



Kanalvalet 2020

21grams®

Kanalvalet

Som avsändare av kommunikation är det många olika val att ta ställning till – fysiskt eller digitalt? PostNord, Citymail eller Morgonpost? E-brevlåda eller e-post? Listan kan göras lång och det är inte alltid lätt att som avsändare veta vilken kanal som mottagaren föredrar.

Vi på 21grams är inte först med att inse att successionen från analogt till digitalt fortgår, om än inte i samma takt som digitaliseringen i övrigt. Vi lägger framför allt märke till just detta när många fortfarande väljer det fysiska brevet framför digitala kommunikationskanaler. De digitala kanalerna är visserligen snabbare och i mångt och mycket enklare, men när det kommer till val av kommunikationskanal är det beroende av innehållet.

Insikter

Mottagaren är i centrum för det kommunikativa kretsloppet. Men hur ser egentligen mottagarna på den kommunikation de får? Finns där någon kanal – fysisk eller digital, som är att föredra framför de andra?

Faktum är att det inte finns något enkelt svar på den frågan. Hur människor vill ta emot kommunikation varierar i hög grad, mycket beroende av vanor, ålder och innehåll. Genom den insikten och med hjälp av denna rapport hoppas vi kunna förenkla hanteringen av din kommunikation.

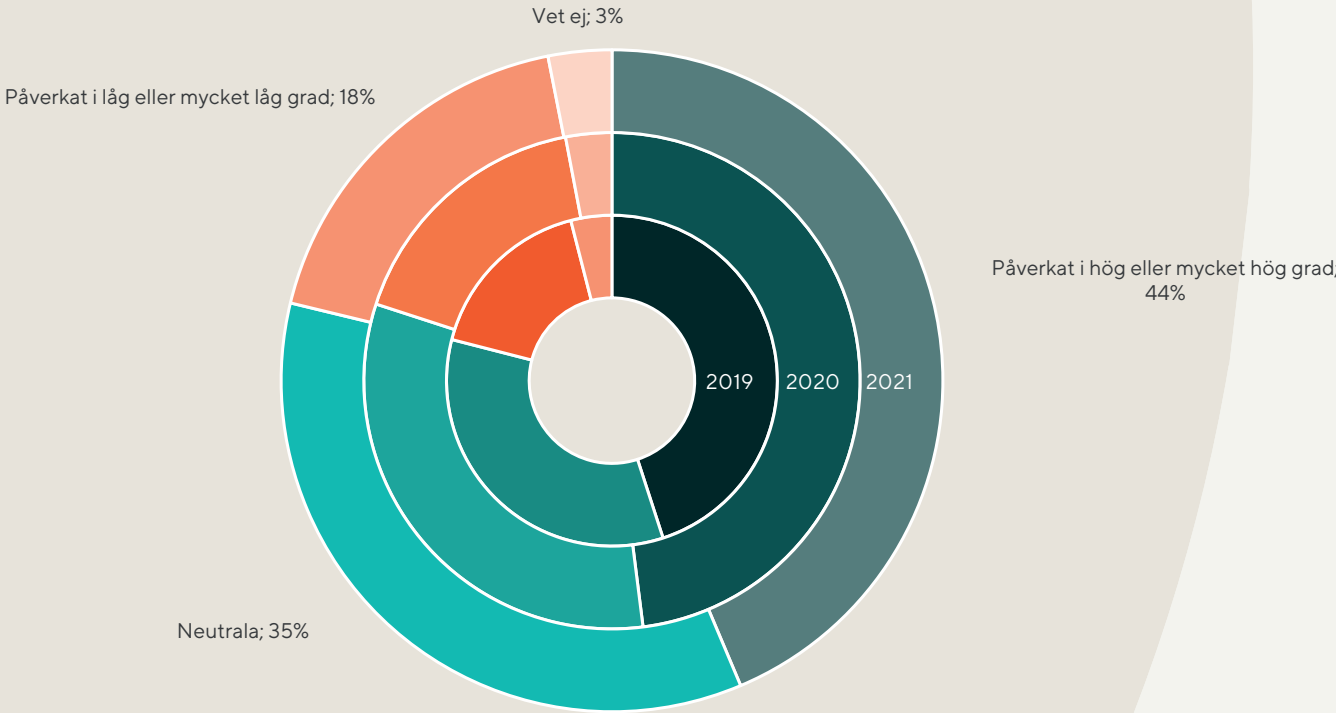
Bakgrund & urval

Kanalvalet är en beställd undersökning utförd av Norstat.

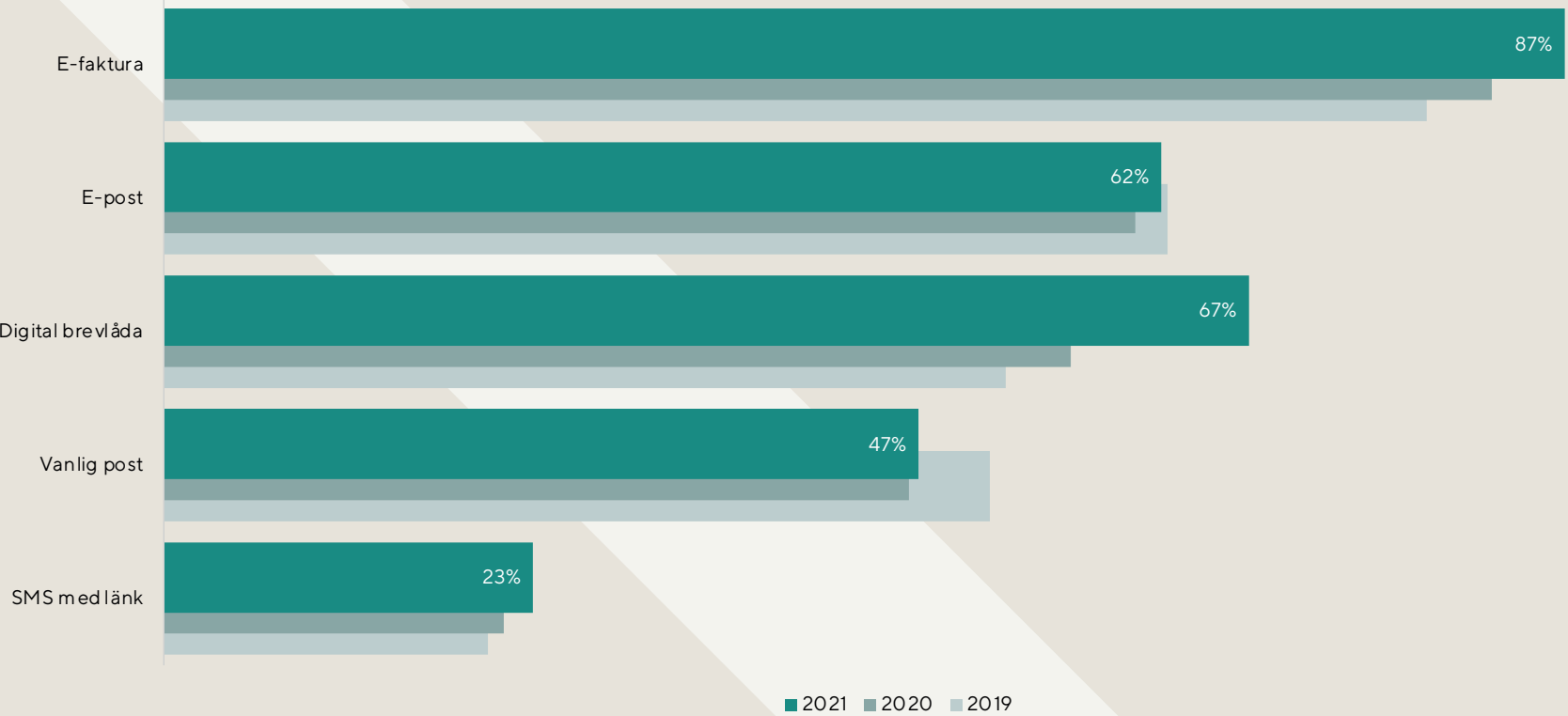
Rapporten bygger på en undersökning från oktober 2020 som gjordes på uppdrag av oss på 21grams. Vi ville ta reda på hur mottagare ser på den kommunikation de får från olika avsändare i olika kanaler.

Sammanlagt svarade 1058 statistiskt jämnt fördelade personer i Sverige i avseende om ålder, geografi och kön, på en digital enkät. En enkät vars resultatet du nu håller i din hand.

Möjlighet att påverka

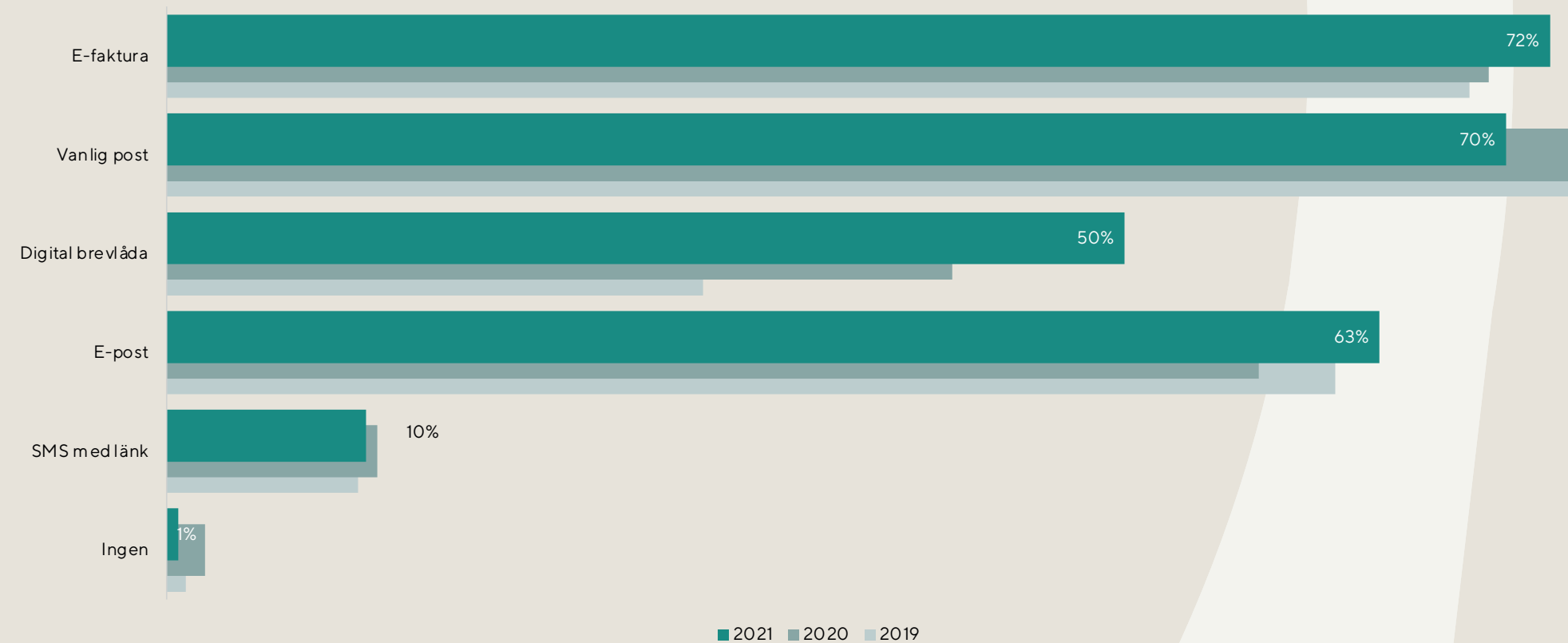


Förtroende

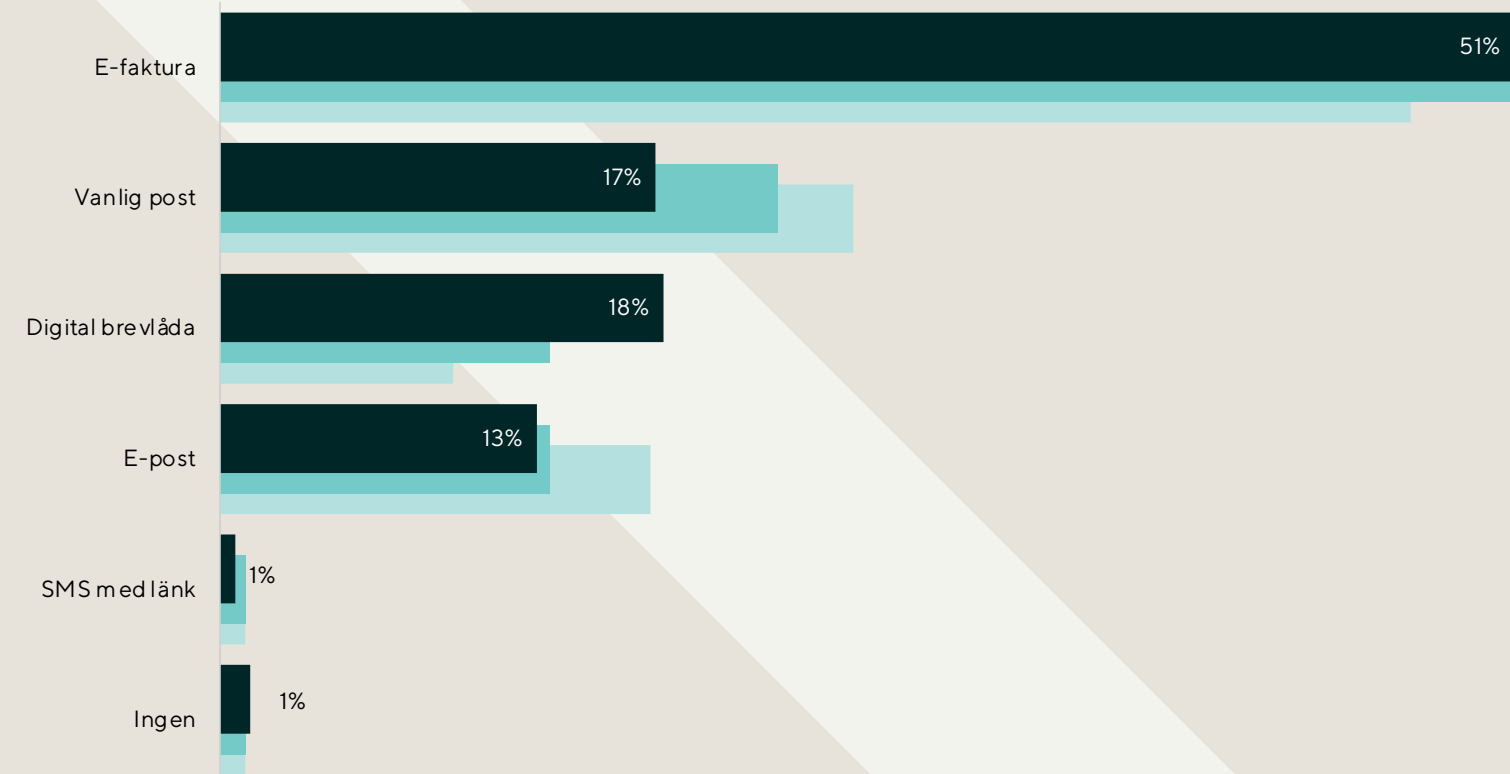


Fakturer

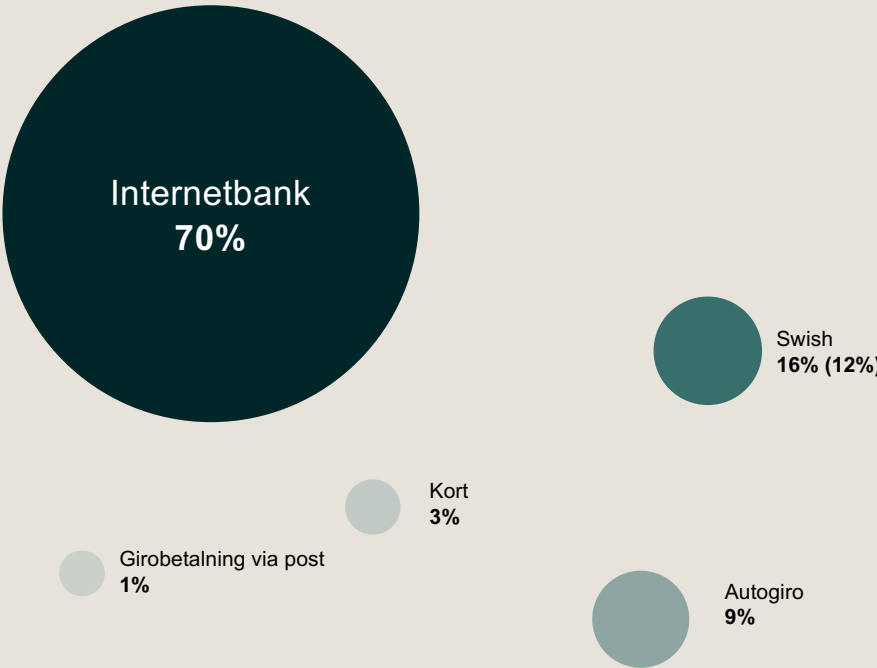
Vilka kanaler använder du?



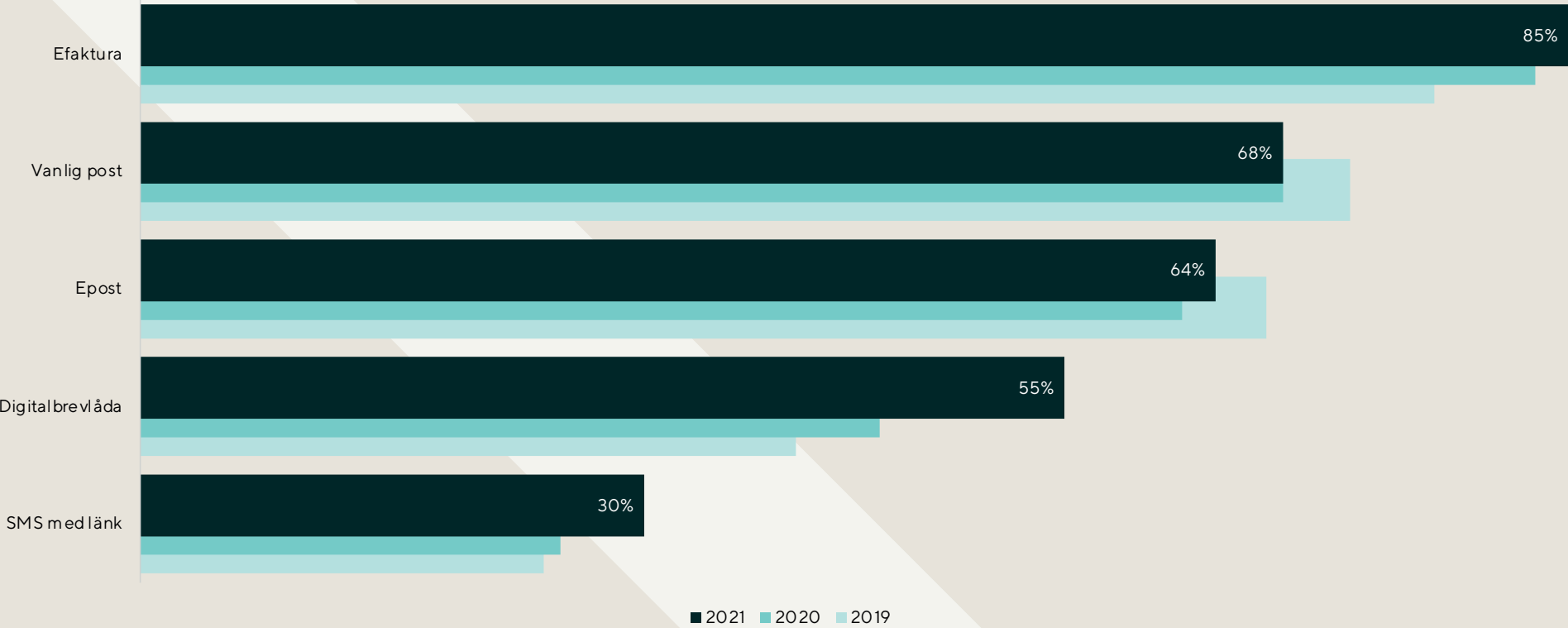
Vilken kanal föredrar du?



Hur föredrar du att betala?

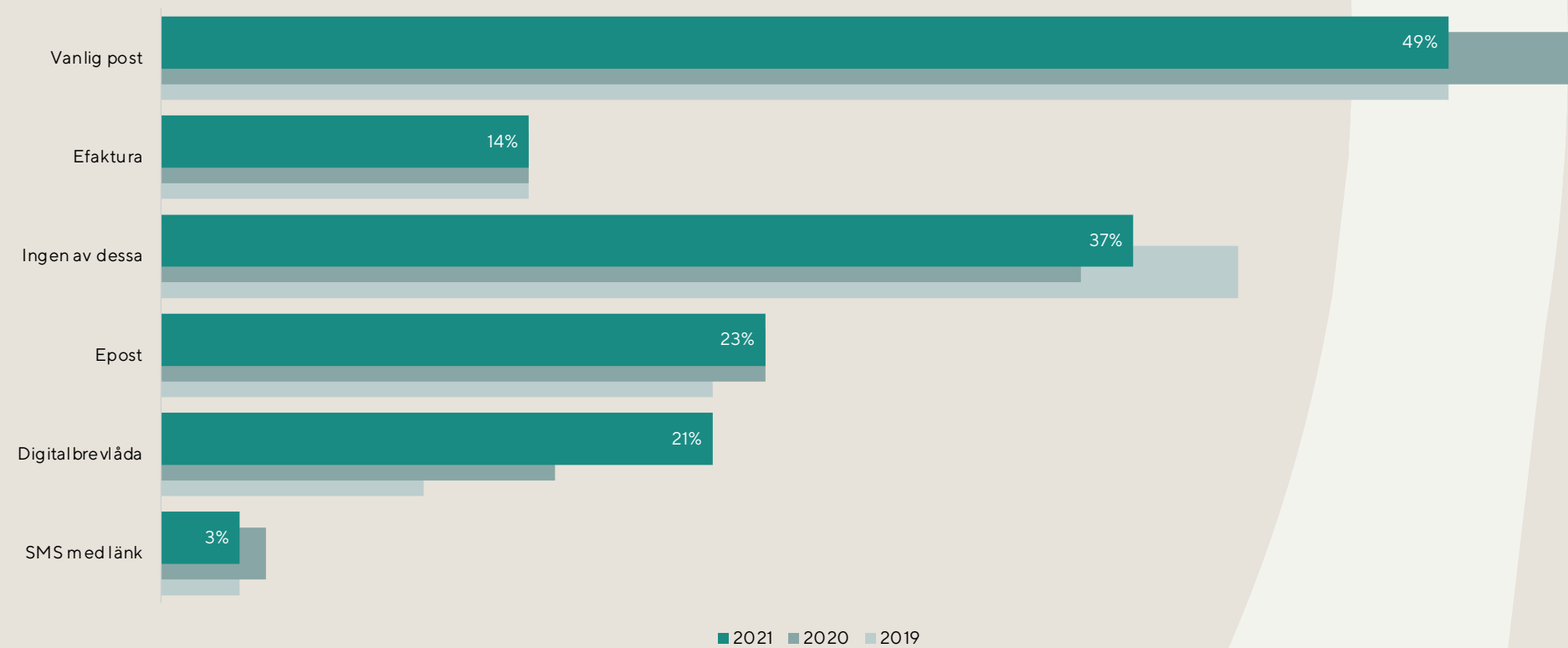


Enkelhet

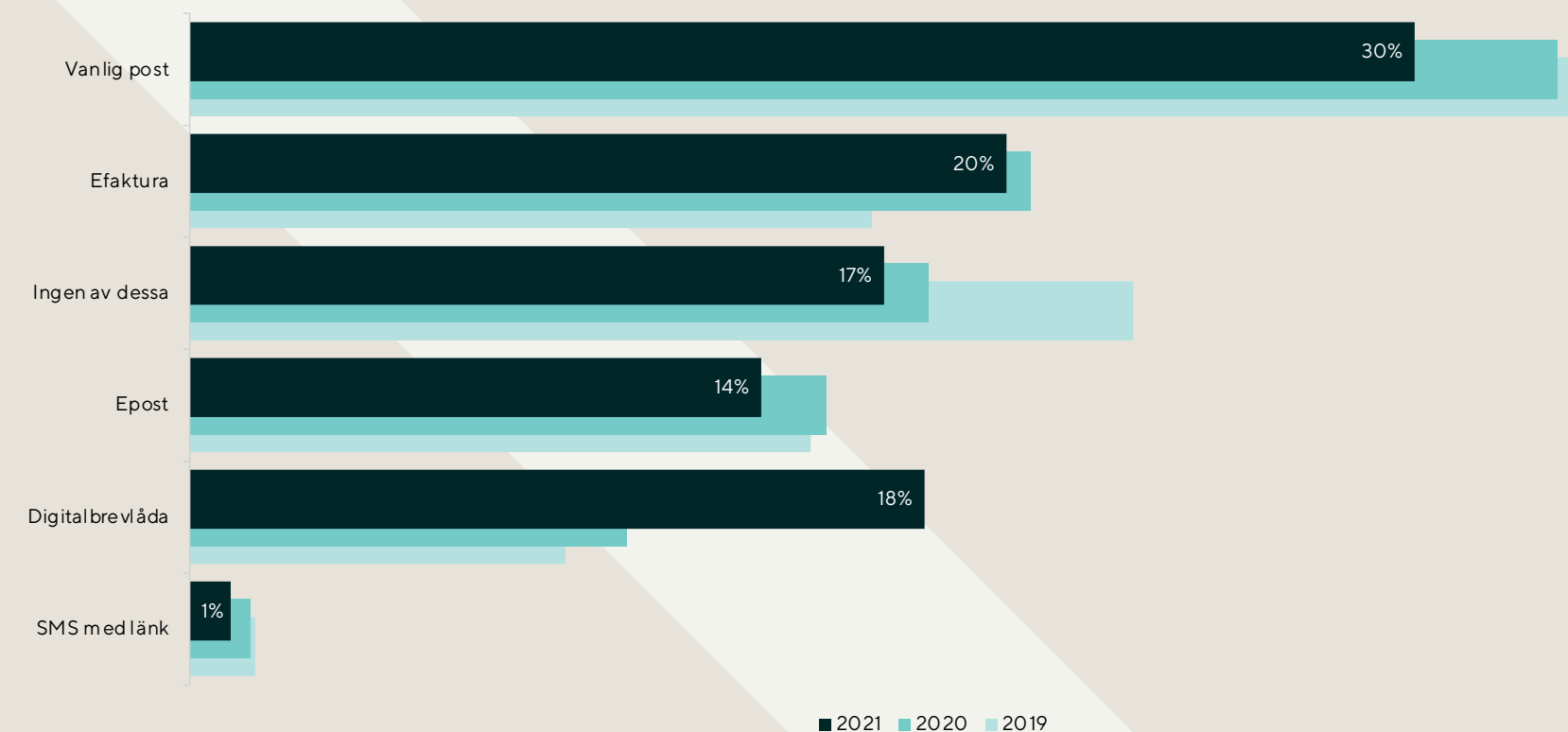


Påminnelse & Inkasso

Vilka kanaler använder du?

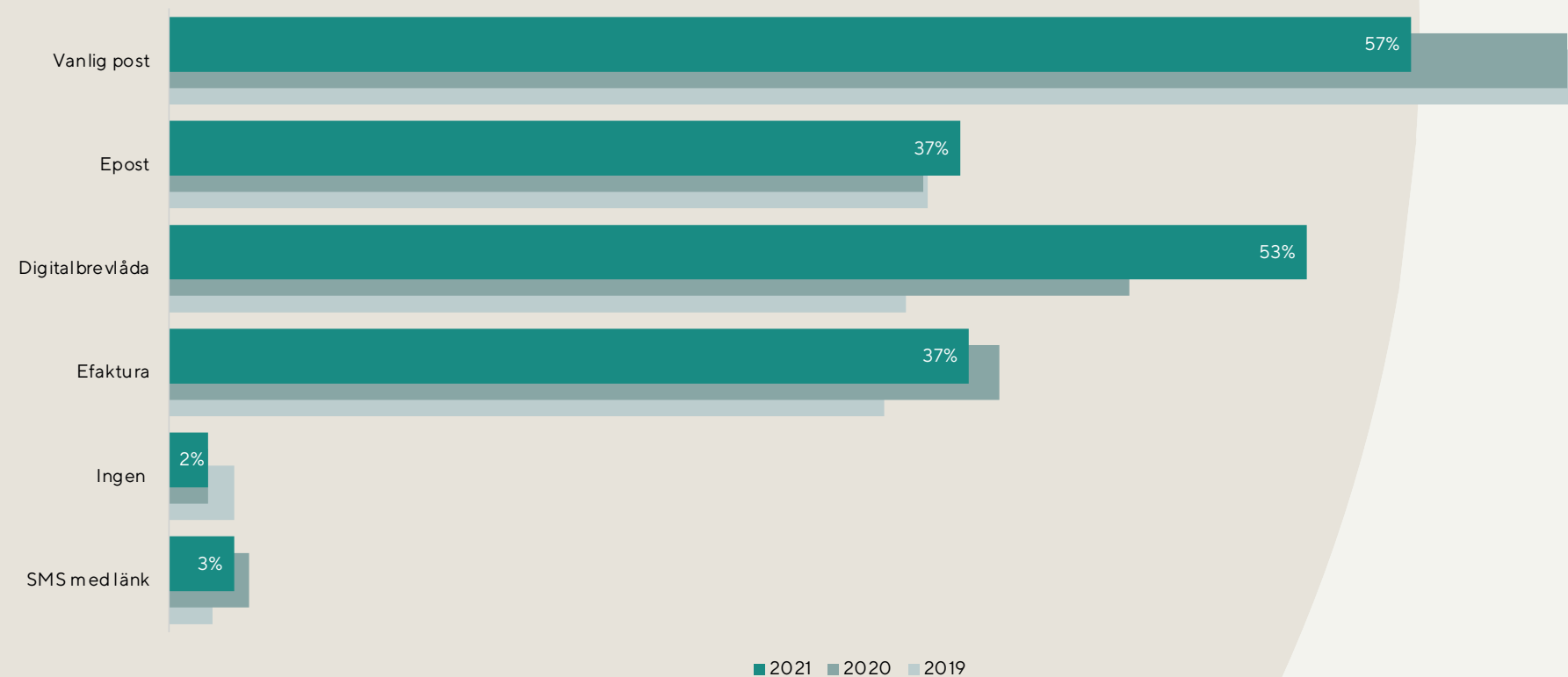


Vilken kanal föredrar du?

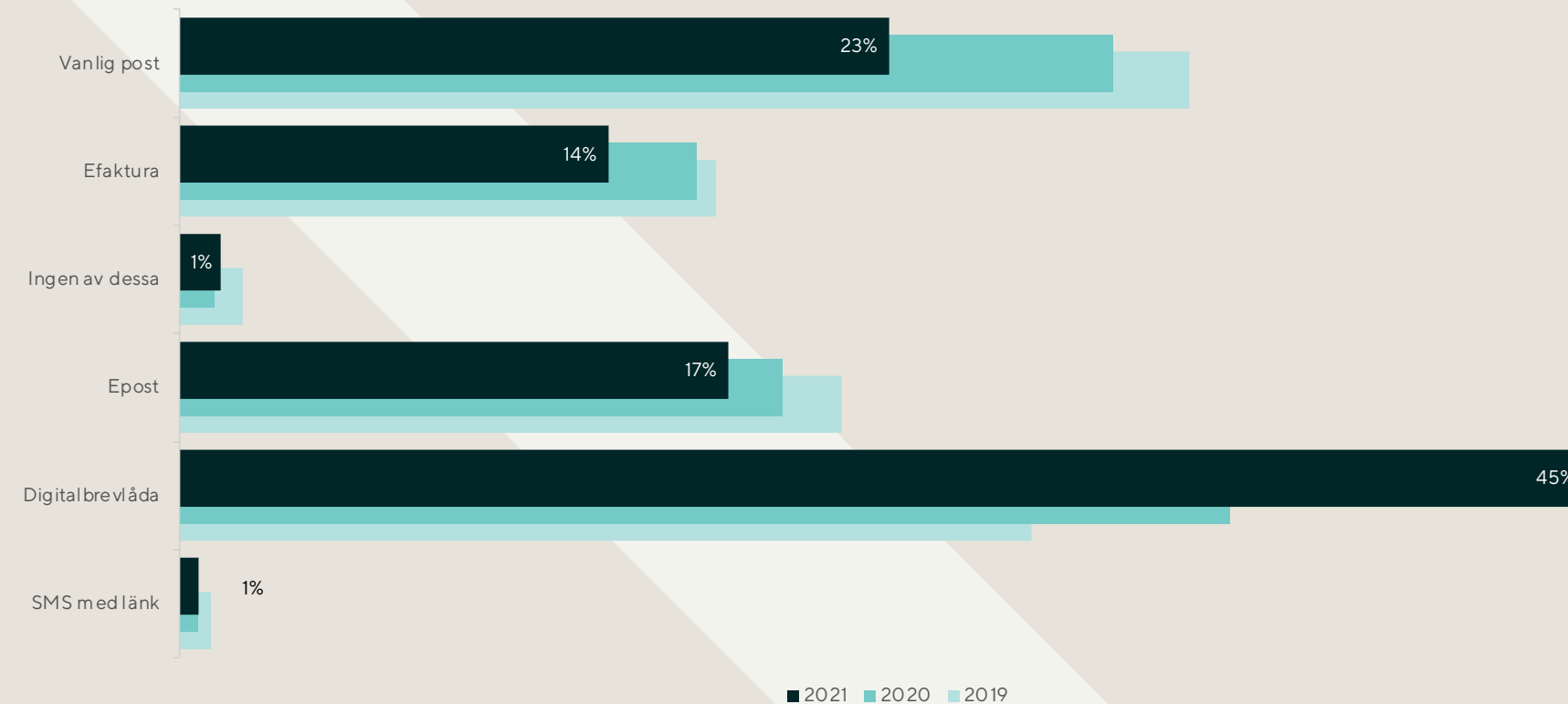


Bank, försäkring & pensionsbesked

Vilka kanaler använder du?

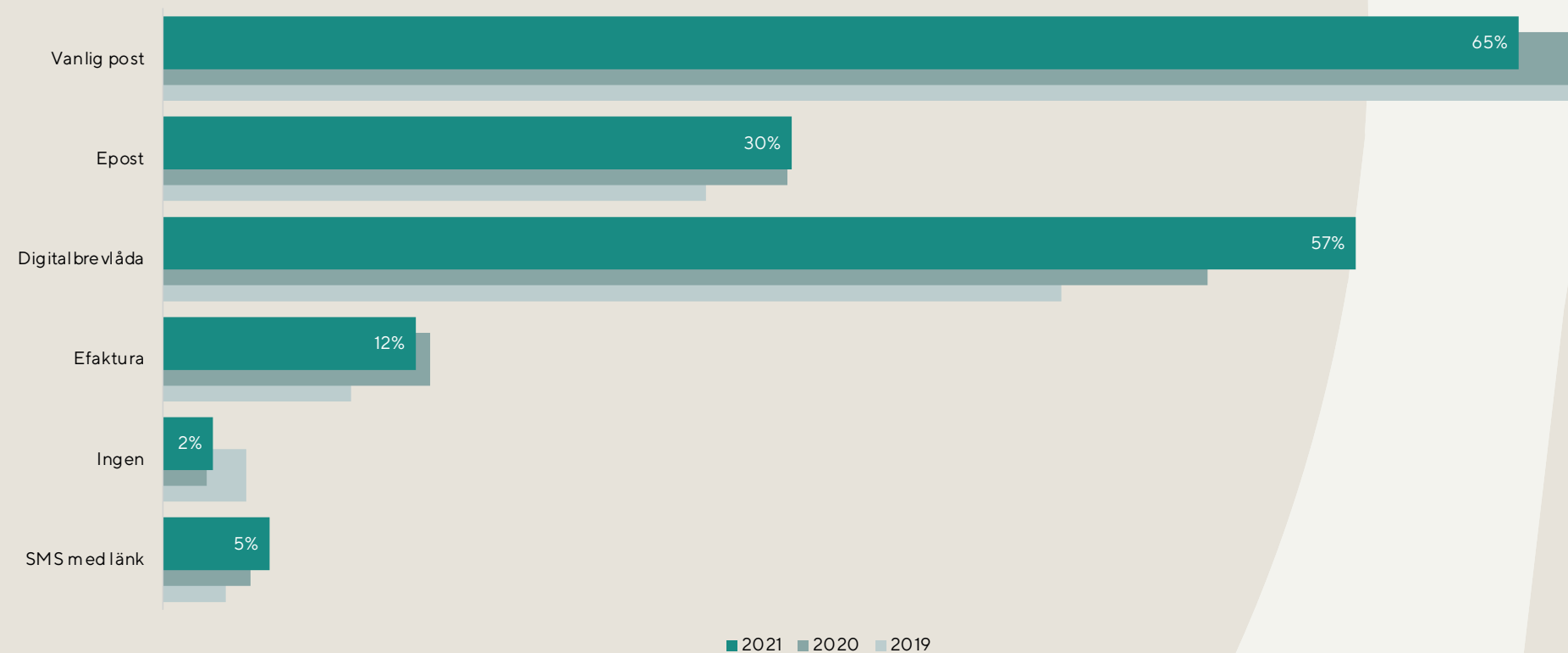


Vilken kanal föredrar du?

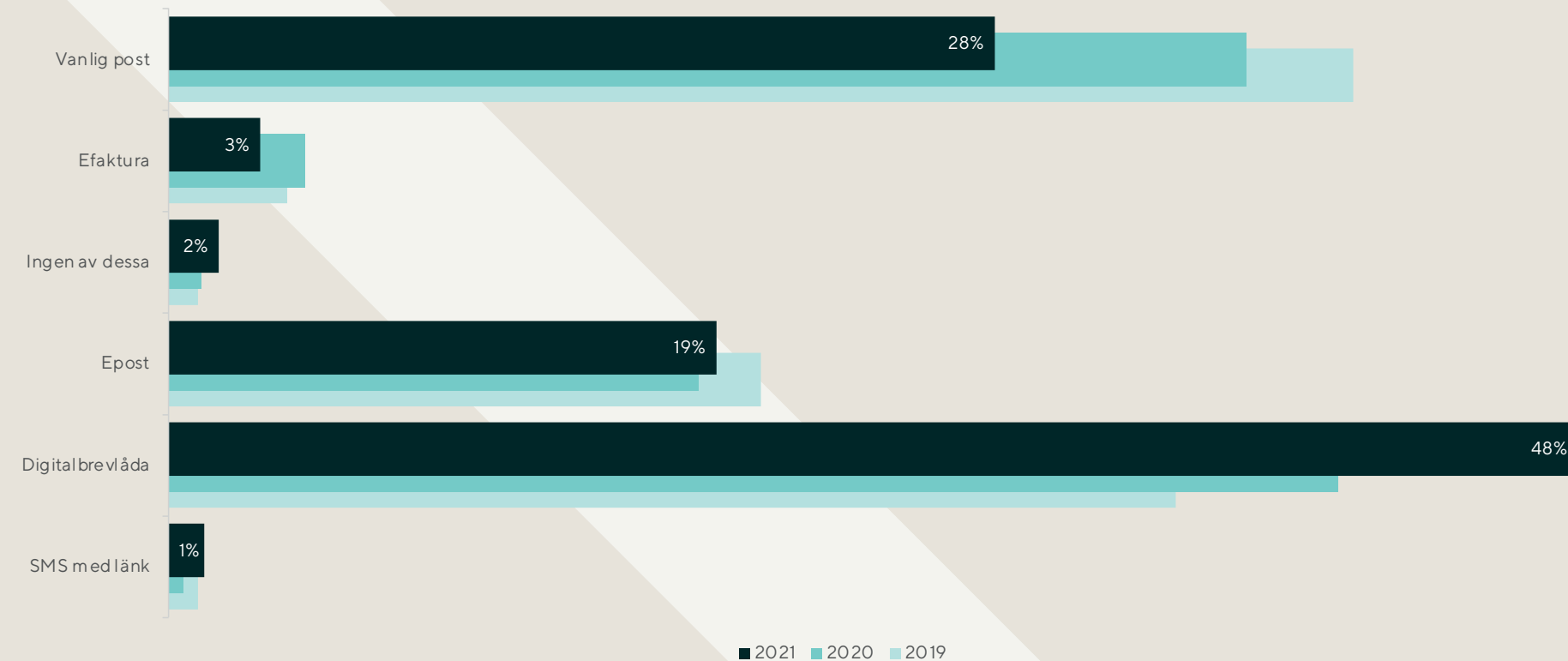


Kommunikation från myndighet & kommun

Vilka kanaler använder du?

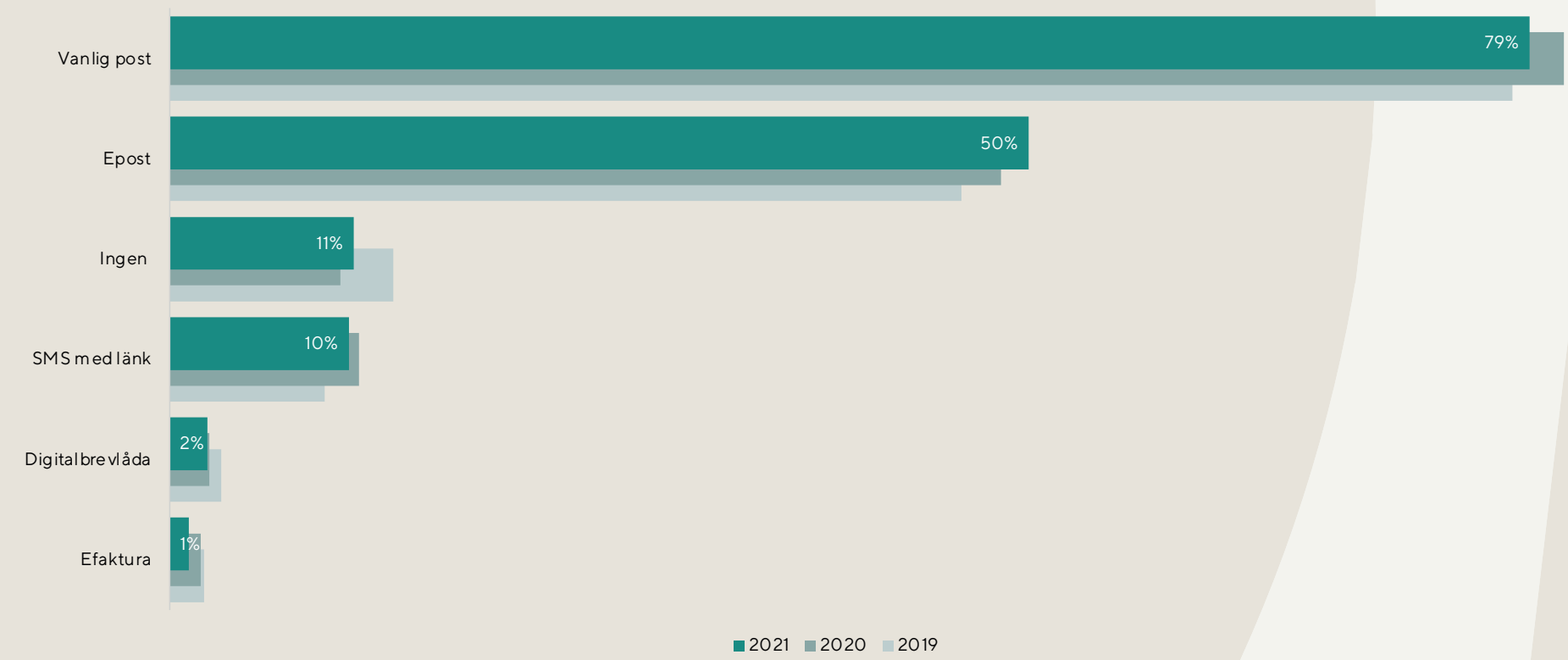


Vilken kanal föredrar du?

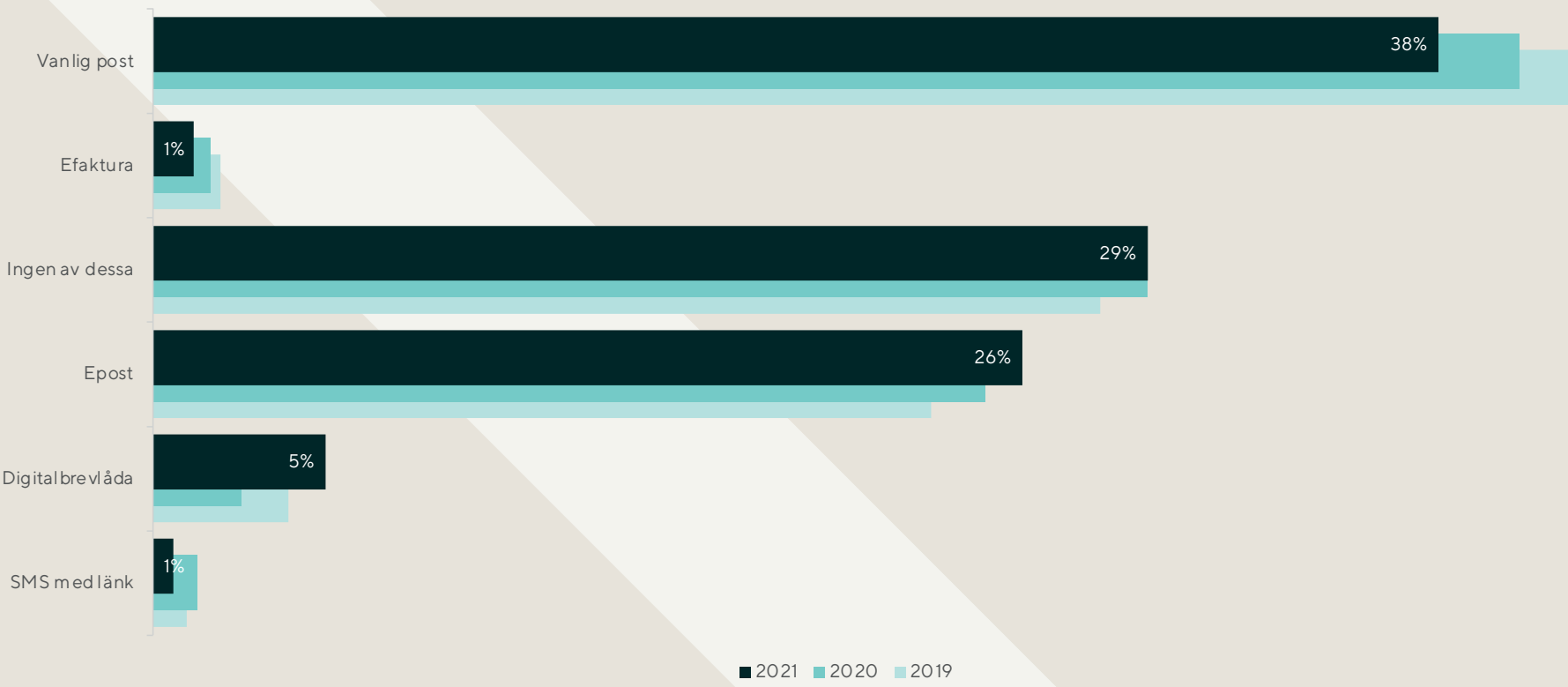


Adresserad reklam

Vilka kanaler använder du?

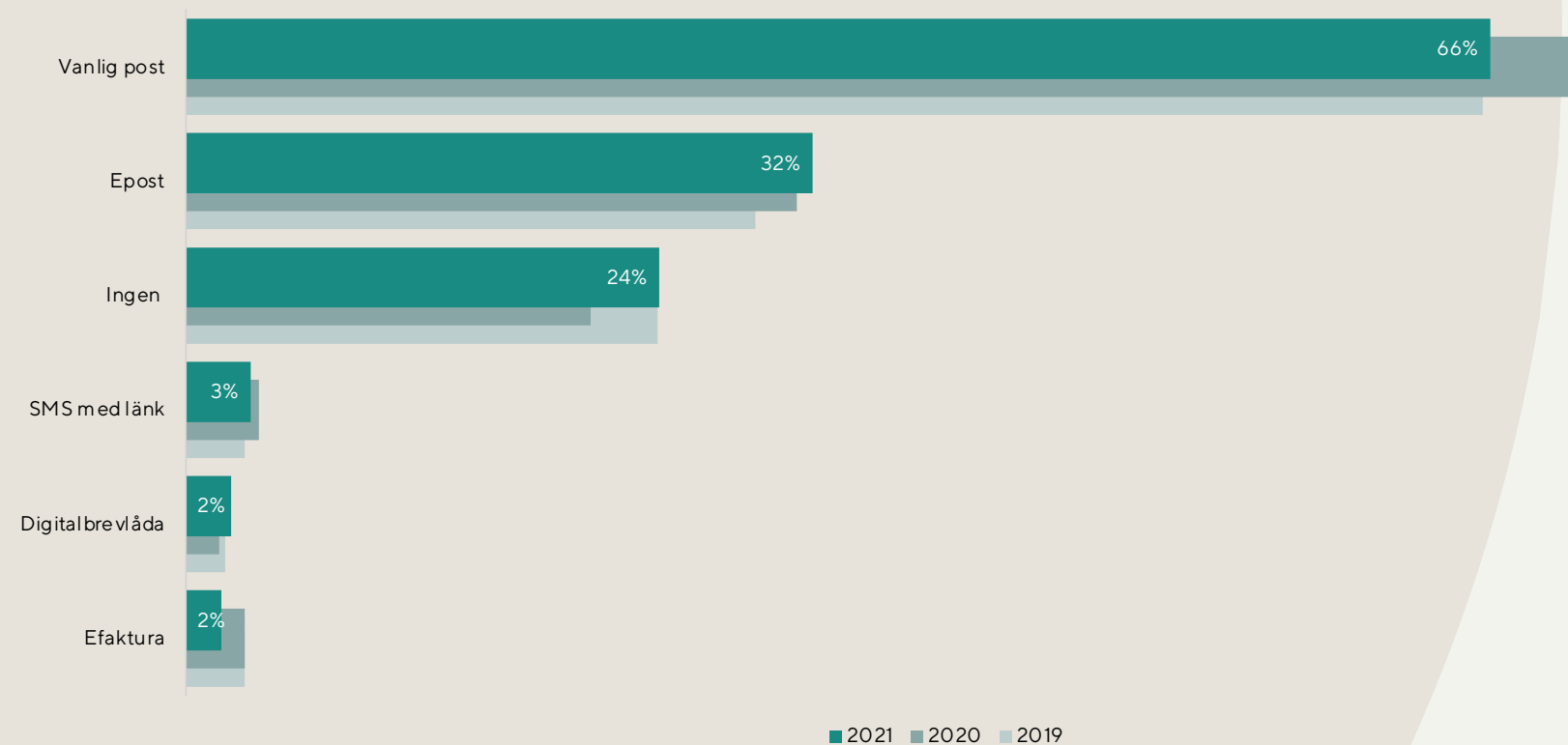


Vilken kanal föredrar du?



Brev från välgörenhets & insamlingsorganisationer

Vilka kanaler använder du?

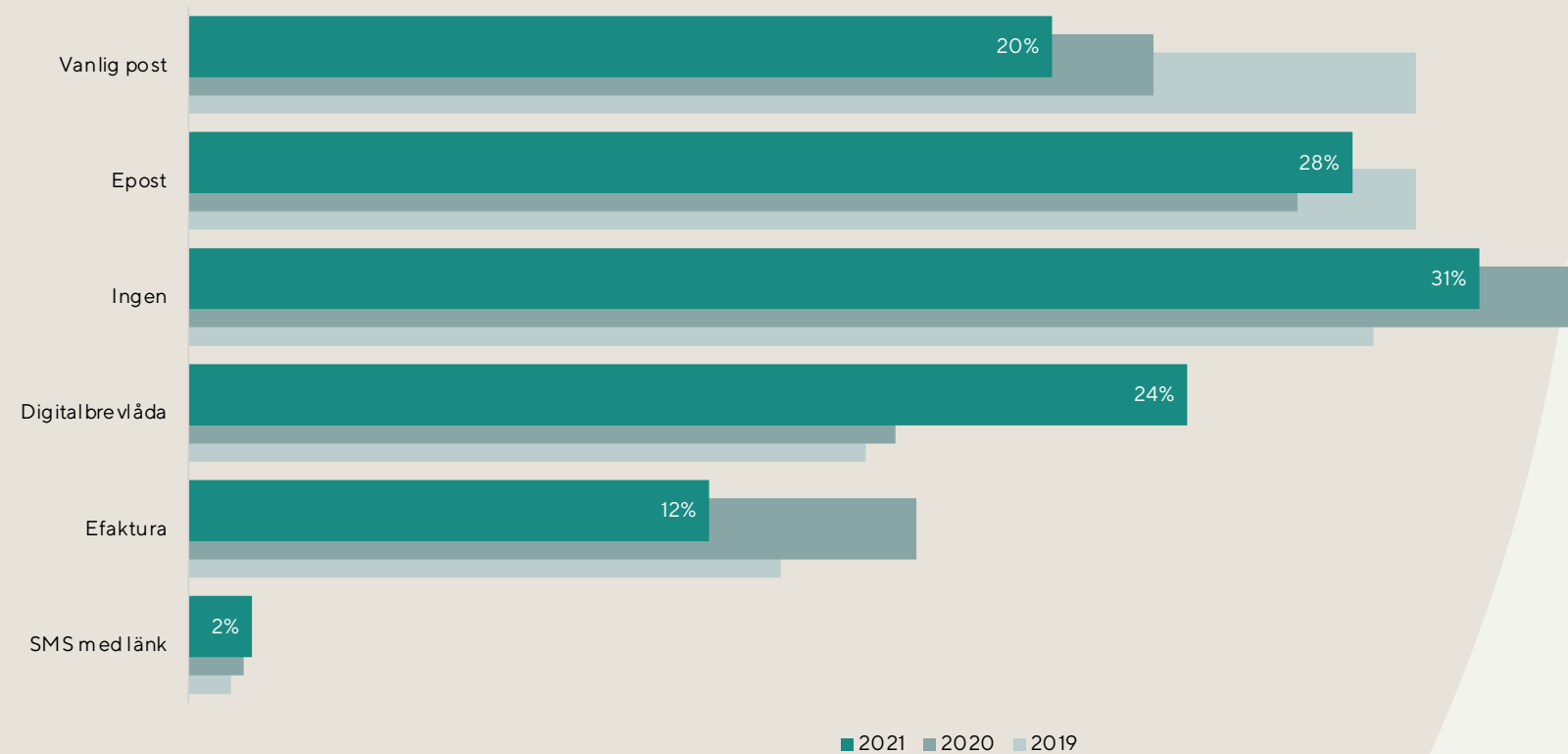


Vilken kanal föredrar du?

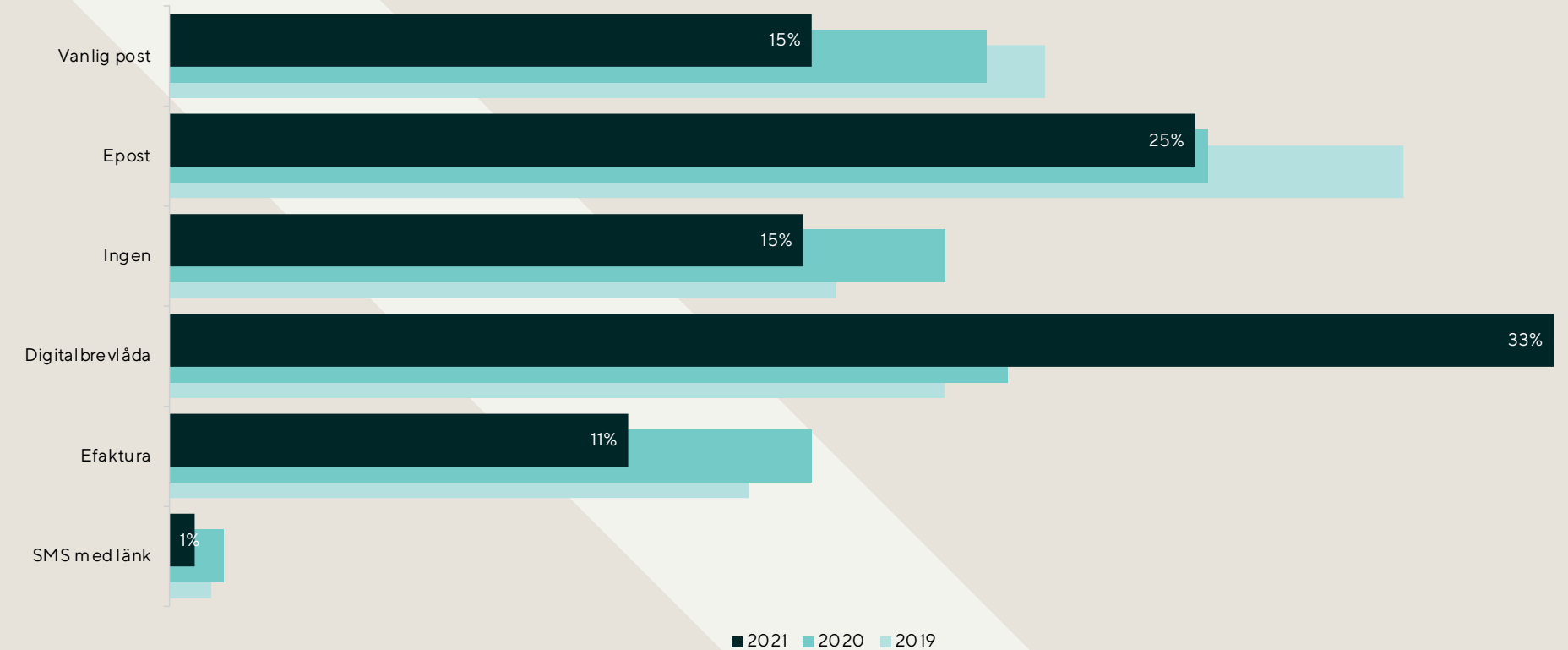


Lönebesked

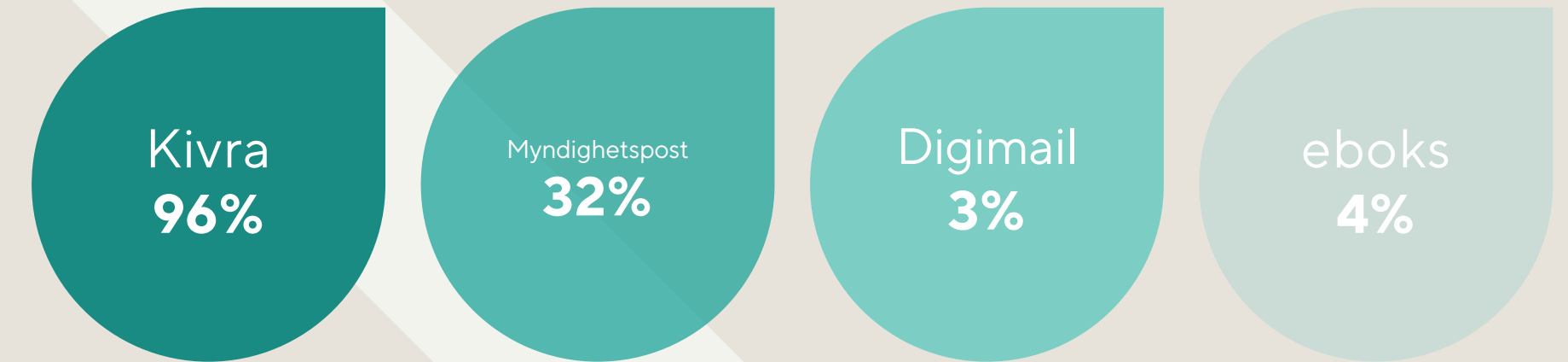
Vilka kanaler använder du?



Vilken kanal föredrar du?

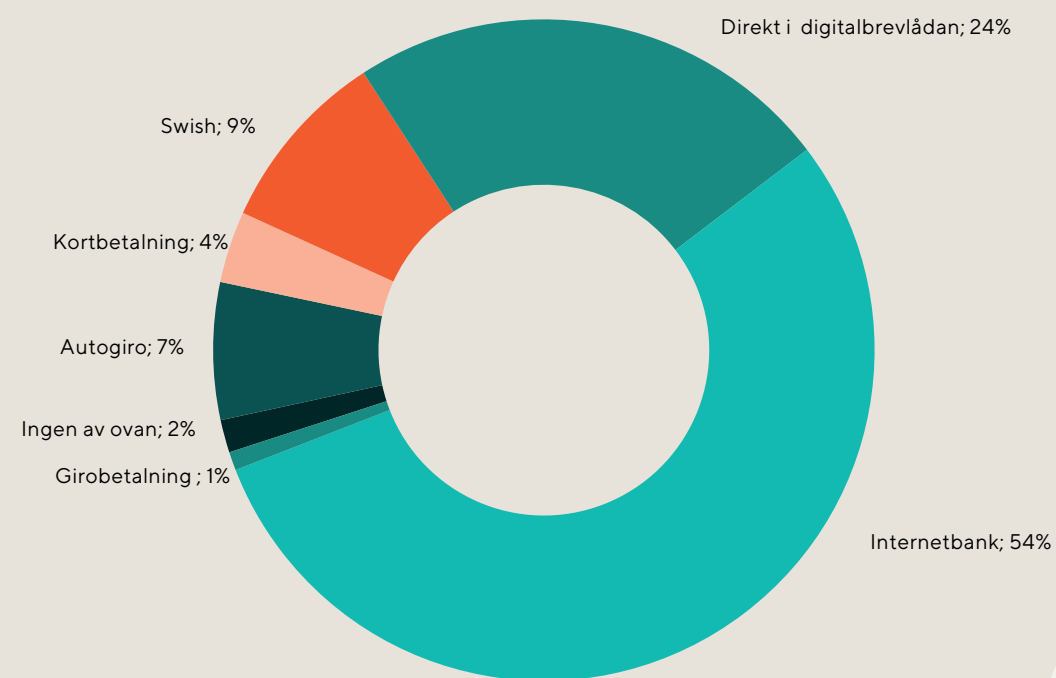


Kännedom om digitala brevlådor



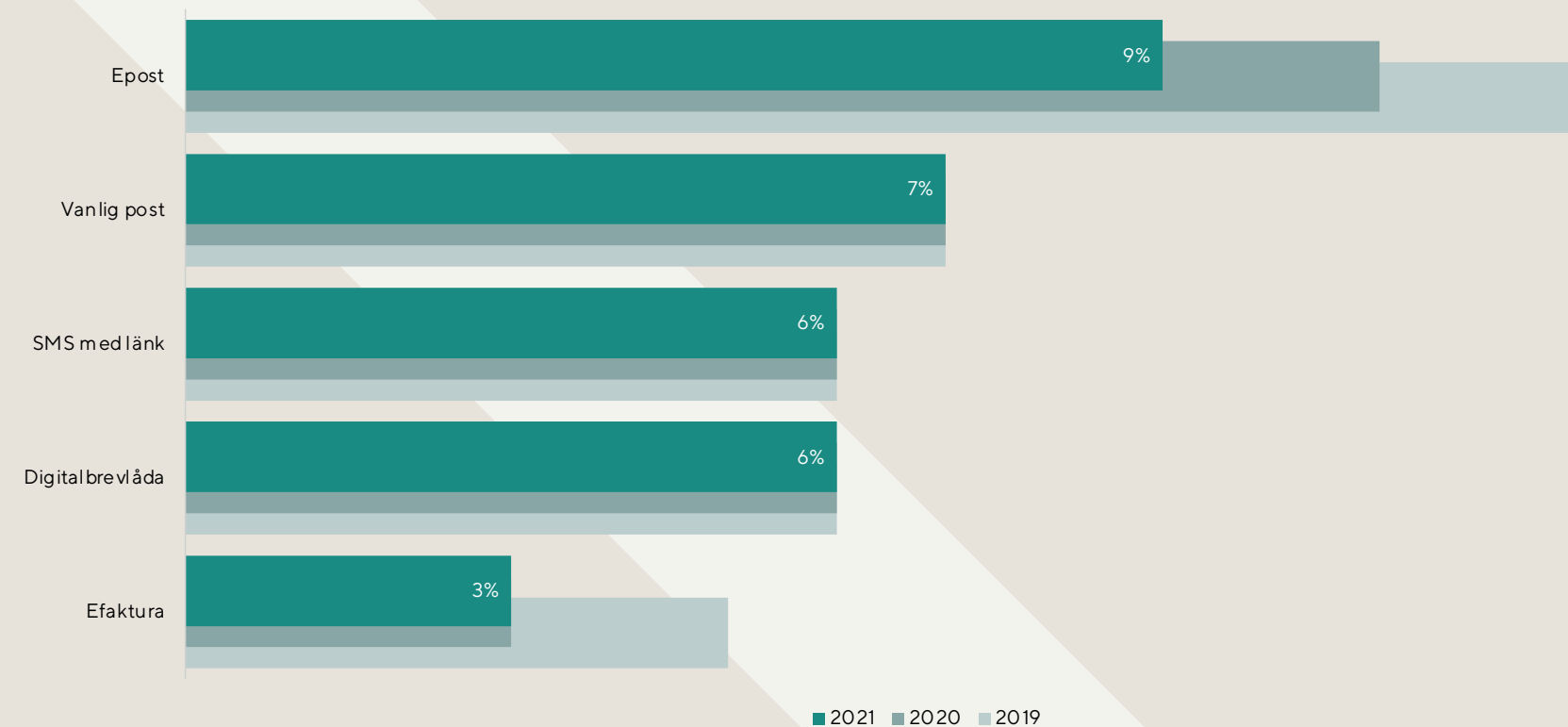
Betalning i digitalbrevlåda

Var vill du betala när fakturan kommer digitalt?



Lätt att glömma?

I vilken kanal är det lätt att glömma en faktura?





21grams®