

Användarintervju - UX JSU21

Problem: Under pandemin så har IKEA haft problem med att de inte kan släppa in tillräckligt många kunder i varuhuset. Varje dag samlas köer utanför IKEA och kunderna börjar bli frustrerade över att de måste vänta i kön i flera timmar. Nu måste IKEA hitta en snabb digital lösning som gör att kunderna beställer varorna och sedan hämtar dem utanför IKEA istället för att gå in till varuhuset. Men IT-teamet på IKEA vet inte hur de ska visa upp alternativet på sin hemsida och för att göra det så tydligt som möjligt. Nu har du som UX-designer på IKEA fått uppgiften att intervjua deras kunder för att se om du kan ta reda på hur möjligheten för leverans utanför IKEA ska utformas digitalt.

Att göra

1. Hitta en person som du kan intervjua. Det ska vara en person som du aldrig träffat förut. Ett tips är att fråga om en väns sambo, förälder eller kompis kan ställa upp. Gärna någon som är så olik dig demografiskt som möjligt. Ålder, kön, var de bor, intressen, etc. Du kan bjuda på en kaffe i utbyte
2. Förklara för personen varför du gör intervjun, bestäm tid, datum, plats och förklara att det bara kommer ta 30min
3. Bestäm vilka intervjufrågor du ska ställa (inkludera följdfrågor om du har svårt att få svar). 3-5 frågor
4. Följ intervjustrukturen vi pratat om idag samt sliden "att tänka på"
5. Transkribera intervjun och ladda upp den (frågor + svar i textformat) på ithsdistans **senast den 26 november kl. 23:59**

(Allt jag säger i bold, svar i vanligt)

Frågor:

1. Berätta lite om dig själv

Ja, jag heter Anne-Marie. Är 63 år snart och har slutat jobba sedan några månader tillbaka och har ett väldigt skönt liv. Gör det jag känner för. Sen bor jag i Kungälv.

2. Var brukar du köpa dina möbler?

Oftas, de senaste möblerna har vi köpt på mio möbler tror jag

- Varför har du köpt just där?

För de har haft de som vi tycker är fint.

- Hur upplever din upplevelse på MIO?

Ja, jag vet inte hur jag upplever det. okej.

- Planerade du ditt inköp, på vilket sätt?

Jag brukar planera mina inköp långt innan och så brukar jag berätta det för Janne sen så ska han ha på sig några månader innan det blir något.

- Brukar du handla på några andra ställen?

Ja, Ikea har vi handlat på. Svenska hem.

3. Hur gör du ditt inköp?

Fysiskt.

- Varför på det sättet?

Jag vill gärna kunna känna och se hur det ser ut i verkligheten.

- Vad skulle få dig att göra ditt inköp på ett annat sätt

Möbler vill jag se, skulle inte vara något som får mig att göra det på ett annat sätt. Hade kunnat beställa det på nätet efteråt men jag vill kunna se det innan och provsitta eller vad man gör innan jag beställer det.

4. Om du skulle välja att köpa på nätet, vad ser du för fördelar med det?

Att man får det hemlevererat, men det tror jag de gör på Mio möbler också. Man beställer hem det i butiken.

- **Vad skulle vara viktigt för dig när du handlar på nätet, snabb leverans, pris, slippa trängsel, handla när du vill?**

Att det är bekvämt. Samt att det ska slippa trängseln.

5. Hur hade du velat att en digital plattform vara gjort för en möbelbutik?

- **Vad ska vara första man ser, möbler, kundservice, leveransval?**

Att man ska se dem möblerna de har tydligt.