

# Interview research

Tomine Ødegård

## Hvad er interview research?

Ved at genenføre et interview samler man inn kvalitativ data. Det finnes tre hovedformer for interviews: styret, ikke-styret og etnografisk (et interview der inkluderer observation af personen i dere daglige miljø).

Et godt interview indeholder “hvad, hvordan og hvorfor”. Disse nøkkelord giver et resultat med en beskrivelse af handlingen , en beskrivelse af forløbet og en forklaring og forståelse på brugerens adferd.

Aktiv lytning er key - udtryk at du lytter, pauser er godt og giver rom for uddybning og eftertanke. At give rom for å uddybe er en del af aktiv lytning - “fortæl mig mer”, “kan du uddybe”, “hvad tænker du om det”.

## Interview guide

Introspørsmål som fx alder, ivssituasjon, studerende, arbejder?

Hvordan har du fått de t-shirts, som du nå har i dit klesskab?

Når kjøpte du sist klær online?

Hvor handlet du?

Hvordan opplevde du handelen?

Hvorfor kjøpte du din siste t-shirt/overdel, hvad var din motivation/årsak?

Hva gjorde at det var nettop denne t-skjorten/overdelen du endte med å kjøpe?

Hva gjorde at det var nettop denne websiten du handlet fra?

Hvilke betalingsmåte går du som regel for?

Hva setter du pris på i en webshop når du skal handle klær?

Er det noe som automatisk gjør at du ikke har lyst til å gjennomføre en handel på en website?

## Transkribition - 3 af de vigtiste minuttene

Mig = grå

Interviewobjekt = blå

Hvis du tenker på klesskapet ditt, hvodan har fu fått alle t-skjortene, eller overdelene, som finnes der?

- Det vil jeg påstå er halvparten spontankjøp før man har planer, i en fysisk butikk. Og resten er nok netthandel.

Når var sist du kjøpte noe på nettet?

- Jeg var på posten og hentet en pakke i går, så det var jo for under en uke siden da.

Og hvilken nettside handlet du på, og mottok en pakke fra?

- Det var på NA-KD.

Hvordan opplevde du handelen på NA-KD?

- Det går jo ekstremt fort å bare klikke seg inn og hente. De har en rask, enkel og ryddig hjemmeside, og enkel levering. Null stress joggedress.

Hva var grunnen til at du kjøpte det du kjøpte?

- Hehe, grunnen var at jeg fikk tilleggs lån fra Lånekassen i Norge, fra studiene i Norge. Jeg bestemte meg for at nå skulle jeg kjøpe ting som jeg virkelig trengte, siden jeg nettop hadde ryddet i klesskapet og solgt unna ting som ikke lenger passet eller ting jeg ikke ville ha lenger. Så da ar det egentlig bare å kjøpe ting jeg trengte - og endte da med 4 bukser og en topp.

Hvis vi går ut i fra den toppen da. Hva var grunnen til at du kjøpte nettop den, ovenfor en annen?

- Jeg hadde allerede kjøpt 4 ganske så ulike underdeler, så da følte jeg at jeg trengte en basic topp som jeg visste jeg kunne bruke til alt jeg hadde kjøpt. Så den var vel litt spontan kanskje, men når jeg allerede hadde bestemt meg for de 4 underdelene var det viktig for meg å være sikker på at jeg kunne ha hvertfall en overdel som ville passe til alle sammen.

Hvad var det som gjorde at det var NA-KD du handlet fra?

- Ehm... Det var nok fordi jeg fikk 20% rabatt fra de på epost før jeg skulle handle. Jeg visste allerede at det er en onliebutikk som har mye fint, og da kunne jeg like gjerne spare litt penger når jeg skulle handle.

Men hvis du ellers skal handle på nettet, hvordan går du frem? Hvordan finner en website du skal handle fra?

- Det er ofte at du har en viss idé om ett plagg du ønsker deg, eller som du har planlagt at du skal handle. Også ruller ballen litt videre når du først er der inne. Så det er egentlig ut i fra ett bestemt plagg jeg skal handle, også utvider handlekurven seg ut i fra der.

Okay, så du går inn på websites du allerede har kjennskap til?

- Ja, som er regel

Når du skal handle klær online, er det noe spesielt som er viktig for deg, er det noe du setter pris på, for at kjøpet skal gjennomføres på den spesifikke siden?

- Det er helt klart viktig for meg at en webside er ryddig! Også er det alltid et pluss hvis de har anmeldelser av plaggene, for det er alltid vanskelig å vite hva som kan passe deg og din kropp ut i fra modellene eller bare bilder. Så anmeldelser og litt forklaringer på hvordan størrelsene, fargene eller passformen faktisk er i virkeligheten. Men ja, også at det er ryddig - at du klarer å se tydelig hva du egentlig kjøper.

Med ryddig, hva mener du da?

- Cleane bakgrunner uten at der sker alt for meget rundt, og at du enkelt kan finne det du ser etter, og ulike kategorier. Egentlig bare oversiktlig og enkelt.

Hvor mye tid bruker du som regel på en website før du finner det du skal ha, eller før du sier deg fornøyd og betaler for varene i handlekurven?

- Det å finne ting jeg allerde var på utkikk etter, før jeg gikk inn på siden, det går som regel veldig fort. Men det å sitte å titte ekstra og scrolle bruker jeg alltid litt tid på, for det er veldig fort gjort når du først er inne på en side eller butikk med så mye forskjellig utvalg.

Er det noe du ofte gjør? Titter og scroller litt ekstra utover det du kom for å kjøpe?

- Ja, det vil jeg påstå skjer hver gang.

## Hvordan utførte jeg undersøgelsen?

Jeg utførte undersøgelsen på FaceTime på min MacBook Air, med en pige jeg kender fra Norge, og dokumenterte det med lyd opdagelse fra min mobil.

## Hvad fant jeg ud af?

Brugerens adfærd når det gjelder online shopping er en kombination af spontanitet og planlægning. Burgeren går aktivt ind på en kend website for at finde én bestemt ting, men bruger tid på at se om der kan være andre ting af interesse. Motivationen var hovedsakelig styrt af behov.

## Mine vigtigste viden

1. Brugerens gikk som regel alltid inn på websites hun allerede hadde et kenskab til.

2. Brugerens hadde motaget en epost fra onlinebutikken med rabatter hun kunne bruke.

3. “Fargekombinasjoner på websiten er viktig, om det ser esthetical pleasing ut virker det som produktene er av bedre kvalitet”

4. “Om kvaliteten på siden er dårlig, og den virker åpenbart shady handler jeg som regel ikke der.”

5. Brugerens valgte den enkleste betalingsmetoden, som i hennes tilfelle var gjennom Klarna - som sender en faktura gjennom en app.