

Distanshandeln idag

- en rapport om svenska folkets vanor och attityder till distanshandel



Distanshandeln möter dagens livsmönster

Idag omsätter den svenska distanshandeln nästan 15 miljarder kronor. E-handeln blir en allt viktigare del. Under förra året växte den med mer än 30 procent¹.

Att handla på distans innebär helt enkelt att göra sina inköp hemifrån. Förr var distanshandeln begränsad till några varugrupper, bland annat kläder, böcker och verktyg. Idag är sortimentsbredden många gånger större än i den traditionella detaljhandeln.

Skälen för att välja distanshandel kan vara många. För småbarnsföräldern kan det vara ett sätt att spara tid i en stressig vardag. För den som bor i glesbygd eller av andra skäl har svårt att komma till en affär kan det vara ett sätt att förenkla vardagen. Internet i sig har dessutom öppnat nya möjligheter till prisjämförelser och i många fall sänkt priserna.

E-handeln en del av distanshandeln

När e-handeln introducerades fick den mycket uppmärksamhet. Nu, nästan tio år senare, är uppmärksamheten inte lika stor men den faktiska konsumtionen är desto större och den växer. Ett begrepp har allt mer kommit att bli samlingsnamnet som förenar traditionell postorder och e-handel – distanshandel.

Utvecklingen visar också att dessa två försäljningskanaler allt mer flätas samman. Specialiserade e-handelsföretag kompletterar sin hemsida med tryckta kataloger och en stor del av de traditionella postorderföretagens försäljning sker via Internet.

Posten en del av distanshandeln

Posten har allt sedan postorderförsäljningen växte fram i slutet av 1800-talet haft en roll. Idag betyder distanshandeln mer än någonsin för Postens verksamhet. Postens ambition är därför att spela en aktiv roll för att utveckla den svenska distanshandeln i framtiden.

Därför vill även Posten sprida kunskap om distanshandel, inte minst om konsumentbeteende. Undersökningen, som rapporten är en sammanfattning av, vill spegla svenska konsumenters vanor och attityder till distanshandel.

Rapporten vänder sig till den som vill veta mer om distanshandel och hur den utvecklar Sverige.

Trevlig läsning

Andreas Falkenmark
vVD Posten

Sammanfattning

Posten har intervjuat svenska konsumenter om deras attityder och vanor kring distanshandel. Syftet med undersökningen har varit att öka kunskapen om distanshandeln i Sverige idag.

- **Två av tre distanshandlar.** Idag handlar de flesta svenskar på distans. Män och personer mellan 30 och 49 år handlar oftast.
- **Billigare och enklare på distans.** Distanshandel gör vardagen enklare och sparar tid och pengar. Så kan svaren sammanfattas när svenskarna förklarar varför de distanshandlar.
- **Mer än hälften handlar oftast via Internet.** Det vanligaste sättet att beställa sina varor på är genom Internet. Drygt hälften väljer oftast Internet när de distanshandlar.
- **Kläder och hemelektronik.** Kvinnor köper oftast kläder på distans. Män köper oftast hemelektronik.
- **E-handeln fortsätter öka.** Mer än var tredje svensk som e-handlar idag, tror att de kommer att e-handla mer under året som kommer än under året som gått. Snabbhet och enkelhet är de argument som utmärker e-handeln specifikt.
- **Postorderhandeln stabil.** Traditionell distanshandel, dvs allt utom e-handel, behåller sina kunder.
- **Se och känna viktigt.** Det vanligaste skälet för att inte distanshandla är att det inte går att se och känna på varan innan köp.
- **E-handel trolig inkörsport till distanshandel.** Var femte som inte e-handlar tror att de kommer att börja under året som kommer.
- **Valfrihet vid hämtning.** De distanshandlande svenskarna sätter valfriheten högt. Nästan hälften av alla tillfrågade vill kunna välja mellan att hämta sina varor på vardagar, kvällar eller helger.
- **Valfrihet vid avisering.** Sex av tio vill helst ha avisering i brevlådan. Två av tio vill ha den via SMS och en lika stor andel via e-post.

Innehåll

Historik distanshandel	2
Två av tre distanshandlar	3
Billigare och enklare att distanshandla	4
Internethandel fortsätter öka	5
Inte köpa grisen i säcken	6
E-handel trolig startpunkt	7
Valfrihet när beställda varor ska hämtas	8
Bilaga - frågor distansundersökning	9

Om undersökningen

Undersökningen bygger på telefonintervjuer med 1 000 respondenter i ett riksrepresentativt urval. Intervjuerna genomfördes av SIFO Research International under perioden 21 till 30 november 2005.



Vad är distanshandel?

Distanshandel är ett samlingsnamn för handel som sker på avstånd, t ex via Internet, postorder eller telefon.

I undersökningen har begreppet förklarats på följande sätt:

” Du kommer nu att få några frågor om distanshandel. Med det menar vi fysiska varor som du själv köpt via postorderkatalog, svarstalong, Internet, telefon eller TV och du fått levererade hem direkt eller till Postens serviceställen och postombud.”

Historik distanshandel

1879: Johan Fröberg i Finspång börjar sälja visitkort på postorder.

1899: Åhlén och Holm får stor framgång med en tryckt tavla av kungafamiljen. Vykort blir en annan storsäljare.

1910-talet: Allt mer påkostade kataloger. Postorderkatalogen blir en bilderbok som berättar om teknikens landvinningar lika mycket som en distributionskanal. Clas Ohlsson grundas 1918 i Insjön, Dalarna.

1920-talet: Sortimentet går mot dyrare varor när levnadsstandarden höjs. Urbant mode sprids också till landsorten genom postorder.

1960-talet: Kris för postorderföretagen när svenskarna skaffar bil och kör till köpcentra.

1980-talet: Postordern vinner mark igen. Lockar även barnfamiljer i storstäder. H&M köper Rowells.

1990-talet: E-handelns genombrott.

2005: Distanshandeln omsätter närmare SEK 15 miljarder. Traditionell postorder och e-handel lever sida vid sida. E-handeln växer under året med 32 procent.

Källa: HUI, Posten och Postorderföreningen

Två av tre distanshandlar

Många svenskar distanshandlar idag – två av tre handlade på distans minst en gång det senaste året. Bland dem som handlar oftast återfinns män och 30 till 49-åringar. Internet är det vanligaste beställningssättet. Endast pensionärer beställer oftast via postorderkatalog. Kvinnor är överrepresenterade bland dem som beställer via telefon.

Distanshandel är idag ett utbrett fenomen, bland annat tack vare den mängd beställningssätt som finns. Internet, postorderkataloger, andra talonger, telefon och TV är alla sätt att distanshandla genom.

Två av tre svenskar handlar på distans minst en gång om året. Endast en dryg fjärdedel, 26 procent, gör det aldrig. Pensionärer är överrepresenterade i denna grupp.

”Mitt i livet” handlar oftast på distans

Personer under 50 år, och i synnerhet de mellan 30 och 49 år, distanshandlar mest frekvent. Var fjärde person i den åldersgruppen handlar på distans en gång i månaden eller oftare. Bland befolkningen som helhet är det knappt en av fem som handlar lika ofta.

En möjlig förklaring till att gruppen ”mitt i livet” distanshandlar så ofta, är sannolikt det underliggande behovet av att ständigt söka sätt att spara tid i en stressig vardag.

Personer över 65 år distanshandlar minst ofta. Men, det är ändå nästan 40 procent som handlar minst en gång om året.

Telefonen är kvinnornas beställningssätt

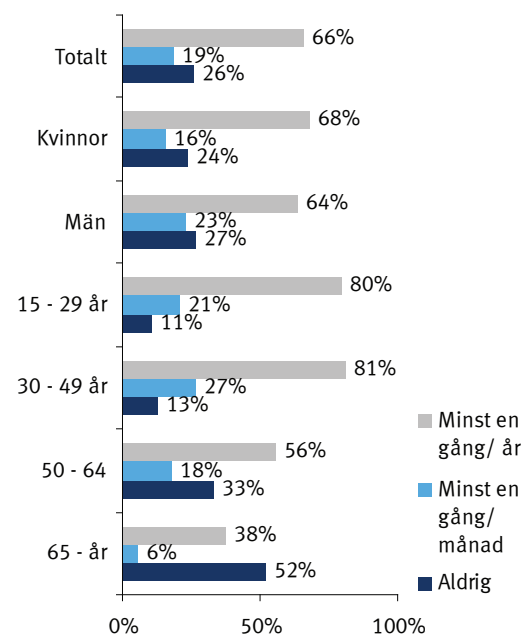
Det vanligaste sättet att beställa varor när svensken distanshandlar är Internet. Över hälften, 56 procent, av dem som distanshandlar använder oftast Internet. Därefter kommer de beställningsformulär som följer med postorderkataloger.

Skillnaden är samtidigt stor mellan könen. Män är överrepresenterade bland ”Internetbeställarna”. Två av tre män använder oftast Internet när de ska distanshandla. Knappt hälften, 46 procent, av kvinnorna gör det.

Kvinnor är istället något överrepresenterade bland ”telefonbeställarna”. Drygt var femte, 22 procent, av kvinnorna, jämfört med 6 procent av männen väljer oftast att beställa varor via telefon. När det gäller postorder är skillnaderna mellan könen försumbara.

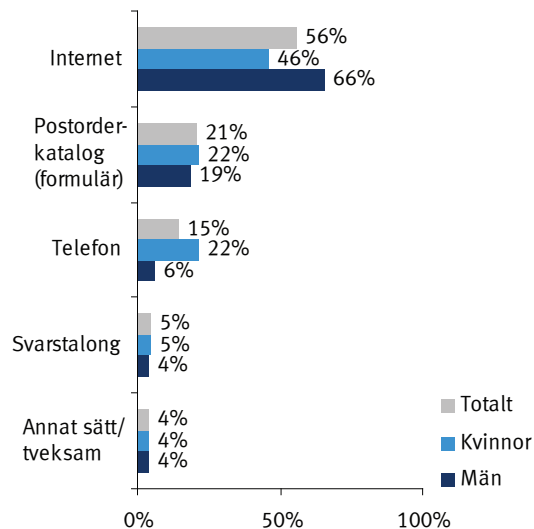
Fyra av tio i gruppen över 65 år väljer postorderkatalogens beställningsformulär. Något färre väljer telefon. Bara var tionde pensionär väljer Internet.

Ungefär hur ofta handlar du varor på distans, t ex via postorderkatalog, beställningstalong, Internet, telefon och TV?



Bas: Samtliga

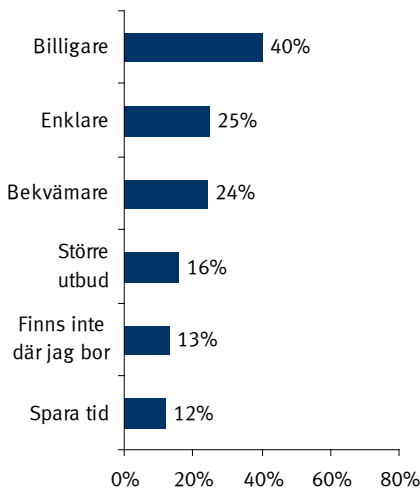
Vilket beställningssätt använder du oftast vid distanshandel?



Bas: Har distanshandlat

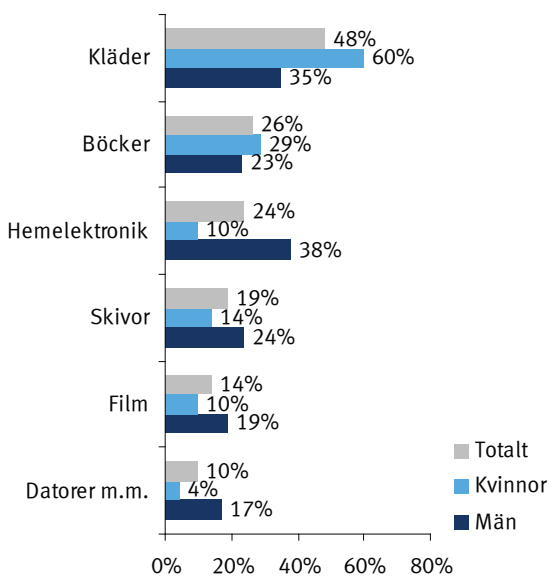
Billigare och enklare att distanshandla

Varför väljer du att distanshandla varor istället för att köpa i butik?*



Bas: Distanshandlat under senaste året
(* Respondenterna kunde ange fler än ett skäl)

Vilka slags varor har du köpt på distans under det senaste året?*



Bas: Distanshandlat under senaste året
(* Respondenterna kunde ange fler än ett skäl)

Distanshandel gör vardagen enklare, bekvämare och sparar pengar. Vanligaste varan att handla är kläder, framförallt för kvinnor. Män handlar helst hemelektronik.

Det vanligaste skälet för att distanshandla är för att det är billigare. Fyra av tio som distanshandlar lyfter fram det argumentet. Flera av de andra argument som lyfts fram handlar om vardagen. Var fjärde som distanshandlar tycker att det är enklare. Nästan lika många, 24 procent, menar att det är bekvämare. Drygt var tionde, 12 procent, säger uttryckligt att det handlar om att spara tid.

Distanshandel ger ökat utbud

Distanshandeln innebar redan för hundra år sedan tillgång till ett större utbud oavsett var i landet man bodde. Det är fortfarande ett viktigt argument för att distanshandla. Knappt var sjätte, 16 procent, pekar på det argumentet. Nästan lika många säger uttryckligt att varorna inte finns på hemorten.

Kläder, hemelektronik och böcker

Kläder är den vanligaste varan att distanshandla. Framförallt för kvinnor. Sex av tio svarar ”kläder” på frågan vad de distanshandlat det senaste året. Kvinnor är även överrepresenterade vid köp av heminredning. Män är istället överrepresenterade bland hemelektronikköpare och datorköpare specifikt.

Den näst vanligaste varan att distanshandla bland båda könen är böcker. Drygt en av fyra, 26 procent, har köpt böcker på distans under det senaste året. Fördelningen är här jämn mellan könen.

Några av de varugrupper som har haft stark tillväxt under senare år inom distanshandel är skivor och film. Den yngsta åldersgruppen, de mellan 15 och 29 år, liksom männen, är här klart överrepresenterade bland köparna.

Alkohol nämns inte av någon

En varugrupp som fått stor uppmärksamhet i samband med distanshandel är alkohol. Av de tillfrågade svenskarna är det dock ingen som spontant svarar att de distanshandlat alkohol under det senaste året.

Slutligen är det värt att påpeka att resultatet inte kan användas för att analysera volymer för olika varugrupper. Resultatet ger däremot svar på vilka de vanligaste varorna att distanshandla är.

Internethandel fortsätter öka

Mer än var tredje svensk som e-handlat tror att de kommer att handla mer via denna köpkanal i år. Övrig distanshandel ser ut att förbli stabil. När fördelarna med e-handel specifikt ska förklaras, lyfts snabbhet och enkelhet fram, men också att det är billigare.

Svenskarnas tro på distanshandel är stor, framförallt på e-handeln. Drygt en av tre som idag handlar på nätet tror att de kommer att handla mer via denna kanal under året som kommer.

Lägg därtill att 20 procent av dem som idag inte handlar över Internet uppger att de troligen kommer att pröva detta nästa år. Och eftersom bara två procent av dem som handlar på nätet idag tror att de kommer att minska sina Internetinköp är en rimlig slutsats att Internethandeln totalt sett kommer att fortsätta öka.

Den enskilda grupp som tror att de kommer att öka sin distanshandel över Internet mest är de med en inkomst över 600 000 kr. Där tror nästan hälften, 47 procent, att de kommer att öka antalet inköp.

Snabbt och enkelt – Internets styrka

När de tillfrågade ska förklara fördelarna med Internethandel jämfört med annan distanshandel lyfts framförallt snabbhet och enkelhet fram. Ungefär fyra av tio pekar på dessa respektive fördelar. Snabbheten som särskild fördel framhålls tydligare bland de medelålders som distanshandlar via Internet.

Kvinnor värderar snabbheten högre än vad männen gör. Drygt två av fem kvinnor pekar på snabbhet som en särskild fördel med Internethandel. Bland männen är det bara en tredjedel som gör det.

En femtedel pekar också på att det är billigare. Det kan hänga samman med att det är lättare att jämföra priser på Internet än inom övrig distanshandel.

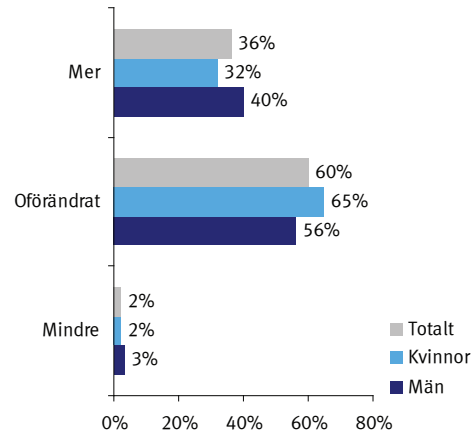
Traditionell distanshandel stabil

Distanshandeln har i grund förändrats under den senaste tioårsperioden. I slutet av 1990-talet tillkom e-handeln, som en helt ny beställningskanal. Idag får denna form av distanshandel den mesta uppmärksamheten.

Den traditionella formen av distanshandel, framförallt den via postorderkatalog men också via andra talonger och telefon, får relativt liten uppmärksamhet. Det skulle därför vara lätt att förledas att tro att den för en utdöende tillvaro.

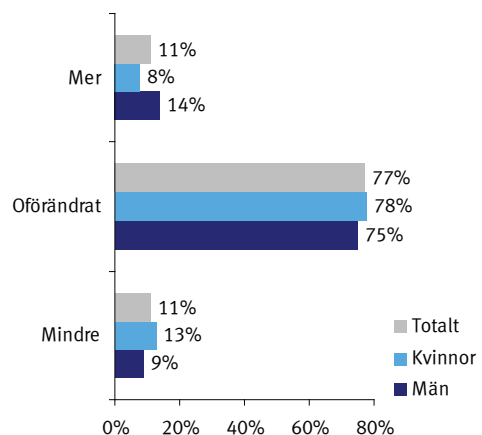
Resultaten från undersökningen pekar dock i annan riktning. Ungefär fyra av fem som distanshandlar via så kallade traditionella kanaler räknar med att deras handel via dessa kanaler kommer att vara oförändrad. Andelen som tror att de kommer att öka är dessutom lika stor som den som tror att de kommer att minska.

Jämfört med det gångna året, kommer du att distanshandla mer via Internet, oförändrat eller mindre?



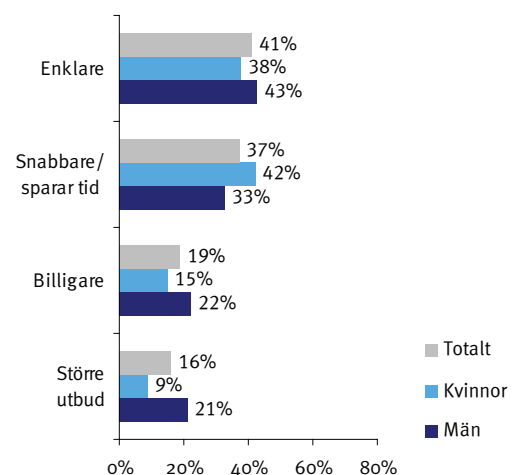
Bas: Köpt varor via Internet det senaste året

Jämfört med det gångna året, kommer du att distanshandla mer via traditionell postorder (katalog, talong, telefon mm) oförändrat eller mindre?



Bas: Distanshandlat det senaste året

Vilka är fördelarna med Internethandel jämfört med övrig distanshandel?*

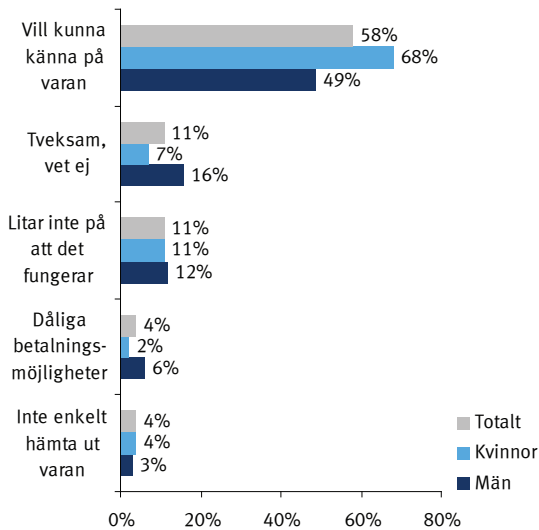


Bas: Köpt varor via Internet

(* Respondenterna kunde ange fler än ett skäl)

Inte köpa grisen i säcken

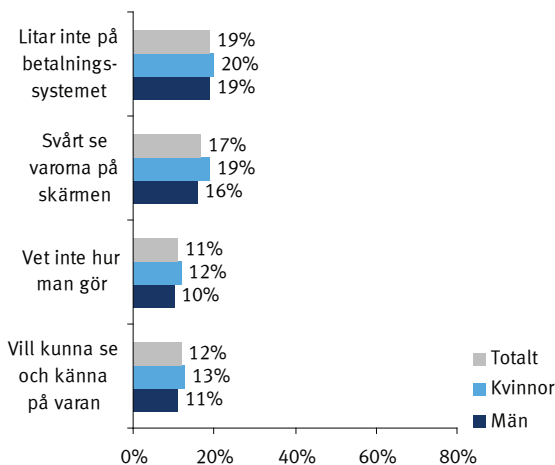
Vad är främsta skälet till att du inte köper varor på distans?



Bas: Handlar aldrig varor på distans. Flera svar möjliga
Exempel på andra svar:

- Kul att gå i affärer

Varför köper du inte varor via Internet?



Bas: Inte köpt varor via Internet. Flera svar möjliga
Exempel på andra svar:

- Det har inte blivit av bara.

- Det går säkert jättebra att beställa över Internet.

- Jag kanske gör det någon gång i framtiden

Bland dem som inte alls handlar på distans är den vanligaste orsaken att avstå att det inte går att prova eller känna på varan innan köpet. För Internet specifikt är oro för betalningssäkerheten den främsta orsaken för att inte handla.

Att handla eller shoppa är för många en sinnlig upplevelse. Det handlar om att kunna se, känna och prova de varor som konsumenten funderar på att köpa.

Här har distanshandeln kanske sin svaghet, i alla fall enligt dem som inte alls handlar på distans. Nästan 60 procent av dem pekar på avsaknaden av att kunna hålla i och känna på varan innan köp som orsaker till varför man inte distanshandlar.

Att kunna känna är särskilt viktigt för kvinnor. Nästan sju av tio, 60 procent, lyfter fram detta. Bland män är motsvarande andel knappt hälften.

Oro för betalningssystemen begränsar

Det vanligaste skälet för att avstå från att distanshandla via Internet specifikt, är misstro mot säkerheten. Nära var femte som inte handlat varor via Internet säger att de inte litar på betalningssystemen och att de därför avstår från att e-handla.

Ett annat skäl för vissa svenskar att avstå från att e-handla är för att de helt enkelt inte vet hur de ska göra.

Insatser som förklarar hur betalningssystemen och säkerheten fungerar och hur det rent praktiskt går till att beställa på Internet skulle troligen kunna få fler att börja distanshandla.

Skärmen som skyltfönster begränsar

Det främsta skälet för att avstå från att e-handla är, som konstaterats, oro för betalningssäkerheten. Nästan en lika stor andel, 17 procent, tycker att det är svårt att se på skärmen.

Svårigheter att kunna hämta ut varor eller paket är ett ovanligt skäl att avstå från distanshandel. Enbart 4 procent pekar på denna anledning som en orsak till varför de inte distanshandlar.

E-handel trolig startpunkt

Bland dem som överhuvudtaget inte distanshandlar är det en av tio som säger att de antagligen kommer att börja under det kommande året. I gruppen som aldrig e-handlat tror var femte att de kommer att börja under året som kommer.

Idag distanshandlar en stor del av alla svenskar. Enbart en fjärdedel säger att de aldrig gör det.

I gruppen som aldrig distanshandlar säger samtidigt en tiondel att de antagligen kommer att göra det under det kommande året. Framförallt gäller det 15- till 29-åringarna. Nästan två av fem, 38 procent, tror att de kommer att börja distanshandla under det kommande året.

I de äldre åldersgrupperna är andelarna betydligt lägre. I gruppen mellan 50-64 år, tror omkring 5 procent att de kommer att börja distanshandla. Bland de pensionärer som idag inte handlar på distans är det heller ingen som tror att de kommer att prova under året som kommer.

Internethandeln tar andelar i alla åldersgrupper

Ett intressant resultat är samtidigt att i den äldsta gruppen, de över 65 år, som inte Internethandlar idag så tror nästan var tionde att de kommer att börja under året som kommer.

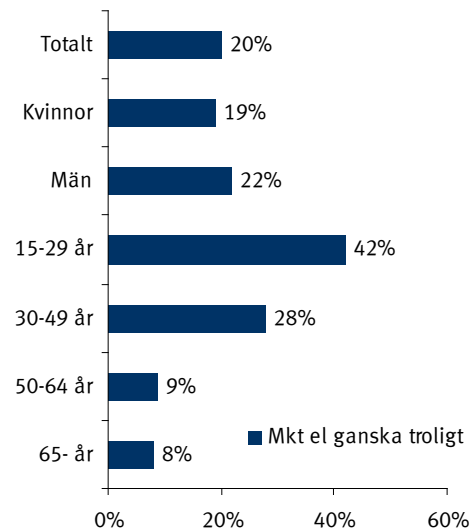
Detta resultat pekar i samma riktning som andra undersökningar, att Internetmognaden ökar i alla åldersgrupper. En relativt hög internetmognad brukar ses som en förutsättning för att börja e-handla.

Internet lockar yngre mest

För den som inte handlar på distans idag så är Internet en naturlig startpunkt. Två av tio som idag inte Internethandlar säger att de antagligen kommer att göra det under det kommande året.

Skillnaderna mellan könen är små. Bland de kvinnor som idag inte handlar på Internet tror nästan en femtedel, 19 procent, att de kommer att börja under året som kommer. Motsvarande andel bland männen är drygt en femtedel.

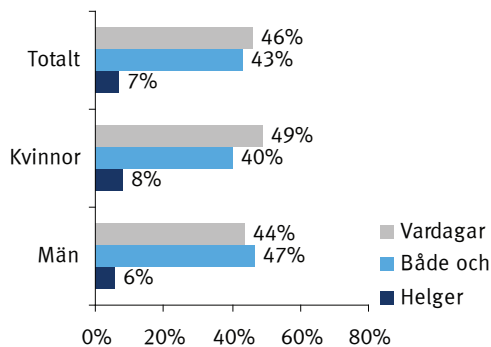
Hur troligt är det att du kommer att köpa varor på Internet det kommande året?



Bas: Inte köpt varor via Internet

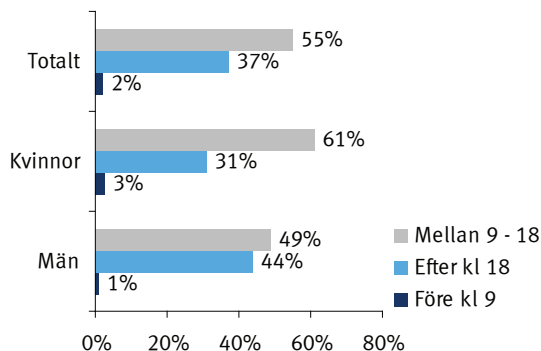
Valfrihet när beställda varor ska hämtas

När vill du hämta varor som du har beställt, vardagar eller helger?



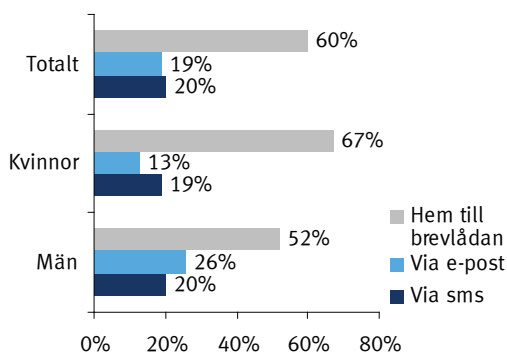
Bas: Distanshandlat under senaste året

När på dygnet vill du helst hämta beställda varor?



Bas: Distanshandlat under senaste året

När en vara du beställd är färdig att hämta, hur vill du helst få information om detta?



Bas: Distanshandlat under senaste året

Det sista ledet i distanshandelskedjan är hämtning av beställda varor. Här gäller valfrihet. Många som distanshandlar vill ha möjlighet att hämta sina paket även på kvällar och helger. En majoritet vill ha aviseringen i brevlådan men en femtedel vill få den via e-post och lika stor andel vill få via SMS.

Fyra av tio svenskar som distanshandlar vill ha möjlighet att hämta sina beställda varor hos postombud både på vardagar och på helger.

Drygt varannan distanshandlare, 55 procent, vill kunna hämta sina beställda varor på dagtid, mellan klockan 9 och 18. Fler än var tredje vill kunna hämta varorna på kvällen, efter klockan 18. Detta gäller i större utsträckning för män, där fler än fyra av tio föredrar att kunna hämta beställda varor på kvällar.

Pensionärer hämtar helst på dagtid

Den äldsta gruppen distanshandlare, de över 65 år, föredrar att hämta sina beställda varor mellan klockan 9 och 18 på vardagar. Ungefär åtta av tio i denna grupp väljer detta om de kan.

Endast en liten andel, 7 procent, av de tillfrågade föredrar att specifikt hämta sina varor på helger.

Valfrihet i avisering

En avisering som kommer direkt i brevlådan är idag inte längre det enda sättet att få besked om att en beställd vara finns att hämta.

Denna valfrihet har också uppmärksammats av de svenskar som distanshandlar. En av fem som distanshandlar vill helst få aviseringen via SMS. Lika många föredrar e-post. Den största gruppen är dock fortfarande de som önskar att få avin i brevlådan.

Den största skillnaden i vilket aviseringssätt som föredras gäller SMS. Tre av tio mellan 15 och 29 år väljer SMS om de kan. I gruppen pensionärer, de över 65 år, är det ingen som spontant pekar på SMS.

Bilaga – frågor, distanshandelsundersökning

När begreppet distanshandel första gången introducerades för respondenterna i undersökningen användes följande förklaring: "Fysiska varor som du själv köpt via postorderkatalog, svarstalong, Internet, telefon eller TV och du fått levererade hem direkt eller till Postens serviceställen och postombud".

1. Ungefär hur ofta handlar du varor på distans, t ex. via postorderkatalog, beställningstalong, Internet, telefon eller TV?
2. När du handlar varor på distans, vilket beställningssätt använder du oftast? (Bas: Distanshandlat minst en gång senaste året)
3. Vilka slags varor har du köpt på distans under det senaste året? (Bas: Distanshandlat minst en gång senaste året)
4. Varför väljer du att köpa varor via distans istället för att köpa dem i butik? (Bas: Distanshandlat minst en gång senaste året)
5. Jämfört med året som gått, tror du att du kommer att köpa fler eller färre varor via postorder, telefon eller TV under det kommande året, eller ungefär lika många? Här avses inte köp via Internet. (Bas: Distanshandlat minst en gång senaste året)
6. Har du köpt varor via Internet under det gångna året? (Bas: Tillgång till Internet)
7. Vilka är fördelarna med att beställa varor på Internet jämfört med övriga sätt att beställa varor på distans? (Bas: Köpt varor via Internet)
8. Jämfört med året som gått, tror du att du kommer att köpa fler eller färre varor via Internet/hemsida under det kommande året, eller ungefär lika många? (Bas: Köpt varor via Internet)
9. Varför köper du inte varor via Internet?
10. Hur troligt är det att du kommer att börja köpa varor via Internet under det kommande året? (Bas: Köpt varor via Internet)
11. Vad är främsta skälet till att du inte köper varor på distans? (Bas: Distanshandlar aldrig)
12. Hur troligt är det att du kommer att beställa varor på distans under det närmsta året? (Bas: Distanshandlar aldrig)
13. När en vara som du beställt är färdig att hämta, hur vill du då helst få information om detta? (Bas: Distanshandlat minst en gång senaste året)
14. När vill du helst hämta varor, som du beställt, hos Posten eller Postens ombud? Är det på vardagar eller helger? (Bas: Distanshandlat minst en gång senaste året)
15. När på dygnet passar dig bäst att hämta varor på Posten eller Postens ombud? (Bas: Distanshandlat minst en gång senaste året)

