

# Enkätfrågor:

Undersökning av olika webbtjänster  
Inriktning E-handel och kommunikation

## Personliga uppgifter

1. Ålder

- 19

20 – 39

40 – 59

60 –

2. Kön

Kvinna

Man

3. Läser du svartskrift?

Ja

Nej

4. Är du synskadad sedan barndomen eller har du blivit synskadad som vuxen?

Barndom

Vuxen

## Dator

5. Har du dator och Internet hemma?

Ja

Nej

6. Har du tillgång till dator och Internet på ditt arbete?

Ja

Nej

[\(Om du har svarat Nej på fråga 5 och 6 gå vidare till fråga 10.\)](#)

7. Har du något hjälpmedel för att kunna använda din dator?

Skärmläsare/talsyntes

Skärmläsare/Punktdisplay

Förstoringsprogram

Annat

8. Hur mycket använder du Internet?

I stort sett varje dag

Minst en gång per vecka

Minst en gång per månad

Mindre än en gång per månad

9. Utbildning

a. Har du fått någon utbildning i ditt hjälpmedel?

Ja

Nej

b. Om ja, var omfattningen av utbildningen tillräcklig?

Ja

Nej

Motivera gärna:

c. Om nej, skulle du vilja ha mer utbildning och i så fall i vad?

## Ingen dator

10. Varför har du inte tillgång till någon dator /Internet?

Har inte råd

Får inte något hjälpmedel

Tror inte jag kan

Har inget behov

Vill inte

Annat

## Banktjänster

11. Vilken bank använder du?

Nordea

Swedbank

SE Banken

Handelsbanken

Ikano Banken

Skandia Banken

Annan bank, vilken?

12. Hur betalar du dina räkningar?

Internetbanken

Telefonbanken

Girerar med blanketter som skickas med post

Använder Nordeas tjänst "Servicekonto" för personer som kan punktskrift.

Går in på kontor

Annat, beskriv:

13. Hjälp?

a. Tar du hjälp med att betala räkningar?

Ja

Nej

b. Vem hjälper dig?

Assistent

Anhörig

Annan

14. Vad påverkar dig?

- a. Har tidsåtgången för att betala en räkning påverkat ditt val av betalningssätt?

Ja

Nej

Motivera:

- b. Har du valt det sättet på grund av priset?

Ja

Nej

Motivera:

- c. Har du valt det sättet för att du vill ha personlig kontakt?

Ja

Nej

Motivera:

- d. Annat vad?

(Bra bemötande, kontoret är nära hemmet, egna lösningar som passar mig)

[Om du inte har dator hoppa vidare till fråga 17](#)

15. Om du använder Internet, men **inte** Internetbanken.  
Varför vill du **inte** använda Internetbanken?

Jag vill inte betala räkningar på webben, det känns otryggt

Jag kan inte betala räkningar eftersom inloggningen är för svår för mig (ex inloggningsdosor går inte att använda, säkerhetsystem i form av programvara i datorn, e-legitimation med kortläsare).

Jag tycker att det är svårt att använda tjänsten på bankens webbsida

Jag vill ha personlig kontakt för att betala räkningar

Jag tycker att det tar för lång tid att betala räkningar

Annat, vad?

16. Om du använder Internetbank – vilken är den viktigaste fördelen framför alternativa betalningssätt?

Det är enklare

Det tar kortare tid

Det ger mig bättre kontroll

Det är säkrare.

Annat, vad?

17. Skulle du vilja betala dina räkningar på ett annat sätt?

Ja

Nej

Om ja, vad är det som hindrar dig?

## Resor

18. Åker du på nöjesresor någon gång? ([om nej hoppa till postorder](#))

Ja

Nej

19. Vilka resebolag brukar du använda dig av?

SJ

SAS

Fritidsresor

Ving

Apollo

Annat, vilket?

20. Hur köper du biljetter?

Beställer på Internet

Beställer med automatisk telefontjänst

Ringer och beställer med personlig betjäning

Använder resebyrå

Köper på stationen

Annat

21. Hjälp?

a. Tar du hjälp för att utföra tjänsten?

Ja

Nej

b. Vem hjälper dig?

Assistent

Anhörig

Annan

22. Varför har du valt ditt sätt att beställa/köpa resor?

a. Har tidsåtgången för att beställa en resa påverkat ditt val av beställningssätt?

Ja

Nej

Motivera:

b. Har du valt det sättet på grund av priset?

Ja

Nej

Motivera:

c. Har du valt det sättet för att du vill ha personlig kontakt?

Ja

Nej

Motivera:

d. Annat, vad?

(Bra bemötande, kontoret är nära hemmet, egna lösningar som passar mig)

[Om du inte har dator hoppa vidare till fråga 25](#)

23. Om du använder Internet, men **inte** bokar biljetter via Internet.  
Varför vill du **inte** boka biljetter via Internet?

Jag vill inte boka/köpa via Internet, det känns otryggt.

Jag klarar inte att beställa biljetter på webbplatsen

Jag klarar inte av betalningsmomentet på webbplatsen

Jag vill gärna ha personlig kontakt för att vara säker på att beställningen blir rätt

Jag tycker det tar för lång tid att beställa via webbplatsen.

Annat vad?

24. Om du använder webbsidan för att boka/beställa biljetter.  
Vilken är den viktigaste fördelen framför alternativa betalningssätt?

Det är enklare

Det tar kortare tid

Det är lätt att ha kontroll över mina biljettköp

Det är lätt att betala biljetterna

Det är lätt att jämföra olika bolags biljettpriser

Annat, vad?

25. Skulle du vilja köpa/beställa biljetter på ett annat sätt?

Ja

Nej

Om ja, vad är det som hindrar dig?

## Postorder

26. Beställer du varor med postorder någon gång? ([om nej hoppa till evenemang](#))

Ja

Nej

27. Vilket/Vilka företag brukar du beställa från?

Ginza

ClasOhlson

Jula

Ellos

H&M

IKEA

Annat/andra, vilket?

28. Vilket sätt använder du för att göra din beställning?

Webbsidan

Telefon – automatisk tjänst

Telefon – personlig betjäning

Post

Fax

Annat

29. Hjälp

a. Tar du hjälp för att utföra beställningen?

Ja

Nej

b. Vem hjälper dig?

Assistent

Anhörig

Annan

30. Hur hittar du varorna som du vill beställa?

Ur en katalog

Företagets webbplats

Annat, vilket?

31. Varför har du valt det sättet att beställa varor på postorder?

a. Har tidsåtgången för att beställa varor påverkat ditt val av beställningssätt?

Ja

Nej

Motivera:

b. Har du valt det sättet på grund av priset?

Ja

Nej

Motivera:

c. Har du valt det sättet för att du vill ha personlig kontakt?

Ja

Nej

Motivera:

d. Annat, vad?

[Om du inte har dator hoppa vidare till fråga 34](#)

32. Om du använder Internet, men **inte** handlar med postorder på webben.  
Varför vill du **inte** använda Internet för att beställa varor?

Jag vill inte beställa via Internet, det känns otryggt.

Jag klarar inte att hitta varorna på nätet

Jag klarar inte av betalningsmomentet på webben

Jag vill gärna ha personlig kontakt för att vara säker på att beställningen blir rätt

Jag tycker det tar för lång tid att beställa via webbplatsen.

Annat vad?

33. Om du använder webbsidan för att beställa varor.

Vilken är den viktigaste fördelen framför alternativa betalningssätt?

Det är det sätt som jag klarar av bäst

Det är lätt att leta efter varor

Det är lätt att jämföra priser

Det är lätt att ha kontroll över sina beställningar

Det är lätt att betala varorna

Annat, vad?

34. Skulle du vilja beställa dina varor på ett annat sätt?

Ja

Nej

b. Om ja, vad är det som hindrar dig?

## Evenemang

35. Brukar du besöka någon typ av evenemang?

Biograf

Konserter

Teater

Sportevenemang

Annat

36. Hur köper du biljetter till evenemang?

Via webben

På plats

Beställer via telefon – automatisk telefontjänst

Beställer via telefon – personlig betjäning

Annat, vilket?

37. Hjälp?

a. Tar du hjälp för att utföra köpet av biljetter?

Ja

Nej

b. Vem hjälper dig?

Assistent

Anhörig

Annan

38. Varför har du valt det sättet att beställa/köpa biljetter?

- a. Har tiden för hur lång tid det tar att utföra en beställning någon betydelse för hur du utför beställning/köp?

Ja

Nej

Motivera:

- b. Är det priset som motiverar dig?

Ja

Nej

Motivera:

39. Har du valt det sättet för att du vill ha personlig kontakt?

Ja

Nej

Motivera:

- a. Annat, vad?

[Om du inte har dator hoppa vidare till fråga 42](#)

40. Om du använder Internet, men **inte** bokar biljetter via Internet.  
Varför vill du **inte** boka biljetter via Internet?

Jag vill inte boka/köpa via Internet, det känns otryggt.

Jag klarar inte att beställa biljetter på webbplatsen

Jag klarar inte av betalningsmomentet på webbplatsen

Jag vill gärna ha personlig kontakt för att vara säker på att beställningen blir rätt

Jag tycker det tar för lång tid att beställa via webbplatsen.

Annat vad?

41. Om du använder webbsidan för att boka/beställa biljetter.

a. Vilken/vilka webbplatser använder du för att beställa/boka evenemangsbiljetter?

[www.BiljettNu.se](http://www.BiljettNu.se)

[www.biljettshop.se](http://www.biljettshop.se)

[www.sportbiljetter.se](http://www.sportbiljetter.se)

[www.ticnet.se](http://www.ticnet.se)

[www.sf.se](http://www.sf.se)

Andra vilka:

- b. Vilken är den viktigaste fördelen framför alternativa sätt att boka/beställa biljetter?

Det är enklare

Det tar kortare tid

Det är lätt att ha kontroll över mina biljettköp

Det är lätt att jämföra olika bolags biljettpriser

Det är lätt att betala biljetterna

Annat, vad?

42. Skulle du vilja beställa/köpa biljetter på ett annat sätt?

Ja

Nej

- a. Om ja, vad är det som hindrar dig?

## Uppföljning

Vi kommer att välja ut några personer för att ställa några fler frågor till.

Får vi kontakta dig igen för att göra en djupare intervju om det skulle behövas?

Ja

Nej

Om ja, anteckna

Namn:

Telefonnummer: