

### 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, 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  
recommandations

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!*