



Telias kommunikationsbarometer för företag

Delrapport: Företag om tillväxt, omsättning och elektronisk kommunikation



Välkommen till Telias kommunikationsbarometer för företag

Telias kommunikationsbarometer för företag är en återkommande rapport som speglar utvecklingen, trender och tendenser inom kommunikationsområdet samt hur detta påverkar företagens sätt att arbeta.

Företag om tillväxt, omsättning och elektronisk kommunikation

De små och medelstora företagen spelar en stor roll för Sveriges utveckling. Vi på Telia vill få en tydlig bild av hur företagen, våra kunder, ser på utvecklingsmöjligheterna både för det egna och andras bolag. Genom att ta reda på mer om företagen och den värld de verkar i, kan vi utveckla våra tjänster och vår service ännu mer.

Telia har i denna delrapport "Företag om tillväxt, omsättning och elektronisk kommunikation" tittat närmare på vad 2687 yrkesverksamma svenskar i samtliga Sveriges län ser på tillväxt, investeringar och omsättning för det egna och andras företag. Hur tror företagarna att tillväxten i bolagen kommer att utvecklas det närmaste året? Hur tror företagarna att omsättningen i det egna bolaget kommer att förändras? Vilka områden är viktiga för att skapa tillväxt i det egna företaget?

Urval

Urvalet är hämtat från Telias kunddatabas för små och medelstora företag, vilken är representativ för den svenska befolkningen. Den består av 30 000 personer. Svaren från undersökningen utgör stommen för analysen som resulterar i Telias kommunikationsbarometer för företag.

Undersökningen var en webbaserad enkät och fältperioden var den 20 till 26 oktober 2004. Hela Sverige är representerat.

Förklaring

För de frågor där flera svar kan anges redovisas inte totalsumman, eftersom den överskrider 100 procent. Det totala antalet respondenter för olika frågor kan variera. Detta beror på att alla respondenter inte har svarat på samtliga frågor.

För mer information om Telias

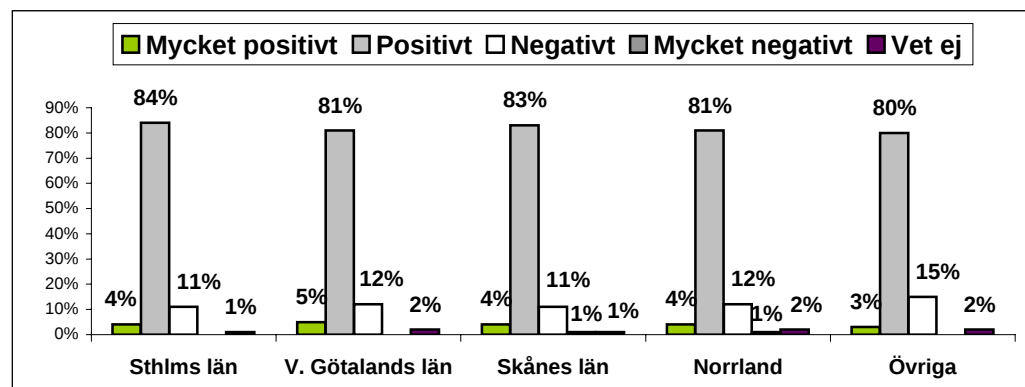
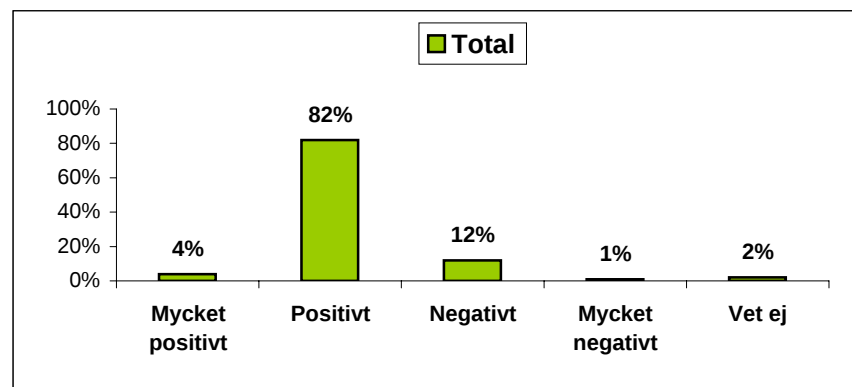
kommunikationsbarometer för företag kontakta:

Maria Strähle, pressansvarig, TeliaSonera Sverige, segment företag, Tel: 020-77 58 30, e-post:

maria.strahle@teliasonera.com

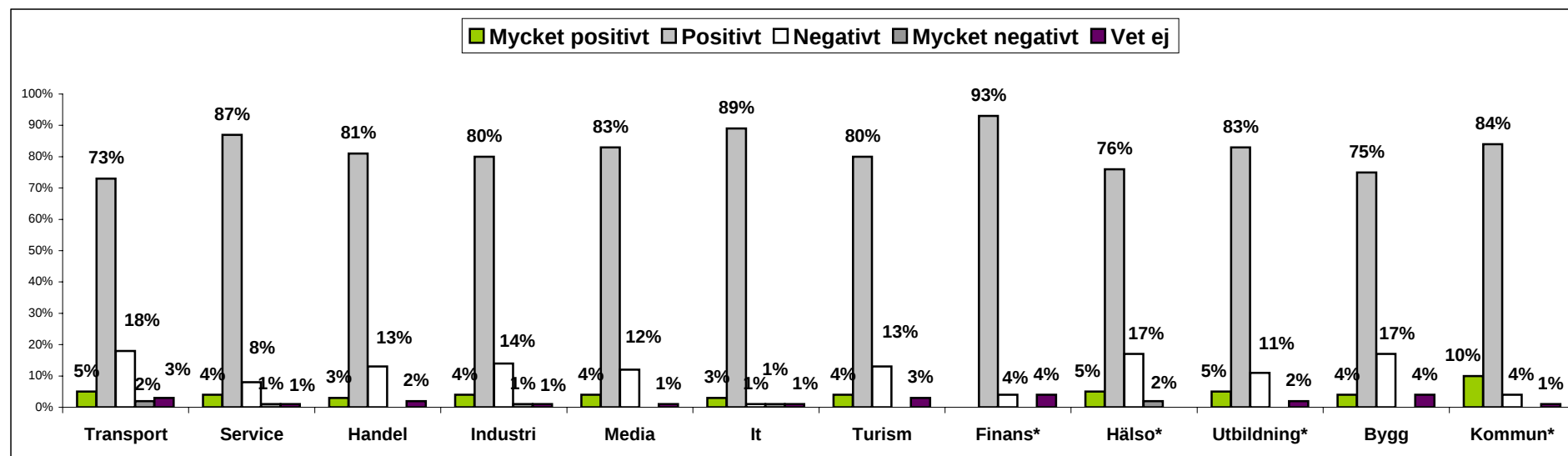
1a. Hur tror du att tillväxten för Sveriges företag kommer att utvecklas det närmaste året? (Redovisat per region)

	Total	Kön		Ålder			Ledningsgrupp		Län/Region				
		Man	Kvinna	< 35	35-50	> 50	Ja	Nej	Sthlm	V. Götaland	Skåne	Norrland	Övriga
Antal svaranden	2662	1702	882	556	1274	824	1814	747	676	467	318	380	820
Mycket positivt	4	4	2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3
Positivt	82	82	80	81	82	82	82	82	84	81	83	81	80
Negativt	12	11	14	14	11	13	12	12	11	12	11	12	15
Mycket negativt	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0
Vet ej	2	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2
Total %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



1b. Hur tror du att tillväxten för Sveriges företag kommer att utvecklas det närmaste året? (Redovisat per bransch)

		Bransch											
	Total	Transport	Service	Handel	Industri	Media	IT	Turism	Finans*	Hälsa*	Utbildning*	Bygg	Kommun*
Antal svaranden	2662	148	485	604	520	153	139	147	27	41	66	228	68
Mycket positivt	4	5	4	3	4	4	3	4	0	5	5	4	10
Positivt	82	73	87	81	80	83	89	80	93	76	83	75	84
Negativt	12	18	8	13	14	12	6	13	4	17	11	17	4
Mycket negativt	1	2	1	0	1	0	1		0	2	0	0	0
Vet ej	2	3	1	2	1	1	1	3	4	0	2	4	1
Total %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

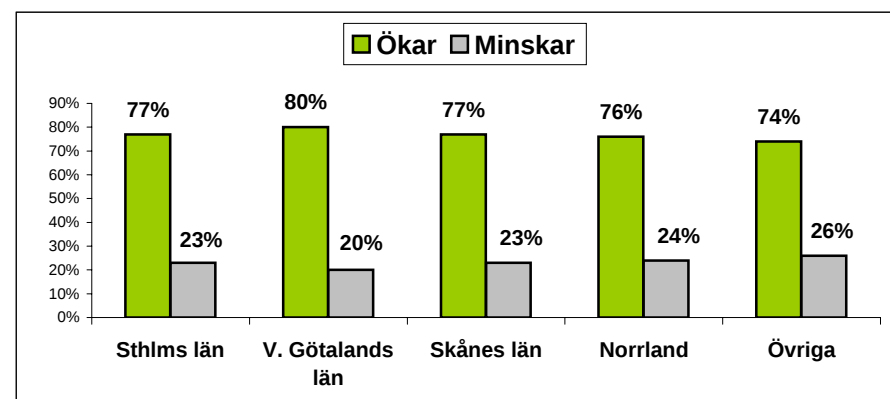
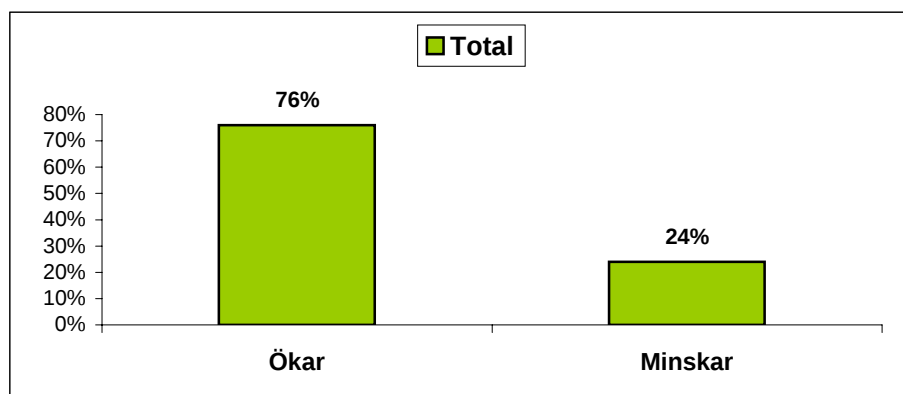


* Observera att basen (antalet respondenter) för denna bransch är relativt liten och att resultatet därför bör tolkas med viss försiktighet.

2a. Hur tror du att ditt företags omsättning kommer att förändras de kommande 6 månaderna?

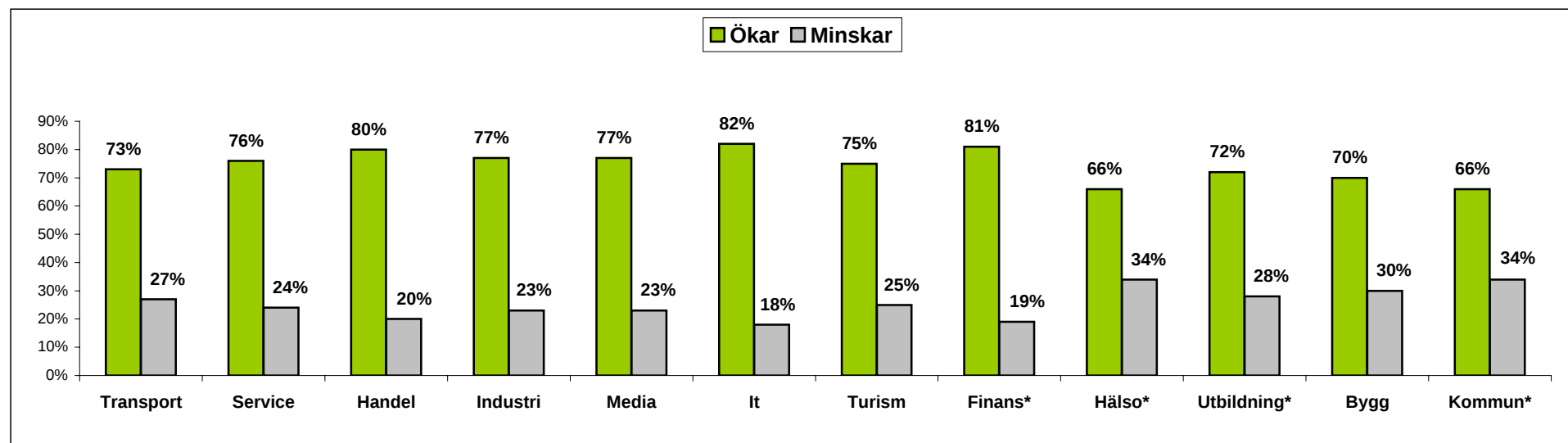
(Redovisat per region)

		Kön		Ålder			Ledningsgrupp		Län/Region				
	Total	Man	Kvinna	< 35	35-50	> 50	Ja	Nej	Sthlm	V. Götaland	Skåne	Norrland	Övriga
Antal svaranden	2654	1699	878	557	1273	816	1807	745	671	467	316	379	820
Ökar	76	80	70	75	76	77	78	71	77	80	77	76	74
Minskar	24	20	30	25	24	23	22	29	23	20	23	24	26
Total %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



2b. Hur tror du att ditt företags omsättning kommer att förändras de kommande 6 månaderna? (Redovisat per bransch)

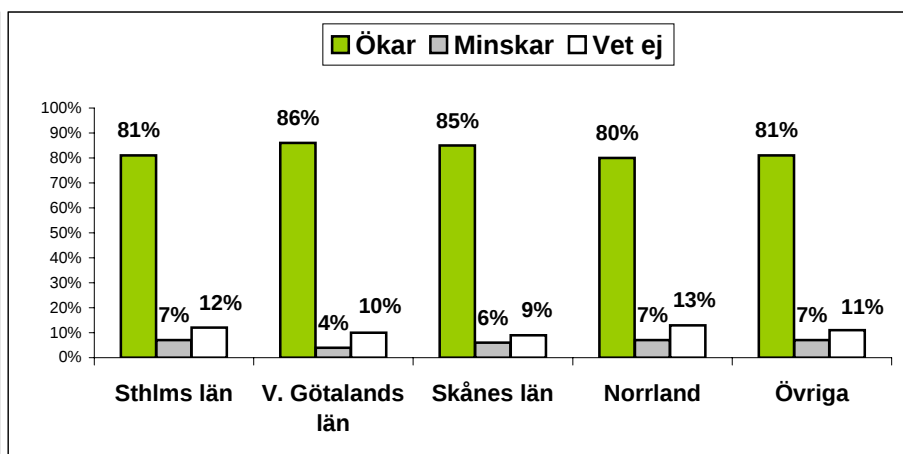
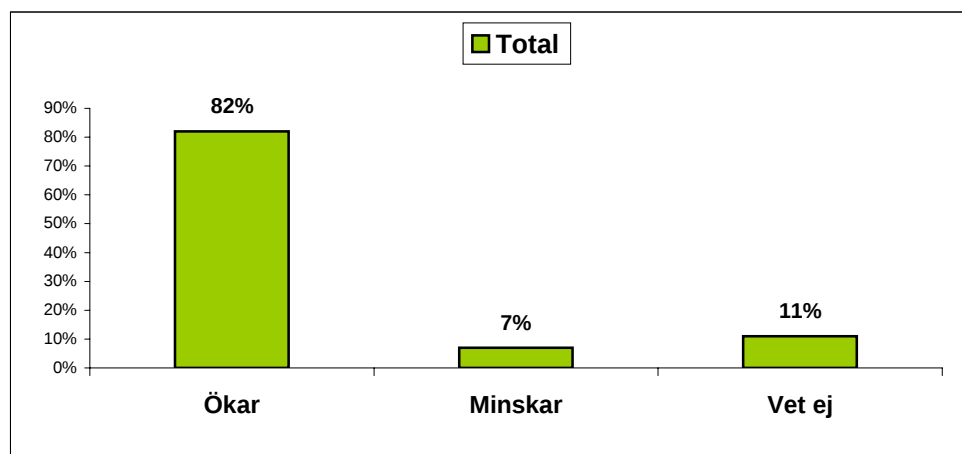
		Bransch											
	Total	Transport	Service	Handel	Industri	Media	IT	Turism	Finans*	Hälsa*	Utbildning*	Bygg	Kommun*
Antal svaranden	2654	148	482	604	521	153	139	145	27	41	65	229	64
Ökar	76	73	76	80	77	77	82	75	81	66	72	70	66
Minskar	24	27	24	20	23	23	18	25	19	34	28	30	34
Total %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



* Observera att basen (antalet respondenter) för denna bransch är relativt liten och att resultatet därför bör tolkas med viss försiktighet.

3a. Hur tror du att ditt företags omsättning kommer att förändras de kommande 12 månaderna? (Redovisat per region)

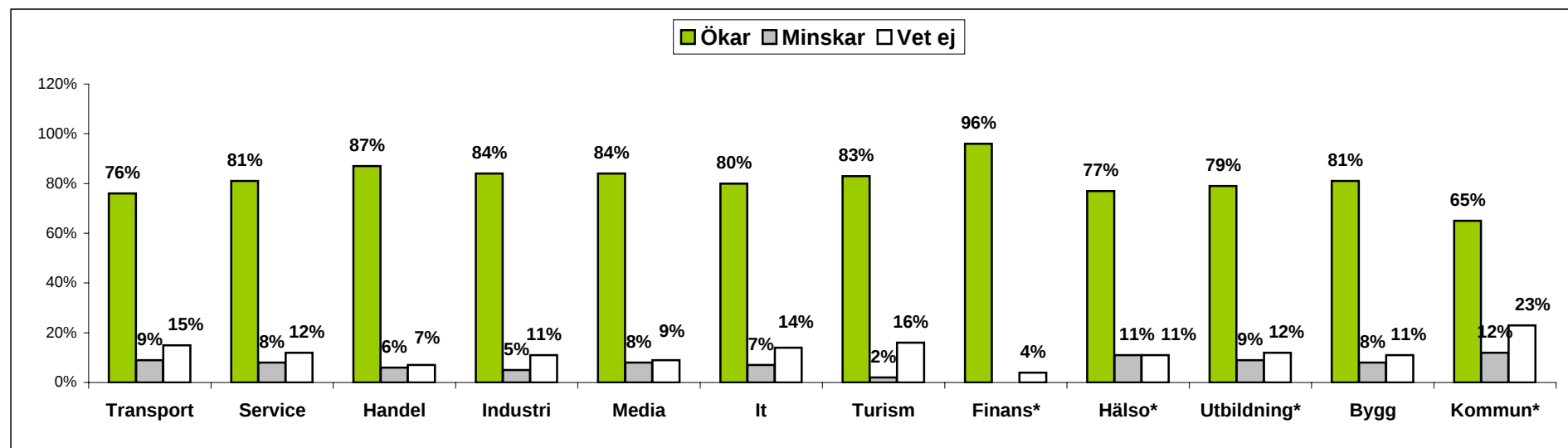
	Total	Kön		Ålder			Ledningsgrupp		Län/Region				
		Man	Kvinna	<35	35-50	>50	Ja	Nej	Sthlm	V. Götaland	Skåne	Norrland	Övriga
Antal svaranden	2442	1551	828	531	1194	712	1655	701	624	427	292	336	762
Ökar	82	84	80	85	84	78	83	81	81	86	85	80	81
Minskar	7	7	7	4	6	10	7	6	7	4	6	7	7
Vet ej	11	10	14	11	10	13	10	13	12	10	9	13	11
Total %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



3b. Hur tror du att ditt företags omsättning kommer att förändras de kommande 12 månaderna?

(Redovisat per bransch)

		Bransch											
	Total	Transport	Service	Handel	Industri	Media	IT	Turism	Finans*	Hälsa*	Utbildning*	Bygg	Kommun*
Antal svaranden	2442	136	443	563	489	140	133	128	24	35	58	202	57
Ökar	82	76	81	87	84	84	80	83	96	77	79	81	65
Minskar	7	9	8	6	5	8	7	2	0	11	9	8	12
Vet ej	11	15	12	7	11	9	14	16	4	11	12	11	23
Total %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



* Observera att basen (antalet respondenter) för denna bransch är relativt liten och att resultatet därför bör tolkas med viss försiktighet.

4a. Vilka övergripande områden är viktiga för att skapa tillväxt i ditt företag?***(Redovisat per region)**

	Total	Kön		Ålder			Ledningsgrupp		Län/Region				
		Man	Kvinna	< 35	35-50	> 50	Ja	Nej	Sthlm	V. Götaland	Skåne	Norrland	Övriga
Antal svaranden	2655	1699	879	556	1270	822	1807	747	671	467	318	379	819
Höja kompetensnivån hos de anställda	56	56	56	55	58	54	55	59	54	54	58	58	55
Förbättra kundrelationerna	64	65	64	68	64	63	64	65	64	63	68	63	64
Höja kompetensnivån hos säljkåren	22	23	20	24	23	19	21	23	20	26	23	22	20
Utveckla försäljningskanalerna (t ex skapa elektroniska säljkanaler)	31	32	30	27	32	33	32	30	30	33	31	31	31
Öka produktionskapaciteten	25	24	28	29	26	22	26	25	20	23	24	31	29
Investera i modern kommunikation (t ex mobiltelefoni, bredband, 3G, internet)	23	24	21	19	22	27	24	21	22	24	21	23	23
Ökad möjlighet att arbeta på andra platser än kontoret (t ex med mobil och bärbar dator)	27	28	25	26	27	28	28	26	29	27	27	24	27
Utveckla leverantörs-kontakterna	23	24	21	26	23	20	22	23	20	26	23	18	25

* Möjligt att kryssa för flera svarsalternativ

4b. Vilka övergripande områden är viktiga för att skapa tillväxt i ditt företag?*

(Redovisat per bransch)

	Total	Bransch											
		Transport	Service	Handel	Industri	Media	IT	Turism	Finans**	Hälsa**	Utbildn.**	Bygg	Kommun**
Antal svaranden	2655	148	483	600	523	153	139	146	27	40	65	229	66
Höja kompetensnivån hos de anställda	56	58	54	50	58	53	51	52	59	63	61	68	68
Förbättra kundrelationerna	64	69	63	61	64	65	70	67	67	51	53	66	62
Höja kompetensnivån hos säljkåren	22	20	15	35	24	21	17	23	37	7	12	8	7
Utveckla försäljningskanalerna (t ex skapa elektroniska säljkanaler)	31	20	27	36	33	41	40	45	37	20	44	12	19
Öka produktionskapaciteten	25	21	22	10	46	27	19	14	11	32	23	41	15
Investera i modern komm-unikation (t ex mobil-telefoni, bredband, 3G, internet)	23	29	26	22	18	27	22	28	30	24	30	16	28
Ökad möjlighet att arbeta på andra platser än kontoret (t ex med mobil och bärbar dator)	27	27	31	30	21	26	27	21	22	20	29	27	32
Utveckla leverantörs-kontakterna	23	20	15	33	28	13	11	23	7	2	20	26	12

* Möjligt att kryssa för flera svarsalternativ

** Observera att basen (antalet respondenter) för denna bransch är relativt liten och att resultatet därför bör tolkas med viss försiktighet.

5a. Hur kommunicerar ditt företag elektroniskt med kunder, medarbetare och samarbetspartners idag?*

(Redovisat per region)

	Total	Kön		Ålder			Ledningsgrupp		Län/Region				
		Man	Kvinna	<35	35-50	>50	Ja	Nej	Sthlm	V. Götaland	Skåne	Norrland	Övriga
Antal svaranden	2623	1677	870	553	1254	808	1781	742	669	461	312	375	805
Hemsida utan möjlighet att handla elektroniskt	65	65	65	70	66	61	64	68	64	67	69	64	63
Hemsida med möjlighet att handla elektroniskt	16	15	18	19	16	14	15	19	21	14	15	15	14
Intranät	24	23	25	30	24	20	21	32	29	23	28	16	22
Regelbundna nyhetsbrev via e- post	21	20	25	25	21	19	20	26	27	21	24	18	18
Spontana e- postutskick	37	38	35	40	37	35	37	37	43	31	37	42	33
Möjlighet för kunder att mejla frågor och snabbt få svar	67	65	73	71	68	64	67	71	70	66	67	66	67
SMS som påminner om t ex möten	8	9	8	8	8	9	10	4	7	9	8	10	9
Webbsida med chatt-funktion (skriftlig dialog i realtid på en nätet)	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2
Webbmöten (fler kan följa en presentation samtidigt via sin dator)	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	1
Telefonmöten	35	35	37	38	36	34	33	43	40	36	36	33	33

* Möjligt att kryssa för flera svarsalternativ

5b. Hur kommunicerar ditt företag elektroniskt med kunder, medarbetare och samarbetspartners idag?*

(Redovisat per bransch)

		Bransch											
	Total	Transport	Service	Handel	Industri	Media	IT	Turism	Finans**	Hälsa**	Utbildning**	Bygg	Kommun**
Antal svaranden	2623	143	479	595	517	150	134	147	27	41	65	221	68
Hemsida utan möjlighet att handla elektroniskt	65%	48%	63%	66%	75%	65%	66%	57%	54%	61%	61%	60%	58%
Hemsida med möjlighet att handla elektroniskt	16%	16%	9%	22%	11%	19%	16%	31%	22%	17%	26%	7%	31%
Intranät	24%	20%	21%	26%	21%	15%	38%	22%	48%	29%	38%	13%	50%
Regelbundna nyhetsbrev via e-post	21%	18%	20%	23%	15%	29%	23%	37%	22%	32%	35%	10%	41%
Spontana e-postutskick	37%	30%	40%	34%	29%	53%	52%	53%	30%	37%	59%	19%	50%
Möjlighet för kunder att mejla frågor och snabbt få svar	67%	65%	64%	71%	67%	60%	71%	75%	67%	63%	67%	61%	71%
SMS som påminner om tex möten	8%	14%	10%	8%	6%	6%	8%	8%	7%	2%	6%	11%	10%
Webbsida med chatt-funktion (skriftlig dialog i realtid på en nätet)	2%	1%	2%	1%	1%	3%	3%	5%	0%	2%	6%	1%	9%
Webbmöten (fler kan följa en presentation samtidigt via sin dator)	3%	0%	2%	3%	2%	2%	13%	3%	0%	0%	6%	0%	1%
Telefonmöten	35%	32%	39%	30%	38%	38%	55%	22%	33%	37%	45%	22%	57%

* Flera svarsalternativ möjliga

** Observera att basen (antalet respondenter) för denna bransch är relativt liten och att resultatet därför bör tolkas med viss försiktighet.

6a. Hur skulle du vilja att ditt företag kommunicerar elektroniskt med kunder, medarbetare och samarbetspartners i framtiden?*

(Redovisat per region)

	Total	Kön		Ålder			Ledningsgrupp		Län/Region				
		Man	Kvinna	<35	35-50	>50	Ja	Nej	Sthlm	V. Götaland	Skåne	Norrland	Övriga
Antal svaranden	2550	1638	838	536	1218	788	1734	719	649	444	305	363	788
Hemsida utan möjlighet att handla elektroniskt	29	29	28	29	28	29	29	28	30	28	29	28	27
Hemsida med möjlighet att handla elektroniskt	41	42	38	43	42	39	41	41	44	37	38	41	41
Intranät	26	26	27	31	27	22	24	32	29	23	31	25	25
Regelbundna nyhetsbrev via e-post	47	47	47	48	48	44	47	47	50	44	51	48	43
Spontana e-postutskick	29	28	30	29	28	30	30	27	32	27	30	30	26
Möjlighet för kunder att mejla frågor och snabbt få svar	51	51	53	48	50	57	52	51	53	49	53	52	50
SMS som påminner om tex möten	19	19	20	25	19	16	20	18	23	17	15	21	17
Webbsida med chatt-funktion (skriftlig dialog i realtid på en nätet)	14	13	15	13	15	13	13	14	17	11	13	14	13
Webbmöten (fler kan följa en presentation samtidigt via sin dator)	23	23	22	24	24	19	21	26	27	22	23	22	19
Telefonmöten	24	24	25	28	23	23	23	27	28	23	22	23	22

* Möjligt att kryssa för flera svarsalternativ

6b. Hur skulle du vilja att ditt företag kommunicerar elektroniskt med kunder, medarbetare och samarbetspartners i framtiden?* (Redovisat per bransch)

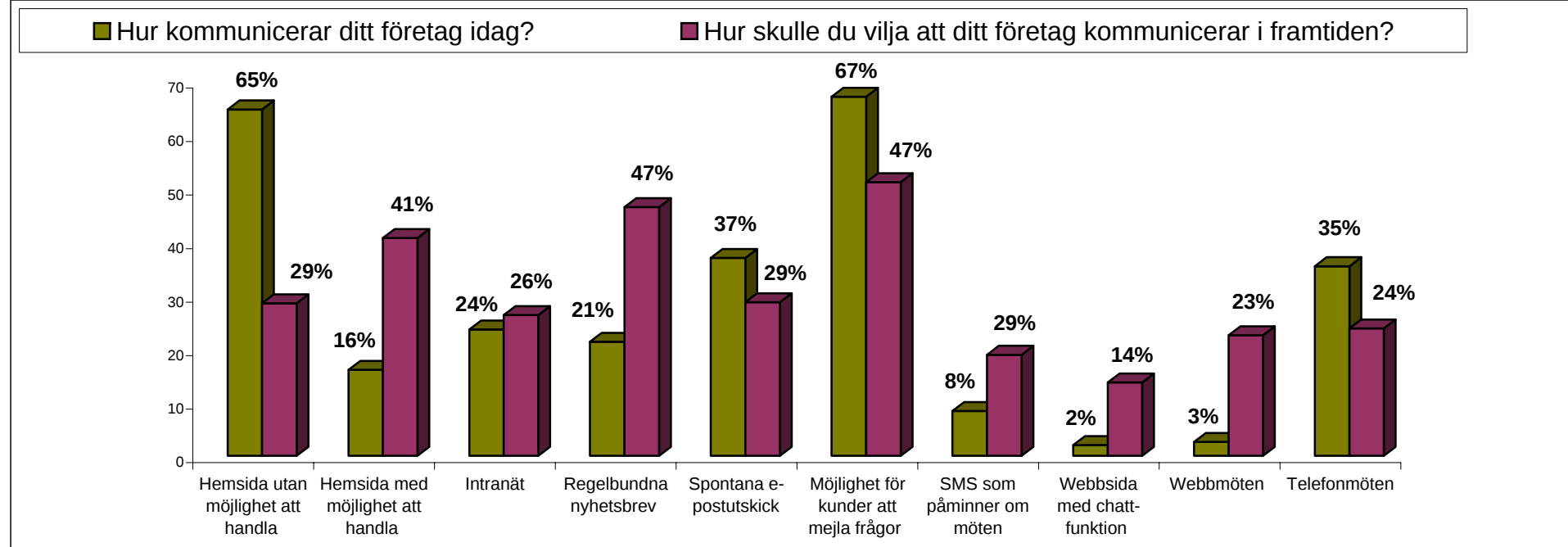
	Total	Bransch											
		Transport	Service	Handel	Industri	Media	IT	Turism	Finans**	Hälsa**	Utbildning**	Bygg	Kommun**
Antal svaranden	2550	137	466	578	502	149	129	143	24	39	64	217	67
Hemsida utan möjlighet att handla elektroniskt	29 %	24 %	38 %	20 %	27 %	31 %	35 %	19 %	26 %	37 %	24 %	36 %	30 %
Hemsida med möjlighet att handla elektroniskt	41 %	34 %	27 %	54 %	45 %	38 %	40 %	49 %	48 %	24 %	48 %	24 %	40 %
Intranät	26 %	20 %	26 %	29 %	27 %	19 %	35 %	21 %	37 %	17 %	44 %	14 %	51 %
Regelbundna nyhetsbrev via e-post	47 %	35 %	42 %	55 %	41 %	52 %	45 %	63 %	56 %	49 %	56 %	33 %	54 %
Spontana e-postutskick	29 %	29 %	30 %	28 %	23 %	34 %	32 %	31 %	26 %	22 %	44 %	27 %	38 %
Möjlighet för kunder att mejla frågor och snabbt få svar	51 %	51 %	55 %	52 %	50 %	49 %	50 %	51 %	56 %	37 %	56 %	49 %	49 %
SMS som påminner om t ex möten	19 %	19 %	22 %	18 %	12 %	21 %	23 %	25 %	15 %	10 %	17 %	20 %	26 %
Webbsida med chatt-funktion (skriftlig dialog i realtid på en nätet)	14 %	7 %	14 %	13 %	10 %	16 %	18 %	23 %	7 %	27 %	23 %	8 %	32 %
Webbmöten (fler kan följa en presentation samtidigt via sin dator)	23 %	17 %	25 %	22 %	20 %	29 %	41 %	19 %	19 %	15 %	24 %	10 %	37 %
Telefonmöten	24 %	20 %	30 %	19 %	22 %	25 %	38 %	19 %	30 %	22 %	27 %	18 %	29 %

* Flera svarsalternativ möjliga

** Observera att basen (antalet respondenter) för denna bransch är relativt liten och att resultatet därför bör tolkas med viss försiktighet.

Fråga 5 + 6. Jämförelse idag och framtiden i hela landet (totalen)

RIKET	Hur kommunicerar ditt företag elektroniskt med kunder, medarbetare och samarbetspartners idag?	Hur skulle du vilja att ditt företag kommunicerar elektroniskt med kunder, medarbetare och samarbetspartners i framtiden?
Hemsida utan möjlighet att handla elektroniskt	65%	29%
Hemsida med möjlighet att handla elektroniskt	16%	41%
Intranät	24%	26%
Regelbundna nyhetsbrev via e-post	21%	47%
Spontana e-postutskick	37%	29%
Möjlighet för kunder att mejla frågor	67%	51%
SMS som påminner om t ex möten	8%	19%
Webbsida med chatt-funktion	2%	14%
Webbmöten	3%	23%
Telefonmöten	35%	24%



Beskrivning av respondenterna

	Kön			Ålder			Ledningsgrupp		Län/Region				
	Total	Man	Kvinna	< 35	35-50	> 50	Ja	Nej	Sthlm	V. Götaland	Skåne	Norrland	Övriga
Antal svaranden	2687	1705	886	557	1276	828	1816	751	686	470	320	383	827
%	100	66	34	21	48	31	71	29	26	17	12	14	31

	Bransch											
	Transport	Service	Handel	Industri	Media	IT	Turism	Finans	Hälso	Utbildning	Bygg	Kommun
Antal svaranden	148	491	611	523	154	141	150	27	41	66	231	68
%	6	19	23	20	6	5	6	1	2	2	9	3