

Interviewguide

Introduktion

- Vi er studerende på kandidaten i IT-produktudvikling fra Aarhus Universitet og skriver speciale med Danske Bank. I den forbindelse kunne vi godt tænke os at vide noget mere om folks indstilling til og håndtering af privatøkonomi.
- Formål: se formålsafsnittet
- Etiske spørgsmål: Spørge om det er okay vi optager (video/billeder/lyd); data indsamlet i forbindelse med dette interview vil blive anonymiseret, og er kun anvendt til internt brug.
- Deltagelse: Det er muligt at trække sig fra interviewet når som helst eller undlade at svare på enkelte spørgsmål. Eventuelt opfølgende interview?

Opvarmningsspørgsmål

- Hvad hedder du?
- Hvor gammel er du?
- Hvor mange år har du arbejdet som kunderådgiver?
 - Har du været i andre banker før Danske Bank?
 - Forskelle mellem DB og andre?
- Kan du fortælle lidt om, hvad en normal arbejdsdag består af?

Hoved-interview

- I hvor stor en del af dit arbejde er du i kontakt med privatkunder?
 - Hvad drejer henvendelserne sig oftest om?
 - Hvor ofte tager du/i kontakt til kunderne? Hvorfor?
 - Hvilken kommunikationskanal bliver oftest anvendt?
 - Fordele/ulemper
 - Hvad foretrækker du?
- Hvad har den teknologiske udvikling betydet ift. jeres [kunderådgivere] arbejde?
- Hvad er en god kunde i dine (som privatperson) øjne?
 - Er det også en god kunde i bankens øjne?
- Hvad mener du, at grunden er til, at nogle folk har svært ved at styre deres økonomi?
 - Hvilke former for strategier anvender de?
 - Hvad anbefaler/gør i for at hjælpe dem?

- Hvad er oftest vigtigt for folk ift. deres økonomi? (en god opsparing, investeringer, spare for at bruge mere på én gang, etc.)
- Baseret på din erfaring, hvordan har de fleste kunder det med banken?
 - Har de ofte brug for hjælp?
 - Hvad har de oftest brug for hjælp til?
- Praktisk: Hvordan administrere folk oftest deres konti?
 - Antal konti
 - Hvad bruger folk oftest flest penge på? Hvad er vigtigst for dem?
 - Inddeling
 - Fællesøkonomi
 - Hvad er vigtigt i denne forbindelse?
 - Fordele/ulemper
- Hvilken information vil du mene er vigtigt for kunderne på et daglig basis? (saldo, aktier, investering, etc.)

Afslutning

- Har du noget, som du gerne vil tilføje her til sidst?
- Har du nogen spørgsmål?