

Wywiad - 17.03.2017:

## **Wprowadzenie**

Cześć, nazywam się ..... i pracuję..... Na wstępie chciałam/chcę powiedzieć, że bardzo się cieszę że zgodziłeś się na udział w spotkaniu. Twoja pomoc jest dla nas nieoceniona i dzięki niej uda nam się zrozumieć jakie problemy napotykają ludzie, przy codziennym użytkowaniu email. Dzisiaj poproszę Cię byś pokazał/a mi w jaki sposób na co dzień korzystasz z poczty Interii, porozmawiamy o Twoich nawykach i emocjach przy korzystaniu z poczty. Nasze spotkanie potrwa około.....

Zanim zaczniemy, musimy jeszcze dopełnić drobnych formalności. Proszę Cię o podpisanie oświadczenia o poufności i zgody na nagrywanie naszego wywiadu.

Zależy mi na tym, żebyś czuł się komfortowo w trakcie naszego spotkania i żeby Twoje zachowania były jak najbardziej naturalne i spontaniczne. Zrobię wszystko by to się nam udało.

Czy masz jakieś pytania, czy coś jest niejasne bądź chcesz o coś jeszcze zapytać zanim zaczniemy?

Nasze spotkanie będzie wyglądać następująco:

Na początek zadam Ci kilka pytań dotyczących Ciebie, o Twoją pracę, zainteresowania, później przejdziemy do pytań związanych z użytkowaniem przez Ciebie poczty email w portalu Interia. Kolejna część spotkania będzie miała charakter praktyczny. Poproszę Cię o pokazanie w jaki sposób korzystasz z poczty poczynawszy od zalogowania się do wysłania wiadomości. Na koniec zadam Ci kilka pytań związanych z tą czynnością.

Pamiętaj, że nie oceniamy tutaj Twoich umiejętności ani preferencji. Zależy nam przede wszystkim na Twojej szczerości.

## **Rozgrzewka**

Na początek opowiedz mi trochę o sobie

1. Czym się zajmujesz na co dzień?

## **Tradycyjny wywiad**

1. Od jak dawna korzystasz z komputera?
2. Czy poza Interią, posiadasz jeszcze inne konta pocztowe? Jeśli tak, to z których najczęściej korzystasz?
3. Jaki jest Twój stopień znajomości komputera?
4. Czy wykorzystujesz komputer do pracy czy poza pracą też?
5. Od jak dawna masz konto pocztowe?
6. Jak często korzystasz z poczty internetowej?
7. Czy pocztę internetową wykorzystujesz głównie prywatnie czy służbowo?
8. Kiedy założyłeś konto na Interii i dlaczego? Co Cię zachęciło do posiadania konta w Interii? [Czy była to Twoja decyzja i Twój wybór? Czy było to podyktowane jakimiś wymogami? Czy może ktoś zachęcił Cię do założenia konta w Interii?]

9. Które elementy poczty Interii uważasz za mocne strony? Co wg Ciebie odróżnia ją od innych kont?
10. Czy poza funkcją wysyłania maili znasz bądź korzystasz z innych? Jeśli tak, czy możesz wymienić jakie to są?
11. Czy widziałeś już nową wersję/wygląd poczty Interia? Jeśli tak, to czy korzystałeś już z niej? Czy korzystasz nadal?
12. Czy pamiętasz swoje pierwsze wrażenia po przejściu na nową wersję poczty?
13. Czy pamiętasz, które emocje przeważały?
14. Czy potrafisz wymienić elementy nowej poczty, które sprawiły Ci największy problem/dyskomfort w trakcie używania?
15. Co najbardziej podoba Ci się w nowej wersji poczty?  
[Czy dostrzegasz jakieś podobieństwa do innych znanych Ci klientów poczty?]
16. Która wersja poczty jest Ci najbardziej przyjazna?  
[Dlaczego? Które elementy? Czy sposób korzystania? ]
17. W jaki sposób jest przyjazna?
18. Czy jest łatwa w korzystaniu?

### **Eksperyment/Badanie**

Bardzo Ci dziękuję za odpowiedzi na udzielone pytania i przyjemną rozmowę. Teraz przejdziemy do drugiej, praktycznej części naszego wywiadu. Przed Tobą znajduje się komputer z dostępem do Internetu. Poproszę Cię o pokazanie mi w jaki sposób korzystasz z poczty Interia.

Poproszę Cię o zalogowanie się, napisanie maila z załącznikiem [przygotowana próbka pliku na komputerze testowym]. Zrób to tak jak robisz to zazwyczaj sam. Tak jakby mnie tu nie było. Mile widziane są Twoje komentarze dotyczące tego co robisz, w jaki sposób, jakie są Twoje odczucia i wrażenia w trakcie tej czynności.

Po wykonaniu tego poproszę byś zrobił to samo, ale korzystając z nowej wersji poczty.