

[SILENTIUM]

E-handeln 2014

[SILENTIUM]

Presentationsupplägg

Fakta om undersökningen

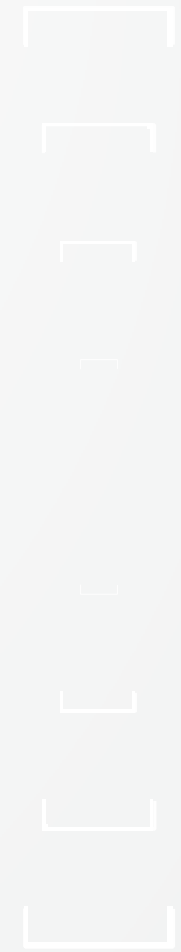
Sammanfattning

Undersökningsresultat



[SILENTIUM]

FAKTA OM UNDERSÖKNINGEN



[SILENTIUM]

Denna undersökning är gjord av Silentium 11/12 – 17/12
2014.

1038 personer i varierande åldrar över hela Sverige har
tillfrågats.

Åldersfördelningen i undersökningen är följande:

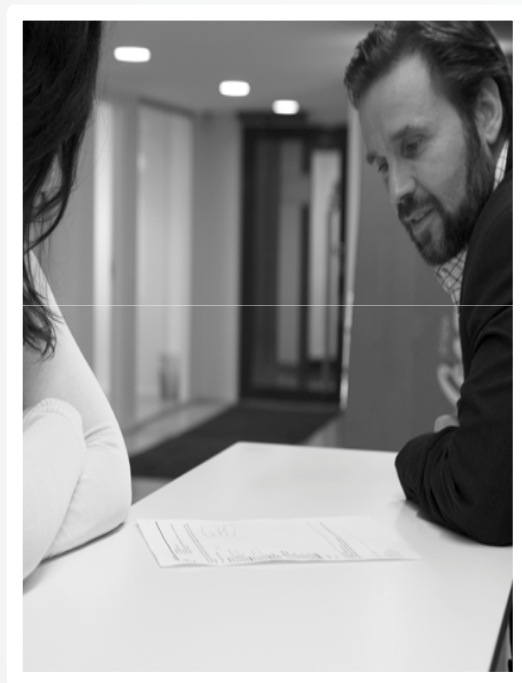
20-29	21 procent
30-39	19 procent
40-55	32 procent
56-70	28 procent

Könsfördelningen i undersökningen är följande:

Kvinnor	49 procent
Män	51 procent

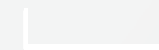
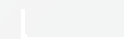
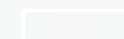
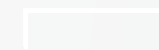


[SILENTIUM]



Frågeställningar

1. Händer det att du använder Internet för att beställa varor och tjänster eller för att skaffa information om varor och tjänster?
2. Vad tycker du överlag om användarvänligheten och enkelheten på de webbsidor där du har beställt varor och tjänster eller skaffat information om varor och tjänster?
3. Vad anser du om väntetiden de gånger du har ringt till en kundtjänst när du har beställt något på Internet?
4. Har det hänt att du har tänkt beställa en produkt eller vara på Internet men att du har ändrat dig/avbrutit köpet för att det har varit för komplicerat eller tagit för lång tid?
5. Vad tycker du överlag om kundservicen på Internet?



[SILENTIUM]

SAMMANFATTNING

[]

[]

[]

[]

[]

[]

[]

[]

[SILENTIUM]

Digitaldicket riskerar att bli djupare

E-handeln slår nya rekord och beräknas år 2014 omsätta 42 miljarder kronor vilket är en ökning på cirka 15 procent jämfört med föregående år. Samtidigt svarar 60 procent av de tillfrågade i en färsk undersökning att de använder internet för att samla information om och beställa varor och tjänster vilket är i nivå med föregående år.

- Detta indikerar att digitaldicket kan vara på väg att bli djupare. De som väl handlar över internet gör det i högre utsträckning än tidigare men just nu verkar det inte vara någon påtaglig tillväxt när det gäller antalet konsumenter som använder nätet för att handla eller skaffa information, säger Johan Talenti, vd på Silentium AB.

En majoritet av de som handlar på internet har ringt till en kundtjänst i samband med köpet och kunderna är mer nöjda med användarvänligheten på webbsidorna än vad de är med väntetiderna till kundtjänsterna. De yngre har i högre utsträckning än de äldre ringt en kundtjänst när de har handlat på nätet och de yngre är också mer nöjda med väntetiderna.

- Att de äldre ringer till kundtjänster i mindre utsträckning än de yngre kan bero på att de ställer högre krav på korta väntetider och att de hellre låter bli än att riskera att hamna i en kö. Även andra undersökningar visar tecken på att äldre har mindre tålamod än yngre när det gäller köer i kundtjänster, fortsätter Johan Talenti.

Mer än hälften av de tillfrågade har någon gång ändrat sig eller avbrutit ett köp på internet för att det har varit för komplicerat eller tagit för lång tid. Avsevärt färre svarar i år att de tycker att kundservice överlag är bra på internet och störst är tillbakagången hos de äldre och hos kvinnorna.

- När produkter och tjänster blir alltmer lika kan det som faller avgörandet var man handlar vara just enkelhet och service. Att så många företag inte prioriterar kundservice högre är en smula märkligt med tanke på hur många kunder som avbryter ett köp för att de tycker att det är för krångligt, avslutar Johan Talenti.

[SILENTIUM]

Händer det att du använder Internet för att beställa varor och tjänster
eller för att skaffa information om varor och tjänster?

60 procent av de tillfrågade använder internet till att både beställa varor och tjänster och skaffa information om varor och tjänster vilket är i nivå med föregående år. 28 procent svarar att de använder internet till att beställa varor och tjänster, även detta är i nivå med föregående år. **Samtidigt är prognosen för E-handeln 2014 42 miljarder kronor vilket kan jämföras med 2013 års siffror då E-handeln uppgick till 37 miljarder vilket motsvarar en tillväxt på 15 procent. Detta indikerar att de som väljer att handla över nätet gör det i högre utsträckning än tidigare.**

Det är inga signifikanta skillnader mellan könen, däremot svarar de yngsta i mindre utsträckning i år att det händer att de använder internet för att antingen beställa varor och tjänster *eller* för att beställa varor och tjänster och skaffa information om varor och tjänster (91 procent 2013 och 82 procent 2014).

[SILENTIUM]

Vad tycker du överlag om användarvänligheten och enkelheten på de webbsidor där du har beställt varor och tjänster eller skaffat information om varor och tjänster?

På en skala mellan 1-4 ligger medelbetyget på 3,10. Det kan jämföras med 3,09 2013, 2,97 2012 och 3,08 2011. Samtidigt svarar 55 procent att det har hänt att de har avbrutit ett köp på internet med anledning av att det har tagit för lång tid eller för att det har varit för komplicerat, vilket är i nivå med föregående år. Kvinnorna är mer positiva till användarvänligheten än vad männen är vilket även var fallet föregående år, trots det är det något fler kvinnor än män som har avbrutit köp för att det har tagit för lång tid eller för att det har varit för komplicerat.

Det är fler i de yngre åldersgrupperna än i de äldre som anser att användarvänligheten och enkelheten är mycket bra. Det är dock fler i den äldsta gruppen än i övriga grupper som svarar att de anser att användarvänligheten och enkelheten är antingen ganska bra eller mycket bra.

[SILENTIUM]

Vad anser du om väntetiden de gånger du har ringt till en kundtjänst när du har beställt något på Internet?

När E-handeln ökar kraftigt ökar samtidigt behovet hos kunderna att få mänsklig service

och stöd vid köp. **Det är endast 37 procent som svarar att de aldrig har ringt till en**

kundtjänst när de har beställt något på internet. På en skala mellan 1-4 ligger medelbetyget på 2,58 när det gäller hur man uppfattar väntetiderna de gånger de tillfrågade har ringt till en kundtjänst vilket är nivå med de senaste tre årens motsvarande undersökningar. **Kunderna är således mer nöjda med användarvänligheten och enkelheten än med väntetiderna på kundtjänst.**

Fler kvinnor än män svarar att de aldrig har ringt till en kundtjänst när de har beställt något på internet och fler äldre än yngre svarar att de aldrig har ringt en kundtjänst. **De yngre som svarar att de har ringt en kundtjänst i högre utsträckning än de äldre har också en mer positiv bild av väntetiderna än vad de äldre har.**

Det finns således vissa tecken på att de äldres uppfattning om långa väntetider kan baseras på fördomar snarare än fakta.

[SILENTIUM]

Har det hänt att du har tänkt beställa en produkt eller vara på Internet men att du har ändrat dig/avbrutit köpet för att det har varit för komplicerat eller tagit för lång tid?

55 procent av de tillfrågade har någon gång ändrat sig eller avbrutit ett köp på internet för att det har varit för komplicerat eller tagit för lång tid vilket i stort sett är i nivå med föregående år.

Kvinnor har i högre utsträckning än männen avbrutit ett köp, 57 procent i jämförelse med männen 52 procent vilket är i nivå med föregående år.

Tålamodet eller acceptansen tycks ha blivit större i den yngsta och i den äldsta gruppen jämfört med föregående år. Betydligt färre i grupperna 20–29 år och 56–70 år svarar i år jämfört med föregående år att de har avbrutit ett köp för att det har varit för komplicerat eller tagit för lång tid.

I gruppen 30-39 år är tålamodet något mindre medan det inte är någon förändring i gruppen 40-55 år.

[SILENTIUM]

Vad tycker du överlag om kundservicen på Internet?

72 procent svarar i år att de anser att kundservicen överlag är ganska eller mycket bra vilket kan jämföras med att 85 procent svarade detsamma föregående år. **Det har skett en tillbakagång hos såväl männen som hos kvinnorna men kvinnornas missnöje har ökat i betydligt högre utsträckning.** Föregående år svarade 88 procent av kvinnorna och 82 procent av männen att de ansåg att kundservicen överlag var tillfredsställande på internet. I år svarar 72 procent av såväl männen som kvinnorna detsamma.

Tillbakagången är störst i de äldsta grupperna när det gäller i vilken utsträckning man upplever kundservicen som tillfredsställande. Exempelvis svarade 90 procent i den äldsta gruppen år 2013 att de ansåg att kundservicen var tillfredsställande vilket kan jämföras med att 72 procent svarade samma sak i år. I den yngsta gruppen var motsvarande siffror år 2013 80 procent och i år 73 procent.

[SILENTIUM]

UNDERSÖKNINGSRESULTAT

[]

[]

[]

[]

[]

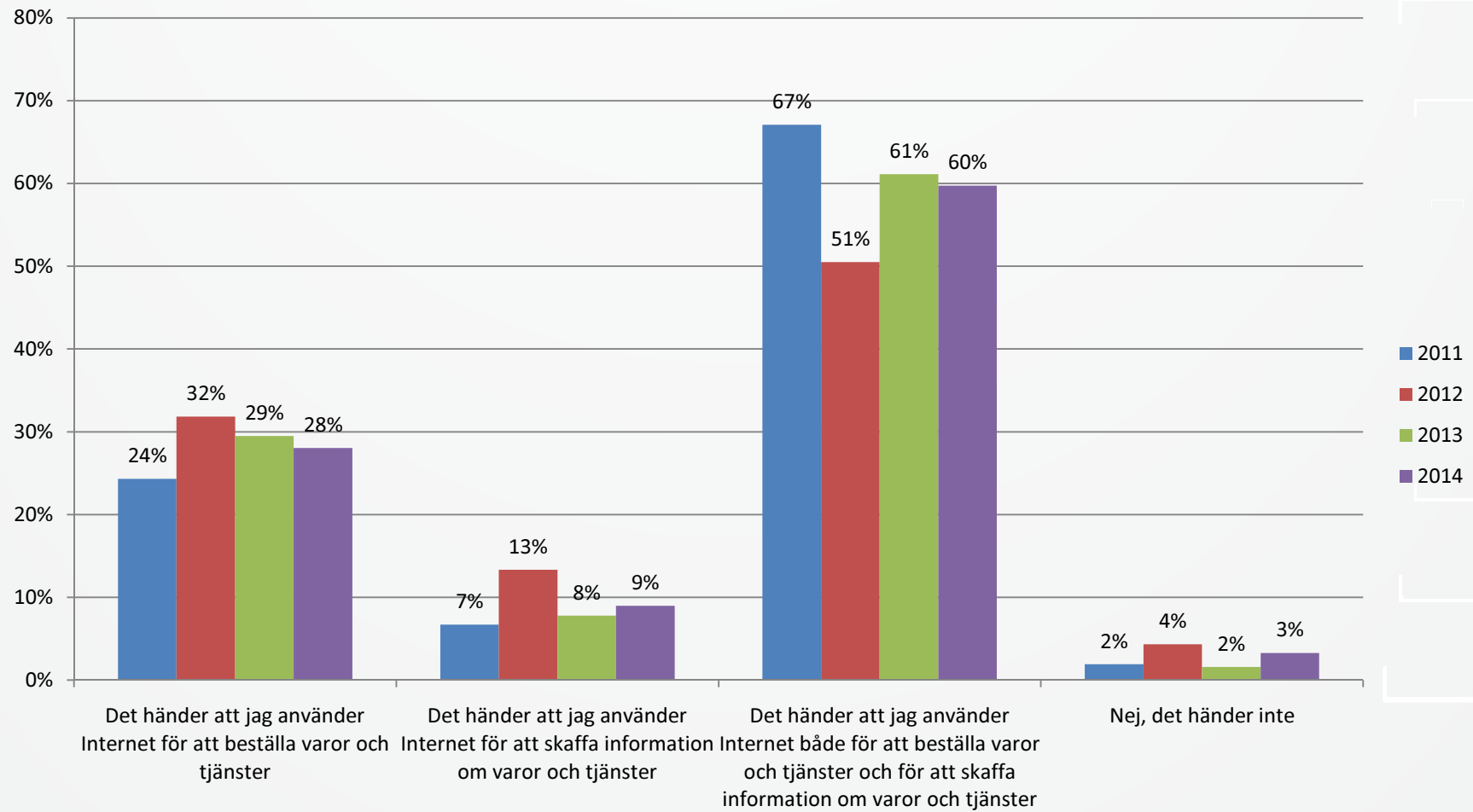
[]

[]

[]

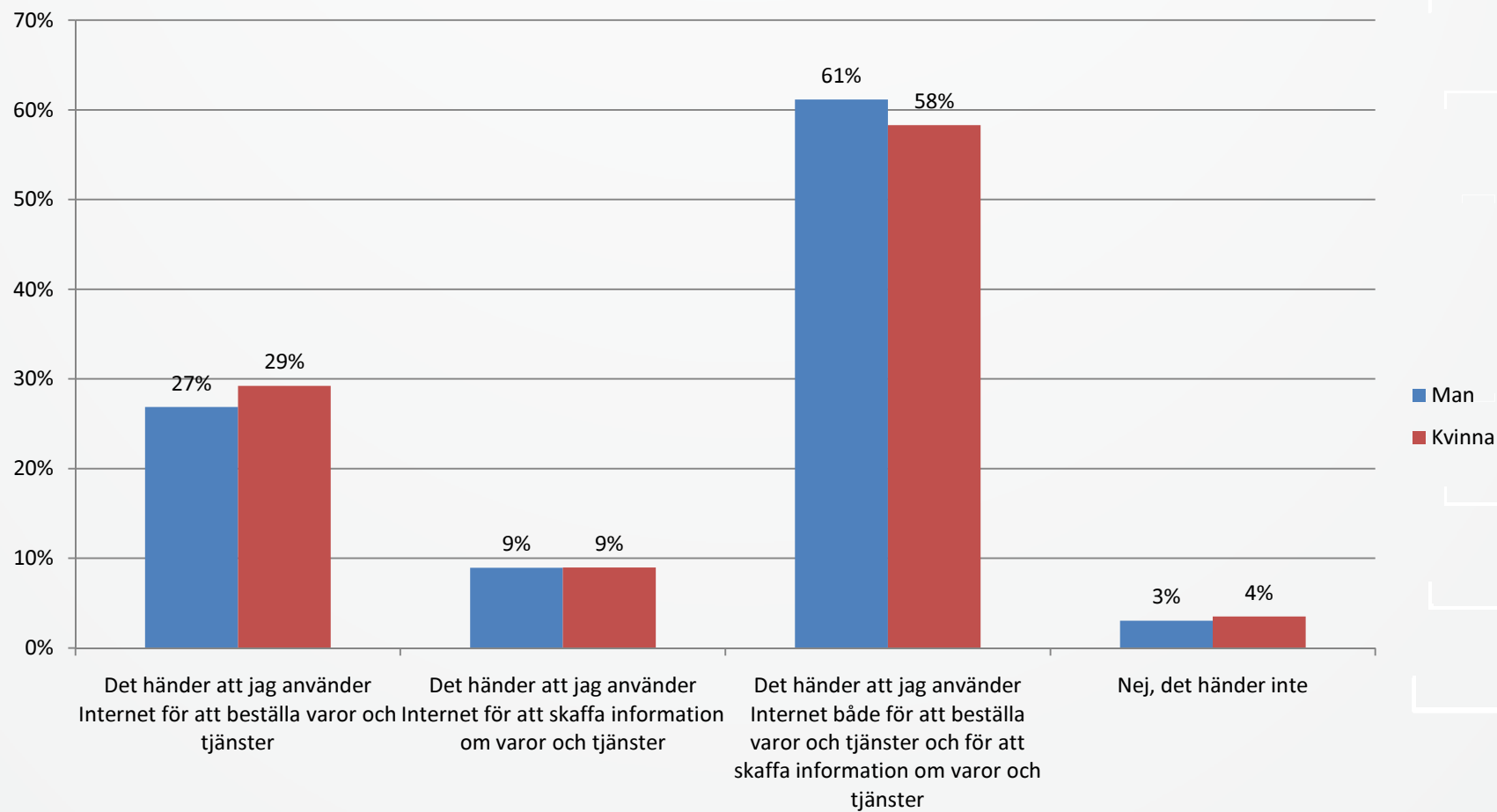
[SILENTIUM]

Händer det att du använder Internet för att
beställa varor och tjänster eller för att skaffa information om varor och tjänster?



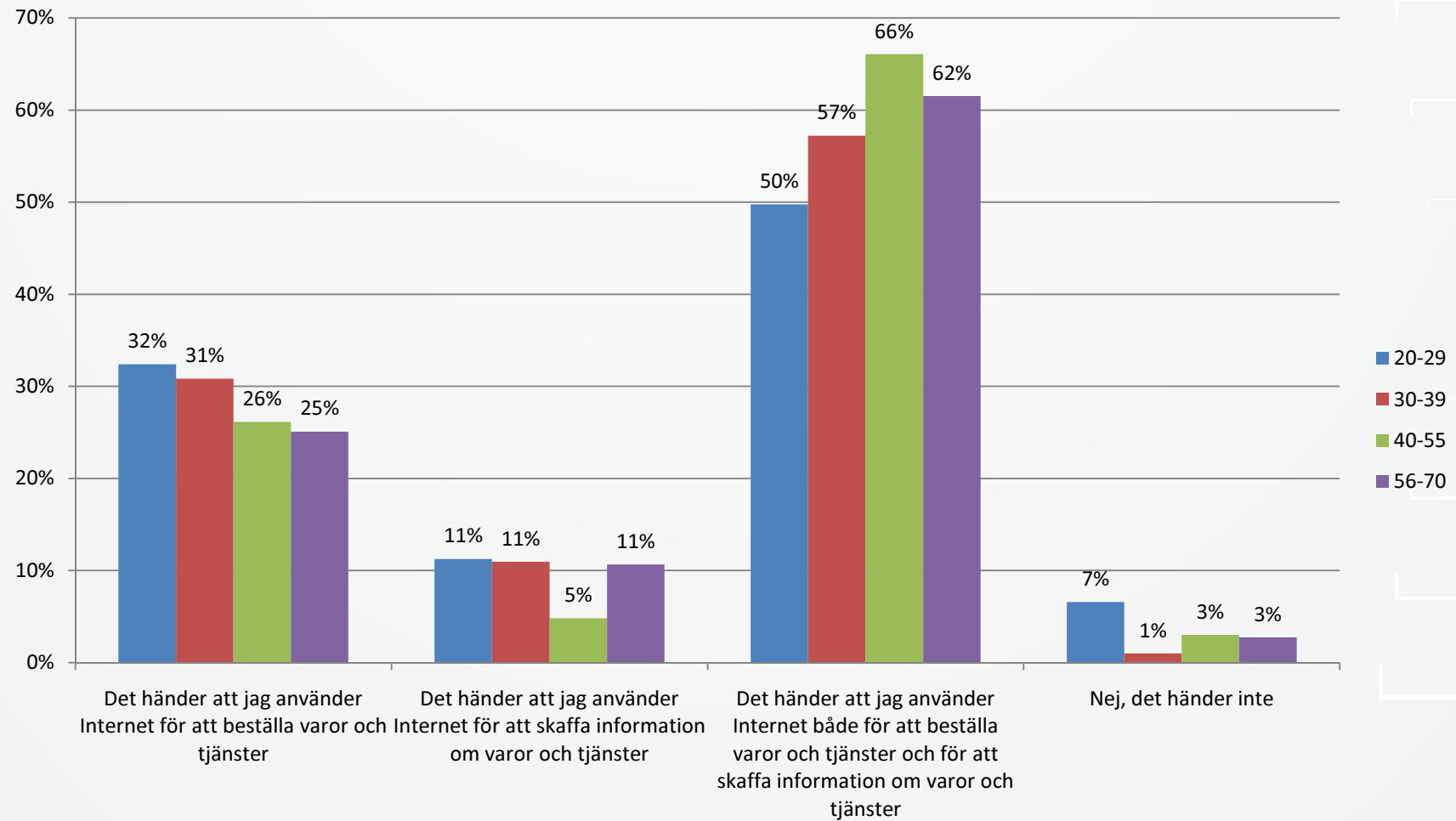
[SILENTIUM]

Händer det att du använder Internet för att beställa varor och tjänster
eller för att skaffa information om varor och tjänster?



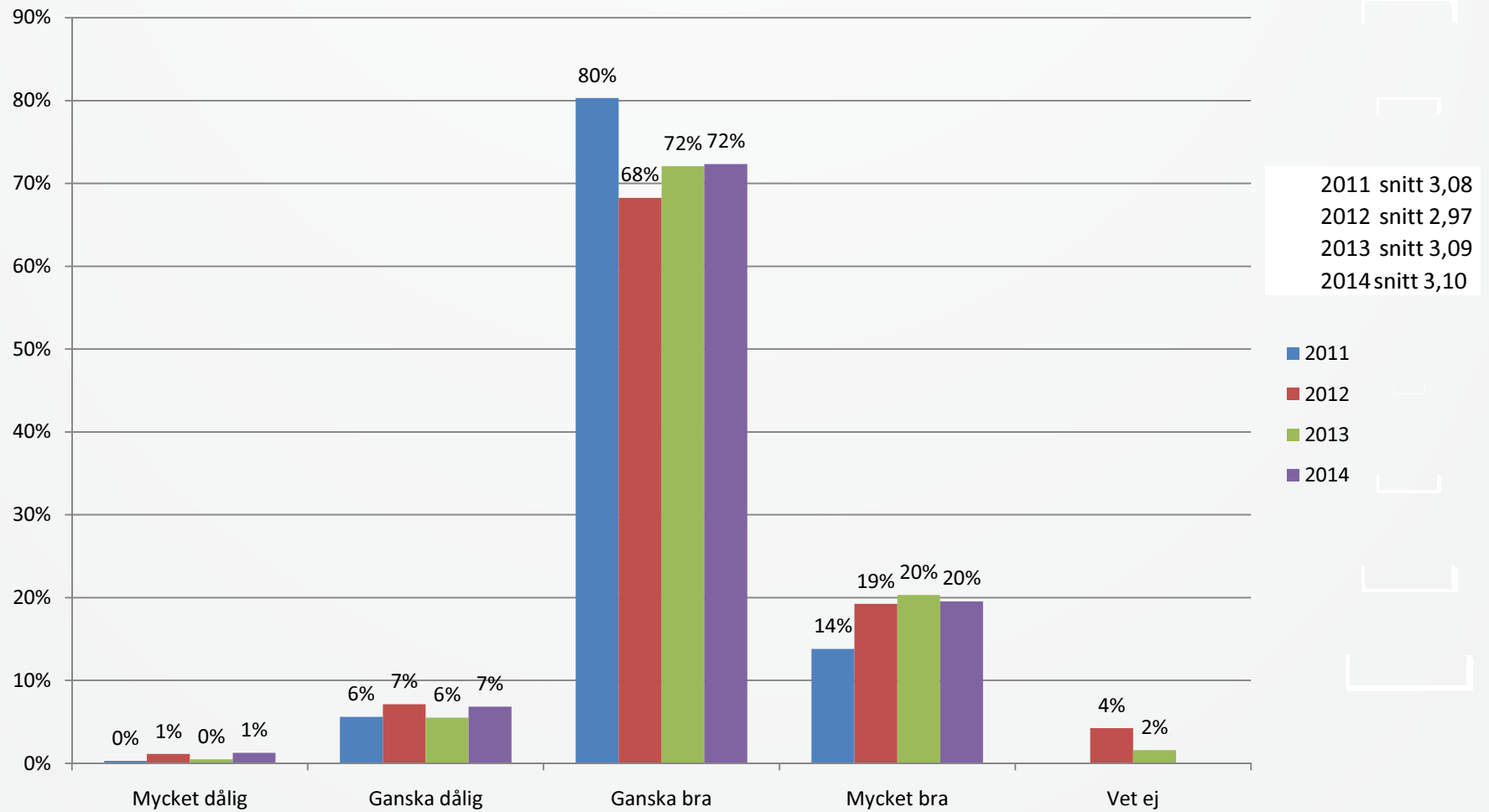
[SILENTIUM]

Händer det att du använder Internet för att beställa varor och tjänster
eller för att skaffa information om varor och tjänster?



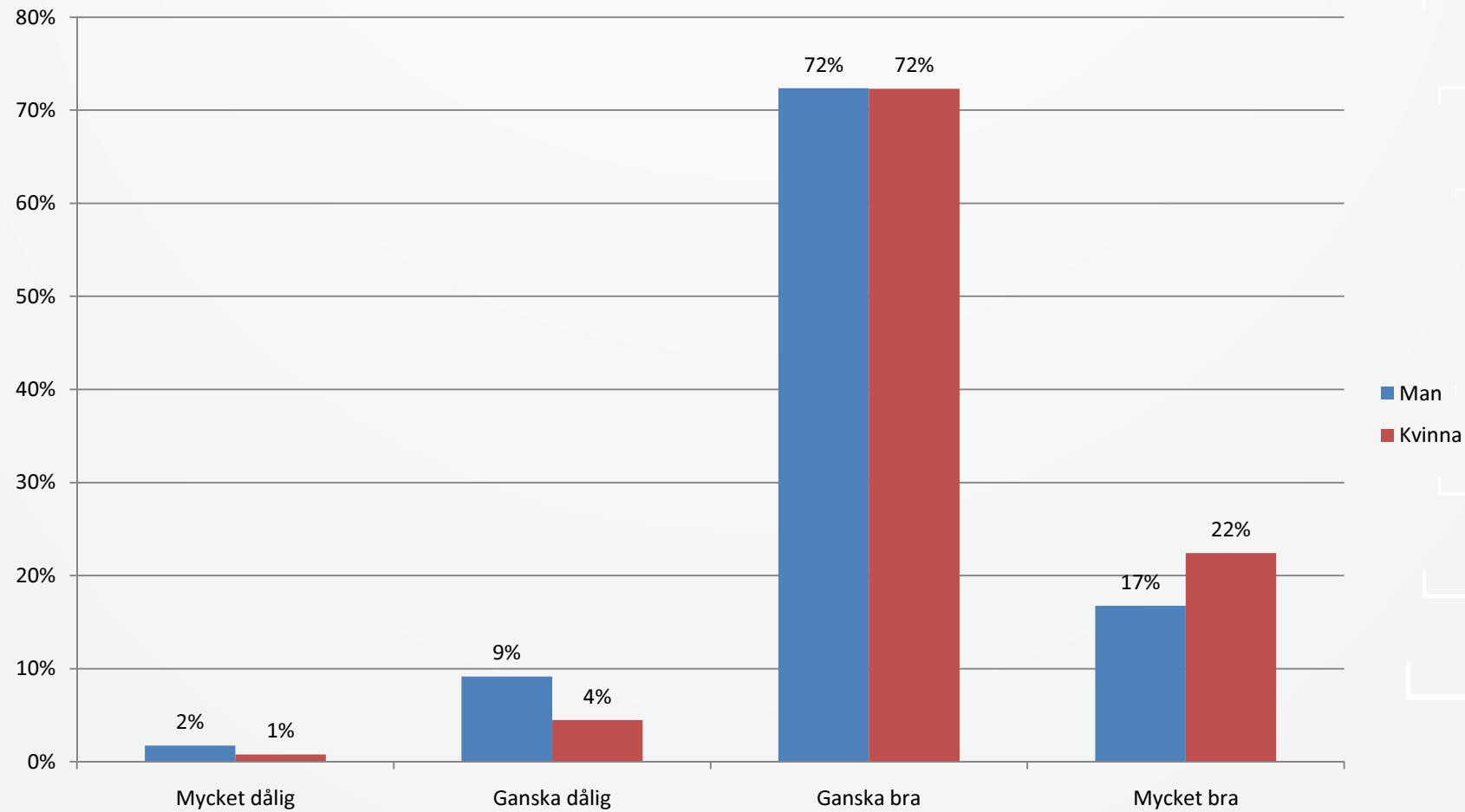
[SILENTIUM]

Vad tycker du överlag om användarvänligheten och enkelheten på de webbsidor där du har beställt varor och tjänster eller skaffat information om varor och tjänster?



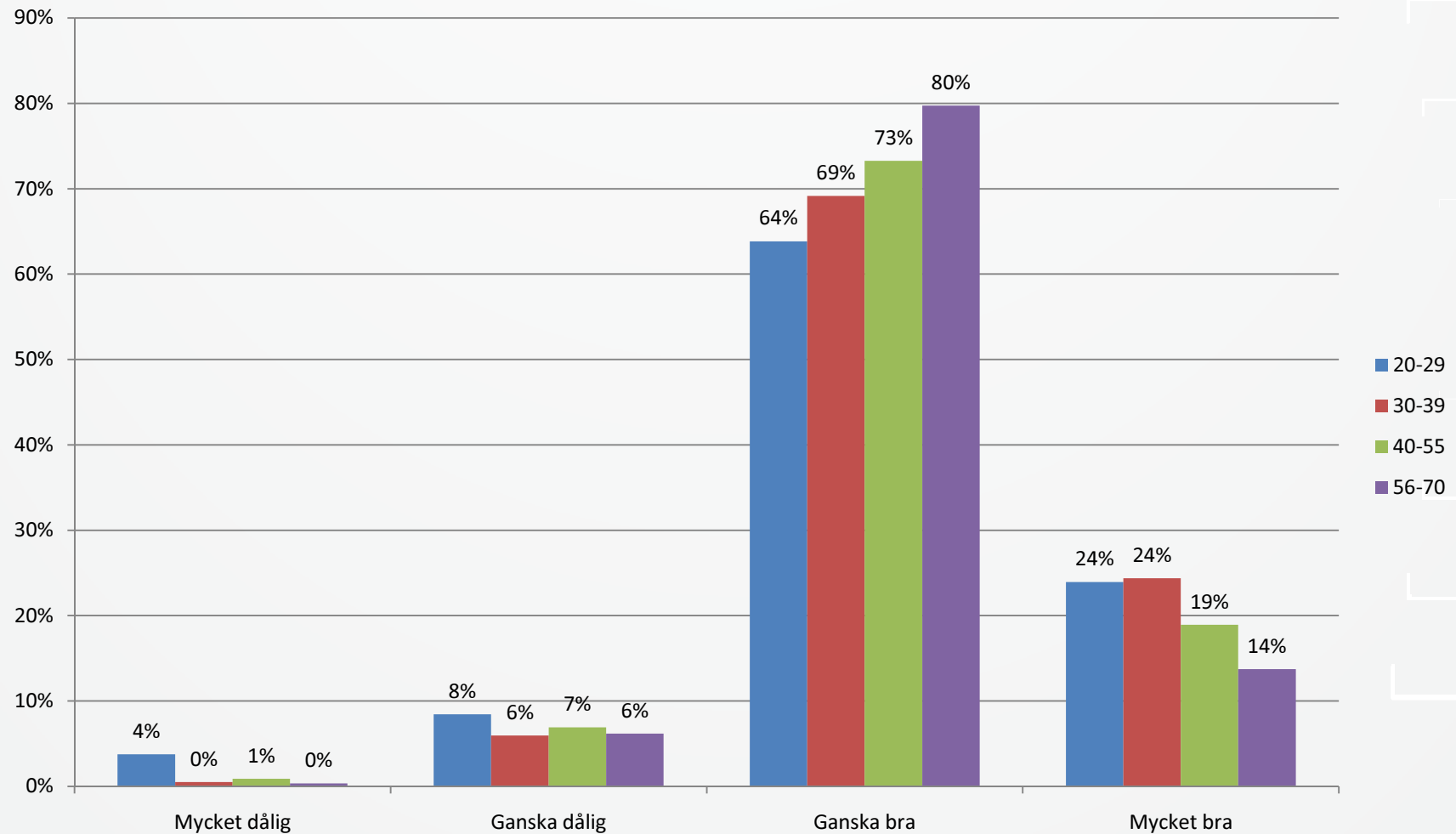
[SILENTIUM]

Vad tycker du överlag om användarvänligheten och enkelheten på de webbsidor där du har beställt varor och tjänster eller skaffat information om varor och tjänster?



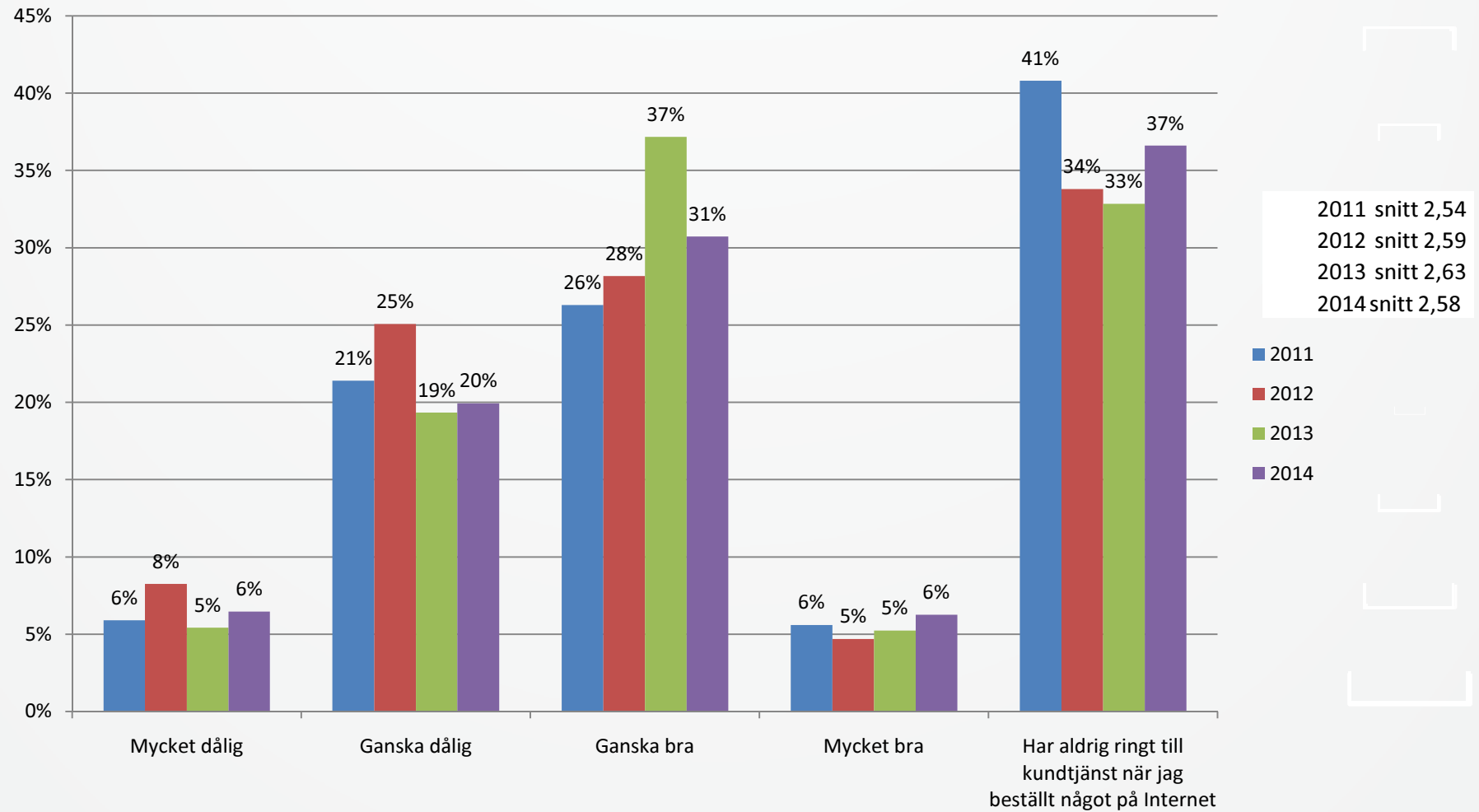
[SILENTIUM]

Vad tycker du överlag om användarvänligheten och enkelheten på de webbsidor där du har beställt varor och tjänster eller skaffat information om varor och tjänster?



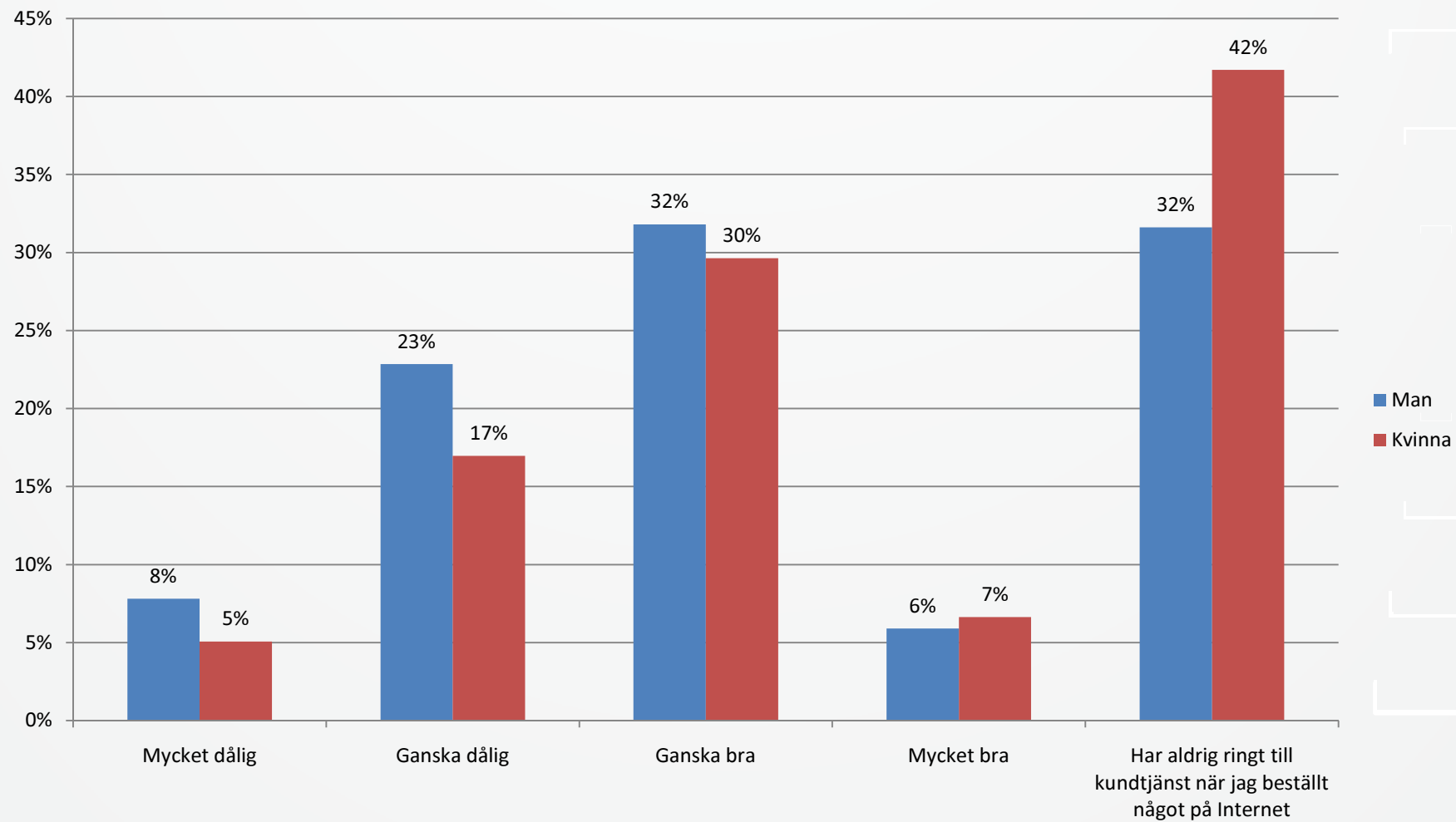
[SILENTIUM]

Vad anser du om väntetiden de gånger du har ringt till en kundtjänst när du har beställt något på Internet?



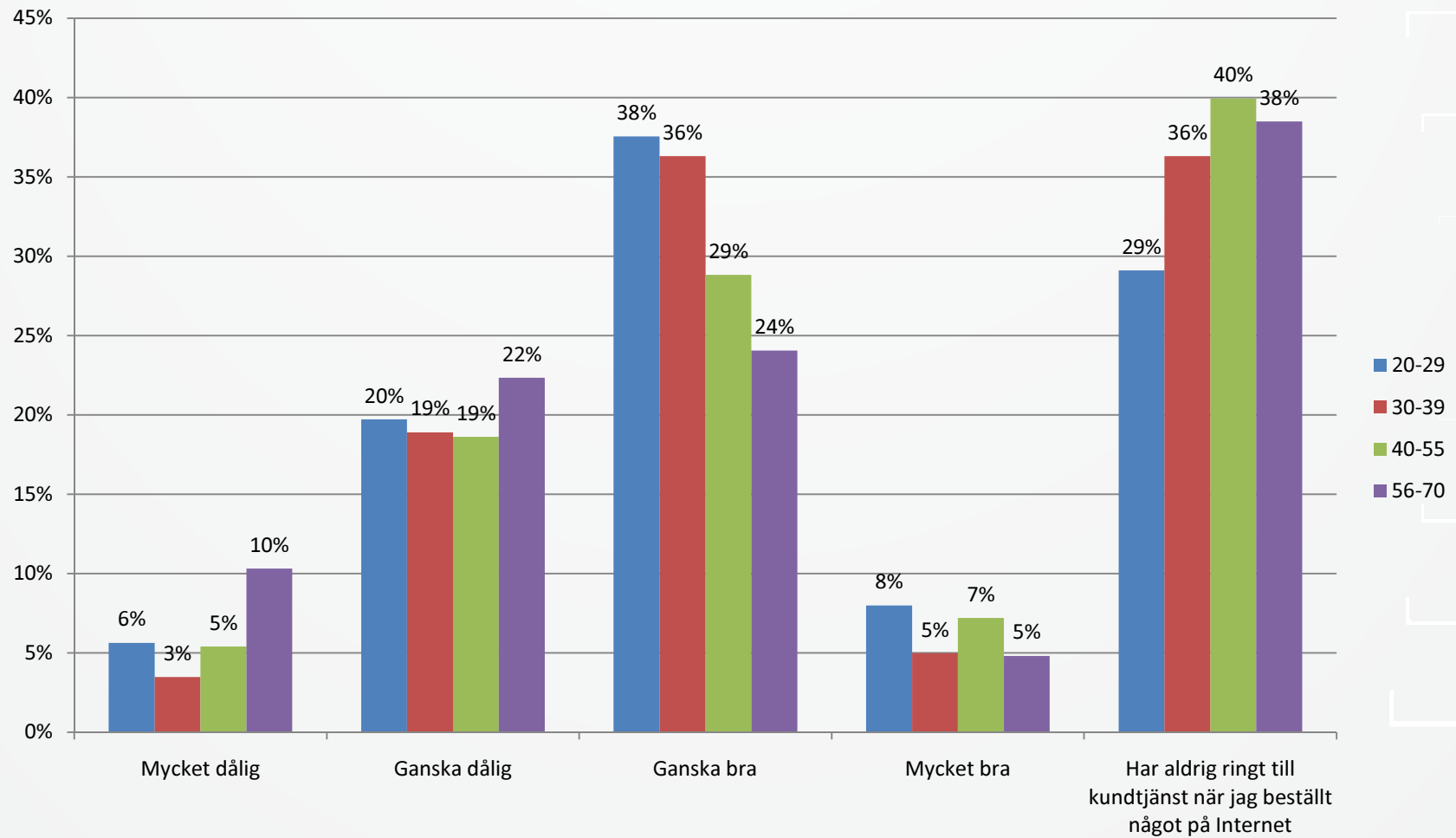
[SILENTIUM]

Vad anser du om väntetiden de gånger du har ringt till en kundtjänst när du har beställt något på Internet?



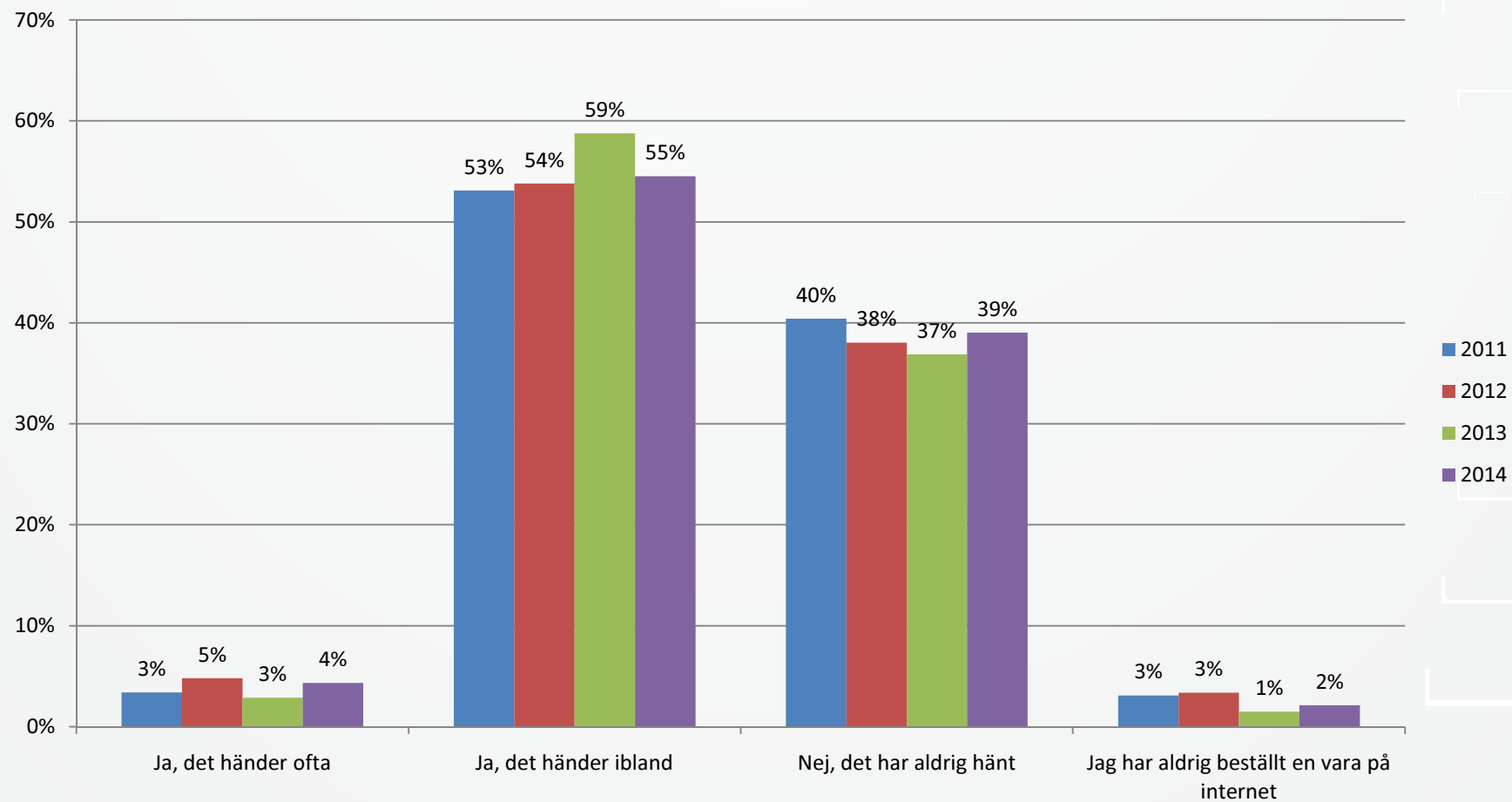
[SILENTIUM]

Vad anser du om väntetiden de gånger du har ringt till en kundtjänst när du har beställt något på Internet?



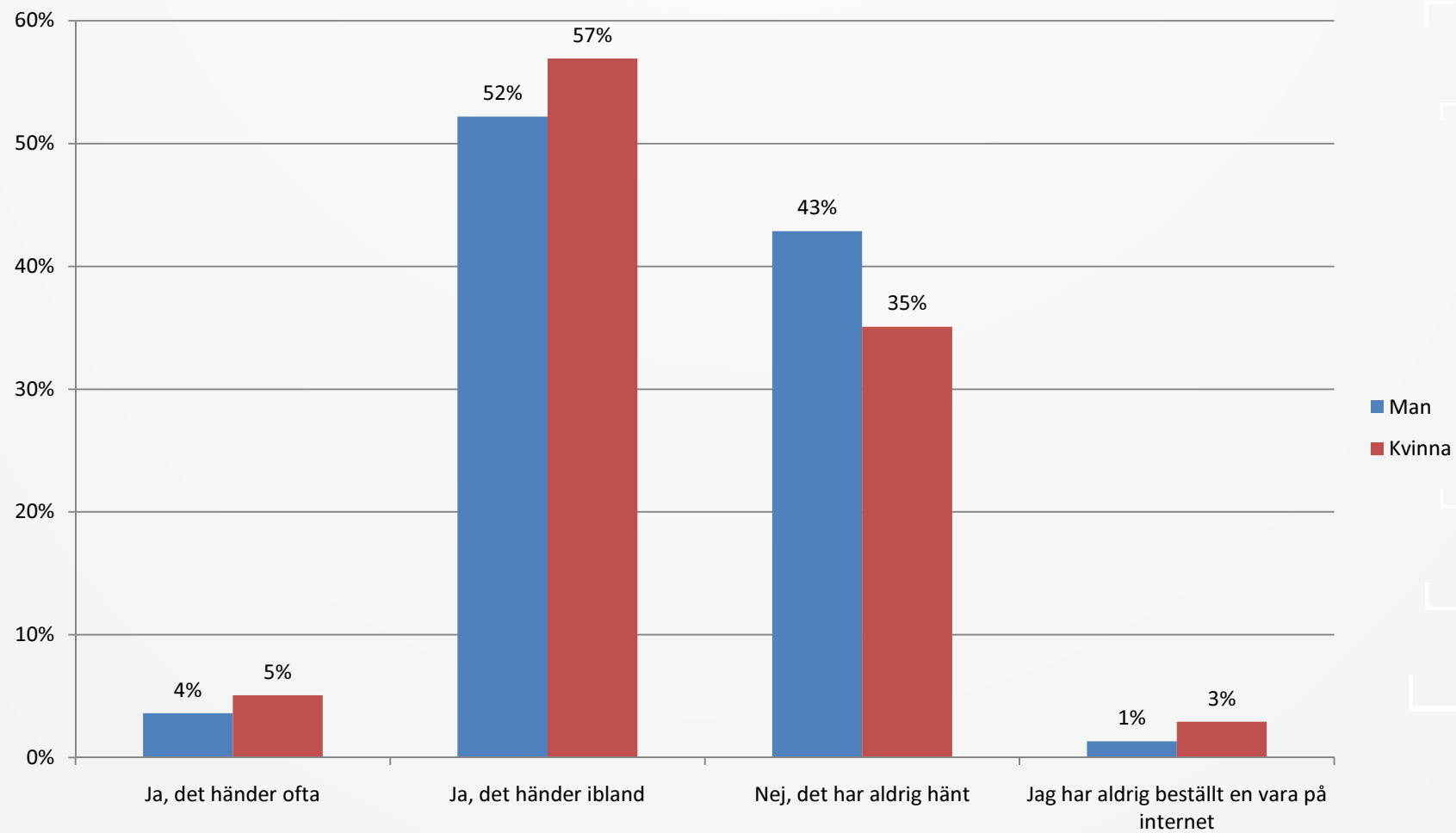
[SILENTIUM]

Har det hänt att du har tänkt beställa en produkt eller vara på Internet men att du har ändrat dig/avbrutit köpet för att det har varit för komplicerat eller tagit för lång tid?



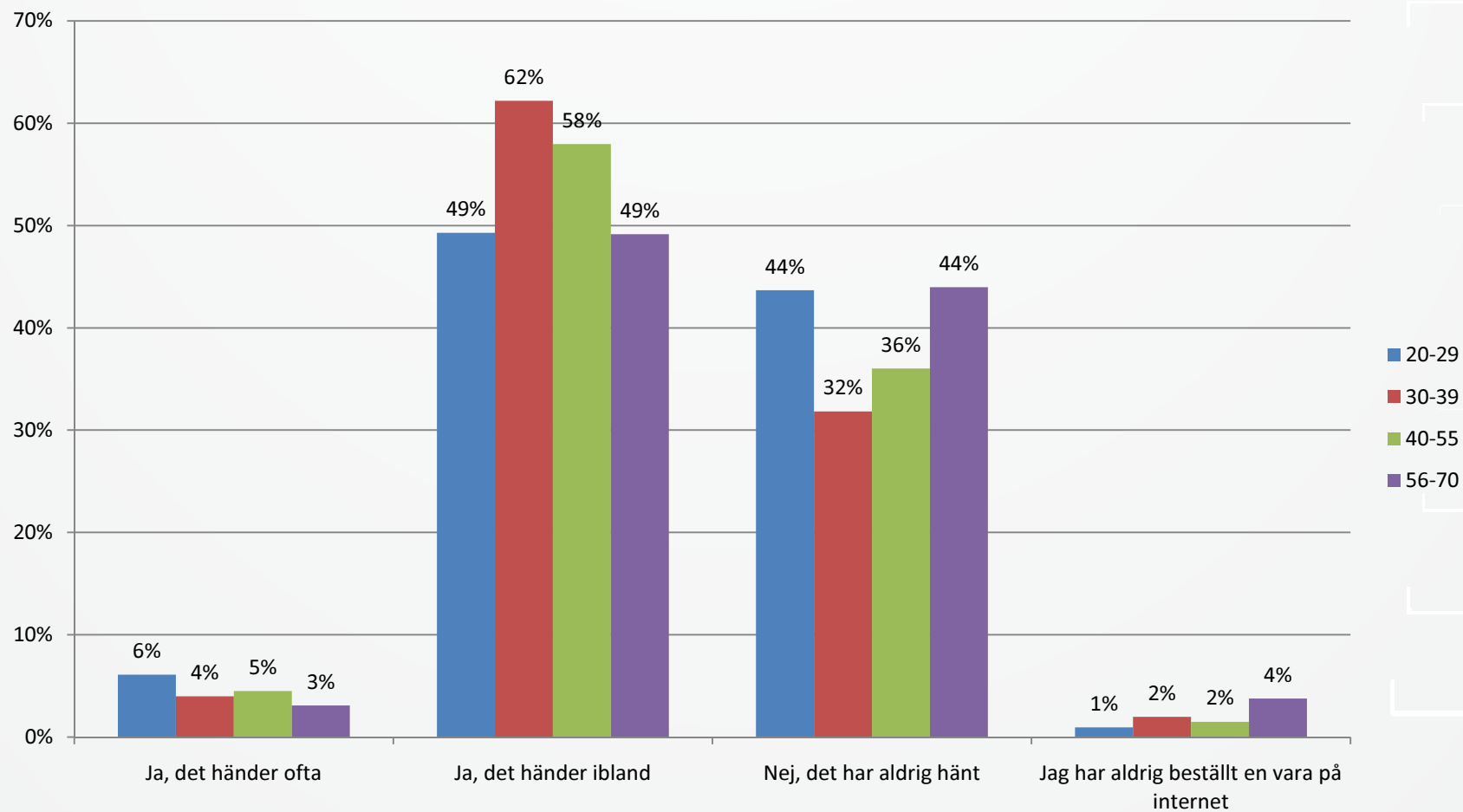
[SILENTIUM]

Har det hänt att du har tänkt beställa en produkt eller vara på Internet men att du har ändrat dig/avbrutit köpet för att det har varit för komplicerat eller tagit för lång tid?



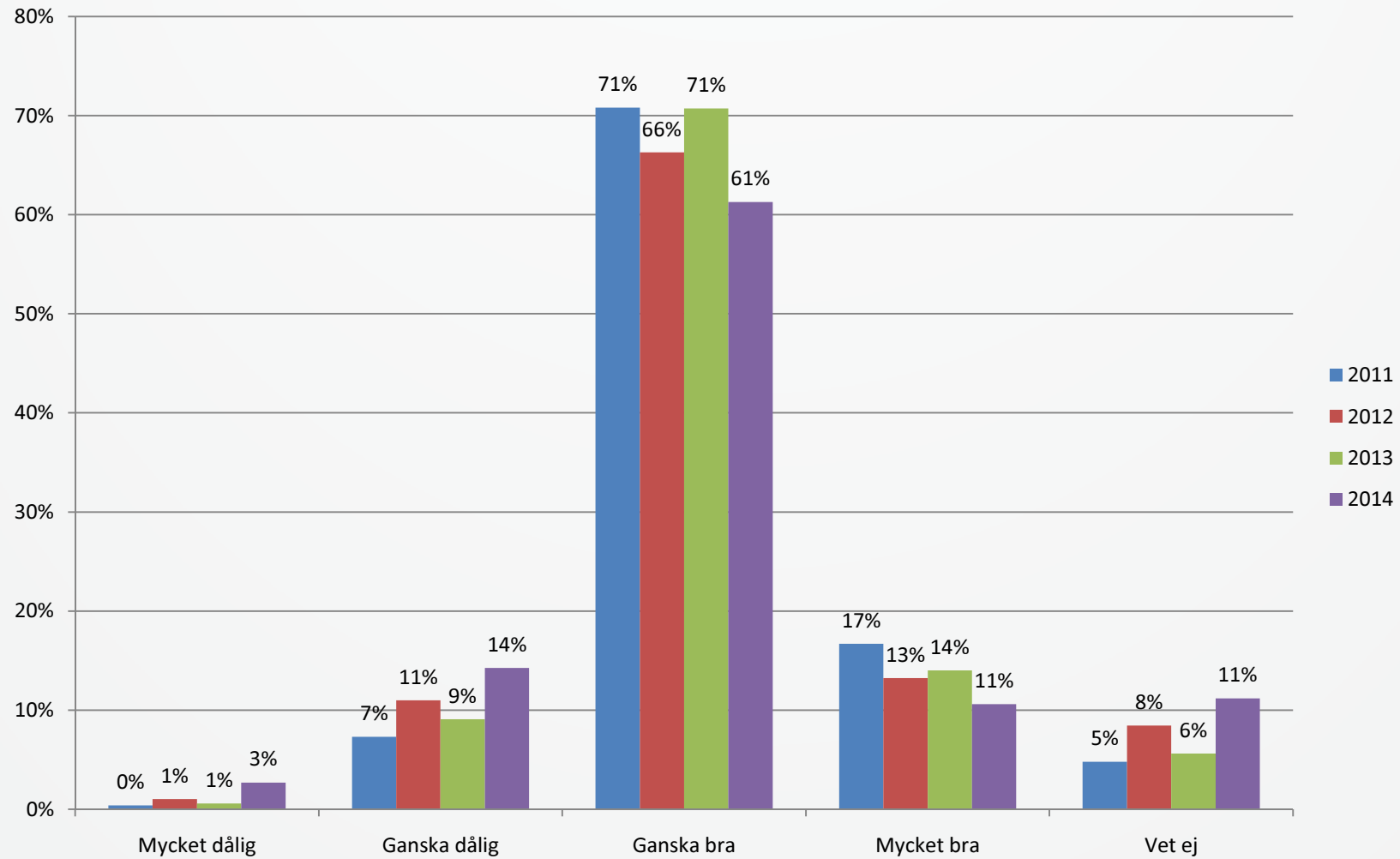
[SILENTIUM]

Har det hänt att du har tänkt beställa en produkt eller vara på Internet men att du har ändrat dig/avbrutit köpet för att det har varit för komplicerat eller tagit för lång tid?



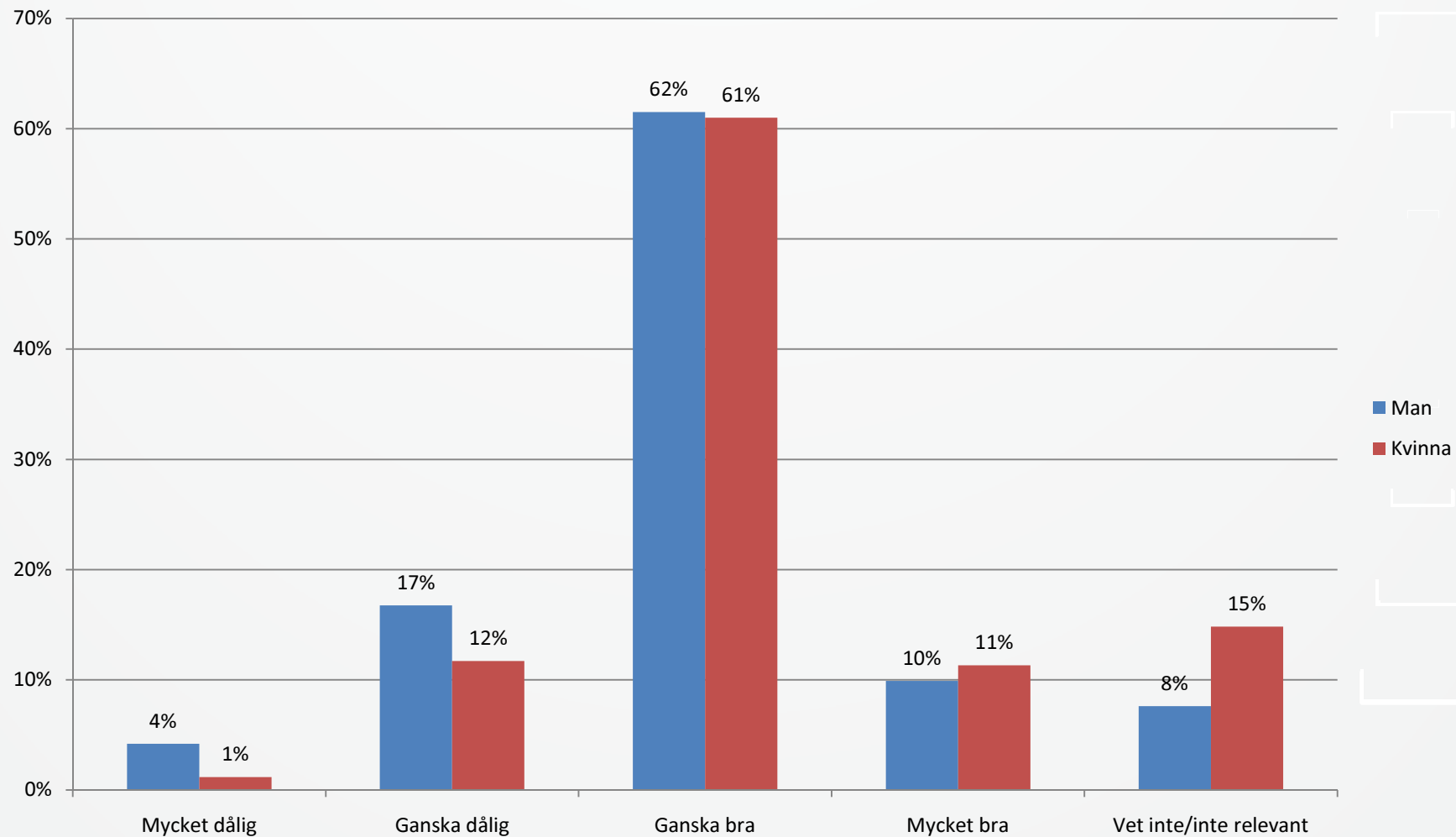
[SILENTIUM]

Vad tycker du överlag om kundservicen på Internet?



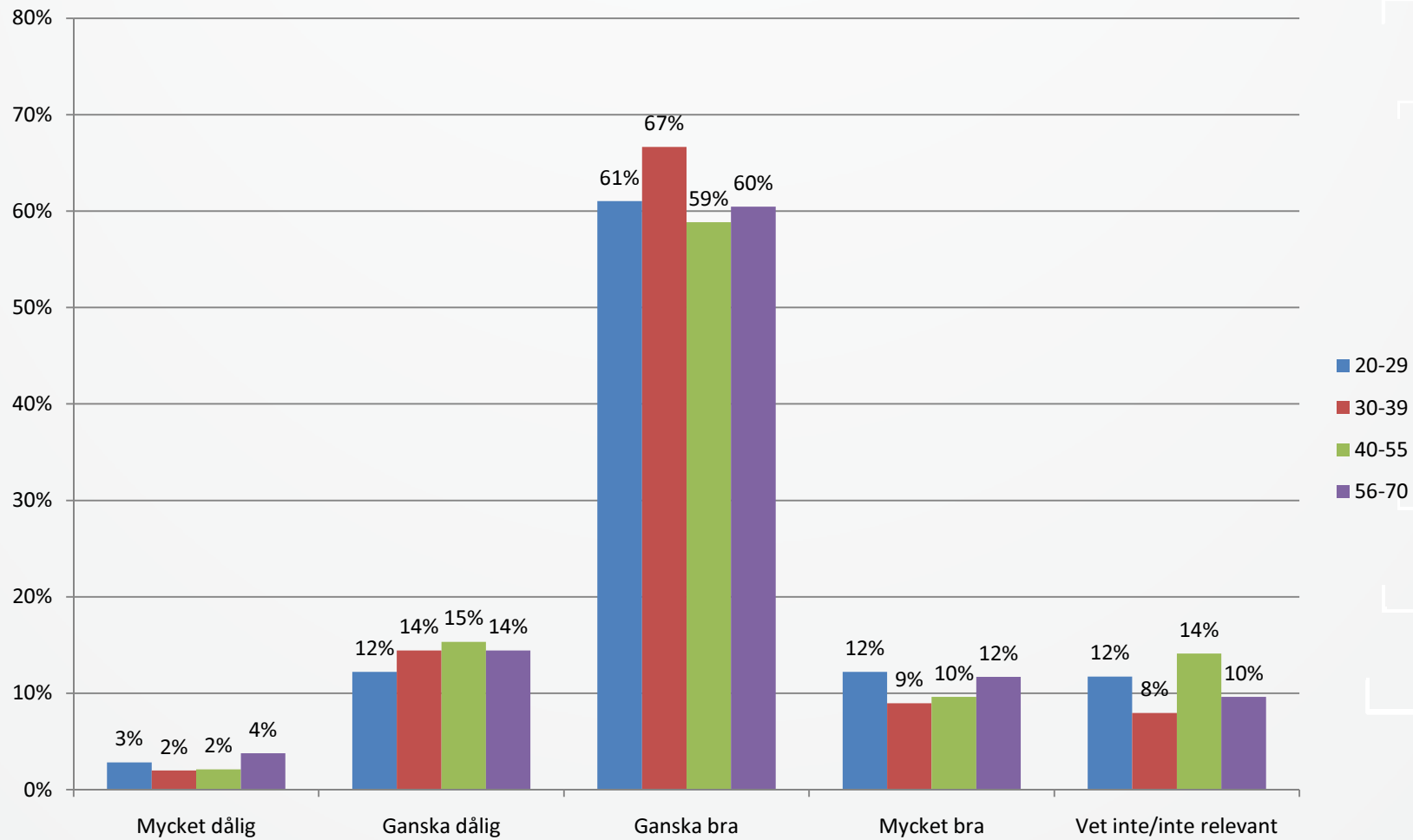
[SILENTIUM]

Vad tycker du överlag om kundservicen på Internet?



[SILENTIUM]

Vad tycker du överlag om kundservicen på Internet?



[SILENTIUM]

[

]

[

]

[

]

[

]

Kontakt:

Johan Talenti, 070-4405054

johan.talenti@silentium.se