

## Sammanställning intervjuer:

Alla personer som har blivit intervjuade bor i storstaden Stockholm med en genomsnittlig ålder på 31 år. Majoriteten använder sig av svenska språket i vardagen förutom en person där det primära språket är engelska.

**Ålder:** 20,26,26,26,31,59 (genomsnittliga åldern 31 år)

**primärspråk:** 5 SV, 1 EN

**totalt:** 6 personer

När det kommer till att beställa mat online så föredrar majoriteten att beställa från appen då de använder en smartphone på daglig basis också. Fanns ett fåtal (2) intervjupersoner som använder en stationär dator i sin vardag parallellt med deras smartphone, en av dem anser att trots om han sitter vid sin stationära dator så föredrar han att beställa via appen för att inte behöva pausa det han håller på med vid datorn. Dessutom är appen mycket lättare och smidigare enligt honom även om han inte är upptagen när han är sugen på att beställa något. För den andra intervjupersonen så spelade det ingen roll. Om han i stunden håller på med telefonen så beställer han från appen, vice versa om han sitter vid datorn.

-Men något alla höll med om är att det är lättare och smidigare att beställa via appen.

**Smartphone:** 6 (Android: 3st / Framgår inte: 2 st / Iphone: 1)

**Dator:** 2

### Vad för enhet används vid beställning av mat:

**App:** 6

**Website:** 1

-via telefonen använder jag appen, via datorn, webbsidan. Enda anledningen jag skulle använda telefonen vid datorn är om jag är upptagen med jobb eller annat. Om jag inte är vid datorn beställer jag via telefonen.

- Trots att datorn används dagligen så föredrar personen att beställa från appen för att inte behöva pausa det han håller på med vid datorn.

Majoriteten svarade att de beställer mat hem i form av delivery och att det kan variera om maten beställs i sällskap eller i ensamhet. 2 av de 6 intervjupersoner med en genomsnittlig ålder på 23 år brukar i samband med att en beställning läggs föredra att välja pickup. Detta på grund av att de oftast inte orkar vänta ca 40 minuter på att maten ska levereras, men även för att man kan komma undan leveransavgifter.

Wolt är appen som föredras i denna intervju men för vissa så behöver de pendla mellan Wolt och foodora på grund av att den ena appen inte har alla restauranger i området. Men ibland så varierar valet av apparna på grund av erbjudanden också.

### Beställs mat hem?:

**Ja:** 5

### Vilka företag beställer du från:

**Wolt:** 5

**Foodora:** 2

**Beror på vilken restaurang man är ute efter då utbudet varierar:** 2

**Pickup:** 2 (20 år, 26 år)

**delivery:** 4 (56 år, 31 år, 26 år, 26 år)

### Do you usually order food by yourself or with friends?

- Vänner 5

- Ensam 5

-med familj, sambo, kompisumgänge

När frågan om vad intervjupersonerna hade velat ändra på deras nuvarande "food ordering plattform/app" kom så passade majoriteten att lyfta upp att de hade velat se en förändring på apparnas nuvarande leveranstid. De hade önskat en mer exakt leveranstid. Och för dem som behöver skifta mellan två appar idag på grund av att allt inte fanns så önskade de en app som har ett bredare utbud av valmöjligheter för att slippa byta emellan samt att det även skulle kunna underlätta vid lojalitetsprogram.

Men något alla intervjupersonerna var enade om var att det var lätt att hitta runt och navigera på de apparna som finns idag då nästan alla såg likadana ut vilket underlättade.

**What would you change about your current preferred food ordering platform/app?**

- En app med större utbud så man inte behöver byta från app till app när man i umgänge vill ha olika saker. (2)
- Snabbare leveranstid och mer accurate delivery time. (3)

pass: 1

**How easy or difficult do you find it to navigate through most food delivery platforms?**

**Lätt 6.**

- Alla är likadana och lätt att hitta runt.
- Lättare och smidigare att navigera genom appen
- Lätt och det ska finnas bilder! (2)

**What kinds of food do you order online?**

- Indian
- Thai: 2
- Ramen
- Pizza: 1
- Hamburgare: 2
- Snabbmat: 2
- Sushi

**Många:** mixed

**Preferred payment method:**

Swish: 5

Klarna: 1

Apple Pay: 3

**How do you usually search for restaurants or food options? Is it by grade? price? restaurant? food category?**

- Leveranskostnad, föredrar närmre och vilken sorts mat man är sugen på
- Om foodora: söker efter fri leverans
- Om annars: väljer land/kultur och söker efter det
- Vid nya områden så är det recensionerna som avgör, annars utgår jag från de restauranger jag har koll på. Om jag är sugen på något specifikt kikar jag från mat kategorierna sedan recensionerna.
- Food category
- högst rankade (+4)
- kollar bara på startsidan och scrollar tills jag hittar rätt.

**-matkategori: 4**

**- Recensioner: 3**

**- Leveransavgift och tid: 2**

**- Land och kultur: 1**

**-scrollar: 1**

**- Agerar olika beroende på var man befinner sig såsom att beställa från nya områden där man inte har koll på restaurangerna.**

**Påverkar recensioner valet av restaurang?**

- ja försöker hitta 4+ (**2 st**)
- Lite grann, till viss del, om många säger att det är dåligt väljer man om (**2**)
- A little bit - if stars are low I won't make an order, but otherwise do not pay too much attention (**2**)
- En hel del, utgår oftast från recensioner när jag beställer från restauranger jag inte tidigare har beställt från. Jag personligen läser recensionerna mer än vad jag stirrar på stjärnorna då man enligt mig får en bättre bild på restaurangen. Om jag tvekar mellan två restauranger väljer jag den med bäst recensioner.
- (aldrig brytt mig om stjärnorna)

**-follow-up question: what type of review do you prefer (ratings? text? pictures? why?)**

- Stars - easy to judge and fast to see
- Text ger mer än ratings/stjärnor, mer trovärdigt
- Text & stjärnor. (bara stjärnor är värdelöst utan text)
- total rating, för lat för att läsa vad som skrivs

**What's the most important aspect of a food delivery service to you?**

- Tillräckligt stort utbud, leveranstid, pris
- Accurate time and speed
- Att man får välja HUR maten ska levereras, det vill säga skriva en notis om man vill att de ska knacka, plinga eller sms:a

- live tracking, så man inte är upptagen när maten närmar sig.
- Att jag kan betala direkt på appen utan att behöva komplettera med bankuppgifter eller bankkort. Smidigt ska betalningen vara.

**What would make you more likely to order food online and use the service again?**

- The ease of use of the app, (3x)
- Bra pris, ny kund-erbjudande eller andra erbjudanden (3st)

**How important is it to you to be able to customize your order such as removing or adding ingredients?**

- inte allt för viktigt
- viktigt. (5)
- (Jätteviktigt, samt att man ska kunna beställa igen tidigare order om man redan har ändrat förut så man slipper göra det igen.
- önskar också kunna markera vad som ska ske ifall sakerna inte finns eller inte går att göra)

**How important is it to you to be able to track your delivery? How do you like it to be tracked?**

- Very - I like a visual of the tracking
- Viktigt, Pushnotiser, tidsestimering, detaljerad status (förbereder, tillagas, levereras), ex. avstånd, live tracking.
- Vill se status och ETA, behöver inte se exakt position av maten
- **Jätteviktigt,**  
**på pickup ser jag bara när den är klar.**

**How would you want issues like wrong orders or late deliveries to be handled?**

- Refund for wrong orders on what they didn't give and late deliveries would be nice to get vouchers in compensation
- Liknande blockets "godkänn varan eller reklamera" och skriva vad som saknas/blivit fel
- Digital kundtjänst som inte är automatisk, inte mejl eller ringa, snabbt kunna komma till en representant i någon sorts chatt i appen
- ringa in på en gång,
- livechatt så man kan skriva direkt
- hade önskat fri leveransavgift till nästa beställning om en försening hade skett. Vid fel - återbetalning!**
- Helst ringa eller mejla sedan återbetalning**

**Would you be interested in a loyalty program?**

**Ja: 6**

- Ja, hade avgjort vilken app man använder då **(4)**.

**Något som saknas:**

Hur många beställningar som har gjorts totalt (anser att detta saknas), kan vara viktigt vid lojalitetsprogram så man vet hur många man är uppe i för att nå det.

- Trevligt med bonus, men tycker bra priser är viktigare.

### **What types of promotions draw you to order the most?**

- rabatt %
- Fixed price ex 100kr rabatt
- gratis leveransavgift (3x)
- rabattkoder med erbjudanden (många)
  - se dessa erbjudanden i en egen flik. (2)

-Poängsystem, kan också fungera som rebatt vid reklamering. Lätta att använda, inga irriterande begränsningar på ex plats man kan använda dem.

-Fri leverans, gratis extra grej med köpet ( 2)

### **Extra**

-Kunna söka på resturanger i andra områden, kunna beställa från andra platser ex om man är på väg hem

-Enbart bilder från restaurangen eller inga alls. **(2st)** (Bilder är inte avgörande: Oftast allmänna bilder som inte ens ser ut som maten man får. Har tidigare fått andra saker på beställningen än vad bilden har visat. Ibland visar bilden exempelvis köttfärs men på texten finns inte denna information med. På texten stod det skinka och på pizzan som levererades så var det skinka och inte alls som bilden visar. Bilden -> riktlinje )

Vill se maten! finns det inga bilder så beställer jag inte. **(2st)**