



**Undersøkelse av  
Julehandel på nett  
julen 2005**

**Gjennomført av MMI på  
oppdrag fra eForum.no,  
Netaxept, HSH og  
Posten**

**Netthandelsforum 26.01.06**

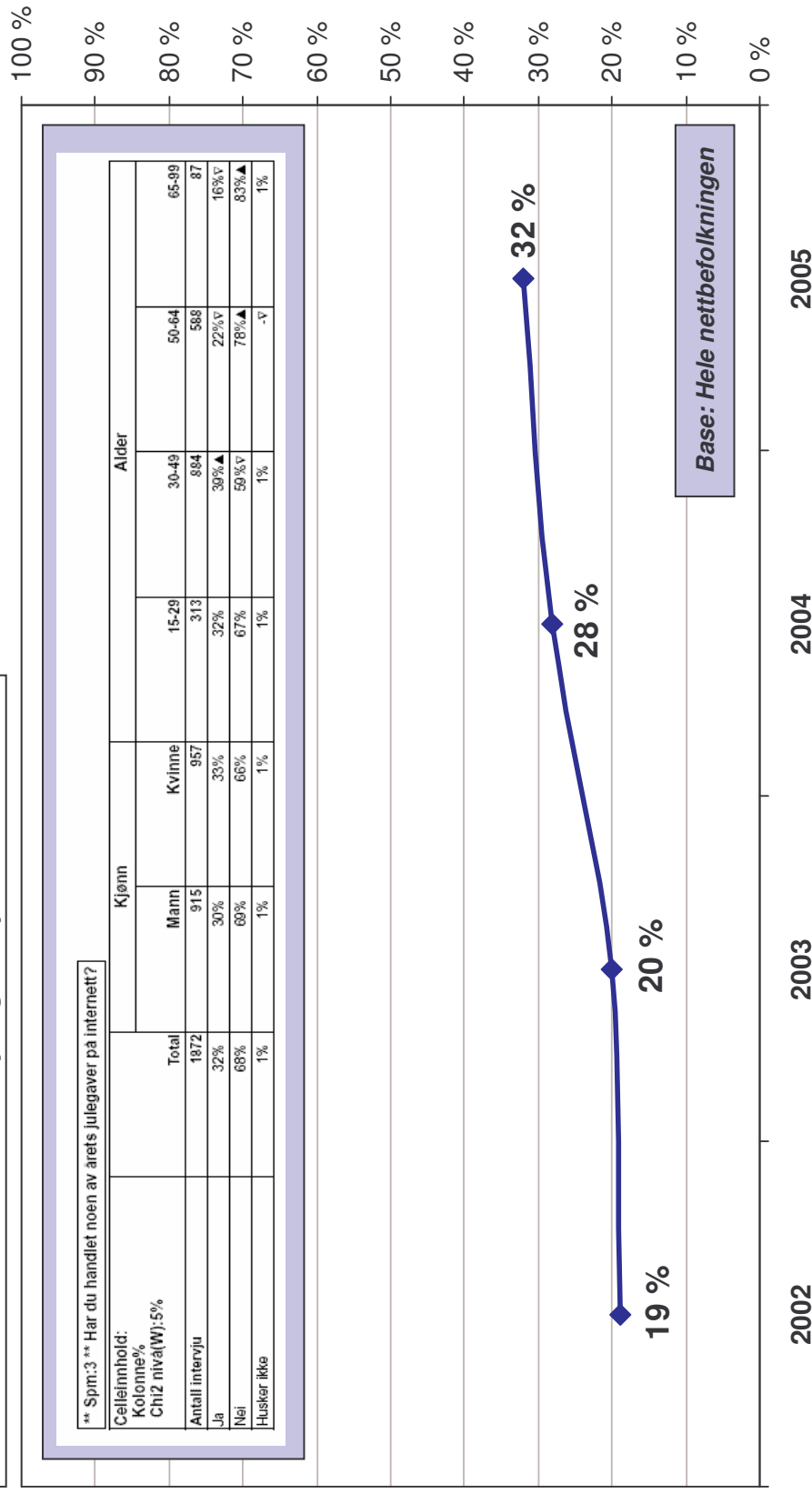
**Unni Gjerde, Posten Norge AS, Posten Logistikk**

# Bakgrunn, formål og metode

- Undersøkelse ble gjennomført blant nettbbrukere
  - Det ble gjennomført totalt 1872 intervju mot et representativt utvalg nettbbrukere i MMIs ebase.
  - Undersøkelsen ble gjennomført via internett i perioden 23 desember - 2 januar
  - Svarprosent = 73%
- Liknende undersøkelse er gjennomført i 2003 og resultatene derfra er sammenliknet der dette er relevant

**Julehandelen på nett har økt betydelig de siste to år**  
**32% (922.880 personer) av nettbefolkningen (2.884.000 personer) har handlet**  
**julegaver på nett i 2005 – en økning på 12 prosentpoeng fra målingen i 2003.**

Har du handlet noen av årets julegaver på internett?



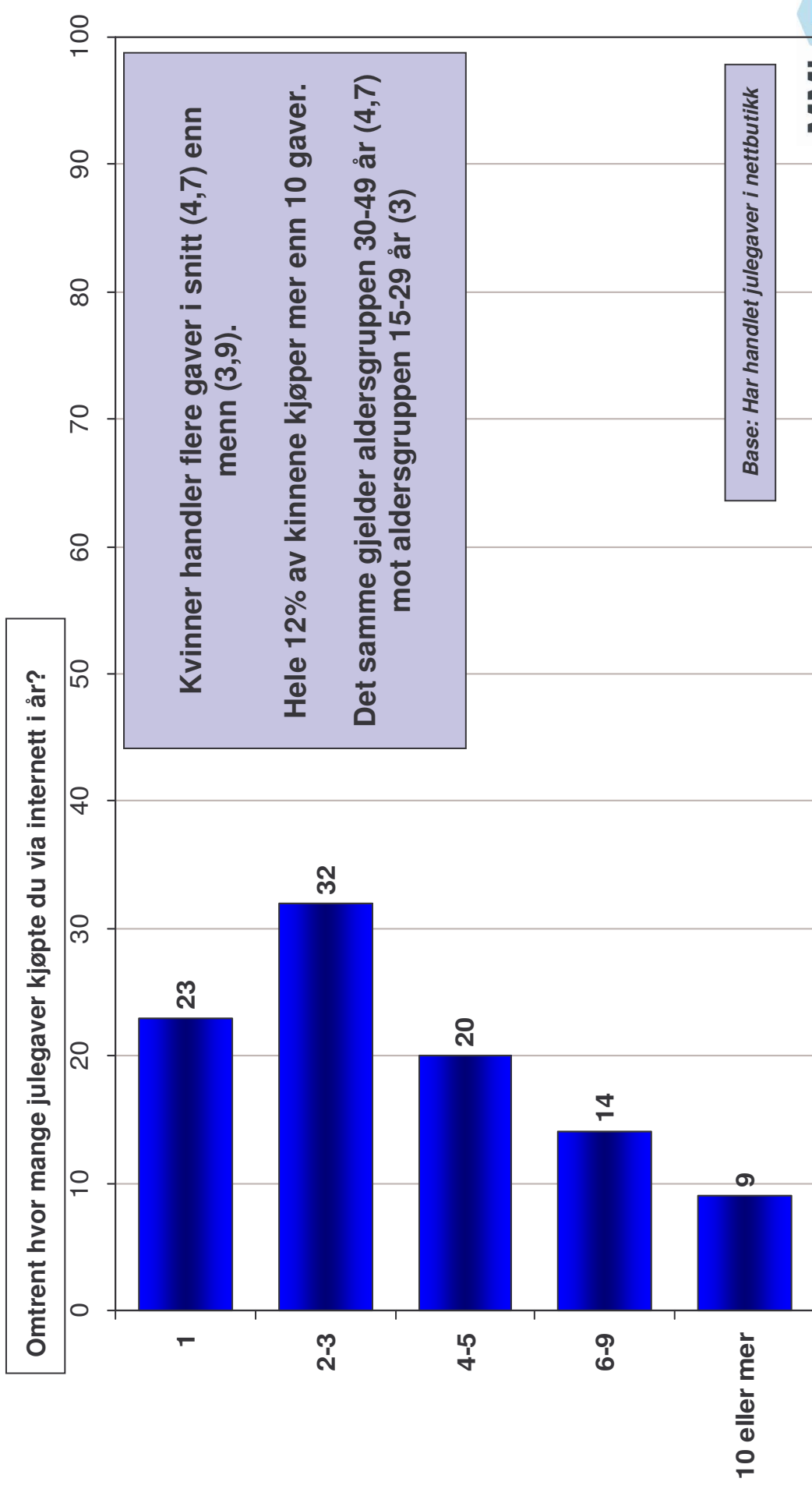
# Omsetningsestimatet for julehandel på nett

- Grunnlaget for utregningen er som følger;
- **Populasjon:** De som benytter internett ukentlig eller mer (2.760.000) – dermed får man et konservativt estimat
- **Andelen som sier de har handlet (32%)**
- **Antall personer som har handlet den enkelte varekategori**
- **Gjennomsnittet av hva den enkelte sier de har handlet i den enkelte varekategori**
- **Ekstremverdier er fjernet**
- **Summen av kategoriene gir totalomsetning**

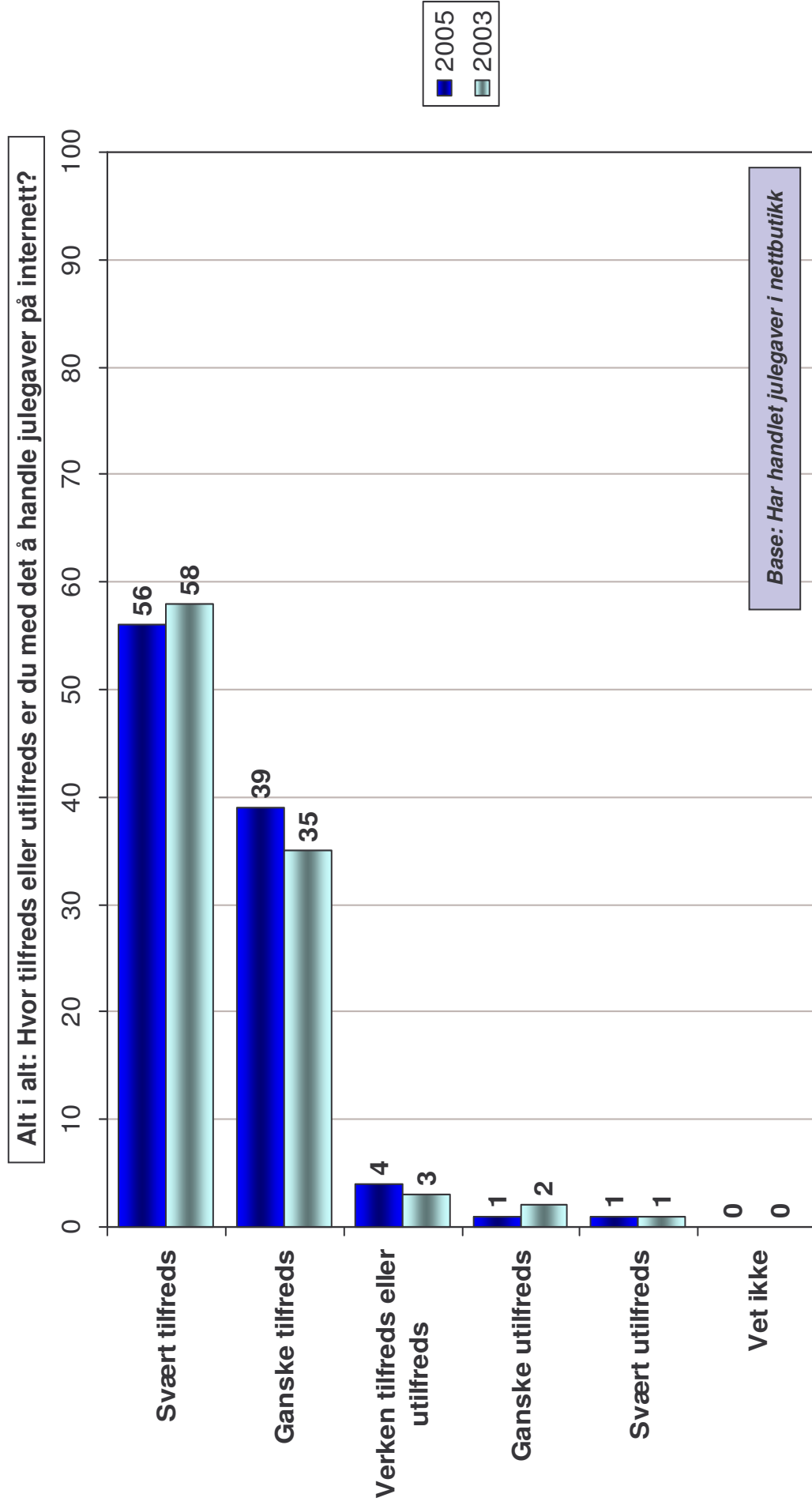
# Totalomsetningen av julegaver på nett estimeres til ca 2 mrd (eks. reiser ca 1,8 mrd)

Kategori	Snittbeløp uten ekstreverdier	Andel av nettbefolkningen som har kjøpt kategorien	Omsetnings estimat
8.A.1 CD'er	396	21 %	73.491.072
8.A.2 DVD filmer	483	30 %	127.898.276
8.A.3 Videofilmer (VHS)	204	1 %	1.797.943
8.A.4 Bøker	583	31 %	159.585.217
8.A.5 Dataspill	754	12 %	79.862.784
8.A.6 Datautstyr	2.787	15 %	369.268.429
8.A.7 Sport- og fritidsartikler	1.467	10 %	129.554.961
8.A.8 Elektronikk	1.845	22 %	358.557.154
8.A.9 Klær/sko/smykker	981	19 %	164.679.579
8.A.10 Leker	672	8 %	47.479.226
8.A.11 Blomster	714	2 %	12.616.172
8.A.12 Vin	1.300	1 %	11.481.600
8.A.13 Matvarer	525	1 %	4.639.008
8.A.15 Abonnement	874	3 %	23.160.448
8.A.16 Veldedige gaver	539	2 %	9.518.933
8.A.17 Gavekort	1.150	1 %	10.153.856
8.A.18 Billetter (ikke reiser)	1.236	11 %	120.079.872
8.A.19 Reiser	6.245	4 %	220.631.771
8.A.20 Annet	921	14 %	113.914.897
<b>Sum</b>			<b>kr 2.038.371.201</b>

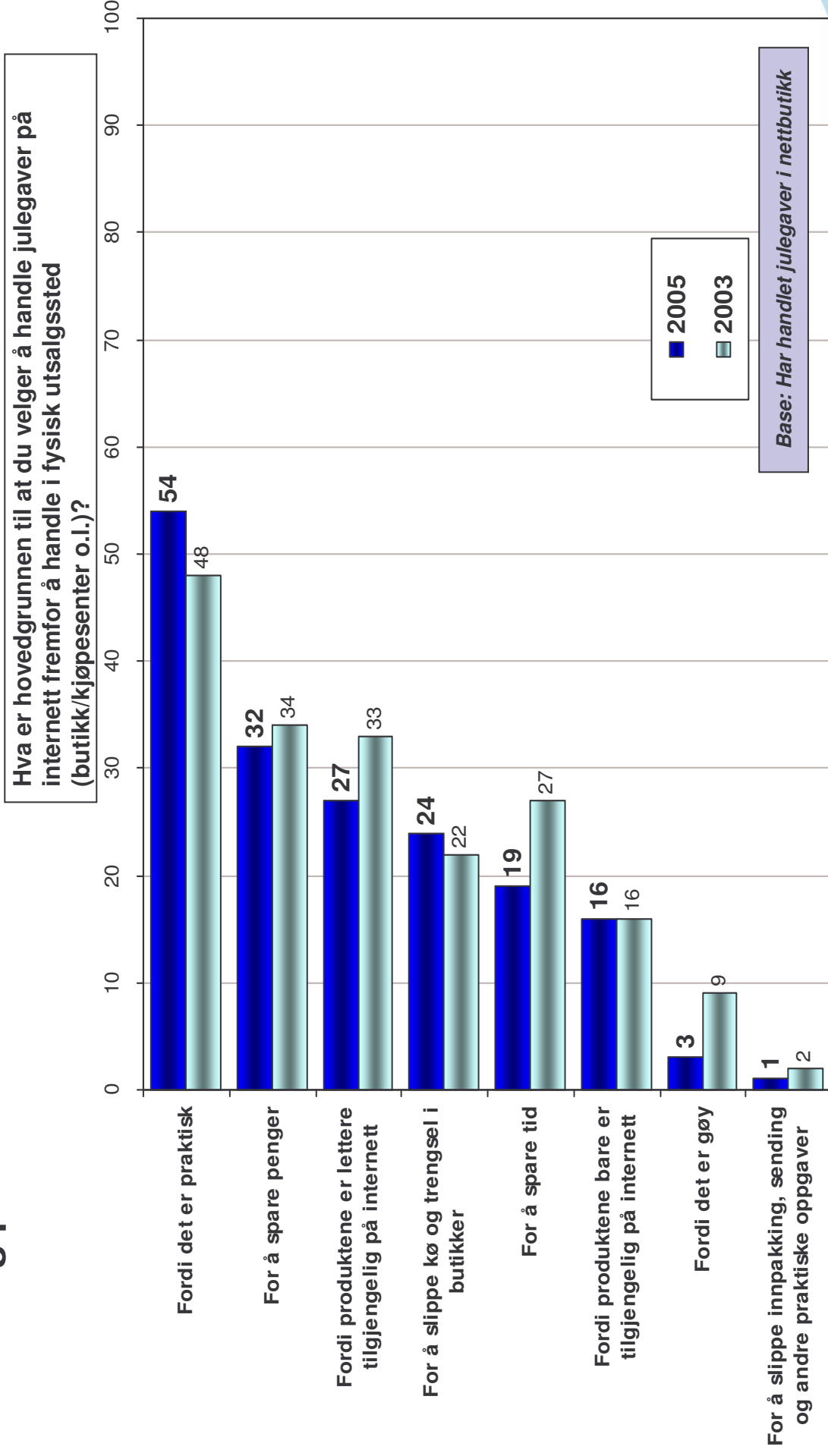
# I gjennomsnitt handlet nettkundene 4,3 gaver på nett



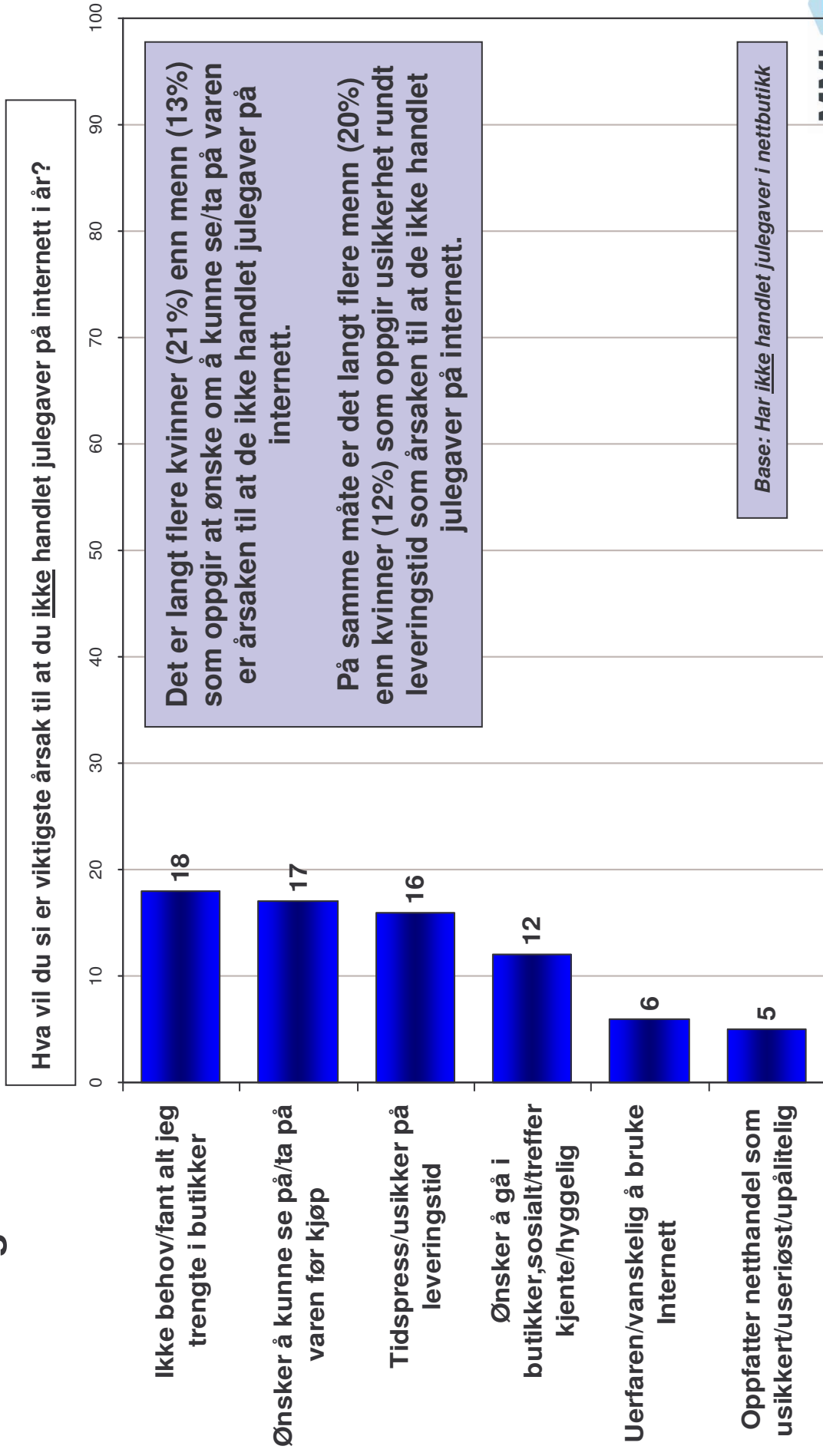
## Hele 95% er svært eller ganske tilfreds med å handle julegaver på internett



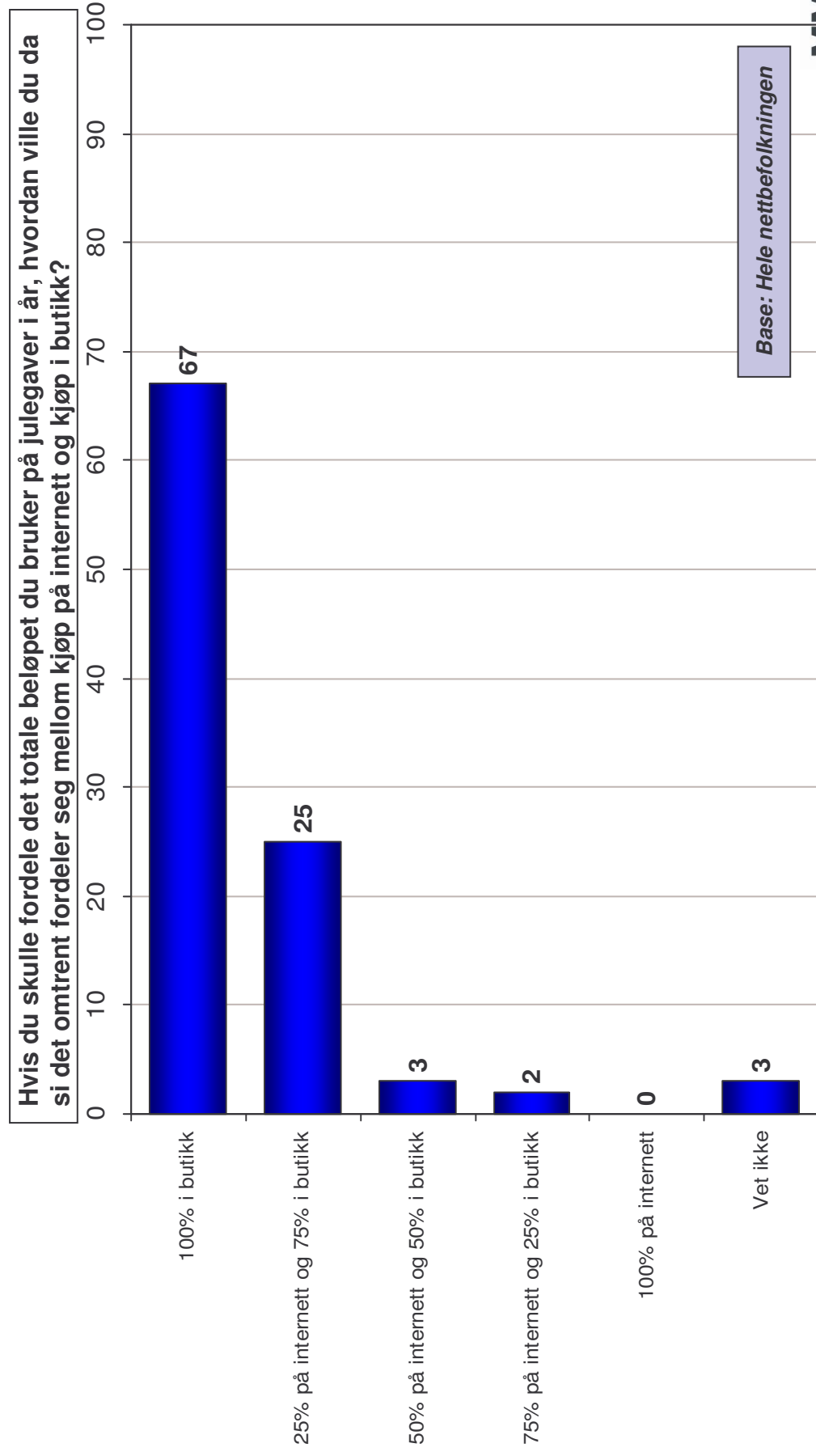
# Hovedgrunnen for valg av julegavehandel på internett fremfor i fysisk utsalgssted (høy ”convenience faktor”) og pris



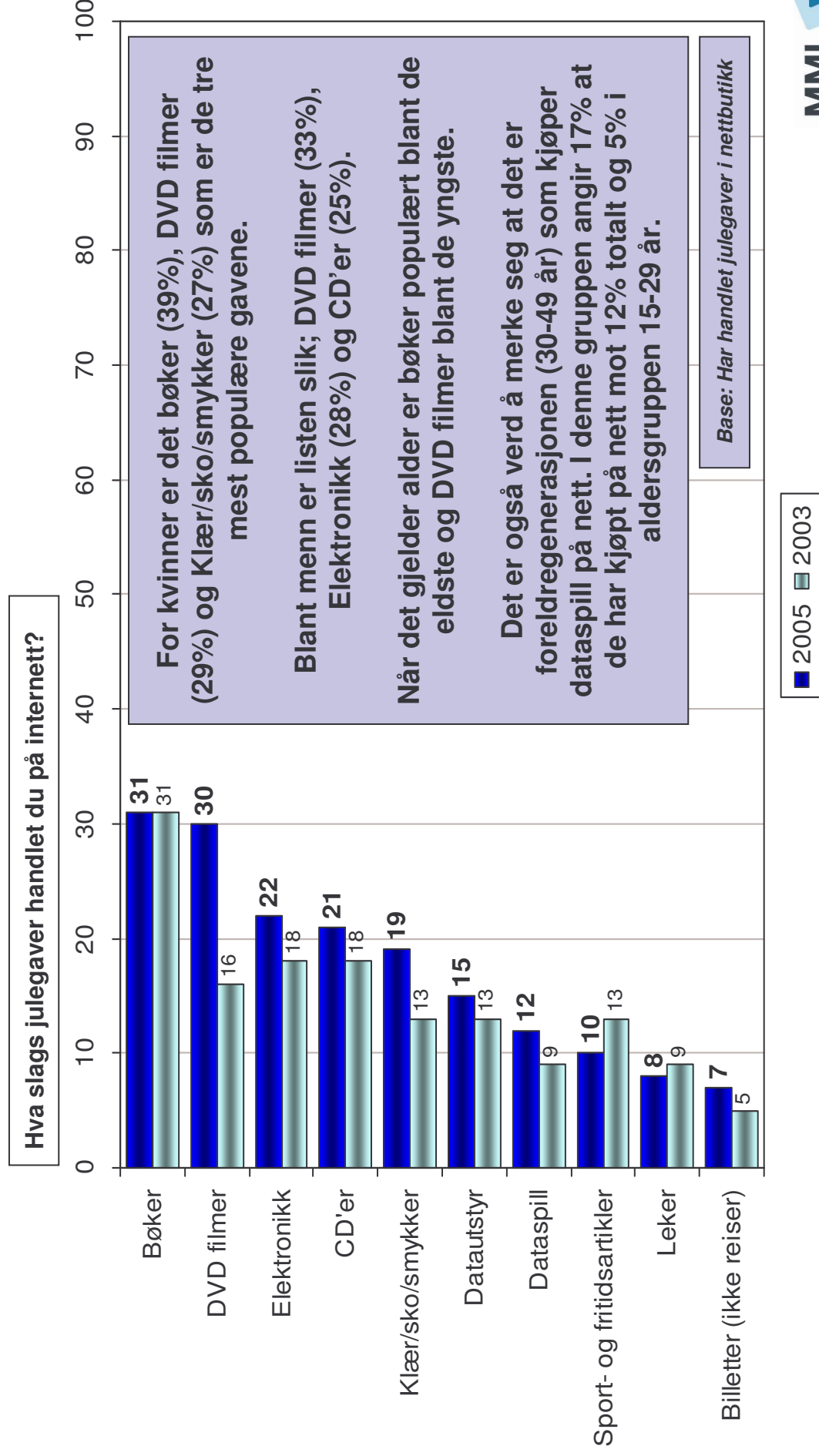
# Viktigste årsak til å ikke bruke internett som kanal for kjøp av julegaver er manglende behov/at man finner det man trenger i vanlige butikker



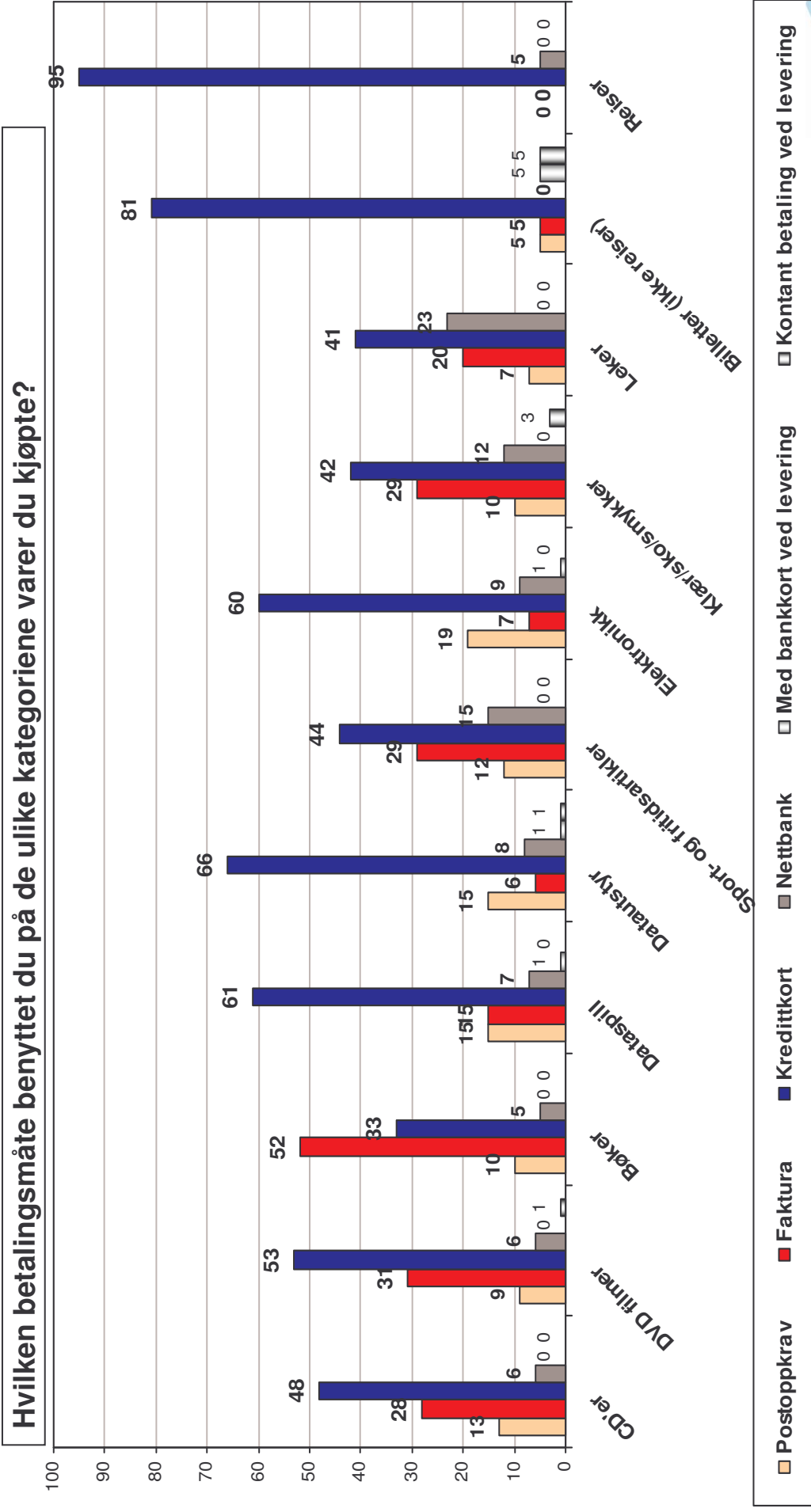
# Netthandlerne handler fremdeles mye julegaver i butikk



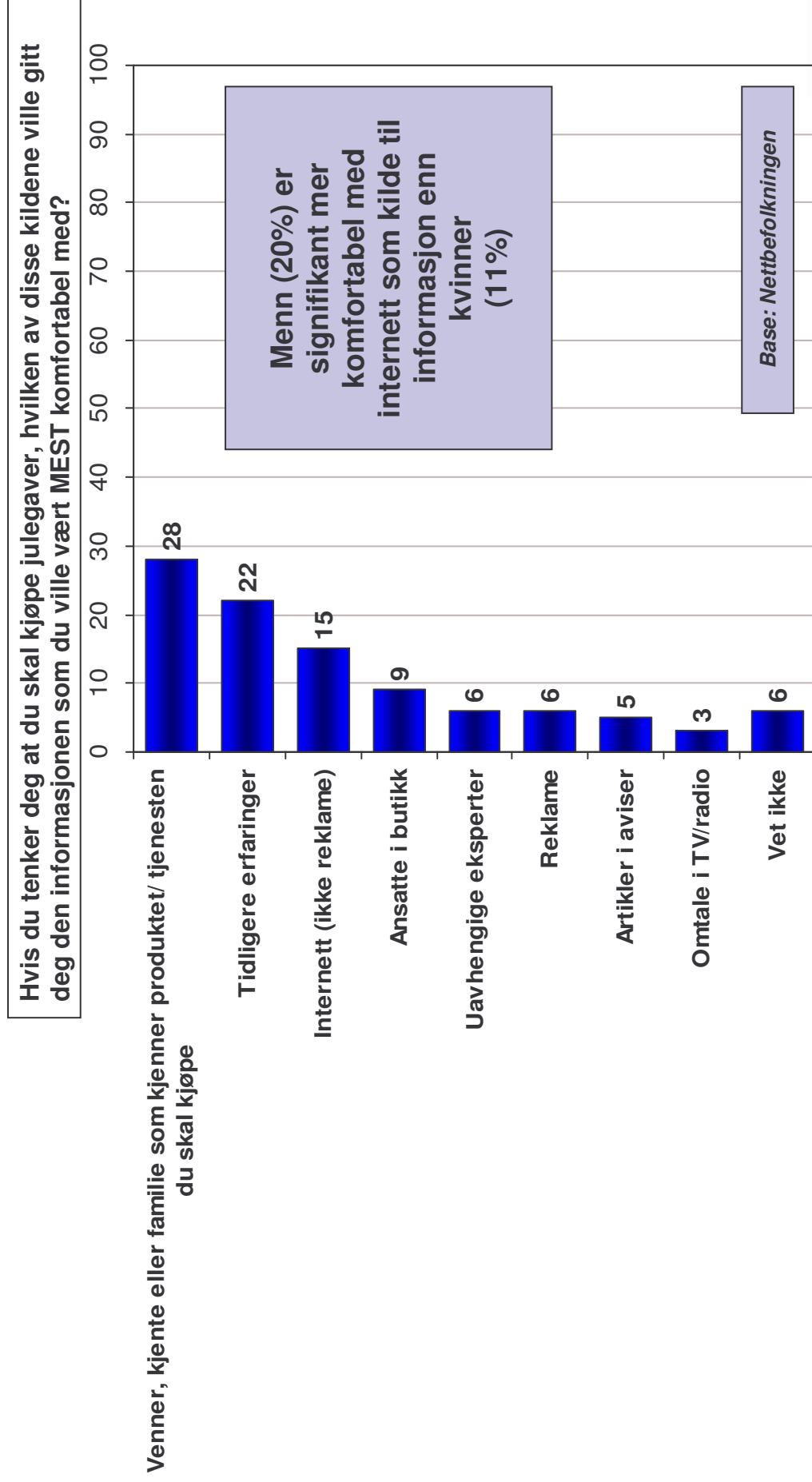
## Bøker er fremdeles mest populære kategori – mens DVD filmer har gått opp fra fjerde mest populære i 2003 til 2 plass i år



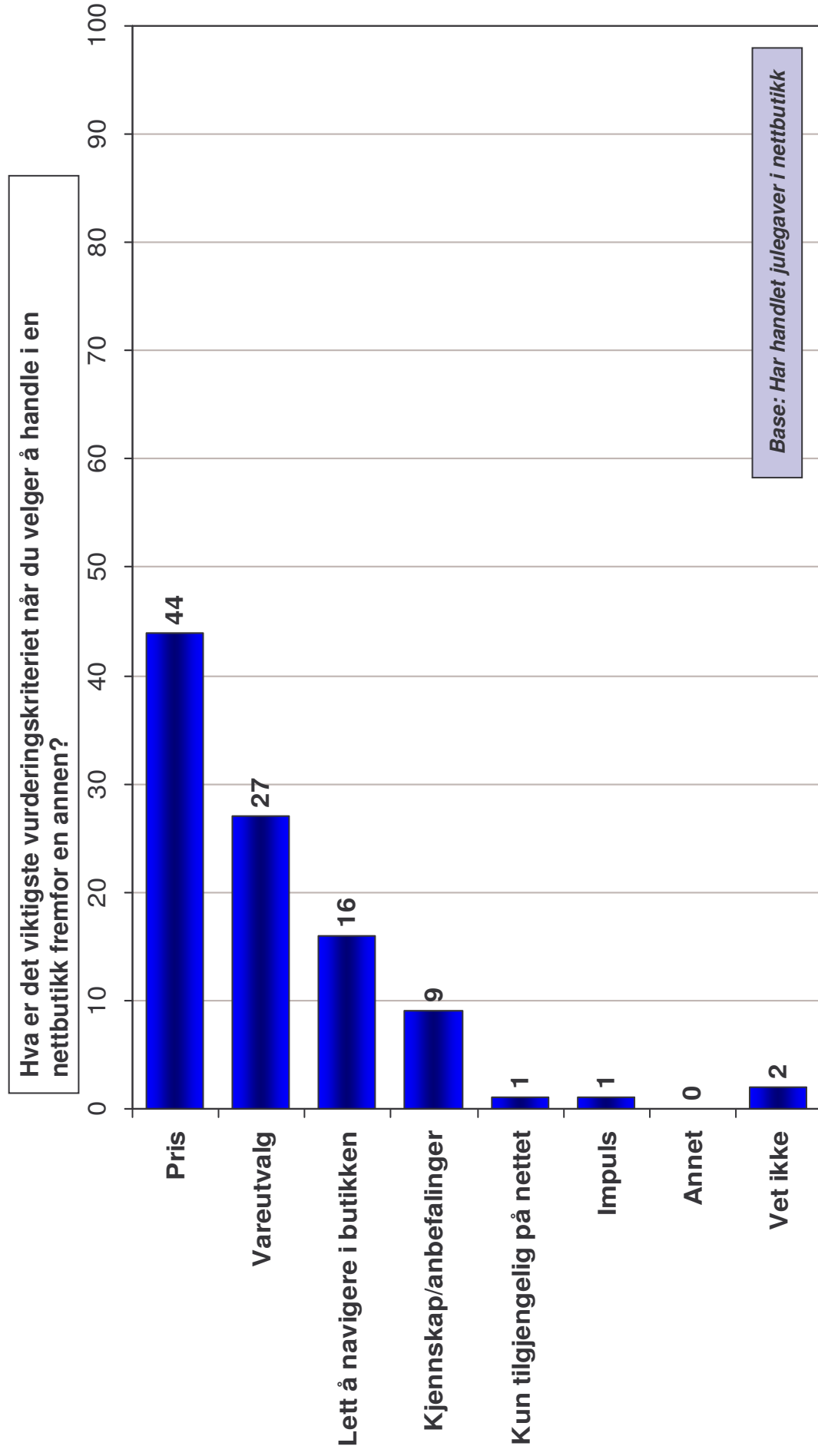
# Kredittkort er rådende betalingsmåte i alle kategorier bortsett fra bøker – kredittkort er gjennomgående mer populære betalingsmåte for menn enn for kvinner



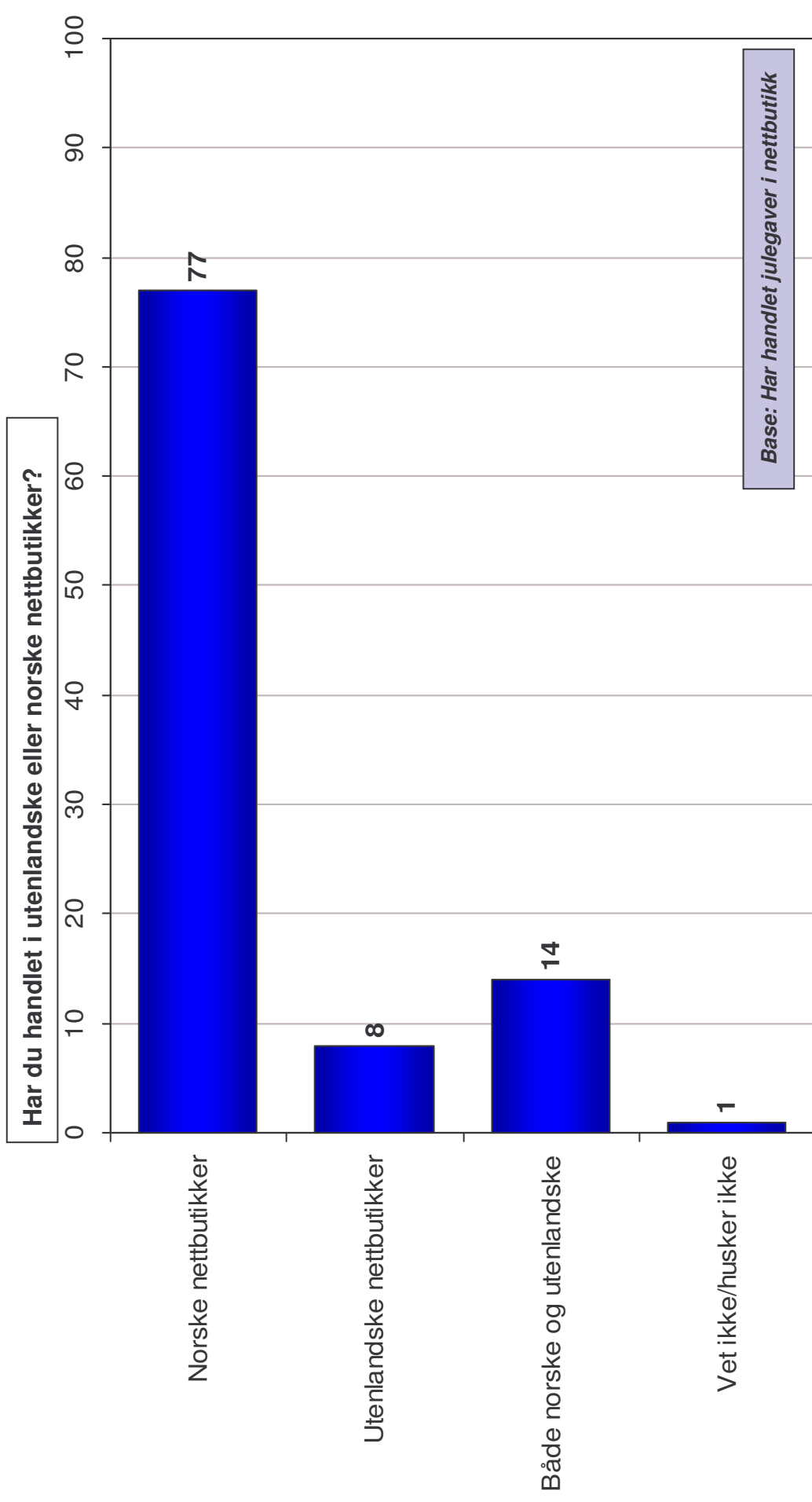
# Nettbefolkningen er mest komfortabel med informasjon fra venner/familie ifm gavekjøp



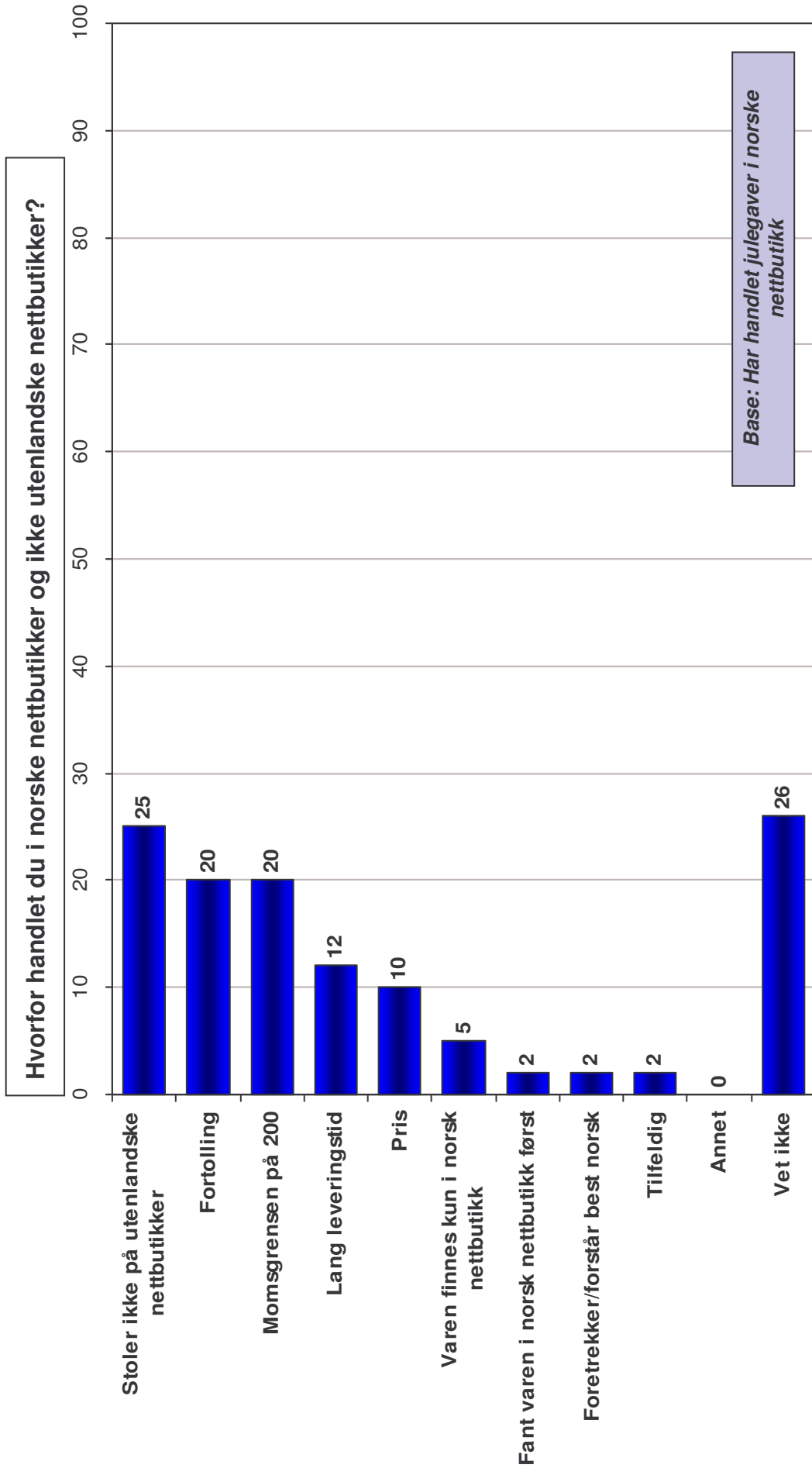
## Pris og vareutvalg er primærkriteriene for valg av nettbutikk



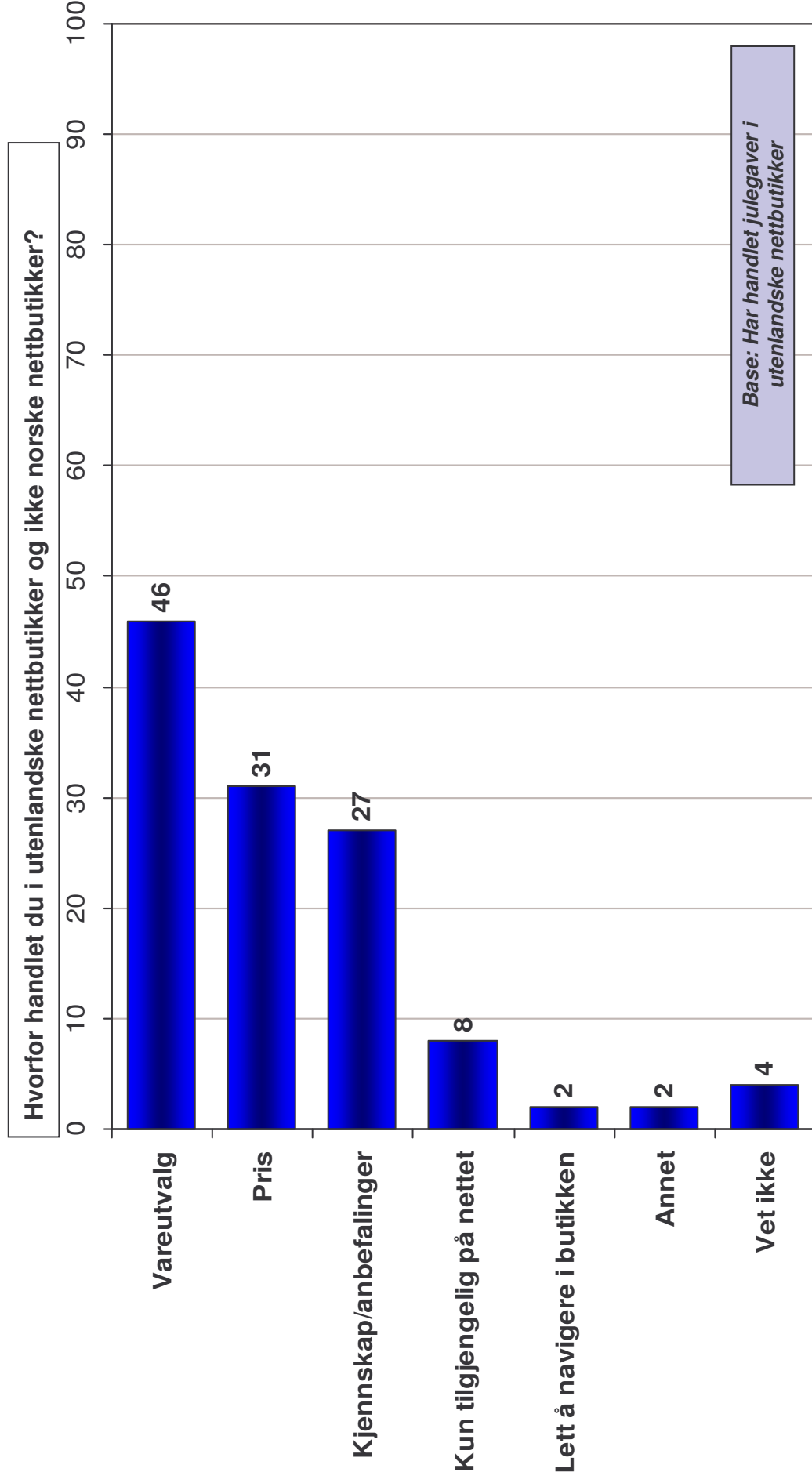
## Mer enn 3 av 4 handler i norske nettbutikker



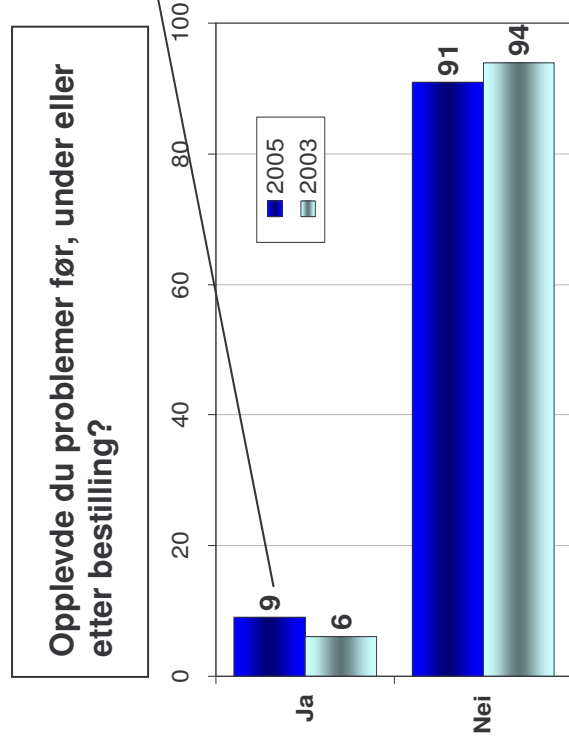
# Manglende tillit til utenlandske nettbutikker, fortolling og momsgrense er viktigste årsaker til at 77% valgte å bare handle i norske nettbutikker



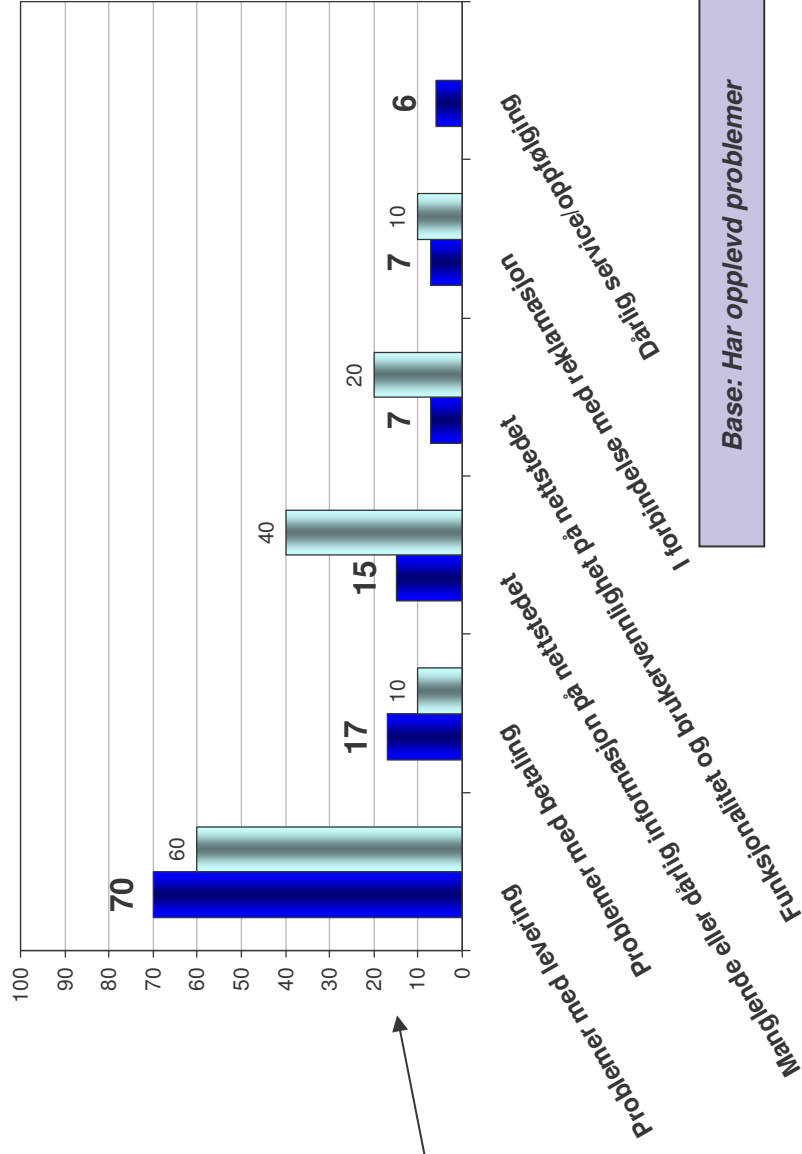
## Vareutvalg og pris er viktigste årsaker til at folk velger å handle i utenlandske nettbutikker og ikke norske nettbutikker



## 1 av 10 opplevde problemer før, under eller etter bestilling – og det var flest med leveranseproblemer

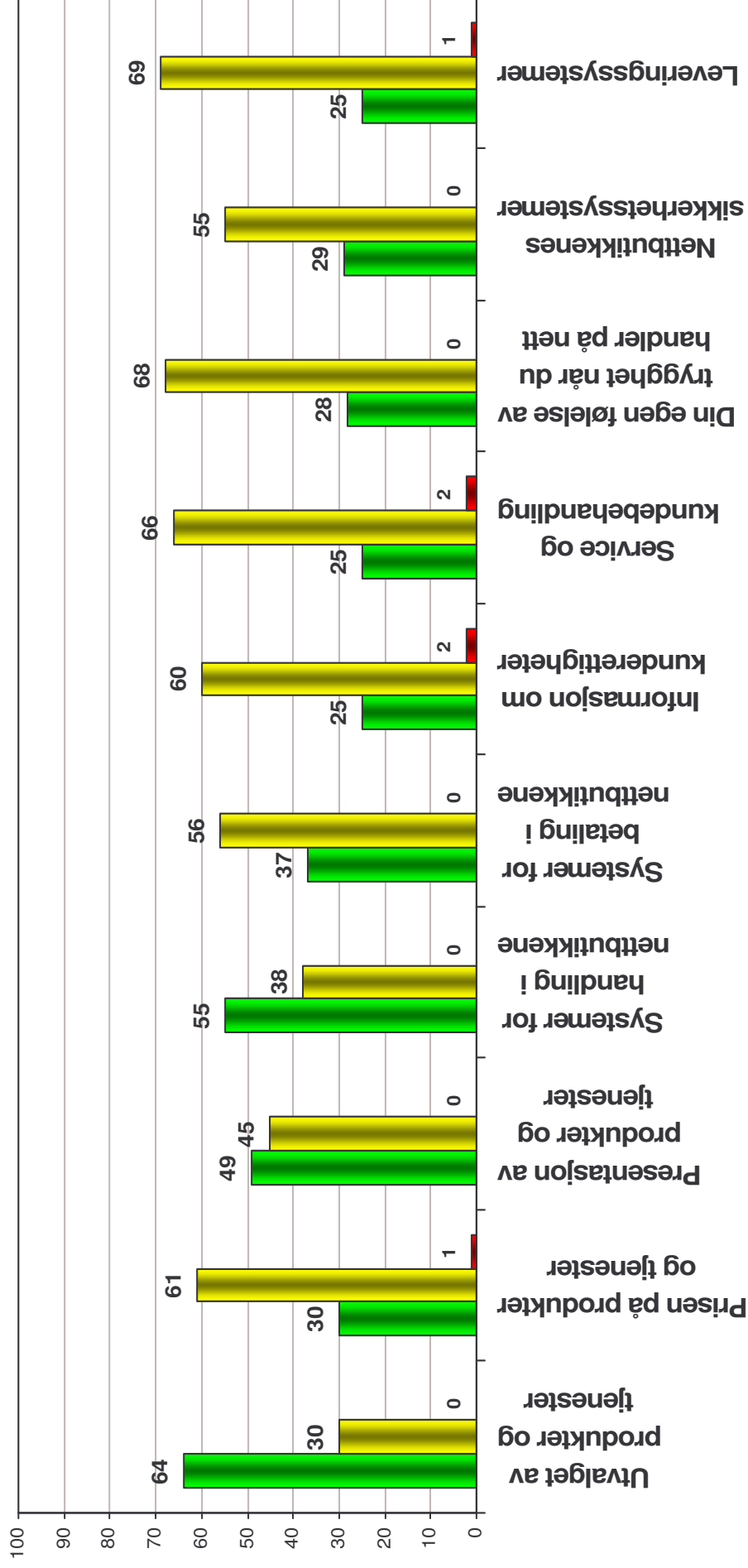


Base: Har handlet julegaver i nettbutikk



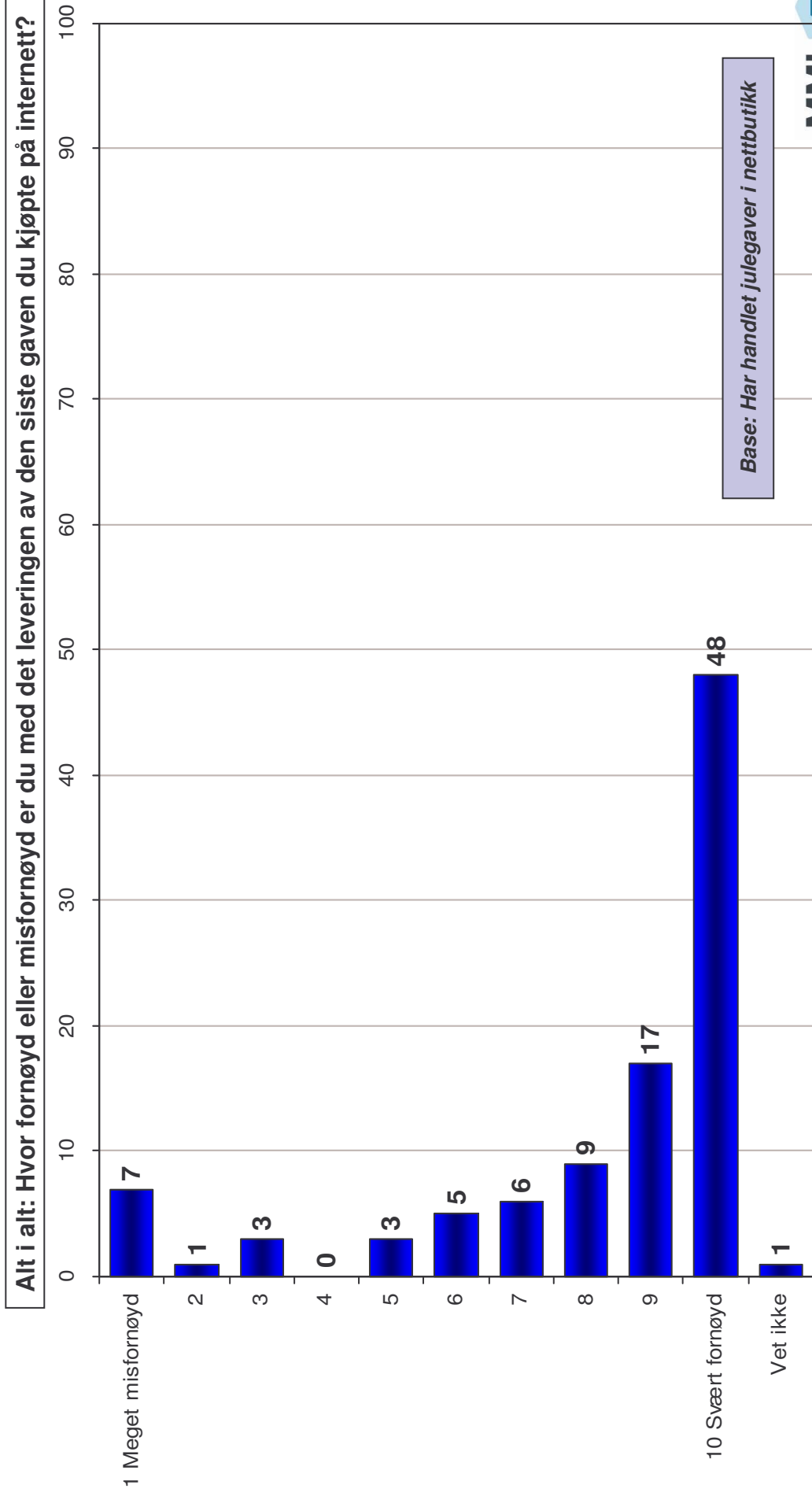
## Samtlige kvalitetsparametere viser bedring

Når du sammenligner årets julehandel på internett med fjorårets: I hvilken grad opplever du at at forholdene nevnt under er blitt bedre, dårligere eller er uendret?

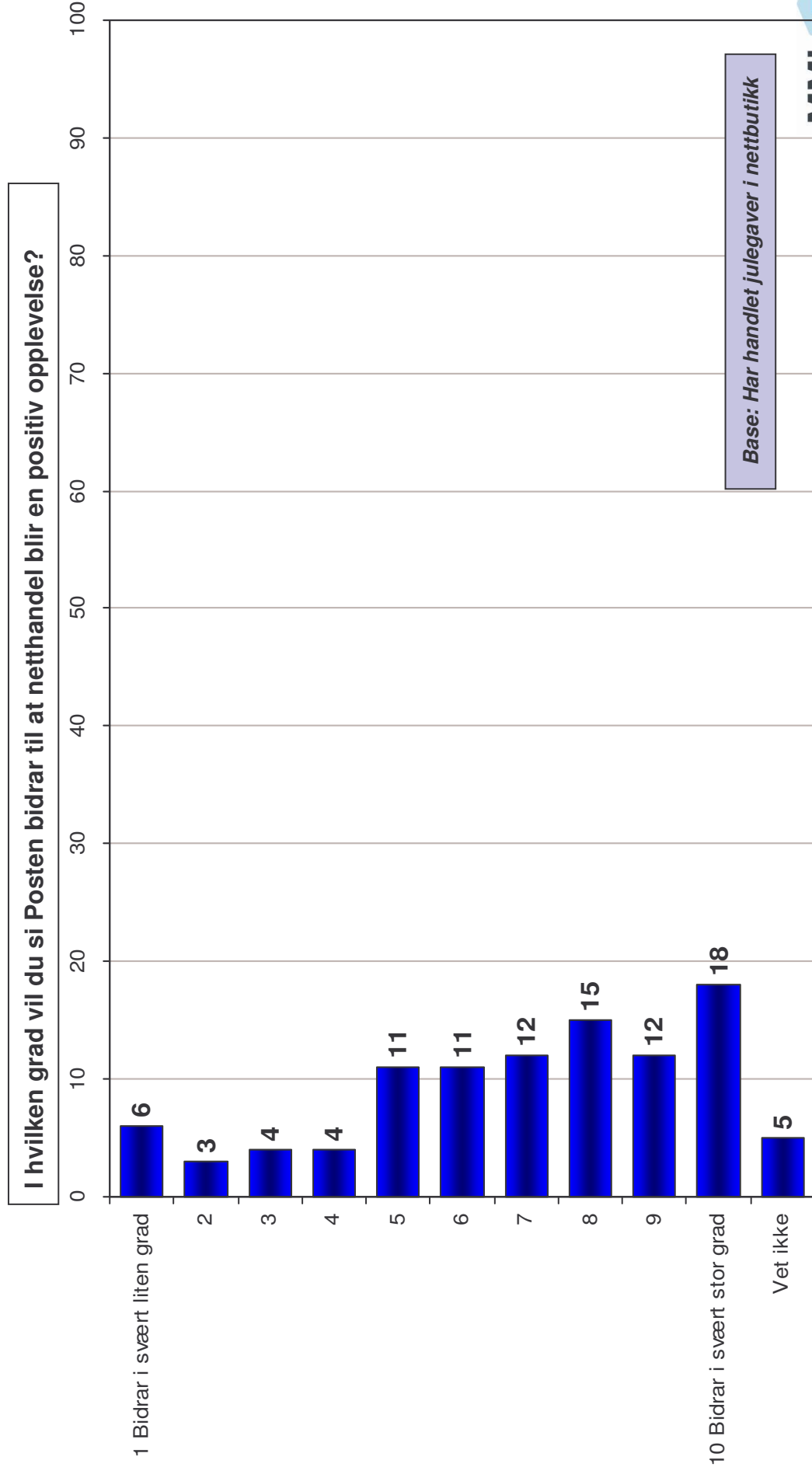


■ Bedre ■ Uendret ■ Dårligere

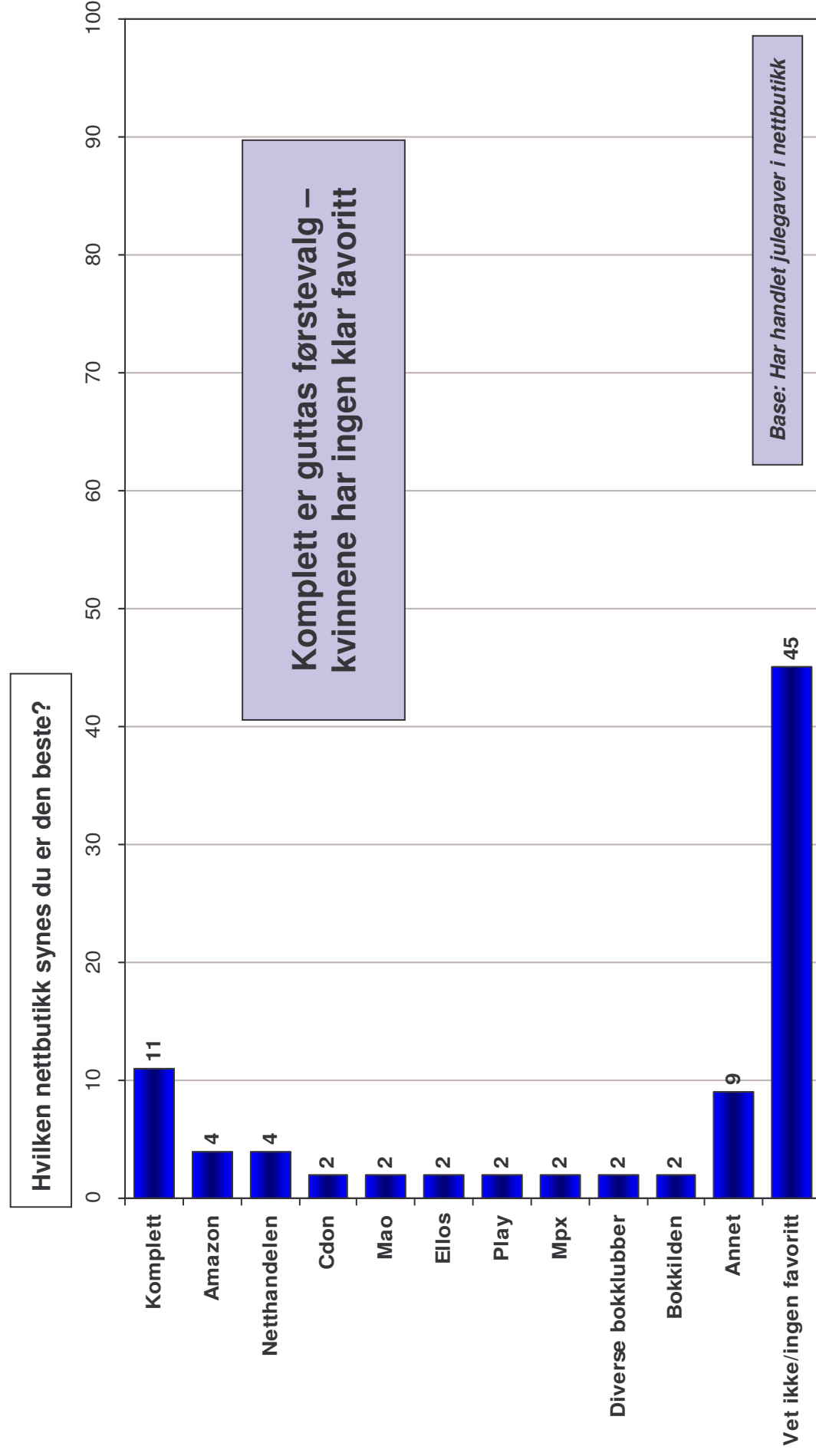
# 80% av de som handlet julegaver på nett var fornøyd med leveringen av den siste gaven de kjøpte



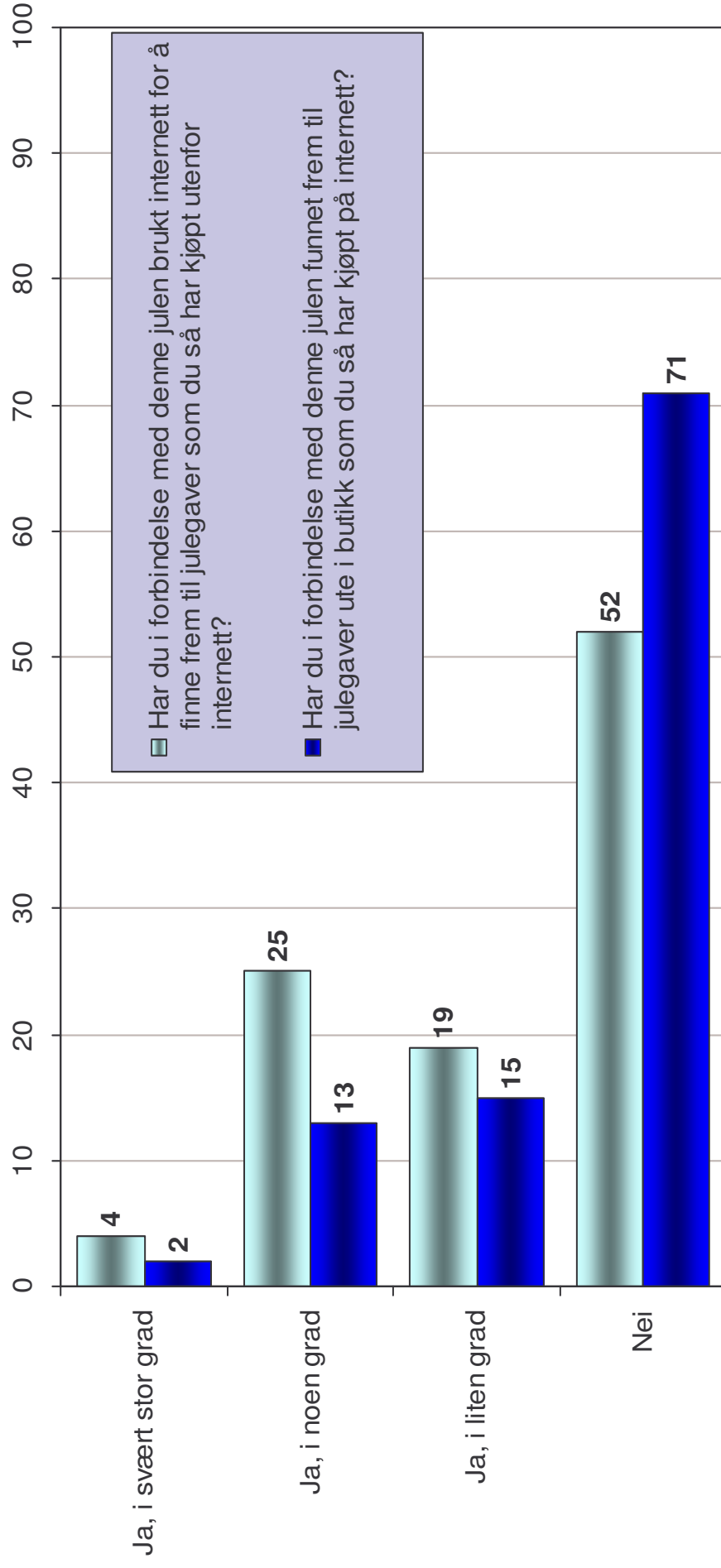
## Leveransekvilitet er viktig – og hele 57% sier Posten bidrar til at netthandel blir en positiv opplevelse



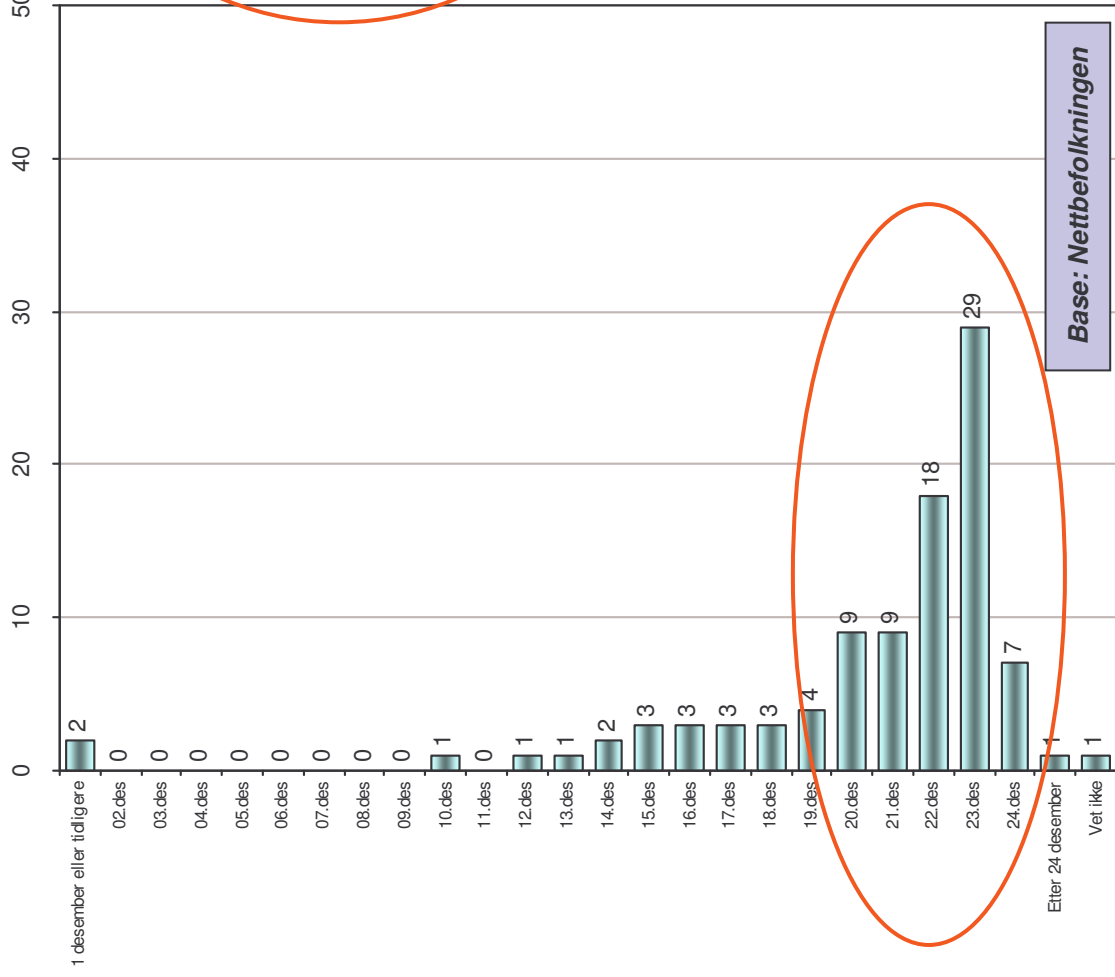
# De julehandlende synes Komplett er den beste nettbutikken



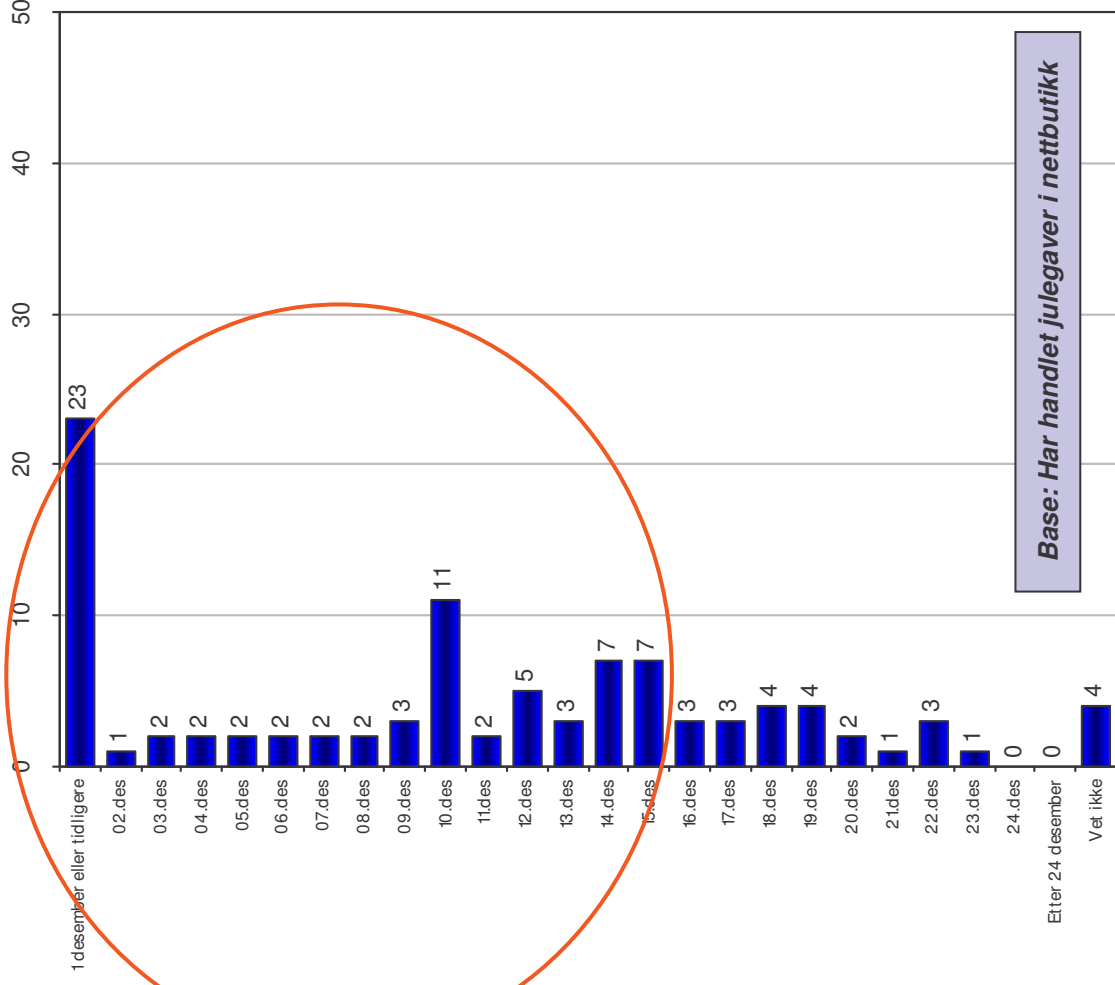
**5 av 10 har brukt internett til å finne gaver de har kjøpt i butikk, mens 3 av 10 har funnet gaver i butikk som de senere har kjøpt på internett**



# Største parten av folket (72%) kjøper sine siste julegaver etter 20 desember mens hoveddelen av netthandlerne kjøper de siste nettaavene (73%) før 15 desember



■ Når kjøpte du årets siste julegave?



■ Når kjøpte du årets siste julegave på internett?

# Konklusjon / Oppsummering

- **Positiv utvikling**
  - Flere handler
  - De handler mer
  - De handler fra flere varesegmenter
- **Spørsmål / kommentarer ?**