Intervju med Användaren: Lisa (50 år)

Intervjuare: Hej Lisa, tack så mycket för att du har tagit dig tid att delta i den här intervjun.

Den här intervjun kan ta oss max 30 minuter, så om jag kan ge dig en drink eller en kaffe.

Jag skulle vilja fråga dig från vilket företag du köper hemmöbler, från Ikea Kan jag ställa flera frågor om detta företag?

Jag jobbar på ett företag för att ta reda på om hitta en bättre lösning för våra kunder under den pandemin (Ikea).

Som du kanske vet har vi haft problem med långa köer utanför varuhuset på grund av kapacitetsbegränsningar. Det har lett till frustration för många kunder. Vi överväger nu att erbjuda en möjlighet för kunder att beställa varor online och sedan hämta dem utanför butiken. Vi skulle vilja höra din åsikt om detta och få dina insikter för att kunna skapa en bättre digital lösning. Är det okej?

Lisa:Absolut, jag är glad att kunna hjälpa till och ge min åsikt.

Intervjuare: Tack, Lisa. Först och främst, hur brukade du vanligtvis handla på IKEA innan pandemin? Hur ofta besökte du varuhuset?

Lisa: Innan pandemin brukade jag besöka IKEA ungefär en gång i sex månader. Jag gick vanligtvis in i varuhuset och gick runt för att hitta de produkter jag behövde.

Intervjuare:Förstår jag, tack för att du delar det. Nu när vi har haft dessa långa köer utanför varuhuset på grund av kapacitetsbegränsningarna, hur påverkar det din vilja att besöka IKEA?

Lisa: Det har varit ganska frustrerande, om jag ska vara ärlig. Att behöva stå i kö i flera timmar innan jag ens kan komma in i butiken känns som ett stort hinder. Ibland har jag funderat på om det är värt besväret.

Kan du berätta om dig själv: Jag heter Lisa, jag är 50 år, jag jobbar som studie och yrkesvägledare , tränar dagligen och jag gillar att köpa saker från Internet och jobba från måndag till fredag 8 tiil 16.

Intervjuare:Tack för att du delar dina tankar. Nu till den digitala lösningen vi överväger: att låta kunder beställa varor online och sedan hämta dem utanför butiken. Vad är din första reaktion på den här idén?

Lisa: Jag tycker att det låter som en smart idé, faktiskt. Att slippa köa i flera timmar och istället kunna hämta upp mina varor direkt låter mycket bekvämt. Jag skulle definitivt överväga att använda det alternativet.

Intervjuare: Bra att höra! När det gäller den digitala processen för att beställa och hämta varor utanför IKEA, vad är viktigt för dig? Hur skulle du vilja att den ser ut och fungerar?

Lisa: För det första skulle jag vilja att processen är väldigt tydlig. När jag går in på IKEAs hemsida eller app måste jag genast förstå att det här alternativet finns tillgängligt. Sedan skulle jag vilja ha enkel navigering, klara instruktioner steg för steg och en tydlig bekräftelse på att min beställning är mottagen. Om det finns några speciella anvisningar för hämtning skulle jag vilja att de är lättåtkomliga.

Intervjuare: Tack för dina insikter, Lisa. Slutligen, har du några andra tankar eller förslag som du skulle vilja dela med dig av när det gäller att förbättra denna digitala lösning och din upplevelse av att handla på IKEA under pandemin?

Lisa: En sak som jag tänker på är att det skulle vara bra om jag kunde se lagerstatus för produkterna innan jag gör min beställning. Det skulle vara väldigt frustrerande att beställa något och sedan upptäcka att det är slut när jag kommer för att hämta det. Annars tycker jag att detta är en positiv förändring som verkligen skulle underlätta för oss kunder.

Intervjuare: Tack så mycket, Lisa! Dina åsikter och tankar är ovärderliga för oss. Vi är tacksamma för din tid och din input när det gäller att skapa en bättre lösning för våra kunder.

Kan jag behålla inspelningen eftersom jag behöver den för att den innehåller viktiga informationen från den här intervjun? När jag är klar med den kommer jag att radera den. Självklart kan du behålla den.