



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

PRESSMEDDELANDE 2018-10-29

Strömmad tv gillas mest

Svenskt Kvalitetsindex genomför för andra året i rad en kundundersökning av både digital-tv och strömmad tv. Strömmad tv får generellt högre betyg av kunderna än digital-tv som tv-tjänst. Upp emot hälften av tv-tittarna upplever att strömmad tv är en fullgod ersättare till traditionell tv, men tittar ändå lika mycket på båda tv-tjänsterna. Mest nöjda och benägna att rekommendera sin leverantör är de kunder som upplever att de blir premierade för sin lojalitet.

Tv-tjänster, vilket här inkluderar digital-tv och streaming (strömmad tv), får bättre omdömen av sina kunder i år än i fjol. I digital-tv-studierna står Canal Digital för årets uppgång med 3,5 enheter tillsammans med Telia som också gör en påtaglig förbättring. Högst betyg får Telia av digital-tv-kunderna vilket särskilt kan spåras till bättre betyg av bland annat utrustning.

Kunderna till avgiftsbelagda streamingtjänster ger betyget 69,8 i kundnöjdhet totalt sett vilket är ökning jämfört med förra året. Det är framförallt C More och Netflix som ligger bakom ökningen och det är också dessa två företag som får bäst betyg av kunderna.

”Både och” gäller fortfarande

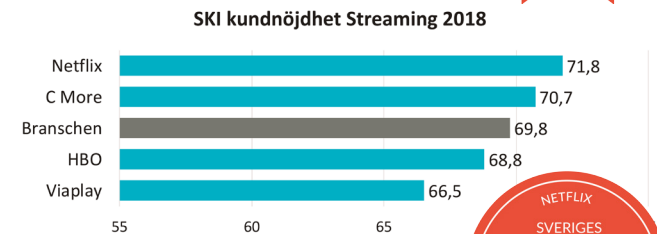
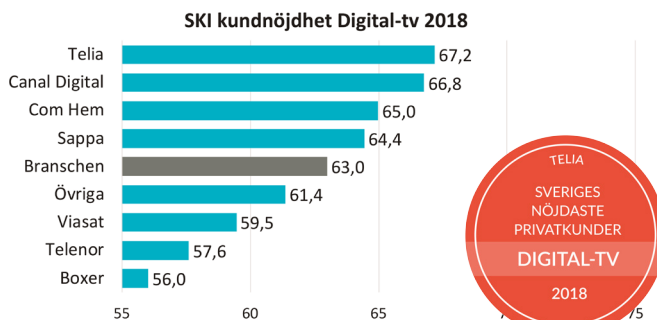
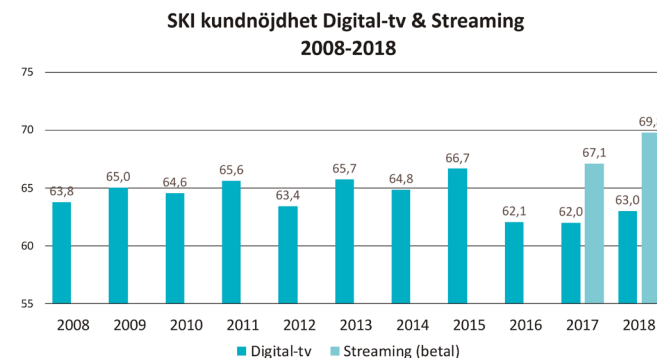
Möjligheten att erbjuda en helhetsleverans mot kund bli allt viktigare. Tiden tycks vara över då kunderna lockats av att ”plocka russin ur kakan”, enkelhet och smidighet är viktigare för kunderna idag.

– Det skulle också tala för en fortsatt positiv utveckling i kundnöjdhet de kommande åren eftersom trenden bland aktörer i branschen just är att bli ännu bättre på att leverera helhet, kommenterar Johan Parmler.

Att preminera sina lojala kunder ett tydligt förbättringsområde i den här branschen liksom i många andra. Exempelvis anser endast 15 procent av digital-tv-kunderna att leverantören premierar lojala kunder. Nöjdhet och rekommendationsgrad hos de som upplever att deras leverantör värdesätter lojala kunder och premierar dem är extremt hög.

Även om upp emot hälften av tv-tittarna upplever att streamingtjänster är en fullgod ersättare till traditionell tv, så tittar man idag på streaming och traditionell tv lika mycket. Det är alltså fortfarande mera ”både och” än ”antingen eller” som gäller för tv-tittarna i Sverige.

– Det verkar också som att kunderna har hittat rätt bland sina tjänster, säger Johan Parmler. Så många som 7 av 10 tror sig vara kund hos sin nuvarande streamingleverantör om ett år. Nyttjandet av play-tjänster hos digital-tv-leverantörerna är också högre än tidigare.



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som får 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 2018

Intervjuerna genomfördes under september och oktober 2018. Totalt gjordes 3279 intervjuer.

SKI:s modellanalyser bygger på strukturella ekvationsmodeller och en analysmetod som kallas för partiellt minsta kvadratmetoden (PLS – Partial Least Square). Det är en metod som, förutom att beräkna index för exempelvis image, kundnöjdhet eller lojalitet, även tar fram styrkan i underliggande samband. Det är genom den valda metoden som SKI kan analysera kausala samband och göra utsagor kring vad som påverkar nöjdheten i störst

utsträckning. Generellt är en skillnad på mer än 2 indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95 % konfidensgrad som standard.

Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.