

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	Overarching Themes
<p><i>Soweit ich sehe, besitzt du einen Breitband-Internetanschluss.</i></p> <p><i>Könntest du dir vorstellen, ein Abo bei einer Online-Videothek abzuschließen?</i></p> <p>Online Videos schauen; hmm, ist das nicht dann der Grund, dass man von der Telekom den Anschluss gedrosselt bekommt?</p> <p><i>Ist das so?</i></p> <p>Naja, man hört ja immer so in den Nachrichten, dass dann bei viel Nutzern die Anbieter die Leitung einfach drosseln, wenn die sich viele Filme runterladen; war jetzt erst aktuell!</p> <p><i>Angenommen dein Anbieter würde so etwas nicht machen.</i></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 mal wieder einzelne Pakete dazubuchen muss?</p> <p><i>Was meinst du mit einzelnen Paketen?</i></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 buchen?</p> <p><i>Angenommen, das wäre dann ein Abo für alle Filme und Serien, die das Portal dir anbieten würde, also nichts extra. Was wäre dir</i></p>	<p>Fear of forced ISP bandwidth drop</p> <p>Fear of forced ISP bandwidth drop</p> <p>desires all inclusive offer</p>	<p>technical issues</p> <p>technical issues</p> <p>Predictability</p> <p>Predictability</p>	<p>user fears</p> <p>user fears</p> <p>user needs</p> <p>user needs</p>

dann da wichtig?

Hmm, also dann... natürlich stehe ich voll auf die aktuellen Ami-Filme und Serien am besten im Original.

Desires original content

Original Content

user needs

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 soundtrack & 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.

Desires parental controls

Parental Controls

desired features

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 ansschaue. Einfach so ne Altersbegrenzung wäre gut... irgendwie...

Desires separate customizable accounts with age restrictions

Parental Controls

desired features

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.

Desires designated subsection for kids without additional fees

Parental Controls

desired features

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 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 Laufzeit kündigen 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
Recomendations/
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

Fears possible
abuse of review &
recomendation
services

Reviews

user fears

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

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.

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?

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*)

Likes written reviews

Reviews

desired features

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

Ease of Use

desired features

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*), gaaanz 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

Dislikes social
media
Integration

Has privacy
concerns

Hates obtrusive
features

Privacy issues user fears

ganzen Socialkrams (*lacht*)

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 das da auf meinem iPad schauen könnte. Am besten, das Teil hat sich dann gemerkt, wo ich zuhause 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 wünschst?

Naja, wie bei Sky halt wären Sportübertragungen geil. Und Konzerte natürlich, wobei das

Desires sport event with live feed And concerts

Additional Content

user needs

da dann nicht Live sein müsste,
das könnte ich mir auch was
später anschauen.

***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 eingabe 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

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

Familiar Search Paradigms
Privacy issues

user fears

nicht.

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.

Was genau meinst du mit Technik und hinbauen?

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.

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...

Ok, vielen Dank für das Interview!

Desires free trail-period
no additional fees
Fears technical hiccups

Free trail period
Predictability
Technical issues
user needs

Concerned about bandwidth
ease of use and
Technical compatibility

Technical issues
Usability
Compatibility
user needs

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

Default settings
user needs

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 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><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 nur meinen Freund gefragt 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>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
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	Easy interaction, uses mediaserver(playstation)	Compatibility	desired feature

funktioniert das schon... eigentlich ganz simpel! Also ich hab jetzt keinen Vergleich zu anderen Anbietern				s
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, 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!*

3. Interview

Raw Text	Descriptive Codes	Interpretative Codes	Overarching Themes
<p>Was hat dich damals bewegt, ein Abo für einen VoD-Service abzuschliessen?</p> <p>(*lacht*) ja, die Filmsucht meiner Lebensgefährtin!</p>	<p>recommendation by spouse</p>	<p>Personal Recommendation</p>	<p>user needs</p>
<p>Gab es denn Gründe, genau diesen Service (Amazon) auszuwählen? Und wenn ja, welche?</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>service provider with known reliability & positive image with a good value proposition Free trail period</p>	<p>Positive Image Generous Offer</p>	<p>user needs</p>
<p>Und in wie fern spielte das Probemonat eine Rolle?</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>trail period used to check technical constraints & issues</p>	<p>Free Trial</p>	<p>desired features</p>
<p>Allgemein, wie empfandest du den Registrierungsprozess?</p> <p>Einfach! Also 3 Tastenklicks mit dem vorhandenen Konto und fertig war's.</p>	<p>easy sign-up process</p>	<p>Simplicity</p>	<p>user needs</p>
<p>Also du hattest schon ein Konto bei dem Anbieter?</p> <p>Ja, wer hat denn bei Amazon kein Konto?!</p>			
<p>Allgemein, bei welchen Gelegenheiten greifst du denn auf den Service zu?</p>			

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
<i>Ok, und das ist so dein Hauptanwendungsfall, also Krankheit?</i>			
Ja, Krankheit und Badewanne.			
<i>Wie konsumierst du denn in der Badewanne?</i>			
Mit einem Tablet und einem Bluetooth-Lautsprecher	Tablet main consumption device	Mobility	desired features
<i>Und wie bedienst du es aus der Badewanne?</i>			
Mit einem Stylus.			
<i>Und das macht keine Probleme?</i>			
Nö.	Expects also to work outside of typical livingroom conditions	Mobility	desired features
<i>Also du verwendest hauptsächlich die App auf einem Tablet in der Badewanne?</i>			
Ja, also seit dem es geht.			
<i>Was heißt 'seit dem es geht'?</i>			
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
<i>D.h. vorher hast du den Service fast nicht verwendet?</i>			
Ja			
<i>Und seitdem, wie sind deine Erfahrungen mit dieser App?</i>			
Ja, ich hatte erstmal Probleme die App überhaupt zu installieren, da sie für den Deutschen Markt	encountered device compatibility issues	Compatibility	user needs

offiziell nicht erhältlich ist

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 unendlich 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.

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.

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.

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

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

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.

Falls es in der Vergangenheiten mal zu einem Problem gekommen ist, wie hat

Expects improvements in (mobile) device compatibility

Compatibility

user needs

Desires mobile usage

Mobility

desired features

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

Compatibility

user needs

Desires high quality visuals

Technical Quality

user needs

Doesn't care about visual design

Design

desired features

***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, 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*)

***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.

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

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

Positive Image
Generous Offer

user needs

is trustworthy

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!

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

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

Desires live sport events

Additional Content

desired features

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

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.

***Ich badanke mich für
das Interview!***

Again HD visuals Technical Quality

**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