



Our Mobile Planet: Nederland

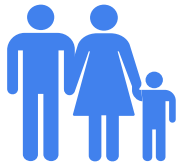
Inzicht in de mobiele consument

Mei 2013



Ipsos MediaCT
The Media, Content and Technology Research Specialists

Overzicht



Smartphones zijn een onlosmakelijk onderdeel van ons dagelijks leven geworden. De marktpenetratie van smartphones is gestegen tot 52 procent van de bevolking en deze smartphone-eigenaren worden steeds sterker afhankelijk van hun apparaat. 73 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 75 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. 81 procent van alle smartphonegebruikers zoekt naar lokale informatie op hun telefoon en 68 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 74 procent van alle smartphones wordt onderzoek gedaan naar een product of service. Onderzoek via de smartphone beïnvloedt de koopbeslissingen en aankopen via alle kanalen. 18 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 82 procent van alle smartphonegebruikers. Smartphones vormen ook een essentieel onderdeel van traditioneel adverteren, aangezien 39 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 vormt onderdeel van een wereldwijd smartphoneonderzoek, uitgevoerd in meerdere landen. Bezoek thinkwithgoogle.com/mobileplanet 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

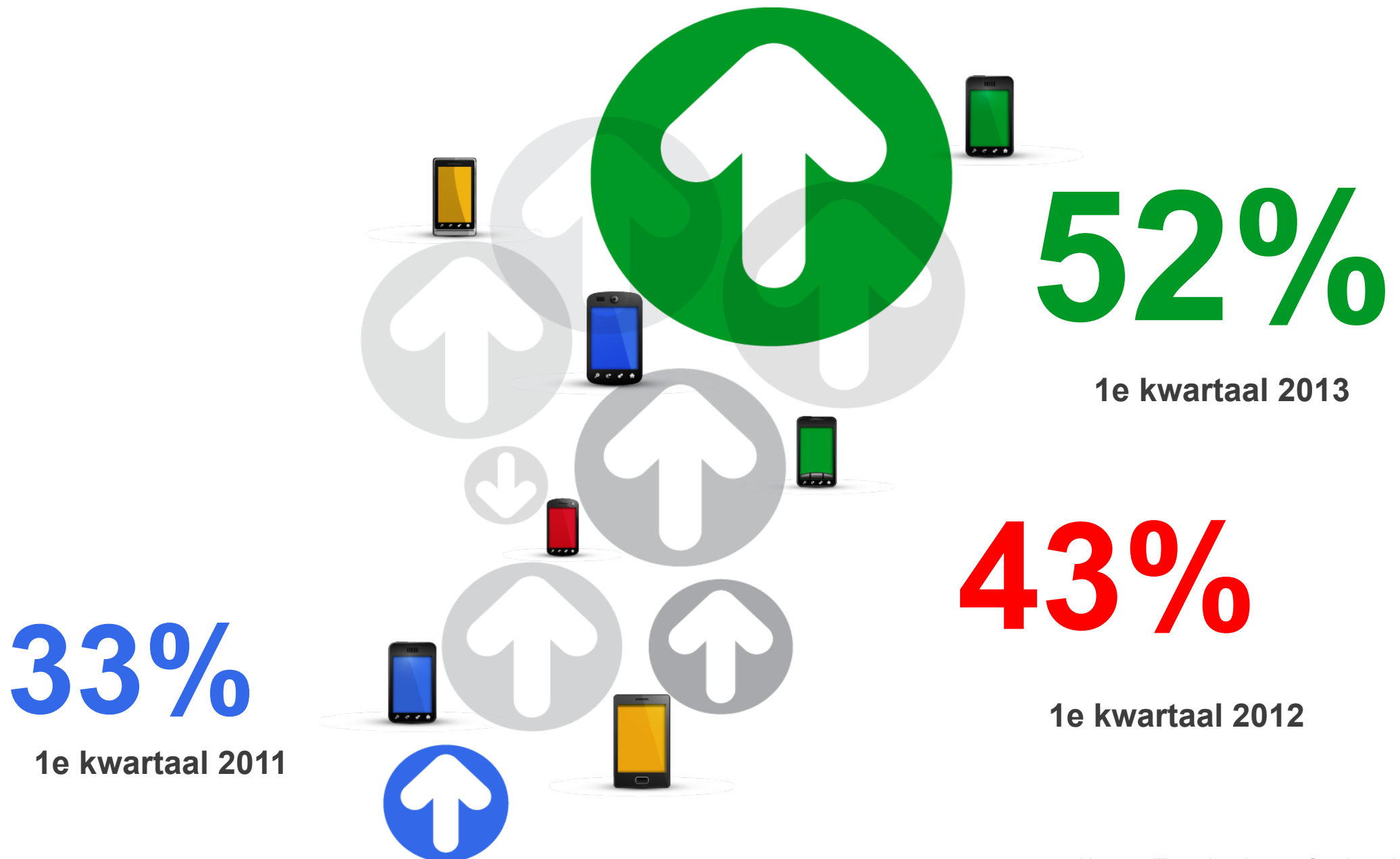
- 4** Smartphones hebben de manier veranderd waarop consumenten winkelen

- 5** Smartphones helpen adverteerders contact leggen met consumenten

SMARTPHONES ZIJN ONMISBAAR IN HET DAGELIJKS LEVEN



De penetratie van smartphones neemt toe



Smartphones vervullen een centrale rol in ons dagelijks leven

73%

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

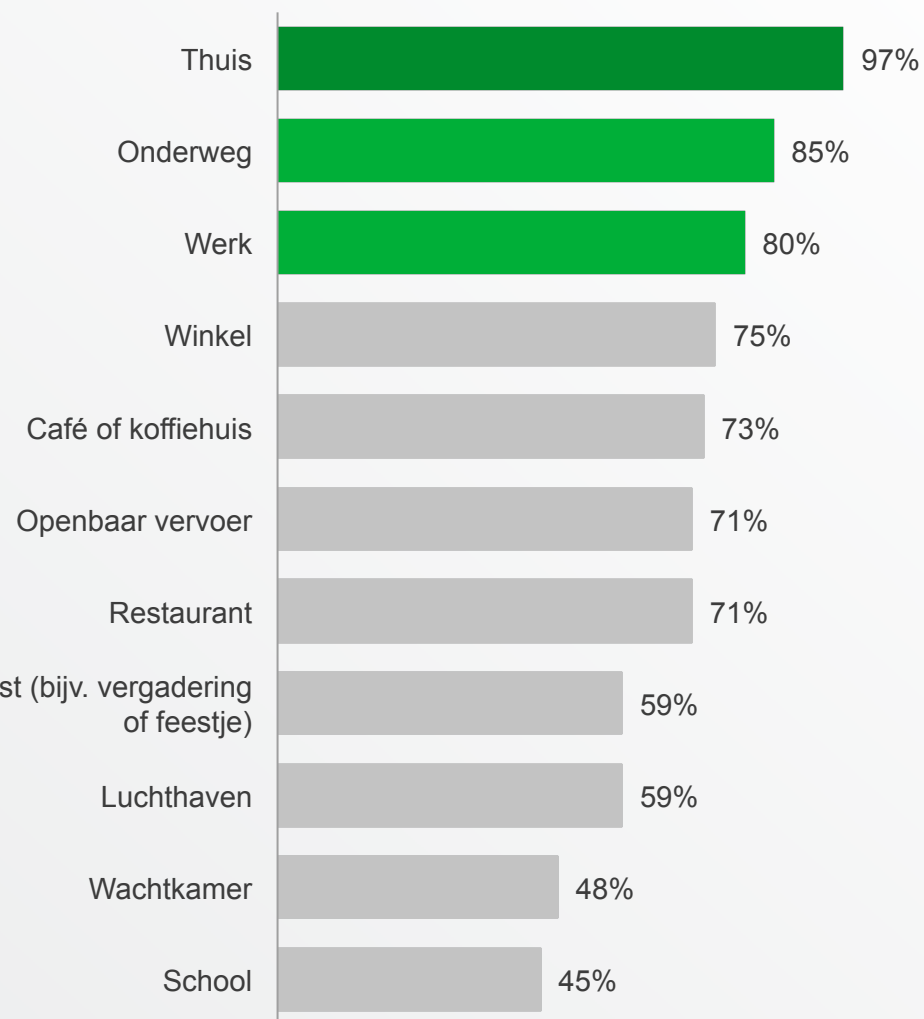
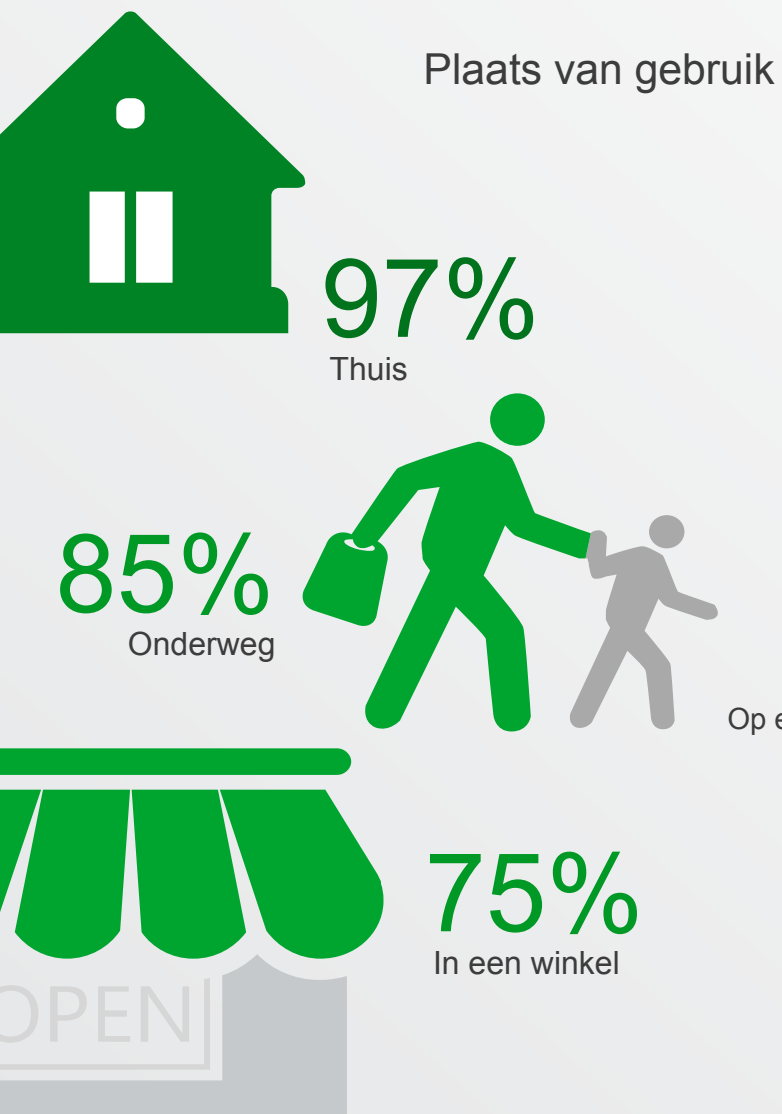
Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken, smartphone = 1000
V18: Met de afgelopen zeven dagen in gedachten, hoeveel dagen was u online met ...?

Smartphones staan altijd aan, heeft u altijd bij zich



70%
gaat niet zonder
smartphone de deur uit

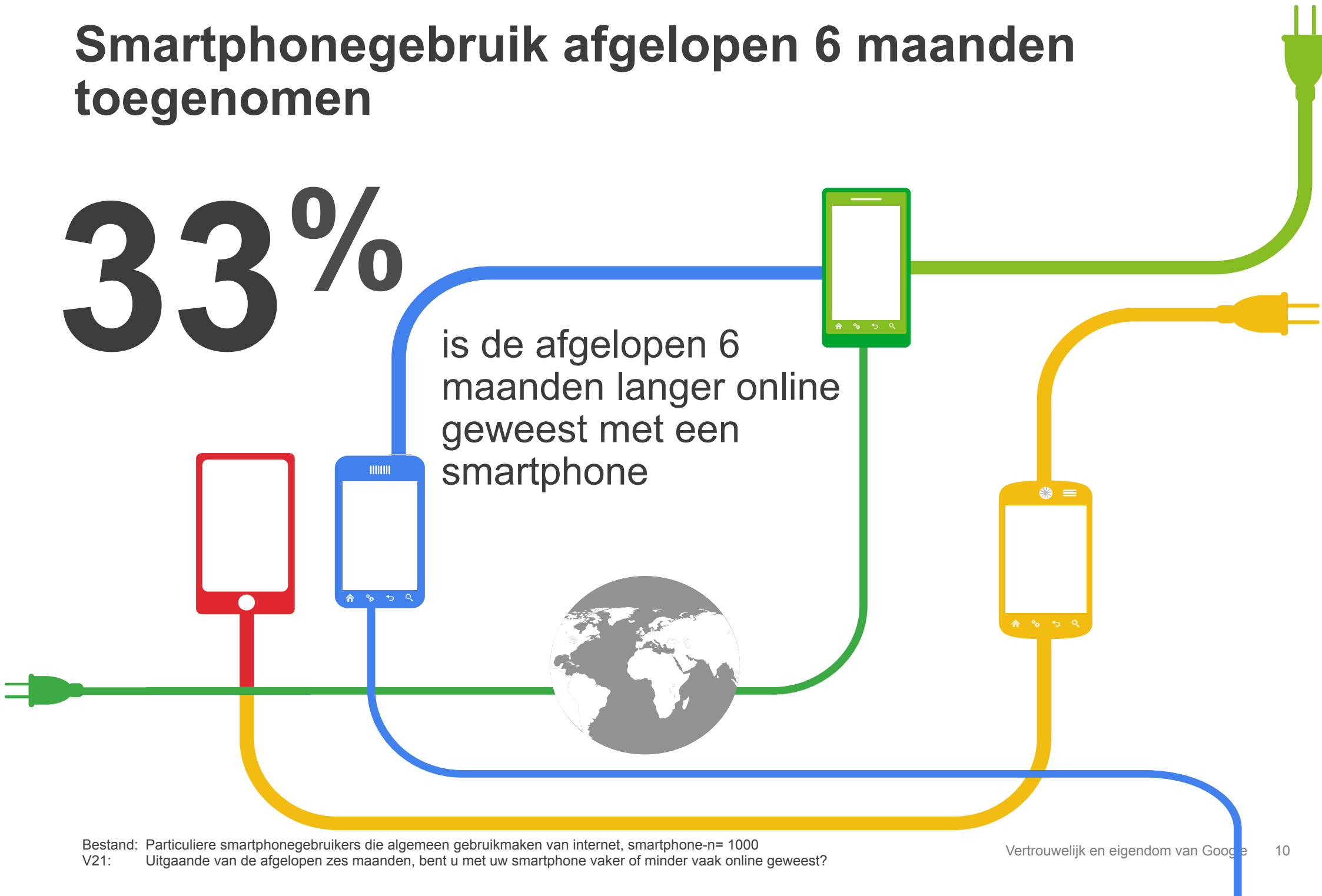
Smartphones worden overal gebruikt



Smartphonegebruik afgelopen 6 maanden toegenomen

33%

is de afgelopen 6 maanden langer online geweest met een smartphone



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

21%

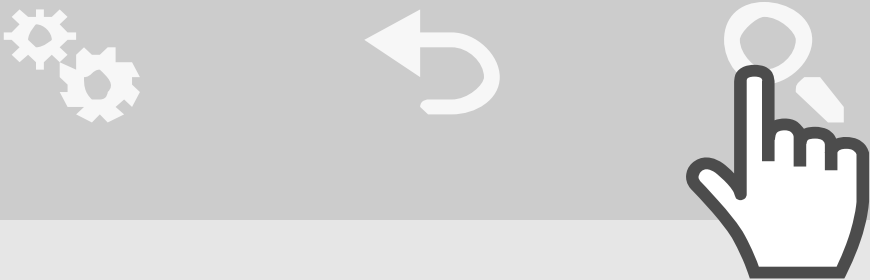
zou liever hun **tv** opgeven
dan hun smartphone



SMARTPHONES
HEBBEN HET
**GEDRAG VAN CONSUMENTEN
VERANDERD**



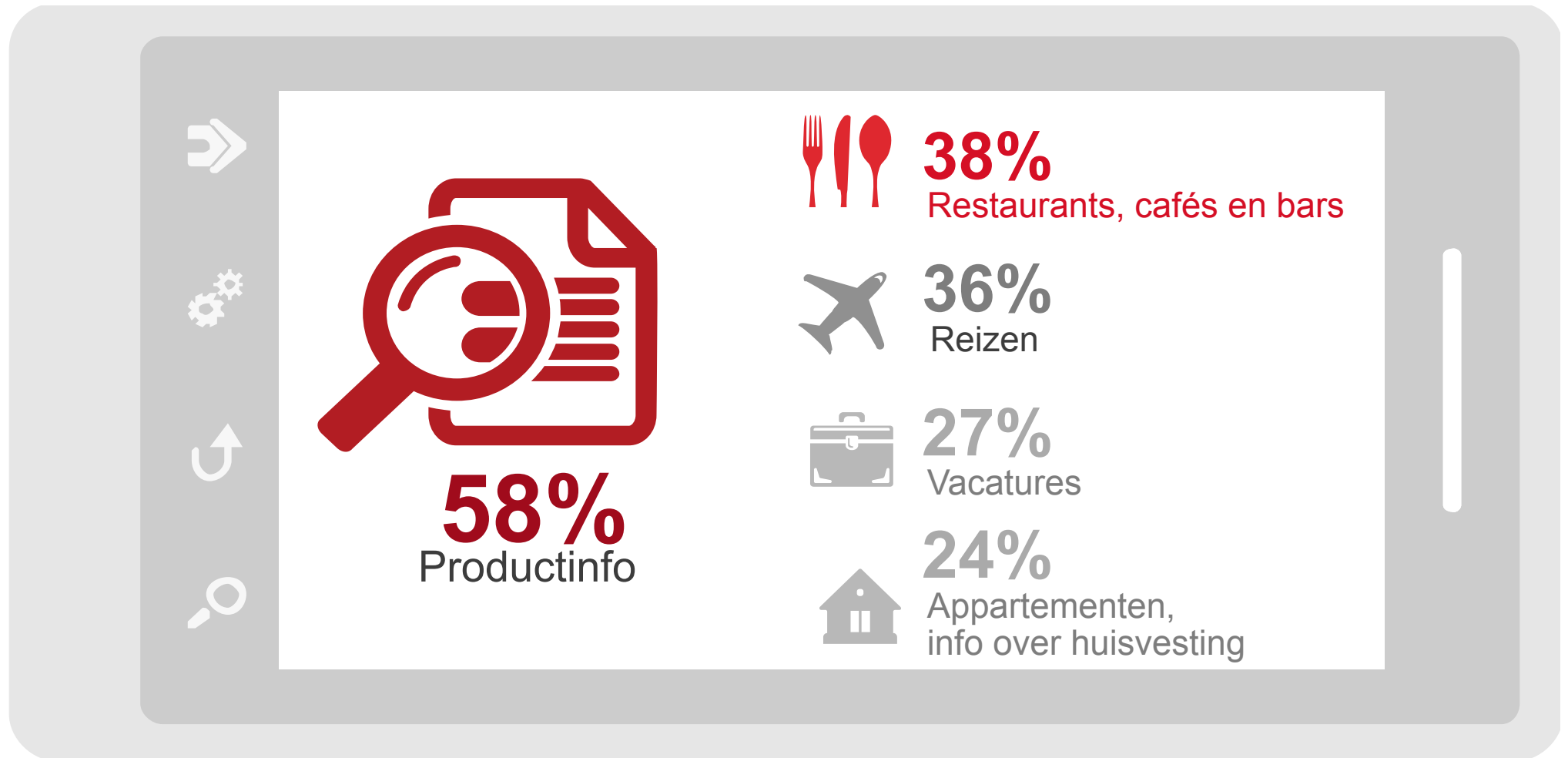
**Smartphones
vormen een
belangrijk
toegangspunt voor
zoekopdrachten**



41%

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

Smartphones informeren ons in het dagelijks leven



Smartphones bieden toegang tot meerdere activiteiten



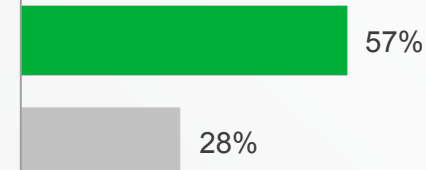
87%
Communicatie

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



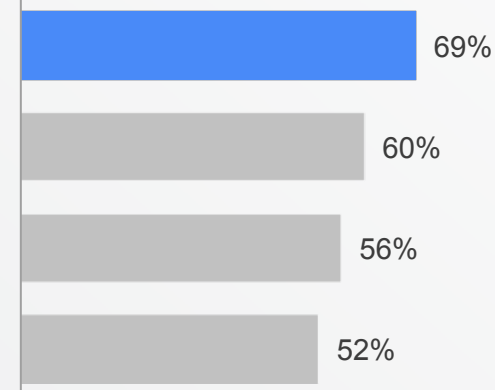
62%
Op de hoogte blijven

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



86%
Entertainment

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



App-gebruik is alomtegenwoordig



28

geïnstalleerde apps,
gemiddeld

10

apps gebruikt
in de afgelopen
30 dagen

5

geïnstalleerde
betaalde apps,
gemiddeld

Bestand: Particuliere smartphonegebruikers die algemeen gebruikmaken van internet, smartphone-n= 1000

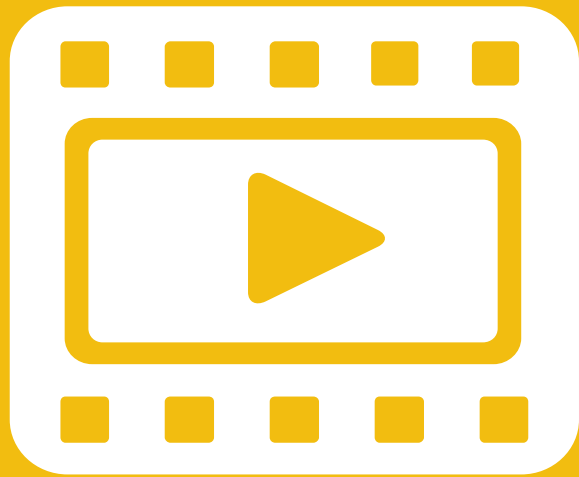
V24: Hoeveel apps heeft u momenteel op uw smartphone?

Bestand: Particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken en die minimaal één app op hun smartphone hebben, n= 977

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 via een distributieplatform voor apps?

Smartphonegebruikers zijn fanatieke videokijkers



CLICK TO WATCH VIDEO

64%

bekijkt video's

14%

gebruikt video's minimaal
één keer per dag

Smartphonegebruikers maken regelmatig gebruik van sociale netwerken

79%

bezoekt sociale netwerken

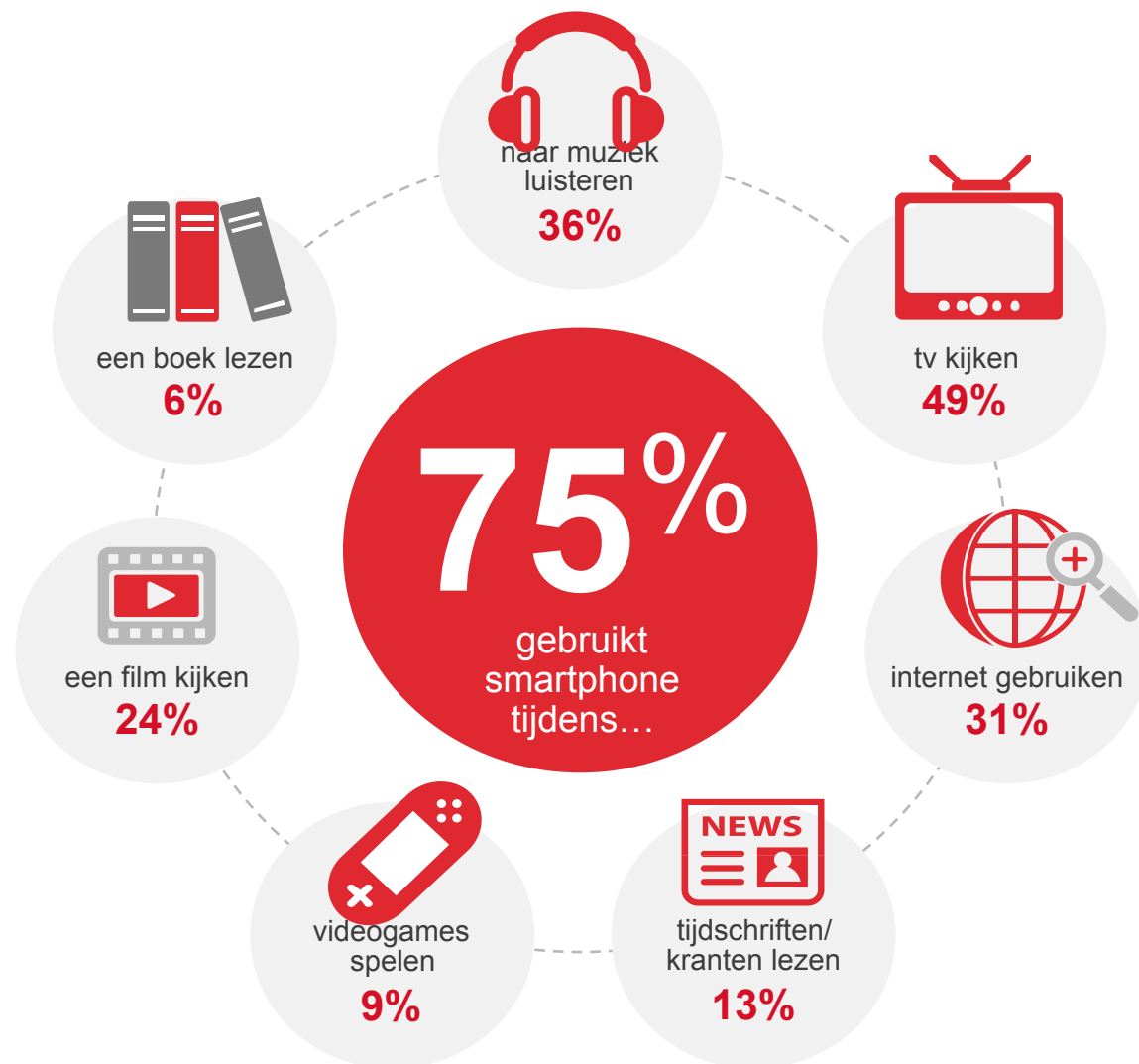
55%

brengt ten minste één keer per dag een bezoek

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

V38: Hoe vaak bezoekt u een sociaal netwerk (via websites of apps) op uw smartphone?

Smartphones worden gebruikt tijdens het multi-tasken met andere media



SMARTPHONES HELPEN GEBRUIKERS DOOR DE WERELD OM HEN HEEN TE NAVIGEREN





81%

van alle smartphonegebruikers
heeft naar lokale informatie
gezocht

68%

heeft actie ondernomen als
gevolg daarvan

- Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken, smartphone-n= 1000
V33: Hoe vaak zoekt u naar informatie over lokale bedrijven of services op uw smartphone? (Wel eens)
Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken en die ten minste eens per maand naar informatie zoeken op hun smartphone, smartphone-n= 814
V34: Welke van de volgende acties heeft u ondernomen nadat u dit soort informatie (bedrijven of services in de buurt van uw locatie) heeft opgezocht?

Zoeken naar lokale informatie is een regelmatig terugkerende smartphone-activiteit



41%

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



13%

zoekt **dagelijks** naar lokale informatie

Mensen die naar lokale informatie zoeken, ondernemen actie



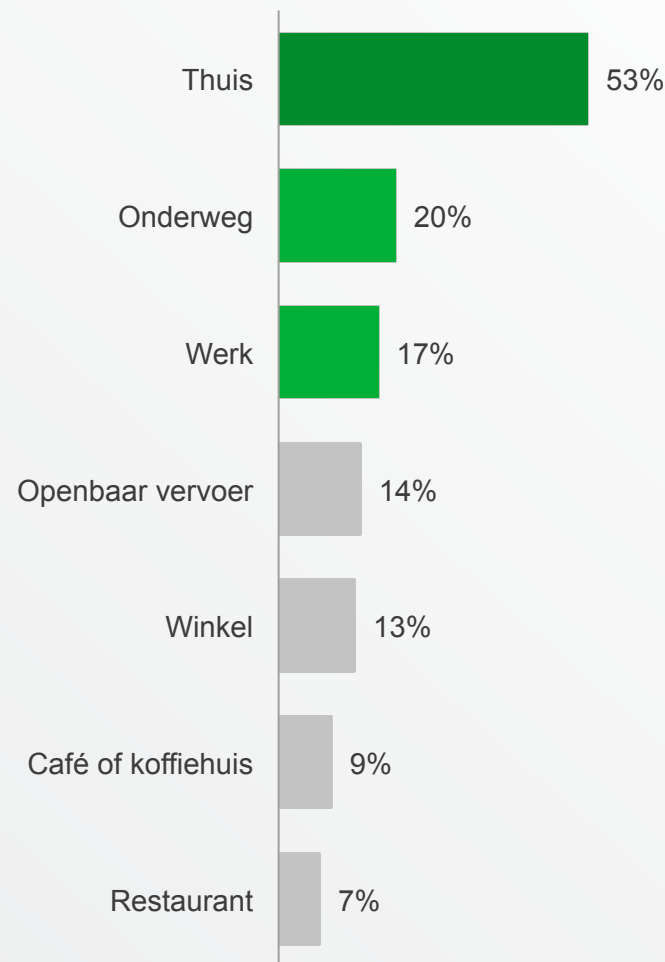
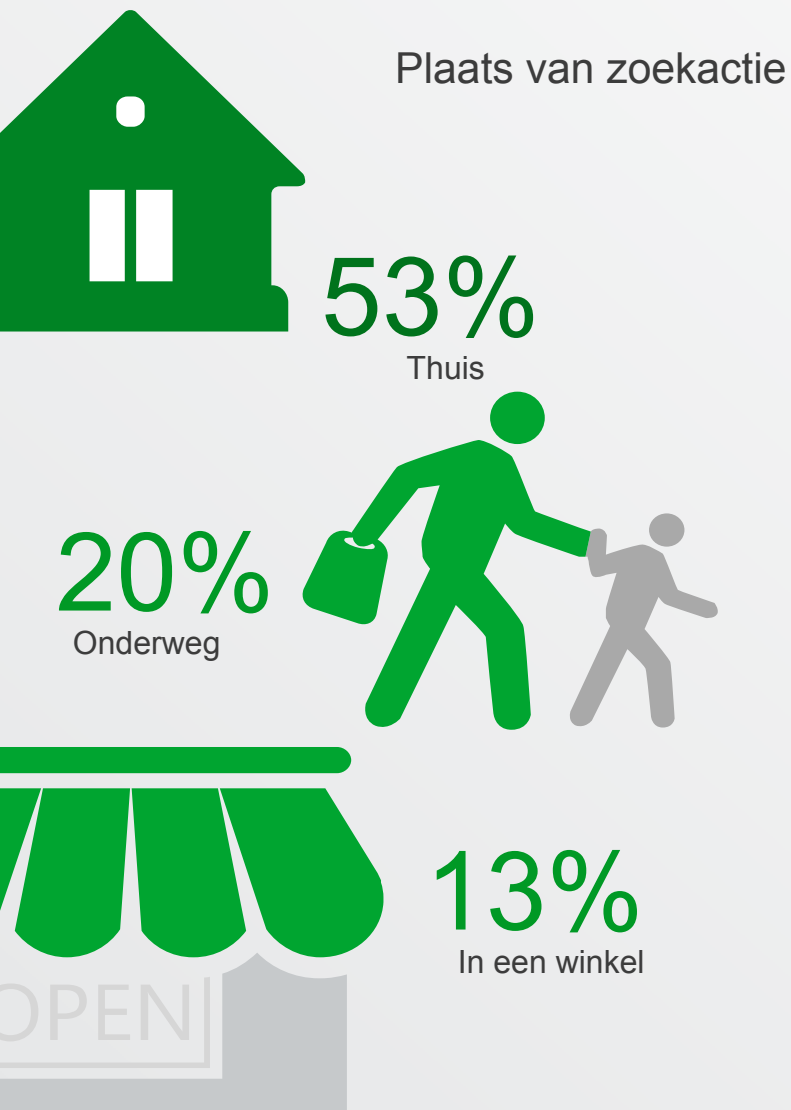
Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken en die minimaal eens per maand zoeken naar informatie op hun smartphone, smartphone-n= 814

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
WINKELN**

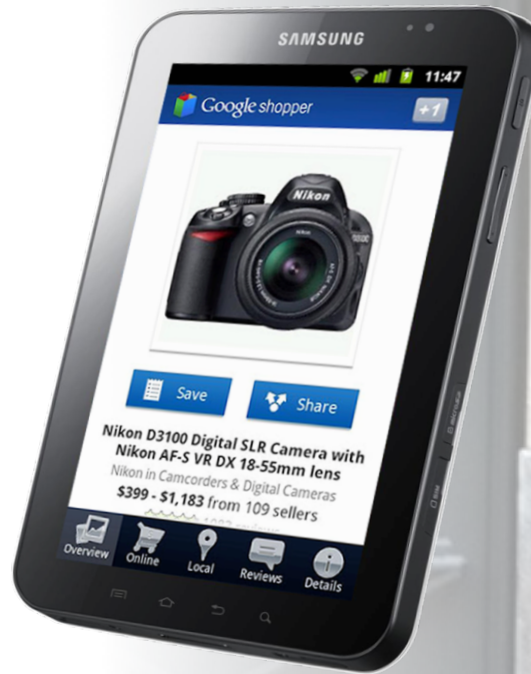


Dankzij smartphones kunnen gebruikers onderzoek verrichten naar producten, altijd en overal



74%

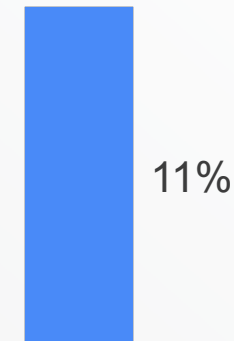
heeft onderzoek naar
een product of service
gedaan op de telefoon



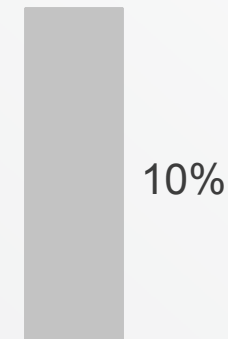
Smartphones zijn onze belangrijkste winkelmaatjes



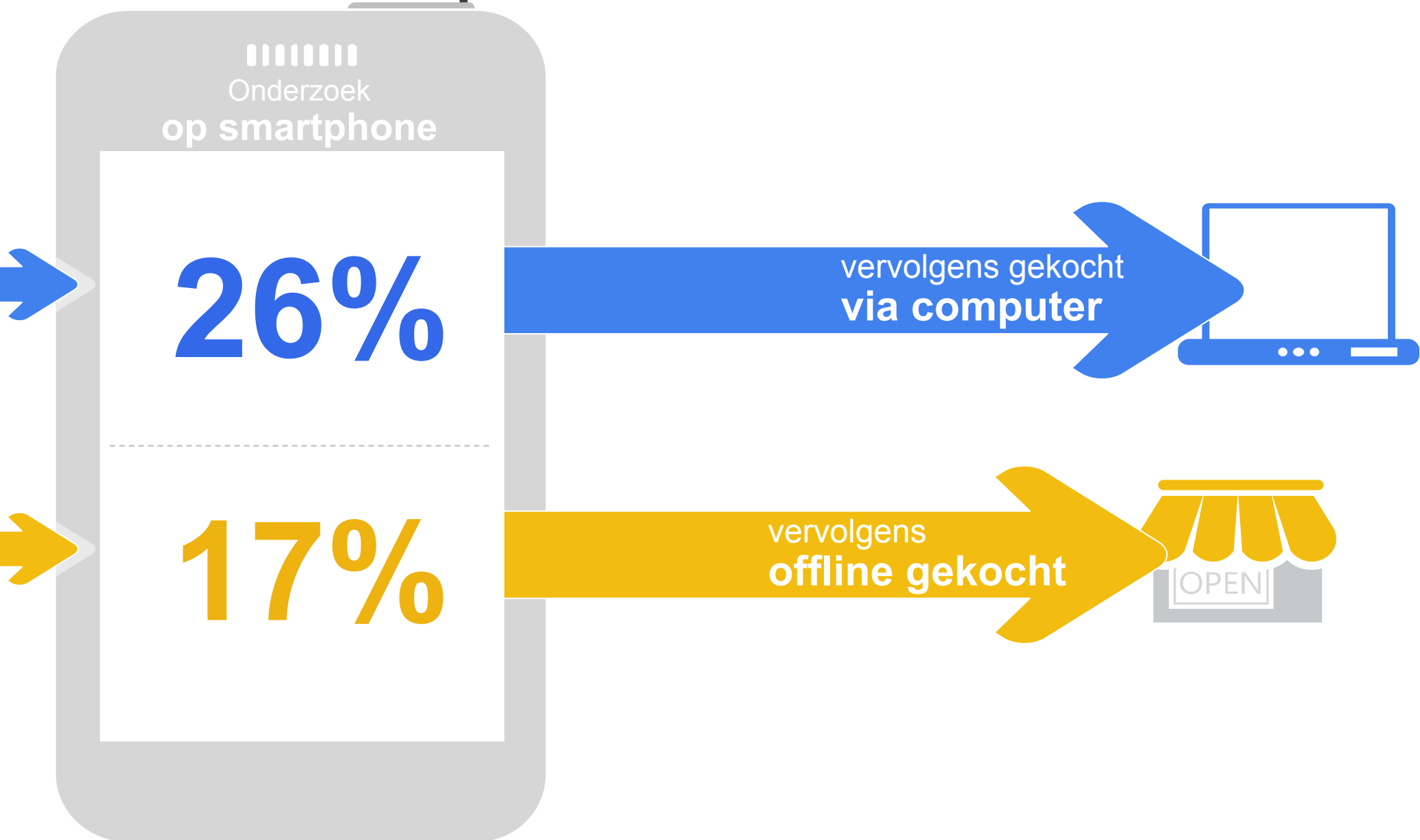
Ik ben van gedachten veranderd over de aanschaf van een product of service in de winkel als gevolg van informatie die ik met mijn smartphone heb ingewonnen.



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



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



Smartphones vormen steeds meer een punt van aanschaf



18%

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

57%

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= 177

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

Smartphonegebruikers zijn regelmatige kopers



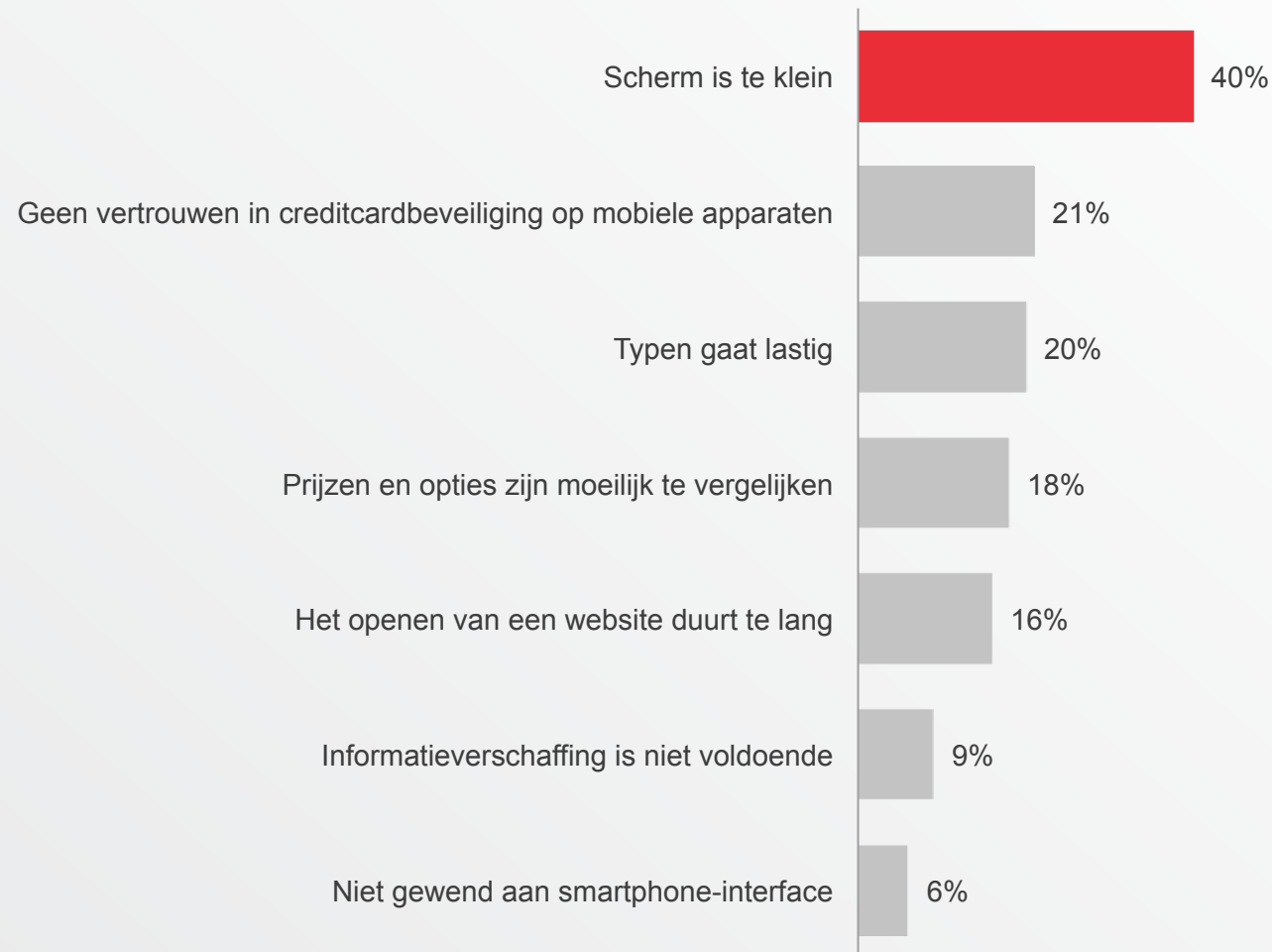
42%

doet minimaal één
keer per maand
mobiele aankopen

Basis: particuliere smartphonegebruikers die internet in het algemeen gebruiken en die een aankoop hebben gedaan via internet op hun smartphone, smartphone-n= 177

V47: Hoe regelmatig schaft u producten of services aan met uw smartphone?

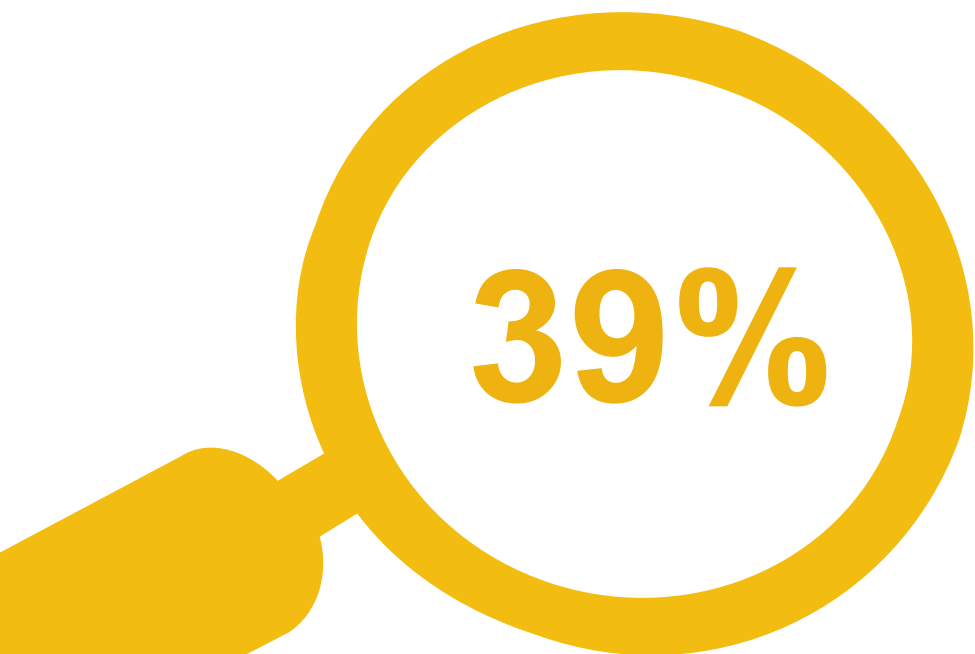
Er bestaan nog steeds barrières voor mobiele commercie



Smartphones
helpen adverteerders
contact te leggen met
hun klanten



Offline advertentieweergaven leiden tot mobiele zoekopdrachten



heeft een mobiele
zoekopdracht uitgevoerd
na het zien van een
advertentie

Advertentielocatie



Tv
33%



Winkel/bedrijf
32%



Tijdschriften
24%



Posters/aanplakbiljetten
17%



82%

van alle smartphonegebruikers
let op mobiele advertenties

Mobiele advertenties maken indruk



48%

In een app

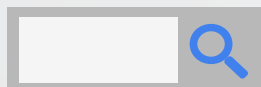
35%

Op een website



23%

Tijdens het gebruik van een zoekmachine



22%

Tijdens het bekijken van een video



Waar mobiele advertenties worden opgemerkt



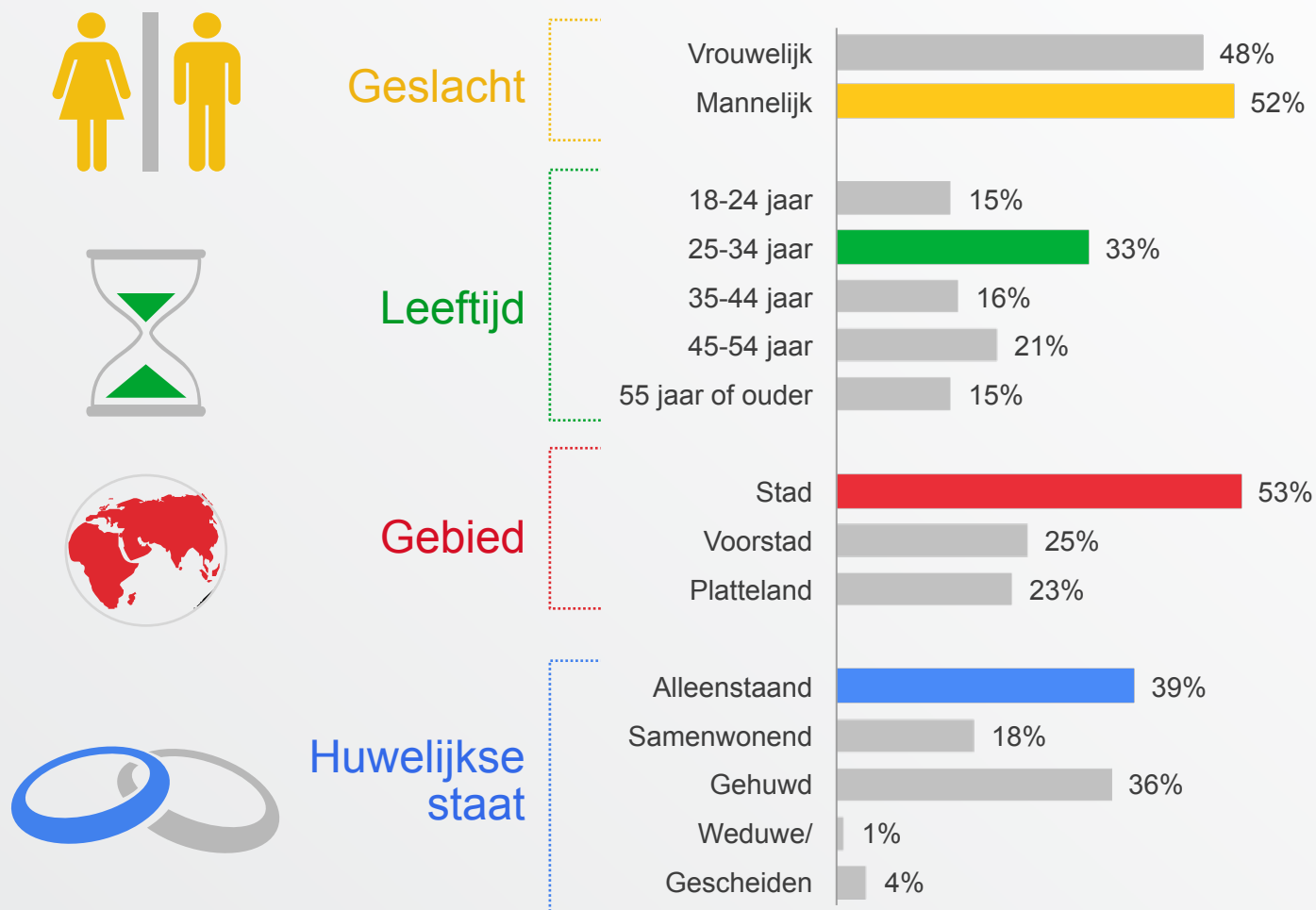
Achtergrond



Onderzoeksmethodologie

- In samenwerking met Ipsos MediaCT hebben we in totaal 1000 Nederlandse online volwassenen (18-64 jaar) ondervraagd die hebben aangegeven dat ze een smartphone gebruiken voor toegang tot internet.
- De verdeling is op basis van een nationaal, representatief onderzoek en de gegevens zijn gewogen op basis van leeftijd, geslacht, regio, merk smartphone, frequentie van mobiel internetgebruik en tabletgebruik.
- 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 2013.

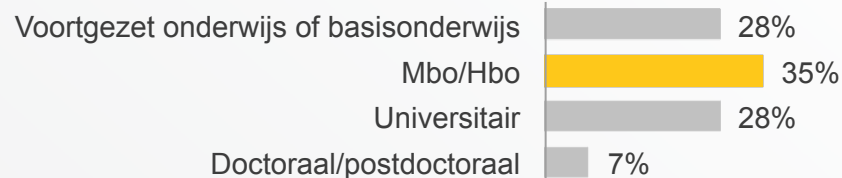
Demografische gegevens



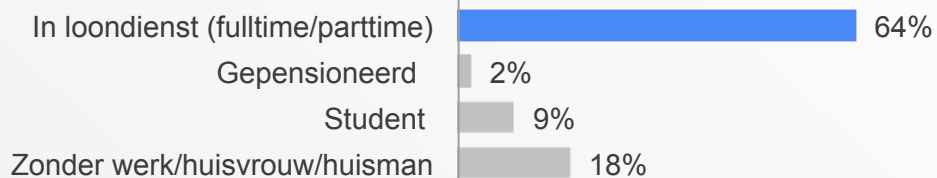
Demografische gegevens



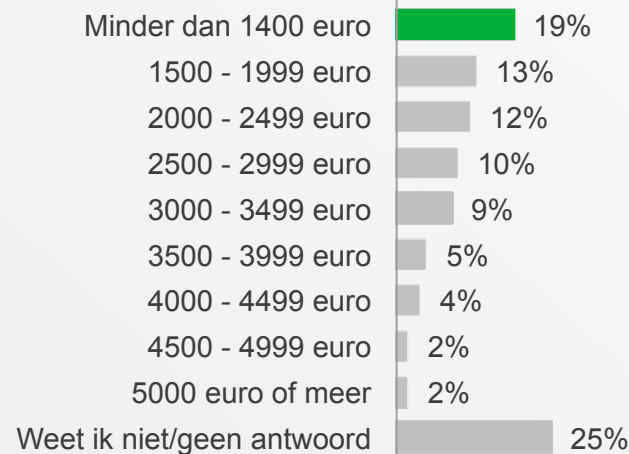
Opleiding



Arbeidsstatus



Inkomen



Bestand: Particuliere smartphonegebruikers die algemeen gebruikmaken van internet, n= 1000

D4. Wat is het hoogste opleidingsniveau dat u heeft voltooid?

D5. Welke van de volgende omschrijvingen past het beste bij uw werkstatus?

D8. Welk van de volgende categorieën komt het dichtst bij het totale (jaarlijkse) inkomen van uw huishouden vóór aftrek van belastingen, sociale premies, etc.?