

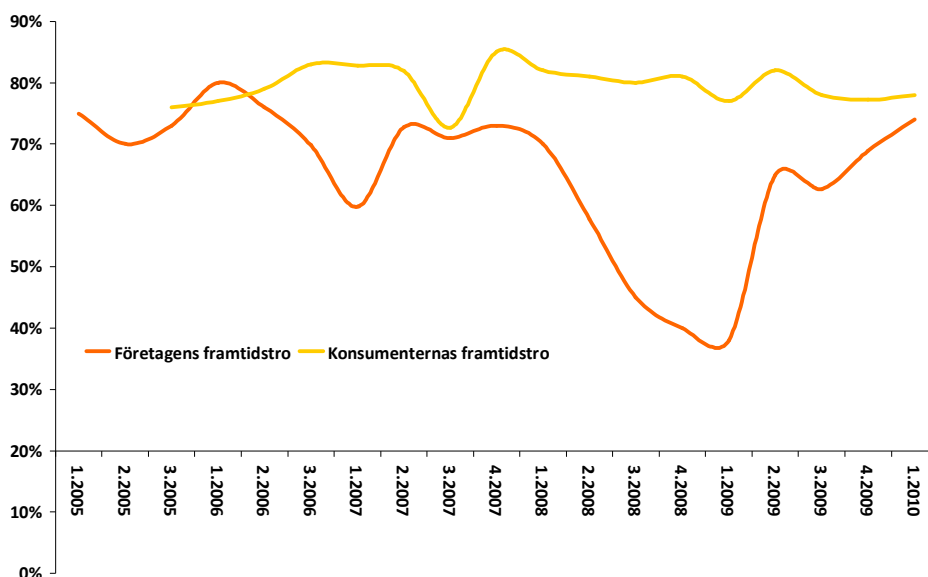
e-barometern



Q1 2010

Stark inledning på det nya e-handelsåret

Den starka tillväxttakten under fjolårets slut håller i sig och året inleddes med en kraftfull försäljningsuppgång, 12,8 procent, under årets första kvartal. Optimismen hos både företag och konsumenter har också stigit. Hela 73 procent av företagen tror att försäljningen kommer att öka under det närmaste halvåret. Optimistiska konsumenter och företag i kombination med en förbättrad konjunktur talar för att e-handeln under 2010 når över 24 miljarder kronor eller cirka 4,5 procent av detaljhandelns omsättning.



Konsumenternas framtidstro:

Kommer du att handla över internet under det närmaste halvåret?

Företagens framtidstro:

Tror du att försäljningen kommer att öka under det närmaste halvåret?

- **E-handels försäljning steg under första kvartalet 2010 med 12,8 procent jämfört med första kvartalet 2009.**
- **Omsättningen helåret 2010 bedöms uppgå till över 24 miljarder kronor, vilket skulle utgöra cirka 4,5 procent av försäljningen i den totala detaljhandeln.**
- **Framtidstron är stark, både bland konsumenter och företag. Företagens optimism är på den högsta nivån sedan 2006.**
- **Sex av tio konsumenter upplever att betalningssäkerheten vid e-handel förbättrats de senaste två åren. Fem procent upplever att säkerheten försämrats.**
- **Faktura är den betalningslösning som konsumenterna föredrar och också den vanligaste som företagen erbjuder.**
- **Konsumenterna uppfattar det som irriterande när de måste registrera sig inför ett e-handelsköp.**

Om undersökningen

AB Handelns Utredningsinstitut (HUI) följer tillsammans med Posten AB och Svensk Distanshandel den svenska detaljhandelns utveckling inom e-handeln. Informationen till aktuell e-barometer har samlats in under april månad 2010 och bygger på ett urval av cirka 1500 företag med försäljning över internet. Vidare har även en konsumentundersökning via internet (Cint) baserad på 1000 stycken respondenter genomförts under april månad 2010. Med konsumenter avses privatpersoner med internetuppkoppling. Frågor kring e-barometern besvaras av Jonas Arnberg, HUI, 08-762 72 90 och Jessica Lindblom, HUI, 08-762 72 85 eller Per Ljungberg, presschef Posten AB, 08-781 17 39 och Posten Medierelationer, 08-231010.

Företagens försäljningsutveckling

Optimistiska e-handlare

Den starka försäljningsutvecklingen under årets första kvartal medförde också en ökad optimism vad gäller framtidsutsikterna. 73 procent av handlarna tror att försäljningen kommer att öka under det närmaste halvåret. Endast 3 procent av handlarna bedömer att försäljningen kommer att minska.

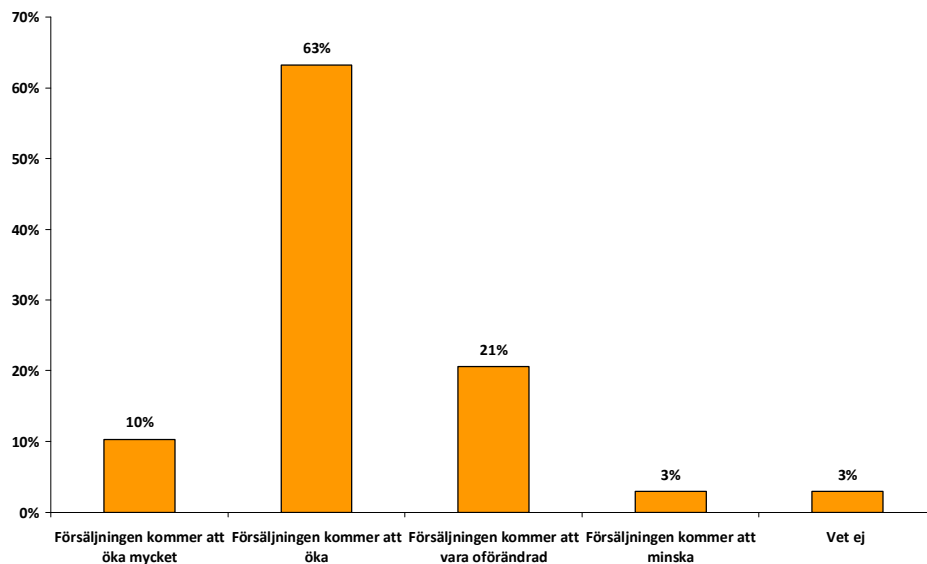


Diagram 1:
Hur tror du att försäljningen kommer att utvecklas under det närmaste halvåret?

Faktura vanligaste betalningsalternativet

De olika betalningsalternativ som e-handelsföretagen erbjuder redovisas i diagram 2. Faktura är den vanligaste betalningslösningen, följt av kontokort och postförskott. Direktbetalning via bank är mindre vanligt och har också minskat sedan fjolåret. Kategorin "annat sätt" utgörs i stort sett uteslutande av förskotts betalning till bankgiro. Att faktura är den vanligaste erbjudna betalningslösningen stämmer också väl överens med konsumenternas önskemål, se diagram 9. Konsumenterna efterfrågar emellertid direktbetalning via bank i hög utsträckning, något som inte tillgodoses fullt ut av företagen.

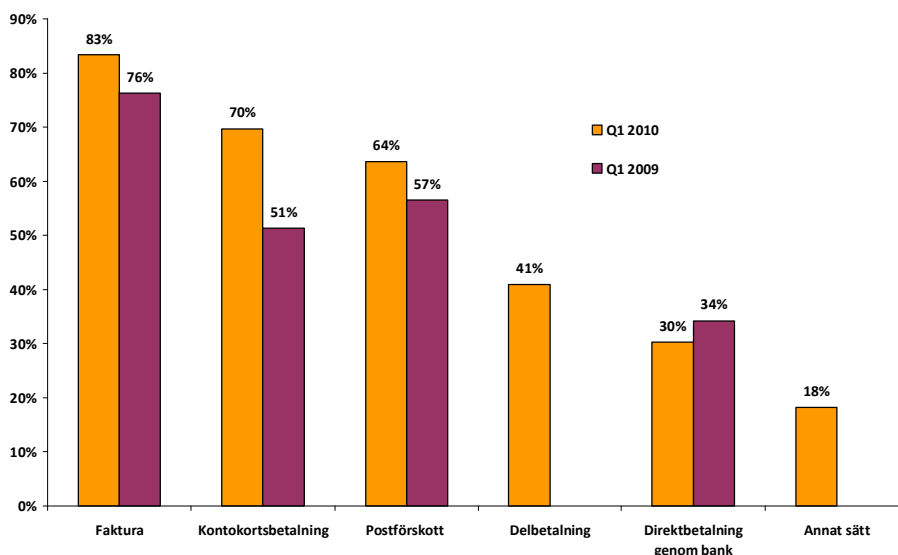


Diagram 2:
Vilka betalningsalternativ erbjuder ni?

E-handeln blir säkrare

Betalningssäkerheten är avgörande för framgångsrik e-handel och säkerheten bedöms också ha ökat. 53 procent av e-handelsföretagen tycker att säkerheten har förbättrats under de senaste två åren och bara 3 procent ser en försämring.

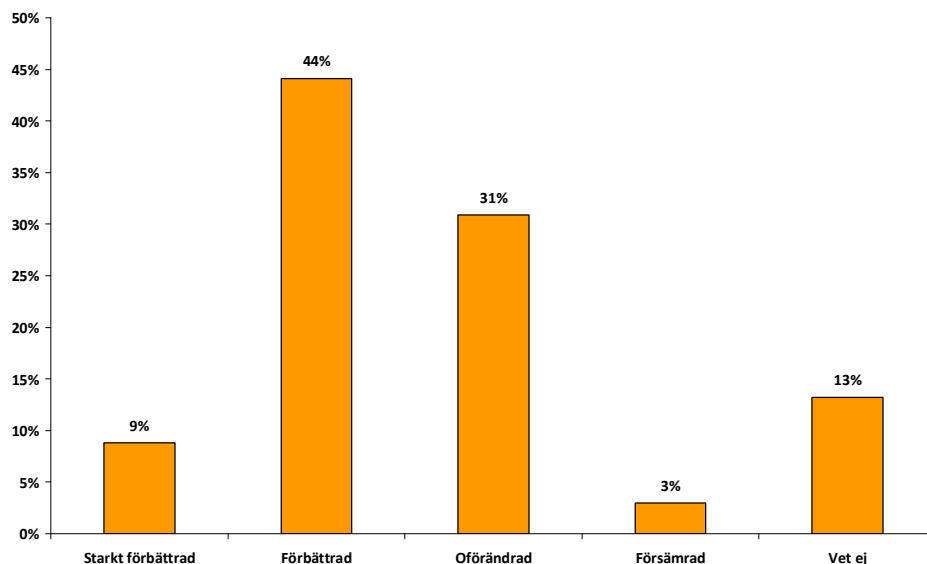


Diagram 3:
Hur upplever du generellt att betalningssäkerheten på nätet har utvecklats jämfört med för två år sedan?

Många använder sig av rankinglistor

Att få konsumenten att klicka på köp är en stor utmaning för e-handeln, att öka merförsäljningen en annan. Ett verktyg för detta kan vara att erbjuda funktioner som hjälper, informerar och inspirerar konsumenten vid köp. Exempelvis visar 32 procent av e-handelsföretagen en rankinglista på vad som just nu är de populäraste produkterna på sajten. 46 procent av e-handelsföretagen erbjuder dock ingen av nedanstående funktioner.

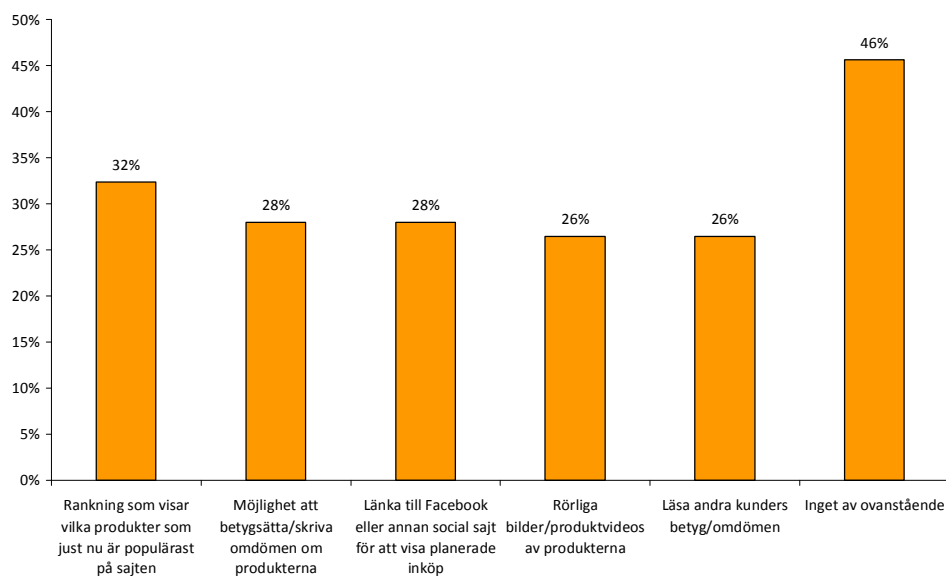


Diagram 4:
Vilken eller vilka av följande funktioner erbjuder ni era kunder?

De flesta kräver inte inloggade kunder

Att kräva att kunden är inloggad har praktiska fördelar för e-handelsföretagen, men upplevs ofta som irriterande bland konsumenterna. Detta kan medföra färre affärer, se konsumentundersökningen diagram 13. De flesta e-handlarna, 72 procent, kräver inte heller att kunden måste vara inloggad.

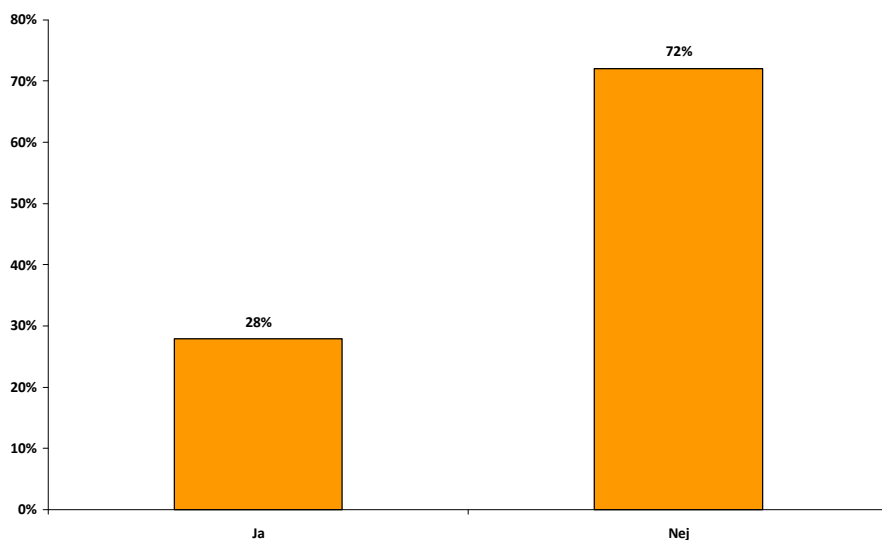


Diagram 5:

Måste man vara registrerad användare och logga in med lösenord för att kunna handla på er sajt?

De flesta erbjuder sina kunder någon form av registrering

De allra flesta av e-handelsföretagen, 85 procent, erbjuder sina kunder att registrera sig med namn och adressuppgifter. 71 procent erbjuder registrering för nyhetsbrev och produktnyheter. En femtedel av företagen erbjuder registrering för medlemskap och klubb erbjudanden.

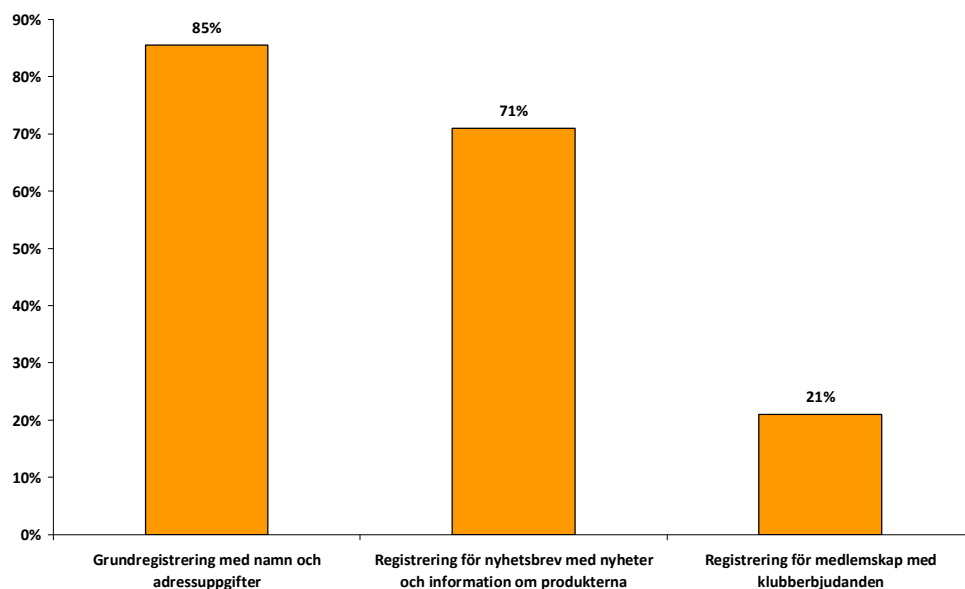


Diagram 6:

Vilka olika slags registreringsnivåer erbjuder ni era kunder?

Konsumenterna

Konsumenternas starka optimism kring framtida e-handelsköp fortsätter. 78 procent tror att de kommer att handla varor på internet under det kommande halvåret, endast 9 procent uppger att de inte kommer att handla på internet. Bland konsumenterna i åldersspannet 23-35 år tror 91 procent att de kommer att handla på internet.

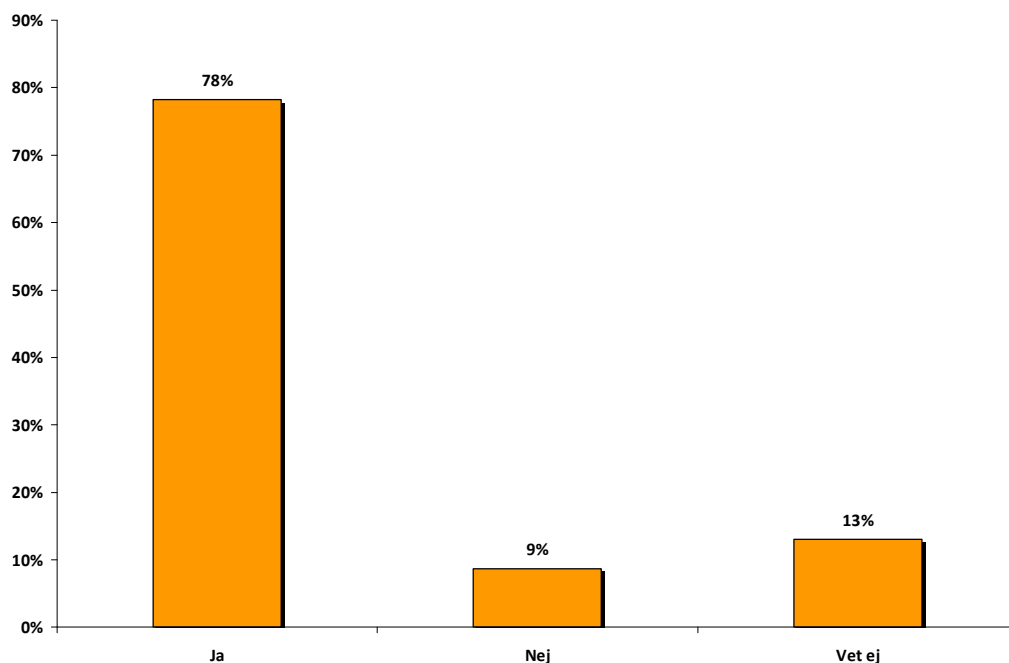


Diagram 7:
Tror du att du kommer att handla varor på internet under de närmaste sex månaderna?

Faktura populäraste betalsättet

41 procent föredrar faktura som betalsätt när man handlar varor på internet. Knappt en tredjedel, 30 procent, vill helst betala via direktbetalning genom sin bank medan 22 procent helst betalar med kontokortet. Endast 1 procent föredrar delbetalning, antagligen för att detta åtminstone tidigare varit förknippat med extrakostnader. Jämför gärna med de betalningslösningar som e-handelsföretagen erbjuder, diagram 2.

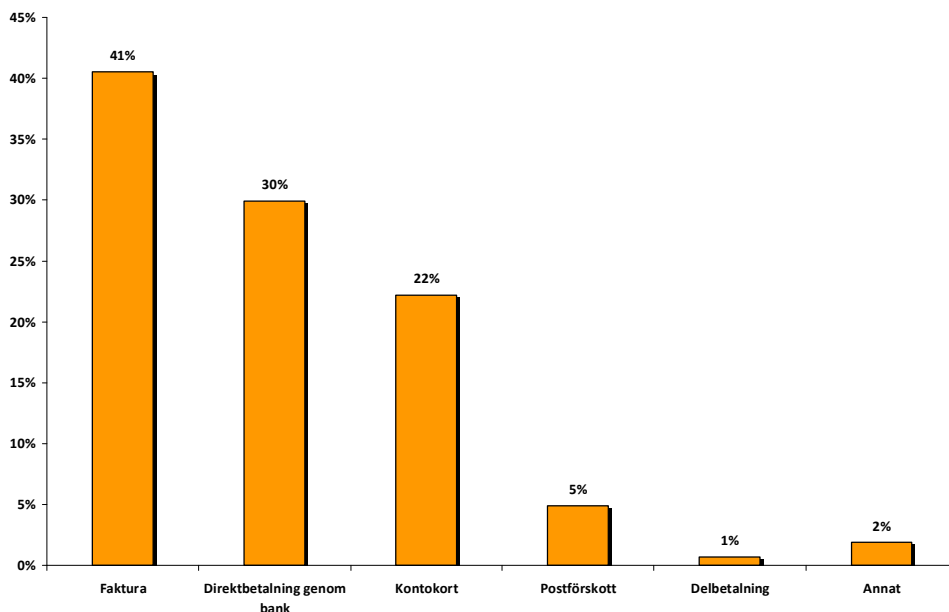


Diagram 9:
Hur vill du helst betala när du handlar en vara på internet?

Knappt hälften oroar sig sällan eller aldrig för betalningssäkerheten

Knappt hälften, 45 procent, oroar sig sällan eller aldrig för betalningssäkerheten när de handlar varor på internet. Betalningssäkerheten fortsätter dock att vara ett orosmoment vid e-handel. Fyra av tio, 39 procent, oroar sig för betalningssäkerheten ibland medan 14 procent oroar sig ofta. Konsumenternas oro är troligtvis en anledning till att de flesta föredrar faktura som betalsätt när de handlar på internet. Frågan är ställd på samma sätt tre år i rad och svaren varierar endast marginellt.

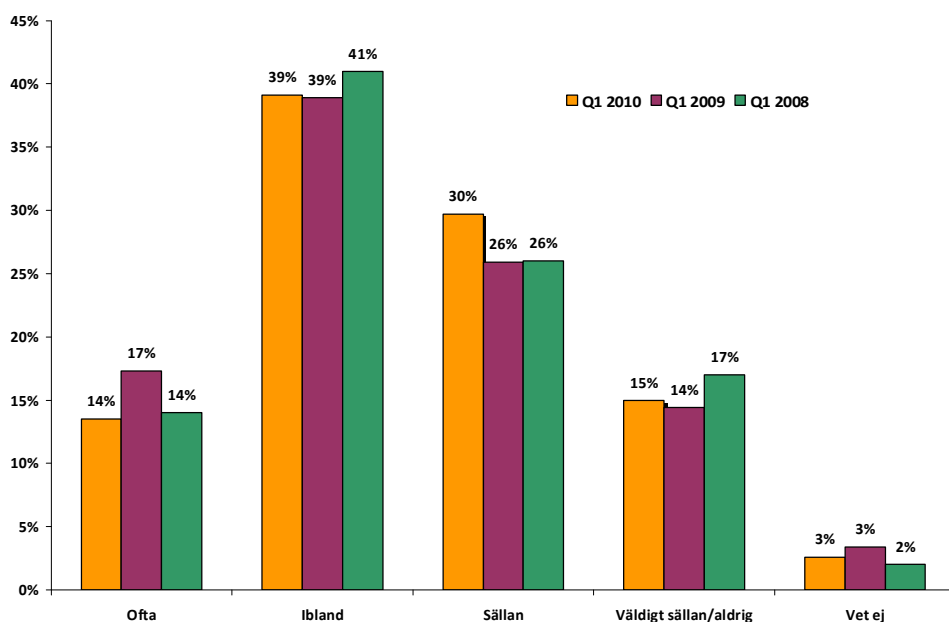


Diagram 10:
Hur ofta oroar du dig för betalningssäkerheten när du handlar varor på internet?

Betalningssäkerheten har blivit bättre

Även om drygt hälften av konsumenterna är oroliga över betalningssäkerheten bedömer 59 procent att den har blivit bättre under de senaste åren. Endast 5 procent tycker att betalningssäkerheten har blivit sämre. Detta stämmer också väl överens med företagets syn på säkerheten.

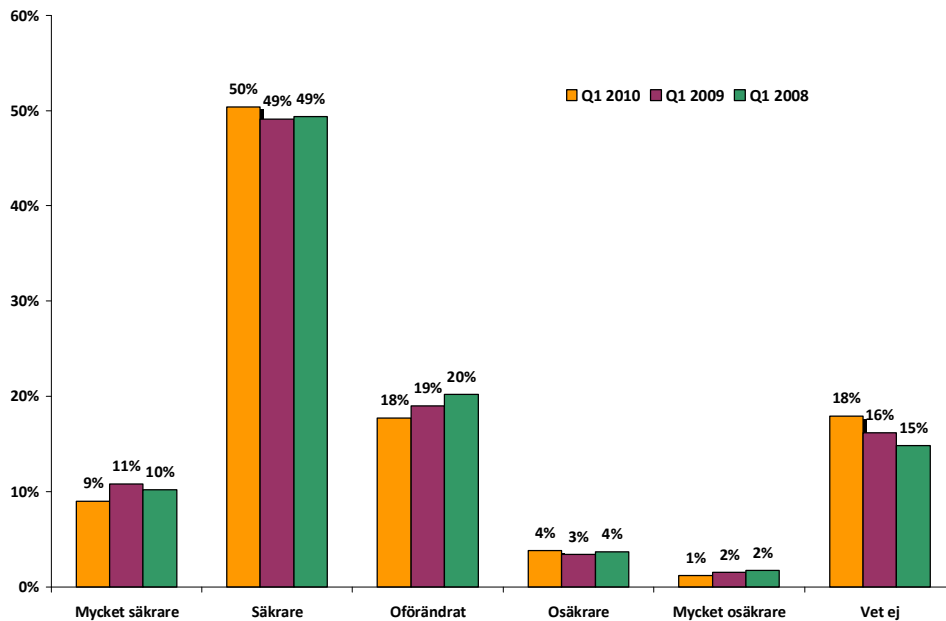


Diagram 11:

Hur upplever du generellt att betalningssäkerheten vid e-handel har utvecklats under de senaste två åren?

Viktigt att kunna läsa andra kunders omdömen

Viktigast på en e-handelssajt tycker konsumenterna det är att kunna läsa andra kunders omdömen om produkterna. En tredjedel av konsumenterna tycker att det är viktigt att kunna betygsätta produkten samt att kunna se videos av produkterna. Länkar till sociala medier tycker endast 4 procent är en viktig funktion. Tydliga bilder av produkten är det flera som anger under kategorin ”annat”.

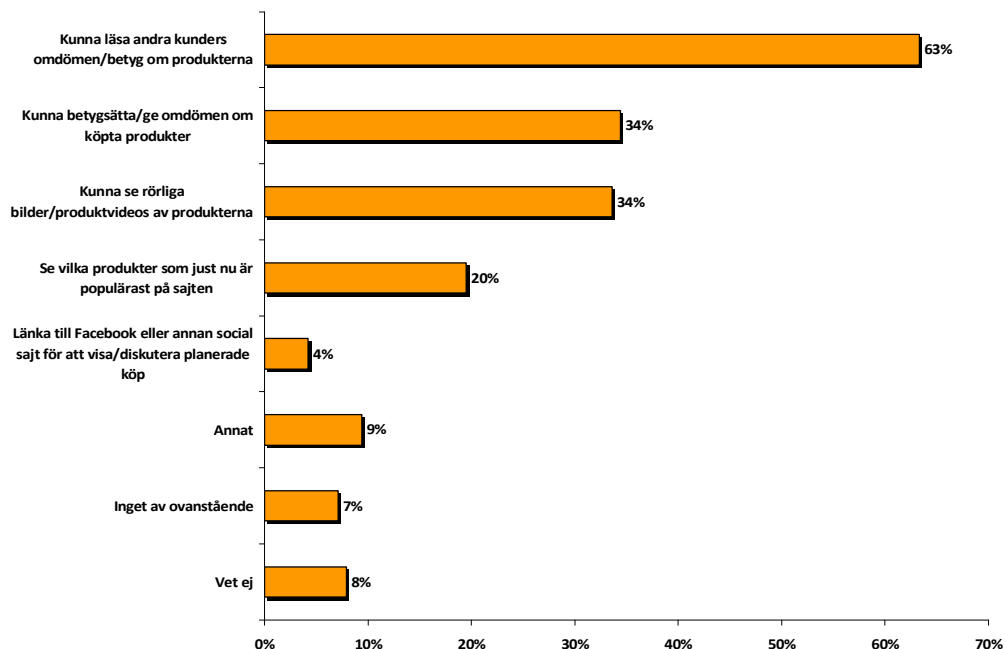


Diagram 12:

Vilka av följande funktioner tycker du är viktiga på en e-handelssajt?

En tredjedel upplever användarregistreringen som irriterande

En tredjedel av konsumenterna uppger att avgörande för hur man reagerar när man ombeds registrera sig som användare är om man tror att man kommer att handla från samma e-handelssajt fler gånger. Lika många upplever registreringen som irriterande, men registrerar sig ändå. 21 procent tycker att det känns tryggt och seriöst att man ombeds registrera sig. 9 procent tycker att det är så pass irriterande att de väljer en annan e-butik.

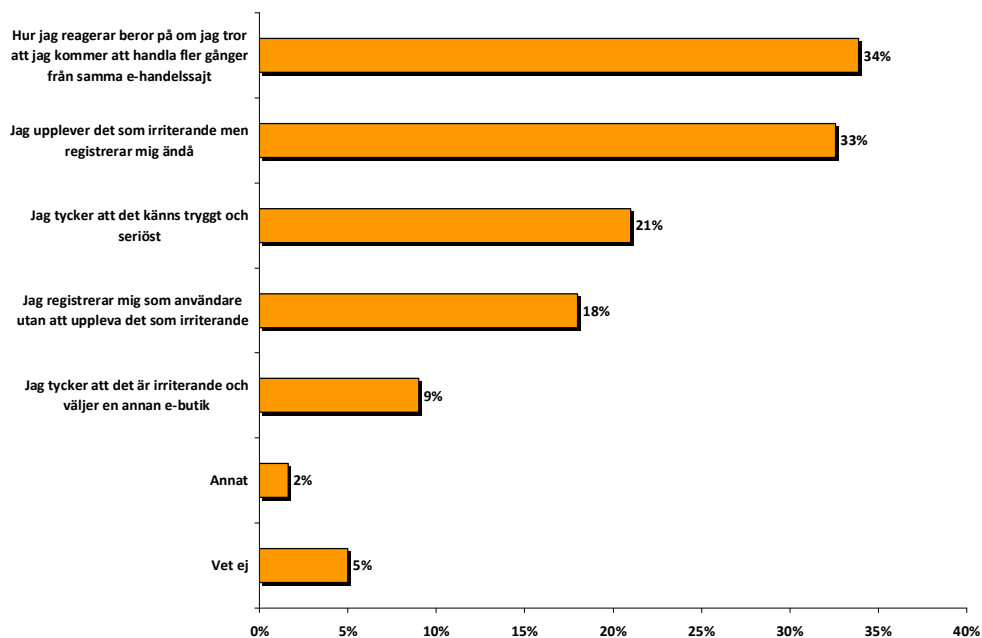


Diagram 13:

Om du ska handla på en e-handelssajt för första gången, hur brukar du reagera om du ombeds registrera dig som användare och få ett lösenord?

Kommentarer till e-barometern:

– En av förklaringarna till e-handels kraftiga tillväxt de senaste åren är att allt fler svenskar tycker att det blir säkrare att handla på nätet. Men fortfarande uttrycker drygt hälften av svenskarna en viss oro för betalningssäkerheten vid e-handel. Om fler e-handlare certifierade sig enligt ”Trygg e-handel”, och innebörden av certifieringen fick större spridning, skulle sannolikt ännu fler tycka att det är säkert att e-handla, säger Arne Andersson e-handelsspecialist på Posten.

– E-handels tillväxt fortsätter att övertrumpfa den för den traditionella butikshandeln, något som också bedöms fortsätta i många år framöver. Om e-handels andel, som i år bedöms närma sig 5 procent av detaljhandeln, ska stiga till högre nivåer krävs dock att fler branscher blir framgångsrika och att fler av de traditionella butikskedjorna på allvar ger sig ut på nätet, säger Jonas Arnberg på HUI.