



Our Mobile Planet: België

Inzicht in de mobiele consument

Mei 2012



Ipsos OTX MediaCT
The Media, Content and Technology Research Specialists

Overzicht



Smartphones zijn een onlosmakelijk onderdeel van ons dagelijkse leven geworden. De marktpenetratie van smartphones is momenteel 22 procent van de bevolking en deze smartphone-eigenaren worden steeds sterker afhankelijk van hun apparaat. 39 procent surft elke dag op internet met hun smartphone en de meesten gaan nooit zonder hun smartphone van huis. **Implicatie:** bedrijven die mobiele apparaten tot een centraal onderdeel van hun strategie maken, profiteren van de kans om de nieuwe, continu verbonden consument aan te spreken.



Smartphones hebben het gedrag van consumenten veranderd. Mobiel zoeken, video's, apps en sociale netwerken worden veelvuldig gebruikt. Smartphonegebruikers multi-tasken met hun media en 80 procent gebruikt de telefoon terwijl ze andere dingen doen, zoals tv kijken (49 procent). **Implicatie:** door uitbreiding van uw reclamestrategie met mobiel en het ontwikkelen van geïntegreerde cross-mediacampagnes kunt u de consument van tegenwoordig effectiever bereiken.



Smartphones helpen gebruikers door de wereld te navigeren. Aanwezigheid op smartphones is essentieel voor lokale bedrijven. 79 procent van alle smartphonegebruikers zoekt naar lokale informatie op hun telefoon en 84 procent onderneemt als gevolg daarvan actie, zoals een aankoop doen of contact opnemen met het bedrijf. **Implicatie:** als er een klikbaar telefoonnummer in de lokale zoekresultaten voorkomt en services voor locaties ook op mobiel worden aangeboden, wordt het eenvoudiger voor consumenten om direct contact op te nemen met bedrijven.



Smartphones hebben de manier veranderd waarop consumenten winkelen. Smartphones vormen essentiële winkelhulpmiddelen. Op 65 procent van alle smartphones wordt onderzoek gedaan naar een product of service. Onderzoek via de smartphone beïnvloedt de koopbeslissingen en aankopen via alle kanalen. 14 procent van alle smartphonegebruikers heeft via de telefoon een aankoop gedaan. **Implicatie:** het hebben van een voor mobiel geoptimaliseerde site is essentieel en een kanaaloverschrijdende strategie is noodzakelijk om de consument via meerdere paden tot kopen aan te zetten.



Smartphones helpen adverteerders contact leggen met consumenten. Mobiele advertenties worden opgemerkt door 85 procent van alle smartphonegebruikers. Smartphones vormen ook een essentieel onderdeel van traditioneel adverteren, aangezien 51 procent een zoekopdracht op de smartphone uitvoert na het bekijken van een offline advertentie. **Implicatie:** als mobiele advertenties een onderdeel vormen van een geïntegreerde marketingstrategie, kan de betrokkenheid van de consument worden vergroot.

Inzicht in de mobiele consument

Dit onderzoek is bedoeld om inzicht te verschaffen in de manier waarop consumenten internet op hun smartphone gebruiken

Details:

- Feiten en cijfers over aanvaarding en gebruik van de smartphone
- Internetgebruik in het algemeen, zoekopdrachten, video's, sociale netwerken, mobiele advertenties en m-commercegedrag via smartphones
- Deze landenrapportage is een onderdeel van een wereldwijd smartphoneonderzoek, uitgevoerd in meerdere landen. Bezoek OurMobilePlanet.com voor toegang tot meer hulpmiddelen en gegevens



Hoe worden smartphones in **het dagelijks leven gebruikt?**



Hoe **multi-tasken** consumenten met hun smartphone?



Wat voor **activiteiten** voeren consumenten uit op hun smartphone?



Welke rol spelen smartphones in het **winkelproces?**



Hoe reageren consumenten op **advertenties**, offline en via mobiel?

Agenda

- 1** Smartphones zijn onmisbaar in het dagelijks leven

- 2** Smartphones hebben het gedrag van consumenten veranderd

- 3** Smartphones helpen gebruikers door de wereld te navigeren

- 4** Smartphones hebben de manier veranderd waarop consumenten winkelen

- 5** Smartphones helpen adverteerders contact leggen met consumenten

SMARTPHONES
ZIJN ONMISBAAR
IN HET DAGELIJKS LEVEN



Marktpenetratie van smartphones in België



22%
gebruiksbasis

Smartphones vervullen een centrale rol in ons dagelijks leven

39%

heeft zijn/haar smartphone de afgelopen zeven dagen elke dag gebruikt

Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken, smartphone-n= 1000
V18: Met de afgelopen zeven dagen in gedachten, hoeveel dagen was u online met

Smartphones staan altijd aan, heeft u altijd bij zich

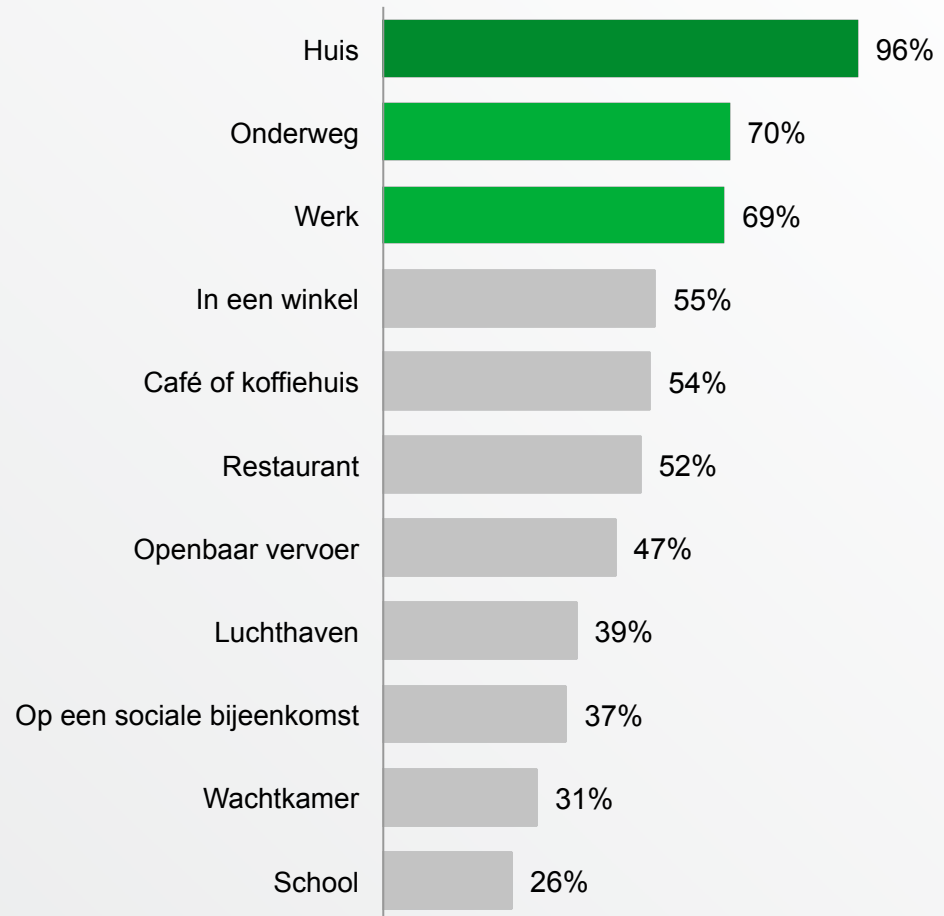
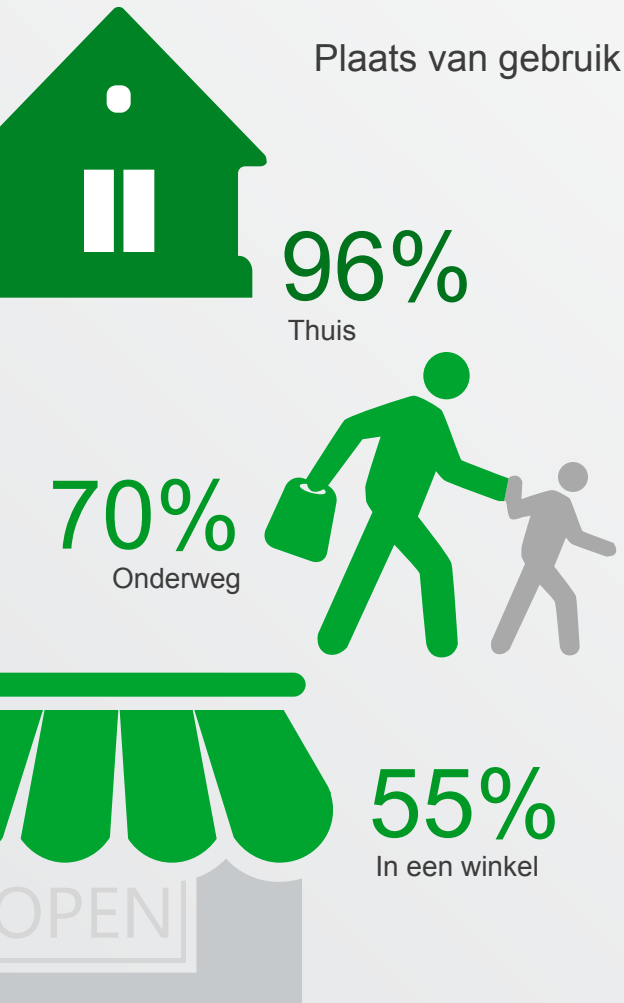


72%
gaat niet zonder
smartphone de deur uit.

Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken, smartphone-n= 1000

V52: In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?, Top2-vakken; schaal van 5 – volledig mee eens tot 1 – volledig mee oneens. 'Ik ga niet zonder mijn smartphone de deur uit'

Smartphones worden overal gebruikt

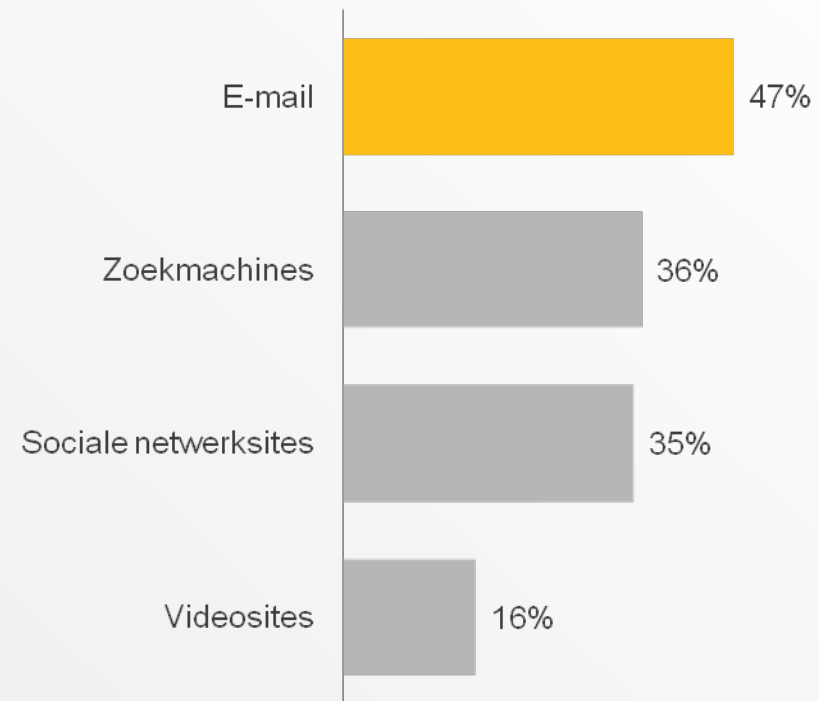


Gebruikers volledig verbonden laten blijven



46%

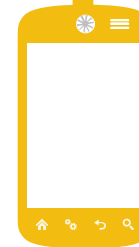
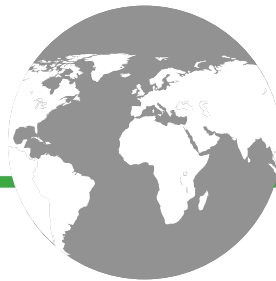
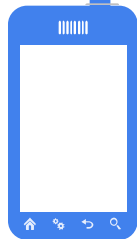
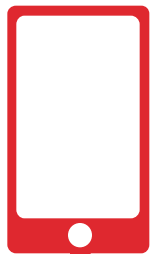
surft minimaal één
keer per dag op
internet via de
smartphone



Verwacht wordt dat het smartfonegebruik zal toenemen

20%

verwacht hun smartphone in de toekomst vaker te gebruiken om op internet te surfen



Smartphones zijn zo belangrijk geworden voor de consument dat ...

13%

liever hun
tv zou opgeven dan
hun smartphone



SMARTPHONES
HEBBEN HET
GEDRAG
**VAN CONSUMENTEN
VERANDERD**



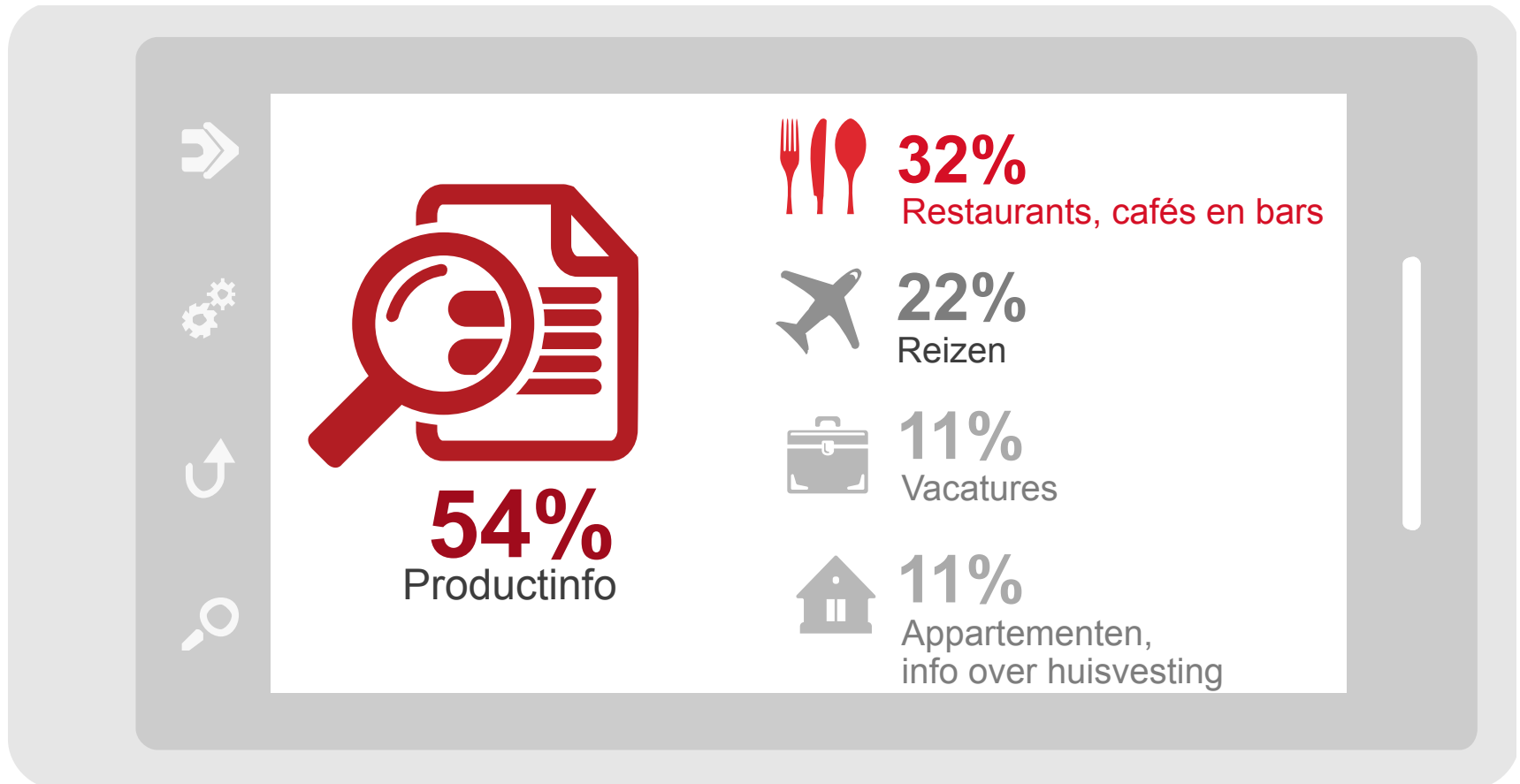
**Smartphones
vormen een
belangrijk
toegangspunt voor
zoekopdrachten**



36%

voert **elke dag**
zoekopdrachten via
de smartphone uit

Smartphones informeren ons in het dagelijks leven



Smartphones bieden toegang tot meerdere activiteiten



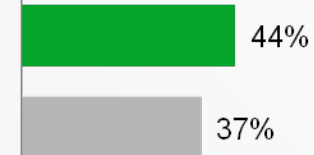
81%
Communicatie

E-mail verzonden of gelezen
Een sociaal netwerk bezocht
(bijvoorbeeld status bijgewerkt,
berichten of pagina's van...)



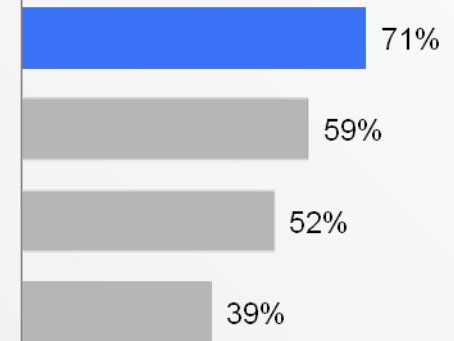
59%
Op de hoogte blijven

Nieuws gelezen in een krant- of tijdschriftportal
Websites, blogs of internetforums bekeken



87%
Ontspanning

Op internet gesurft
Naar muziek geluisterd
Games gespeeld
Video's bekeken op een videowebsite (zoals YouTube.com)



App-gebruik is alomtegenwoordig



19 geïnstalleerde apps,
gemiddeld

8 apps gebruikt in de
afgelopen 30 dagen

4 geïnstalleerde
betaalde apps,
gemiddeld

Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken, smartphone-n= 1000

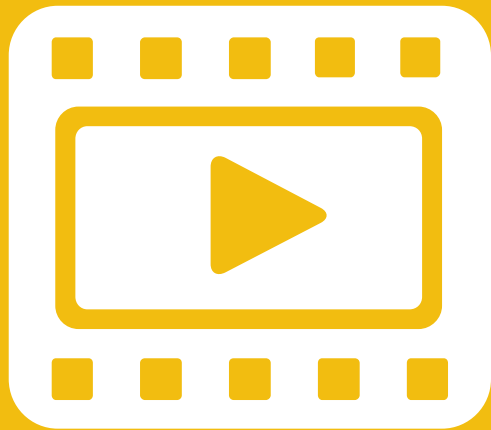
V24: Hoeveel apps heeft u momenteel op uw smartphone?

Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken en die minimaal één app op hun smartphone hebben, n= 952

V25: Hoeveel van de apps die momenteel op uw smartphone zijn geïnstalleerd, heeft u de afgelopen 30 dagen actief gebruikt?

V26: Hoeveel van de apps die momenteel op uw smartphone zijn geïnstalleerd, heeft u voor een bepaald bedrag aangeschaft in een app store?

Smartphonegebruikers zijn fanatieke videokijkers



klik om video te bekijken

62%

bekijkt video's

10%

gebruikt video's minimaal
één keer per dag

Smartphonegebruikers maken regelmatig gebruik van sociale netwerken

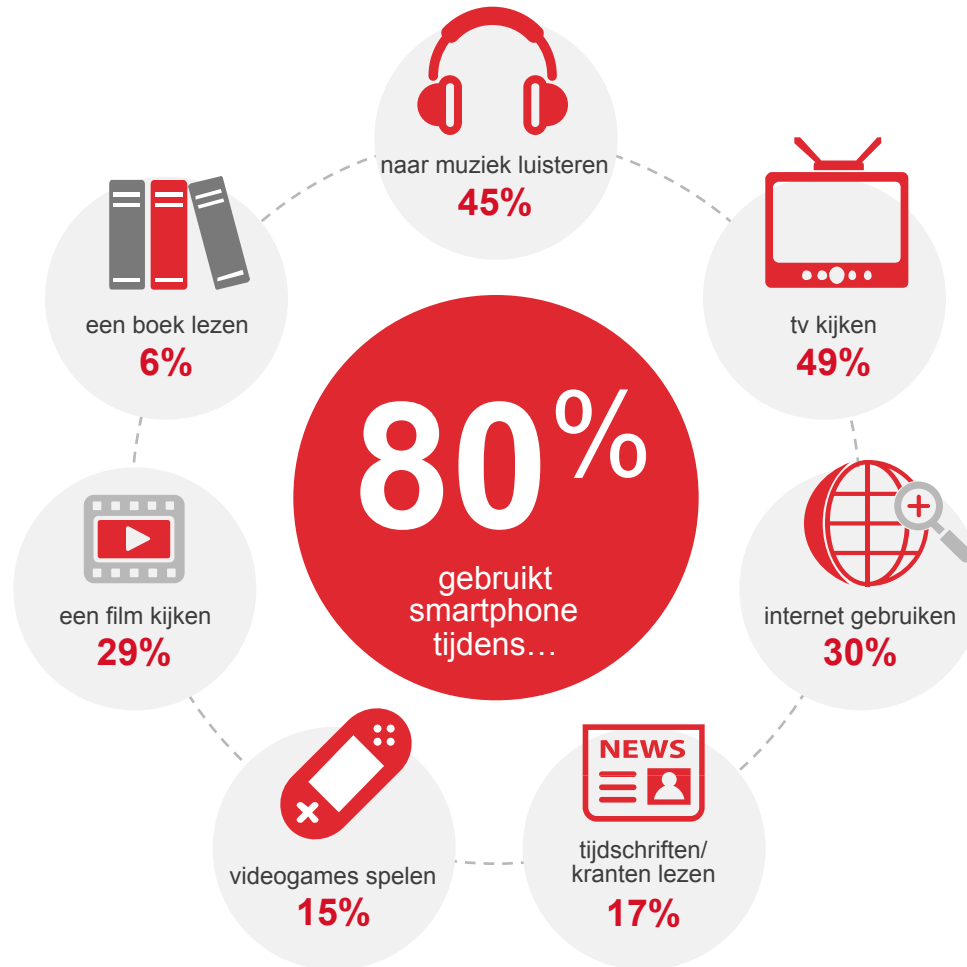
71%

bezoekt sociale netwerken

31%

brengt ten minste één keer per dag een bezoek

Smartphones worden gebruikt tijdens het multi-tasken met andere media



SMARTPHONES
HELPEN
GEBRUIKERS
DOOR DE WERELD
OM HEN HEEN
TE NAVIGEREN





79%

van alle
smartphonegebruikers
heeft naar lokale
informatie gezocht

84%

heeft actie ondernomen
als gevolg daarvan

...sis, particuliere
...33, ...me vaak
...Basis: ...particuliere
...informatie zoeken
...soort informatie

...ipho
...ma

...internet is het algemeen gebruiken, smartphone-n= 1000
...loket
......n het algemeen gebruiken en die ten minste eens per maand naar
......Voor welke van de volgende acties heeft u ondernomen nadat u dit
... (locatie) heeft opgezocht?

Zoeken naar lokale informatie is een regelmatig terugkerende smartphone-activiteit



34%

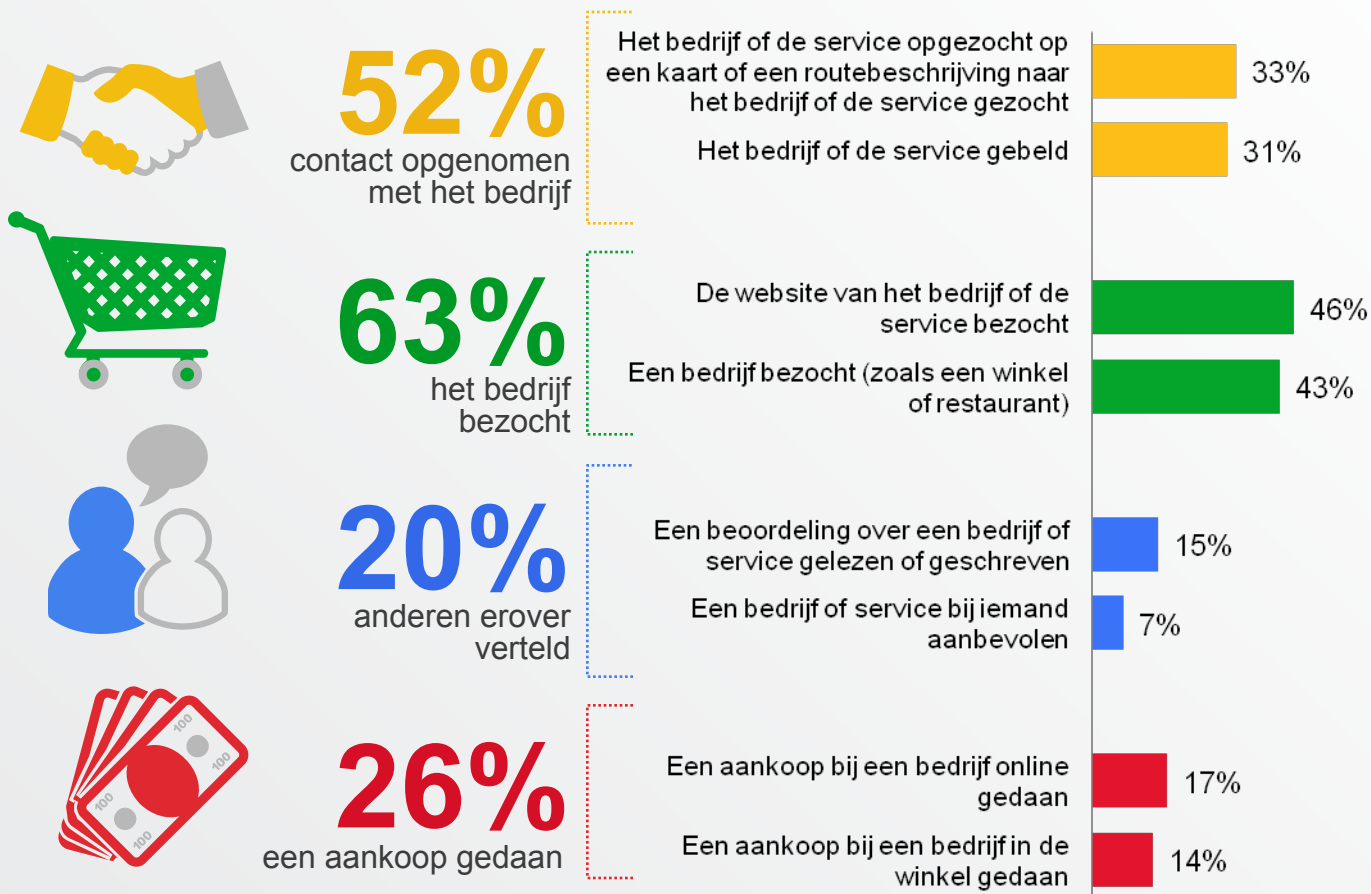
zoekt minimaal eens per week
naar **lokale informatie**



13%

zoekt dagelijks **naar**
lokale informatie

Mensen die naar lokale informatie zoeken, ondernemen actie



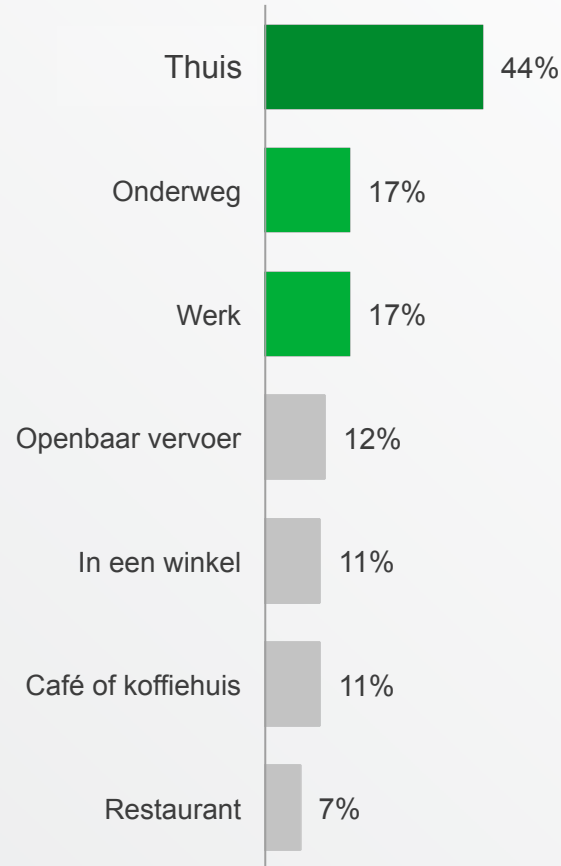
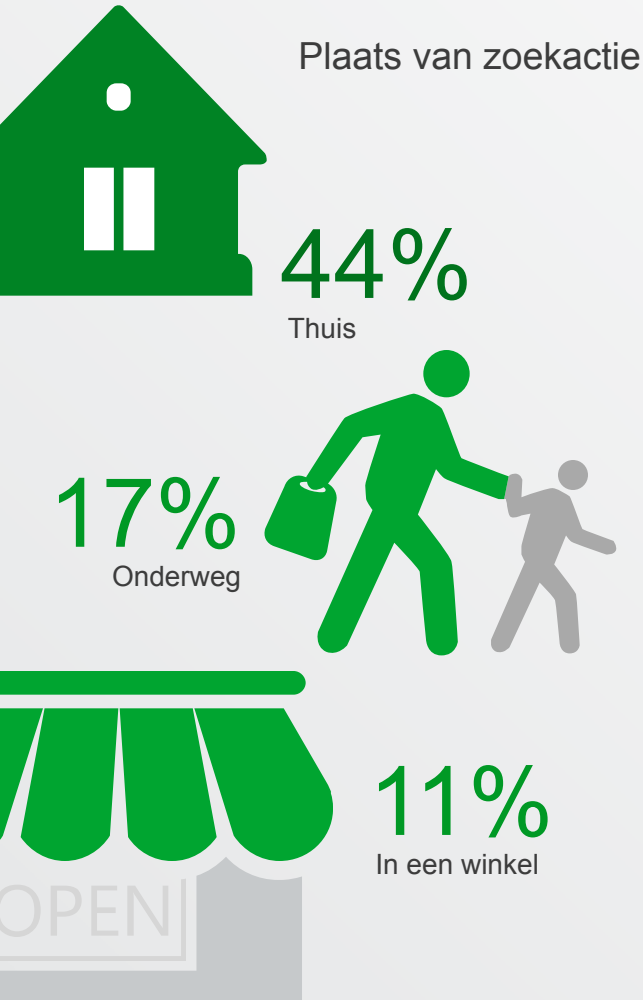
Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken en die minimaal eens per maand zoeken naar informatie op hun smartphone, smartphone-n= 792

V34: Welke van de volgende acties heeft u ondernomen nadat u dit soort informatie (bedrijf of services in de buurt van uw locatie) heeft opgezocht?

SMARTPHONES
VERANDEREN DE MANIER
WAAROP CONSUMENTEN
WINKELLEN



Dankzij smartphones kunnen gebruikers onderzoek verrichten naar producten, altijd en overal



65%

heeft onderzoek naar
een product of service
gedaan op de telefoon



Smartphones zijn onze belangrijkste winkelmaatjes



Ik heb mijn smartphone bij me
**om prijzen te vergelijken
en mezelf te informeren
over producten.**



17%

**Ik ben van gedachten veranderd
over de aanschaf van
een product of service
in de winkel** als gevolg van informatie
die ik met mijn smartphone heb ingewonnen.



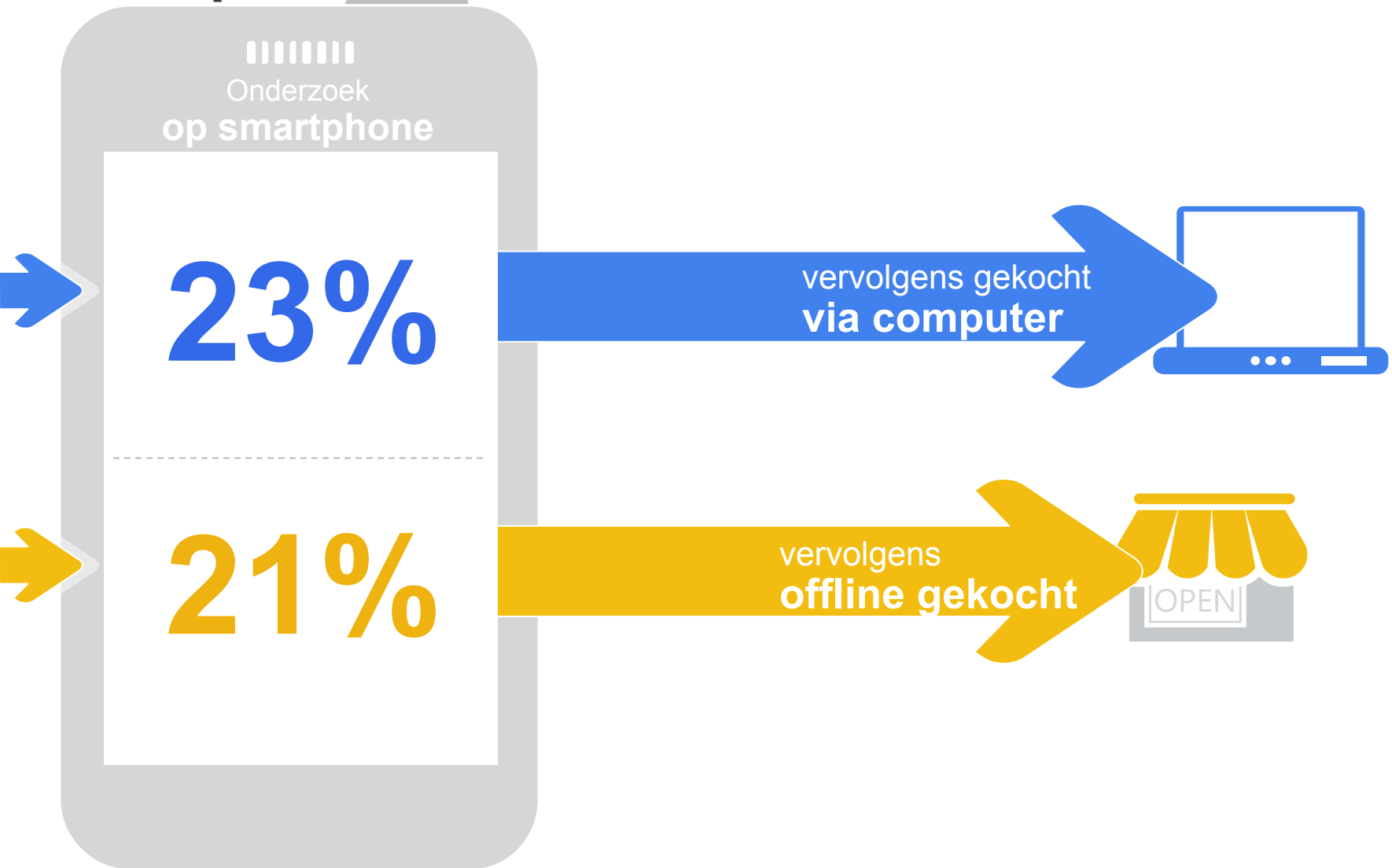
16%

**Ik ben van gedachten veranderd
over het online aanschaffen van
een product of service** als gevolg
van de informatie die ik daarover op mijn
smartphone heb ingewonnen.



16%

Onderzoek dat op smartphones begint, leidt tot aankopen via diverse kanalen



Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken, smartphone-n= 1000

V48: Hieronder ziet u diverse producten of services. Geef voor elk van deze producten of services aan welke uitspraak op u van toepassing is.

Smartphones vormen steeds meer een punt van aanschaf



CLICK TO PURCHASE

14%

van alle smartphonegebruikers heeft een product of service aangeschaft via de smartphone

52%

van deze smartphonegebruikers heeft een aankoop gedaan in de afgelopen maand

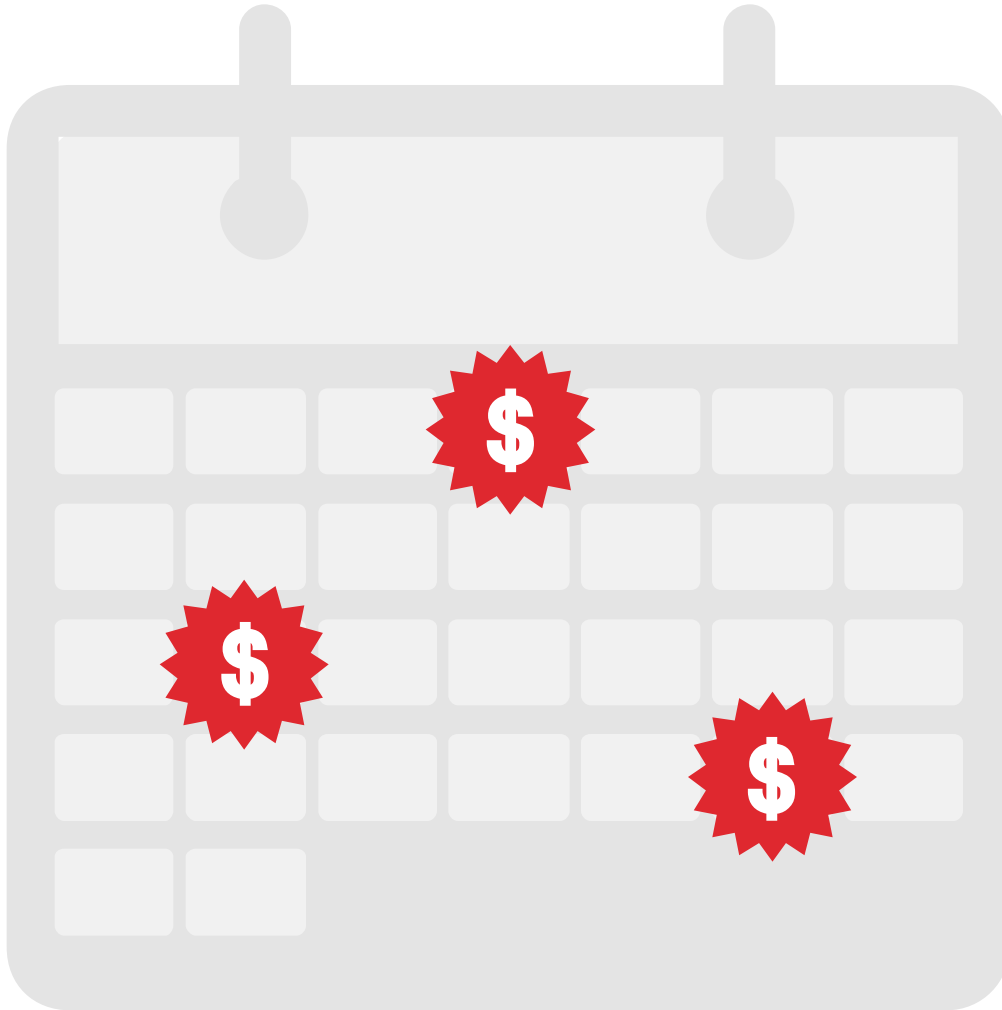
Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken, smartphone-n= 1000

V44: Heeft u ooit een product of service via internet op uw smartphone aangeschaft? Met 'product of service' bedoelen we alles wat u kunt kopen, behalve apps.

Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken en die een aankoop hebben gedaan via internet op hun smartphone-n= 138

V45: Heeft u de afgelopen maand een aankoop gedaan met uw smartphone?

Smartphonegebruikers zijn regelmatige kopers



56%

doet minimaal één keer
per maand mobiele aankopen

De mobiele markt blijft doorgroeien



11%

verwacht meer mobiele aankopen te doen in de toekomst

Er bestaan nog steeds barrières voor de mobiele markt



Smartphones
helpen adverteerders contact
te leggen met hun klanten



Offline advertentieweergaven leiden tot mobiele zoekopdrachten



51%

heeft
een mobiele zoekopdracht
uitgevoerd na het zien van
een advertentie

Advertentielocatie



Tv
43%



Winkel/bedrijf
43%



Tijdschriften
38%



Posters/aanplakbiljetten
34%

Alles draait om de eerste resultatenpagina bij mobiel zoeken

58%

bekijkt alleen de **eerste pagina met resultaten** bij het uitvoeren van een zoekopdracht op hun smartphone

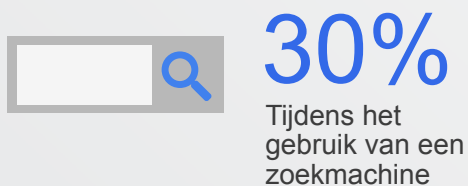




85%

van alle smartphonegebruikers
let op mobiele advertenties

Mobiele advertenties maken indruk



Waar mobiele advertenties worden opgemerkt



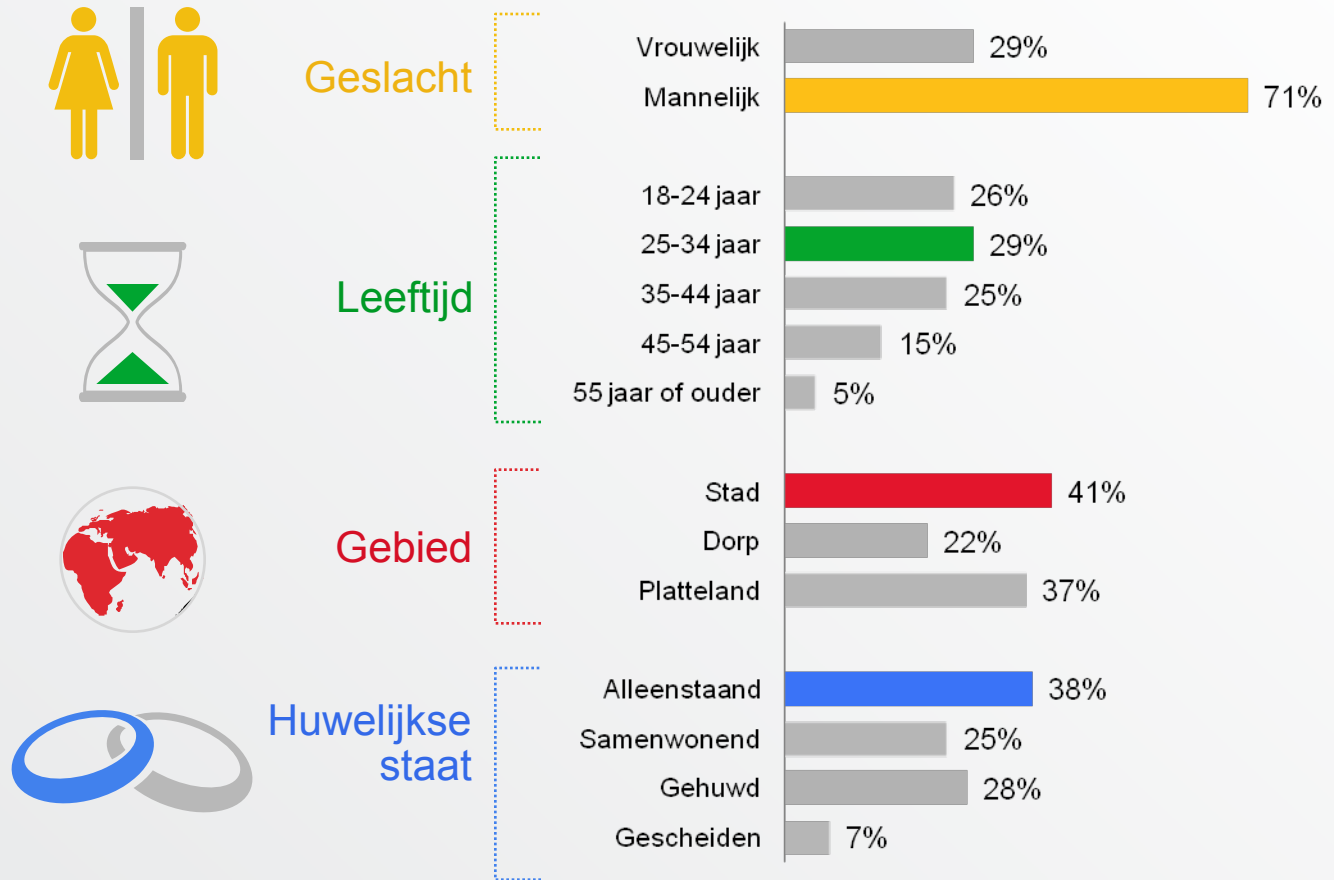
Achtergrond



Onderzoeksmethodologie

- In samenwerking met Ipsos MediaCT hebben we in totaal 1000 Belgische online volwassenen (18-64 jaar) ondervraagd die hebben aangegeven dat ze een smartphone gebruiken voor toegang tot internet.
- De verdeling is volgens een nationaal, representatief CATI-onderzoek.
- Een smartphone wordt gedefinieerd als 'een mobiele telefoon met geavanceerde mogelijkheden, vaak met pc-achtige functionaliteit of de mogelijkheid om apps te downloaden'.
- De respondenten werd een reeks vragen voorgelegd over apparaatgebruik, mobiel zoeken, video, sociaal, internet en commerce-gedrag en mobiele advertenties.
- Het onderzoek vond plaats tijdens het eerste kwartaal van 2012.

Demografische gegevens



Demografische gegevens



Onderwijs



Werkervaring Status



Inkomen

