

# 1. Interview

Raw Text	Descriptive Codes	Interpretative Codes	Overarching 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 den Anschluss gedrosselt bekommt?</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 Leitung einfach drosseln, 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 mal wieder einzelne Pakete dazubuchen muss?</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 buchen?</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</i></b></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 wünschen würdest?***

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 Filmem,  
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**