

# Observation som metode

Observation som metode er en god måde at få brugerens umiddelbare gren, uden for meget interaktion. Det kan dog være svært at skabe en fuldstændig natur situation, hvor brugeren ikke er opmærksomme på, at de bliver observeret.

# Observation af J

J går direkte ind på Zalando

“Jeg søger altså efter fysiske butikker, jeg kender”

J kigger først p tilbud/outlet; “Inden jeg bliver for forelsket i for meget dyrt tøj”

T-shirts og poloer er en fælles kategori

“Jeg kan egentlig ikke lide poloer, men jeg kigger alligevel lige her”.

Scroller lang tid i tilbudsseksionen

“For det meste ved jeg godt, at der ikke er noget fedt på tilbud, men jeg tjekker det lige ud alligevel.”

J klikker fra tilbud over til “Mens”, men finder ikke noget.

J Går ind på Urban outfitters

Her kan man kun finde “Graphic Tees” eller “Tops”

“Jeg vil heldigvis gerne have en t-shirt med noget grafisk på - og det er Urban Outfitters gode til - men det var da mærkeligt at det var samme kategori.”

J scroller

“Det ser lidt dyrt ud”

J klikker på Sales

“Jeg er jo lidt af en udsalgsjæger”

J lander på sales, men der er kun undertøj for kvinder. Klikker på et andet Sales —> Men —> Graphic tees

“Det ser bedre ud”

Gider en t-shirt, men den er ikke i hans størrelse

“Det er jo en af ulemperne ved at kigge i sales”

J klikker nu et størrelsesfilter på for at undgå lign situation

J finder en ny t-shirt og tjekker om den er i hans størrelse.

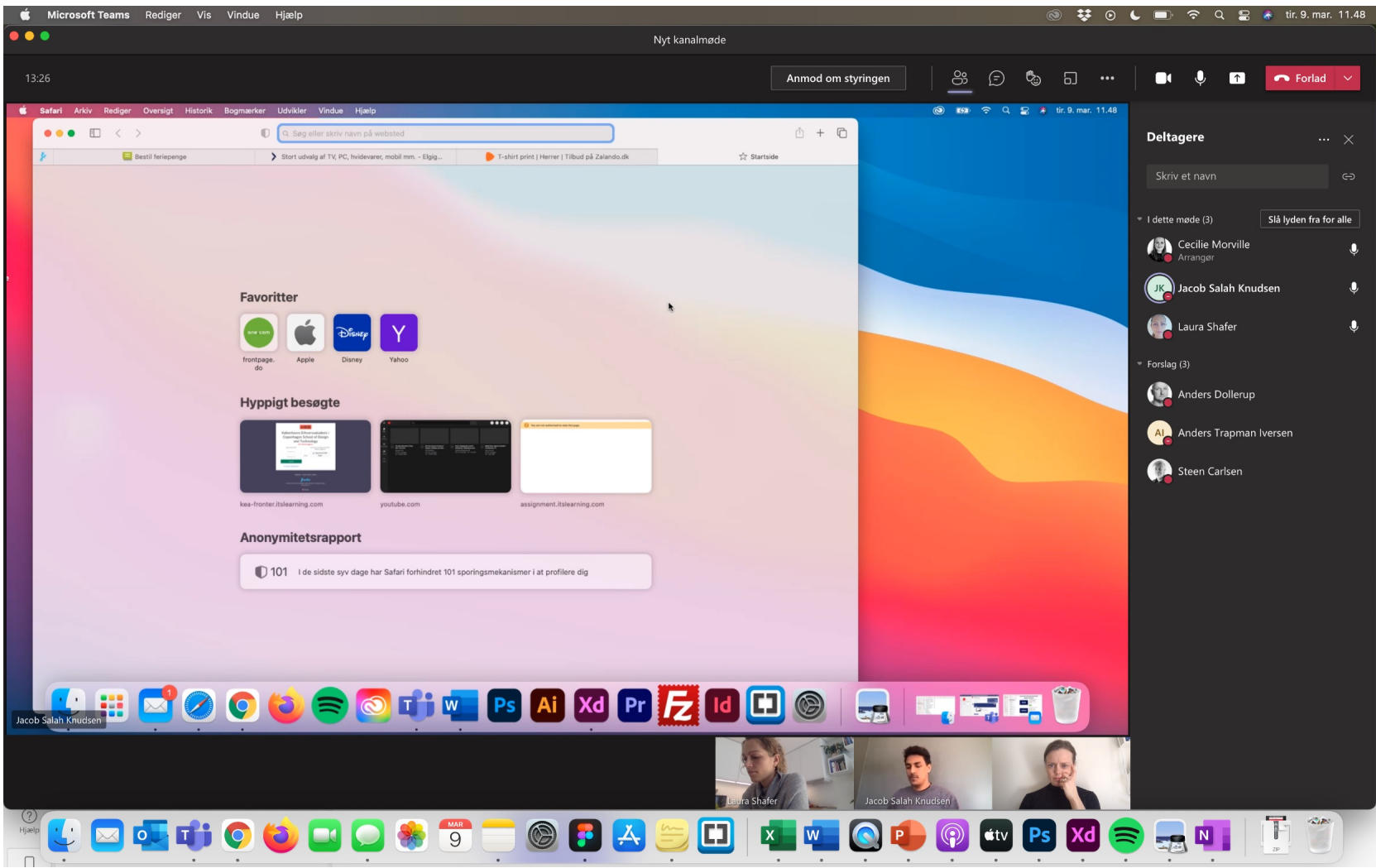
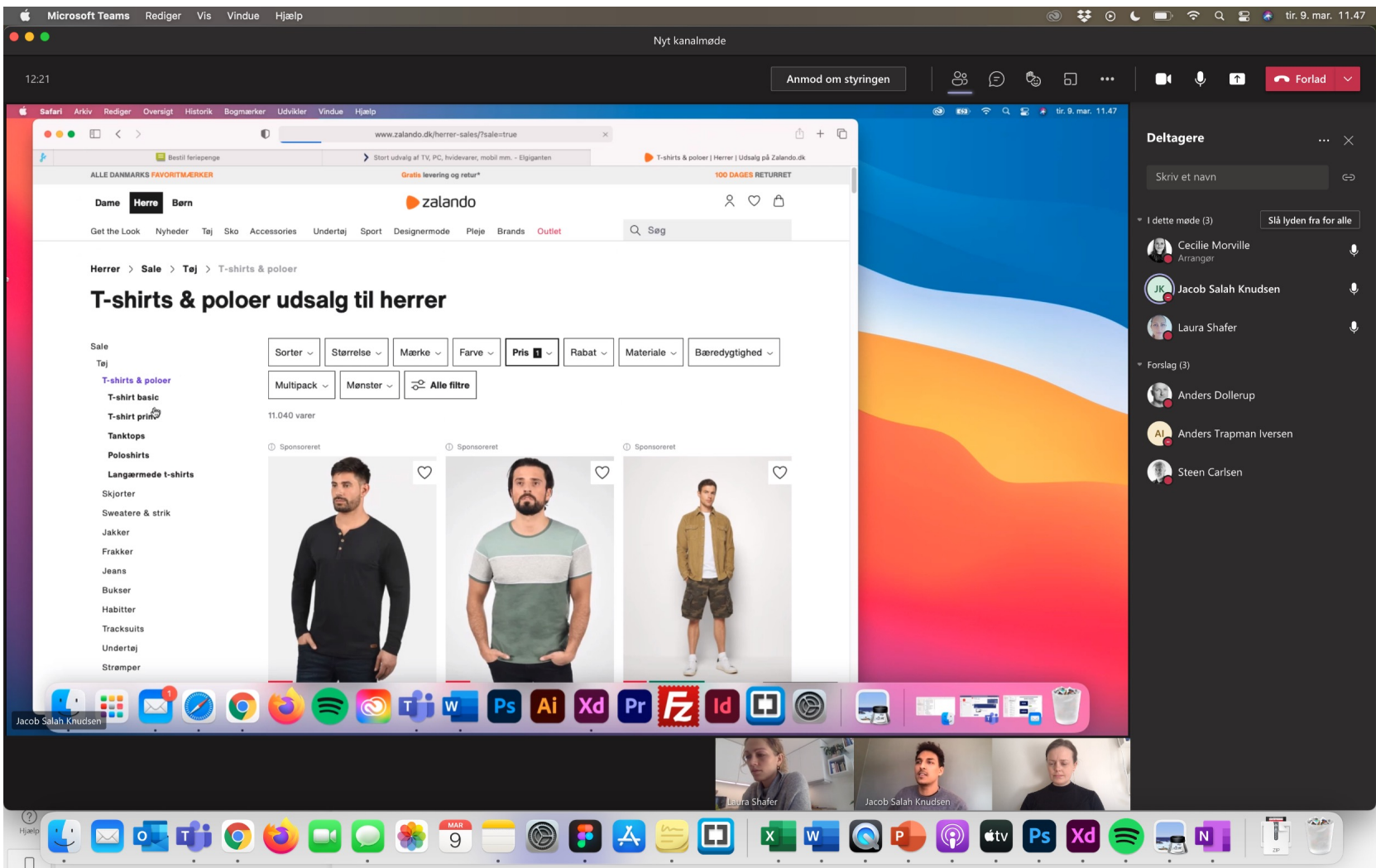
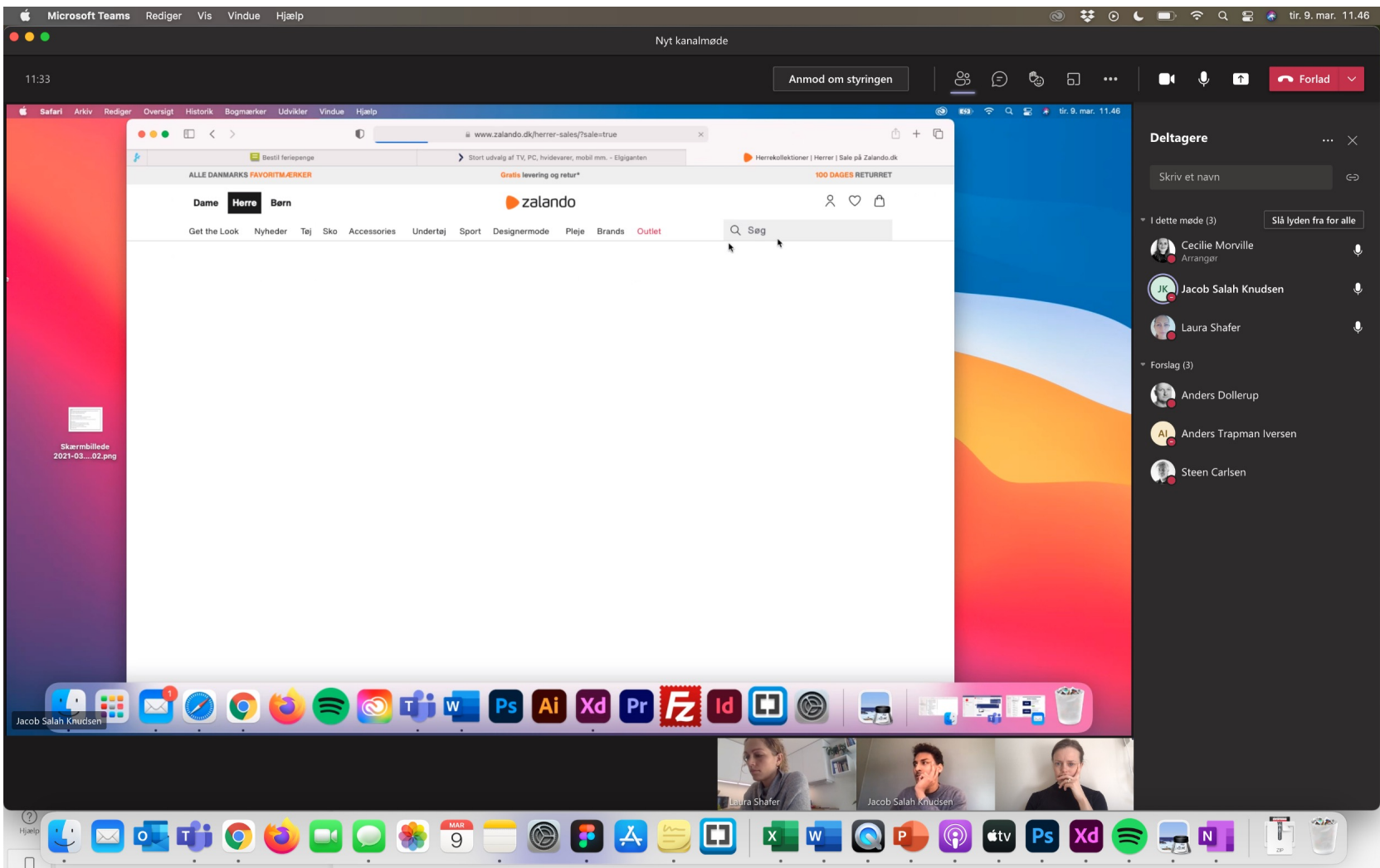
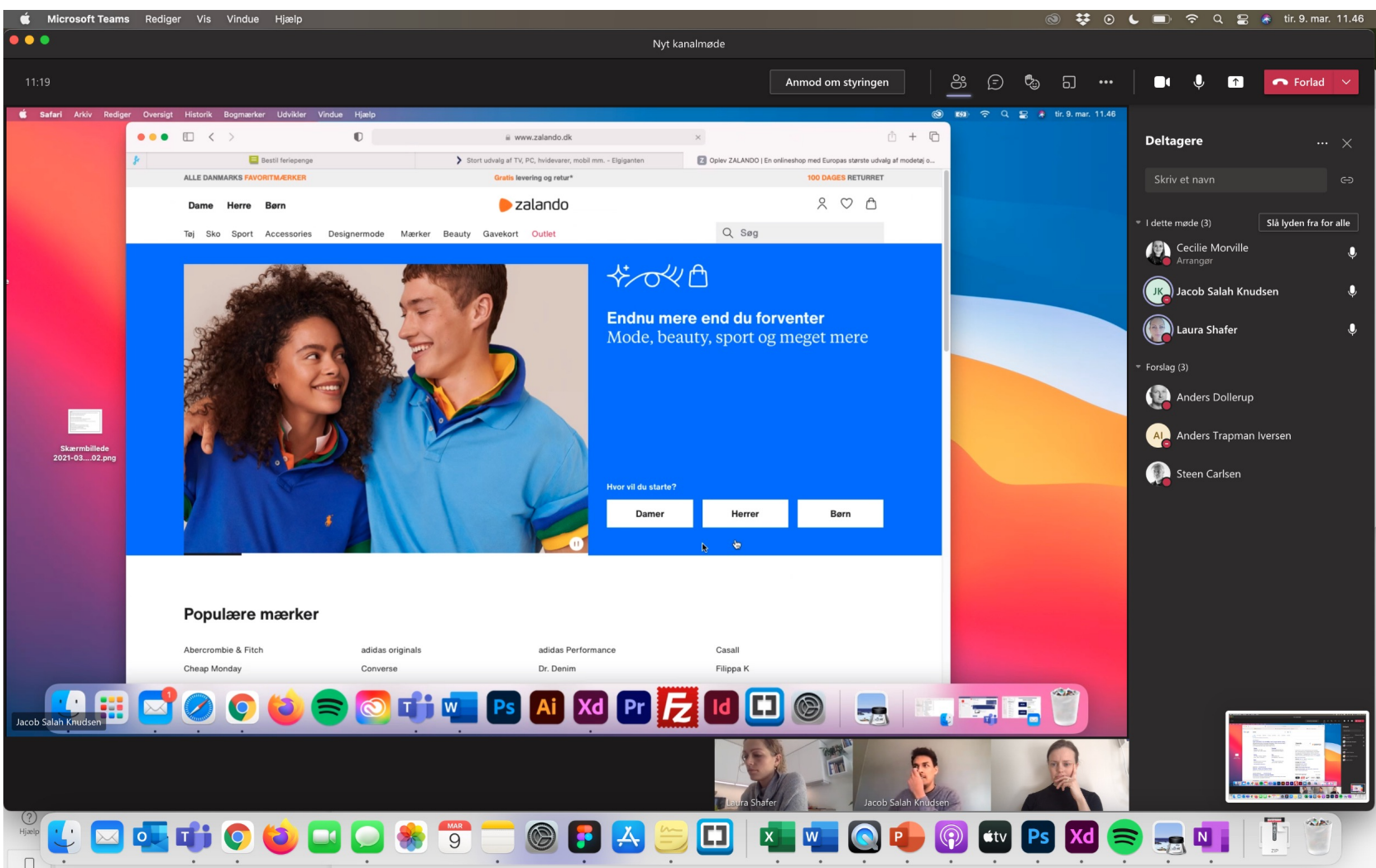
J bruger zoom funktion til at tjekke designet ud

J tilføjer til shoppingkurven

“Fedt at jeg allerede kan se i shopping bag at jeg kan betale med Apple Pay!”

J prøver at undersøge, hvor lang tid leveringen er, men kan ikke finde det.

J ender med at ville købe t-shirten.



# Indsigter

- 1. J går efter brands, han kender
- 2. Kategorierne passer ikke med, hvad han søger efter
- 3. Søjte efter høj kvalitet, til en så billig pris som mulig (value for money)
- 4. Frustration førte til, at han hoppede videre til en anden webshop
- 5. Zoomfunktion på detailpage blev brugt til at bekræfte valget
- 6. Der manglede informationer om levering
- 7. Information on ApplePay virkede godt for hans køb
- 8. I Sales brugte han flere filtre, for at sikre at han fandt de rette størrelser
- 9. Stien glemte hans tidligere klik - da han røg til Sales gik den over på dametøj
- 10. Han var ret hurtig på menusen til at se, hvad han kunne lide