ist.

Doesn't care about visual design

Design

desired features



*Falls es in der Vergangenheit mal zu einem Problem gekommen ist, wie hat sich das System dabei verhalten bzw. Dich unterstützt?*

Wenn ich ehrlich bin, hatte ich mit diesem Service noch kein Problem.

*Hat sich das System nach einer gewissen Zeit irgendwie auf dich eingestellt? Und wenn ja, wie?*

Ne, mir ist nichts aufgefallen.

*Seitdem du den Service verwendest, hat sich dein Medienkonsum in irgendeiner Weise verändert?*

Nein, außer was mir auffällt ist, dass meine Freundin nur noch vorm Fernseher hängt (\*lacht\*)

*Angenommen, du hast jetzt mal Zeit in der Badewanne, beschreib doch mal dein Vorgehen, wenn du einen bestimmten Film sehen möchtest.*

Das kommt ganz auf das Genre an, was ich gerne schauen möchte.

*Und wie entscheidest du, welches Genre du sehen möchtest?*

Das kommt ganz auf die persönliche Stimmung an! (\*lacht\*)

Recognizes increased media consumption

Content Consumption

user needs

Film selection guided by genre

Content Discovery

user needs

Film selection guided by personal mood / atmosphere

Content Discovery

user needs

**Angenommen, du bist jetzt in einer gewissen Stimmung, beschreib doch mal konkret dein Vorgehen.**

Generell, **ich mach es mir bequem** und wähle spontan irgendwas aus. **Je nach Stimmung** und was man den Tag so erlebt hat, um dann was adäquates zu finden.

Watches in cozy environment  
Film selection guided by personal mood / atmosphere

Content  
Discovery

user needs

**Und wie genau findest du das dann in der App?**

Ja da gibt es eine **Suchfunktion, in der ich das dann eingebe.**

Uses fulltext search

Content  
Discovery

desired  
features

**Also über eine Volltextsuche?**

Ja, das **erscheint dann in einer Liste und das wähle ich dann aus.**

Selection via list

Content  
Discovery

desired  
features

**Könnte man den Prozess aus deiner Sicht in irgend einer Weise verbessern?**

Nein, ich wüsste nicht wie.

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

Ein **klares, scharfes Bild** und die Technik außenrum, dass die iO ist.

Desires high quality visuals

Technical Quality user needs

**Was meinst du mit 'außenrum'?**

Ton

and audio

Technical Quality user needs

**Und in der Badewanne ist das alles vorhanden?**

In Grenzen, ja

**Gib es neben der audio-visuellen Darbietung noch sonstige Kriterien bei der Filmauswahl?**

Ja, das eine gewisse Menge an Kritiken meinen Geschmack entspricht.

influenced by film reviews

Content  
Discovery

desired  
features

**Welche Arten von Kritiken beachtest du da?**

Sowohl Printmedien, als  
auch TV-Reviews und online

**Hast du da konkrete  
Beispiele für?**

Ja halt im  
Frühstücksfernsehen  
kommen teilweise  
Rezensionen , in der  
Tageszeitung und online bei  
rottentomatoes

overall  
professional  
reviews are  
appreciated

Film Reviews

user needs

**Also du beziehst v.a.  
professionelle Kritiken  
aus anderen Medien mit  
ein?**

Ja, wobei ich Internet jetzt  
nicht gerade als  
professionell bezeichnen  
würde.

professional  
reviews are not  
mandatory

Film Reviews

user needs

**Und dein Service bietet  
dir das auch an?**

Nicht das mir aufgefallen  
ist.

**Eine Integration  
würdest du also  
begrüßen?**

Ja

would appreciate  
review integration

Integration

desired  
features

**Wie stehst du  
Empfehlungen von  
Freunden und  
Bekannten gegenüber?**

Das interessiert mich  
eigentlich weniger, ich  
vertraue da eher auf meinen  
Geschmack!

doesn't care  
about friend  
recommendations

Social  
Recommendations

user needs

**Allgemein, was macht  
für dich einen  
gelungenen Filmeabend  
aus?**

Das mich der Film gefesselt  
hat.

**Und was genau fesselt  
dich dann so an einem  
Film?**

Die Handlung...

Likes if story lives  
up to  
expectations

Predictability

user needs

*Also die Handlung des Filmes ist für dich essentiell bzw. Muss deinen Erwartungen gerecht werden.*

Ja

*Wenn du im Internet Verträge abschließt, was ist dir da wichtig?*

Das mir das ganze günstig und vertrauenswürdig erscheint.

only buys if price is perceived as cheap and service is trustworthy

Positive Image, Generous Offer user needs

*Und an was machst du die Vertrauenswürdigkeit aus?*

Prinzipiell, dass es ein Händler mit großer Nutzerbasis ist.

Trustworthy equals large user base

Positive Image user needs

*Und woher nimmst du da die Informationen bzgl der Nutzergröße?*

Ganz einfach, durch diverse Preisvergleiche, wo Bewertungen durch Kunden oder Transaktionen durch Kunden, ähm mit Bewertungsprofilen festgehalten werden, in der Summe.... Einfach da die Menge der positiven Bewertungen

buying decision lead by user recommendations

Positive Image user needs

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

Generell, würde ich die Sachen, die man noch verbessern könnte gar nicht so groß hängen... ich finde es einfach eine großartige Geschichte!

### ***Was genau?***

(\*grinst erleichtert\*) Ja  
man muss in keine  
Videothek mehr, man hat  
aaaalles da, was man will.  
Wenn wir Kinderbesuch  
haben, ist es auch kein  
Problem mehr, man stellt  
den Fernseher an und stellt  
die Balken ruhig - Ist echt  
grandios! Man hat keine  
Videokassetten mehr, die  
man im Auto hat und  
vergessen kann, und dann  
300 Mark Strafgebühren  
zahlen muss... Super!

***Ist für dich also  
insgesamt besser als  
alles was es vorher  
bisher gab, also auch im  
Vergleich zu bisherigen  
Abo-Fernsehen, wie  
Sky?***

Also Sky hat für mich immer  
noch seine  
Existenzberechtigung.

### ***Und die wären?***

**Sport** und ganz aktuelle  
Filme

***Wie wäre es für dich,  
wenn es das auch noch  
bei deinem VoD-Service  
geben würde?***

Dann wäre ich all-in! Also  
natürlich wenn sie da dann  
auch live sind, also nur live,  
sonst machen sie natürlich  
keinen Sinn. Was natürlich  
auch geil wäre, bei so einem  
Service, wäre Vintage-  
Sport!

***Was genau verstehst du  
darunter?***

NHL Finale von '69 , Formel  
1 GP von Monaco '73

Loves the ease of  
use and instant  
access to a huge  
movie database  
without having to  
leave home.

Ease of Use,  
Wide Range of  
Content

**user needs**

Desires live sport  
events

Additional  
Content

**desired  
features**

Desires classic  
sport events

Additional  
Content

**desired  
features**

***Also besondere  
Ereignisse aus der  
Vergangenheit, welche  
du verpasst hast?***

Oder gesehen hast und  
jetzt nochmal erleben willst.

desires nostalgic  
events

Nostalgia

user needs

***Also allgemein wäre das  
Ausweiten des  
Angebots über Filme  
hinweg für dich eine  
gute Idee?***

Wäre grandios!

Having more than  
movies & series  
would be  
appreciated

Additional  
Content

desired  
features

***Und fällt dir sonst noch  
was ein, neben  
Sportübertragungen,  
was man am Service  
hinzufügen könnte?***

Ja, eigentlich nur noch  
höhere Auflösung, also  
diese umworbene 4K  
Auflösung und 60hz und  
möglichst aktuell.

Again HD visuals

Technical Quality

desired  
features

***Ich bedanke mich für  
das Interview!***

## 4. Interview

Raw Text	Descriptive Codes	Interpretative Codes	Over-arching Themes
<b>Du hast kein VoD Service?</b>			
Nein.			
<b>Warum nicht?</b>			
Teilweise weil ich denke weil ich schon so abgedeckt bin. Zum anderen aber auch weil ich denke dass mir das im Moment zu teuer ist. Also wenn ich irgendwo Serien herbekomme dann frage ich meistens Freunde oder schau sie mir im Fernsehen, auf Youtube an.	No need for VoD, too expensive, other	Reasons for VoD	user needs
<b>Und dann gibt es noch das weite Netz...</b>			
Das ist auch richtig (kurze Stille)			
<b>Das lassen wir mal so stehen. Was wären denn Gründe für dich so ein Abonnement abzuschließen?</b>			
Gründe wären zum einen, dass sie Serien anbieten, ich schaue sehr viele Serien. Zum anderen das ich sie auf Englisch anschauen würde. Ich finde Serien auf Englisch sind sehr viel interessant Ich würde sie sowohl auf Englisch als auch auf Deutsch anschauen. Des weiteren könnte ich es dann wo und wann anschauen wie ich möchte und ich nicht mehr auf Releases warten zu müsse oder weil ich nicht ein halbes Jahr auf die nächsten Folgen warten muss.	Reasons for VoD would be the content, availability	Reasons for VoD	user needs
<b>Du hast es halt ständig.</b>			
Genau.			

**Bei welchen Gelegenheiten oder Möglichkeiten würdest du auf ein solches Portal zugreifen?**

In Serienpausen. Also wenn halt grad nix gescheites kommt im Serienangebot. Meistens ist es so dass wenn man rein kommt in eine Serie dann will man sie von Anfang bis Ende schauen. Also es gibt eigentlich keine wirklichen Gründe sondern nach Lust und Laune. Es ist nicht so dass ich mir vornehme wenn ich eine Folge geschaut habe, dass ich dann die komplette Staffel schauen muss, es ist mir schon passiert, aber nicht in letzter Zeit.

**Hast du irgendwelchen Erfahrungen damit oder aus dem Freundeskreis oder so was?**

Nein, nur was du mir erzählt hast. Was ich halt mache was viele Fernsehsender machen, ist dass ich mir Die Folge die kam für 7 Tage online stellen. Finde ich eine guten Kompromiss?

**Wie kannst du das vorhandene Angebot, bzw. was würdest du dir drin wünschen?**

Was ich mir vorstellen kann ist die Mainstream, also das was auch im Fernsehen läuft. Aber auch viel zusätzlichen. Ich kann mir vorstellen, dass es v.A: im deutschsprachigen Raum meist deutschsprachige Serien/Filme sind. Ich weiß aber, dass mit Netflix nun auch viel Eigenproduktionen dazukommen Ich muss dazu sagen dass ich "House of Cards" angeschaut habe, welches dann ja auch im TV lief.

Reasons to watch would be nothing to do, per-watched other episodes

Reasons for VoD

user desires

Want to watch mainstream, german

things to watch

user desires



Also wenn ich jetzt von meinen persönlichen Erfahrung sprechen darf, fehlen mir die top aktuellen Sachen...

Wir haben doch Apple TV. Zählt das auch darunter?

Nein es gibt ja die Zwei Kategorien der on-Demand Videos. Einmal wie z.B. Apples iTunes, wodurch einzelne Filme leihen kannst, und dann noch die ganze Maxdome, Netflix, Watchever Fraktion wo du monatlich zahlst und dir dann alles anschaust. Wir Beschäftigung und mit letzterem.

Was ich da dann halt kenne ist dass die Filme erst sehr viel später als im Kino laufen.

Ja, teilweise erst 1-2 Jahre später.

Das ist krass, da sind dann ja die DVDs schon ewig draußen. Aber die guten Klassiker laufen dann schon gut.

Was bräuchtest du denn nicht drinnen?

Horrorfilme. Ich kann kein Horror (lacht)

Oh Gott, des kann ja alles sein.

Aber sie sollten schon was drin lassen, weil ab und zu will man dann schon mal so was anschauen.

Wie könnte man des Angebot verbessern?

Willst du da wirklich ne Antwort drauf? Nutzerumfragen. Und das was die Leute schauen analysieren und dementsprechend dann anbieten und verbessern.

want to watch up to date series, movies

things to watch

user desires

no want to watch : horror

things to watch

user desires

but sometimes even horror

things to watch

user desires

want to select what Content is added, but also through history

How to Select

desired features

Wenn du sonst irgendwie was anschaust wie wirst du drauf aufmerksam? Wie bestimmst du was du anschaust?

Zum eine durch Freunde, also durch dieses "los komm ich zeig dir die Serien die ist gut". Trailer, ich schau gerne ich schau viele Trailer. und dann ist das, wenn du einmal in diesem Genre drin bist. Also ich schau gerne Grey's Anatomy. Seit mittlerweile fast 10 Jahren. und dann bist du in diesem Genre drin Also dann schaust du Emergency Room, du schaust Private Practice.

Du schaust das was sehr Genre verwandt ist.

Richtig. und sonst Uni-Erzählungen. Oder wenn bestimmte Marathons laufen.

Was würdest du dir wünschen das wirklich Design-technische Elemente drin stecken? Was würdest du dir für Features sozusagen wünschen?

Also nachdem ich mich damit ja nicht wirklich damit auskenne... Das es halt benutzerfreundlich ist. Das du ne Übersicht hast, nen Suchindex und ne Genre Übersicht. Charts. Ich mag Charts.

Charts?

Also was halt aktuell grad geschaut wird. Ranglisten nach Beliebtheit. ...

Und Rezensionen Wenn einer rein schreibt "des ist voll der scheiß" und des schauen trotzdem alle, dann ist da ein Konflikt dazwischen. Hat keine Plan wie so eine Oberfläche aussieht

Selection through recommendation( friends, responses), same genre

How to Select

User desires, Desired features

interface to be user-friendly, search index, charts

How to Select

desired features

most watched lists, top lists

How to Select

desired features

**Wie findest du dem Umgang mit dem VoD-Serve im Vergleich zu bisherigen Angeboten? Wie z.B: TV, Kino DVDs**

Man ist halt unabhängiger. Man kann hat genauso nachts um 3 wie früh um 9 anschauen. Das ging halt früher nicht so. Für DVDs hast du immer eine DVD-Spieler gebraucht für Kino musstest du immer ewig warten bis er draußen war. Man ist halt einfach unabhängiger.

**Hast du irgendwelche Gewohnheitsveränderungen festgestellt, seitdem du angefangen hast Serien zu schauen, also wirklich regelmäßig?**

Also ich hab das schon die ganze Schulzeit über gemacht, Gewohnheitsmäßig ist es so dass man sagt ich richte meine Tagesablauf danach aus. Also macht man sich **abends dann halt frei**. Das kannst du genauso sagen wenn wieder Germany's-next-Topmodel-Zeit ist. Das du sagst, wir **treffen uns heute Abend 20:15** du bist doch da. Du planst es halt wirklich. Du freust dich halt auch auf die Zeit auch. Wenn sie es online stellen, dann plan ich des so dass ich mir den am **Wochenende vormittags oder nachmittags anschau**e.

select and make time to watch series on weekend; watch with friends

when to watch

user desires

**In welchen Situationen hast du das Verlangen Serien zu schauen?**

**Entspannung** Das ist für mich wirklich Entspannung Eintauchen in das (fiktive) Leben einer anderen Person...

watching as relaxation

when to watch

user needs

**Stalking...**

Für mich ist das einfach Entspannung.Wissen dazu bekommen. **Nenns Unterhaltung**.

watch for enjoyment

when to watch

user needs

### Was ist dir beim Filmschauen wichtig?

Vor allem **Unterhaltung**. Ich schau gerne Komödien. Am liebsten ist mir eigentlich dass es mir ein happy End gibt. Ich **grusel mich sehr ungern**, ich mag aber **Spannung**. Ich **Rätsel sehr gerne mit**. Ich hab seit kurzem meine Faszination für Tatort entdeckt.

Content is important while watching, feeling into it

How to Select

**user needs**

### Wo rauf achtest du bei der Auswahl deiner Filme oder Serien?

Ganz ehrlich? Wenn ichs kaufe oder so was, dass ichs kenne oder da **mir die Zusammenfassung gefällt**. Wenn ich abends durchs Fernseh- Programm zappe, dann **Interesse**. Also das es mich **anspricht**. Und das es vielleicht **nicht komplett stumpfsinnig** ist. Obwohl auch komplett stumpfsinniges interessant sein kann.

Selection by summary, content

How to Select

**desired features**

### Worauf achtest du wenn du besonders online Verträge abschließt?

Ich machs eigentlich **sehr ungern**, weil man da **nie weiß wie man wieder raus kommt**. Und weil man wie **wer oder** was da hinter steckt. Du weißt nie mit wem du da auch immer unterschrieben hast. Ich bin da eigentlich schon **sehr vorsichtig**.

does not want to make deals online, too risky

online deals

**desired features**

### Wenn du so was machst, worauf achtest du besonders?

Auf eine SSL-Verschlüsselung Weil des eigentlich ...

**ggrrr...**

Oh sag etz nicht das des nicht sicher ist. Du kannst des als Laie nicht sagen.

Also z.B. im WLAN von meiner Arbeit ist das Zertifikat abgelaufen und ich verbinde mich trotzdem weil die Verschlüsselung selber sogar sehr gut ist, es ist lediglich die Legitimation abgelaufen. Aber wenn du mit offenen Augen durchgehst, erkennst du die eigentlich schon, du erkennst ja auch Fake-Mails.

Es geht ja auch darum sehr benutzerfreundlich Suchkriterien zu entwickeln und da du sehr ... unbefangen ...

Der dumme Anfänger Depp.

Ja, der dumme Anfänger depp bist, welche Kriterien würdest du dir denn wünschen?

Zum einen nach Genre. nach Art, ist es n Film ist es ne Serien, Musical, Doku.

Alphabetische Sortierung, ich mag wenn was alphabetisch sortiert. Dann findest du das halt als wenn das irgendwie durcheinander gewürfelt ist. Suchmaske würde ich sehr Anwender freundlich machen. Mittlerweile habe ich festgestellt ist die Such-Maske rechts oben. Gut ne? Und als Tipp, mach daneben n Fragezeichen mit ner Hilfe dahinter.

Search criteria:  
alphabetic sort,  
filter by genre,  
category, need  
of help icon

How to  
Select

desired  
features

# Einverständniserklärung zum Interview

Forschungsprojekt:

Durchführende Institution:

Interviewerin/Interviewer:

Interviewdatum:

Ich erkläre mich dazu bereit, im Rahmen des genannten Forschungsprojekts an einem Interview teilzunehmen. Ich wurde über das Ziel und den Verlauf des Forschungsprojekts informiert. Ich kann das Interview jederzeit abbrechen und meine Einwilligung in eine Aufzeichnung und Niederschrift des Interviews zurückziehen, ohne dass mir dadurch irgendwelche Nachteile entstehen.

Ich bin damit einverstanden, dass das Interview mit einem Aufnahmegerät aufgezeichnet und von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Studienprojekts in Schriftform gebracht wird. Für die weitere wissenschaftliche Auswertung des Interviewtextes werden alle Angaben zu meiner Person aus dem Text entfernt. Mir wird außerdem versichert, dass das Interview in wissenschaftlichen Veröffentlichungen nur in Ausschnitten zitiert wird, um sicherzustellen, dass ich auch durch die in den Interviews erzählte Reihenfolge von Ereignissen nicht für Dritte erkennbar werde.

---

Ort, Datum, Unterschrift