



FORBRUKERRÅDET

Undersøkelse om smarttelefoner blant profesjonelle aktører

*Undersøkelse blant aktører i mobiltelefonbransjen
gjennomført av Forbrukerrådet sommeren 2012*

Utvalg og metode



Bakgrunn og formål

Forbrukerrådet ønsker å bidra til å dempe konfliktnivået på mobiltelefonområdet, noe som vil komme både forbrukerne og bransjen til gode. Forbrukerrådet mottar mange henvendelser på dette området og håper og tror mange av disse henvendelsene kunne vært unngått hvis forbrukerne hadde hatt god og uavhengig informasjon om hvordan en smarttelefon bør - og ikke bør - behandles.

En av målsettingene bak prosjektet er altså å kunne gi norske forbrukere konkrete råd, både når det kommer til fukt/væte, støt/slag, støv, vibrasjoner og andre forhold. For å kunne gi disse rådene på en forståelig og faglig forsvarlig måte, er Forbrukerrådet avhengig av å avdekke både forbrukernes egne forventninger til smarttelefoner og bransjens forventninger til smarttelefoner.

Utvalg/ antall intervju

Målgruppen for undersøkelsen er aktører i ulike kategorier innen mobiltelefonibransjen, og vi har intervjuet garanti- og reklamasjonsansvarlige som representanter for bransjen. Aktørene består av *forhandlere, operatører (som selger mobiltelefoner), verksteder, produsenter og annet* (samlekategori for andre typer aktører). Enkelte respondenter tilhører flere kategorier aktører.

Undersøkelsen ble sendt ut til 31 slike bransjerepresentanter. Vi mottok 24 svar, altså en svarandel på 77 %. De som har valgt ikke å besvare undersøkelsen mottok underveis gjentatte oppfordringer fra Forbrukerrådet om å delta.

Metode / tidsperiode feltarbeid

Intervjuene ble gjennomført pr. e-post/ web i perioden 21. juni – 16. august 2012.

Generelt om svarene



- Totalt har vi mottatt 24 svar.
 - 23 av respondentene har svart på hvilken type aktør de tilhører.
 - 3 av forhandlerne representerer i tillegg hhv. et verksted, en operatør og "annet".
 - Svarfordelingen på type aktør er som følger:
 - forhandler: 13
 - verksted: 2
 - produsent: 3
 - operatør: 4
 - annet: 4
- Resultatene er i all hovedsak angitt i prosentandeler, selv om det kun er gjennomført 24 intervju (og omtrent alle spørsmålene har færre relevante svar enn dette.)
 - Vær derfor oppmerksom på at én respondent alene vil utgjøre fra 4 % og oppover, avhengig av hvor mange aktører som er med i beregningsgrunnlaget.
- **Profesjonelle aktører som har svart "ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare" er fjernet fra datagrunnlaget til det enkelte spørsmål fordi dette ikke anses som relevante svar.**
- **Prosentandelene i denne oppsummeringen er altså beregnet på grunnlag av det antall respondenter som har angitt et relevant svar (inkl. "vet ikke") på det enkelte spørsmål, og dette antallet varierer.**
 - Selv med lave baser (få svar) vil resultatene allikevel gi en god pekepinn på holdninger og oppfatninger blant aktører i bransjen som har gitt relevante svar.
- Forbrukerrådet har i samarbeid med TNS Gallup også gjennomført en representativ undersøkelse blant 1.029 norske mobiltelefonbrukere, hvorav 655 smarttelefon-brukere. Denne befolkningsundersøkelsen inneholdt mange av de samme spørsmålene som bransjeundersøkelsen når det gjelder hva en mobiltelefon bør tåle.
- Svarene fra bransjen er ikke direkte sammenlignbare med resultatene fra befolkningsundersøkelsen, men sammenstillingene som er gjort i denne rapporten gir likevel en god pekepinn på forskjeller i oppfatninger mellom de to gruppene.

Oppsummering (1)

- 42 % innen bransjen driver fysiske butikker, mens 79 % driver nettbutikker.
- De fleste aktørene produserer/ selger/ reparerer de mest kjente merkene:
 - 2 aktører har svart "ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare".



Hvilke mobiltelefonmerker produserer/ selger/ reparerer din bedrift?	Andel som produserer/ selger/ reparerer
Samsung	80 %
Apple	76 %
Doro	76 %
LG	76 %
Nokia	76 %
HTC	71 %
Huawei	71 %
Sony	71 %
Sony Ericsson	71 %
ZTE	71 %
Motorola	67 %
Sonim	55 %
Blackberry	29 %
Andre merker	8 %

- Grovt regnet anslås 2 av 3 mobiltelefoner som er produsert/ solgt/ reparert i Norge de første 5 måneder i 2012 til å være smarttelefoner (andel regnet blant de som har oppgitt et svar på tallskalaen). 3 aktører har svart "ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare".
 - Til sammenligning svarer omtrent en like stor andel av forbrukerne at de har smarttelefon (i motsetning til klassisk mobiltelefon).
- Drøyt 7 av 10 deltar i opplæringsprogrammer/ kurs (for alle eller noen merker) avholdt av produsent/ agentur/ importør av mobiltelefonmerkene de fører. 23% deltar ikke i noe slikt. 2 aktører har svart "ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare".
- 7 av 10 svarer at en eller flere ansatte i din bedrift har lest bruksanvisningen (helt eller delvis) for en eller flere av mobiltelefonmodellene de selger. 19% har ikke lest bruksanvisninger. 13% svarer "vet ikke". 8 aktører har svart "ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare".

Oppsummering (2)



- 7 av 10 svarer at deres bedrift alltid eller ofte forsøker å avdekke om smarttelefon-kunder har spesielle behov som tilsier at kunden bør velge en spesielt robust modell. 5 aktører har svart *"ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare"*.
- 3 av 4 produsere/ selger/ reparere smarttelefon-modeller som markedsføres som spesielt robuste. 5 aktører har svart *"ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare"*.
- 82 % opplever i deres bedrift at smarttelefon-modeller som markedsføres som spesielt robuste *alltid* eller *ofte* faktisk tåler mer enn ordinære smarttelefoner. 7 aktører har svart *"ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare"*.
- 6 av 10 opplever at bruksanvisningene for smarttelefoner er lett forståelige for ordinære forbrukere. 23 % mener at forståeligheten varierer mye fra merke til merke, mens 14 % synes forståeligheten varierer mye fra modell til modell. 2 aktører har svart *"ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare"*.
- 95 % opplever at bruksanvisningene for smarttelefoner **ikke** inneholder strengere regler for bruk og oppbevaring enn det deres bedrift mener at en smarttelefon bør tåle. Én aktør har svart *"vet ikke"*. 5 aktører har svart *"ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare"*.
- Ingen i bransjen mener altså at bruksanvisningen inneholder strengere regler enn det de selv mener at smarttelefonen burde tåle, mens 2 av 3 smarttelefon-brukere derimot er av denne oppfatningen. Her finner vi et betydelig avvik mellom bransjens oppfatning og hva smarttelefon-brukerne selv mener.
- 62 % opplever at bruksanvisningene for smarttelefoner er rimelige sett fra et forbrukersynspunkt. 19 % mener at rimeligheten varierer mye fra merke til merke, mens 10 % synes rimeligheten varierer mye fra modell til modell. 3 aktører har svart *"ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare"*.
- 48 % har inntrykk av at smarttelefon-kunder leser bruksanvisningene helt (5 %) eller delvis (43 %). 33 % har inntrykk av at bruksanvisningene *ikke* leses av kundene. 3 aktører har svart *"ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare"*.
 - Dette er i tråd med hva forbrukerne selv svarer: 38 % av smarttelefon-brukerne leser ikke bruksanvisningen i det hele tatt.
- 35 % baserer seg på at deres smarttelefon-kunder faktisk leser bruksanvisningene (uten å gi kundene egenprodusert informasjon i tillegg). 58 % gir i tillegg ut egenprodusert skriftlig og/ eller muntlig informasjon, og én aktør svarer *"nei, ikke når det kommer til forsvarlig bruk"*. 6 aktører har svart *"vet ikke"* eller *"ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare"*.

Oppsummering (3)



- Bransjen opplever at norske forbrukere i større grad forventer at smarttelefoner er mer robuste enn bruksanvisningene skulle tilsi når det gjelder fukt/ væte, slag/ støt, støv og vibrasjoner – sammenlignet med hvor robuste bransjen selv opplever at smarttelefoner er når det gjelder disse forholdene.

5 aktører har svart "ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare".

Opplever <u>din bedrift</u> at smarttelefoner er mer robuste enn bruksanvisningene skulle tilsi når det gjelder følgende forhold?	Ja, mer robuste	Nei, like robuste	Nei, mindre robuste	Vet ikke	SUM
Fukt/væte	5 %	74 %	5 %	16 %	100 %
Slag/støt	16 %	58 %	11 %	16 %	100 %
Støv	16 %	58 %	5 %	21 %	100 %
Vibrasjoner	11 %	68 %	0 %	21 %	100 %

4 aktører har svart "ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare".


Opplever din bedrift at <u>norske forbrukere</u> forventer at smarttelefoner er mer robuste enn bruksanvisningene skulle tilsi når det gjelder følgende forhold?	Ja, mer robuste	Nei, like robuste	Nei, mindre robuste	Vet ikke	SUM
Fukt/væte	45 %	30 %	0 %	25 %	100 %
Slag/støt	35 %	35 %	0 %	30 %	100 %
Støv	30 %	40 %	0 %	30 %	100 %
Vibrasjoner	25 %	40 %	0 %	35 %	100 %

Oppsummering (4)



- Kun 22 % opplever at *noen* smarttelefon-kunder tar hensyn til kondensproblematikk i situasjoner der telefonen har blitt nedkjølt og deretter tas inn i et varmt miljø. Halvparten svarer at de *ikke* opplever at kunder tar hensyn til denne problematikken. 6 aktører har svart "*ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare*".
 - Kun 17 % av smarttelefon-brukerne oppgir at de tar forholdsregler når de tar telefonen fra sterk kulde inn i romtemperatur, så her er det samsvar mellom bransjens antakelser og det forbrukerne svarer at de faktisk gjør.
- 53 % mener at smarttelefoner er *mindre robuste* enn klassiske telefoner, mens 41 % mener at smarttelefoner og klassiske telefoner er like robuste. 7 aktører har svart "*ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare*".
- Grovt regnet anslår bransjen at drøyt 37 % av smarttelefon-kundene bruker deksel/ bumper på telefonen sin (andel regnet blant de som har oppgitt et reelt svar.) 3 aktører har svart "*ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare*".
 - Blant smarttelefon-brukerne selv oppgir omtrent halvparten at de bruker deksel/ beskyttelsesramme på telefonen sin.
- 9 av 10 vil oppfordre smarttelefon-eiere til å kjøpe deksel/bumper. 5 aktører har svart "*ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare*".
- Generelt ser vi at det er til dels store avvik mellom hva aktørene i bransjen mener at en smarttelefon skal tåle, sammenlignet med hva forbrukerne mener. Sammenligninger på de enkelte spørsmål om hva som forventes at en smarttelefon skal tåle er vist grafisk på de kommende sidene.
- **Hovedinntrykket undersøkelsen gir er at aktørene i bransjen har til dels langt mer forsiktige forventninger enn smarttelefon-brukerne selv har når det gjelder hva en smarttelefon forventes å tåle.**

Hva forventes det at en smarttelefon skal tåle?



På spørsmålene om hva en smarttelefon bør tåle er det gjennomgående et visst antall respondenter som har merket av for "ikke aktuelt/ ønsker ikke å svare".

Totalen prosentene er beregnet på grunnlag av består kun av respondenter som har svart "ja", "nei" eller "vet ikke" på det enkelte delspørsmål. På spørsmålene om temperatur er svarene presentert med gjennomsnittet blant de respondentene som har oppgitt en temperatur.

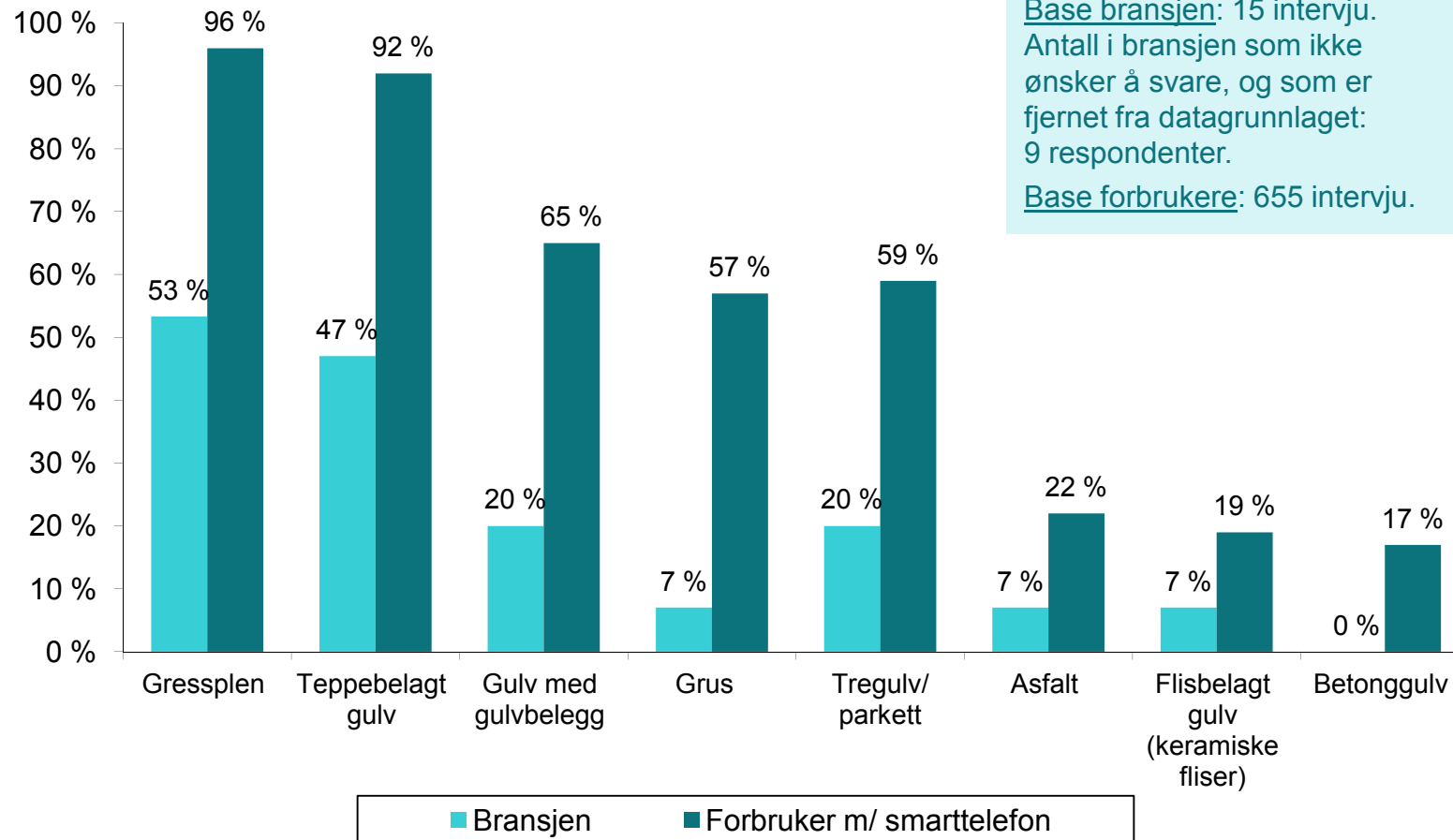
Svarene fra bransjen er ikke direkte sammenlignbare med resultatene fra befolkningsundersøkelsen, men sammenstillingene som er gjort gir likevel en god pekepinn på forskjeller i oppfatninger mellom de to gruppene.

Fall fra ørehøyde

Forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle å falle fra ørehøyde og ned på følgende underlag? Andeler som har svart JA.

Forbrukere: De ulike underlagene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.

Bransjen: De ulike underlagene ble presentert i tilfeldig rekkefølge, men i lik rekkefølge for alle.

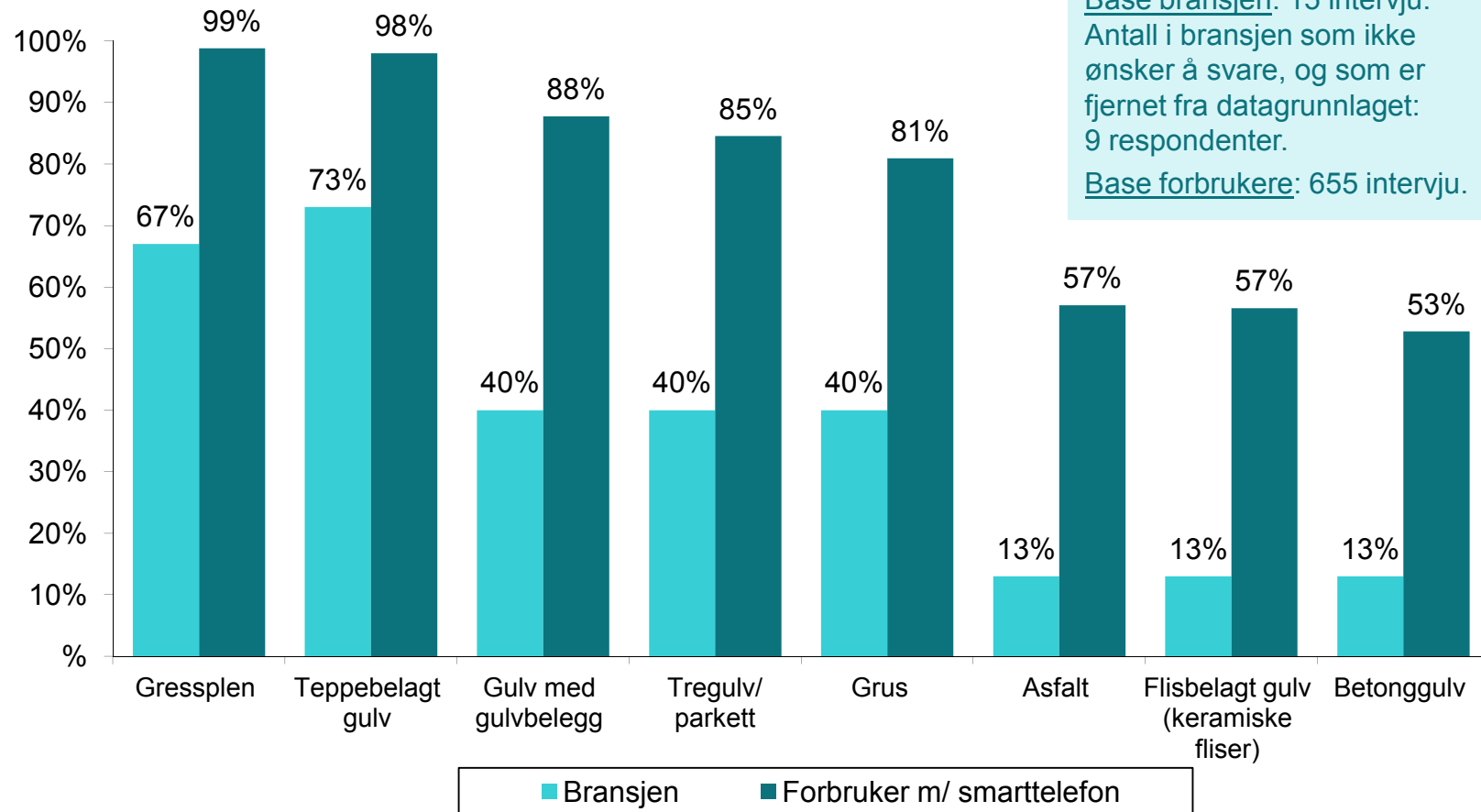


Fall fra hoftehøyde

Forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle å falle fra **hoftehøyde** og ned på følgende underlag? Andeler som har svart JA

Forbrukere: De ulike underlagene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.

Bransjen: De ulike underlagene ble presentert i tilfeldig rekkefølge, men i lik rekkefølge for alle.



Slag/ støt/ risting

Forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle følgende situasjoner?

Andeler som har svart JA

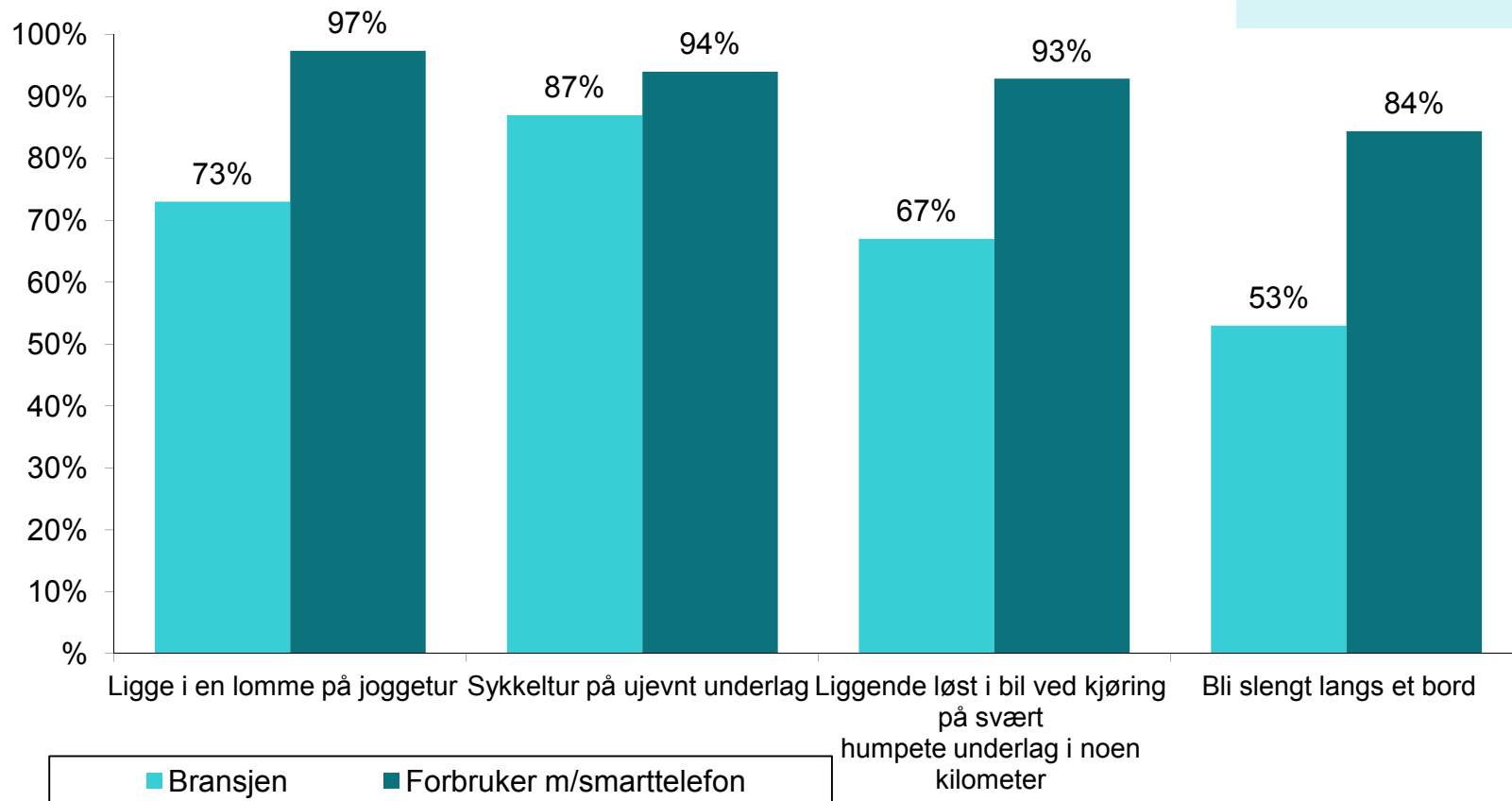
Forbrukere: De ulike situasjonene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.

Bransjen: De ulike situasjonene ble presentert i tilfeldig rekkefølge, men i lik rekkefølge for alle.

Base bransjen: 15 intervju.

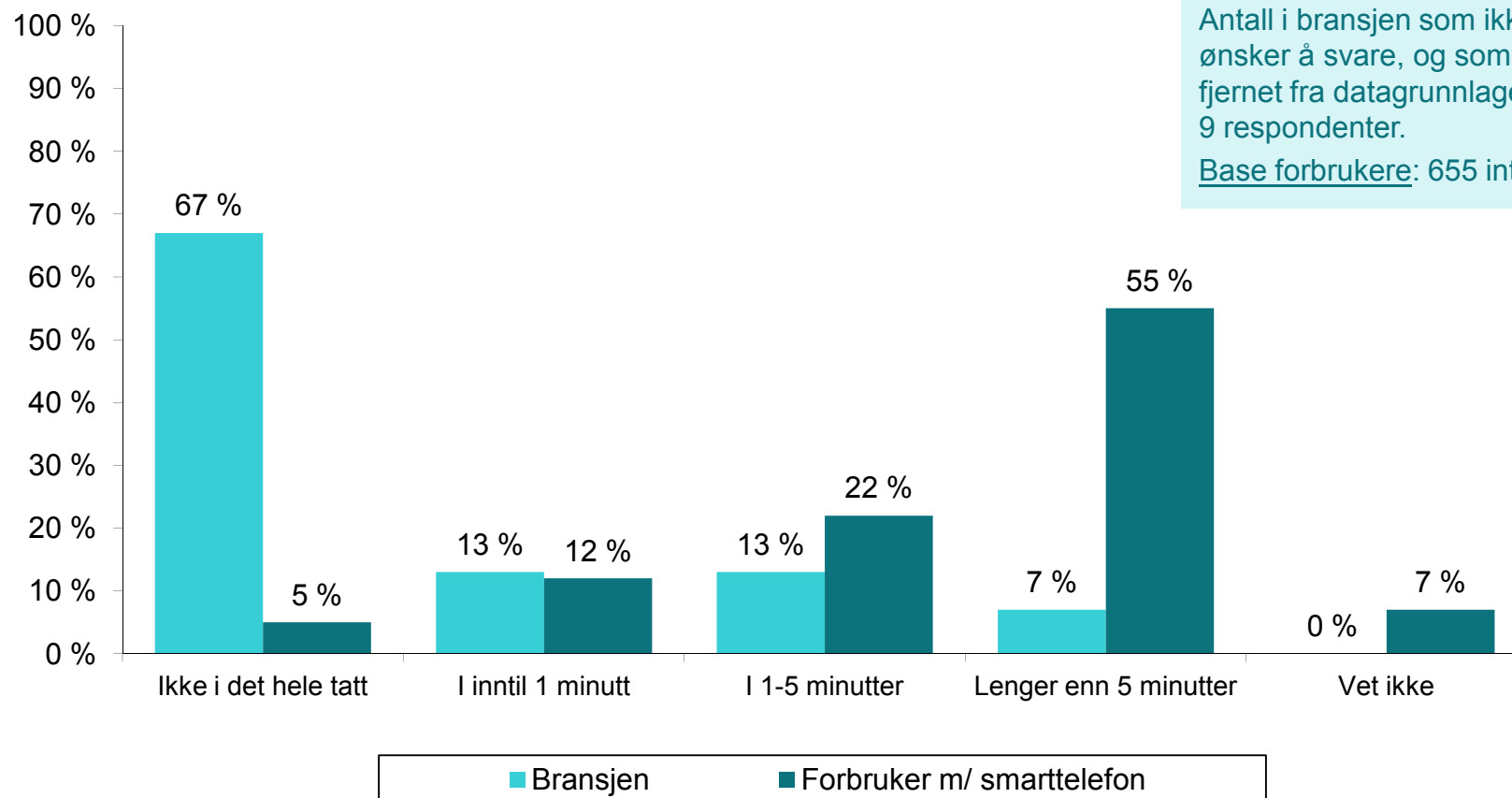
Antall i bransjen som ikke ønsker å svare, og som er fjernet fra datagrunnlaget: 9 respondenter.

Base forbrukere: 655 intervju.



Telefonsamtale i duskregn

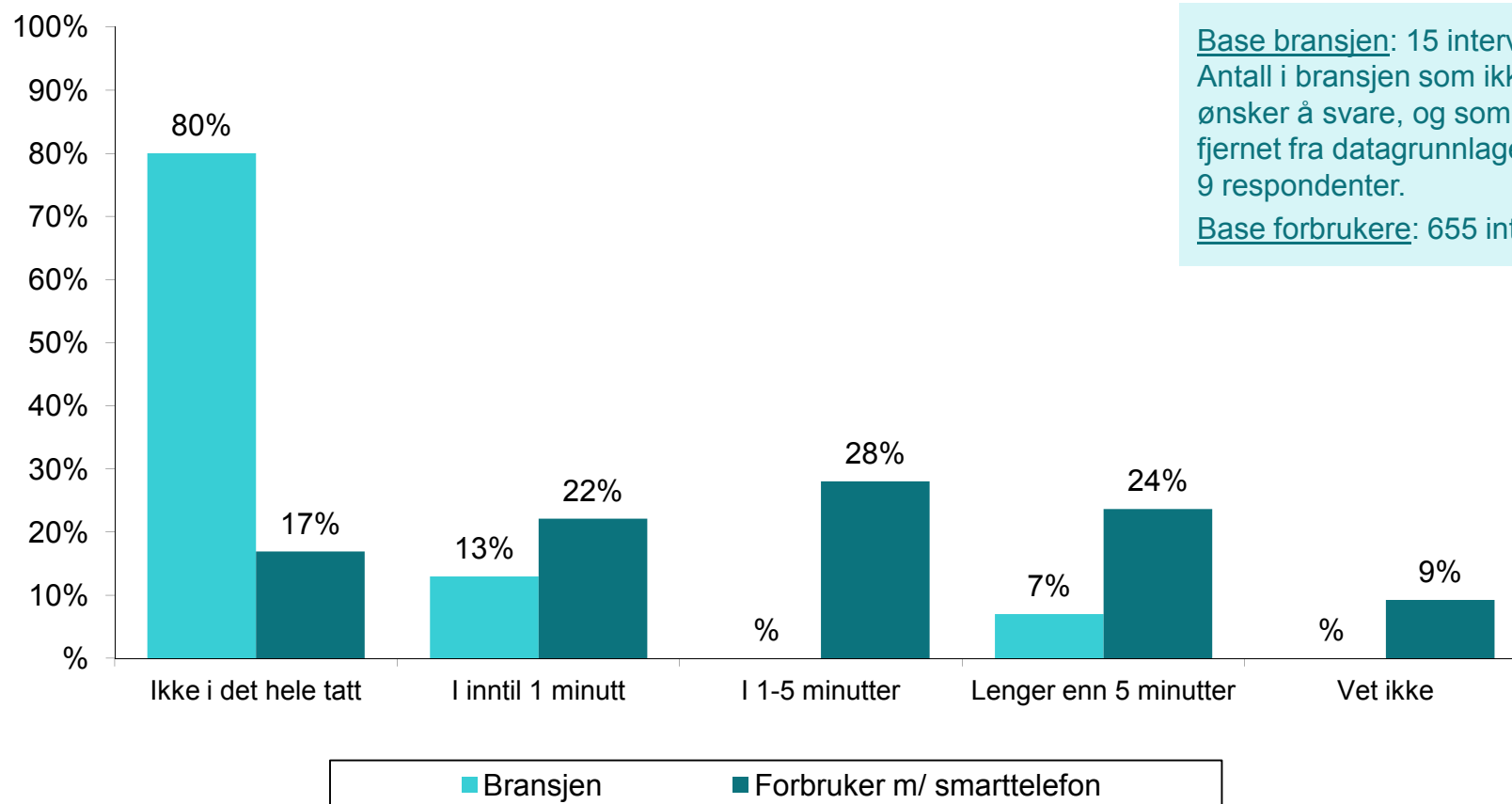
Hvor lenge forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle å bli benyttet i følgende situasjoner?
Ta utgangspunkt i at brukeren står under åpen himmel, uten å være tildekket av paraply eller annet.



Base bransjen: 15 intervju.
Antall i bransjen som ikke ønsker å svare, og som er fjernet fra datagrunnlaget: 9 respondenter.
Base forbrukere: 655 intervju.

Telefonsamtale i vanlig regn

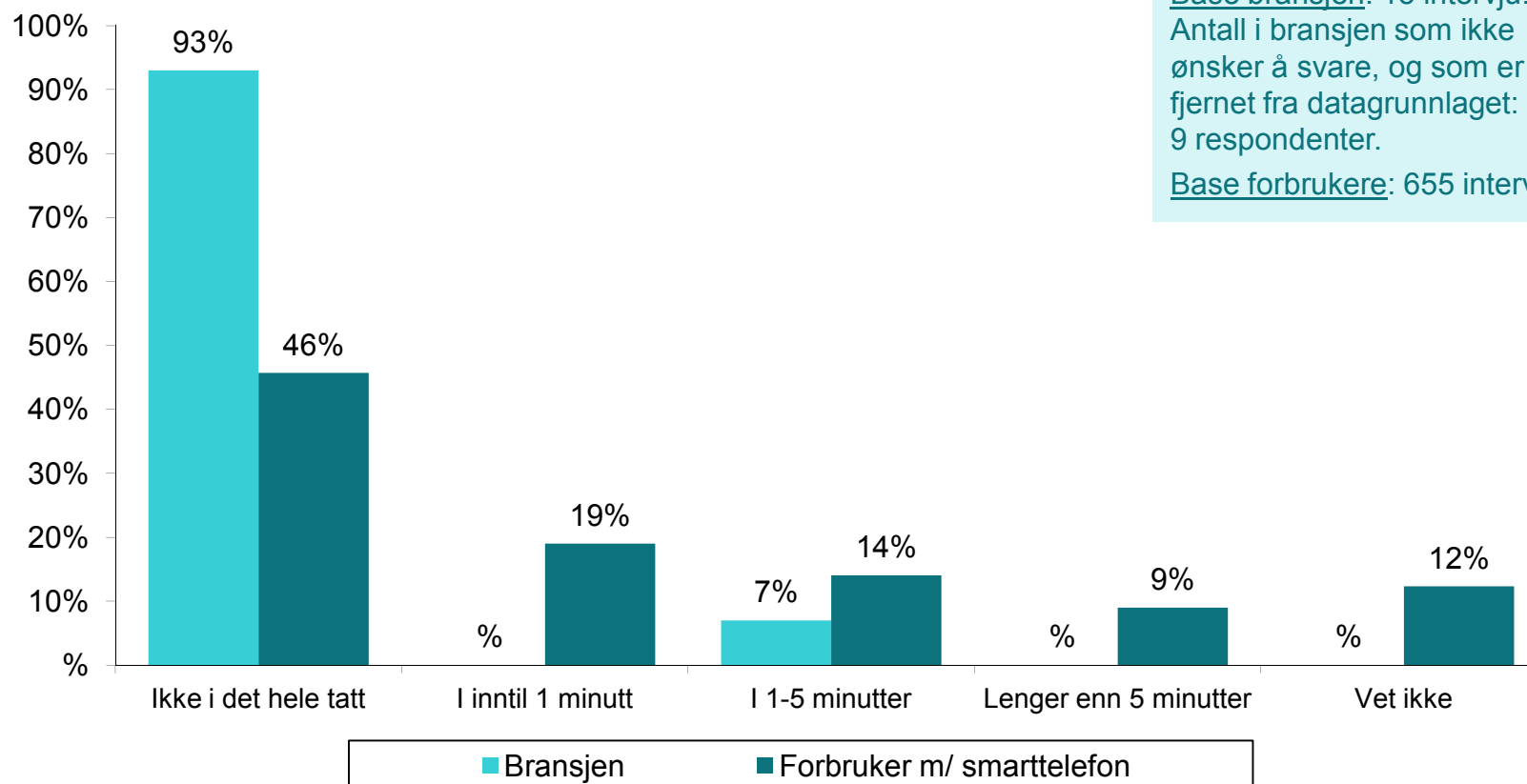
*Hvor lenge forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle å bli benyttet i følgende situasjoner?
Ta utgangspunkt i at brukeren står under åpen himmel, uten å være tildekket av paraply eller annet.*



Base bransjen: 15 intervju.
Antall i bransjen som ikke ønsker å svare, og som er fjernet fra datagrunnlaget: 9 respondenter.
Base forbrukere: 655 intervju.

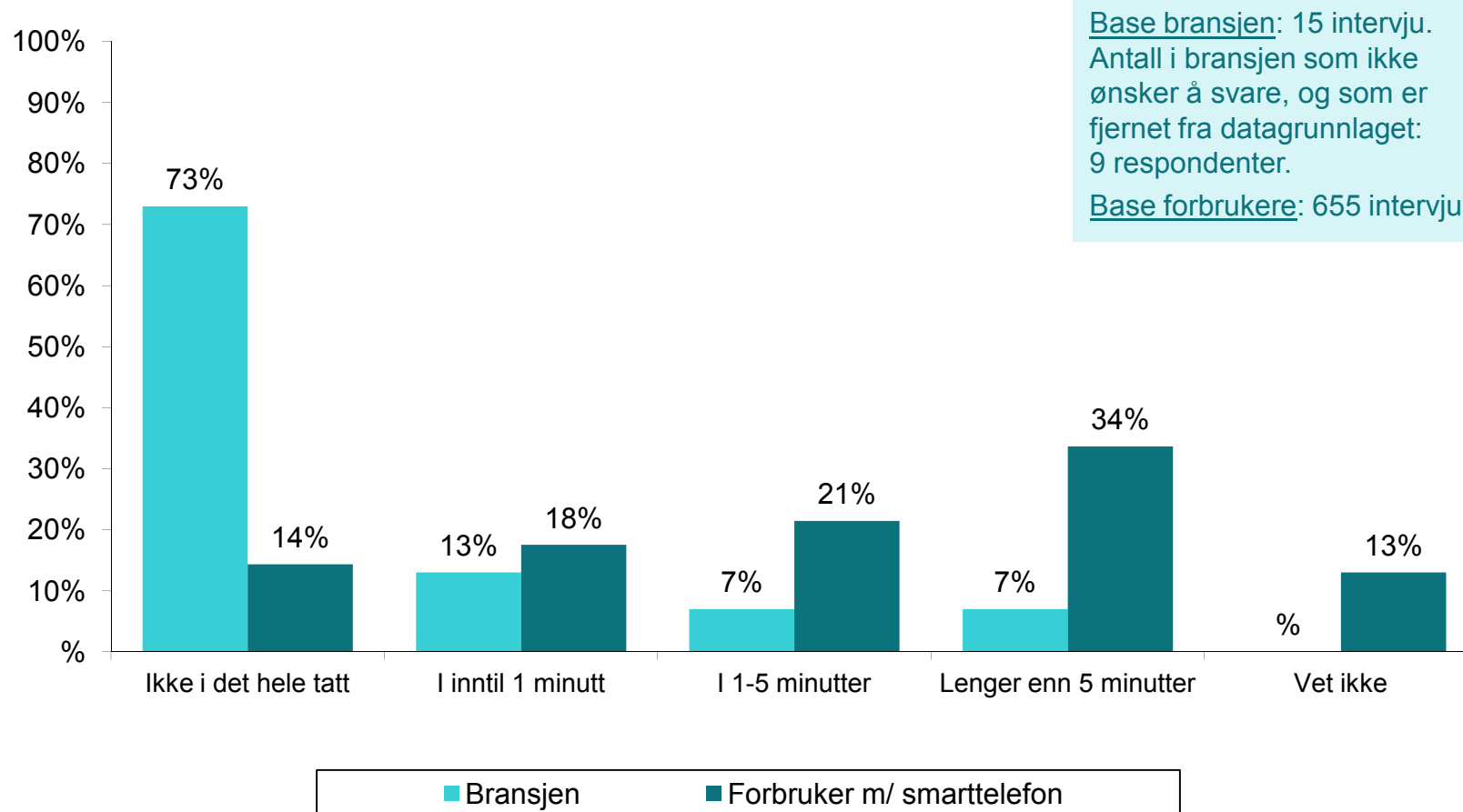
Telefonsamtale i styrtregn

Hvor lenge forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle å bli benyttet i følgende situasjoner?
Ta utgangspunkt i at brukeren står under åpen himmel, uten å være tildekket av paraply eller annet.



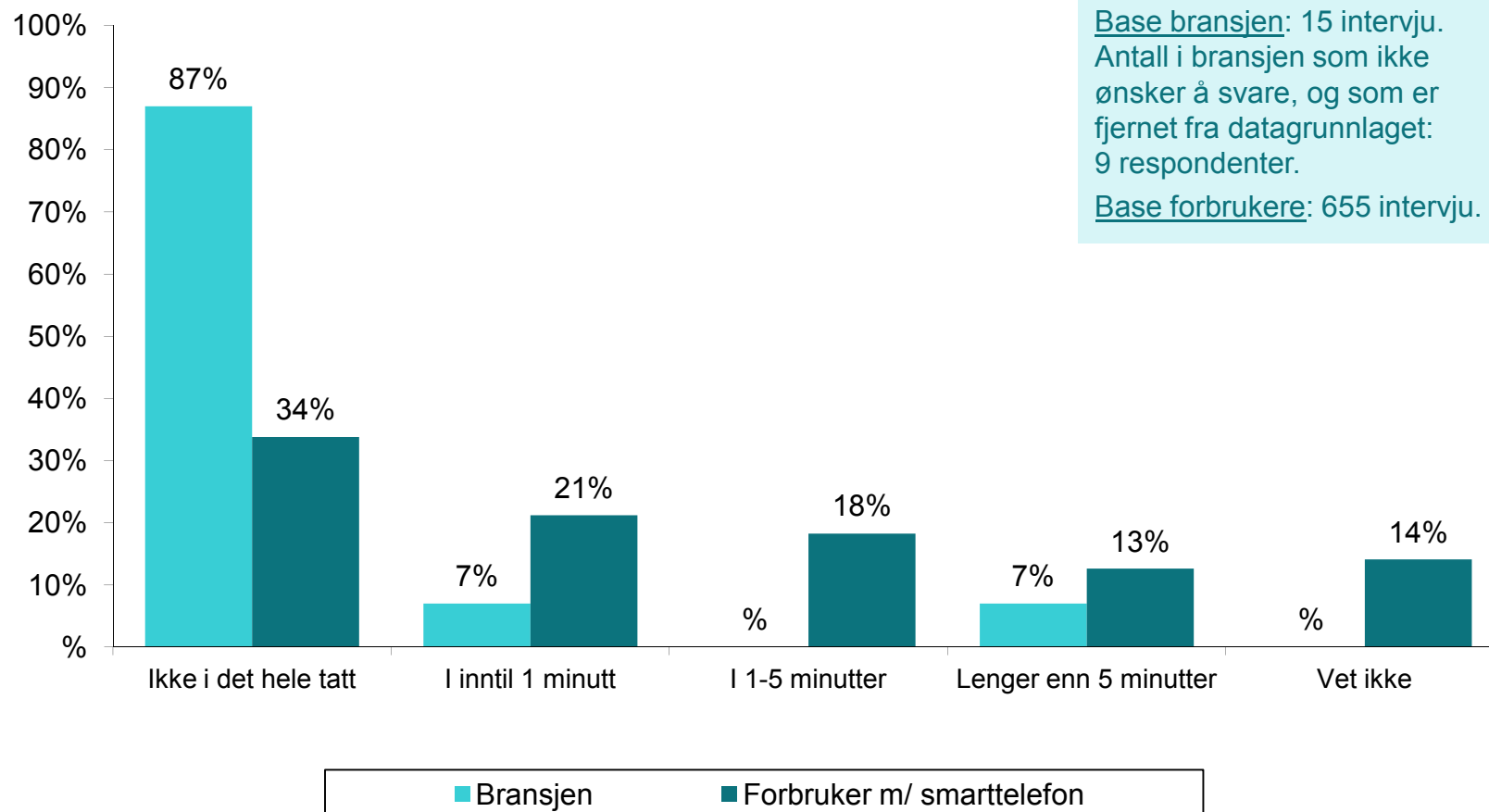
Surfing på internett i duskregn

*Hvor lenge forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle å bli benyttet i følgende situasjoner?
Ta utgangspunkt i at brukeren står under åpen himmel, uten å være tildekket av paraply eller annet.*



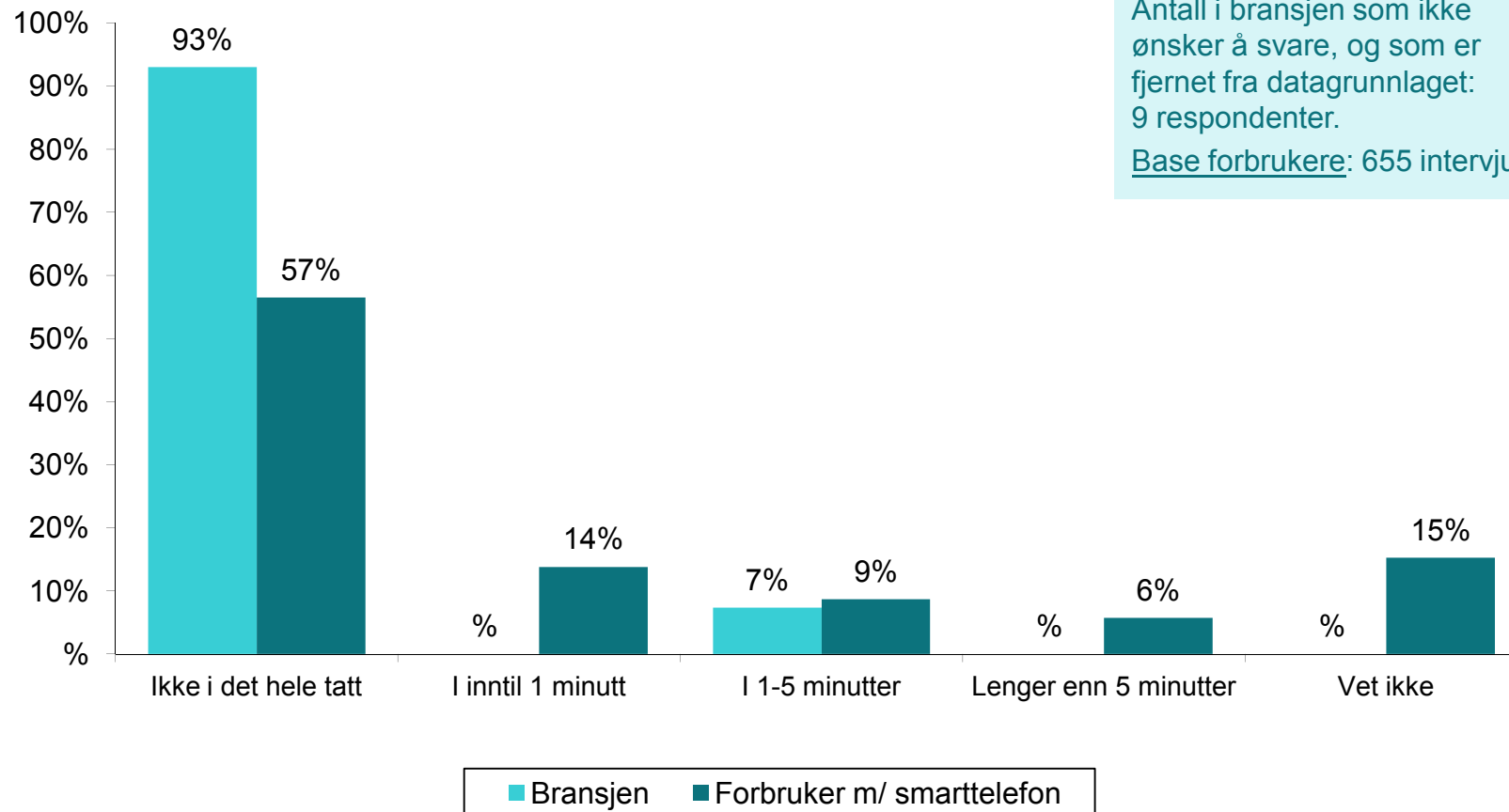
Surfing på internett i vanlig regn

*Hvor lenge forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle å bli benyttet i følgende situasjoner?
Ta utgangspunkt i at brukeren står under åpen himmel, uten å være tildekket av paraply eller annet.*



Surfing på internett i styrtregn

*Hvor lenge forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle å bli benyttet i følgende situasjoner?
Ta utgangspunkt i at brukeren står under åpen himmel, uten å være tildekket av paraply eller annet.*



Base bransjen: 15 intervju.
Antall i bransjen som ikke ønsker å svare, og som er fjernet fra datagrunnlaget: 9 respondenter.
Base forbrukere: 655 intervju.

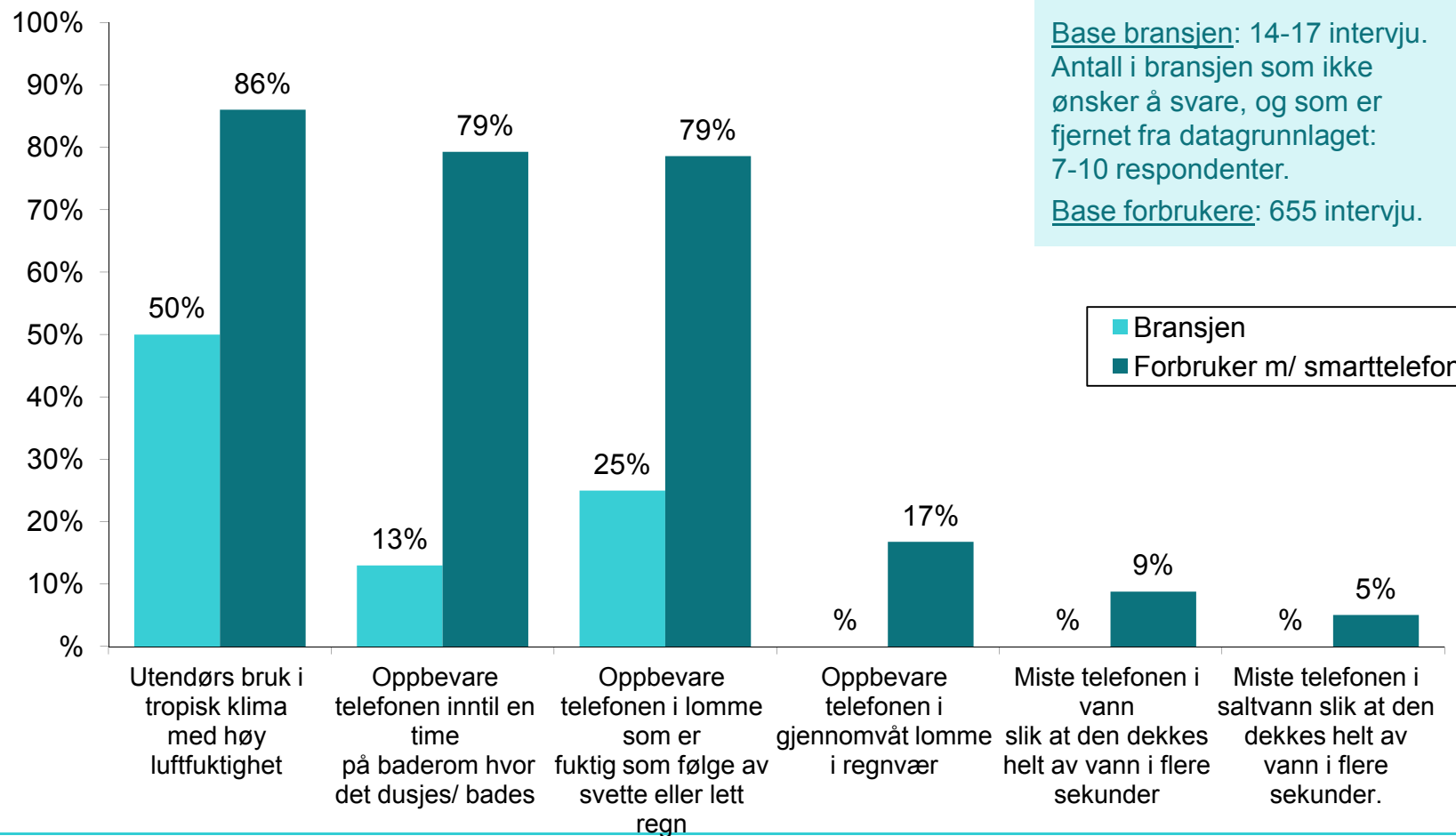
Vann og fukt

Forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle følgende situasjoner?

Andeler som har svart JA

Forbrukere: De ulike situasjonene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.

Bransjen: De ulike situasjonene ble presentert i tilfeldig rekkefølge, men i lik rekkefølge for alle.



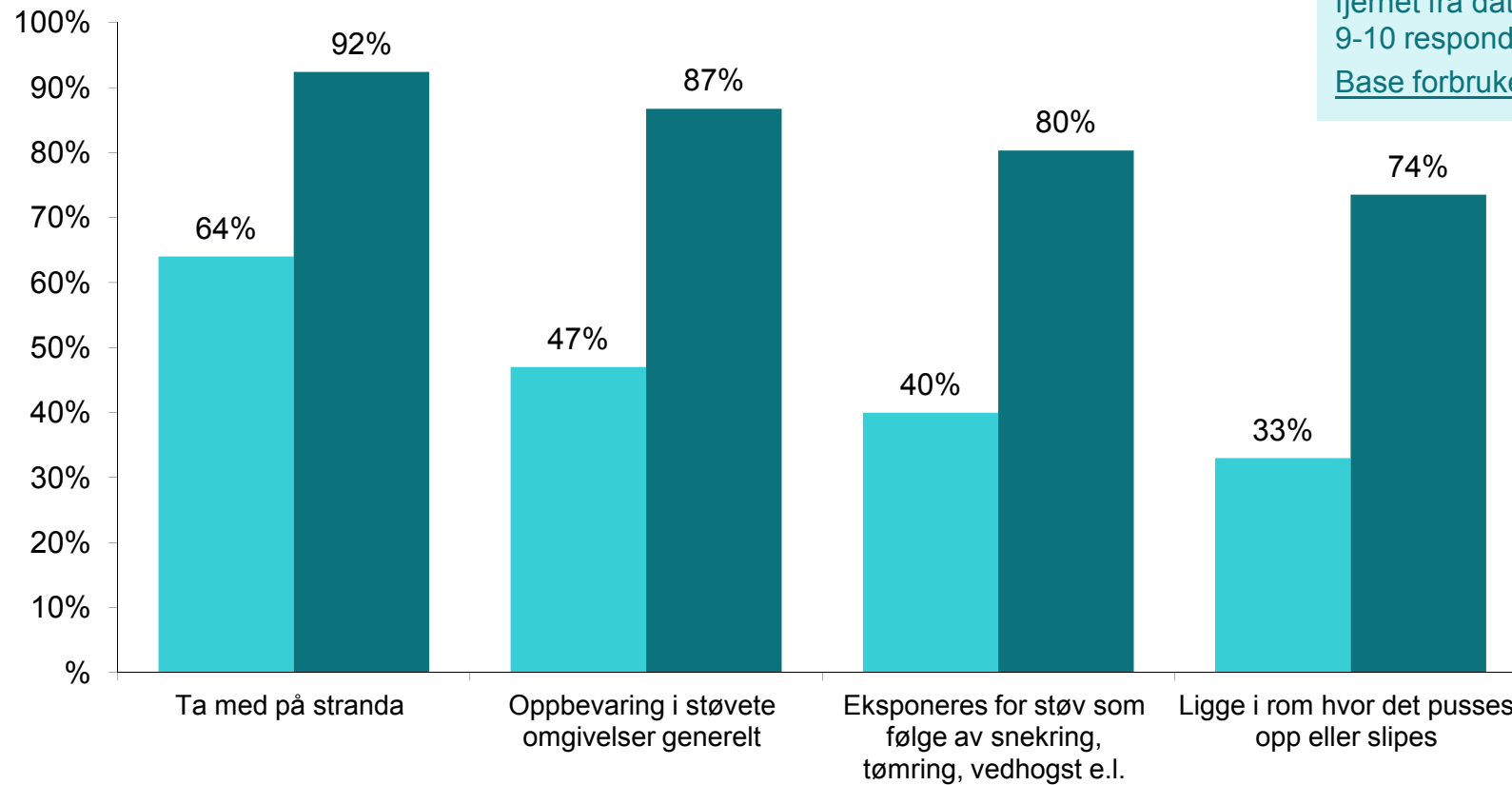
Støv

Forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle følgende situasjoner?

Andeler som har svart JA

Forbrukere: De ulike situasjonene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.

Bransjen: De ulike situasjonene ble presentert i tilfeldig rekkefølge, men i lik rekkefølge for alle.



Base bransjen: 14-15 intervju.
Antall i bransjen som ikke ønsker å svare, og som er fjernet fra datagrunnlaget: 9-10 respondenter.

Base forbrukere: 655 intervju.

■ Bransjen ■ Forbruker m/ smarttelefon

Temperatur bruk og oppbevaring – gjennomsnitt



Hva er den høyeste (varmeste) temperaturen din bedrift mener en smarttelefon skal tåle å brukes i / oppbevares i?

Vi ber deg ta utgangspunkt i en tenkt situasjon hvor telefonen har vært utsatt for denne temperaturen lenge nok til å bli oppvarmet til omtrent samme temperatur som temperaturen i lufta.

Hva er den laveste (kaldeste) temperaturen din bedrift mener at en smarttelefon skal tåle å brukes i / oppbevares i?

Vi ber deg ta utgangspunkt i en tenkt situasjon hvor telefonen har vært utsatt for denne temperaturen lenge nok til å bli nedkjølt til omtrent samme temperatur som temperaturen i lufta.

Gjennomsnittsberegningene er foretatt blant de som har besvart spørsmålene om temperatur:

* *Bransjen: 12-13 intervju.*

* *Forbrukere: 462-513 intervju.*

	Bransjen	Forbruker m/ smarttelefon
Hva er den høyeste (varmeste) temperaturen din bedrift mener en smarttelefon skal tåle å <u>brukes</u> i?	47 plussgrader	40 plussgrader
Hva er den høyeste (varmeste) temperaturen din bedrift mener en smarttelefon skal tåle å <u>oppbevares</u> i?	48 plussgrader	44 plussgrader
Hva er den laveste (kaldeste) temperaturen din bedrift mener at en smarttelefon skal tåle å <u>brukes</u> i?	15 minusgrader	20 minusgrader
Hva er den laveste (kaldeste) temperaturen din bedrift mener at en smarttelefon skal tåle å <u>oppbevares</u> i?	15 minusgrader	22 minusgrader

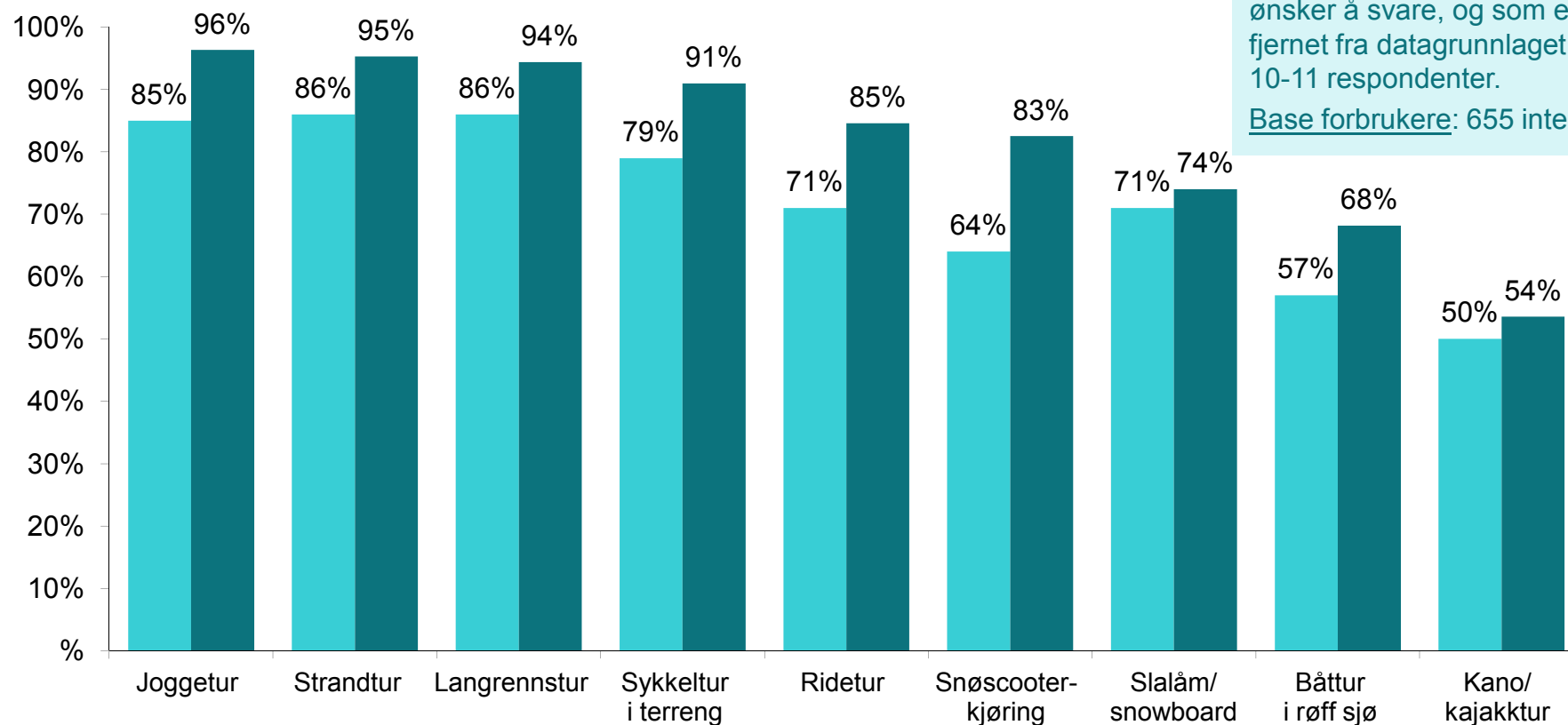
Ulike aktiviteter

Forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle å tas med på følgende aktiviteter?

Andeler som har svart JA

Forbrukere: De ulike aktivitetene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.

Bransjen: De ulike aktivitetene ble presentert i tilfeldig rekkefølge, men i lik rekkefølge for alle.



Base bransjen: 13-14 intervju.
Antall i bransjen som ikke ønsker å svare, og som er fjernet fra datagrunnlaget: 10-11 respondenter.
Base forbrukere: 655 intervju.

■ Bransjen ■ Forbruker m/ smarttelefon

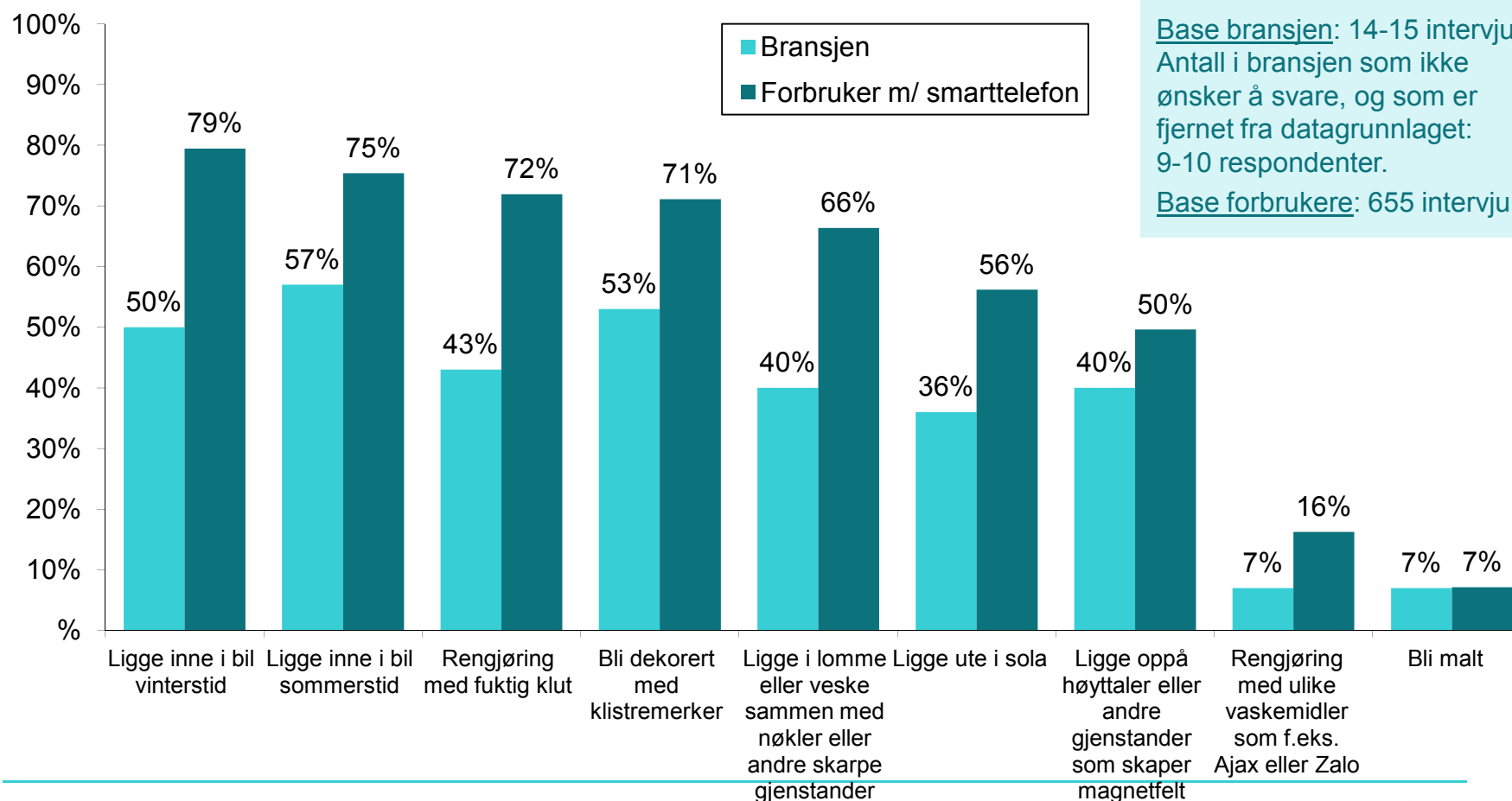
Ulike situasjoner

Forventer din bedrift at en smarttelefon skal tåle følgende situasjoner?

Andeler som har svart JA

Forbrukere: De ulike situasjonene ble presentert i tilfeldig rekkefølge for hver respondent.

Bransjen: De ulike situasjonene ble presentert i tilfeldig rekkefølge, men i lik rekkefølge for alle.



Base bransjen: 14-15 intervju.
Antall i bransjen som ikke ønsker å svare, og som er fjernet fra datagrunnlaget: 9-10 respondenter.

Base forbrukere: 655 intervju.