



Befolkningsundersøkelse digitalt innhold

Om digitale innholdstjenester og abonnementsfeller

*Befolkningsundersøkelse gjennomført av YouGov for Forbrukerrådet
Desember 2020*



Utvalg og metode

Målgruppe og utvalg

Landsrepresentativt utvalg 18 år+. Resultatene er veiet på kjønn, alder og geografi i henhold til offentlig statistikk.

Utvalget er rekruttert i YouGov web-panel, som består av ca. 115 000 personer som svarer på spørreundersøkelser regelmessig.

Metode og tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju i november 2020.

Antall intervju

1000

Beskrivelse av variabler

Livssyklus for en familie

- Pre family: Personen er mellom 15 og 45 år gammel uten barn
- Young family: Personen har barn som bor hjemme, der det yngste barnet er mellom 0 og 6 år gammelt
- Adult family: Personen har barn som bor hjemme, der det yngste barnet er 7 år gammelt eller eldre
- Active Empty Nest'ers: Personen er 46 år gammel eller eldre, har ikke barn som bor hjemme, og er aktiv på jobbmarkedet
- Senior Citizens / Inactive Empty Nest'ers : Personen er 46 år gammel eller eldre, har ikke barn som bor hjemme, og er ikke aktiv på jobbmarkedet

Inntektsgrupper

Årlig husstandsinntekt (brutto)

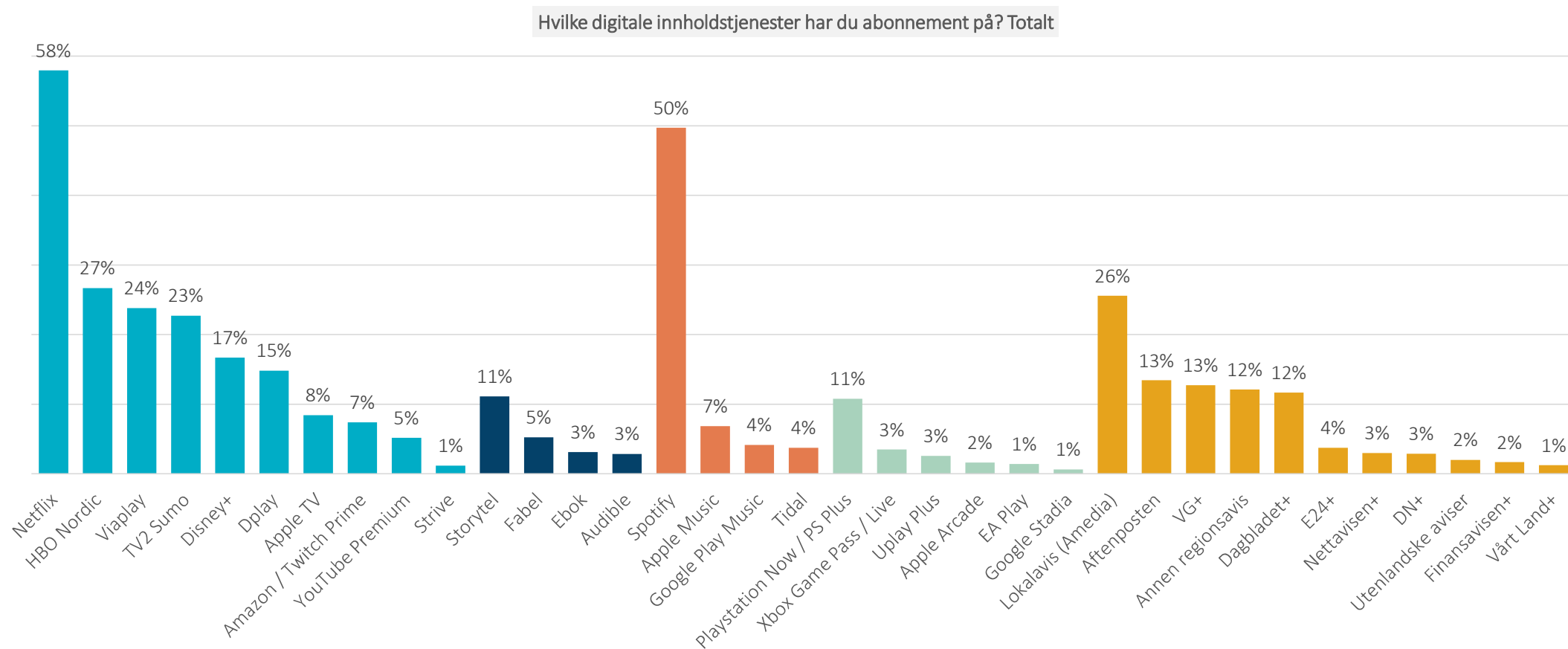
Boligstørrelse

Bor alene = Énpersonhusholdning

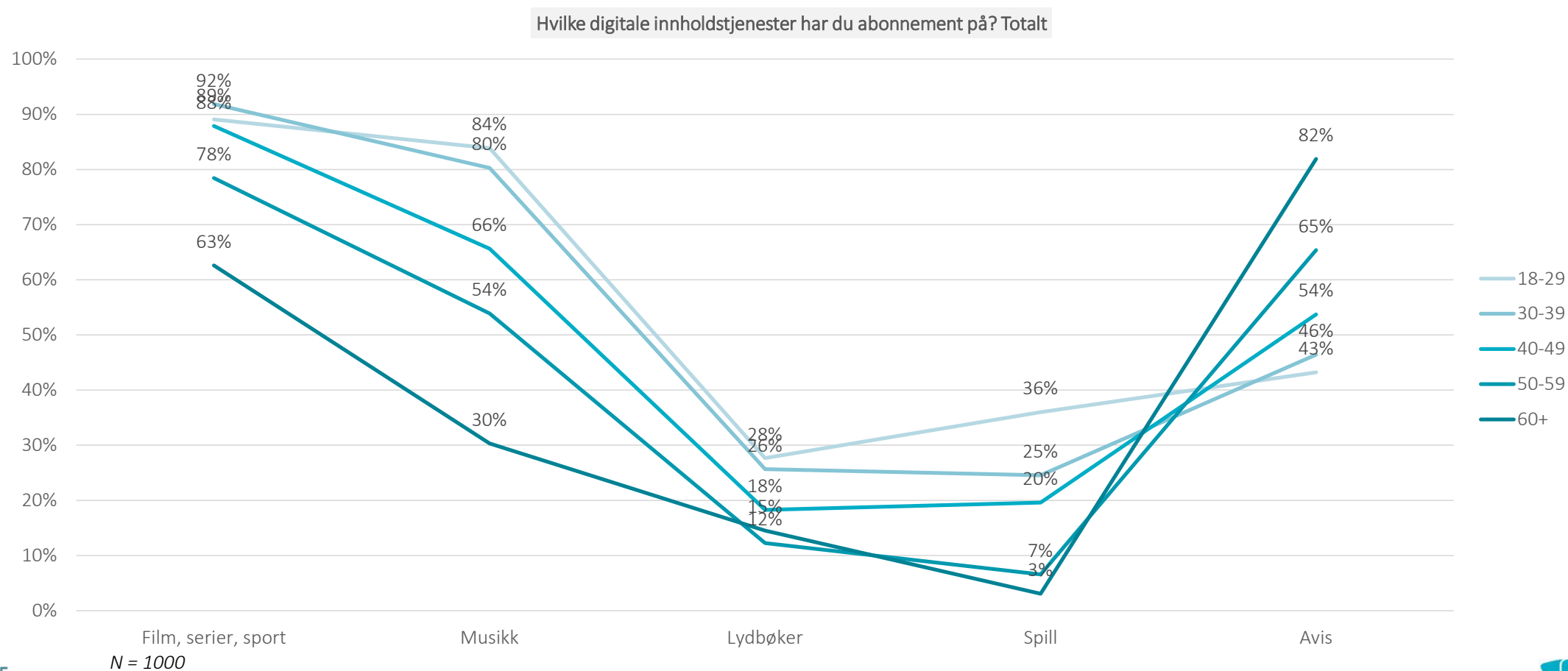
Bor to = Topersonhusholdning

Bor 3+ = Husholdning med 3 eller flere personer

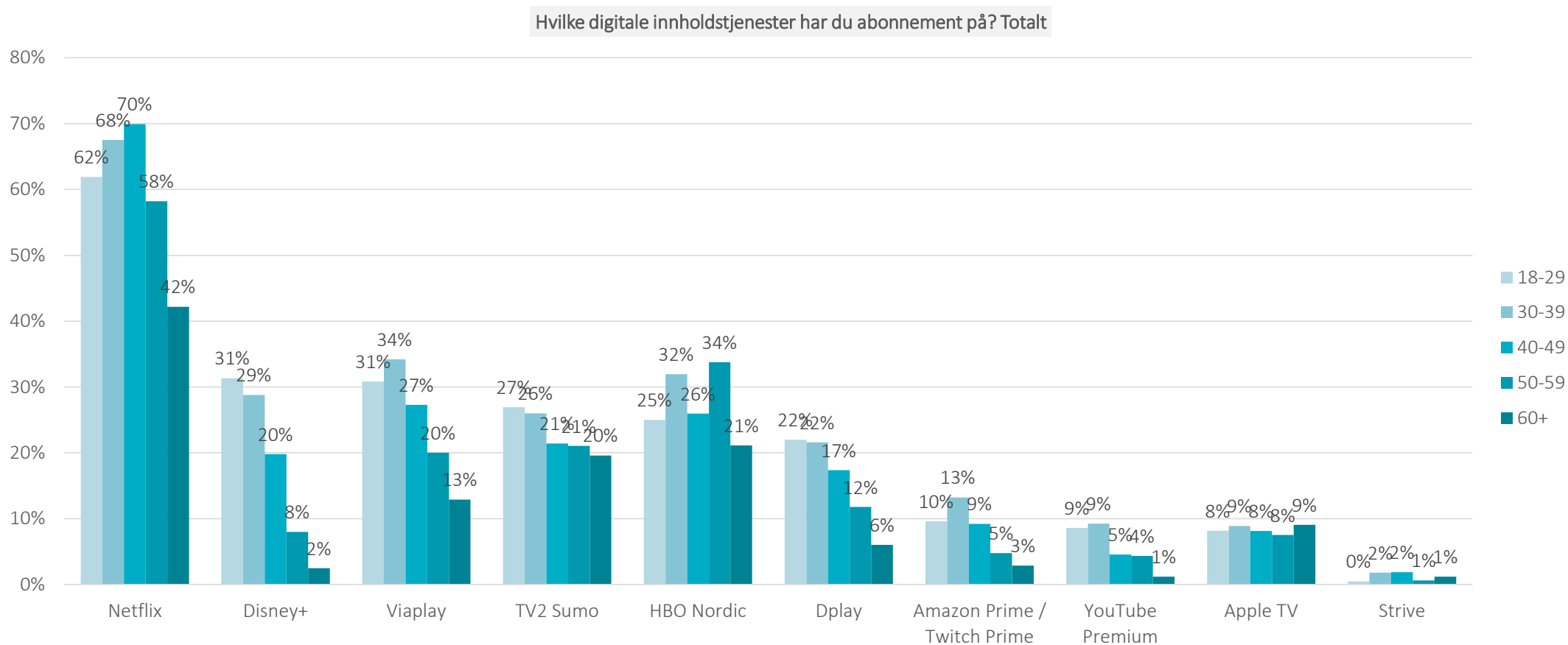
Netflix og Spotify er de mest populære abonnementene



Flere yngre har abonnement på film, musikk, bøker og spill

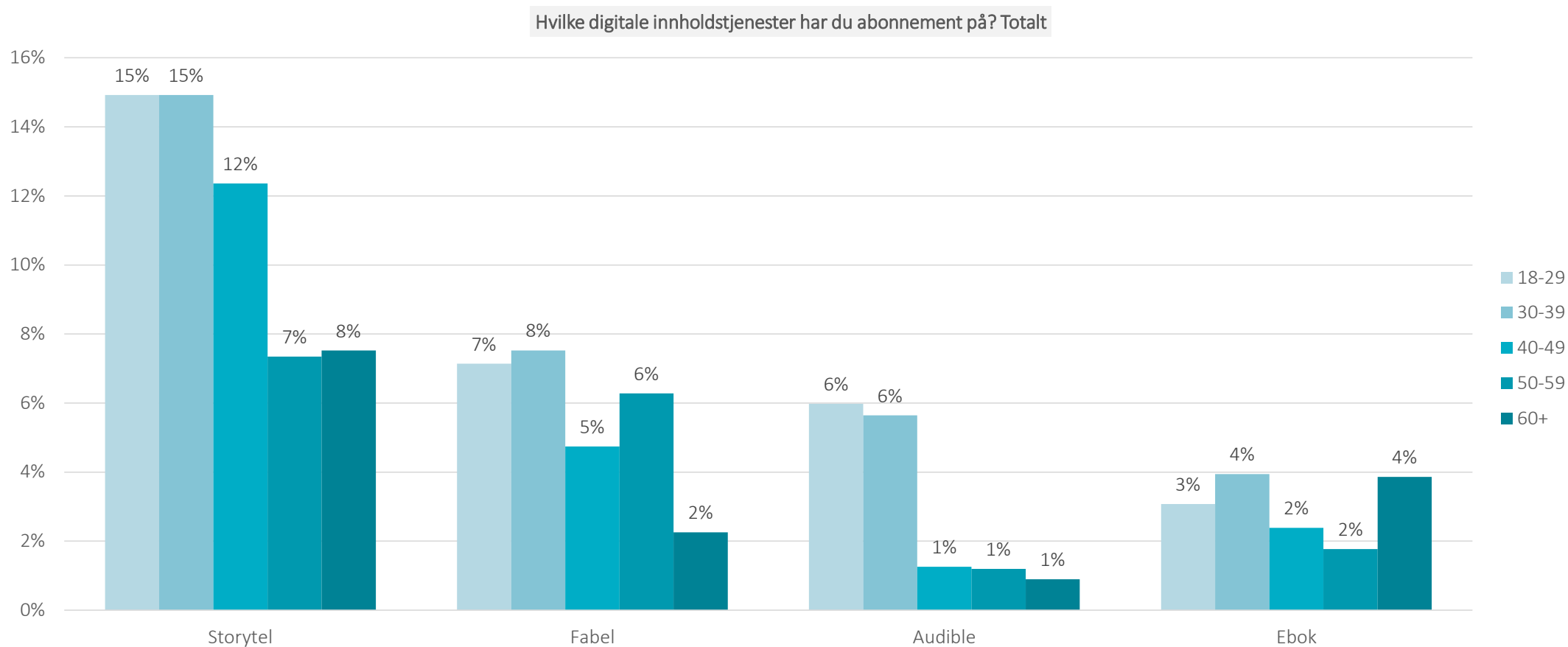


Netflix er størst i alle aldersgrupper



N = 1000

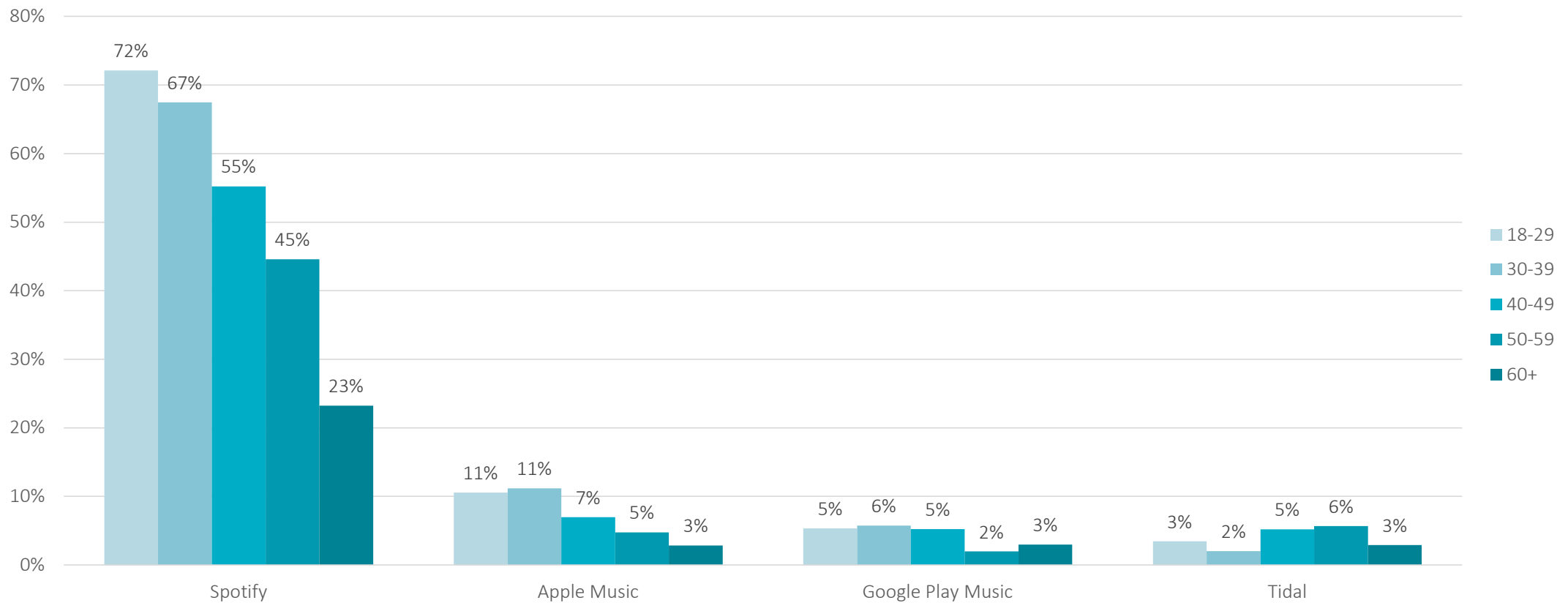
15% av de under 40 har abonnement på Storytel



N = 1000

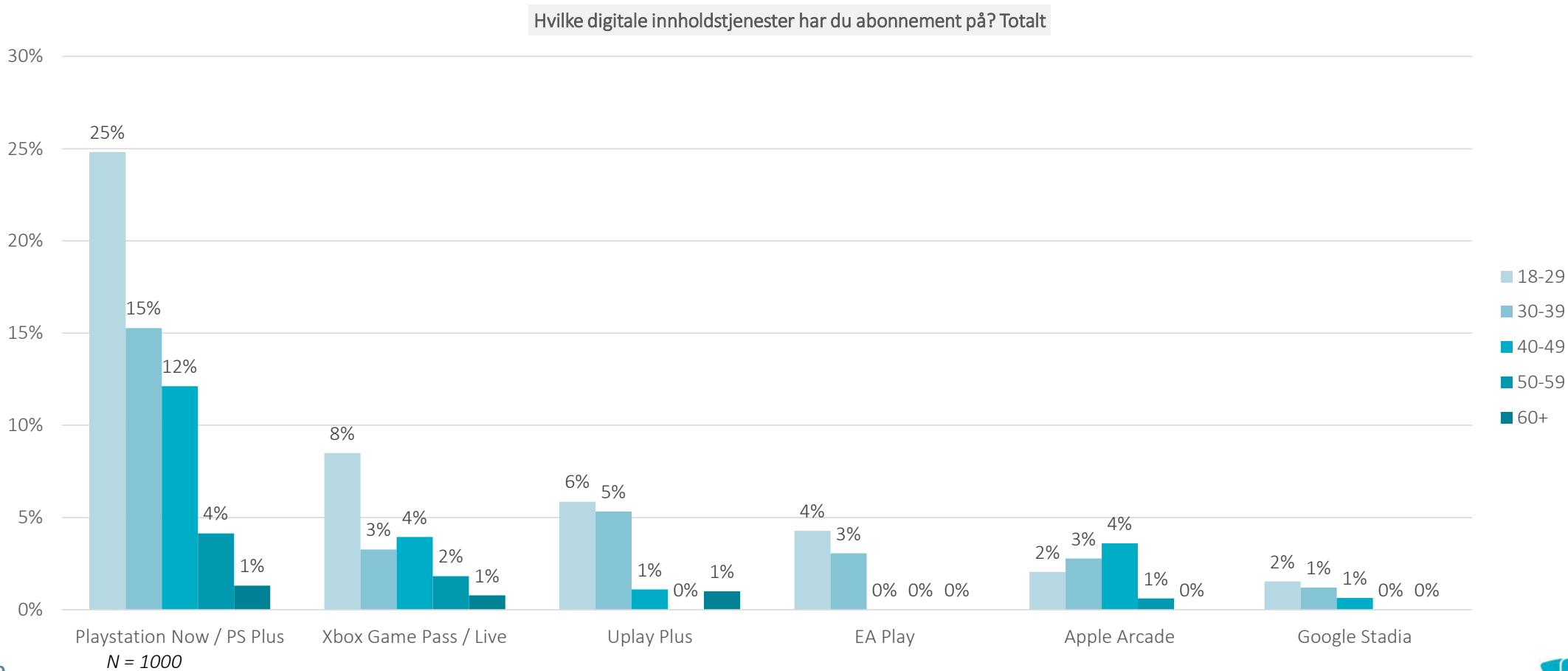
Jo yngre, desto flere har Spotify

Hvilke digitale innholdstjenester har du abonnement på? Totalt

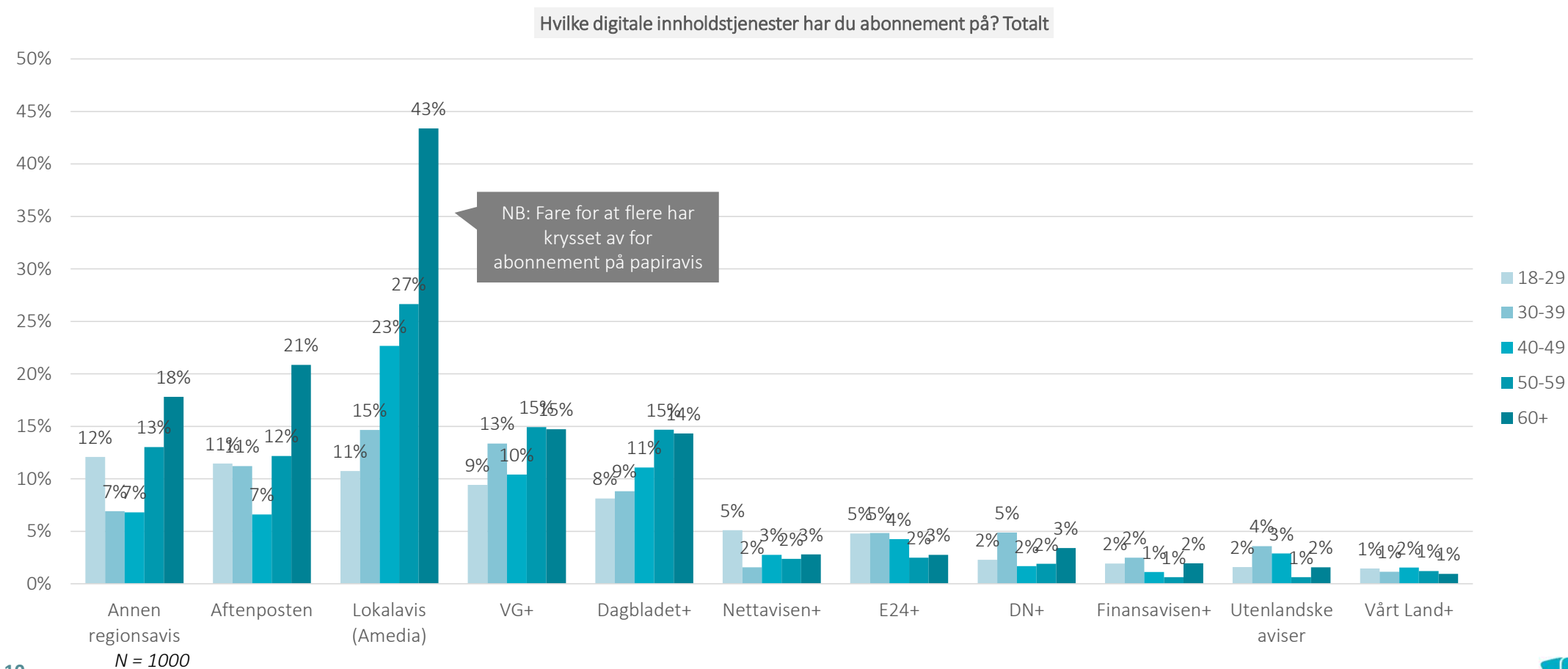


N = 1000

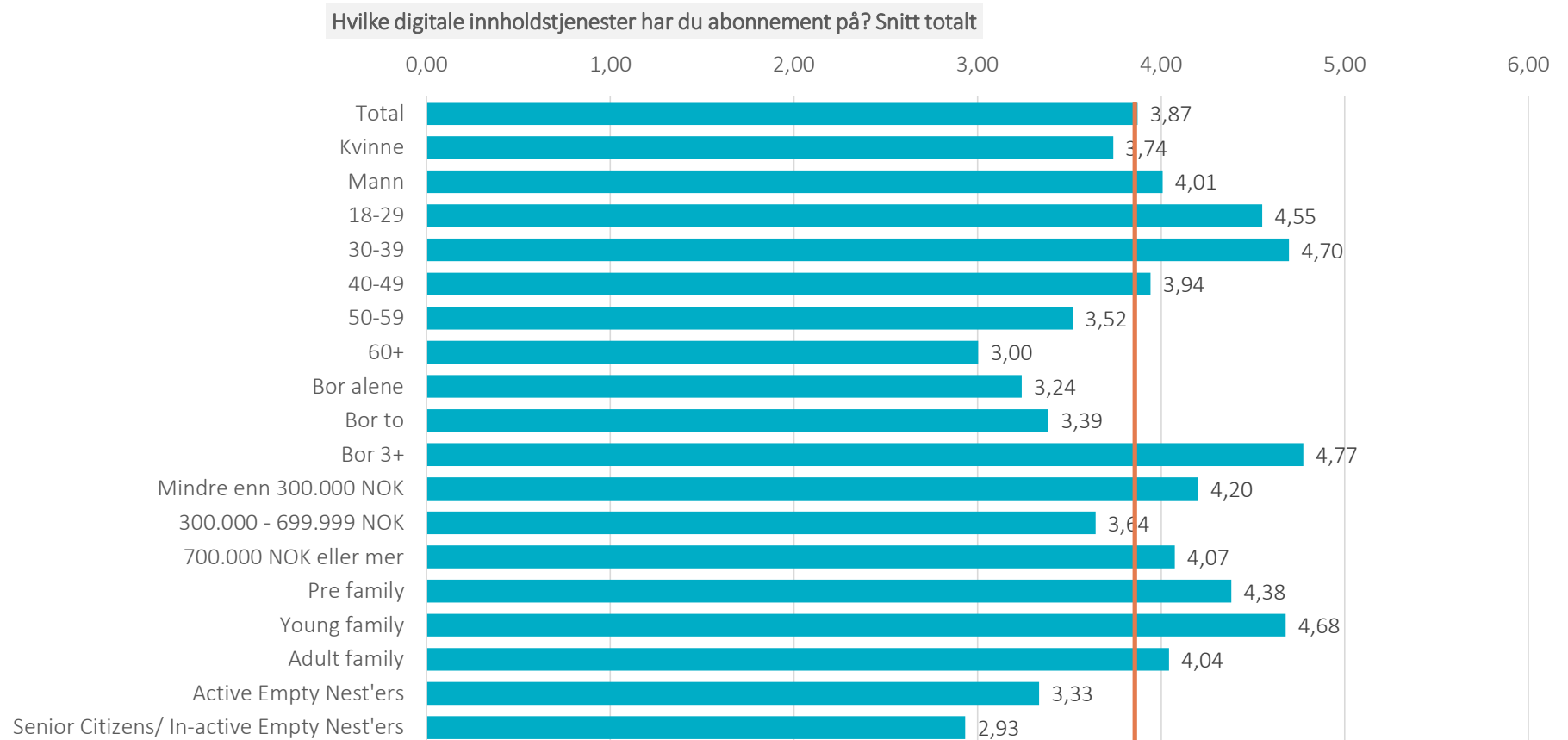
1 av 4 under 30 har Playstation-abonnement



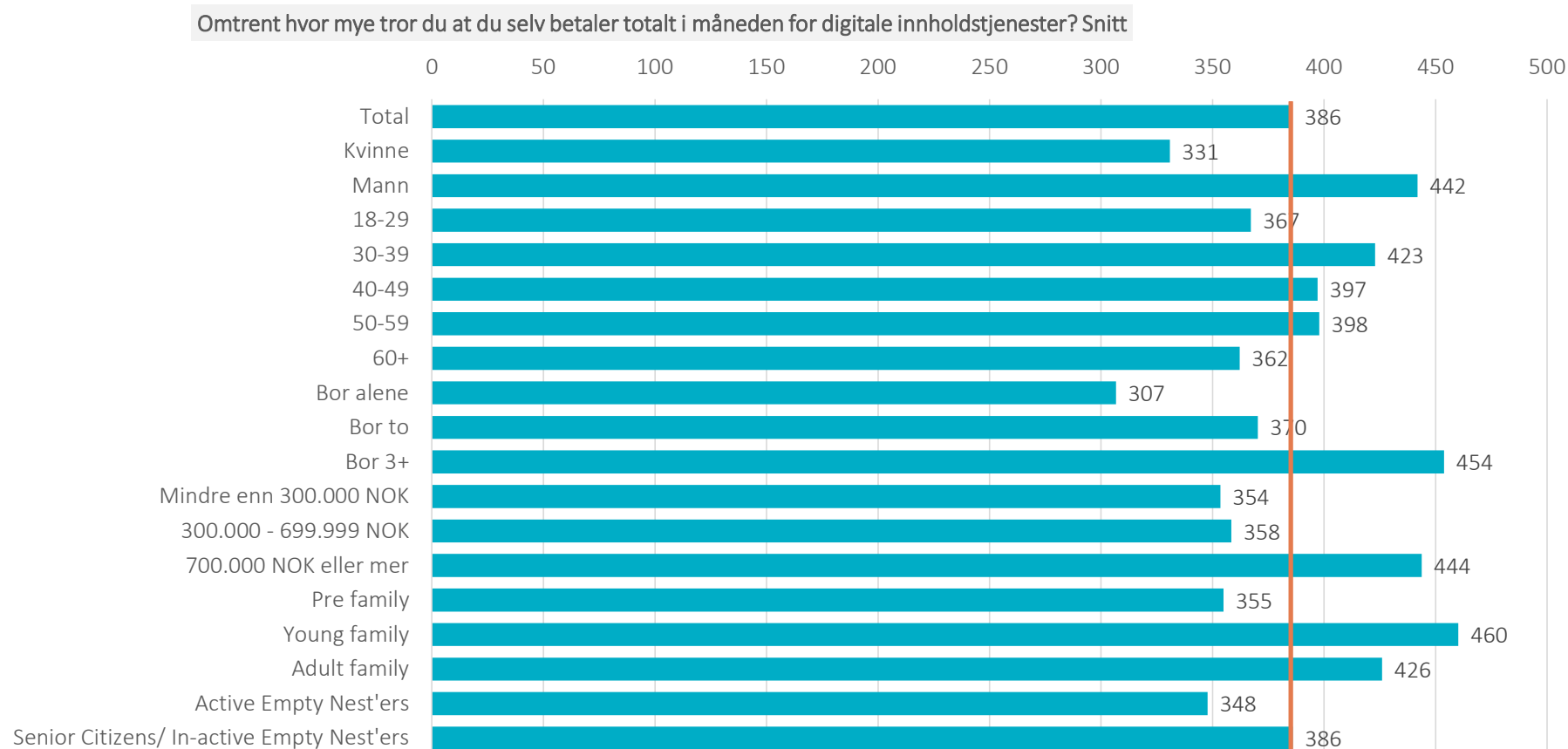
4 av 10 over 60 abonnerer på lokalavis



Folk har i snitt 3,87 ulike abonnementer

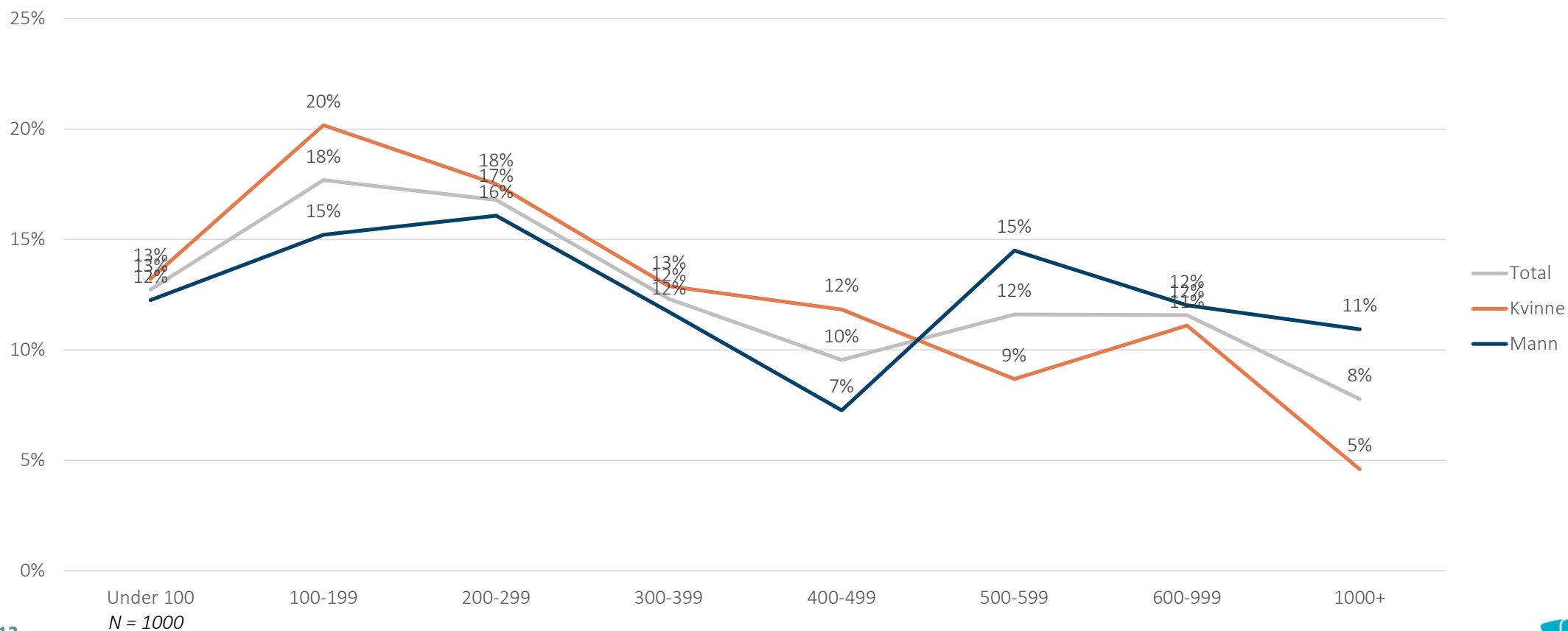


Folk anslår i snitt at de betaler 386kr per måned, ca 100kr per abonnement



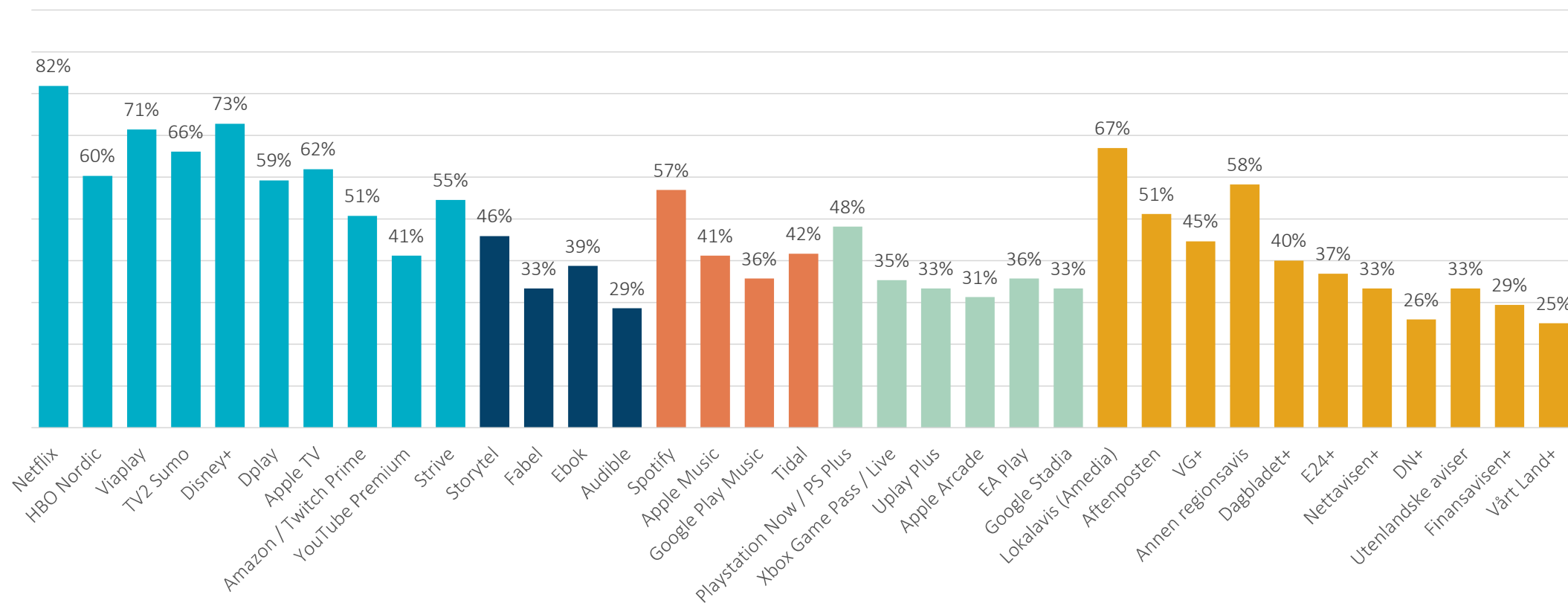
1 av 10 menn bruker mer enn 1000kr i måneden

Omtrent hvor mye tror du at du selv betaler totalt i måneden for digitale innholdstjenester? Intervaller

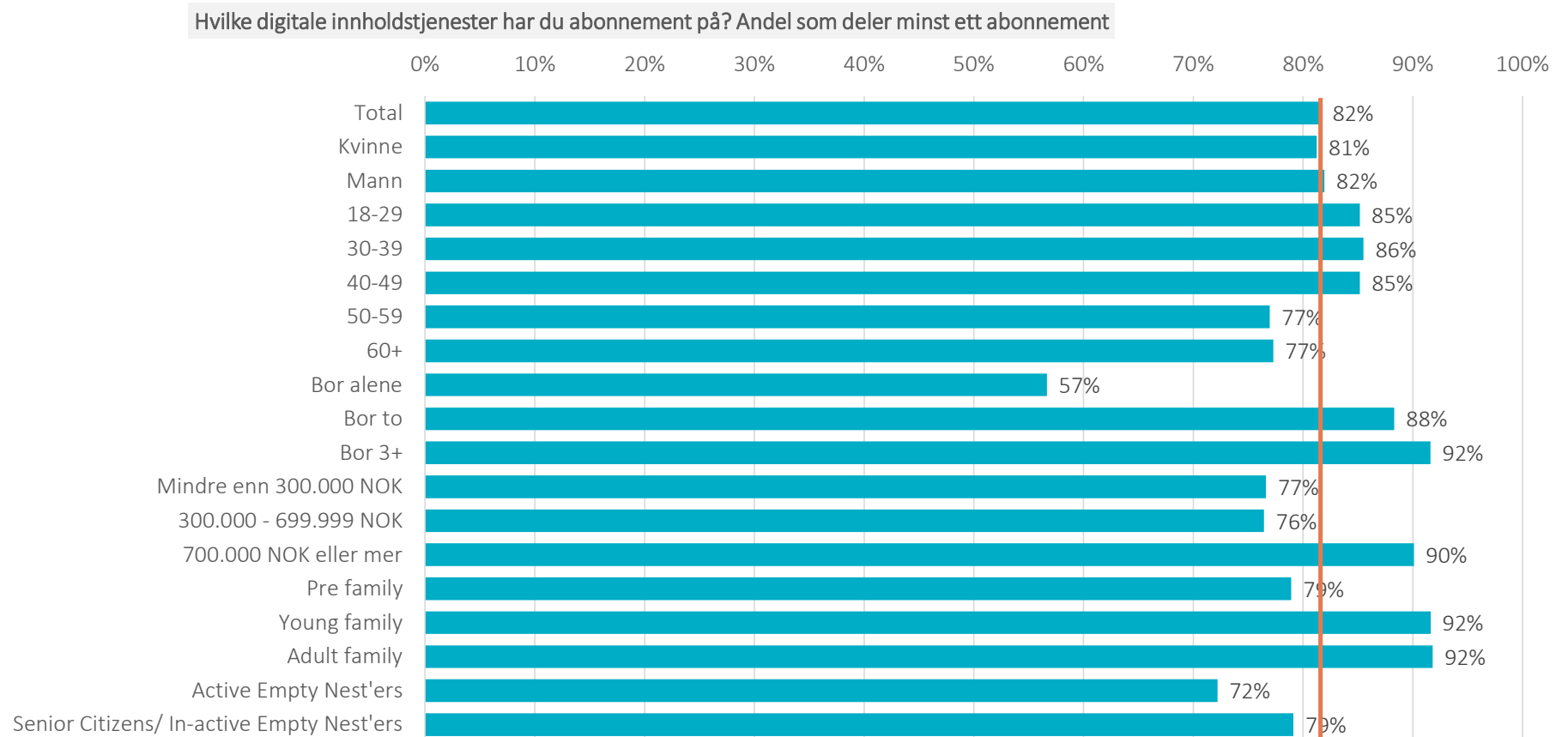


Netflix og Disney+ er vanligst å dele

Hvilke digitale innholdstjenester har du abonnement på? Andel av abonnenter som deler med andre

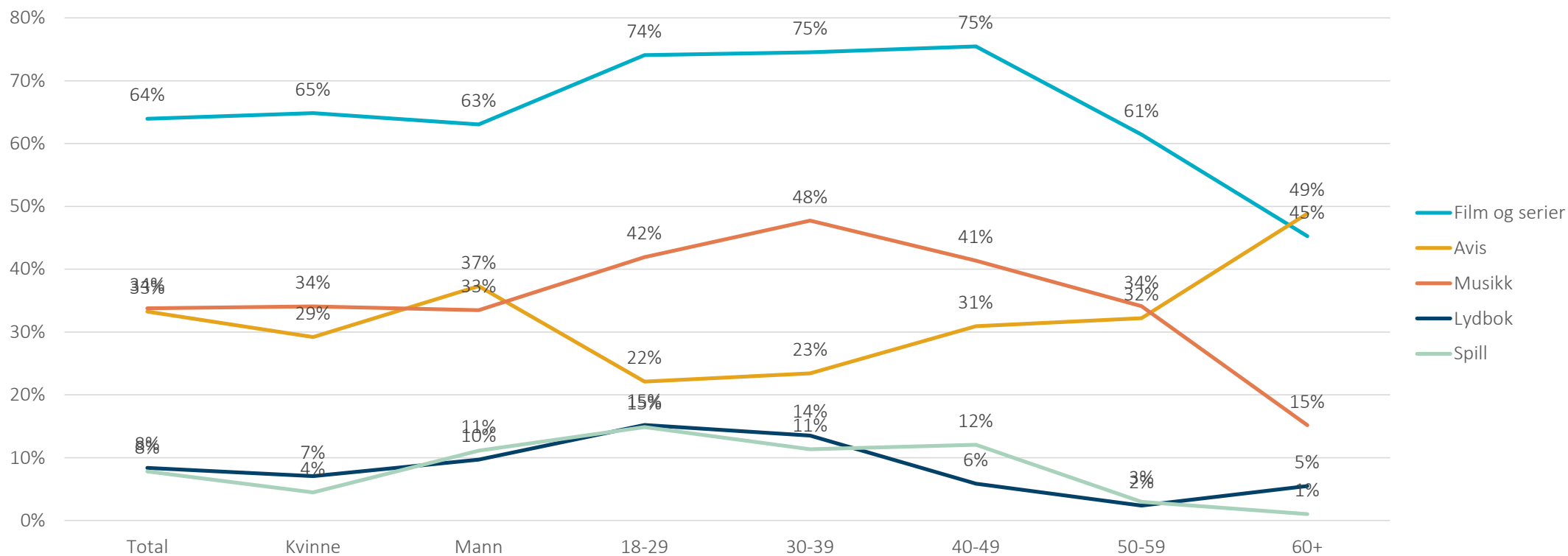


82% deler minst ett abonnement

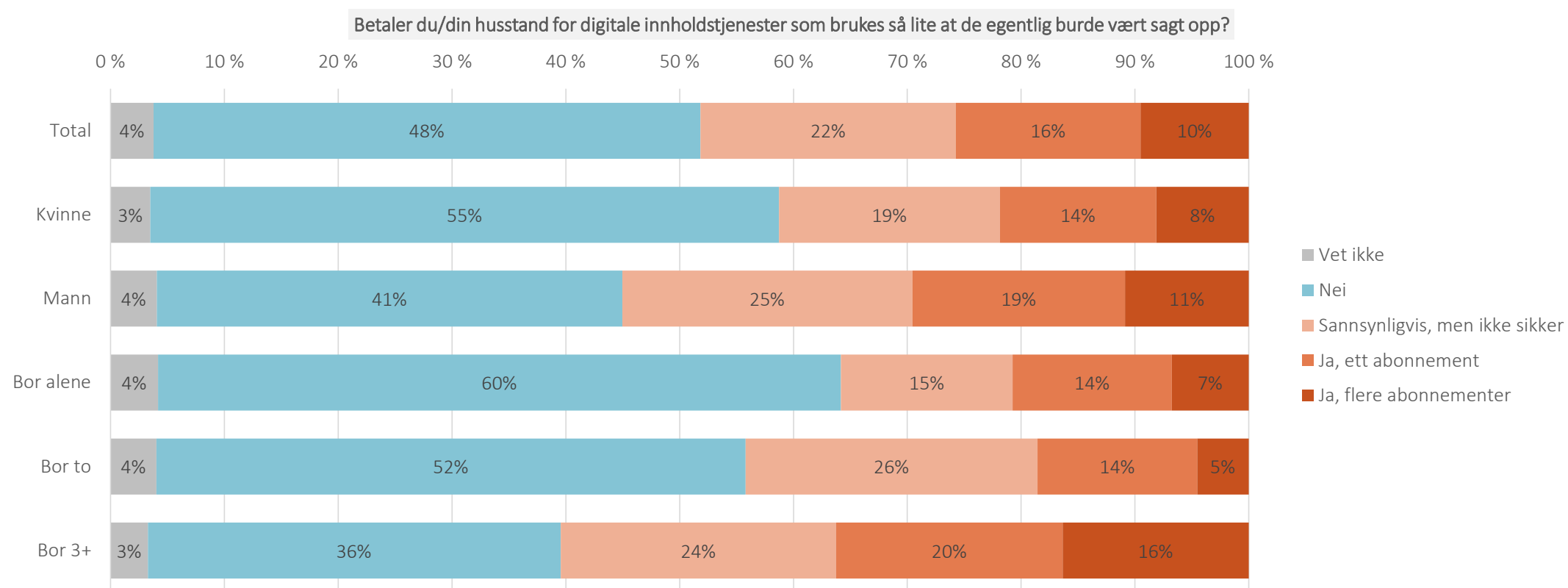


Menn deler i større grad aviser og spill

Hvilke digitale innholdstjenester har du abonnement på? Andel som deler minst ett abonnement

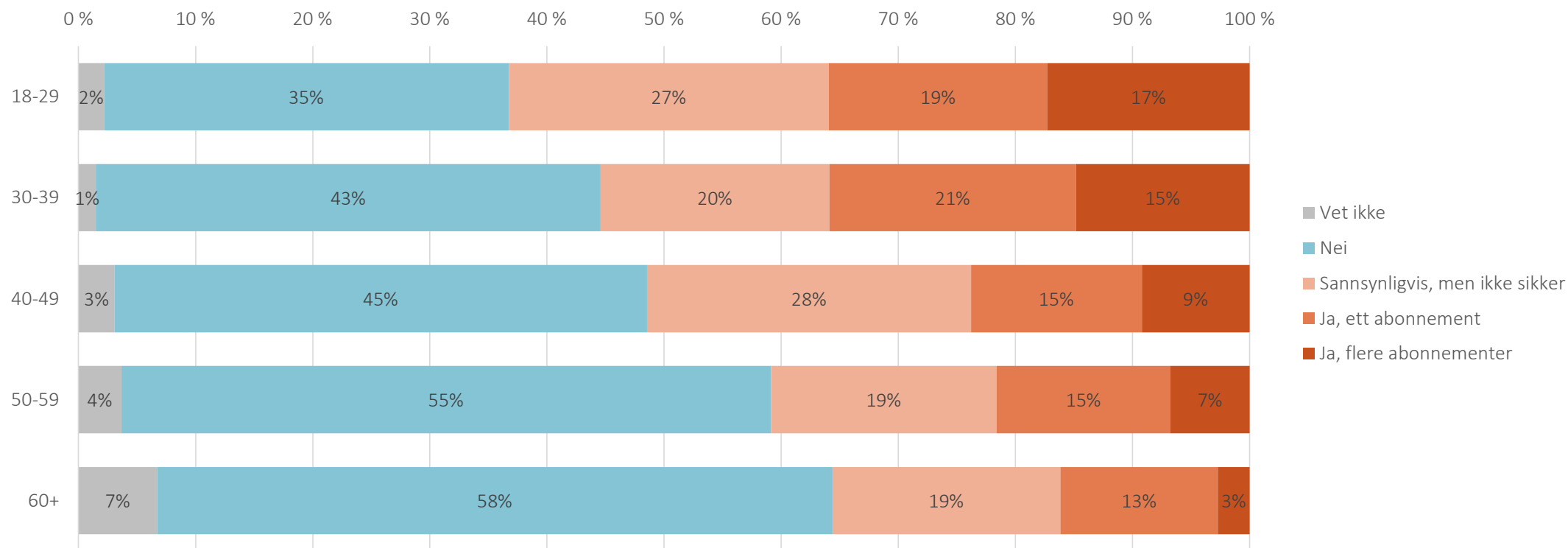


1 av 4 betaler for tjenester de bruker lite



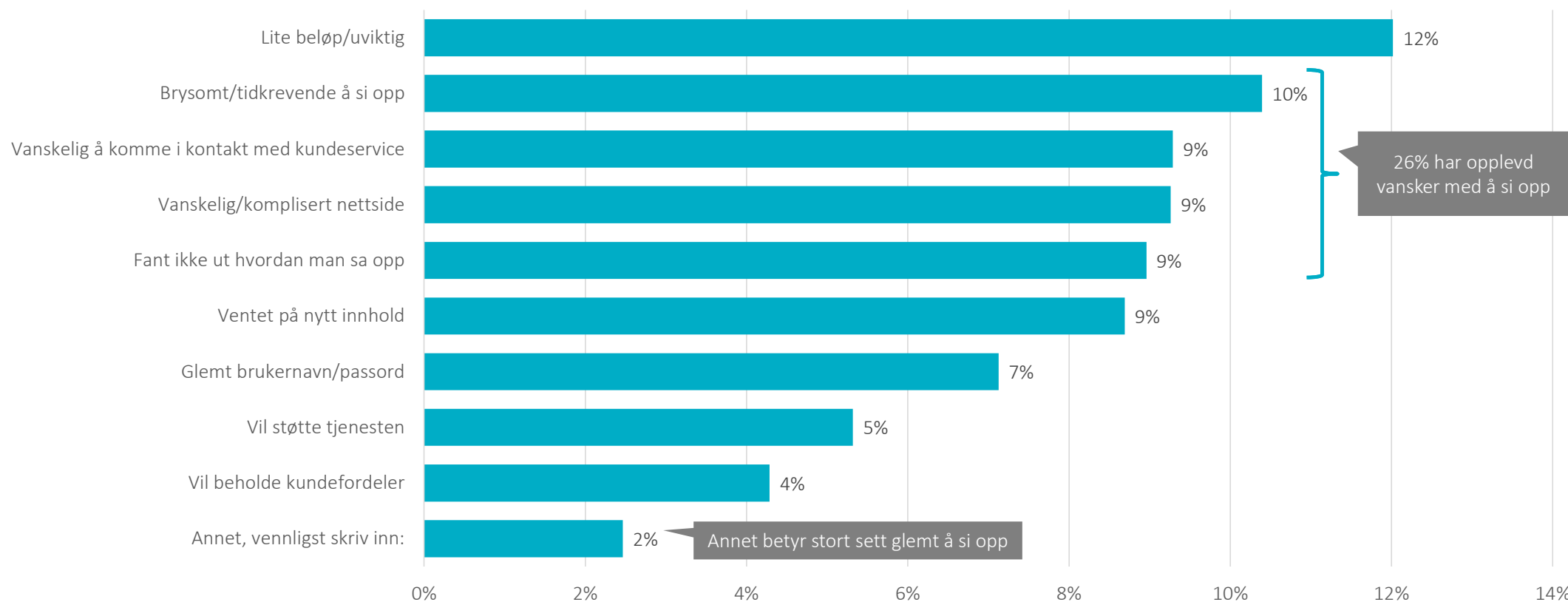
Blant unge betaler 1 av 3 for tjenester de ikke bruker

Betaler du/din husstand for digitale innholdstjenester som brukes så lite at de egentlig burde vært sagt opp?



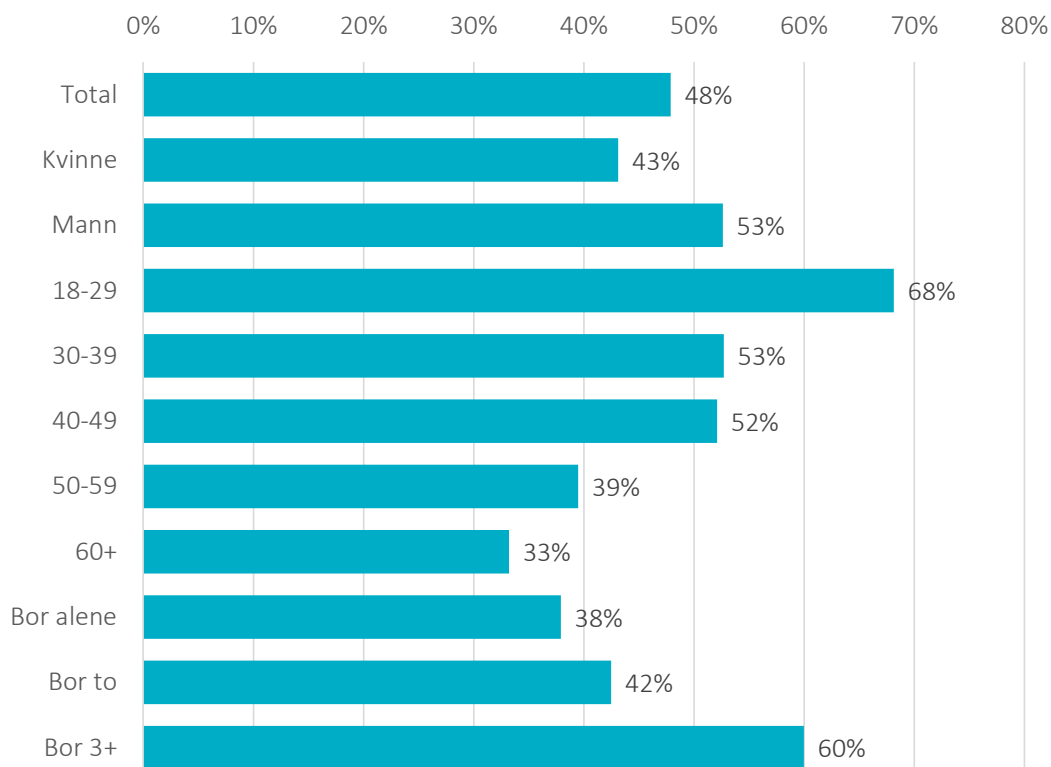
1 av 4 har opplevd vansker med å si opp abonnement

Har du noen gang latt være å si opp, eller utsatt å si opp over lengre tid, en digital innholdstjeneste av følgende årsaker?



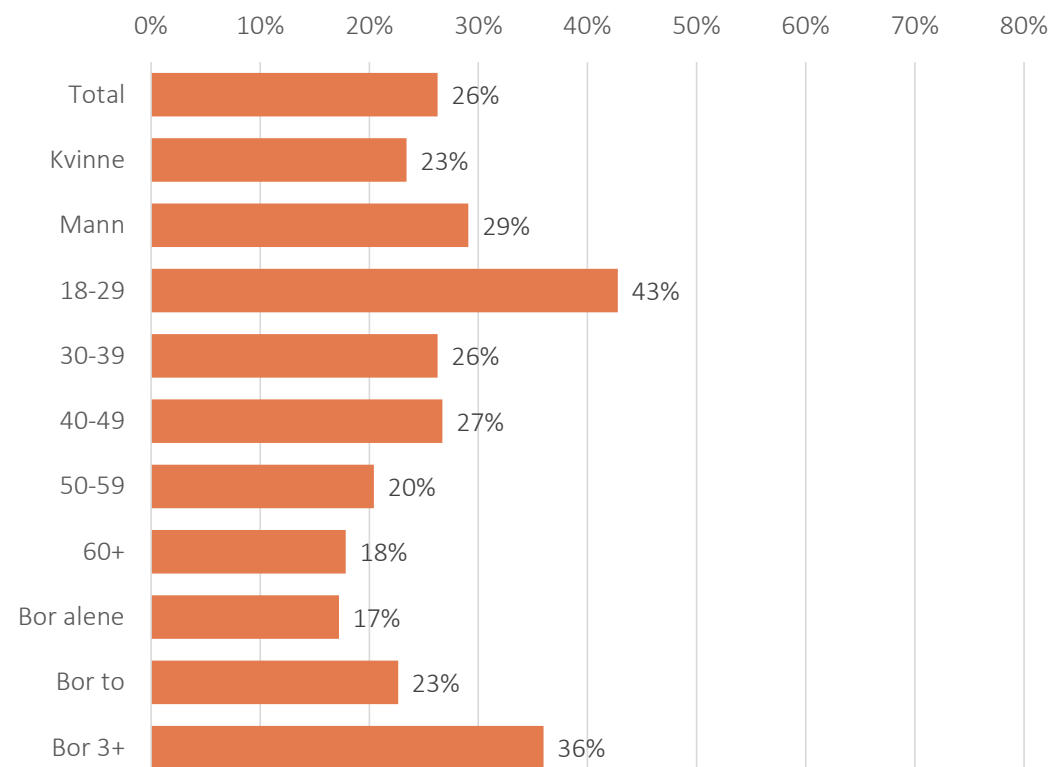
Flere unge opplever utfordringer med å si opp

Har du noen gang latt være å si opp, eller utsatt å si opp over lengre tid, en digital innholdstjeneste av følgende årsaker? Sum totalt



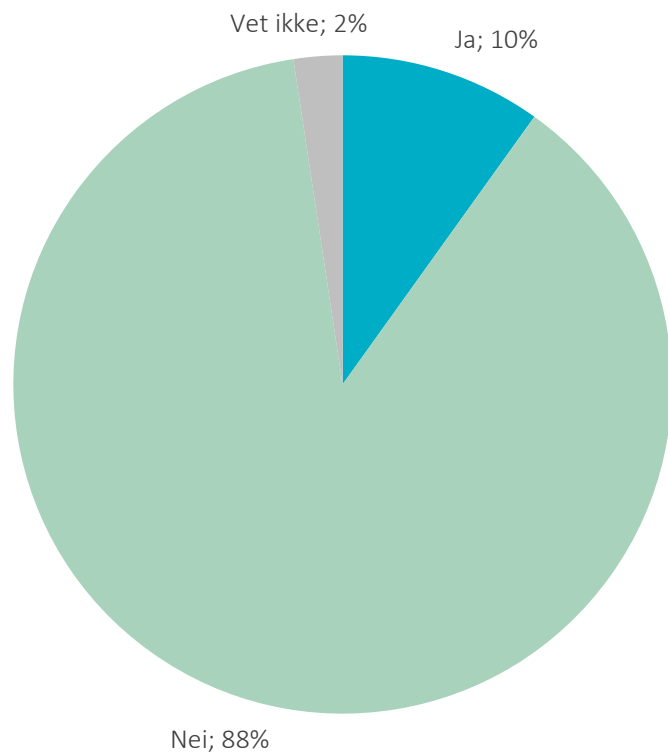
N = 1000

Har du noen gang latt være å si opp, eller utsatt å si opp over lengre tid, en digital innholdstjeneste av følgende årsaker? Sum vansker med å si opp



1 av 10 har opplevd å bli utestengt

Har du noen gang opplevd at en tjenesteleverandør har utestengt deg/din husstand fra en digital innholdstjeneste?

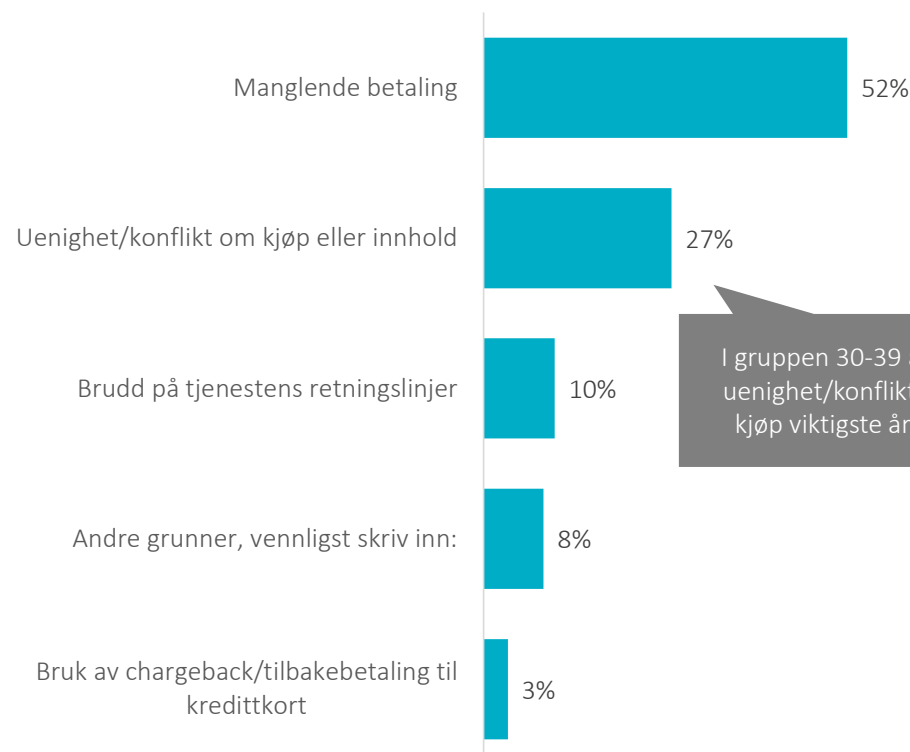


Nei; 88%

N = 1000



Hvorfor ble du/husstanden utestengt?

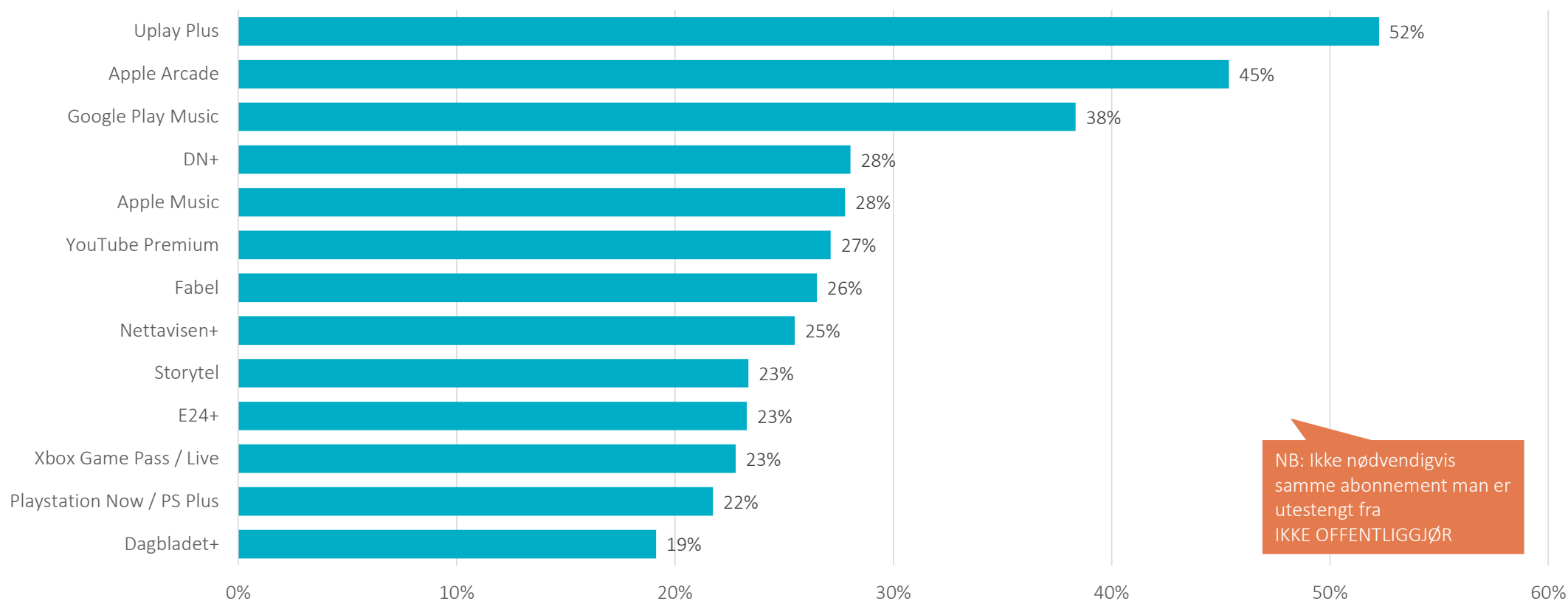


I gruppen 30-39 år er uenighet/konflikt om kjøp viktigste årsak

N = 96

1 av 2 Uplay Plus-brukere har opplevd å bli utestengt fra en tjeneste

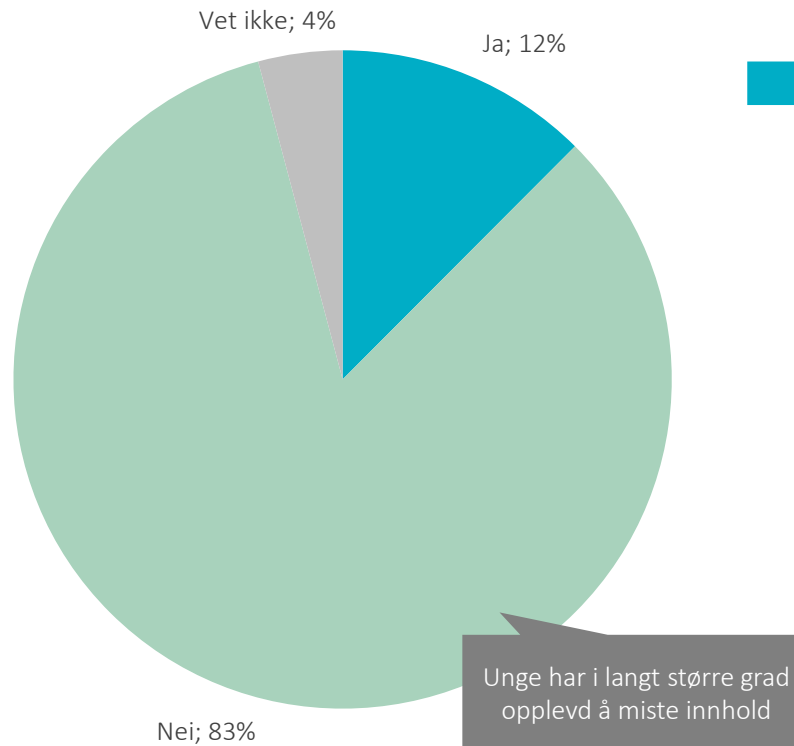
Andel av de som bruker tjenester som har opplevd å bli utestengt fra en tjeneste. Filter på signifikant overrepresentasjon og utvalg under 20



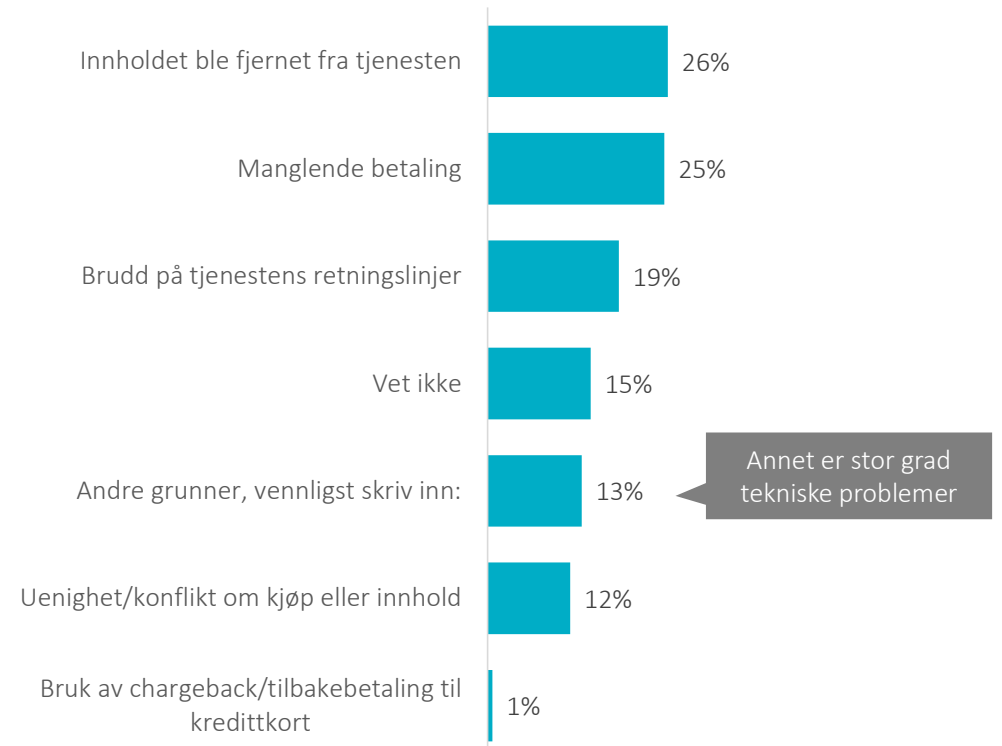
NB: Ikke nødvendigvis samme abonnement man er utestengt fra
IKKE OFFENTLIGGJØR

Flere har opplevd at innhold ble fjernet fra tjenesten

Har du noen gang mistet tilgang på innhold (slik som spill, filmer eller musikk) som du har betalt for?

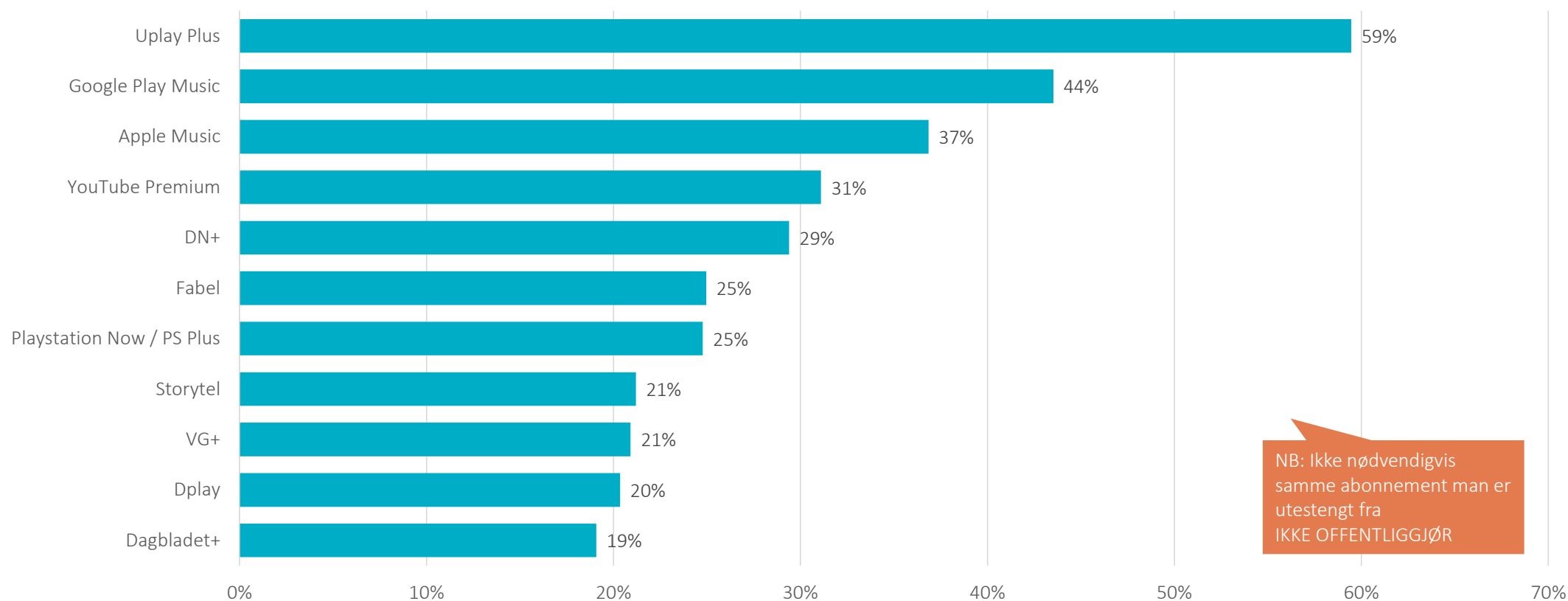


Hvorfor mistet du tilgang til innhold?



6 av 10 Uplay Plus-brukere har opplevd å miste innhold fra en tjeneste

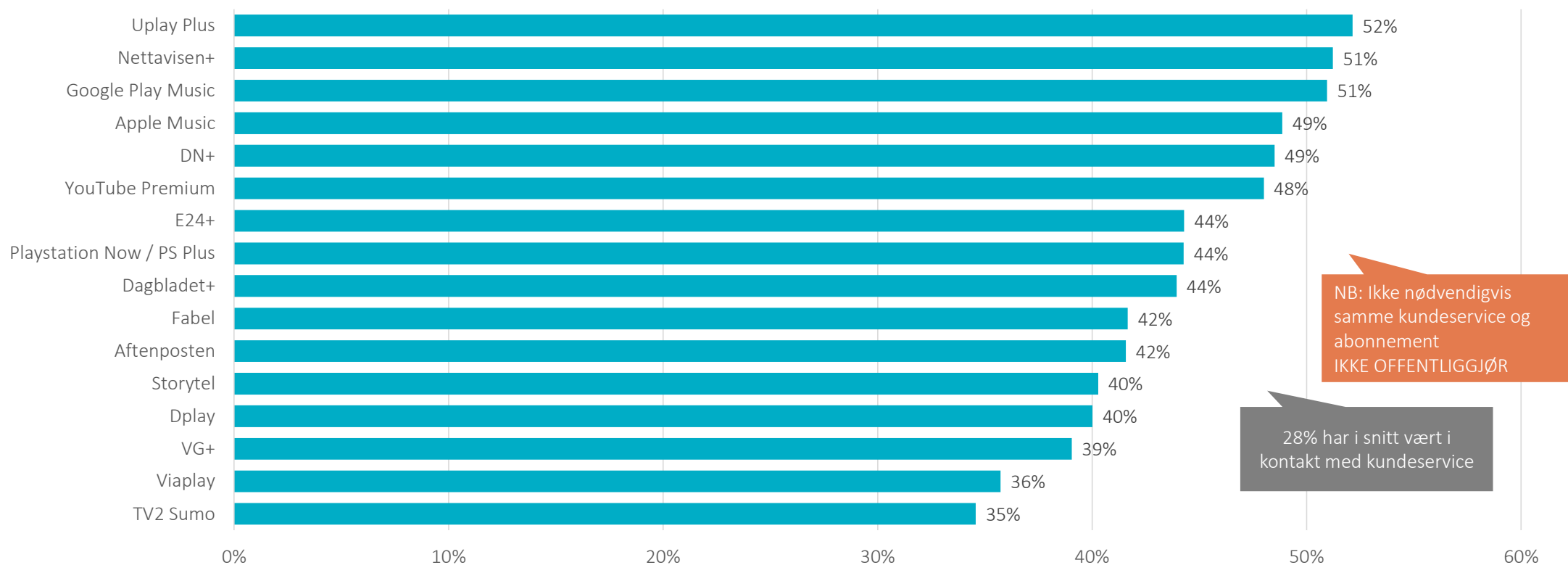
Andel av de som bruker tjenester som har opplevd å miste innhold fra en tjeneste. Filter på signifikant overrepresentasjon og utvalg under 20.



NB: Ikke nødvendigvis samme abonnement man er utestengt fra
IKKE OFFENTLIGGJØR

Størst andel Uplay Plus-brukere har vært i kontakt med kundeservice

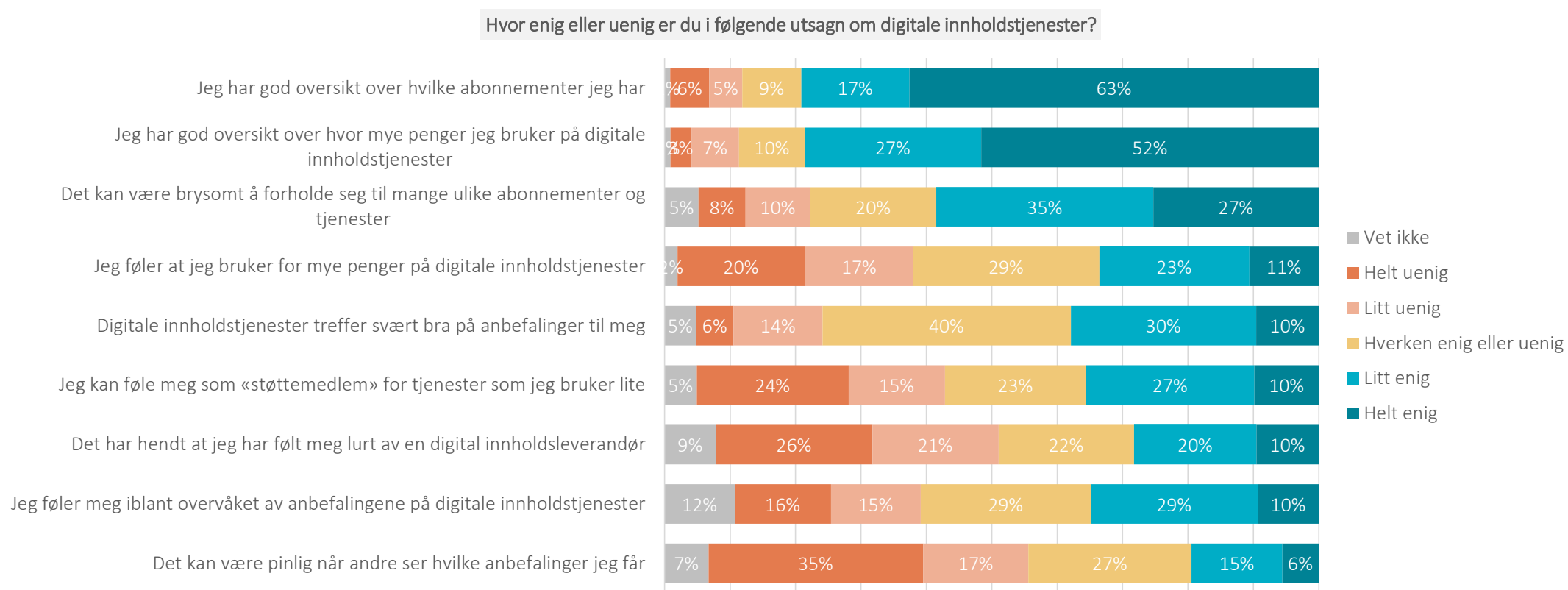
Andel av de som bruker tjenester som har vært i kontakt med kundeservice hos en innholdstjenesteleverandør.
Filter på signifikant overrepresentasjon og utvalg under 20



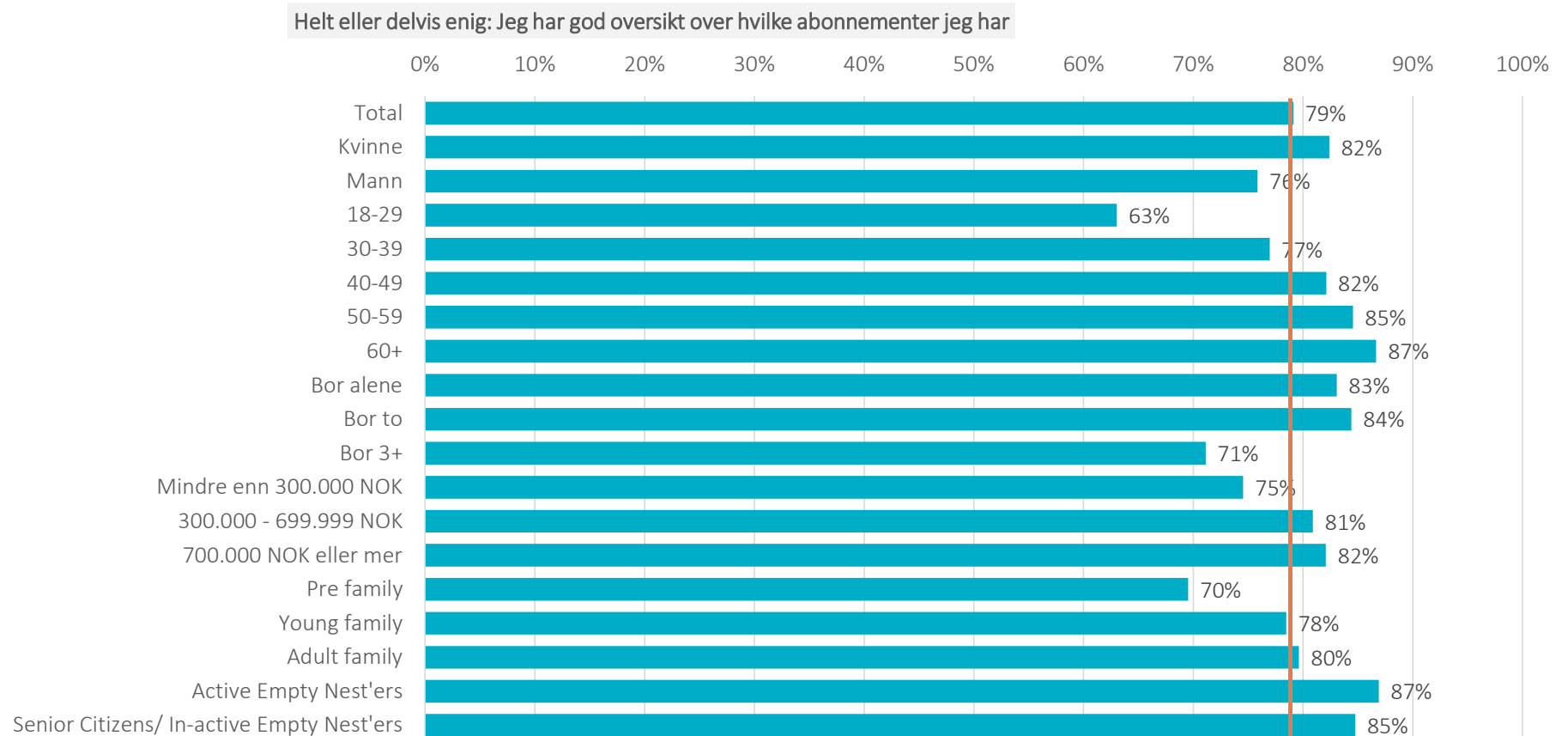
NB: Ikke nødvendigvis samme kundeservice og abonnement
IKKE OFFENTLIGGJØR

28% har i snitt vært i kontakt med kundeservice

Brukere hevder å ha oversikt over sine abonnementer



Unge menn har minst oversikt over egne abonnementer

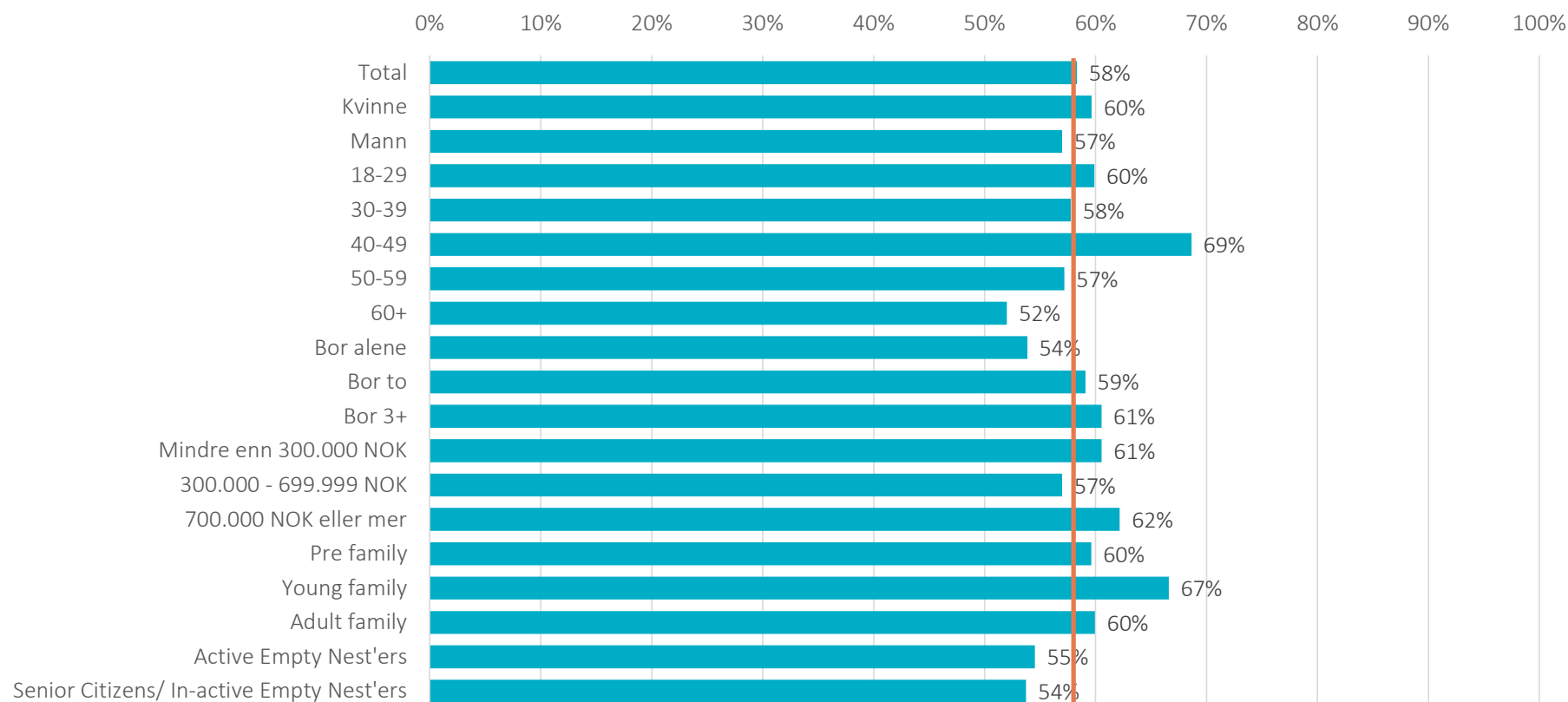


Unge opplever dårligst kontroll på pengebruk

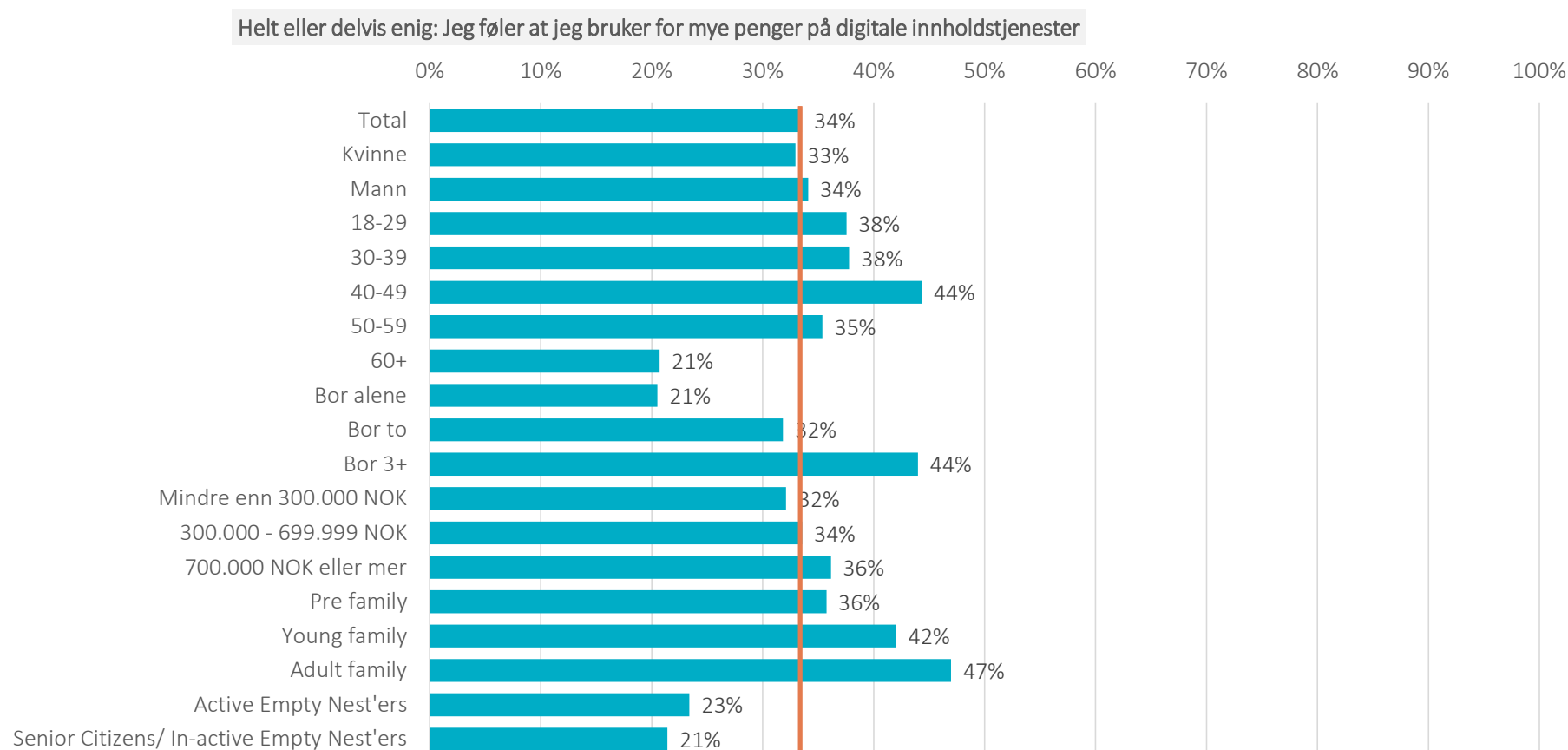


Aldersgruppen 40-49 opplever det som mest brysomt å ha mange abonnement

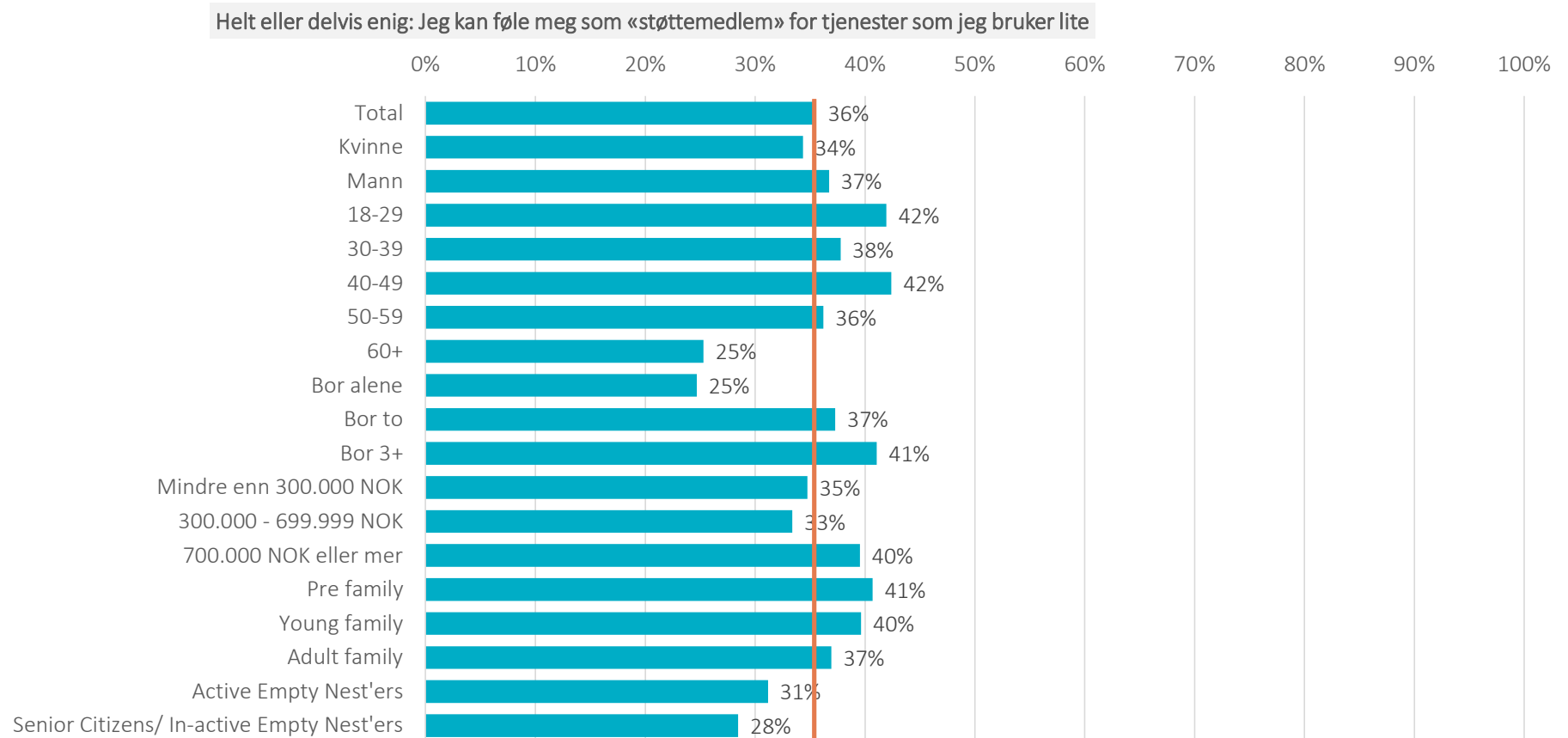
Helt eller delvis enig: Det kan være brysomt å forholde seg til mange ulike abonnementer og tjenester



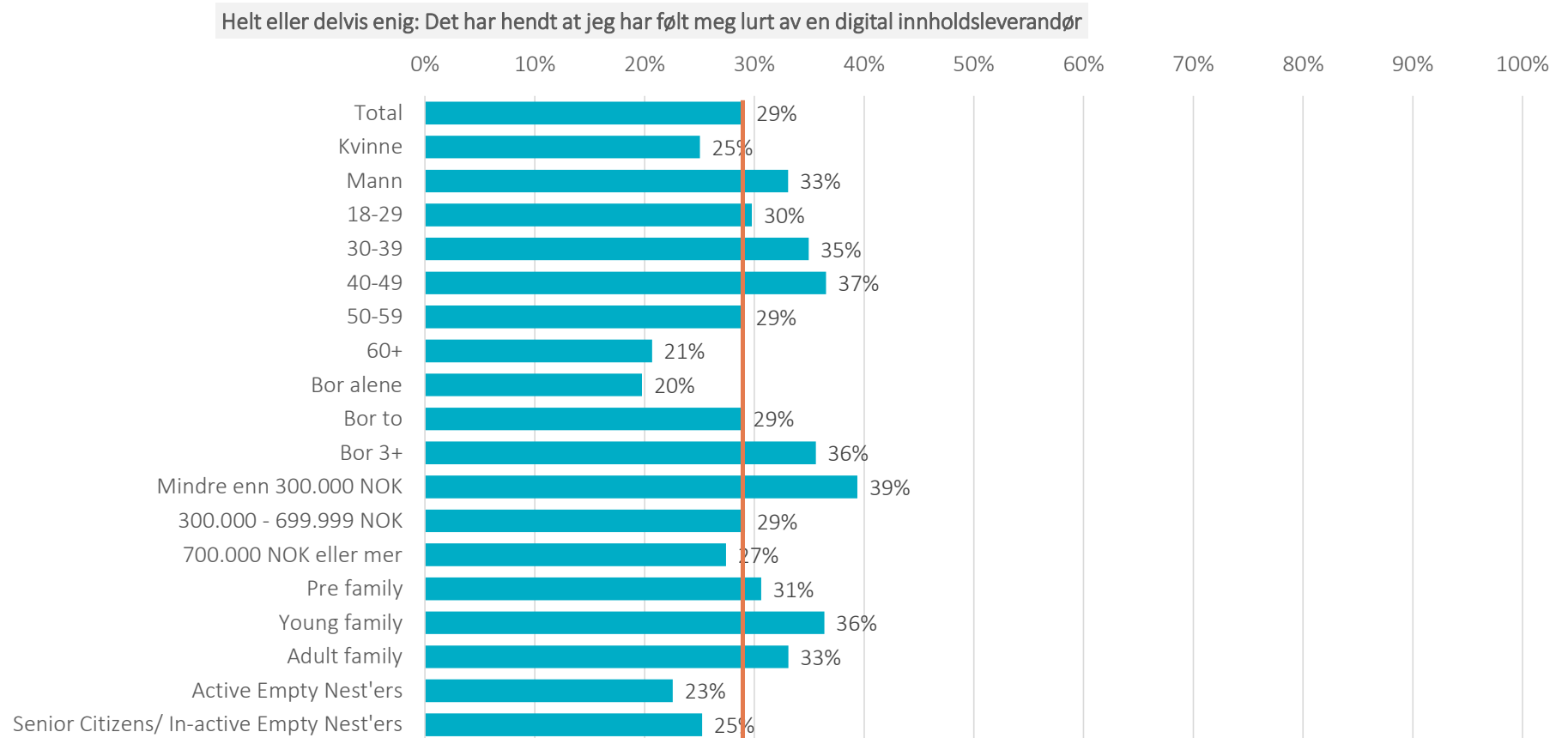
Familier med eldre barn føler ofte de bruker for mye penger



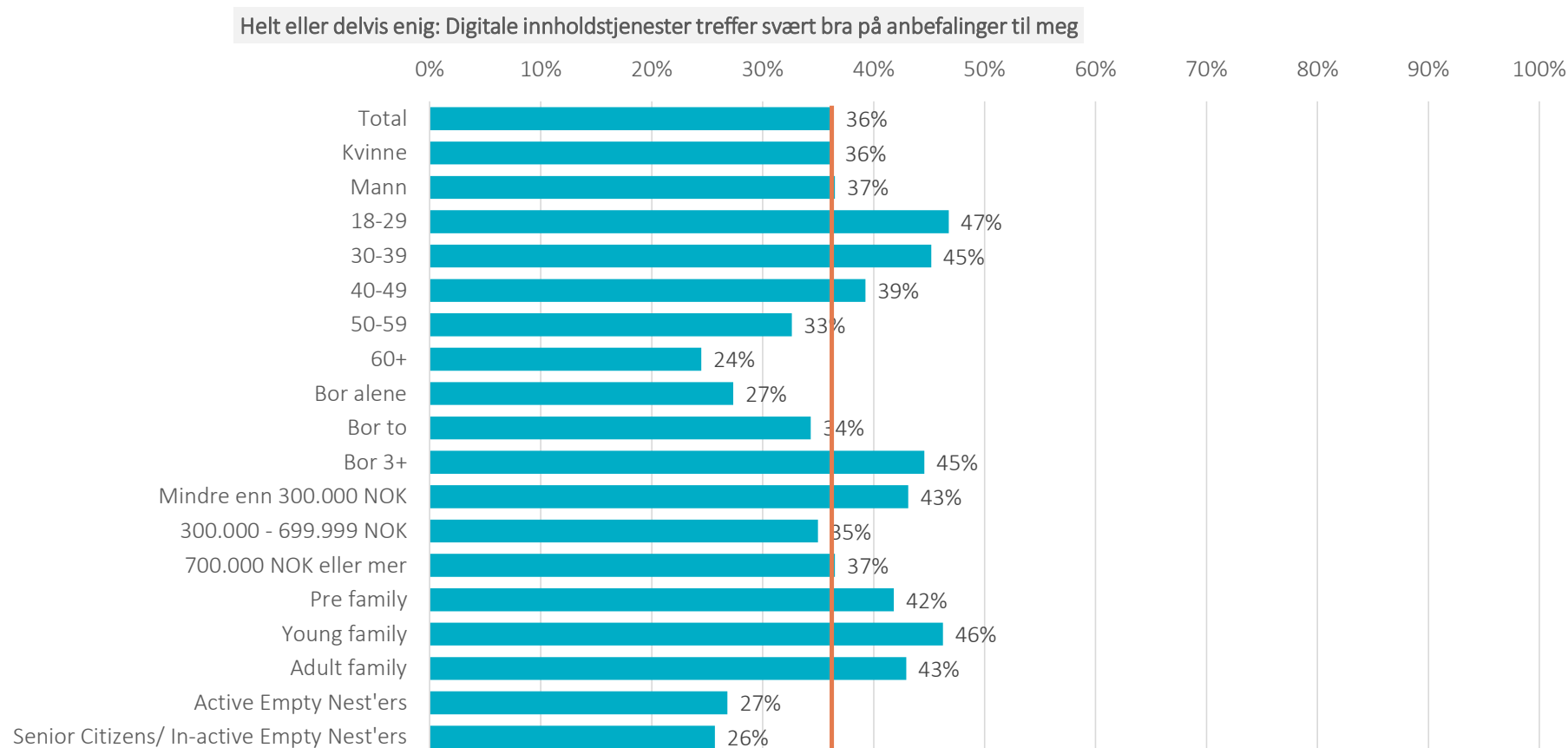
De fra større husstander føler seg oftere som støttemedlem



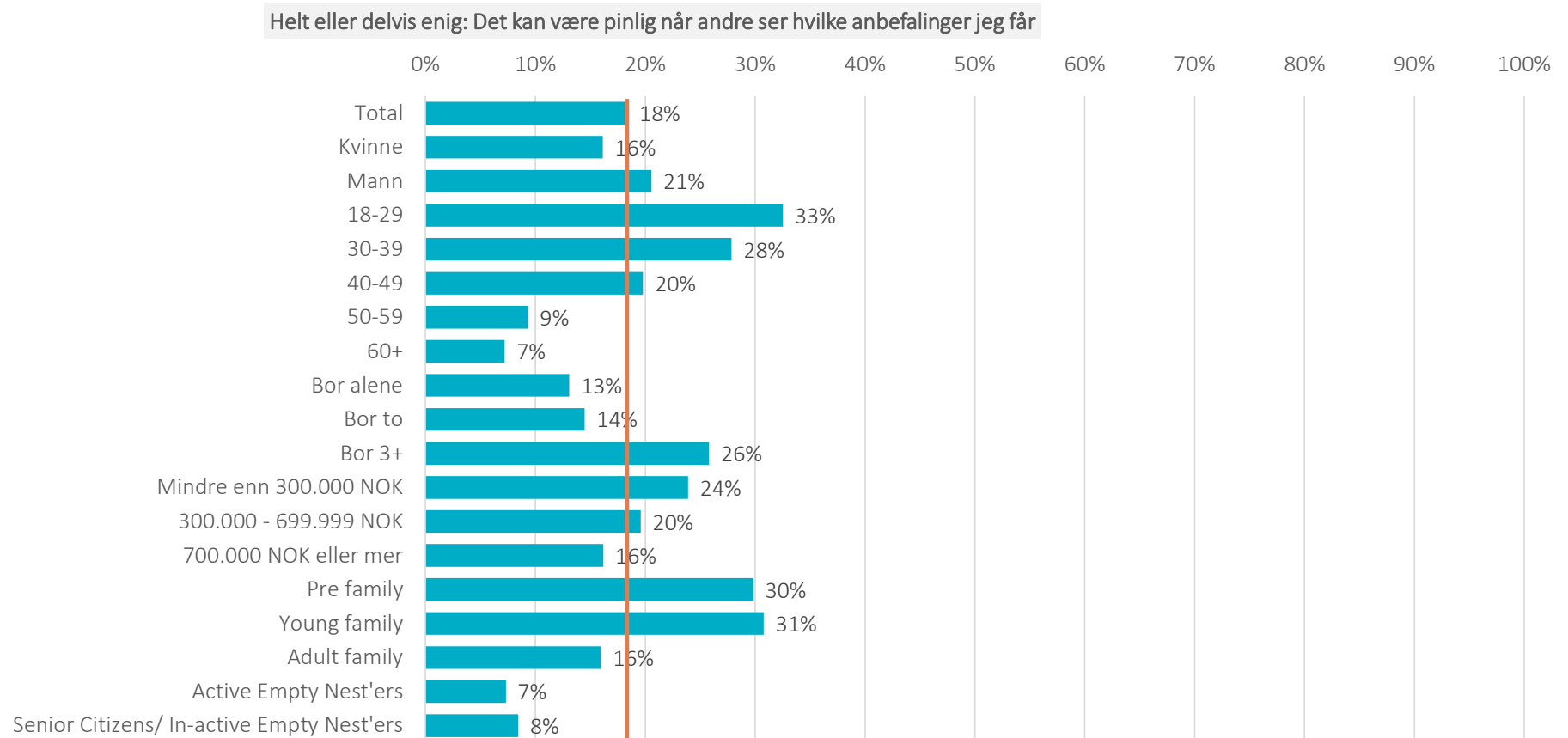
De med lav inntekt føler seg oftere lurt



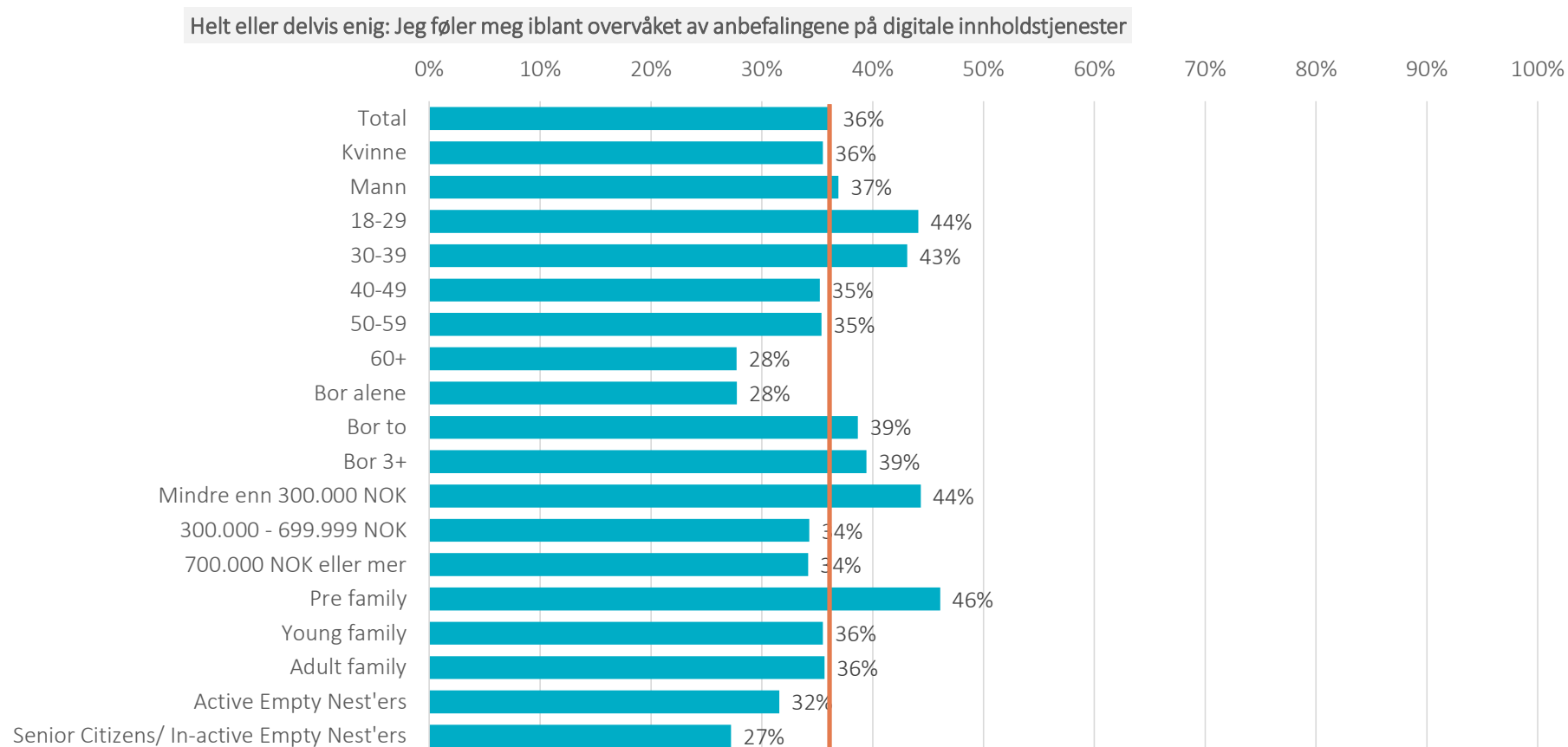
Unge føler tjenestene treffer best med anbefalinger



1 av 3 under 30 føler det er pinlig at andre ser anbefalingene



44% av de under 30 føler seg overvåket



Typiske kjennetegn: Playstation Now / Playstation Plus

- 46% er under 30 år
- 54% kommer fra husholdninger med 4 eller flere medlemmer
- 48% er pre family-segmentet
- 70% er menn
- 17% er studenter/elever
- 61% bor i by med minst 50.000 innbyggere
- 24% er fra Trøndelag eller Nord-Norge



Typiske kjennetegn: Aftenposten+

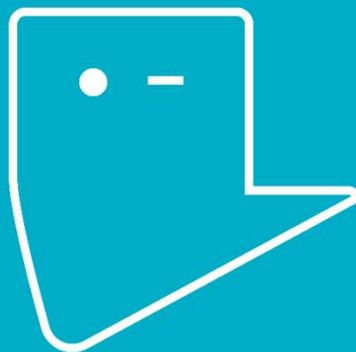
- 33% bor i hovedstadsområdet
- 76% har høyere utdanning
- 45% er over 60 år
- 29% er i senior citizen / inactive empty nester-segmentet
- 45% har 700.000 eller mer i husstandsinntekt



Typiske kjennetegn: Apple Music

- 25% er fra husholdninger med 5 eller flere medlemmer
- 22% er ung familie
- 59% er under 40 år
- 21% bor i Oslo





Sjekk forbrukerradet.no