

Interviewleitfaden (Interviewer)

Einleitung:

- Vorstellung des Interviewers
- Vorstellung des Protokollanten
- Situation (FU - SWP - CarMob)
- Frage: Genehmigen sie die Tonaufnahme des Gesprächs?
(keine Weitergabe an andere, nur zur Anforderungsanalyse verwendet)
- Bitte um umfassendes Beantworten der Fragen (Alles was als wichtig betrachtet wird, soll erzählt werden)
- Beschreibung Vorgehen: Gespräch (fragen von uns), am Ende Zusammenfassung
- Aufnahme von Namen und Arbeitstätigkeit des Befragten

Fragenkatalog:

Generelle Reisegewohnheiten

1. Wie oft reisen sie in der Woche?
 2. Wohin reisen sie?
 3. Welche Verkehrsmittel benutzen sie aus welchem Grund?
 - a. Würden sie lieber mit anderen Verkehrsmitteln reisen? Welche?
 - b. Was denken sie über das Autofahren? Selbst fahren? Fahrtgruppe?
 - c. Was denken sie über das Busfahren?
 - d. Was denken sie über das Radfahren?
 - e. Was denken sie über das Taxifahren?
 - f. Was denken sie über das Bahnfahren?
 - g. Was denken sie über das Fliegen?
- } *alternativ, falls
Kunde nicht darauf
eingeht*

Reiseverhalten

1. Reisen sie lieber in der Gruppe oder allein?
 2. Wie verbringen sie ihre Zeit während der Reise?
 - a. Arbeiten sie?
 - b. Essen sie?
 - c. Telefonieren sie?
 3. Wie lange möchten sie sich beim Umsteigen Zeit nehmen?
 4. Wie oft benötigen sie einen Sicherheitspuffer?
- } *alternativ, falls Kunde nicht auf die Frage reagiert*

Erfahrungsberichte

1. Wie verlief ihre letzte Reise?
2. Wie verlief ihre aus ihrer Sicht beste Reise?
3. Wie verlief ihre aus ihrer Sicht schlechteste Reise?

Buchung & Abrechnung

1. Wie bewerten sie das Abrechnungssystem der Carmeq?
2. Welche Medien benutzen sie für die Reiseplanung (-durchführung)?
3. Wie weit im Voraus planen sie ihre Reise?
4. Wie läuft die Bezahlung?
5. Was würden sie an der jetzigen Situation verändern, wenn sie könnten?
 - a. Wie bewerten sie diese?
 - b. Was finden sie gut?
 - c. Was stört sie?

Technische Aspekte

1. Über welche Multimediageräte verfügen sie?
2. Wie viele angebotene Routenalternativen würden sie als passend empfinden?
3. Wie wichtig wäre ihnen die Verfolgung ihrer aktuellen Position auf einer Karte?
 - a. Würden sie sich wünschen, dass andere Mitarbeiter ihre Position einsehen können?

Persönliches

1. Sind sie verheiratet?
 2. Haben sie Kinder?
 3. Wie reisen sie im privaten Bereich?
-
1. Haben wir noch irgendetwas unerwähnt gelassen oder möchten sie uns noch irgendetwas mitteilen?

Abschluss:

- Zusammenfassung des Protokollanten
- ggf. nochmals Nachfragen falls Unklarheiten bestehen
- Dankeschön