



USER INTERVIEWS

(Wywiady indywidualne)

Scenariusz wywiadu

A. Informacje personalne

Osoba 1:

Wiek	18 lat
Wykształcenie	Szkoła średnia
Miejsce zamieszkania (ogólnie np. Warszawa)	Warszawa
Miejsce pracy	Nie pracuje
Krótki opis: biografia, rodzina, hobby, marzenia, cele życiowe itp.	
Doświadczenie w korzystaniu ze smartfona (jakie aplikacje lubi, co frustruje).	Duże doświadczenie. Lubi media społecznościowe głównie Facebook, Instagram, TikTok. Spędza korzystając z telefonu dużo czasu. Frustrują go reklamy.
Narracja: np. opis typowego dnia użytkownika (np. w jakich momentach i po co korzysta ze smartfona).	Korzysta z telefonu, żeby zabić nudę. Od rana do wieczora. Prawie nie przerwanie.

Osoba 2:

Wiek	43 lata
Wykształcenie	Wyższe

Miejsce zamieszkania (ogólnie np. Warszawa)	Ostrów Mazowiecki
Miejsce pracy	Szpital
Krótki opis: biografia, rodzina, hobby, marzenia, cele życiowe itp.	
Doświadczenie w korzystaniu ze smartfona (jakie aplikacje lubi, co frustruje).	Na co dzień korzysta ze smartfona, jednak nie ma w tym dużego doświadczenia. Korzysta z niego głównie do przeglądania najnowszych wiadomości i wyszukiwania informacji np. Facebook, Przeglądarka internetowa, a także do komunikacji z innymi (głównie WhatsApp), oraz z map samochodowych w trakcie dojazdu do pracy (Google Maps). Nie lubi bezsensownych aplikacji, które marnują ludzki czas np. TikTok.
Narracja: np. opis typowego dnia użytkownika (np. w jakich momentach i po co korzysta ze smartfona).	Użytkownik pracuje w szpitalu jako chirurg. Z telefonu korzysta z rana jako budzik i przeglądanie najświeższych informacji. W ciągu dnia nie ma czasu na używanie telefonu, sporadycznie tylko spojrzy czy nie dostał żadnej nowej informacji. Ponownie korzysta z telefonu dopiero po powrocie do domu przed pójściem spać. Relaksuje się czytając kolejne informacje ze świata i przegląda posty swoich znajomych na Facebooku.

Osoba 3:

Wiek	34 lata
Wykształcenie	Wyższe
Miejsce zamieszkania (ogólnie np. Warszawa)	Otwock
Miejsce pracy	Szkoła
Krótki opis: biografia, rodzina, hobby, marzenia, cele życiowe itp.	
Doświadczenie w korzystaniu ze smartfona (jakie aplikacje lubi, co frustruje).	Duże doświadczenie w korzystaniu ze smartfonów. Użytkownik korzysta z różnorodnych aplikacji – rozrywkowych, informacyjnych, społecznościowych. Frustrują go natrączywe reklamy, interfejsy nieprzemysłane w kontekście urządzeń mobilnych.

Narracja: np. opis typowego dnia użytkownika (np. w jakich momentach i po co korzysta ze smartfona).	Użytkownik pracuje jako nauczyciel. Korzysta ze smartfona głównie przed pracą i po. Zarówno rano jak i po powrocie z pracy po telefon sięga w celu rozrywki, komunikacji bądź by zaczerpnąć najnowszych informacji ze świata. W trakcie pracy używa smartfona tylko w szczególnych sytuacjach – by sprawdzić dziennik elektroniczny bądź gdy dzwoni przełożony.
--	---

Osoba 4:

Wiek	61 lat
Wykształcenie	Średnie
Miejsce zamieszkania (ogólnie np. Warszawa)	Garwolin
Miejsce pracy	Szpital
Krótki opis: biografia, rodzina, hobby, marzenia, cele życiowe itp.	
Doświadczenie w korzystaniu ze smartfona (jakie aplikacje lubi, co frustruje).	Małe doświadczenie w użytkowaniu ze smartfona. Użytkownik korzysta tylko z podstawowych funkcji – aparatu, wiadomości, budzika, czasem przeglądarki internetowej. Frustruje go nieintuicyjność i rozbudowane interfejsy.
Narracja: np. opis typowego dnia użytkownika (np. w jakich momentach i po co korzysta ze smartfona).	Użytkownik pracuje jako kierowca karetki w pogotowiu ratunkowym i korzystanie ze smartfona w jego pracy jest wykluczone. Poza pracą nie odczuwa dużej potrzeby z korzystania ze smartfona – robi to sporadycznie po pracy lub przed by zapoznać się z najnowszymi wiadomościami ze świata polityki.

B. Doświadczenia

B1.Czy rozmówca ma wcześniejsze doświadczenia z podobnymi aplikacjami? Jeśli tak to z jakich aplikacji korzystał i jakie ma ogólne zdanie na ich temat?

Osoba 1: Tak. Czasem przegląda loty na aplikacji fru.pl, z nadzieją, że w końcu będzie go stać na swoją pierwszą samodzielną podróż. Uważa, że jest dobrą aplikacją, ale zmieniłby między innymi interface i dodałby bardziej spersonalizowaną możliwość wyszukiwania.

Osoba 2: Nie miał. Z racji, że nie ufa zakupom przez internet ani nie jest zbyt dobrze obeznany z współczesnymi technologiami korzysta raczej z klasycznych form wyboru najtańszego środka transportu, np. przez biura podróży.

Osoba 3: Tak. Gdy planuje podróż zagranicznych używa porównywarek lotów. Nie jest w stanie wskazać konkretnej, bo nie przywiązywał uwagi.

Osoba 4: Nie ma doświadczenia z takimi aplikacjami. Jeśli planuje podróż w granicach Polski używa własnego auta, jeśli wyjeżdża na wakacje zagraniczne – robi to przez biuro podróży.

B2. Jak wygląda typowy scenariusz użycia takiej aplikacji (kiedy, gdzie, w jaki sposób z niej korzystamy)?

Osoba 1: Chęć znalezienia najtańszego lotu i wyruszenia w podróż, termin jest nieistotny.

Osoba 2: Chęć znalezienia wycieczki w konkretnym terminie, w możliwie najlepszej cenie.

Osoba 3: Chęć porównania lotów w sezonie wakacyjnym

Osoba 4: Znalezienie najtańszej oferty kiedy planowany jest urlop

B3. Co sprawia, że mamy dobre lub złe doświadczenia z użytkowania aplikacji tego typu?

Osoba 1: Interface, dostępność, łatwość wyszukiwania informacji, ilość porównywanych lotów.

Osoba 2: Bezpieczeństwo, intuicyjna obsługa.

Osoba 3: Szybkość funkcjonowania aplikacji, ilość dostępnych informacji, przejrzysty interfejs.

Osoba 4: Intuicyjność, prostota interfejsu, bezpieczeństwo.

B4. Które z zadań/funkcji są najważniejsze w aplikacji?

Osoba 1: Możliwość filtrowania wyników zapytania.

Osoba 2: Bezpieczeństwo transakcji.

Osoba 3: Porównywanie lotów.

Osoba 4: Wstazanie najtańszej oferty.

B5. Które z zadań są wykonywane najczęściej w aplikacji?

Osoba 1: Najczęściej wykonywane jest porównywanie najtańszych lotów w danym czasie, w różnych kierunkach. Najważniejszym wynikiem jest najmniejsza cena.

Osoba 2: Użytkownik nie korzystał wcześniej z aplikacji tego typu.

Osoba 3: Porównywanie lotów, filtrowanie wyników po cenie.

Osoba 4: Użytkownik nie korzystał wcześniej z aplikacji tego typu.

B6. Jakich funkcji najczęściej brakuje w podobnych aplikacjach?

Osoba 1: Kontakt z infolinią 24/7. Wyszukiwanie lotów bez podawania daty wylotu (wyszukiwanie lotów po najtańszej cenie nie zważając na datę podróży)

Osoba 2: Możliwość innej płatności, niż płatność kartą. Bieżąca pomoc ze strony wsparcia technicznego (inna niż email lub chat z botem)

Osoba 3: Możliwość recenzji i oceny przewoźników.

Osoba 4: Możliwość zmian w interfejsie – ciemnego motywu, poprawy czytelności

B7. Co jest najbardziej frustrujące w tego typu aplikacjach?

Osoba 1: Długi czas wyszukiwania lotów. Częsta zmiana cen.

Osoba 2: Brak wsparcia technicznego. Brak instrukcji w jaki sposób wyszukiwać najtańsze podróże dla osób które nie są obeznane z technologiami.

Osoba 3: Nieaktualne informacje, długi czas czekania na aplikację

Osoba 4: Długi czas czekania na aplikację, nieintuicyjność.

B8. Jakie nietypowe problemy mogą wystąpić podczas użycia aplikacji?

Osoba 1: Pokazanie innej ceny końcowej niż tej która była przy wybieraniu lotu.

Osoba 2: Pobranie pieniędzy bez potwierdzenia zakupu. Wybranie nie tego lotu który się chciało.

Osoba 3: Nieprawidłowe przefiltrowanie wyników, nieprawidłowe wyznaczenie najtańszej oferty.

Osoba 4: Problemy przy transakcji pieniężnej, zawieszenie się aplikacji.

B9. Czy jest coś, co można poprawić, dodać do takich aplikacji by praca z nimi była lepsza?

Osoba 1: Bardziej przejrzysty interfejs. Szybsze wyszukiwanie. Dodać infolinię na którą można zadzwonić w razie pytań czy problemu.

Osoba 2: Dodać kontakt z infolinią 24/7. Dodać możliwość płatności innej niż przez Internet.

Osoba 3: Poprawa szybkości użytkowania, poprawa interfejsu z nastawieniem na smartfony.

Osoba 4: Poprawa interfejsu z nastawieniem na prostotę, dodanie instrukcji użytkowania z aplikacji.