

**NO2021-103332 :
Forbrukerrådet
Utenforskap i forbrukermarkedene Del 1
[Version]
Researcher: Line Bakstad**

PDL's/Bakgrunns spørsmål

Omni:

Køn: (sample)

Alder: (sample)

Geografi: (sample)

Utdannelse: (PDL: profile_education)

Husstandensinntekt: (PDL: household_income)

Family Life Cycle: (PDL's: Children module: family_status, children_in_household, childages/gender +
occupation)

Urbanisering: (PDL: urban)

Sivilstatus: (PDL: profile_marital)

Sosiale medier: (PDL: social_media)

SSC: Please fill in reporting tags from the questionnaire header: Client = Forbrukerrådet, Topic = Utenforskap i forbrukermarkedene, Points = 100, LOI = 12-14

#Scripting instructions: Text page

Denne undersøkelsen er gjennomført på vegne av Forbrukerrådet, og skal kartlegge forbrukernes tilgang til å kjøpe (bestille og betale for) varer og tjenester i forbrukermarkedene.

#Base: Alle

#Scripting instructions: single dynamic grid

[q1] Hvilket forhold har du til de følgende hjelpemidlene for å bestille og betale for varer eller tjenester?

-[q1_1] PC/Nettbrett med internetttilgang

-[q1_2] Smarttelefon

-[q1_3] Apper på smarttelefon (f.eks. Vy.no, Coopay, booking.no, etc)

-[q1_4] BankID

-[q1_5] Vipps

-[q1_6] QR-kodeleser

-[q1_7] Debetkort (betalingskort hvor betalinger og kontantuttak trekkes direkte fra en konto)

-[q1_8] Kredittkort (betalingskort om ikke er koblet til en konto, men gir tilgang til en sum du kan låne)

<5> Har og bruker regelmessig

<4> Har, men bruker sjelden

<3> Har, men bruker ikke

<2> Kjenner til, man har ikke

<1> Kjenner ikke til

#Base: if 2-3 in q1_2 or q1_3; Kjenner til/har, men bruker ikke smarttelefon eller apper på smarttelefon

#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open

[q2a] Hva er grunnen til at du ikke bruker smarttelefon eller apper på smarttelefon?

Flere svar mulig

<1> Det er ikke nettilgang der jeg bor og handler *#hide (if 0)*

<2> Har ikke råd

<3> Vil ikke bli sporet

<4> Får ikke av banken *#hide (if 0)*

<5> Er ikke interessert

<6> Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer

<7> Redd for å gjøre feil

<8> Jeg forstår ikke hvordan de brukes

<9> Foretrekker kontanter *#hide (if 0)*

<10> Annet, vennligst skriv inn:

#Base: if 2-3 in q1_4; Kjenner til/har, men bruker ikke BankID

#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open

[q2b] Hva er grunnen til at du ikke bruker BankID?

Flere svar mulig

<1> Det er ikke nettilgang der jeg bor og/eller handler

<2> Har ikke råd *#hide (if 0)*

- <3> Vil ikke bli sporet
- <4> Får ikke av banken
- <5> Er ikke interessert
- <6> Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7> Redd for å gjøre feil
- <8> Jeg forstår ikke hvordan de brukes
- <9> Foretrekker kontanter
- <10> Annet, vennligst skriv inn:

#Base: if 2-3 in q1_5; Kjenner til/har, men bruker ikke Vipps

#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open

[q2c] Hva er grunnen til at du ikke bruker Vipps?

Flere svar mulig

- <1> Det er ikke nettilgang der jeg bor og/eller handler
- <2> Har ikke råd *#hide (if 0)*
- <3> Vil ikke bli sporet
- <4> Får ikke av banken
- <5> Er ikke interessert
- <6> Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7> Redd for å gjøre feil
- <8> Jeg forstår ikke hvordan de brukes
- <9> Foretrekker kontanter
- <10> Annet, vennligst skriv inn:

#Base: if 2-3 in q1_6; Kjenner til/har, men bruker ikke QR-kodeleser

#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open

[q2d] Hva er grunnen til at du ikke bruker QR-kodeleser?

Flere svar mulig

- <1> Det er ikke nettilgang der jeg bor og/eller handler
- <2> Har ikke råd
- <3> Vil ikke bli sporet
- <4> Får ikke av banken *#hide (if 0)*
- <5> Er ikke interessert
- <6> Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7> Redd for å gjøre feil
- <8> Jeg forstår ikke hvordan de brukes
- <9> Foretrekker kontanter *#hide (if 0)*
- <10> Annet, vennligst skriv inn:

#Base: if 2-3 in q1_7; Kjenner til/har, men bruker ikke debetkort

#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open

[q2e] Hva er grunnen til at du ikke bruker debetkort?

Flere svar mulig

- <1> Det er ikke nettilgang der jeg bor og/eller handler
- <2> Har ikke råd *#hide (if 0)*
- <3> Vil ikke bli sporet
- <4> Får ikke av banken

- <5>Er ikke interessert
- <6>Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7>Redd for å gjøre feil
- <8>Jeg forstår ikke hvordan de brukes
- <9>Foretrekker kontanter
- <10>Annet, vennligst skriv inn:

*#Base: if 2-3 in q1_8; Kjenner til/har, men bruker ikke kredittkort
#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open*

[q2f] Hva er grunnen til at du ikke bruker kredittkort?

Flere svar mulig

- <1>Det er ikke nettilgang der jeg bor og/eller handler
- <2>Har ikke råd *#hide (if 0)*
- <3>Vil ikke bli sporet
- <4>Får ikke av banken
- <5>Er ikke interessert
- <6>Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7>Redd for å gjøre feil
- <8>Jeg forstår ikke hvordan de brukes
- <9>Foretrekker kontanter
- <10>Annet, vennligst skriv inn:

*#Base: if 6 in q2a – q2f (has any); Benytter ikke pga funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
#Scripting instructions: multiple, 7=single, spd tag=health*

[q3] Hvilke funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer har du som gjør det vanskelig for deg å bruke ett eller flere bestillings- og betalingsmidler?

Flere svar mulig

- <1>Synshemming
- <2>Bevegelseshemming
- <3>Hørselshemming
- <4>Utviklingshemming
- <5>Psykososial funksjonsnedsettelse
- <6>Andre funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7>Ønsker ikke svare

#Base: Alle

#Scripting instructions: Single dynamic Grid

[q4] Hvilke av de følgende varer og tjenester bestiller og betaler du vanligvis for selv uten problemer, og hvilke opplever du som vanskelig å få bestilt/betalt?

Her ber vi deg tenke på all mulig handel du foretar deg, enten det er handel i fysisk butikk eller det er handel på internett. Om du har hatt noen problemer av noe slag, ber vi deg markere for dette i svaralternativene.

-[q4_1] Dagligvarer (f.eks. mat, drikke, hygieneprodukter)

-[q4_2] Alkohol og tobakk

- [q4_3] Klær og sko
- [q4_4] Husleie/fellesutgifter
- [q4_5] Håndverkertjenester
- [q4_6] Vann, avløp og renovasjon
- [q4_7] Strøm og energi
- [q4_8] Møbler og interiør (f.eks. sofa, lamper, tekstiler)
- [q4_9] Husholdningsapparater og elektronikk (f.eks. hvitevarer, mobil, TV)
- [q4_10] Reparasjon av husholdningsapparater og elektronikk
- [q4_11] Kjøkkenutstyr, glass, dekketøy
- [q4_12] Verktøy og utstyr til hus og hage
- [q4_13] Rengjøringstjenester
- [q4_14] Medisiner, helseartikler (apotek)
- [q4_15] Helsetjenester (f.eks. lege, fysioterapeut, tannlege)
- [q4_16] Kjøp av bil og motor (f.eks. båt, motorsykel, campingvogn)
- [q4_17] Verkstedtjenester
- [q4_18] Drivstoff (f.eks. bensin, diesel, strøm)
- [q4_19] Transporttjenester (f.eks. tog, buss, taxi, parkering)
- [q4_20] Posttjenester
- [q4_21] Abonnement på mobil/TV/bredbånd
- [q4_22] Sport- og fritidsutstyr (f.eks. sykkel, skitstyr, friluft)
- [q4_23] Kultur og underholdning (f.eks. kino, konsert, sport, treningssenter, strømmetjenester)
- [q4_24] Aviser, bøker og skrivemateriell (på papir)
- [q4_25] Fly- og feriereiser, pakketurer
- [q4_26] Barnehage, barnepass, AKS/SFO
- [q4_27] Utdanning
- [q4_28] Restauranttjenester (inkludert bar, kafeer, mat «på farten» etc.)
- [q4_29] Hotelltjenester (overnatting)
- [q4_30] Personlig pleie (f.eks. spa, hårpleie, skjønnhetspleie)
- [q4_31] Sosiale omsorgstjenester (f.eks. omsorgsbolig, eldresenter)
- [q4_32] Forsikring
- [q4_33] Banktjenester (f.eks. lån og nettbank, investering)
- [q4_34] Offentlige tjenester fra for eksempel NAV, Skatteetaten, politi (f.eks. pass), helsemyndigheter (f.eks. koronasertifikat), vedtak fra kommunale myndigheter m.m.

- <1> Bestiller og/eller betaler vanligvis problemfritt
- <2> Har hatt betydelige problemer med å bestille og/eller betale det siste året
- <3> Får ikke bestilt og/eller betalt
- <4> Kjøper ikke denne varen/tjenesten

*#Base: 2-3 in q4_1 – q4_34 (has_any); Har hatt problemer med å anskaffe en eller flere varer/tjenester
#Scripting instructions: multiple, 11=open, 12=single*

[q5] I hvilke situasjoner har du opplevd problemer med å bestille eller betale for varer eller tjenester?

Flere svar mulig

- <1> I nettbutikk/nettsted
- <2> I nettbank
- <3> På offentlig nettsted
- <4> I butikk/kiosk
- <5> På åpne markeder, gårdsutsalg, loppemarkeder eller liknende

- <6> På restauranter, cafeer
- <7> På kollektivtransport
- <8> På ladestasjon/bensinstasjon
- <9> På konserter/kulturarrangementer
- <10> Fra en privatperson
- <11> Annet, vennligst skriv inn:
- <12> Vet ikke

#Base: 2-3 in q4_1 – q4_34; Har hatt problemer med å anskaffe en eller flere varer/tjenester

#Scripting instructions: multiple, 10=open, 11=single

[q6] Hvem hjelper deg vanligvis når du ikke får kjøpt/bestilt varer og tjenester?

Flere svar mulig

- <1> Partner/ektefelle
- <2> Barn
- <3> Barnebarn
- <4> Naboer/venner
- <5> Søsken
- <6> Foreldre/foresatte
- <7> Besteforeldre
- <8> Benytter assistanse (BPA, assistent, hjemmetjeneste etc.)
- <9> Verge
- <10> Andre, vennligst skriv inn:
- <11> Får ikke hjelp

#Base: 2-3 in q4_1 – q4_34; Har hatt problemer med å anskaffe en eller flere varer/tjenester

#Scripting instructions: single

[q7] Hvor problematisk er det for deg du ikke har fått bestilt og betalt for varer eller tjenester?

- <1> 1 - Ikke problematisk i det hele tatt
- <2> 2
- <3> 3
- <4> 4
- <5> 5 - Svært problematisk
- <6> Vet ikke

#Base: Alle

#Scripting instructions: open (rows = 2 cols = 60 maxlength=3000), not required

[q8] Har du noen kommentarer rundt denne problemstillingen som du vil utdype, eller som du føler ikke er fanget opp, kan du skrive dem her:

#Pårørende

#Base: Alle

#Scripting instructions: Multiple, 10=open, 11-12=single

X:\Clients-NO\Forbrukerrådet\2021\NO2021-103332 Utenforskap i forbrukermarkedene\Report\old\NO2021-103332 Spørreskjemaer Forbrukerrådet - Del 1 og Del 2.docx

[q9] Noen har av ulike årsaker behov for hjelp til bestilling eller betaling av varer og tjenester.

Har du noen i nær familie eller omgangskrets som du jevnlig hjelper med å bestille eller betale for varer og tjenester?

Flere svar mulig

- <1> Mor
- <2> Far
- <3> Søsken
- <4> Bestefar
- <5> Bestemor
- <6> Barn
- <7> Barnebarn
- <8> Ektefelle
- <9> Naboer/Venner
- <10> Andre, vennligst skriv inn:
- <11> Nei
- <12> Ønsker ikke å svare

#Base: if 1-9 in q9; Hjelper en eller flere personer

#Scripting instructions: text page

Hvis du hjelper flere personer i din familie eller omgangskrets med å bestille/betale for varer og tjenester, vil vi at du i de følgende spørsmålene tenker på det den personen du har mest med å gjøre (dvs. hjelper oftest/mest).

#Base: if 1-9 in q9; Hjelper en eller flere personer

#Scripting instructions: single dynamic grid

[q10] Hvilket forhold har vedkommende til de følgende hjelpemidlene for å bestille og betale for varer eller tjenester?

- [q10_1] PC/nettbrett med internettilgang
- [q10_2] Smarttelefon
- [q10_3] Apper på smarttelefon
- [q10_4] BankID
- [q10_5] Vipps
- [q10_6] QR-kodeleser
- [q10_7] Debetkort
- [q10_8] Kredittkort

- <5> Har og bruker regelmessig
- <4> Har, men bruker sjelden
- <3> Har, men bruker ikke
- <2> Kjenner til, man har ikke
- <1> Kjenner ikke til
- <6> Vet ikke

*#Base: if 2-3 in q10_1; Kjenner til/har, men bruker ikke PC/Internett
#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open, 11=single*

[q11a] Hva er grunnen til at vedkommende ikke bruker PC/nettbrett med internetttilgang?

Flere svar mulig

- <1> Det er ikke bredbåndstilgang der han/hun bor og/eller handler
- <2> Har ikke råd
- <3> Vil ikke bli sporet
- <4> Får ikke av banken
- <5> Er ikke interessert
- <6> Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7> Redd for å gjøre feil
- <8> Han/hun forstår ikke hvordan de brukes
- <9> Foretrekker kontanter *#hide (if 0)*
- <10> Annet, vennligst skriv inn:
- <11> Vet ikke

*#Base: if 2-3 in q10_2 or q10_3; Kjenner til/har, men bruker ikke smarttelefon og/eller apper
#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open, 11=single*

[q11b] Hva er grunnen til at vedkommende ikke bruker smarttelefon eller apper på smarttelefon?

Flere svar mulig

- <1> Det er ikke bredbåndstilgang der han/hun bor og/eller handler
- <2> Har ikke råd
- <3> Vil ikke bli sporet
- <4> Får ikke av banken *#hide (if 0)*
- <5> Er ikke interessert
- <6> Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7> Redd for å gjøre feil
- <8> Han/hun forstår ikke hvordan de brukes
- <9> Foretrekker kontanter *#hide (if 0)*
- <10> Annet, vennligst skriv inn:
- <11> Vet ikke

*#Base: if 2-3 in q10_4; Kjenner til/har, men bruker ikke BankID
#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open, 11=single*

[q11c] Hva er grunnen til at vedkommende ikke bruker BankID?

Flere svar mulig

- <1> Det er ikke bredbåndstilgang der han/hun bor og/eller handler
- <2> Har ikke råd *#hide (if 0)*
- <3> Vil ikke bli sporet
- <4> Får ikke av banken
- <5> Er ikke interessert
- <6> Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7> Redd for å gjøre feil
- <8> Han/hun forstår ikke hvordan de brukes
- <9> Foretrekker kontanter
- <10> Annet, vennligst skriv inn:
- <11> Vet ikke

#Base: if 2-3 in q10_5; Kjenner til/har, men bruker ikke Vipps

#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open, 11=single

[q11d] Hva er grunnen til at vedkommende ikke bruker Vipps?

Flere svar mulig

- <1> Det er ikke bredbåndstilgang der han/hun bor og/eller handler
- <2> Har ikke råd *#hide (if 0)*
- <3> Vil ikke bli sporet
- <4> Får ikke av banken
- <5> Er ikke interessert
- <6> Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7> Redd for å gjøre feil
- <8> Han/hun forstår ikke hvordan de brukes
- <9> Foretrekker kontanter
- <10> Annet, vennligst skriv inn:
- <11> Vet ikke

#Base: if 2-3 in q10_6; Kjenner til/har, men bruker ikke QR-kodeleser

#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open, 11=single

[q11e] Hva er grunnen til at vedkommende ikke bruker QR-kodeleser?

Flere svar mulig

- <1> Det er ikke bredbåndstilgang der han/hun bor og/eller handler
- <2> Har ikke råd
- <3> Vil ikke bli sporet
- <4> Får ikke av banken *#hide (if 0)*
- <5> Er ikke interessert
- <6> Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7> Redd for å gjøre feil
- <8> Han/hun forstår ikke hvordan de brukes
- <9> Foretrekker kontanter *#hide (if 0)*
- <10> Annet, vennligst skriv inn:
- <11> Vet ikke

#Base: if 2-3 in q10_7; Kjenner til/har, men bruker ikke debetkort

#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open, 11=single

[q11f] Hva er grunnen til at vedkommende ikke bruker debetkort?

Flere svar mulig

- <1> Det er ikke bredbåndstilgang der han/hun bor og/eller handler *#hide (if 0)*
- <2> Har ikke råd
- <3> Vil ikke bli sporet
- <4> Får ikke av banken
- <5> Er ikke interessert
- <6> Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7> Redd for å gjøre feil
- <8> Han/hun forstår ikke hvordan de brukes
- <9> Foretrekker kontanter
- <10> Annet, vennligst skriv inn:

X:\Clients-NO\Forbrukerrådet\2021\NO2021-103332 Utenforskap i

forbrukermarkedene\Report\old\NO2021-103332 Spørreskjemaer Forbrukerrådet - Del 1 og Del 2.docx

<11>Vet ikke

*#Base: if 2-3 in q10_8; Kjenner til/har, men bruker ikke kredittkort
#Scripting instructions: Multiple, randomize 1-9, 10=open, 11=single*

[q11g] Hva er grunnen til at vedkommende ikke bruker kredittkort?

Flere svar mulig

- <1> Det er ikke bredbåndstilgang der han/hun bor og/eller handler *#hide (if 0)*
- <2> Har ikke råd
- <3> Vil ikke bli sporet
- <4> Får ikke av banken
- <5> Er ikke interessert
- <6> Har funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7> Redd for å gjøre feil
- <8> Han/hun forstår ikke hvordan de brukes
- <9> Foretrekker kontanter
- <10> Annet, vennligst skriv inn:
- <11> Vet ikke

*#Base: if 6 in Q11a or q11b or q11c; Benytter ikke pga funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
#Scripting instructions: multiple, 7=single*

[q12] Hvilke funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer har vedkommende som gjør det vanskelig for dem å bruke internett, smarttelefon eller BankID?

Flere svar mulig

- <1> Synshemming
- <2> Bevegelseshemming
- <3> Hørselshemming
- <4> Utviklingshemming
- <5> Psykososial funksjonsnedsettelse
- <6> Andre funksjonsnedsettelse/fysiske hindringer
- <7> Vet ikke
- <8> Ønsker ikke å svare

*#Base: if 1-9 in q9; Hjelper en eller flere personer
#Scripting instructions: Single dynamisk Grid*

[q13] Hvilke av de følgende varer og tjenester kan ditt nære familiemedlem bestille/betale selv og hvilke trenger han/hun hjelp til?

Her ber vi deg tenke på all mulig handel han/hun foretar seg, enten det er handel i fysisk butikk eller det er handel på internett. Om han/hun har hatt noen problemer av noe slag, ber vi deg markere for dette i svaralternativene.

- [q13_1] Dagligvarer (f.eks. mat, drikke, hygieneprodukter)
- [q13_2] Alkohol og tobakk
- [q13_3] Klær og sko
- [q13_4] Husleie/fellesutgifter
- [q13_5] Håndverkertjenester

- [q13_6] Vann, avløp og renovasjon
- [q13_7] Strøm og energi
- [q13_8] Møbler og interiør (f.eks. sofa, lamper, tekstiler)
- [q13_9] Husholdningsapparater og elektronikk (f.eks. hvitevarer, mobil, TV)
- [q13_10] Reparasjon av husholdningsapparater og elektronikk
- [q13_11] Kjøkkenutstyr, glass, dekketøy
- [q13_12] Verktøy og utstyr til hus og hage
- [q13_13] Rengjøringstjenester
- [q13_14] Medisiner, helseartikler (apotek)
- [q13_15] Helsetjenester (f.eks. lege, fysioterapeut, tannlege)
- [q13_16] Kjøp av bil og motor (f.eks. båt, motorsykel, campingvogn)
- [q13_17] Verkstedtjenester
- [q13_18] Drivstoff (f.eks. bensin, diesel, strøm)
- [q13_19] Transporttjenester (f.eks. tog, buss, taxi, parkering)
- [q13_20] Posttjenester
- [q13_21] Abonnement på mobil/TV/bredbånd
- [q13_22] Sport- og fritidsutstyr (f.eks. sykkel, skiutstyr, friluft)
- [q13_23] Kultur og underholdning (f.eks. kino, konsert, sport, treningssenter, strømmetjenester)
- [q13_24] Aviser, bøker og skrivemateriell (på papir)
- [q13_25] Fly- og feriereiser, pakketurer
- [q13_26] Barnehage, barnepass, AKS/SFO
- [q13_27] Utdanning
- [q13_28] Restauranttjenester (inkludert bar, kafeer, mat «på farten» etc.)
- [q13_29] Hotelltjenester (overnatting)
- [q13_30] Personlig pleie (f.eks. spa, hårpleie, skjønnhetspleie)
- [q13_31] Sosiale omsorgstjenester (f.eks. omsorgsbolig, eldresenter)
- [q13_32] Forsikring
- [q13_33] Banktjenester (f.eks. lån og nettbank, investering)
- [q13_34] Offentlige tjenester fra for eksempel NAV, Skatteetaten, politi (f.eks. pass), helsemyndigheter (f.eks. koronasertifikat), vedtak fra kommunale myndigheter m.m.

- <1> Bestiller og/eller betaler vanligvis problemfritt
- <2> Har hatt betydelige problemer med å bestille og/eller betale det siste året
- <3> Får ikke bestilt og/eller betalt
- <4> Kjøper ikke denne varen/tjenesten
- <5> Vet ikke

*#Base: 2-3 in q13_1 – q13_34 (has_any); Har hatt problemer med å anskaffe en eller flere varer/tjenester
#Scripting instructions: multiple, 11=open, 12=single*

[q14a] I hvilke situasjoner har ditt nære familiemedlem opplevd problemer med å bestille eller betale for varer eller tjenester?

Flere svar mulig

- <1> I nettbutikk/nettsted
- <2> I nettbank
- <3> På offentlig nettsted
- <4> I butikk/kiosk
- <5> På åpne markeder, gårdsutsalg, loppemarkeder eller liknende
- <6> På restauranter, cafeer

- <7>På kollektivtransport
- <8>På ladestasjon/bensinstasjon
- <9>På konserter/kulturarrangementer
- <10>Fra en privatperson
- <11>Annet, vennligst skriv inn:
- <12>Vet ikke

#Base: if 2-3 in q13_1 – q13_34 (has_any); Har hatt problemer med å anskaffe en eller flere varer/tjenester

#Scripting instructions: single

[q14] Hvor problematisk er det for vedkommende at han/hun er forhindret fra å bestille/betale for disse varene?

- <1>1 - Ikke problematisk i det hele tatt
- <2>2
- <3>3
- <4>4
- <5>5 - Svært problematisk
- <6>Vet ikke

#Base: if 1-9 in q9; Hjelper en eller flere personer

#Scripting instructions: open (rows = 2 cols = 60 maxlength=3000), not required

[q15] Har du noen kommentarer rundt denne problemstillingen som du vil utdype, eller som du føler ikke er fanget opp, kan du skrive dem her:

#Base: if 1-9 in q9; Hjelper en eller flere personer

#Scripting instructions: text – show on same page as q16

Som tidligere nevnt, det er Forbrukerrådet som er oppdragsgiver for undersøkelsen. Vi ønsker å snakke indirekte med ditt familiemedlem/person du hjelper om hvordan de opplever problemer med å kjøpe varer og tjenester.

Å snakke indirekte med vedkommende betyr at du stiller spørsmål til vedkommende, enten over telefon eller ved samvær. Dette gjør du ved å svare positivt på spørsmålet under, så sender vi deg en link som du skal benytte til dette formål. Som takk for hjelpen mottar du 100 poeng.

#Base: if 1-9 in q9; Hjelper en eller flere personer

#Scripting instructions: single, must register all respondents that has ticked off for 1, as they should be contacted for new survey

[q16] Ønsker du å være med i del 2 av undersøkelsen?

- <1>Ja
- <2>Nei

#Base: if 1 in q16

#Scripting instructions: text

Takk for at du ønsker å være med i del 2 av undersøkelsen.

Du vil om kort tid motta en ny e-post med lenke til en undersøkelse som du skal fylle ut sammen med den personen du nettopp har svart på vegne av.

**NO2021-103332 :
Forbrukerrådet
Utenforskap i forbrukermarkedene Del 2
[Version]
Researcher: Line Bakstad**

PDL's/Bakgrunns spørsmål

Kjønn: (sample)

Alder: (sample)

Geografi: (sample)

SSC: Please fill in reporting tags from the questionnaire header: Client = Forbrukerrådet, Topic = Utenforskap i forbrukermarkedene, del 2, Points = 100, LOI = 10

#intro text (replace standard intro text) if q_sample == 1 (for internal panelists)

Du svarte nylig på en undersøkelse på vegne av Forbrukerrådet som handlet om forbrukeres tilgang til å kjøpe varer og tjenester.

I denne undersøkelsen oppga du at du har noen i nær familie eller omgangskrets som du jevnlig hjelper med å bestille eller betale for varer og tjenester. Du takket ja til å delta i del 2 av undersøkelsen, hvor vi ønsker å snakke indirekte med ditt familiemedlem/personen du hjelper.

Å snakke indirekte med vedkommende betyr at du stiller spørsmål til vedkommende, enten over telefon, videosamtale eller ved samvær.

Undersøkelsen vil ta ca. 10 minutter å svare på. Som takk for hjelpen mottar du 100 poeng.

Du kan trykke deg videre i undersøkelsen når du og personen du hjelper er klare til å svare på spørsmålene. Om du ikke har denne personen ved siden av deg eller på telefonen nå, kan du lukke undersøkelsen og trykke deg inn på linken igjen når dere begge er klare.

#intro text if q_sample == 2 (for Cint panelists)

Du svarte nylig på en undersøkelse på vegne av Forbrukerrådet som handlet om forbrukeres tilgang til å kjøpe varer og tjenester.

I denne undersøkelsen oppga du at du har noen i nær familie eller omgangskrets som du jevnlig hjelper med å bestille eller betale for varer og tjenester. Du takket ja til å delta i del 2 av undersøkelsen, hvor vi ønsker å snakke indirekte med ditt familiemedlem/personen du hjelper.

Å snakke indirekte med vedkommende betyr at du stiller spørsmål til vedkommende, enten over telefon, videosamtale eller ved samvær.

Undersøkelsen vil ta ca. 10 minutter å svare på.

Du kan trykke deg videre i undersøkelsen når du og personen du hjelper er klare til å svare på spørsmålene. Om du ikke har denne personen ved siden av deg eller på telefonen nå, kan du lukke undersøkelsen og trykke deg inn på linken igjen når dere begge er klare.

#Base: All

#Scripting instructions: single, 2=screenout

[sc1] Det er svært viktig at vi får svar fra personen du hjelper i denne delen av undersøkelsen. Har du vedkommende ved siden av deg, på videosamtale eller telefon?

<1>Ja

<2>Nei (undersøkelsen avsluttes)

#text page

Forsøk å svare så utdypende som mulig og skriv ned alt personen du hjelper har å si om hvert tema vi stiller spørsmål om.

Disse svarene er svært viktige i Forbrukerrådets arbeid med å kartlegge hvilke problemer forbrukere opplever når de skal kjøpe eller bestille varer og tjenester.

Base: All

Scripting instructions: open (rows = 2 cols = 60 maxlength=3000)

[q1] Hvilket forhold har du til BankID?

Har du f.eks. skrive om du har mottatt BankID av banken, om du bruker du det eller ikke, om du bruker kodebrikke, app eller BankID på mobil, hvordan det er å bruke det, hvorfor du eventuelt ikke bruker det osv. Skriv ned alt du kommer på.

Base: All

Scripting instructions: open (rows = 2 cols = 60 maxlength=3000)

[q2] Hvilket forhold har du til Vipps?

Her kan du f.eks. skrive om du har lastet ned Vipps eller ikke, hvordan appen er å bruke, hvorfor du eventuelt ikke bruker den osv. Skriv ned alt du kommer på.

Base: All

Scripting instructions: open (rows = 2 cols = 60 maxlength=3000)

[q3] Hvilket forhold har du til QR-koder?

Her kan du f.eks. skrive om du har lastet ned QR-kodeleser eller ikke, hvordan appen er å bruke, hvorfor du eventuelt ikke bruker den osv. Skriv ned alt du kommer på.

Base: All

Scripting instructions: open (rows = 2 cols = 60 maxlength=3000)

[q4] Hvilket forhold har du til smarttelefoner?

Her kan du f.eks. skrive om du har en smarttelefon, om du bruker den til noe annet enn å ringe med, hvorfor eller hvorfor ikke. Skriv ned alt du kommer på.

Base: All

Scripting instructions: open (rows = 2 cols = 60 maxlength=3000)

[q5] Hvilket forhold har du til apper på smarttelefonen?

Her kan du f.eks. skrive om du kjenner til og bruker apper, eventuelt hvor mange du bruker eller hvorfor du ikke bruker apper osv. Skriv ned alt du kommer på.

Base: All

Scripting instructions: single, 1=open (rows = 2 cols = 60)

[q6] Er det noen varer og tjenester som du ikke har fått kjøpt det siste året?

Her ønsker vi at du tenker på situasjoner hvor du f.eks. ikke fikk til å bruke en nettside eller app, at du ikke fikk tilgang til en betalingsløsning osv.

<3>Ja, vennligst skriv inn:

<4>Nei

Base: if 1 in q6; Har opplevd å ikke få kjøpt varer/tjenester siste året

Scripting instructions: open (rows = 2 cols = 60 maxlength=3000)

[q7] Hva var årsaken til at du ikke fikk kjøpt varene eller tjenestene?

Base: if 1 in q6; Har opplevd å ikke få kjøpt varer/tjenester siste året

Scripting instructions: open (rows = 2 cols = 60 maxlength=3000)

[q8] Ble problemet eller problemene løst, i så fall hvordan?

Her kan du skrive om det ble løst eller ikke, hvordan det eventuelt ble løst, om du fikk hjelp av andre osv. Skriv ned alt du kommer på.

Base: All

Scripting instructions: Multiple randomize 1-9, 10=open, 11=single

[q9] Hva hindrer deg i å bruke digitale bestillings- og betalingsmåter mer?

<5>Mangel på tid

<6>Manglende interesse

<7>Manglende behov

<8>Manglende utdannings- og kurstilbud

<9>Andre gjør det for meg

<10>Manglende hjelp fra andre

<11>Manglende tilgang på digitalt utstyr

<12>Jeg har en funksjonsnedsettelse som hindrer meg

<13>Tror ikke at jeg klarer å lære meg det

<14>Annet, vennligst skriv inn:

<15>Ingen spesielle hinder

Filter; If 8 in q9; Har funksjonsnedsettelse

Scripting instructions: Multiple, 6=open, 7=single

[q10] Har du funksjonsnedsettelser som gjør det vanskelig å bruke digitale bestillings- og betalingsmåter?

<16>Synshemming

<17>Bevegelseshemming

<18>Hørselshemming

X:\Clients-NO\Forbrukerrådet\2021\NO2021-103332 Utenforskap i

forbrukermarkedene\Report\old\NO2021-103332 Spørreskjemaer Forbrukerrådet - Del 1 og Del 2.docx

- <19>Utviklingshemming
- <20>Psykososial funksjonsnedsettelse
- <21>Annen funksjonsnedsettelse, vennligst skriv inn:
- <22>Ønsker ikke å svare

Base: All

Scripting instructions: Single

[q11] Hvordan bor du?

- <23>Bor i institusjon
- <24>Bor utenfor institusjon
- <25>Annet
- <26>Ønsker ikke å svare

Base: All

Scripting instructions: open (rows = 2 cols = 60 maxlength=3000), required=NONE

[q12] Har du noen kommentarer rundt denne problemstillingen som du vil utdype, eller som du føler ikke er fanget opp, kan du skrive dem her: