



PRESSMEDDELANDE 2017-11-06

Äldre och yngre väljer streaming framför TV

För första gången genomför Svenskt Kvalitetsindex en branschstudie kring streamingtjänster. Alla aktörer får godkända betyg när det gäller tekniken, det vill säga bildkvalitet och stabilitet, men det innehåll som HBO levererar uppskattas mest. Mer än hälften av kunderna tycker att streamingtjänster är en fullgod ersättare till traditionell TV, särskilt de äldsta och yngsta tittarna.

Betyget för streamingbranschen ligger på 67,1 vilket innebär att svenskarna är mer nöjda med sina streamingtjänster än med digital-TV, där snittet för branschen ligger på 63,8, som Svenskt Kvalitetsindex visade förra veckan.

Samtliga streamingaktörer får godkända betyg när det gäller den tekniska kringtjänsten, det vill säga bildkvalitet och stabilitet, men när det gäller just kvalitet på innehållet så sticker HBO ut. HBO har därför också Sveriges nöjdaste streamingkunder. Även C More kunder är väldigt nöjda med det stora utbudet av sport som de erbjuder.

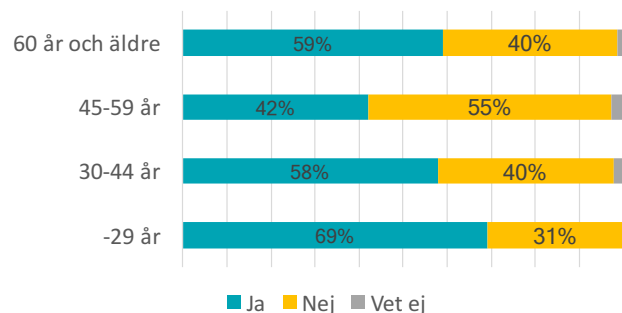
– Ofta har kunder som tittar på sport mycket höga krav på att tjänsten fungerar tekniskt, kommenterar projektledare Susanne Aarup på Svenskt Kvalitetsindex. Om uppkopplingen inte fungerar mitt under en spännande match blir kunderna väldigt missnöjda. När vi tittar på film har vi generellt större överseende med mindre tekniska problem.

– Vi har genomfört motsvarande studie i Norge och där ligger resultaten betydligt högre än i Sverige, säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. I Norge kommer Viaplay bäst ut med ett betyg på 75,8 och Netflix sämst ut. Det ska dock noteras att i Norge får Netflix ett betyg på 70,5, högre än HBO som får bäst betyg i Sverige.

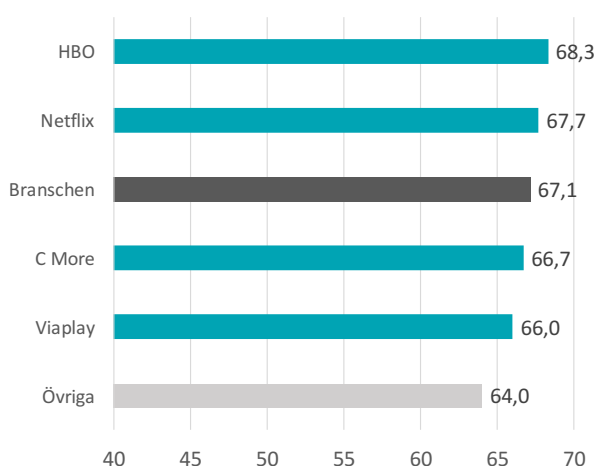
Äldre och yngre mest benägna att helt ersätta traditionell TV

– Mer än hälften av kunderna tycker att streamingtjänsterna är en fullgod ersättare till traditionell TV, berättar Susanne Aarup. Särskilt intressant är att 59% av de äldsta tittarna tycker det!

Tycker du att streamingtjänster är en fullgod ersättare till traditionell TV?



Kundnöjdhet, SKI streaming 2017, privatkunder



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.



Not, om studien 2017

Intervjuerna har genomförts via telefon under oktober 2017. Personer i åldern 18 – 79 år som är bosatta i Sverige samt företag i Sverige med minst en anställd ingår i urvalet. Urvalet är taget från PAR Konsument och PARAD.

Nöjdheten är ett genomsnitt på tre frågor:

- Nöjdhet totalt sett
- Nöjdhet utifrån dina förväntningar
- Nöjdhet utifrån en tänkt perfekt leverantör

Generellt är en skillnad på mer än 2 enheter statistisk säkerställd. SKI använder 95 % signifikansnivå som standard. Liknande studie är genomförda i Norge.

Kunderna anger sin nöjdhet på skalan 1 till 10. Medelvärdet på respektive fråga sätts samman till ett index med skalan 0-100. Ju högre betyg desto bättre omdöme har banken fått av sina kunder. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.

Utöver dessa tre frågor utgår undersökningarna från 40-talet frågor om hur kunder upplever kvaliteten kring en vara eller tjänst visar SKI vad som får kunder att förbli kunder. Dessa fem områden för att förklara vad som gör kunder nöjda och lojala. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet. Studien görs med hjälp av en statistisk modell som möjliggör analys av orsakerna till kundernas bedömning, liksom till hur lojala kunderna är mot sina banker. Svenskt Kvalitetsindex är en del av EPSI Rating Group som genomför syndikerade kundstudier i hela Norden och andra delar av Europa.



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

➤ johan.parmier@kvalitetsindex.se

➤ 073-151 75 98

VAD FÖR MER INFORMATION FINNS DET I BRANSCHRAPPOR TEN

- ✓ Detaljerad resultatsammanställning på bransch- samt företagsnivå inkl. öppna kommentarer.
- ✓ Visuell drifkraftsanalys om vad som driver kundnöjdhet och lojalitet i er organisation och konkurrenter.
- ✓ Resultat på kundsegment.
- ✓ Fördjupade resultat kring rekommendationsgrad.