

# Rapport Svenskarnas användning av telefoni & internet 2011

INDIVIDUNDERSÖKNING 2011

Projektnummer 1522079

TNS SIFO: Claes Falck



## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. OM UNDERSÖKNINGEN</b>	<b>1</b>
1.1. Bakgrund och syfte	1
1.2. Metod, urval och datainsamling	1
1.3. Osäkerhetsmarginaler	2
1.4. Svarsfrekvensredovisning	2
<b>2. RESULTAT I SAMMANDRAG</b>	<b>3</b>
<b>3. FAST TELEFONI</b>	<b>5</b>
Fler och fler avstår fast telefoni	5
Telia fortsatt ledande	6
Bytet blir oftast rätt	10
Varför har hushållet <u>inte</u> aktivt bytt operatör?	13
Samma operatör för abonnemang och samtal?	15
Användningsområden	17
Utlandssamtal	17
Byte från fast telefoni till IP-telefoni	20
<b>4. MOBILTELEFONI- OCH MOBILA DATATJÄNSTER</b>	<b>21</b>
Mobiltelefonianvändning	21
Nuvarande och tidigare operatör	22
Byte av mobiloperatör	26
Nästan varannan upplever problem i samband med byte	28
Skäl till att <u>inte</u> byta	29
Byte av abonnemangsform	30
Avstå från fast telefoni och enbart använda mobiltelefon	34
Kännedom om avgifter	35
Användning av mobilen utomlands	36
<b>5. INTERNET OCH TILLGÅNG TILL FAST OCH MOBILT BREDBAND</b>	<b>38</b>
Användning av Surfzoner	39
Utvärdering av nuvarande operatör	44
Flera tjänster från nuvarande Internetoperatör	47
Byte av Internetoperatör	48
Möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer	53
Skäl till val av anslutningsform	54
Upplevda problem och viruskydd	58
Utvärdering av mobilt bredband	59
Byte från trådbundet/fast bredband till mobilt bredband	60
Användningsområden – mobiltelefonen vs. datorn	62
Svarsfrekvenser efter ålder, län och bostadsort	64

Bortfallsorsaker	66
<b>6. APPENDIX A. PUBLICERINGSREGLER</b>	<b>67</b>

## 1. OM UNDERSÖKNINGEN

### 1.1. Bakgrund och syfte

Kommunikationsmyndigheten PTS har till uppgift att bland annat bevaka och främja konkurrensen inom marknaden för elektronisk kommunikation i Sverige. Det innebär att PTS arbetar för att skapa goda förutsättningar för en fungerande marknad och ingriper där det finns brister.

Förutsättningar för effektiv konkurrens är bland annat att konsumenterna är välinformerade, att det ska vara lätt att välja bland olika tjänster och leverantörer och att det ska finnas tydlig information om vilka rättigheter och skyldigheter man har som konsument. Dessutom ska tjänsterna som erbjuds på marknaden vara lättanvända, prisvärda och av god kvalitet.

Sedan 2002 har PTS årligen genomfört en individundersökning som syftar till att ge kunskap om marknaden utifrån ett konsumentperspektiv. Undersökningen omfattar elektronisk kommunikation, vilket innebär fast telefoni, mobil telefoni, TV samt Internet och IT-infrastruktur med hög överföringskapacitet.

Undersökningen har genomförts av TNS SIFO.

### 1.2. Metod, urval och datainsamling

#### *Frågeformulär*

Frågeformuläret (se bilaga) har utarbetats i samråd mellan PTS och TNS SIFO.

Frågorna som ställts i 2011 års undersökning är till stor del desamma som ställts i föregående års undersökningar. I de fall där frågor eller svarsalternativ har reviderats finns detta noterat i rapporten. Jämförelser över tid bör i dessa fall tolkas med försiktighet.

#### *Målgrupp och urval*

Målgruppen för undersökningen utgörs av den svenska allmänheten i åldrarna 16-75 år. Urvalet är ett riksrepresentativt slumpmässigt urval som omfattar 4000 individer.

#### *Fältnarbete och svarsfrekvens*

Datainsamlingen genomfördes under augusti och september 2011 (veckorna 34-39) med hjälp av enkäter som kunnat fyllas i såväl postalt som via Internet.

I ett första steg skickades ett postalt informationsbrev ut till samtliga i urvalet utan bilagd enkät. I brevet informerades respondenterna om möjligheten att svara på undersökningen via en postal enkät, alternativt via Internet med hjälp av ett för respondenten unikt ID-nummer och lösenord. Till de respondenter som efter en knapp vecka inte svarat på undersökningen via Internet skickades enkäten ut med posten. Under fältarbetet genomfördes därefter två postala påminnelser samt en avslutande telefonpåminnelse.

#### *Förklaring till diagram i denna rapport*

Förutom årets resultat visar diagrammen även resultaten från de senaste åren i de fall historik finns.

Det frågenummer som använts i frågeformuläret står inom parentes efter diagramrubriken. Det bastal som är angivet längst ner i varje diagram gäller för 2011. För övriga års bastal, se tabellbilagan.

I de fall svarsalternativ är summerade i diagrammen visas tre punkter (t.ex. Ja ...) i direkt anslutning därefter. De svarsalternativ som summeras har tre punkter innan alternativet (t.ex. ... av annan orsak).

### **1.3. Osäkerhetsmarginaler**

I syfte att kompensera för bortfall i vissa målgrupper och för att ge bättre representativitet i undersökningen har resultaten liksom tidigare år populationsvägts efter variablerna kön, ålder och H-region.

Det skall understrykas att undersökningen, precis som tidigare år, baseras på ett individurval. De marknadsandelar som mätts upp är därför inte direkt jämförbara med sådana marknadsandelar som utgår från mätningar av andel hushåll.

### **1.4. Svarsfrekvensredovisning**

Svarsfrekvensen i undersökningen är i år 54 %. Av de som deltagit har en tredjedel valt alternativet att svara via Internet. För en mer detaljerad beskrivning av svarsfrekvens, jämförelse mellan de som svarat via Internet och postalt samt bortfallsorsaker, se sista kapitlet.



## 2. RESULTAT I SAMMANDRAG

### Fast telefoni

- 76% anger att de har fast telefoni i hushållet. 22 % anger att de inte har fast telefoni, vilket är en ökning med 4 procentenheter jämfört med föregående år. Andelen som avstår fast telefoni är betydligt högre bland yngre individer, till exempel är andelen 65 % bland de som bor i hushåll där ingen är över 26 år. 7 av 10 (71 %) uppger att deras hushåll använder traditionell telefoni som lösning för fast telefoni, 22 % använder IP-telefoni.
- Telia är, precis som tidigare år, den största operatören på den fasta telefonimarknaden med en marknadsandel på 53 %. Därefter följer Tele2 med en andel på 14 %. ComHem har en marknadsandel på 9 %, Bredbandsbolaget 8 % och Glocalnet 4 %. Förändringarna jämfört med tidigare år är mycket små.
- Andelen som är sammantaget nöjd med sin fasta telefonioperatör är i stort sett oförändrad från tidigare år (71 %).
- 3 % har gjort ett aktivt byte av operatör för abonnemanget det senaste halvåret. Andelen har minskat jämfört med 2009 och 2010. Majoriteten av de som bytt operatör gjorde det för mer än 12 månader sedan (31 %). Bland de som aktivt bytt operatör uppger 62 % att allt blev rätt och att det gick snabbt att få bytet genomfört.
- Vanligaste skälet till att hushållet har bytt operatör är fortfarande att man vill få lägre kostnader. De som inte bytt operatör uppger oftast att det inte är värt besväret, att de använder fast telefoni så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör eller att det inte finns några särskilda skäl.
- De flesta (57 %) använder den fasta telefonen i hushållet för att ringa både fasta såväl som mobila samtal, det vill säga har ett blandat beteende.
- 59 % av de som har fast telefoni uppger att de inte haft några problem de senaste 6 månaderna när de har använt fast telefoni. Bland de som har haft problem (36 %) anger 66 % att de har upplevt detta mer sällan.
- Även årets undersökning visar att ungefär var tredje person (31 %) kan tänka sig att avstå från den traditionella fasta telefonen till förmån för IP-/bredbandstelefoni, varav 18 procentenheter redan gjort detta.

### Mobil telefoni

- 97 % av befolkningen har mobiltelefon, och nästan alla använder den för privat bruk (96 %). För endast 16 % är det någon utanför hushållet, t.ex arbetsgivare, som betalar räkningen
- Största operatören på den privata mobilmarknaden i Sverige är Telia med en marknadsandel på 41 % följt av Tele2/Comviq (24 %) och Telenor (15 %). Förändringarna jämfört med förra året är små.
- Överlag är andelen som är sammantaget nöjd med sin mobiloperatör 71 %, vilket är på samma nivå som tidigare mätår. Högst andel nöjda kunder bland de större operatörerna har Telia (76 %).
- Andelen som bytt mobiloperatör det senaste halvåret är 4 %, vilket antyder en minskning jämfört med föregående år (5 %).
- Bland de som har bytt abonnemang är det vanligaste skälet numera att kunna surfa mer med mobilen (45%). Bland de som har bytt operatör är det huvudsakliga skälet, precis som på den fasta telefonisidan, att få lägre kostnader (33 %). Det är oftast via vänner och bekanta man blir uppmärksam på den operatör man har bytt till (34 %).
- Andelen som upplevde något problem vid bytet av operatör var väldigt hög 2010 (43 %), men har nu sjunkit ner till 17 %. Variationen kan i mycket förklaras av låga bastal. Bland de som inte har bytt operatör uppger 56 % att de är nöja med den operatör man har, 16 % att man använder mobiltelefonen så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör och 15 % att de föredrar att ha samma operatör till vilka de ofta ringer till har.
- Mer än hälften (56 %) kan tänka sig att avstå den fasta telefonen i hemmet och enbart använda mobiltelefonen. Andelen som redan gjort detta har ökat med 6 procentenheter sedan 2010 och med 10 procentenheter sedan 2009.
- Kännedomen om debiteringsintervallet för mobilsamtal har ökat jämfört med förra året. 42 % uppger i år att de känner till vilket debiteringsintervall de har jämfört med 34 % 2010.
- 12 % av de som rest utomlands de senaste 12 månaderna uppger att de studerat priserna för olika mobiloperatörer innan utlandsvistelsen.
- 17 % har någon gång använt mobiltelefon för att ringa ut via internet (Skype eller Viber). Detta är vanligast i gruppen 21-30år.

### Internet och tillgång till bredband/mobilt bredband

- 9 av 10 av alla i åldern 16-75 år använder Internet. Användandet är mycket högt i alla åldrar upp till 60 år. 91 % har tillgång till Internet i hemmet.
- Även på den privata Internetoperatörsmarknaden är Telia störst med en marknadsandel på 37 %, följt av ComHem (12 %) och Bredbandsbolaget (11 %).
- 65 % är sammantaget nöjda med sin Internetoperatör. Bland Telias kunder är 68 % sammantaget nöjda med sin operatör. Bredbandsbolagets andel i detta avseende har gått från 62 % 2010 till 68 % i årets undersökning. Glocalnet ligger nu på 56 % jämfört med 63 % 2009. Nöjdheten med ComHem har ökat mycket kraftigt, från 49 % 2010 till 63 % i år.
- 4 % anger att de har bytt Internetoperatör det senaste halvåret, vilket är samma nivå som förra året. Liksom för fast telefoni och mobiltelefoni är det största skälet till att byta Internetoperatör att få ett lägre pris på abonnemanget. I årets undersökning uppger var tredje (33 %) detta som skäl. Det skälet som har ökat kraftigt är 'För att få mobilt bredband', som har gått från 10 % till 25 %.
- Bredband är fortsatt det vanligaste sättet att vara ansluten till Internet (81 %). ADSL/VDSL (eller annan DSL-form) är den vanligaste bredbandsanslutningen (36 %), en andel som är något lägre jämfört med förra året.
- Även i år (2011: 24 %) är det en stor andel av respondenterna som inte vet om de kan välja mellan olika operatörer. 2010 låg denna andel på 31 %.
- 17 % uppger att de använder mobilt bredband som huvudsaklig anslutningsform, vilket är en ökning med 2 procentenheter jämfört med 2010. 33 % använder mobilt bredband, antingen som huvudsaklig anslutningsform eller som komplement (förra året var andelen 29 %).
- 7 av 10 respondenter uppger att de oftast eller alltid känner sig säkra när de surfar med hjälp av fast anslutning hemma. 14 % känner sig inte säkra när de surfar med hjälp av Surfzoner.
- Utvärderingen av mobilt bredband bland användarna visar på liknande resultat som förra året. Drygt hälften instämmer i att det mobila bredbandet fungerar bra hemifrån (54 %). 23 % kan inte svara på om de får den uppkopplingshastighet de betalar för och 22 % kan inte svara på om det fungerar bra utanför hemmet. Drygt var tredje upplever begränsningar i överföringshastigheten (34 %).
- 29 % av hushållen som har Internetabonnemang som hushållet betalar skulle kunna tänka sig att byta från trådbundet/fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet och 13 % har redan gjort det bytet. Vanligaste skälet till att inte byta är att hushållet vill ha kvar det fasta bredbandet.
- Användningen av tjänster i dator och mobiltelefon ökar jämfört med tidigare års undersökningar.

### 3. FAST TELEFONI

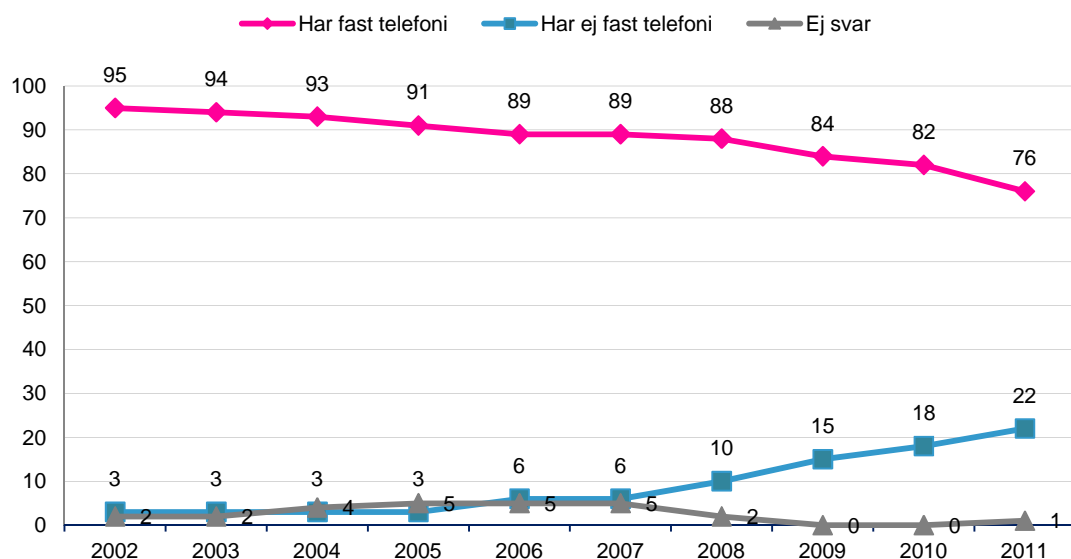
Fast telefoni definieras som antingen ett traditionellt fast telefonabonnemang eller ett abonnemang för IP-telefoni.

Frågorna i detta kapitel avser huvudsakligen själva abonnemanget för fast telefoni då det är en liten och krympande andel som har olika operatörer för abonnemanget och för samtalen.

#### Fler och fler avstår fast telefoni

I årets mätning är det 76 % av de svarande som anger att det i hushållet finns abonnemang för fast telefoni. Detta är en bekräftelse på att tendensen hos hushållen att lämna den fasta telefonin blir allt mer uttalad. Nästan var fjärde svensk lever idag i hushåll där enbart mobiltelefoni används. Särskilt tydligt är detta bland de yngre vuxna. Bland 21-30-åringarna i mätningen är det idag 2001 bara knappt fyra av tio (39%) som har ett abonnemang för fast telefoni.

Fast telefoni användning 2002-2011 (%)



Bas: Samtliga (2175)

Bland de äldre håller man dock i allmänhet fortsatt kvar vid den fasta telefonin, till exempel är det bland de som bor i hushåll där alla medlemmar är 60+ endast 8 % som avstår fast telefoni. Parenteserna nedan visar 2011 år siffror jämfört med 2010.

Fast telefoni användning efter hushållssammansättning (%)

	Alla i hushållet under 26 år (n=152)	Hushåll med barn 6-25 år (n=984)	Alla i hushållet mellan 26 och 60 år (n=504)	Alla i hushållet över 60 år (n=386)
Har fast telefoni	33 (35)	77 (88)	65 (72)	90 (92)

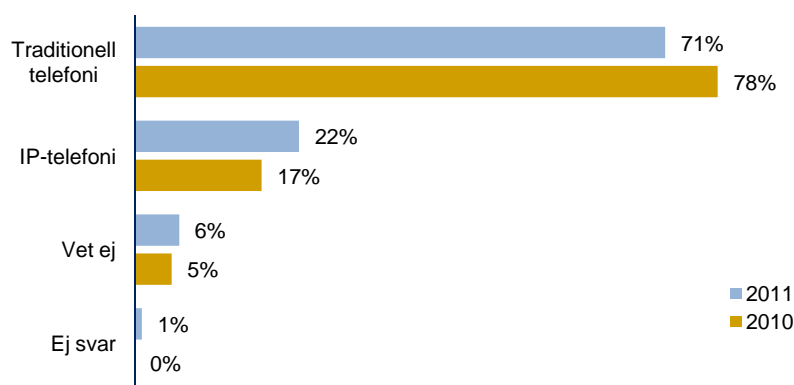


<b>Har ej fasttelefoni</b>	66 (65)	22 (12)	33 (28)	8 (8)
----------------------------	---------	---------	---------	-------

**Bas: Samtliga (2175)**

Bland dem som använder fast telefoni är det den traditionella telefonin som är klart vanligast (71 %). IP-telefoni finns hos drygt 20 % av de som har fast telefoni. Vanligast är detta bland 31–40-åringar och i storstadsområdena.

**Vilken lösning för fast telefoni använder ditt hushåll? (2)**

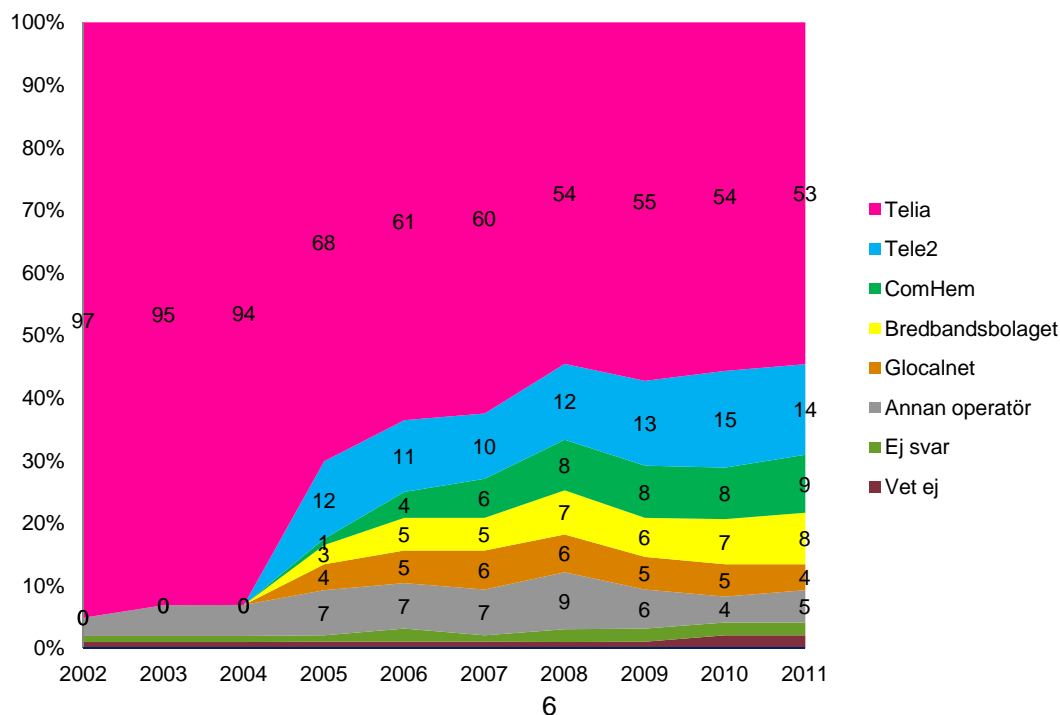


**Bas: Har fast telefoni (1663)**

**Telia fortsatt ledande**

Marknadsandelarna för fast telefoni har varit ganska stabila under de senaste 3-4 åren. Telia är fortsatt den klart största operatören med över hälften av marknaden (53 %). Därefter följer i turordning Tele2 (14 %), ComHem (9 %) och Bredbandsbolaget (8 %).

**Till vilken operatör betalar ditt hushåll abonnemangsvavgiften för fast telefoni? (3)**



---

**Bas: Har fast telefoni (1663)**


---

**Byte av operatör**

2005 blev det för första gången möjligt att byta operatör för abonnemanget för fast telefoni, det vill säga att välja någon annan operatör än Telia. De som har utnyttjat den möjligheten förefaller kunna ha bytt operatör flera gånger om, och ofta även bytt tillbaka till Telia.

Man ska dock hålla i minnet att ungefär varannan fasttelefon-innehavare aldrig har gjort något byte.

---

**Nuvarande abonnemangsoperatör uppdelat efter tidigare abonnemangsoperatör (3)**


---

Nuvarande operatör	Tidigare operatör		
	Telia	Tele2	Glocalnet
Telia	-	54	39
Tele2	32	-	20
Glocalnet	10	2	-
Bredbandsbolaget	16	8	11
ComHem	19	13	11

---

**Bas: Har fast telefoni (1663)**


---

**Utvärdering av operatör**

Bland de frågor som ställs i undersökningen finns flera sådana där man som kund ombeds utvärdera sina operatörer utifrån ett antal påståenden. Resultaten när det gäller operatörerna inom fast telefoni beskriver en ställning för de olika aktörerna som varierar föga mellan mätåren. Sju av tio av alla tillfrågade är *sammantaget nöjda* med sin operatör för fast telefoni medan bara drygt en av tjugo anger att de är uttalat missnöjda.

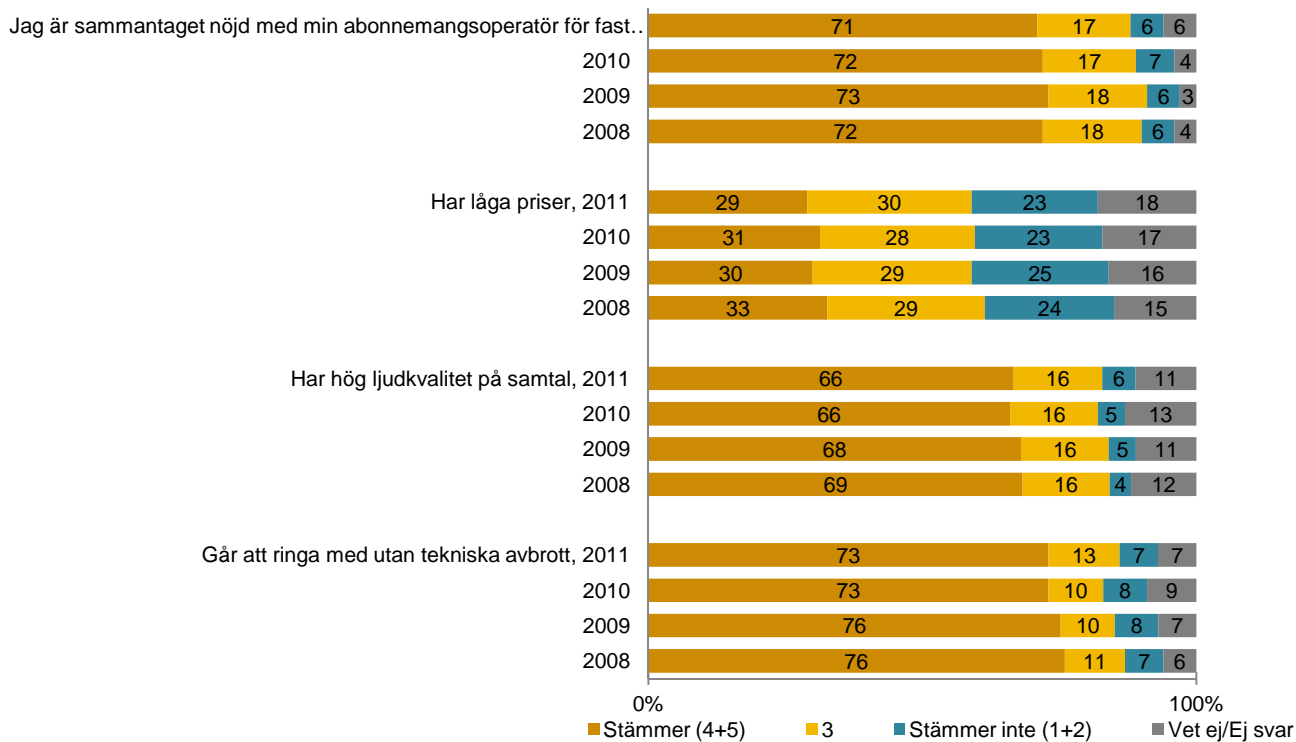
Nära tre av fyra instämmer i att de *kan ringa med sin fasta telefoni utan tekniska avbrott* (73 %), medan 7 % inte instämmer, och alltså har upplevt någon form av tekniska problem. 6 % har problem med ljudkvaliteten, och 23 % förmedlar missnöje med priserna (*de avvisar påståendet att priserna är låga.*)

ComHem har fortfarande något färre kunder som är helt nöjda än vad konkurrenterna har, även om läget verkar ha förbättrats för Com Hem sedan tidigare års mätningar.

Endast 17 % av Telias fasttelefoni-kunder instämmer i påståendet att de *har låga priser*. Det är klart färre än vad konkurrenternas kunder säger om sina operatörer. Telia utmärker sig dock något genom att ha i högre grad anses *ha en hög ljudkvalitet* på samtalen (71 %) och att det går *att ringa med dem utan tekniska avbrott* (80 %). Glocalnet upplevs ha låga priser, hög ljudkvalitet och bra stabilitet. Det faktum att bastalet är lågt gör dock denna skillnad till de övriga osäker.

Ljudkvaliteten är ett problem framförallt för Bredbandsbolagets kunder, där bara 52 % ger högt betyg på den aspekten. Bolaget tycks även ha relativt stora problem med tekniska avbrott.

Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om din nuvarande operatör för fast telefoni? (4)



Bas: Har fast telefoni (1663)

Andelen (%) som svarat 4 eller 5 på en skala från 1-5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 står för instämmer helt, per nuvarande abonnemangsoperatör (3)

	Telia (n=883)	Tele2 (n=229)	ComHem (n=144)	Bredbandsbolaget (n=127)	Glocalnet (n=61)
Har låga priser	17 (19)	39 (43)	44 (47)	43 (46)	51 (48)
Har hög ljudkvalitet på samtal	71 (72)	64 (65)	60 (54)	52 (60)	68 (66)
Går att ringa med utan tekniska avbrott	80 (81)	77 (76)	54(45)	54 (61)	78(79)
Samtantaget nöjd	74(75)	74 (72)	64 (57)	69 (70)	72 (80)

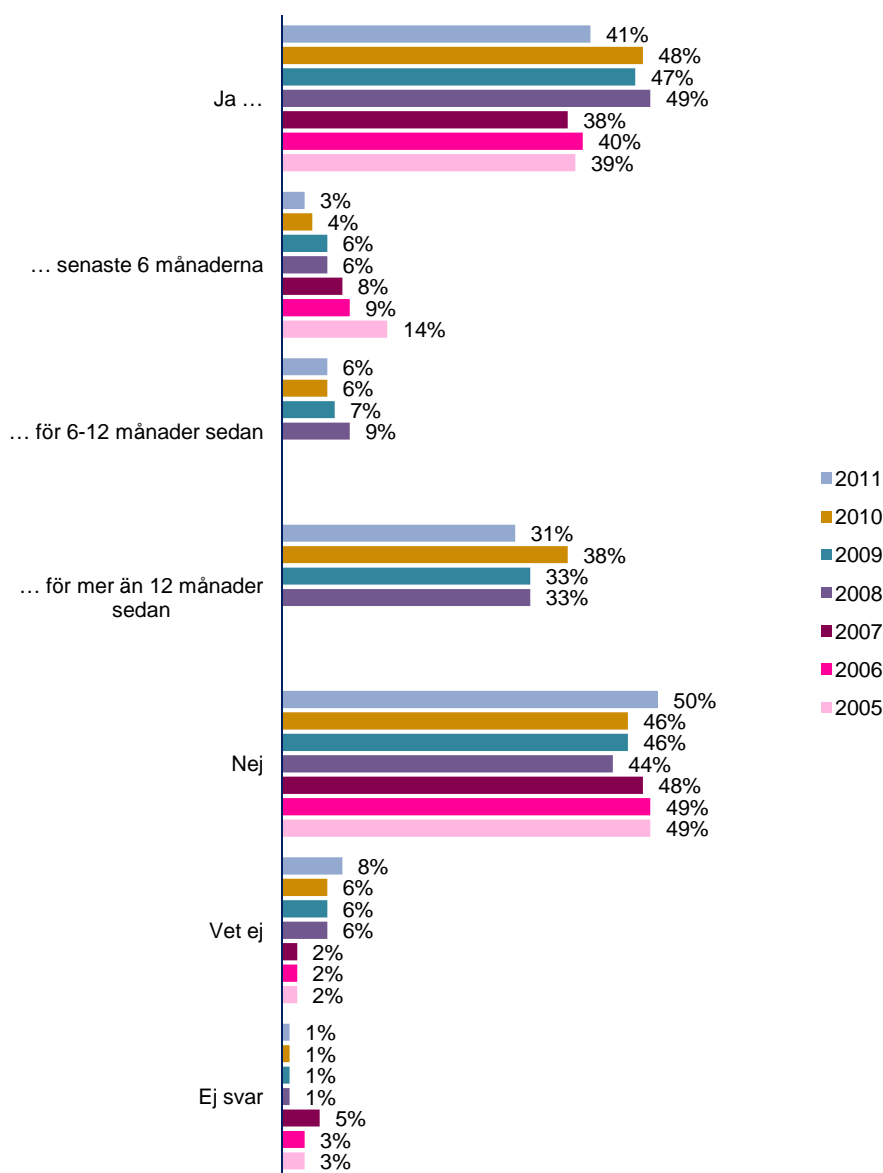
Bas: Har fast telefoni (1663)

### Flertalet av de som bytt operatör har gjort det för mer än ett år sedan

Fyra av tio i mätningen (41 %) uppger att deras hushåll någon gång gjort ett byte av operatör för det fasta abonnemanget, det vill säga ett byte som de själva bett om eller medvetet sagt ja till. Det är en lägre siffra än vad som uppmätts 2008-2010 (47-49 %). Hur en sådan siffra kan sjunka är svår att se, men man kan konstatera att av de som svarat Vet ej på denna fråga är flertalet ungdomar, vilka fortfarande troligen bor kvar hemma, kanske inte utnyttjar den fasta telefonen i hemmet och inte vet något om operatören.

Andelen som har gjort ett eget aktivt byte av operatör är störst bland de som idag är kunder hos Glocalnet (73 %) och lägst bland de som idag är kunder hos Telia (23 %).

**Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget (alltså ett byte som hushållet själv bett om eller där hushållet medvetet sagt ja till ett erbjudande?) (5)**



Bas: Har fast telefoni (1663)

Andelen (%) som gjort ett aktivt byte av operatör för abonnemanget uppdelad efter nuvarande operatör (5)

	Telia (n=883)	Tele2 (n=229)	ComHem (n=144)	Bredbandsbolaget (n=127)	Glocalnet (n=61)
Ja...	23	63	59	58	73
... senaste 6 månaderna	2	5	5	7	0
... för 6-12 månader sedan	4	12	4	10	2
... för mer än 12 månader sedan	18	46	49	42	71
Nej	69	27	32	35	18
Vet ej	6	8	8	6	9

**Bas: Har fast telefoni (1663)**

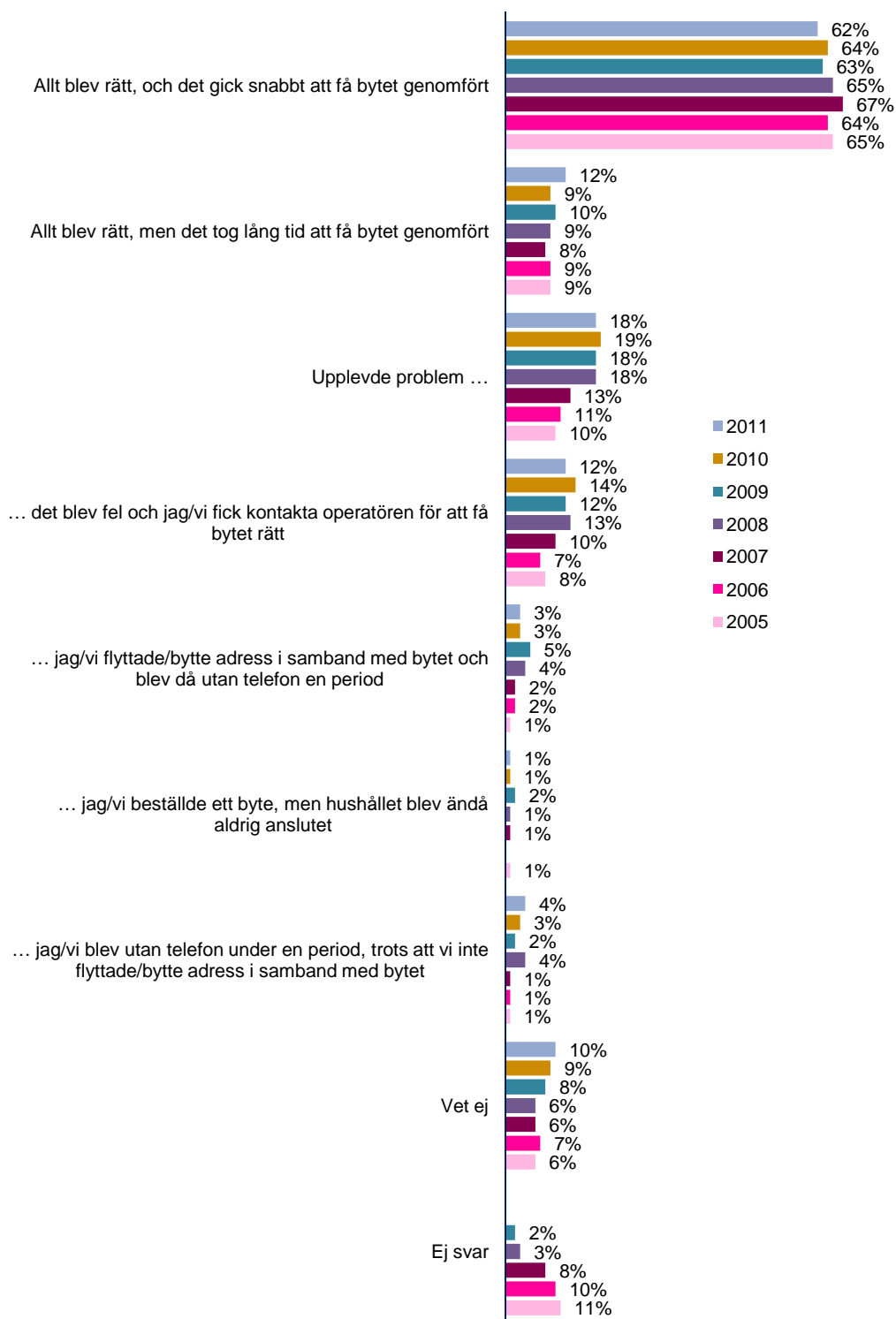
### Bytet blir oftast rätt

Av de som vet med sig att de gjort ett aktivt byte av operatör för sitt fasta abonnemang upplever en majoritet (62 %) att allt då blev rätt och att det gick snabbt att få bytet genomfört. Den andelen är relativt stabil år från år, även om en viss minskning kan skönjas

Ytterligare 12 % uppger att det visst blev rätt, men tycker att det tog lång tid att få bytet genomfört. Detta är något fler än tidigare.

Totalt är det knappt en av fem (18 %) som menar att de har upplevt någon typ av problem vid senaste aktiva bytet av operatör. Bastalen är dock för låga för att kunna uttala sig om hur de olika operatörerna skiljer sig åt i detta avseende.

Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva byte av operatör? (6) Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Har aktivt bytt operatör (677)



### Varför har hushållet bytt operatör?

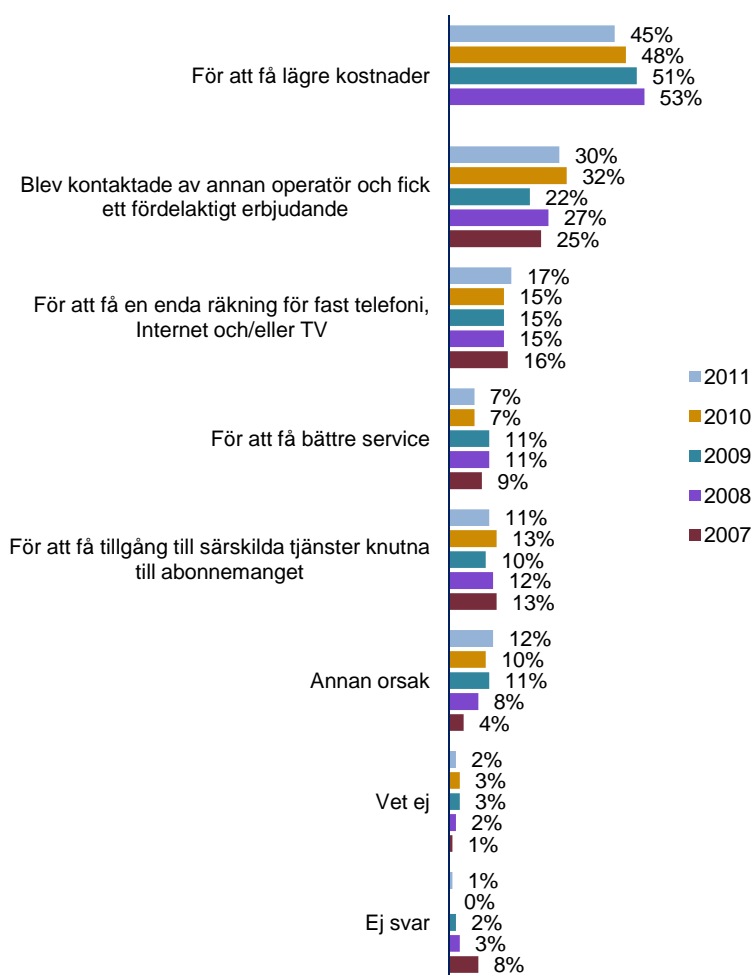
Nära hälften (45 %) uppger att möjligheten till lägre kostnader har varit ett skäl för byte av fast telefoni-operatör. Detta är även sedan tidigare det vanligaste skälet som uppges, även om man kan notera en minskad andel de senaste åren.

Den näst vanligaste orsaken till ett byte av operatör är att man har blivit kontaktad av en annan operatör och fått ett fördelaktigt erbjudande (30 %).

De låga bastalen gör det även här svårt att jämföra olika operatörer.

---

#### Varför har ditt hushåll bytt operatör? (7) Flera svarsalternativ möjliga.




---

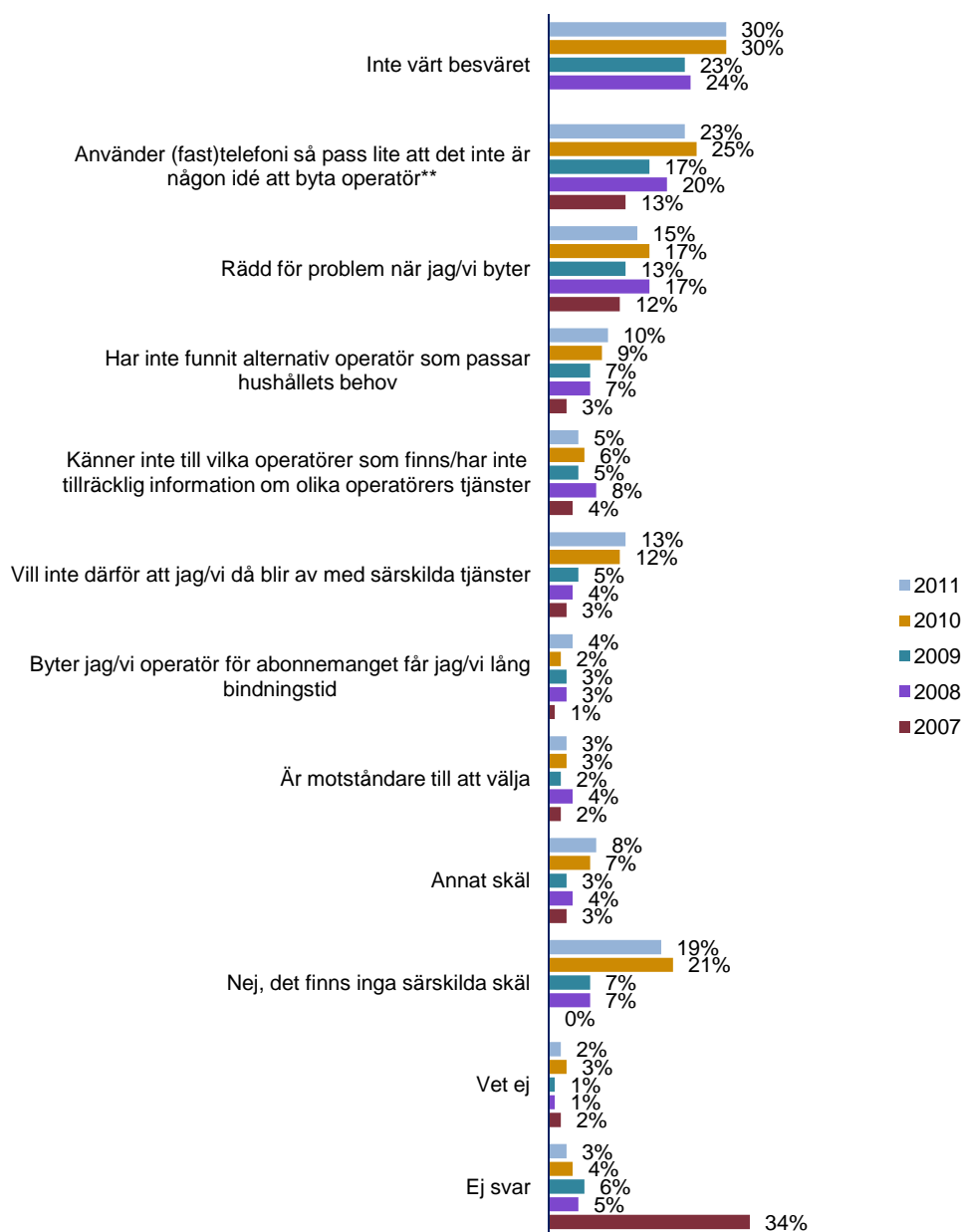
Bas: Har aktivt bytt operatör (677)

## Varför har hushållet inte aktivt bytt operatör?

För de allra flesta som anger att de inte har bytt fasttelefoni-operatör gäller att det inte finns några särskilda skäl till det, att det inte är värt besväret, att de är nöjda med nuvarande leverantör eller att de ändå utnyttjar den fasta telefonin så lite att det inte är någon idé.

Bland de som angivit specifika skäl till att de inte har bytt är det vanligaste svaret att de är rädda för att problem skulle uppstå vid ett byte. Vissa (13 %) har särskilda tjänster från sin nuvarande leverantör som de inte vill mista. En av tio uppger att de inte funnit någon annan operatör som passar de behov de har.

**Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte bytt operatör? (8) Flera svarsalternativ möjliga.**

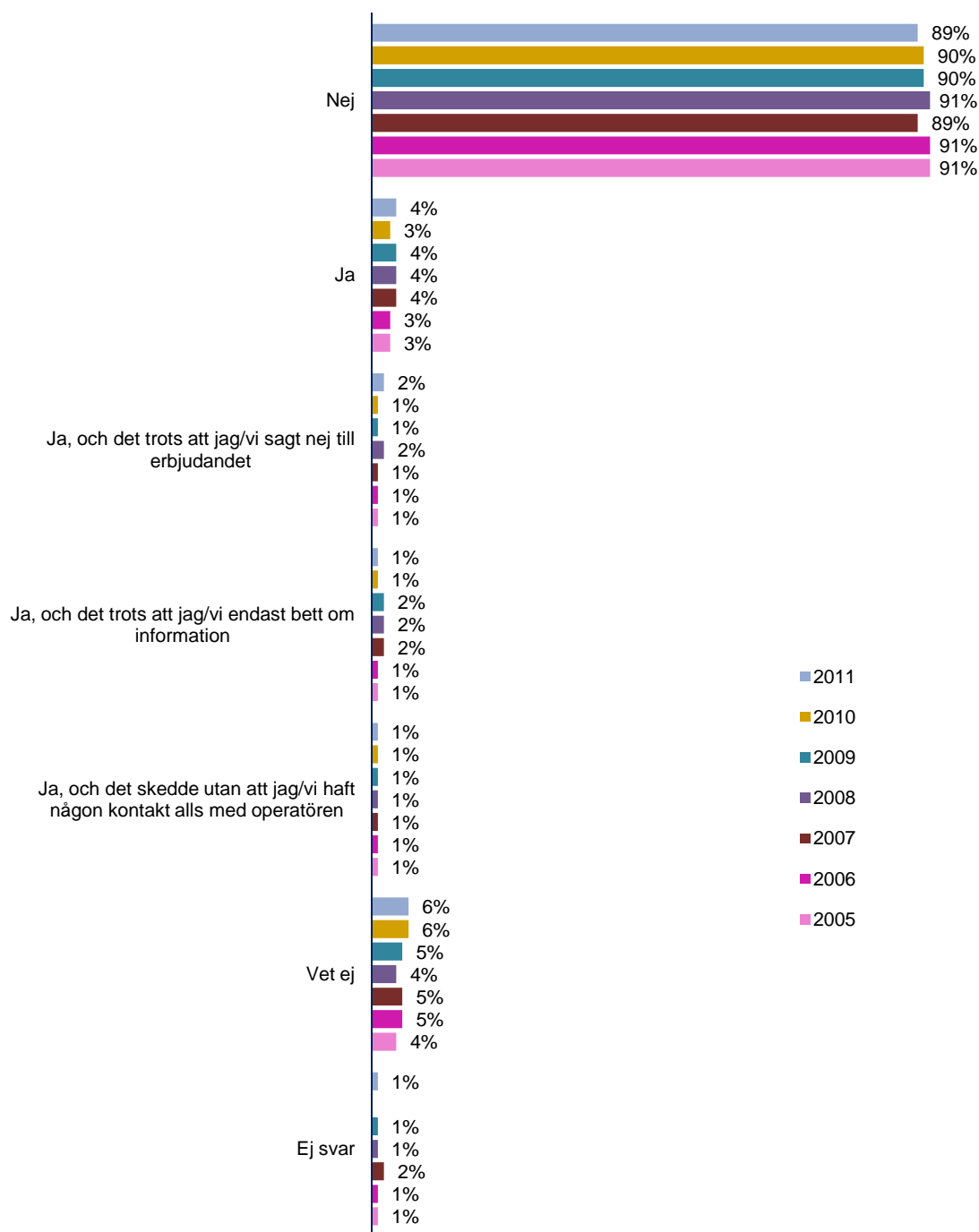


**Bas: Har ej aktivt bytt operatör (826) \*\*2011: I svarsalternativet "Använder fasttelefoni" har prefixet fast lagts till**

### Ofrivilliga byten sker fortfarande

Andelen ofrivilliga byten ligger oförändrat på en låg nivå (4 %). Sådana ofrivilliga byten kan ibland ske trots att kunderna egentligen sagt nej till ett erbjudande de fått, endast bett om information och/eller att de överhuvudtaget inte haft någon kontakt med operatören.

Har ditt hushåll någon gång ofrivilligt bytt operatör för fast telefoni, d.v.s. utan att du/ni bitt om det? (9)



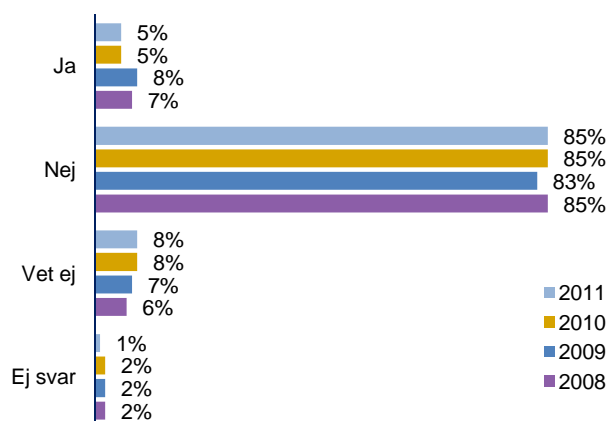
Bas: Har fast telefoni (1663)

### Samma operatör för abonnemang och samtal?

Det finns en grupp s.k. förvalskunder, d.v.s. de har som har olika operatörer för abonnemanget och för samtalen. I mätningen utgör dessa endast 4 % av befolkningen. I verkligheten är de troligen ännu färre. Eftersom flertalet (76 %) av de som har olika operatörer kan tänka sig att ha det så även i fortsättningen får man dra slutsatsen att det fungerar väl för dem.

---

#### Har du olika operatörer för ditt abonnemang och för dina samtal? (10)



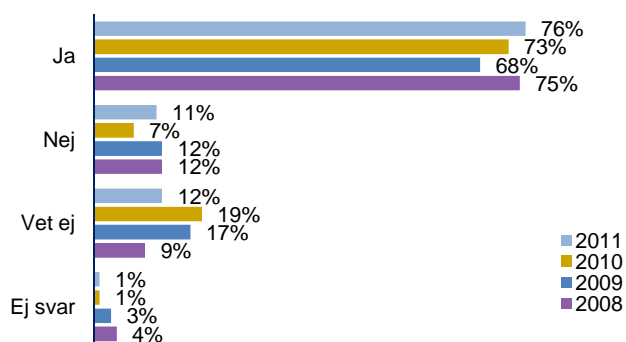
Bas: Har fast telefoni (1663)

---



---

#### Kan du tänka dig att även i fortsättningen ha olika operatörer för ditt abonnemang och för dina samtal? (11)



Bas: Har olika operatörer (87)

---

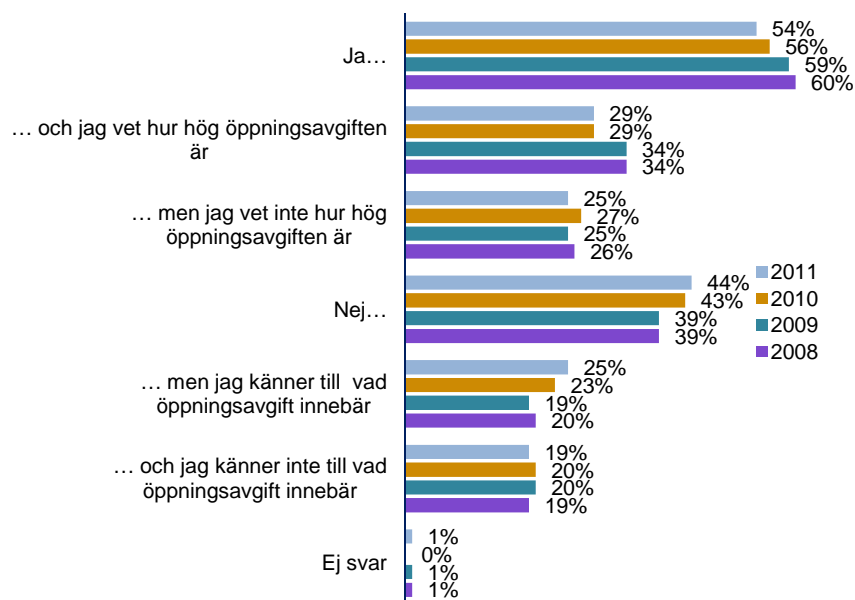
### Låg kännedom om avgifterna

Färre än tre av tio (29 %) känner till att hushållet har en öppningsavgift för fast telefon-samtalen och vet också hur hög den är. 25 % känner visserligen till att hushållet har en öppningsavgift, men man vet inte hur hög denna avgift är. Om en fråga hade ställts i mätningen om hur stor denna öppningsavgift de facto är kan det väl hända att än fler hade kunnat klassificeras som 'utan kunskap'.

En av fem (19 %) känner inte alls till om hushållet har en öppningsavgift för fast telefoni och vet inte heller vad en sådan innebär.

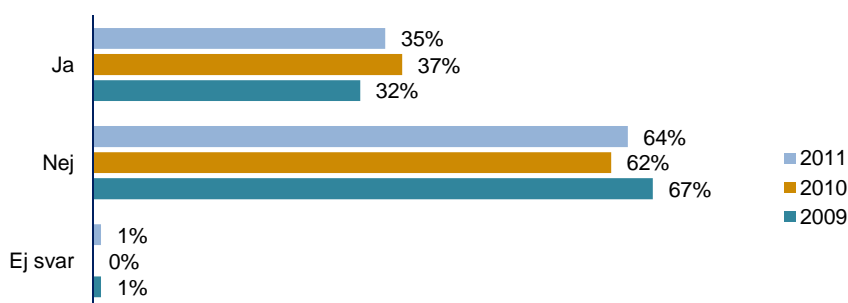
Två av tre (64 %) av de som har fast telefon känner inte till vilket debiteringsintervall de har för sina samtal. Mätresultaten visar att kännedomen om öppningsavgift och debiteringsintervall tenderar att öka med stigande ålder.

#### Känner du till om ditt hushåll har en öppningsavgift för samtal inom fast telefoni? (12)



Bas: Har fast telefoni (1663)

#### Känner du till vilket debiteringsintervall du har för samtal med din fasta telefon? (13)



Bas: Har fast telefoni (1663)

## Användningsområden

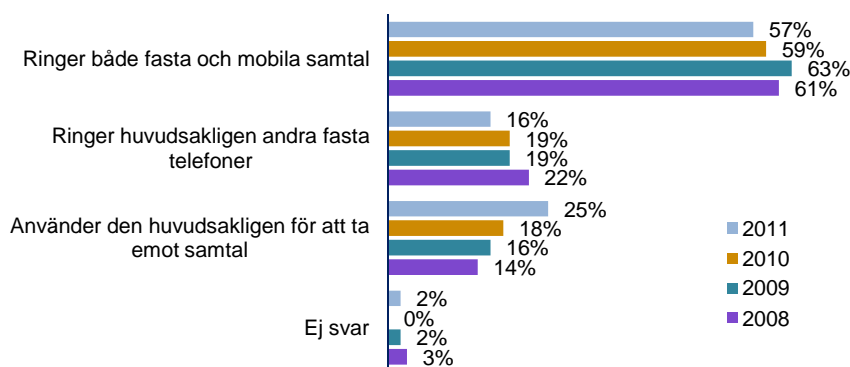
En majoritet (57 %) använder fortfarande den fasta telefonen i hushållet för att ringa såväl fasta som mobila samtal, det vill säga de har ett blandat användarbeteende. 16 % använder telefon till att ringa med, men då bara till andra fasta nummer. Var fjärde abonnent (25 %) slutligen använder telefonen huvudsakligen bara för inkommande samtal. Denna andel har ökat snabbt (från 18 % i fjol).

Här finns en tydlig åldersaspekt. Det är de unga vuxna som i den mån de har kvar fast telefon (gäller endast 40 % i gruppen) oftare än andra enbart har den för att ta emot samtal. Det gäller cirka varannan tillfrågad i den gruppen.

Användningen skiljer sig även beroende på vilken operatör man har. Kunder hos Telia och Glocalnet använder i större utsträckning än t.ex Bredbandsbolaget den fasta telefonen för att ringa alla typer av nummer. Bredbandsbolagets kunder uppger i högre utsträckning än övriga operatörers kunder att de i huvudsak använder telefonen för inkommande samtal (40 %).

---

### Hur använder du den fasta telefonen i ditt hushåll? (14)




---

### Bas: Har fast telefoni (1663)

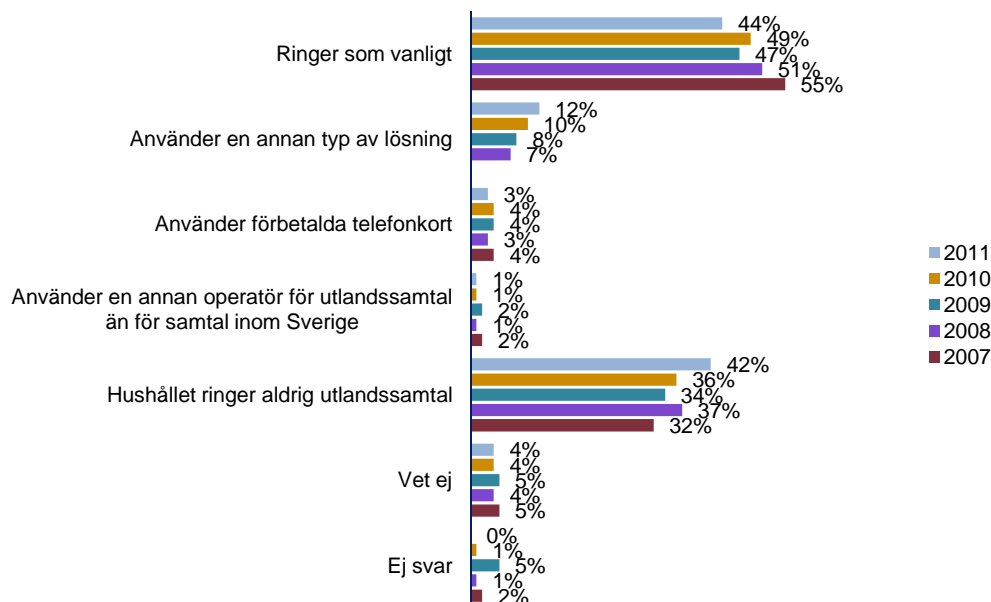
## Utlandssamtal

44 % av de hushåll som har fast telefoni i hushållet ringer som vanligt vid utlandssamtal. Det är en minskning från i fjol med 5 procentenheter. 12 % anger att de använder sig av en annan typ av lösning och ringer från dator till dator (till exempel med Skype).

42 % av de svarande anger att hushållet aldrig ringer utlandssamtal. Att denna andel är relativt hög kan bero på att det idag finns många andra sätt att kommunicera med personer som finns utanför Sveriges gräns, till exempel Facebook, MSN, etc.



**Hur gör ditt hushåll för att ringa utlandssamtal från den fasta telefonen? (15) Flera svarsalternativ möjliga.**



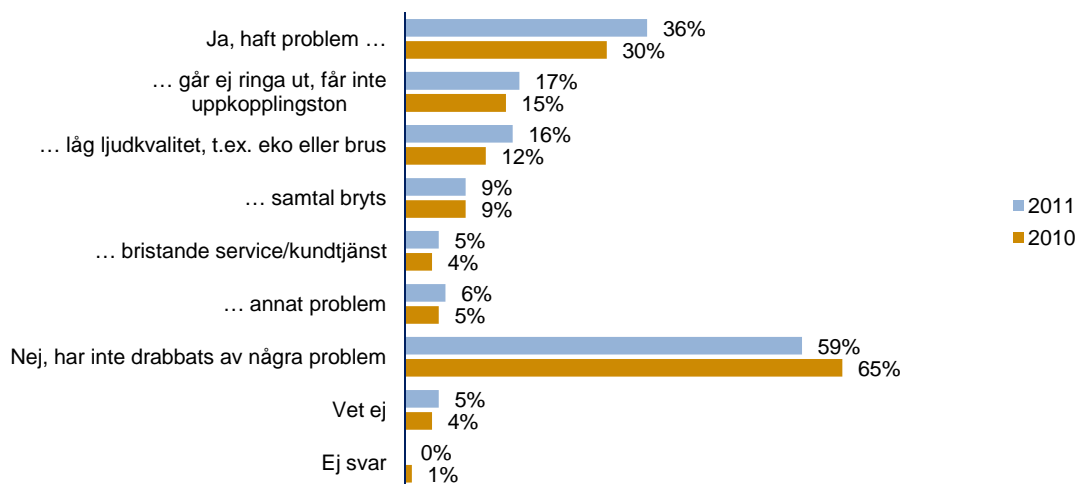
**Bas: Har fast telefoni (1663)**

**Problem vid användning av fast telefoni**

I årets mätning är det 36 % som uppger att de har drabbats av problem när de har använt fast telefoni de senaste 6 månaderna. Detta är 6 procentenheter fler än i fjol. De vanligaste problemen man uppger är att det ej går att ringa ut, att det är låg ljudkvalitet och att samtal bryts. Jämför man de olika operatörerna sinsemellan ser man att problemen verkar vara störst för Bredbandsbolaget och Com Hem.

För knappt sju av tio återkommer problemen sällan, men för tre av tio är det minst någon gång i månaden. 13 % av de som har haft problem uppger att dessa återkommit varje vecka eller oftare.

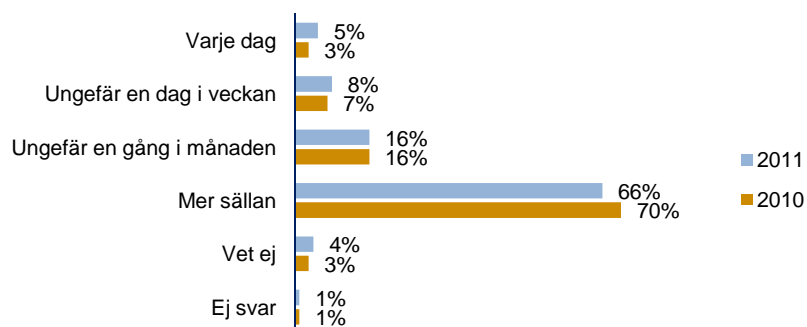
**Har ditt hushåll någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni använt fast telefoni?\* (16) Flera svarsalternativ möjliga**



**Bas: Har fast telefoni (1663)**

---

**Hushåll som drabbats av problem, hur ofta har du/ni haft problem när du/ni använt fast telefoni?\* (17)**



**Bas: Har drabbats av problem (595)** Ändring i frågetexten 2011: 2010 löd frågan: Hur ofta har ditt hushåll haft problem när du/ni använt fast telefoni?

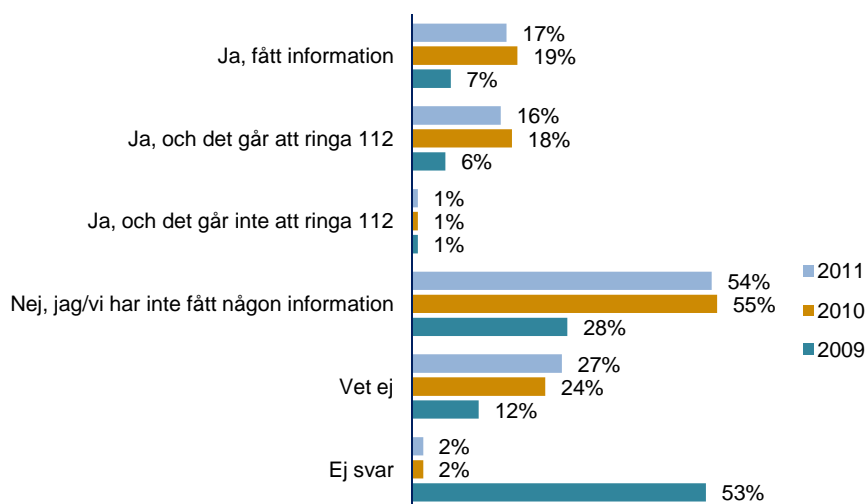
---

**Information om nödnumret 112**

Av de som använder IP-telefoni uppger endast 17 % att hushållet har fått information från fast telefonioperatören om hur nödnumret 112 fungerar. Över hälften (54 %) uppger att de inte har fått någon sådan information. En relativt hög andel har svarat Vet ej på denna fråga. Dessa har uppenbarligen åtminstone inte uppfattat någon information.

---

**Har ditt hushåll fått någon information från er operatör om hur nödnumret 112 fungerar när du/ni ringer via IP-telefoni? (18)**



**Bas: Använder IP-telefoni (369)**

---

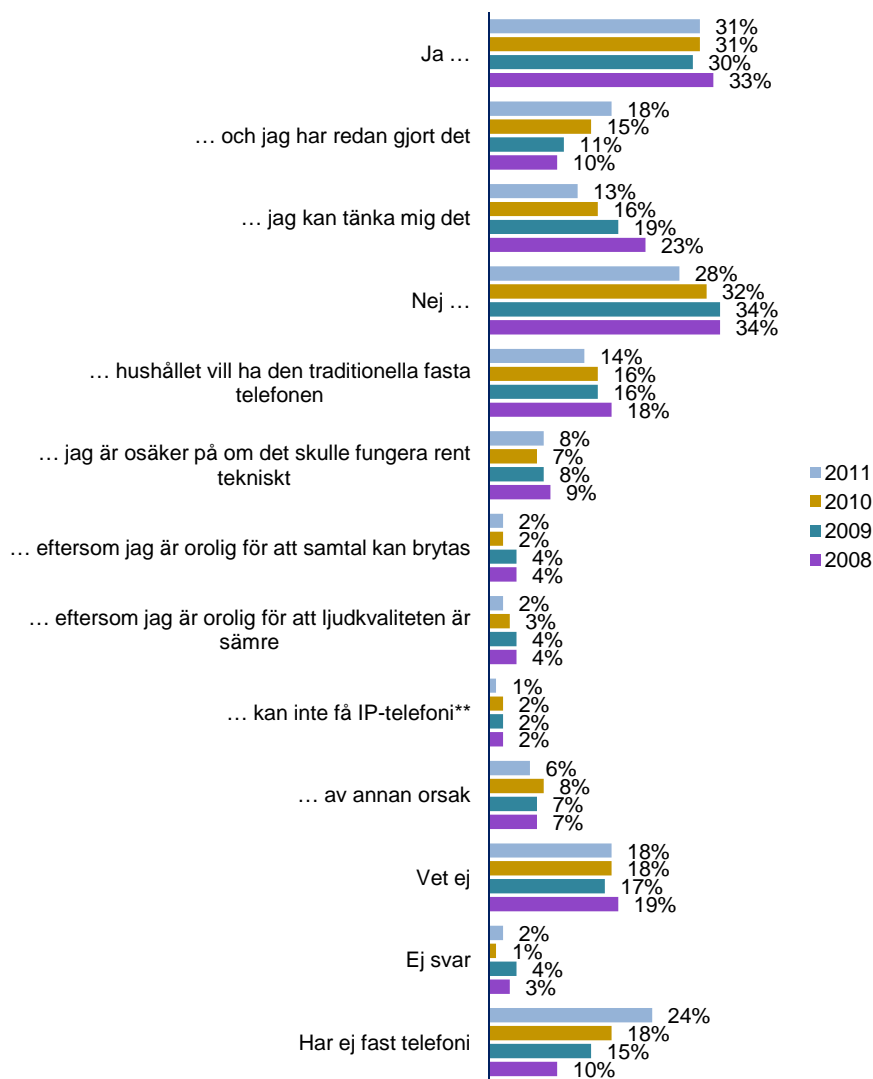
## Byte från fast telefoni till IP-telefoni

Räknat i procent av hela befolkningen så är det ungefär tre av tio (31 %) som har bytt eller kan tänka sig att byta sin traditionella fasta telefon till ip-telefoni. Det motsvarar 41 % av de som har fast telefoni i hushållet.

Eftersom många av de som kan tänka sig att byta sitt fasta traditionella abonnemang till ip-telefoni redan har gjort det, så minskar som en konsekvens andelen som ännu inte har gjort det. Idag ligger det antagligen närmare till hands att övergå till att överge fast telefoni helt och enbart använda mobiltelefon. Att ange att man eventuellt vill byta fast abonnemangsform till IP-telefoni är vanligast i åldersgruppen 31-40 år.

Det är framförallt i de äldre åldrarna som man avvisar tanken på att byta telefoni.

### Kan du tänka dig att byta från traditionell fast telefoni i hemmet till IP-telefoni? \* (19) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Samtliga (2175) \* 2010 löd frågan: Kan du tänka dig att byta från traditionell fast telefoni i hemmet till IP-/bredbandstelefoni? \*\*2010 löd svarsalternativet: Nej, kan inte få IP-/bredbandstelefoni

## 4. MOBILTELEFONI- OCH MOBILA DATATJÄNSTER

Detta kapitel omfattar mobiltelefoni och behandlar områden som användning, betalningsform, val och utvärdering av operatör, byte av operatör, avgifter samt användningsområden.

### Mobiltelefonianvändning

Totalt sett är det idag 2011 en mobiltelefonpenetration på 97 %.

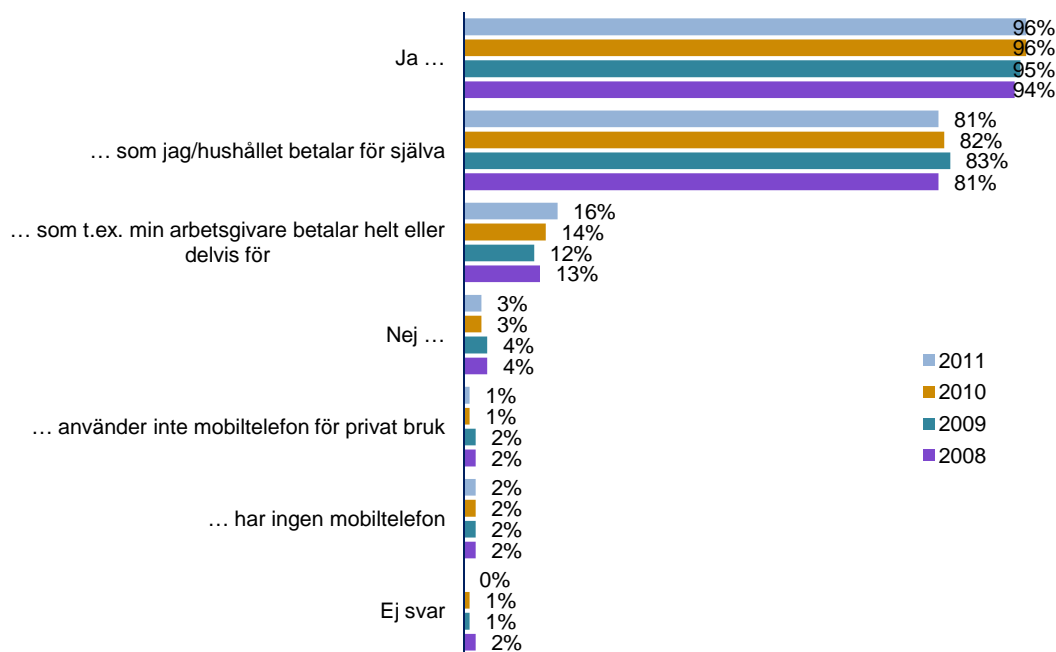
### Användning av mobiltelefon för privat bruk

96 % av svenskarna använder mobiltelefon för privata samtal. En klar majoritet (81 %) betalar för mobiltelefonsamtalen själva. 16 % får dock mobiltelefonin betalad, helt eller delvis, till exempel av arbetsgivaren.

Det är vanligare att män (23 %) till skillnad från kvinnor (8 %) får mobiltelefonin betalad, och det är vanligare i storstäder (23 %) än i glesbygden (7 %).

Att inte alls använda mobiltelefon är naturligtvis mycket ovanligt, men i åldersgruppen 61-75 år är det ändå 6 % som uppger att de inte har någon mobiltelefon.

#### Använder du mobiltelefon för privata samtal? (21)

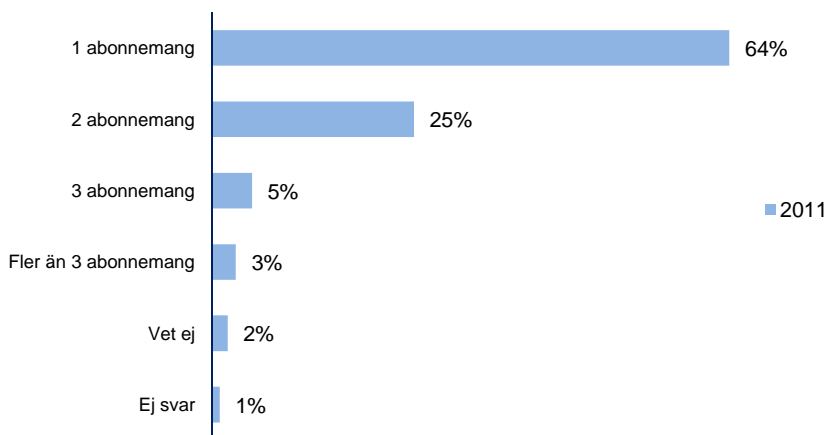


Bas: Samtliga (2175)

### Antal mobilabonnemang

Två av tre mobiltelefonanvändare har ett (1) mobilabonnemang och inte fler. Att ha fler än ett abonnemang är något vanligare bland män än bland kvinnor och det är vanligast i åldersgrupperna 41-60 år.

**Hur många mobilabonnemang använder du sammantaget för närvarande (räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)? (22)**



**Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2096)**

### Nuvarande och tidigare operatör

Den största operatören på den privata mobiltelefonimarknaden är fortfarande Telia (41 %), följt av Tele2/Comviq (24 %) och Telenor (15 %). Förändringarna i marknadsandelar jämfört med förra året är små.

Studerar man tabellverket kan man se att Telia är betydligt vanligare i glesbygden (69 %) jämfört med i storstäder (27 %). I storstäderna är Tele2/Comviq den största aktören. Vidare är Telia mer vanligt förekommande som operatör bland äldre (till exempel 53 % i åldersgruppen 61-75 år), medan Tele2/Comviq är frekventare bland de yngre.

Bland de andra operatörerna så finns det en tydlig variation vad gäller den geografiska täckningen. Telenor och 3 förekommer knappt alls i glesbygden, medan Halebop (ingår i Telia-koncernen) har etablerat sig allra starkast just där.

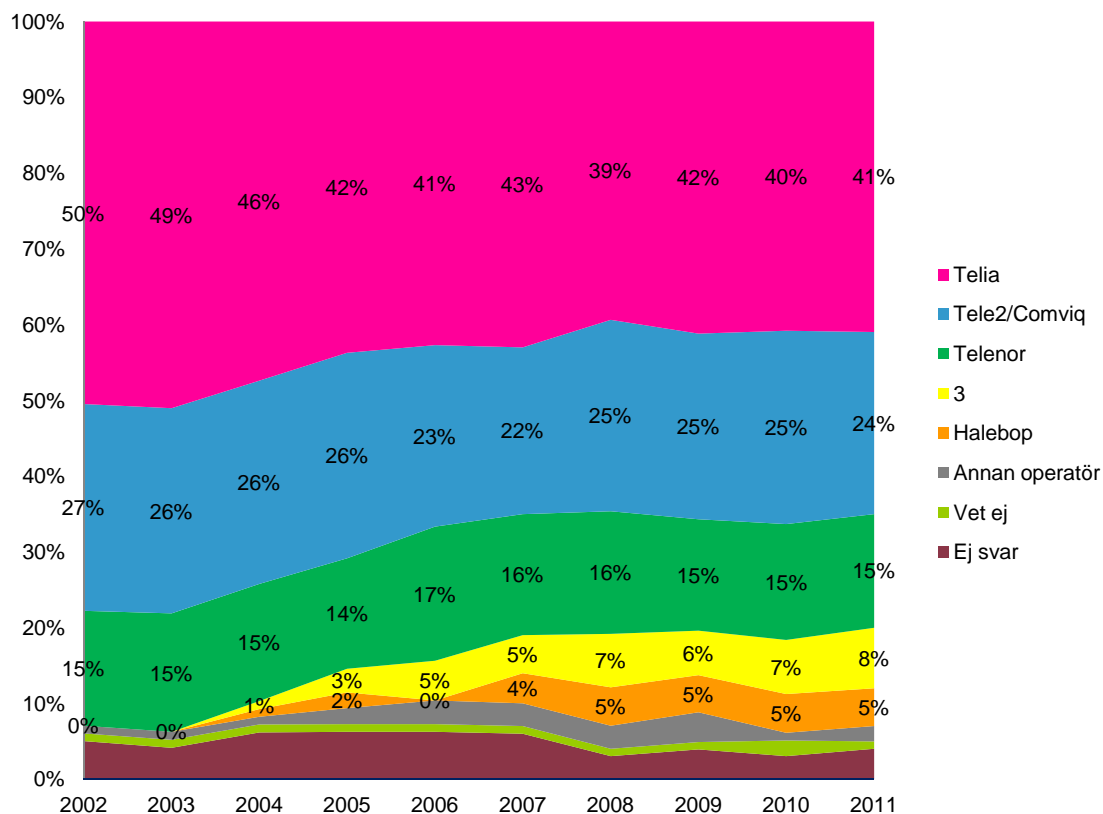
Enligt resultaten i tabellen ser vi att de tre största operatörerna i hög utsträckning byter mobilkunder med varandra. Resultaten tidigare år har överlag visat på liknande mönster.

Tele2 och Comviq finns i mätningen med som två olika alternativ, men har för jämförbarhetens skull slagits ihop.

Operatören 3 ökar långsamt sin penetration.

Det är viktigt att påminna om att det gäller det abonnemang man använder privat, och om man har fler, det man använder oftast.

Vilken av följande mobiloperatörer använder du när du ringer privata mobilsamtal? (23).



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2006)

Nuvarande mobiloperatör (%) uppdelat efter tidigare mobiloperatör (24)

Nuvarande operatör	Tidigare operatör			
	Telia (n=231)	Tele2/Comviq (n=269)	Telenor (n=115)	3 (n=62)
Telia	-	31	40	30
Tele2/Comviq	32	-	30	44
Telenor	27	21	-	15
3	16	14	19	-
Halebop	18	6	7	6

Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2006)



## Utvärdering av operatör

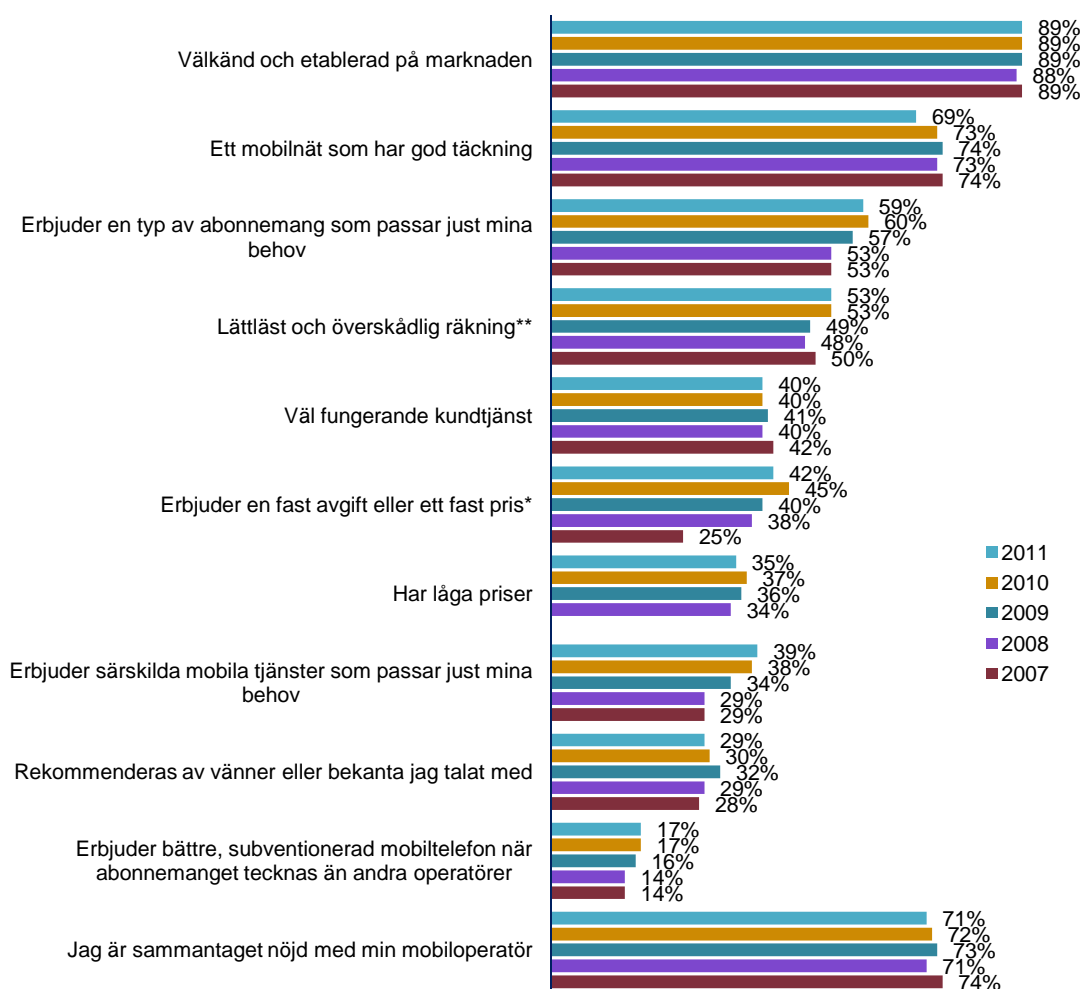
Härefter har respondenterna fått ta ställning till ett antal påståenden om sin nuvarande huvudsakliga mobiloperatör.

Överlag visar resultaten på förhållandevis små förändringar jämfört med förra året. Det finns en tendens till att andelen positiva omdömen om operatörernas täckning sjunker, från 73-74 % de senaste åren till 69 % i år.

Andelen som instämmer i att deras mobiloperatör *erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov* är i år 39 %. Att andelen har ökat relativt kraftigt under de mätår som här redovisas ligger väl i linje med den snabba tekniska utvecklingen på mobilmarknaden.

Sammantaget är andelen som är nöjda mycket stabil, ca sju av tio ger högsta eller näst högsta betyg.

**Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om den mobiloperatör du använder oftast? (24). Andel som svarat 4-5 på en skala från 1 till 5 där 1 står för stämmer inte alls och 5 står för stämmer helt.**



**Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2096)**

\*2010 löd svarsalternativet: Erbjuder en fast avgift eller ett fast pris att ringa för.

\*\*2010 löd svarsalternativet: Lättläst och överskådlig telefonräkning.

I tabellen nedan visas de största mobiloperatörernas kunder och i vilken utsträckning de instämmer i påståendena om deras operatör. **Telias** mobilkunder anger i större utsträckning än andra att deras operatör *är välkänd, etablerad och har god täckning*. Däremot upplevs de inte av de egna kunderna som en operatör som erbjuder *låga priser*. Även när det gäller deras förmåga att erbjuda subventionerade mobiltelefonnummer så är omdömena svaga. Dock instämmer 76 % av Telias mobiltelefonikunder i att de är sammantaget nöjda med Telia, vilket innebär att Telia fortfarande har det bästa omdömet bland de större operatörerna. På de enskilda omdömena ligger Telia på ungefär samma nivå som i fjol.

Av kundernas omdömen om **Tele2/Comviq** att döma är det framförallt att de uppges ha låga priser som urskiljer dem från konkurrenterna. Hela 56 % av Tele2/Comviqs kunder håller med om det. **Telenor** avviker inte enskilt från övriga operatörer i något av påståendena. Omdömet om täckningen har sjunkit i år vilket gäller också flera av de övriga omdömena, t.ex erbjuder en fast avgift/fast pris. Totalt sett ligger dock nöjdheten för Telenor kvar på ungefär samma nivå som i fjol.

**Operatören 3** kännetecknas av generellt sett höga omdömen på alla aspekter förutom att de upplevs ha sämre täckning än de övriga. Andelen nöjda 3-kunder (62 %) innebär dock en sänkning i förhållande till i fjol med 6 procentenheter. **Halebop** får höga betyg när det gäller täckningen (80 %). Man får också höga betyg när det gäller att erbjuda subventionerade mobiltelefoner, att erbjuda särskilda mobila tjänster som passar ens behov, att rekommenderas av vänner eller bekanta och när det gäller sammantaget nöjdhet. Halebop får dock relativt dåligt betyg av sina kunder för sin kundtjänst.

**Andelen (%) som angett 4 eller 5 på påståenden om sin huvudsakliga mobiloperatör på en skala från 1-5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för instämmer helt (25)**

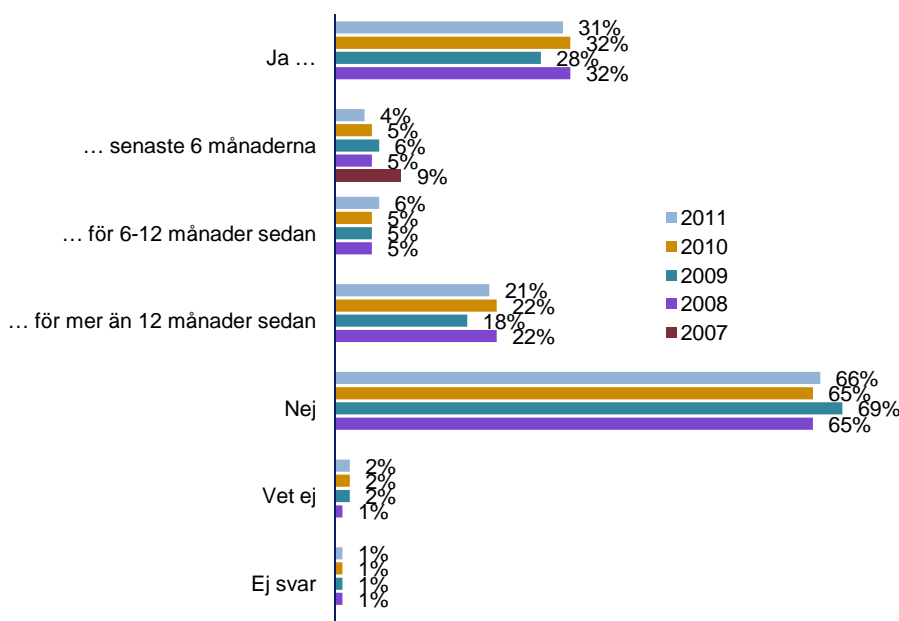
	<b>Telia (n=856)</b>	<b>Tele2/Comviq (n=499)</b>	<b>Telenor (n=315)</b>	<b>3 (n=176)</b>	<b>Halebop (n=111)</b>
Välkänd och etablerad på marknaden	95(94)	88 (89)	90 (91)	85 (95)	81 (85)
Ett mobilnät som har god täckning	85 (85)	62 (68)	54 (64)	49 (49)	80 (82)
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	58 (57)	62 (65)	55(59)	67 (67)	69 (68)
Lättläst och överskådlig telefonräkning	53(56)	54 (51)	53 (55)	59 (60)	55 (46)
Väl fungerande kundtjänst	39 (40)	38 (36)	46 (47)	49 (53)	28 (31)
Erbjuder en fast avgift/ett fast pris	37 (39)	41 (47)	50 (55)	56(65)	40 (43)
Har låga priser	20 (23)	56 (60)	29 (31)	40 (32)	70 (64)
Erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov	38 (38)	36(35)	40 (40)	53 (45)	51 (45)
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	28 (28)	34 (34)	17 (19)	29 (37)	48 (55)
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	10 (12)	19 (20)	19(15)	35 (34)	24 (21)
Jag är sammantaget nöjd med min mobiloperatör	76 (76)	72 (72)	64 (66)	62 (68)	78 (82)

**Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)**

### Byte av mobiloperatör

Drygt 3 av 10 (31 %) av alla som använder mobiltelefonen för privata samtal har någon gång bytt operatör. De flesta byten har skett längre tillbaka sedan än 12 månader. Det är i stort sett samma andelar idag 2011 som det har varit under flera år, och det gäller såväl de som bytt nyligen och de som bytt längre tillbaks.

Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? (25)



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2096)

### Varför bytt mobiloperatör

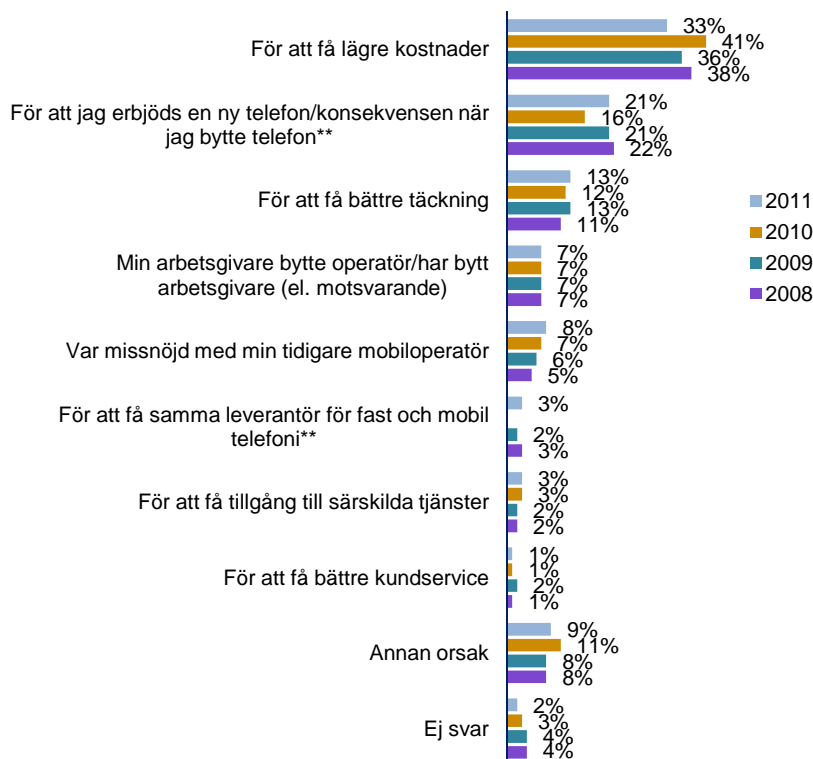
De som någon gång bytt mobiloperatör fick en fråga varför de bytt. Resultaten visar inte på några förändringar jämfört med förra året. Det vanligaste angivna skälet är alltjämt att få lägre kostnader (33 %). Denna andel har dock minskat rätt kraftigt (med 8 procentenheter) jämfört med 2010.

Det näst vanligaste skälet till att byta operatör är att man fått erbjudande om en ny telefon eller att det var konsekvensen när man bytte telefon (21 %). Även detta har varit ett vanligt bytesskäl historiskt sett. Vidare kan nämnas att det också är relativt vanligt att byta operatör i avsikt att få bättre täckning. 13 % anger detta som bytesskäl i år.

Lägre kostnader är ett tydligt bytesskäl i alla grupper, men täckningsargumentet nämns mer sällan bland de yngre.

8 % anger att det huvudsakliga skälet till att de bytt mobiloperatör var missnöje med den tidigare mobiloperatören. Den grupp som oftast uppger detta är de allra äldsta.

**Varför har du bytt mobiloperatör? (26) Ett svarsalternativ möjligt.**

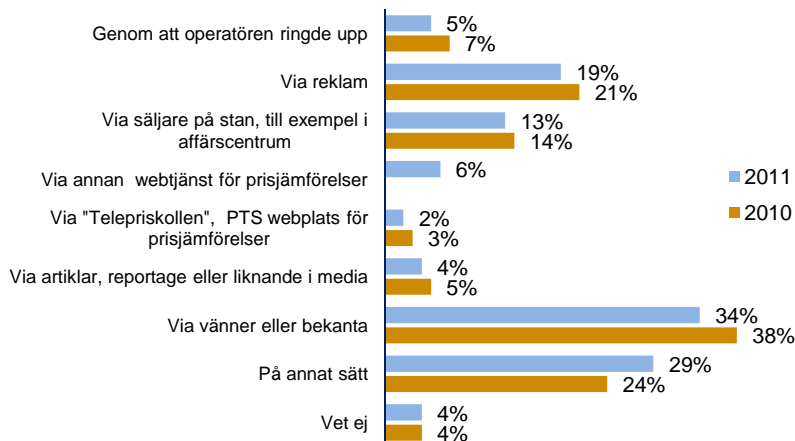


**Bas: Har bytt mobiloperatör (651) \*\*2010: Svarsalternativ "För att få samma leverantör" inte med. 2010 löd svarsalternativet: Fick erbjudande om ny telefon**

**Tips från vänner och bekanta**

Det är oftast via vänner och bekanta man blir uppmärksam på den operatör man har bytt till. 34 % uppger detta och det är bland de yngre åldersgrupperna detta oftast förekommer. Reklam (19 %) och säljare på stan (13 %) är också vanliga sätt att bli uppmärksam på olika operatörer.

**Hur blev du uppmärksam på den operatör som du bytte till? (27) Flera svarsalternativ möjliga.**

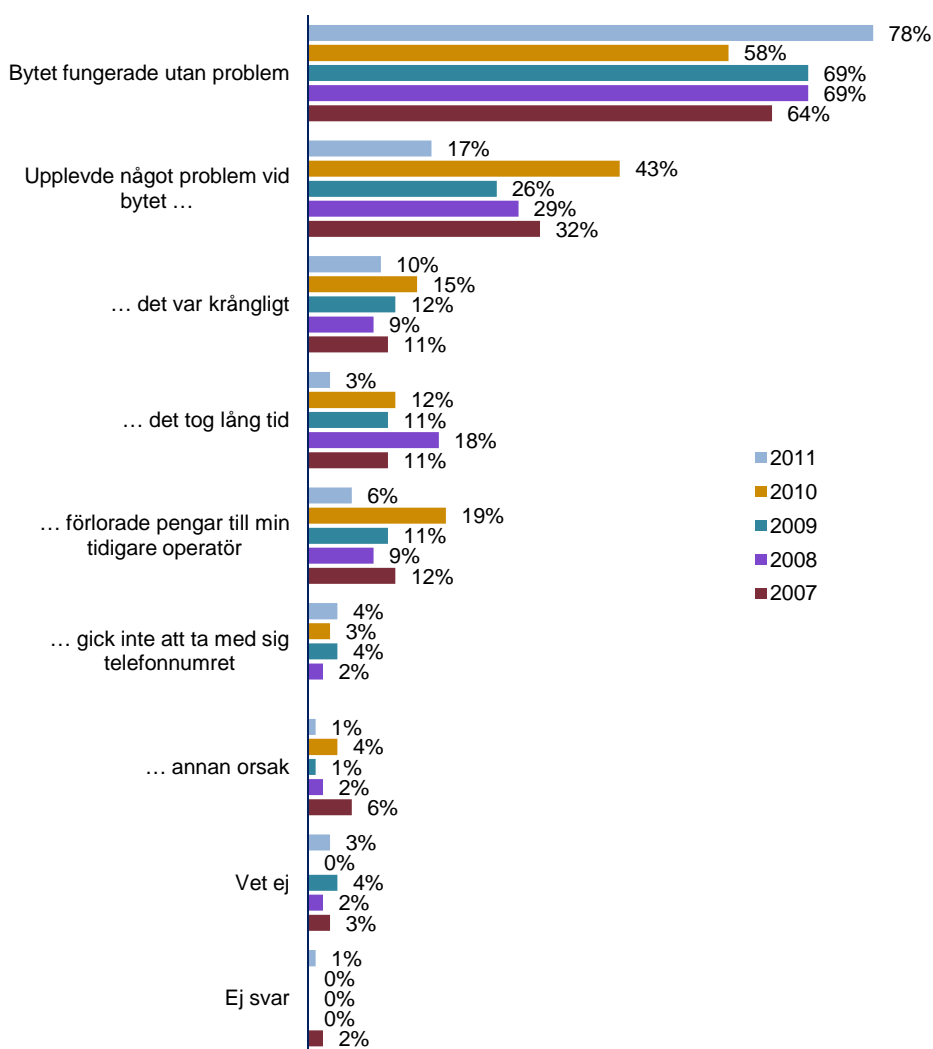


**Bas: Bytt mobiloperatör på eget bevåg (595)**

## Nästan varannan upplever problem i samband med byte

Av de som bytt mobiloperatör under de senaste 6 månaderna har det fungerat utan problem för de allra flesta (78 %). Denna nivå ligger långt över fjolårets nivå och är även högre än tidigare år. Bara 17 % har upplevt problem i samband med bytet, vilket är den lägsta andelen någonsin. Denna skillnad mellan tidigare resultat och årets är svår att förklara, men man ska komma ihåg att basen för denna tabell är de som nyligen har bytt operatör. Bastalet blir därför låg, kring 100 personer per år. Fjolårets låga resultat är ändå signifikanta, men variationen ska tolkas med försiktighet, det kan ha handlat t. ex om tillfälliga problem under våren 2010,

### Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? (28) Flera svarsalternativ möjliga.

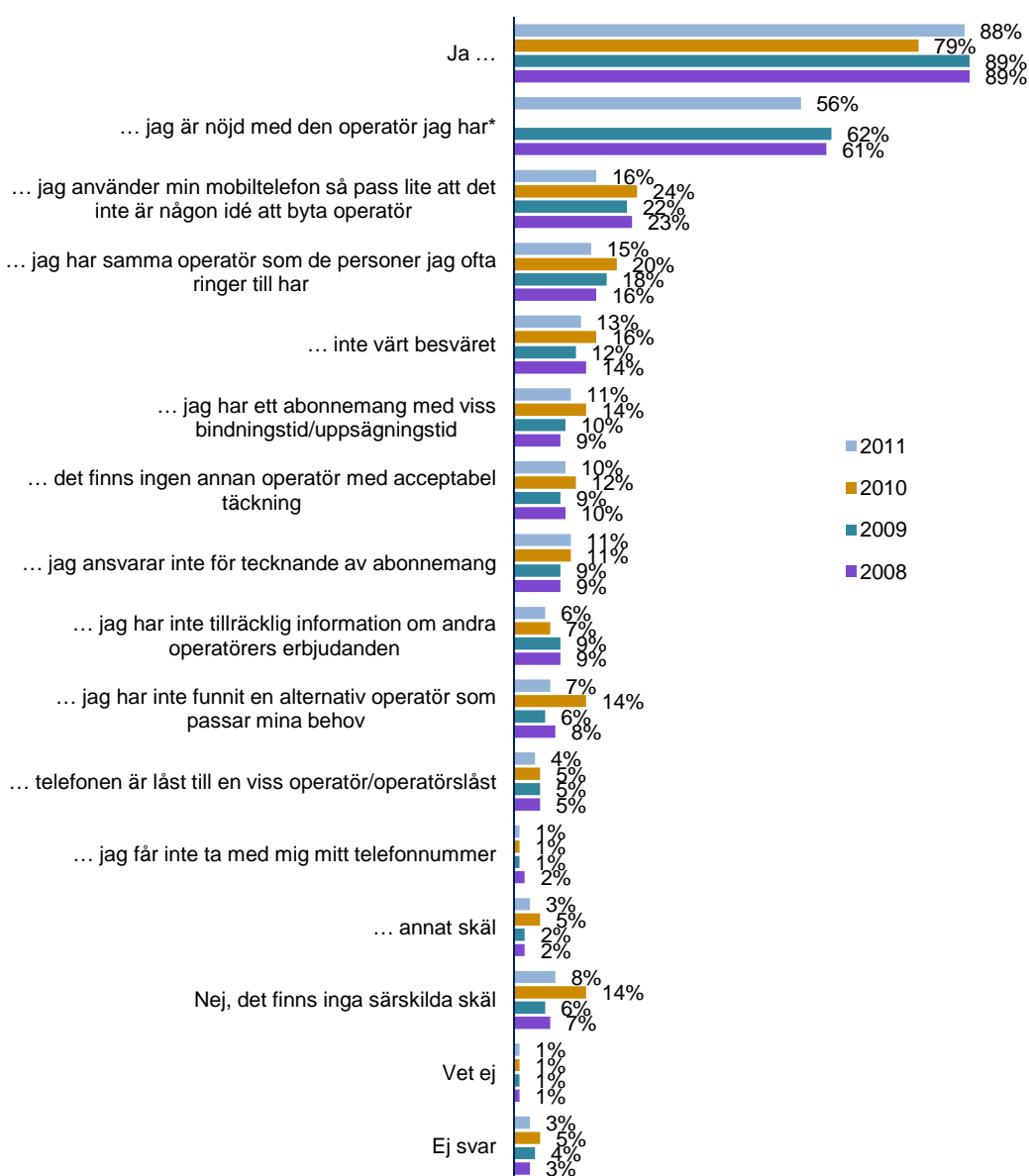


Bas: Bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna (91)

## Skäl till att inte byta

De som inte har bytt mobiloperatör överhuvud taget har fått en fråga om det finns några särskilda skäl till detta att man inte har bytt. De främsta argumenten för att man inte byter är helt enkelt att man är nöjd med sin operatör. Sedan svarar många att de tycker att det inte är värt besväret, att man ringer för lite för att det ska vara värt besväret eller att det inte är man själv som ansvarar för abonnemang. Utöver dessa förklaringar så är det vanligaste argumentet för att inte byta mobiloperatör att man har samma operatör som de man oftast ringer till. Argumentet att man har den enda operatören med acceptabel täckning där man bor är naturligtvis vanligast i glesbygden.

**Finns det några särskilda skäl till att du inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder privat? (29) Flera svarsalternativ möjliga.**



**Bas: Har ej bytt mobiloperatör (1378) \*Svarsalternativ "Jag är nöjd med den operatör jag har" var inte med 2010**

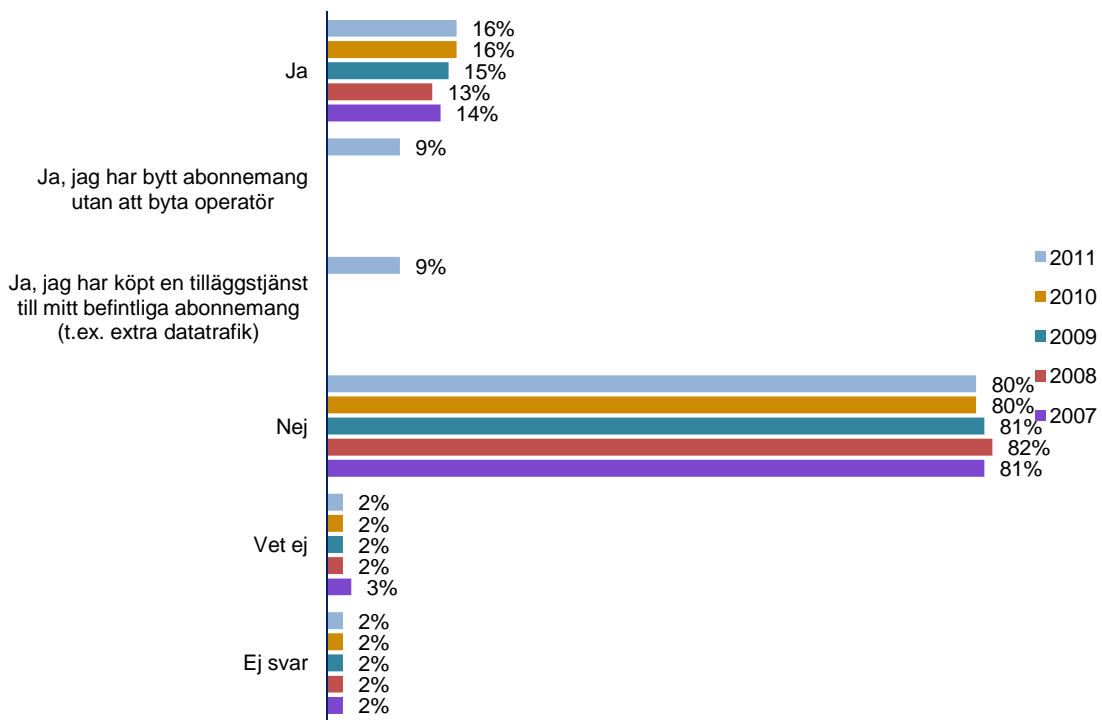


### Byte av abonnemangsform

8 av 10 har under de senaste 6 månaderna inte gjort något abonnemangsbyte eller köpt någon tilläggstjänst hos sin nuvarande operatör. Undersökningen visar bara marginella förändringar härvidlag under de senaste fyra åren.

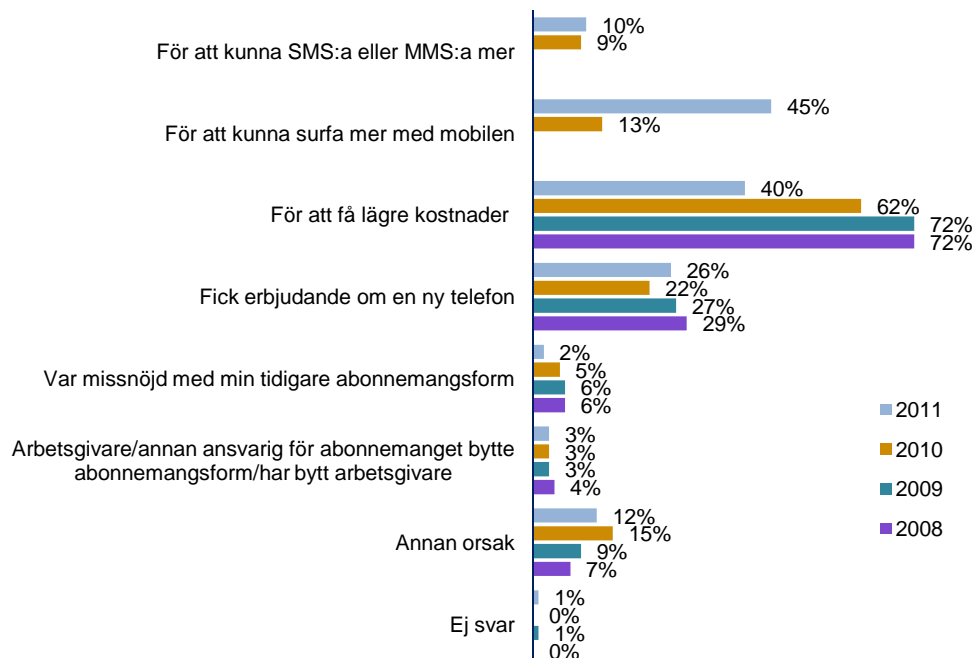
De individer som gjort ett abonnemangsformsbyte eller köpt en tilläggstjänst under de senaste 6 månaderna fick följdfrågan varför de har bytt. Resultaten för i år visar tydligt på genombrottet för mobilsurfning på den svenska marknaden. Nära hälften av dem som har bytt upp sig vad gäller abonnemanget har bytt för att kunna surfa mer. Detta är det vanligaste skälet bland alla under 50 år. Bland personer över 50 år är det fortfarande en ambition att minska sina kostnader som varit det viktigaste skälet till abonnemangsbyte.

**Har du under de senaste 6 månaderna bytt abonnemang eller köpt en tilläggstjänst utan att byta operatör?\***  
**(30) OBS! Man kan både ha bytt operatör och köpt tilläggstjänst**



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2096) \*2010 löd frågan: Har du under de senaste 6 månaderna bytt abonnemangsform utan att byta operatör?

**Varför bytte du abonnemang eller köpte en tilläggstjänst?\* (31) Flera svarsalternativ möjliga.**



**Bas: Har bytt abonnemangsform (325) \*2010 löd frågan: varför bytte du abonnemangsform?**

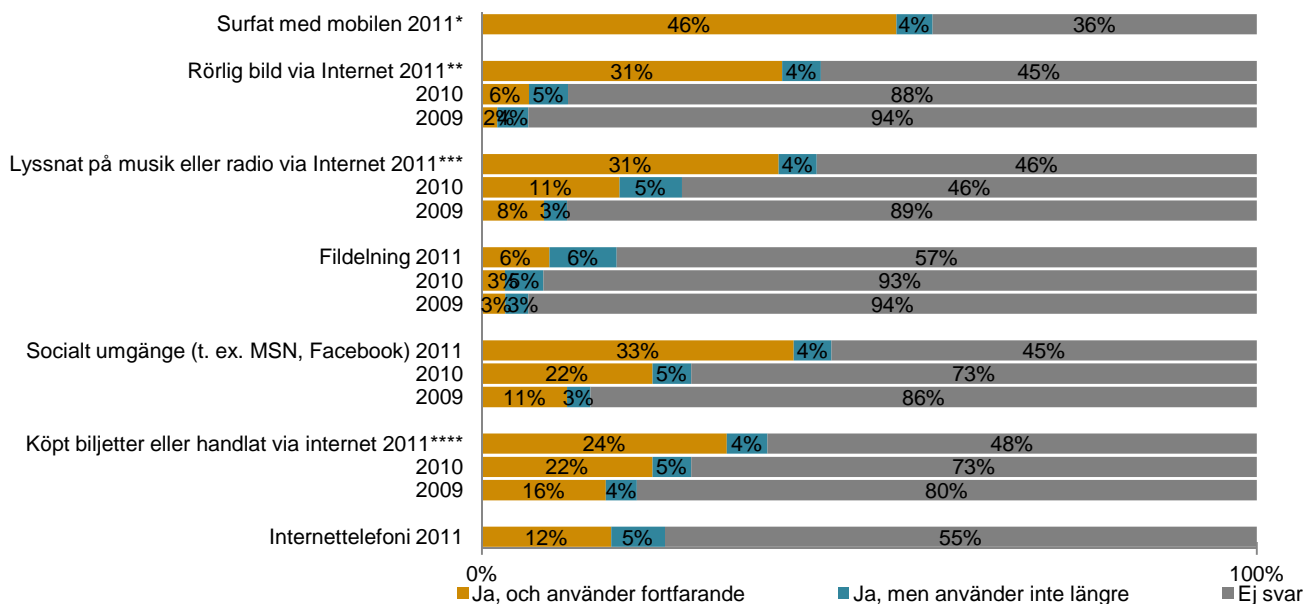
**Användning av tjänster i mobiltelefon**

Den mest frekvent använda internettjänsten över mobiltelefonen är numera att surfa. 46 % använder mobilen till att surfa. Mobilsurfandet är lika vanligt i hela intervallet 16-40 år. Där surfar sex-sju av tio. Att titta på rörliga bilder på internet via mobilen eller att lyssna på radio via internet är lika vanligt, tre av tio ägnar sig åt det. Det innebär en kraftig ökning bara sedan i fjol. Sannolikt är det samma personer som ägnar sig både åt att titta på rörlig bild och att lyssna på webbradio.

Även mindre vanliga aktiviteter såsom biljettköp och fildelning har ökat sedan 2010. Det är bland de yngre åldersgrupperna användning av tjänster i mobilen oftast förekommer.

På nästa sida längre ned kan vi se att av de som har beställt tjänster till mobilen så är det ingen stor grupp, drygt en av tio av de som laddat ner tjänster, som har upplevt problem i samband med nedladdningen. 34 % uppger att de inte har upplevt problem under de senaste 6 månaderna, medan 5 % säger att de gjort det. 57 % av respondenterna anger att de inte har beställt någon tjänst.

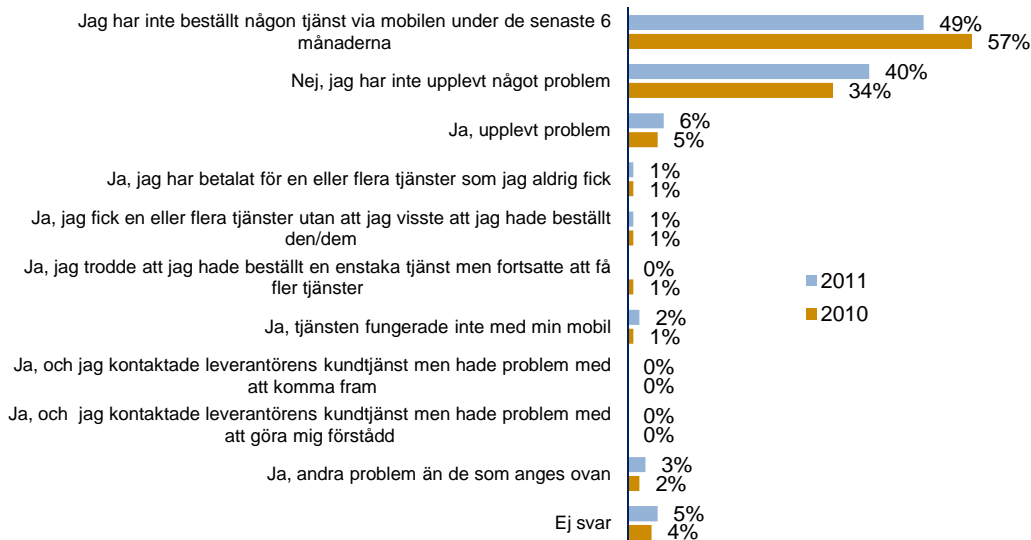
**Har du under de senaste 6 månaderna använt din mobiltelefon till något av följande? (32) Flera svarsalternativ möjliga.**



**Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2096)**

\* Nytt svarsalternativ 2011  
 \*\* 2010 löd svarsalternativet: Tittat på TV  
 \*\*\*2010 löd svarsalternativet : Lyssnat på musik via nätet via mobiltelefon  
 \*\*\*\*2010 löd svarsalternativet: Köpt biljetter

**Har du någon gång under de senaste 6 månaderna upplevt problem vid användning av tjänster som du beställt via mobilen?\*** (33) (Exempel på tjänster är att ladda ner applikationer eller spel, att betala via SMS för att få tillgång till information, att rösta i tävlingar, att köpa bussbiljett). Flera svarsalternativ möjliga.



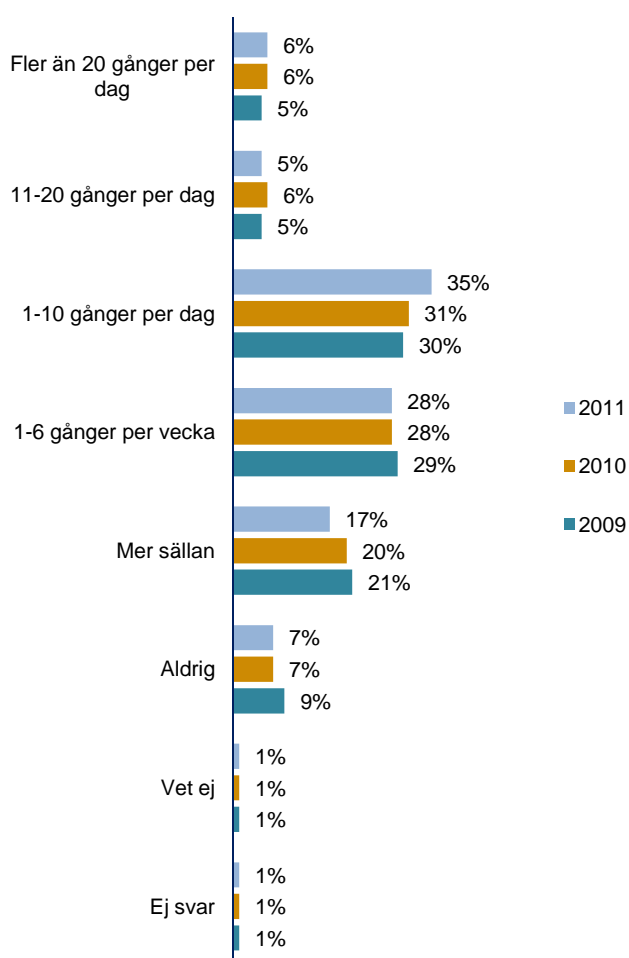
**Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2096)**

## SMS

I diagrammet nedan ser vi att andelen som använder mobiltelefonen för privat bruk och som skickar SMS har ökat jämfört med förra året. Att använda SMS sammanhänger starkt med ålder, som tabellverket visar. De som SMS-ar riktigt mycket är de yngsta, men även i den allra äldsta gruppen så använder 3 av 4 denna kommunikationsform, även om det är relativt få äldre som SMS-ar ofta.

Totalt sett har andelen som aldrig skickar SMS varit i princip oförändrad de senaste fyra åren. 7 % uppger i år att de inte använder sig av SMS.

### I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat? (34)

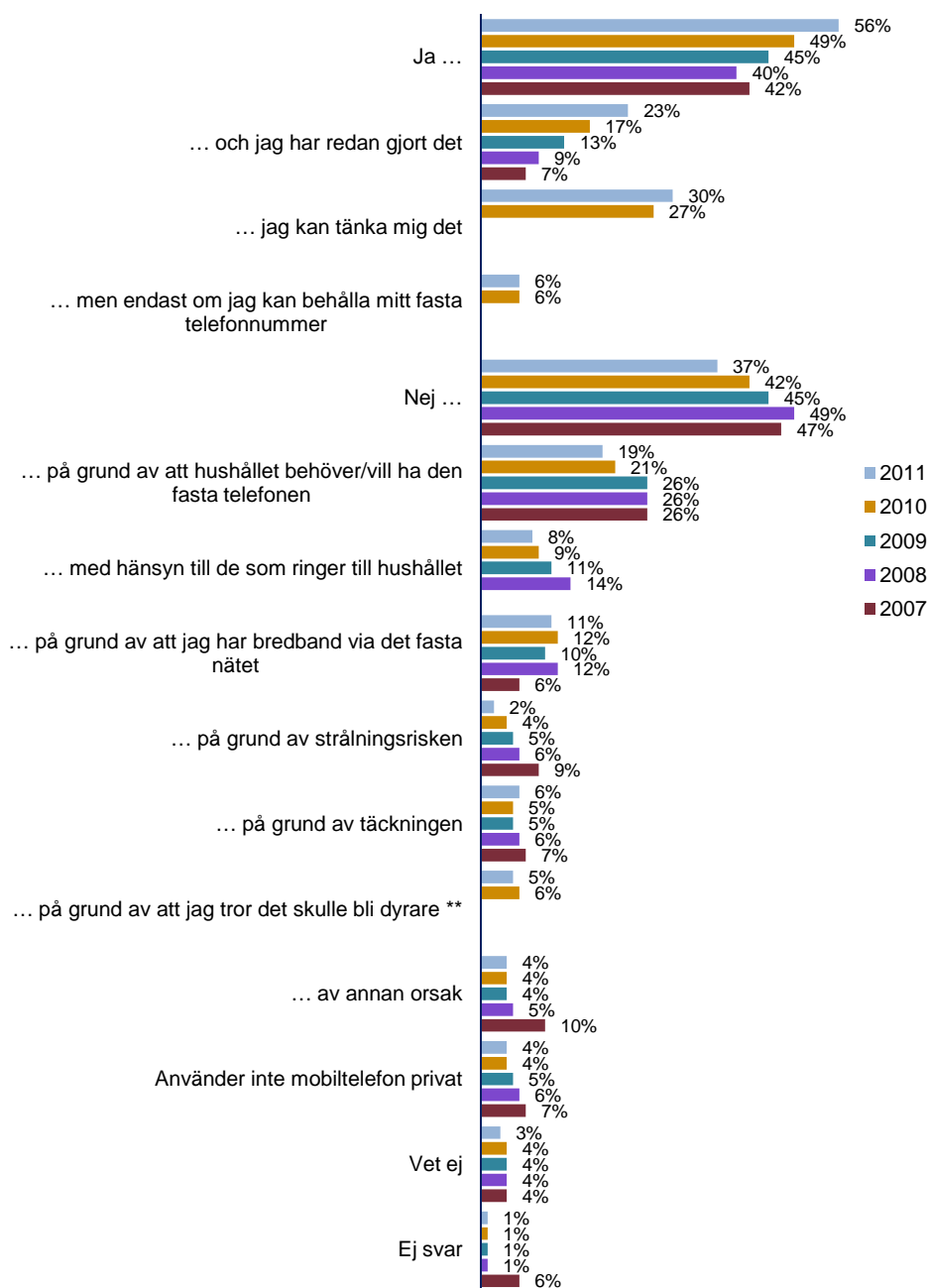


Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2096)

## Avstå från fast telefoni och enbart använda mobiltelefon

Som redan tidigare nämnts så har andelen som släppt sin fasta telefon för att enbart använda mobiltelefon ökat kraftigt. 23 % har redan gjort det, endast 37 % kan absolut inte tänka sig det. Bland de som inte kan tänka sig att avstå finns det olika argument. Det vanligaste är helt enkelt att hushållet vill ha kvar den traditionella fasta telefonen.

**Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon? (35) Flera svarsalternativ möjliga.**



Bas: Samtliga (2175)

## Kännedom om avgifter

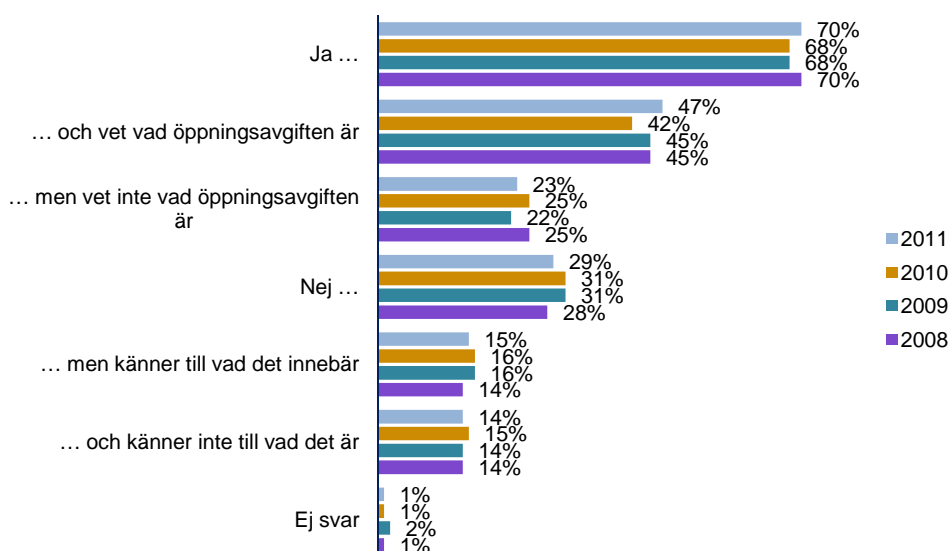
7 av 10 bland de som använder mobiltelefonen för privat bruk känner till att de har en öppningsavgift för sina mobilsamtal. 47 % påstår sig veta vad öppningsavgiften är. Nämnas bör att personer normalt har en tendens att överskatta sin kunskap i kännedomsfrågor av detta slag. Den faktiska andelen kan vara lägre.

14 % svarar att de varken känner till att de har en öppningsavgift knutet till samtal med mobiltelefonen eller känner till vad (=hur stor) den är.

När det gäller debiteringsintervallet för mobilsamtal har kännedomen varierat mellan åren, det senaste värdet (42 %) innebär en ökning med 5 procentenheter sedan 2010.

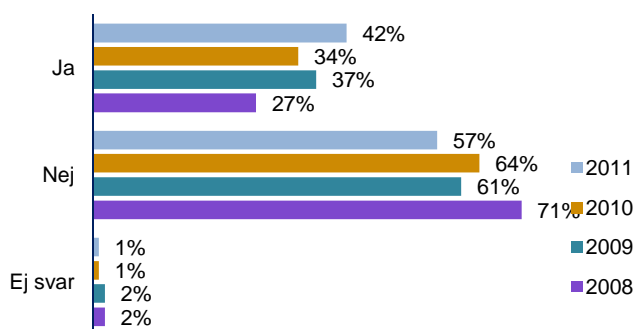
Som nämndes ovan så kan den faktiska andelen som känner till vilket debiteringsintervall de har vara något lägre då människor tenderar att överskatta sin kunskap.

### Känner du till om du har en öppningsavgift för samtal med din mobiltelefon? (36)



Bas: Använder mobiltelefon privat (2096)

### Känner du till vilket debiteringsintervall du har för samtal med din mobiltelefon? (37)



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2096)

## Användning av mobilen utomlands

Drygt 6 av 10 (62 %) av respondenterna som använder mobiltelefonen för privata syften uppger att de rest utomlands under det senaste året. Dessa har fått frågor kring vad de använder mobiltelefonen till när de är utomlands.

Överlag är det vanligare att använda mobiltelefonen inom EU än utanför EU. Vanligast är att använda sig av SMS. 8 av 10 uppger att de ofta eller ibland använder SMS vid resa inom EU. Drygt 7 av 10 uppger att de ringer och/eller tar emot samtal ofta eller ibland. 2 av 10 (21 %) säger att de skickar MMS och 17 % att de surfar på Internet med mobilen, laddar ner data och/eller skickar/tar emot e-post (vid resande inom EU).

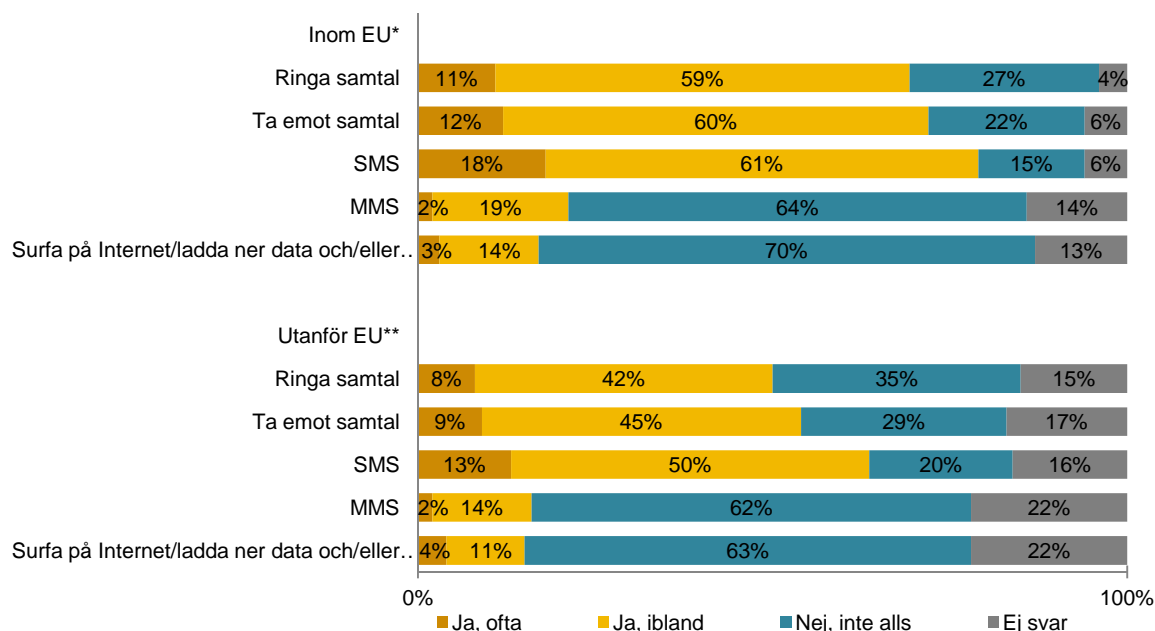
Användarmönstret för telefonen är likartat vid resande utanför EU som inom EU men på något lägre nivåer överlag.

I tabellmaterialet kan man se att individer i de yngre åldrarna i högre utsträckning kommunicerar via SMS när de är utomlands, istället för att ringa och/eller ta emot samtal.

Noteras bör att det exakta resebeteendet (till exempel i form av antal resor det senast året, fördelningen av resorna inom eller utom EU, samt om resorna ägt rum privat eller i tjänsten) inte har frågats om i undersökningen.

---

### Under de senaste 12 månaderna då du reste utomlands, använde du din mobiltelefon till något av edanstående? (39)



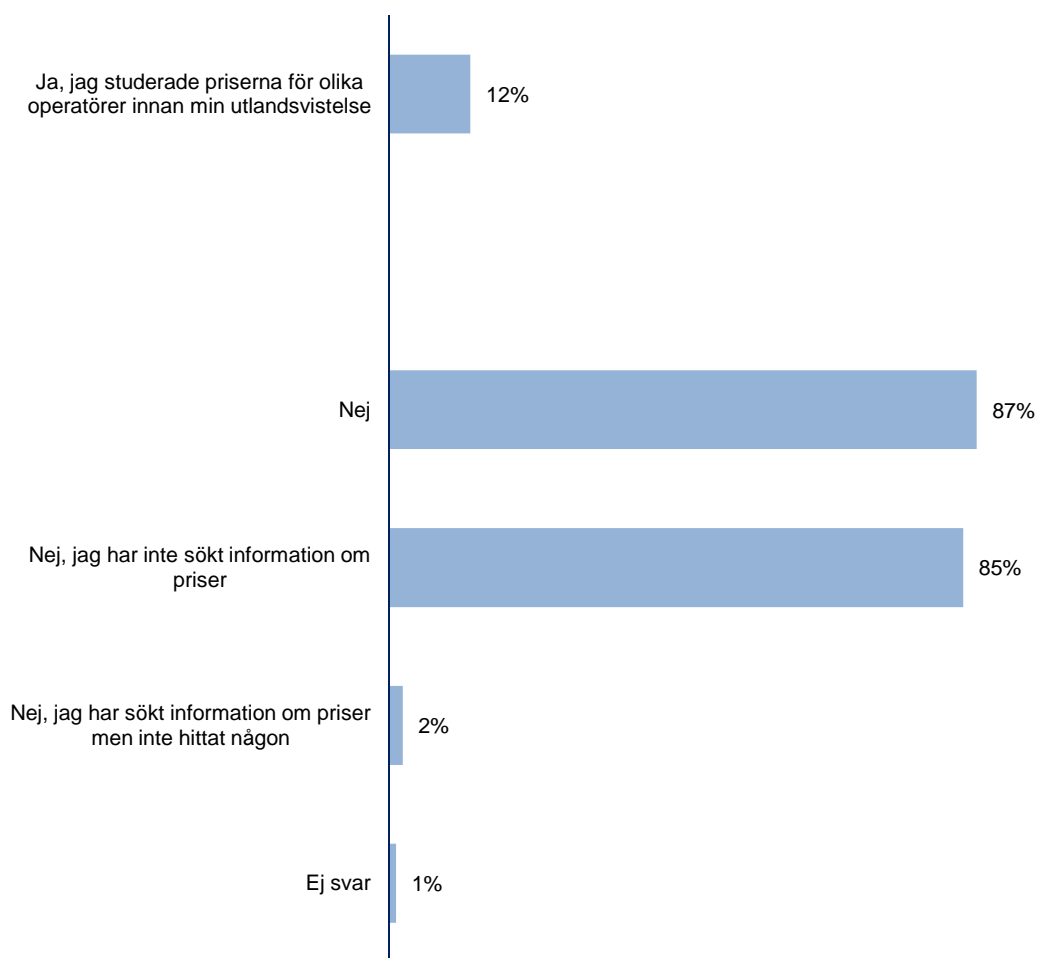
Bas: \* Har rest inom EU under de senaste 12 månaderna (1224)  
 Bas: \*\* Har rest utanför EU under de senaste 12 månaderna (845)

---

### Studerat operatörspriserna innan utlandsresan?

Denan fråga är ny, och inkluderar endast egna informationsinhämtningar före en resa startar. Inte fler än drygt en av tio av de som rest utomlands har svarat jakande på frågan.

**Studerade du priserna för olika mobiloperatörer innan din utlandsvistelse?\* Här avses mobiloperatörer i landet eller länderna du besökt (40). Flera svarsalternativ möjliga.**



**Bas: Rest utomlands senaste 12 månaderna (1309) Ny fråga**



## 5. INTERNET OCH TILLGÅNG TILL FAST OCH MOBILT BREDBAND

Detta kapitel omfattar Internet och tillgång till bredband. Områden som behandlas är användning, tillgång, utvärdering av operatör, byte, typ av Internetanslutning, problem och användningsområden.

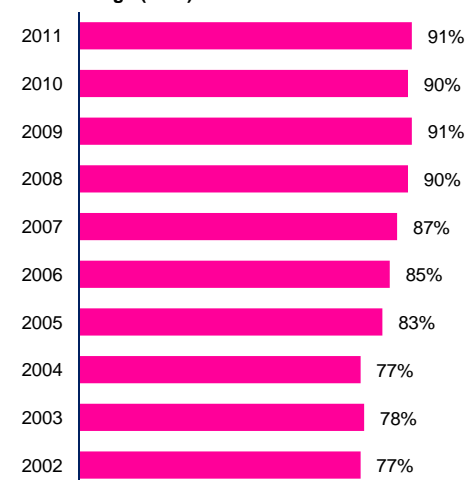
### Användning av Internet

Andelen som använder Internet i Sverige har legat stadigt kring 90 %. Åtta av tio (79 %) använder Internet i stort sett varje dag.

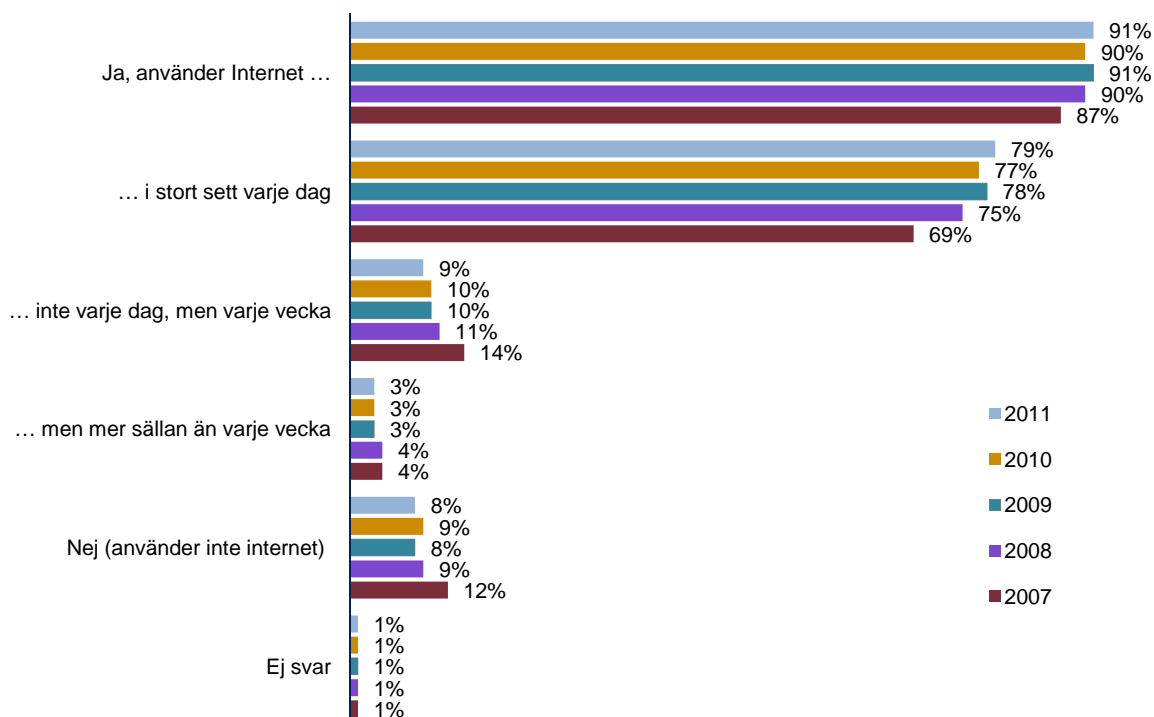
Internetanvändningen är i stort sett jämnhögt i alla åldersgrupper upp till 50 års ålder. Även den äldsta gruppen i undersökningen (61-75 år) är numera flitiga användare av Internet, tre av fyra av dem använder nätet någon gång och hälften i stort sett varje dag.

### Andel som använder Internet 2002-2011

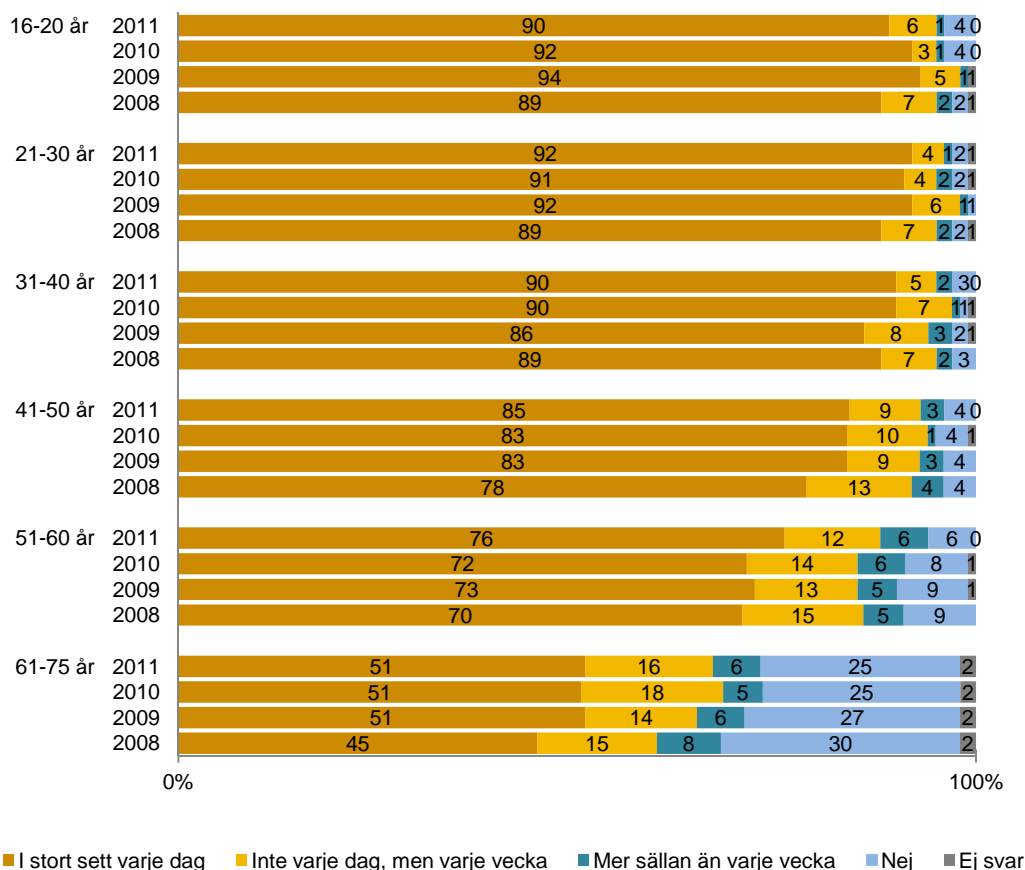
Bas: Samtliga (2175)



### Använder du Internet? Räkna både användning privat och i arbetet (41).



### Internetanvändning (%) per åldersgrupp (41)



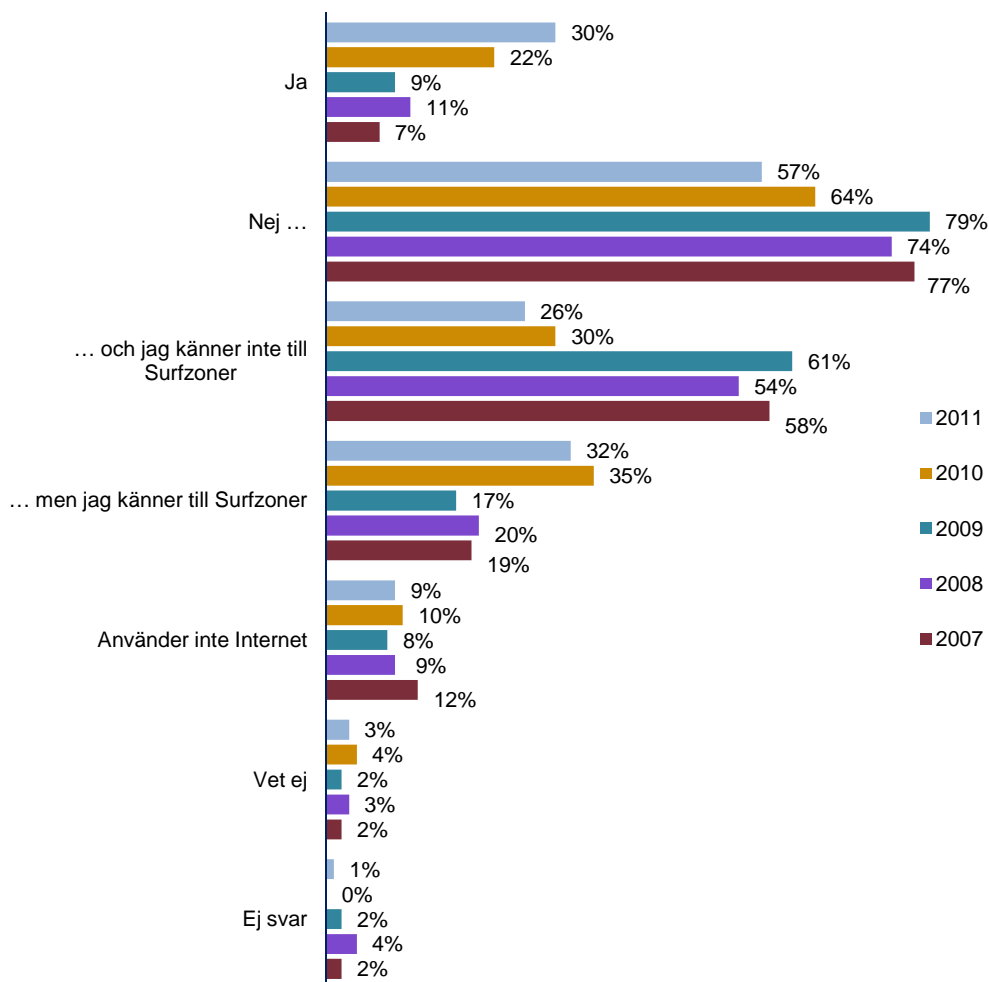
Bas: Samtliga (2175)

### Användning av Surfzoner

Andelen personer som säger sig ha använt Surfzoner har ökat kraftigt under det senaste året, idag är det 30 % som gjort det. Bland de som inte använder surfzoner så är det fler än hälften som säger sig känna till vad det är. Den andel av befolkningen som inte alls känner till surfzoner har minskat under det senaste året från 64 % till 57 %.

Användningen är högre bland män än bland kvinnor, 33 % av männen uppger att de använt Surfzoner jämfört med 26 % av kvinnorna. Vidare är användningen i år högst i åldersgruppen 16-30 år. Ett föga förvånande resultat är också att det är vanligare att använda Surfzoner i storstäderna jämfört med glesbygden.

Har du använt surfzoner? (42)\* (Surfzoner är platser med publik trådlös Internetuppkoppling via Wi-Fi (även kallat WLAN). Vissa är fria att använda, medan andra är avgiftsbelagda och kräver inloggning. I dagsläget finns surfzoner främst på platser där det rör sig många människor, som t ex på hotell, flygplatser eller caféer.)



Bas: Samtliga (2175)

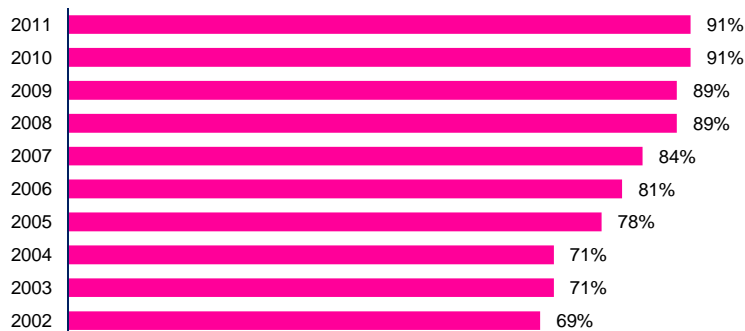
### Tillgång till Internet i hemmet

91 % av de svarande (16-75 år) har tillgång till Internet i hemmet. Motsvarande andel bland de äldsta är 79 %. Bland de allra yngsta (16-20 år) har 11 % av de svarande svarat **vet ej**. Sannolikt beror detta på att frågan kan ha uppfattats som krånglig i det att den inte bara frågar efter ja eller nej, utan även vill skilja ut olika typer av betalningsformer. Avsaknaden av ett tydligt ja-svarsalternativ kan ha lett till att en del av de yngsta blivit förvirrade.

De flesta (81 %) har tillgång till Internet i hemmet via abonnemang som hushållet betalar direkt via faktura. Endast 7 % har abonnemanget indirekt via hyran/månadsavgiften.

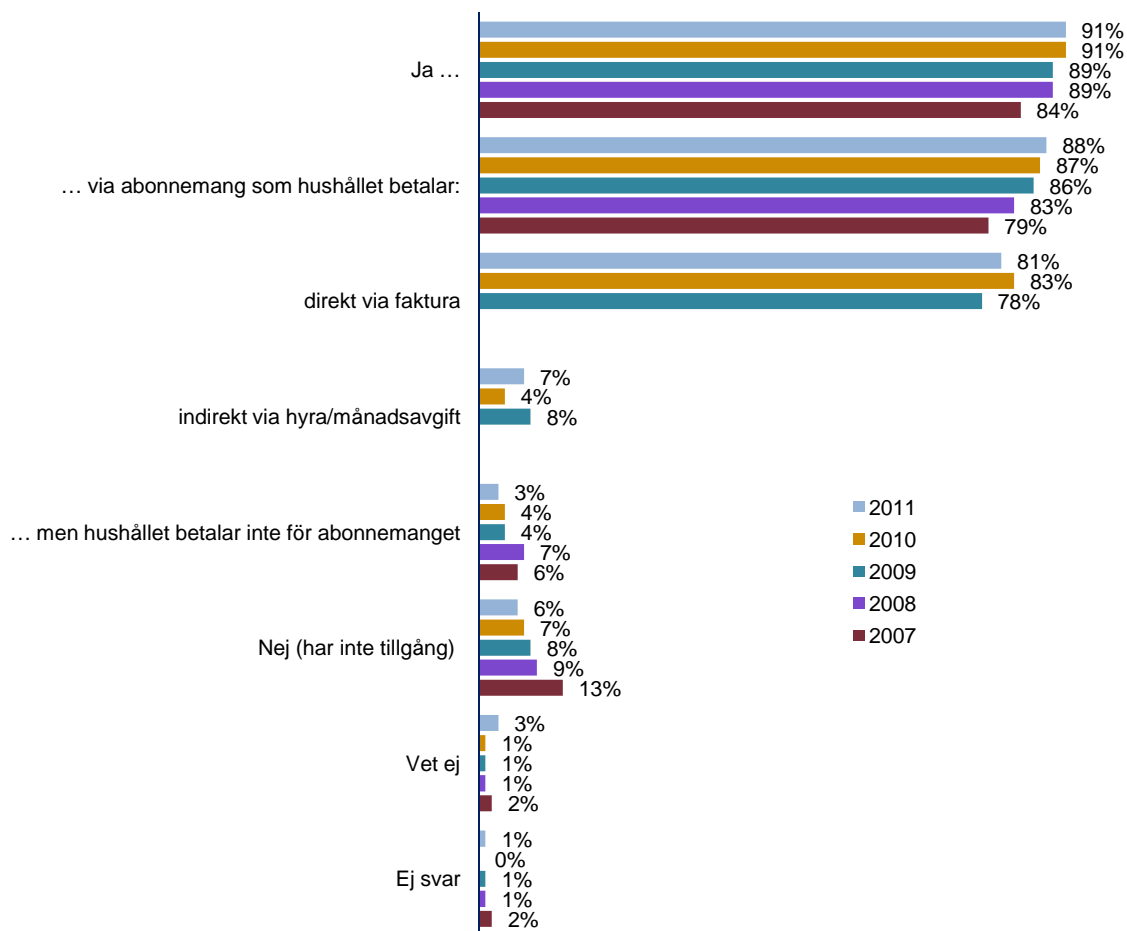
Det finns fortfarande en grupp bland de äldre (61-75 år) som inte har tillgång till Internet i hemmet (17 %). Vidare är det vanligare att inte ha Internet hemma bland de som bor i glesbygd (8 %) än bland de som bor i storstäder (3 %). Detta sammanhänger troligen med åldersvariabeln.

### Andel som har tillgång till Internet i hemmet 2002-2011



Bas: Samtliga (2175)

### Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet? (43) Flera svarsalternativ möjliga.

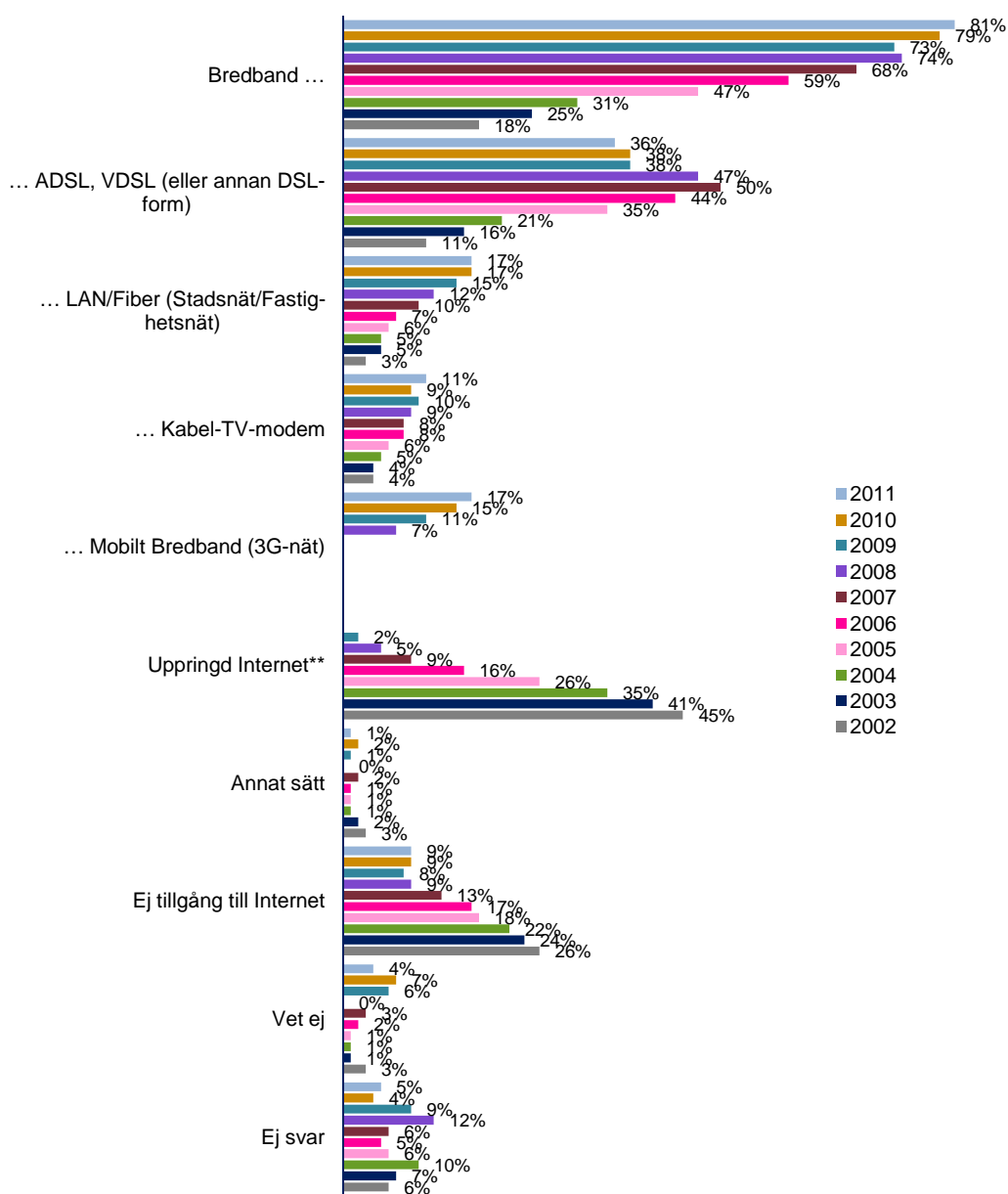


Bas: Samtliga (2175)

I diagrammet nedan ser vi att drygt 8 av 10 (81 %) av Sveriges befolkning mellan 16 och 75 år vet med sig att de är bredbandsanslutna i den meningen att de har ADSL, VDSL, LAN/Fiber, kabel-TV-modem eller mobilt bredband. Ytterligare 91 % av befolkningen har tillgång till Internet, men vet inte vilken typ av Internetanslutning de har eller har inte svarat på frågan. Andelen som har ADSL/VDSL ligger på ungefär samma nivå i årets undersökning som 2010 (36 %).

17 % uppger i år att de använder LAN/Fiber, en ökning med 2 procentenheter jämfört med 2010. 17 % använder mobilt bredband (via USB-modem eller datainstickskort) som huvudsaklig anslutningsform. Inkluderar man komplementanslutnings-former så är andelen som har tillgång till mobilt bredband 33 %.

**På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till Internet idag? Ange den anslutning hushållet använder oftast (44)**



Bas: Samtliga (2175)

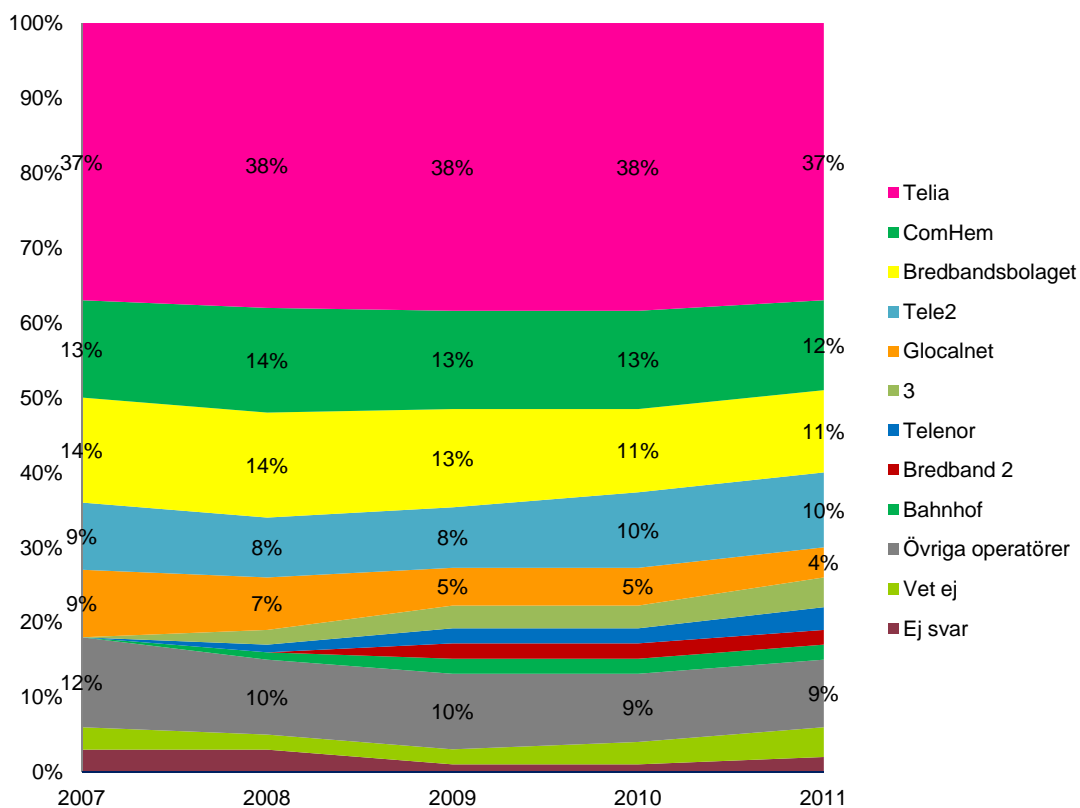
### Nuvarande och tidigare operatör

Telia är fortfarande den största Internetoperatören för privatpersoner med en andel på 37 % följt av ComHem och Bredbandsbolaget med 12 % respektive 11%. Därefter följer Tele2 (10 %) och Glocalnet (4 %). För mer information om Övriga operatörer, se tabellbilagan.

Telia är, precis som på den privata mobiltelefonisidan, vanligare på glesbygden (51 %) än i storstäder (26 %). Det omvända gäller för ComHem och Bredbandsbolaget.

Tabellen på nästa sida visar byttemönstret mellan de större operatörerna.

### Vilken Internetoperatörer har ditt hushåll idag (...för den anslutningsform man använder oftast...) ? (45).



Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1982) 2010 löd frågan: Vilken av följande Internetoperatörer använder ditt hushåll oftast?

### Nuvarande Internetoperatör (%) uppdelat efter tidigare Internetoperatör (45)

Nuvarande operatör	Tidigare operatör			
	Telia (n=136)	Tele2 (n=69)	Bredbandsbolaget (n=73)	ComHem (n=66)
Telia	-	35	26	27
Tele2	26	-	14	11
ComHem	15	10	21	-
Bredbandsbolaget	17	12	-	29
Glocalnet	7	8	10	4

**Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)**

#### Utvärdering av nuvarande operatör

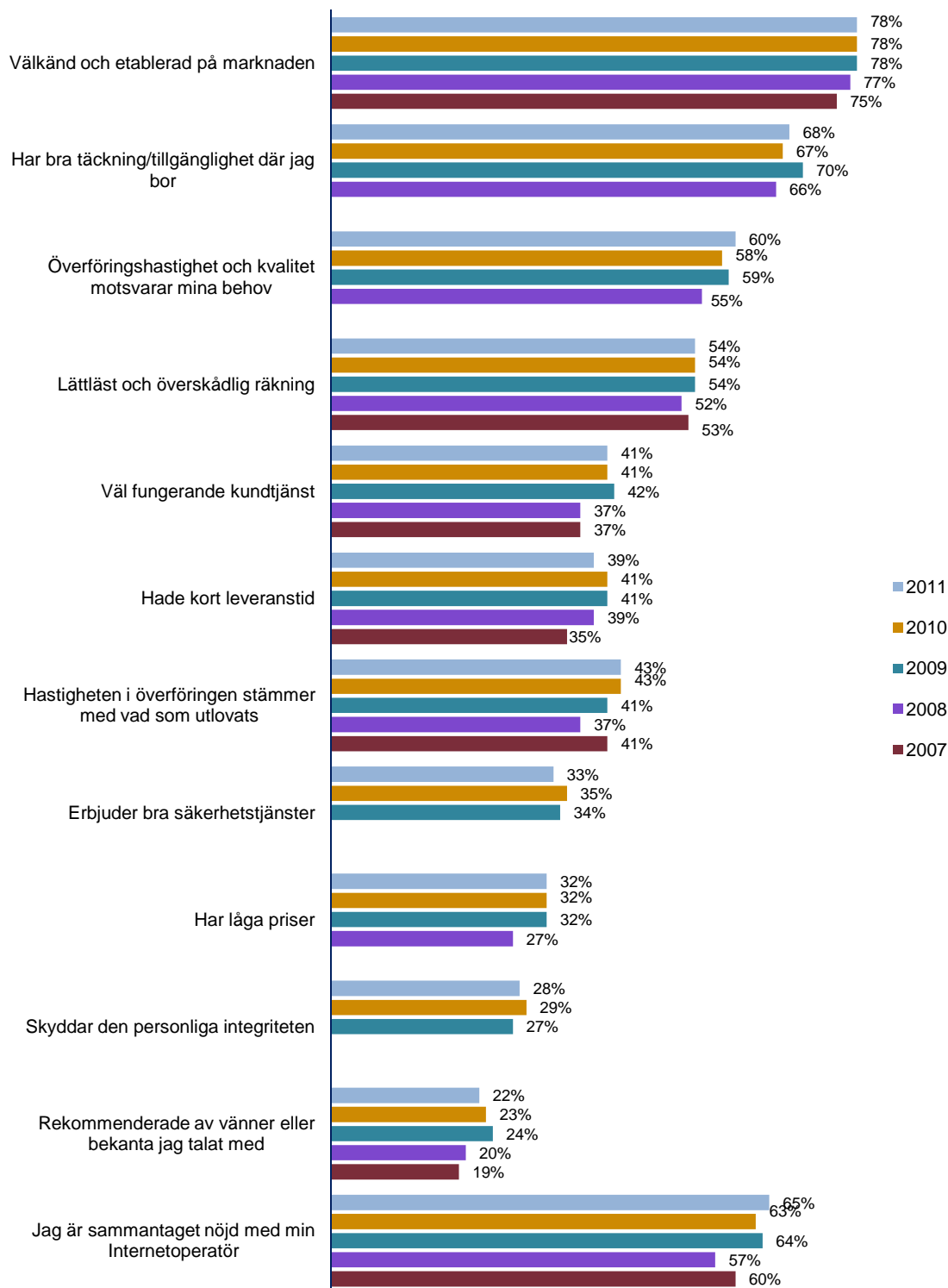
Respondenterna fick möjlighet att utvärdera sin nuvarande Internetoperatör inom ett antal områden. Nästan 8 av 10 (78 %) bland de som har eget Internetabonnemang instämmer helt eller delvis i påståendet att deras nuvarande Internetoperatör är *välkänd och etablerad på marknaden*.

68 % instämmer i påståendet att deras nuvarande operatör *har bra tillgänglighet/täckning där de bor*. 60 % instämmer i att *överföringshastighet och kvalitet motsvarar deras behov*. Drygt tre av tio (32 %) instämmer i att *operatören har låga priser*.

32 % instämmer i påståendet att deras operatör *erbjuder bra säkerhetstjänster* medan knappt tre av tio (28 %) instämmer i att deras operatör *skyddar den personliga integriteten*. Överlag är det dock en relativt stor andel som inte kan ta ställning till dessa påståenden.

66 % av respondenterna uppger 2011 att de är sammantaget nöjda med sin nuvarande Internetoperatör. Denna andel ligger i nivå med resultatet 2010 (63 %).

Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om hushållets nuvarande Internetoperatör(46) Andelen som svarat 4 eller 5 på en skala där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.



Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)



Nästan 7 av 10 (68 %) av Telias kunder instämmer i att de är *sammantaget nöjda* med dem som operatör (se tabell på nästa sida). Operatören 3, Com Hem och Bredbandsbolaget har ökat antalet nöjda sedan i fjol, Com Hem har ökat väldigt kraftigt. Tele2 har istället tappat 6 procentenheter sedan senaste mätningen.

När det gäller *låga priser* får Glocalnet, 3 och Tele2 ungefär lika höga betyg, runt 50 %. där nästan hälften (48 % respektive 46 %) av respektive operatörs kunder instämmer i att operatören *har låga priser*. Bredbandsbolaget och ComHem ligger mycket lägre runt 30 %, medan Telias kunder i betydligt lägre utsträckning än vad som gäller de övriga anger att de tycker att Telia har låga priser.

Telia utmärker sig positivt från övriga operatörer i det att de har *bra säkerhetstjänster* och att de *skyddar den personliga integriteten*.

Tele2 har högre instämmandegrad än andra när det gäller att ha *lättlästa och överskådliga räkningar* resp. att hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats.

Bredbandsbolaget ligger på hög nivå när det gäller att *ha en väl fungerande kundtjänst* och man delar "första"-platsen med Telia när det gäller den sammantagna nöjdheten.

ComHem har högre värden än övriga när det gäller att ha bra täckning, att ha en överföringshastighet som motsvarar behoven och ComHem ligger också mycket bra till när det gäller att hastigheten håller vad som utlovats. Däremot ligger man dåligt till när det gäller att erbjuda säkerhetstjänster och att skydda den personliga integriteten.

Glocalnet har en lågprisprofil, men uppfattas inte som särskilt välkänd, och rekommenderas i mindre grad än övriga av vänner och bekanta. Betygen från kunden ligger på nivå med andra operatörers, men andelen sammantaget nöjda är ändå något lägre för Glocalnet än för övriga operatörer.

Operatören 3 är den operatör som har lägst andel kunder som instämmer i påståendena som rör överföringshastighet och täckning. Däremot har de korta leveranstider och låga priser. Det sammanfattande betyget ligger i den lägre halvan, på samma nivå som Glocalnet och Tele2.

**Andelen (%) som angett 4 eller 5 på påståenden om sin huvudsakliga Internetoperatör på en skala från 1-5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för stämmer helt (46)**

	Telia (n=706)	Tele2 (n=190)	Bredbands- bolaget (n=216)	ComHem (n=227)	Glocalnet (n=82)	3 (n=72)
Välkänd och etablerad på marknaden	93 (94)	82 (81)	87 (91)	87 (83)	67 (75)	90 (84)
Har bra täckning/tillgänglighet där jag bor	72 (72)	62 (63)	67 (68)	74 (61)	66 (57)	52 (58)
Överföringshastighet och kvalitet motsvarar mina behov	62 (61)	49 (56)	64 (62)	66 (51)	57 (48)	40 (55)
Lättläst och överskådlig räkning	57 (59)	64 (56)	53 (53)	53 (45)	59 (60)	60 (56)
Väl fungerande kundtjänst	44 (45)	38 (43)	53 (51)	37 (31)	44 (35)	49 (52)
Hade kort leveranstid	36 (41)	41 (35)	37 (42)	39 (38)	38 (40)	58 (64)
Hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovas	43 (44)	47 (46)	43(41)	46(39)	40 (31)	34 (41)
Erbjuder bra säkerhetstjänster	50 (52)	18 (26)	30 (29)	21 (19)	31 (34)	22 (14)
Har låga priser	20 (24)	47 (43)	33 (39)	30 (28)	52 (48)	53 (46)
Skyddar den personliga integriteten	36 (41)	18 (26)	25 (23)	21 (18)	27 (21)	23 (13)
Rekommenderade av vänner eller bekanta jag talat med	24 (26)	18(22)	24 (30)	18 (14)	15 (15)	33 (30)
Jag är sammantaget nöjd med min Internetoperatör	68 (69)	58 (64)	68 (62)	63 (49)	55(56)	56 (52)

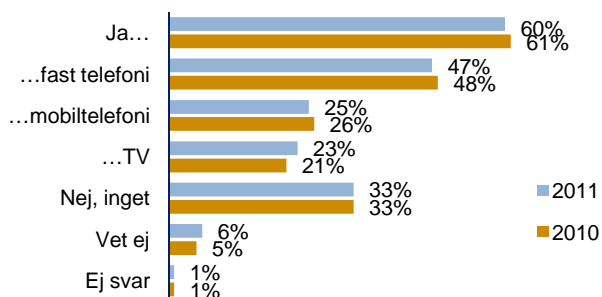
**Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)**

### Flera tjänster från nuvarande Internetoperatör

En stor andel av respondenterna köper flera tjänster av sin nuvarande Internetoperatör. Nästan hälften (47 %) köper fast telefoni, 25 % köper mobiltelefoni och drygt var femte (23 %) köper TV-tjänster.

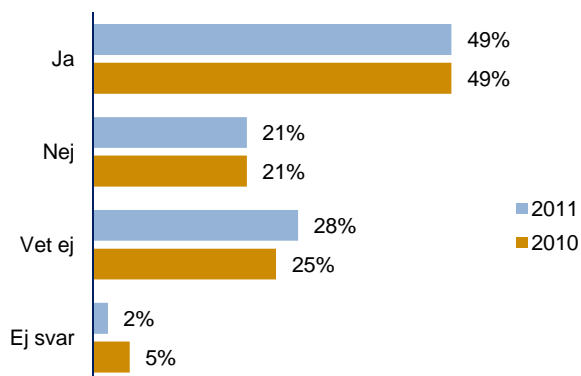
Ungefär hälften (49 %) får någon typ av rabatt eller ett paketerbjudande när de köper flera tjänster (se diagram nästa sida).

**Köper ditt hushåll fler tjänster från din nuvarande Internetoperatör? (47) Flera svarsalternativ möjliga.**



**Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)**

**Får hushållet någon typ av rabatt eller paketerbjudande från operatören när du/ni köper flera tjänster? (48)**



**Bas: De som köper fler tjänster från nuvarande Internetleverantör (1177)**

**Byte av Internetoperatör**

Drygt var fjärde (26 %) anger att hushållet någon gång har bytt Internetoperatör för det abonnemang de oftast använder (se diagram nästa sida). Vanligast är att bytet skedde för mer än 12 månader sedan, vilket 17 % uppger. Det finns en nedgång i detta över åren, men den är svag, och bara signifikant om man ser flera år bakåt.

4 % av de tillfrågade anger att de bytt operatör de senaste 6 månaderna, vilket är på samma nivå som i fjol.

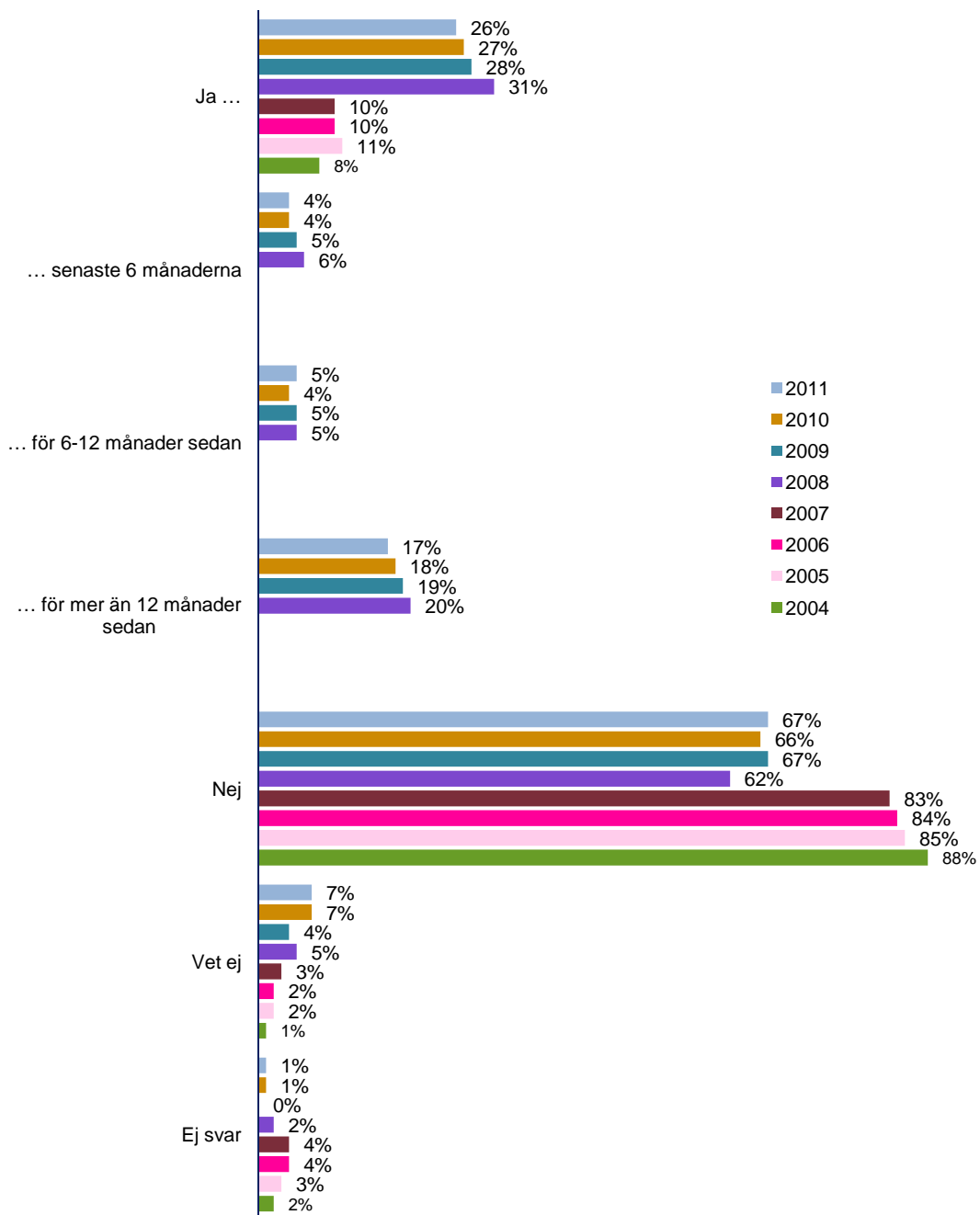
Främsta skälet till operatörsbyte bland de som bytt det senaste halvåret är fortfarande för att få ett lägre pris på abonnemang (33 %). En anledning som vuxit är dock möjligheten att få mobilt bredband. 25 % av de som bytt operatör under de senaste 6 månaderna har gjort det just för att få mobilt bredband. Därefter nämns 'för att kunna få högre hastighet' (24 %), 'på grund av flytt' (18 %) och för att 'man fick ett bra paketerbjudande' (17 %).

Bland de konsumenter som bytt Internetoperatör de senaste 6 månaderna uppger 60 % att allt blev rätt och att det gick snabbt att bli ansluten. 20 % anger att allt blev rätt men att det tog lång tid att bli ansluten. Bara ett fåtal (4 %) uppger att anslutningen blev felaktig. Denna andel är en kraftig nedgång jämfört med 2010 då den låg på 20 %. Bastalen är dock väldigt låga, 70-80 personer, vilket kan förklara hela eller delar av den kraftiga förändringen.

10 % uppger att hushållet förlorade pengar till den tidigare operatören.

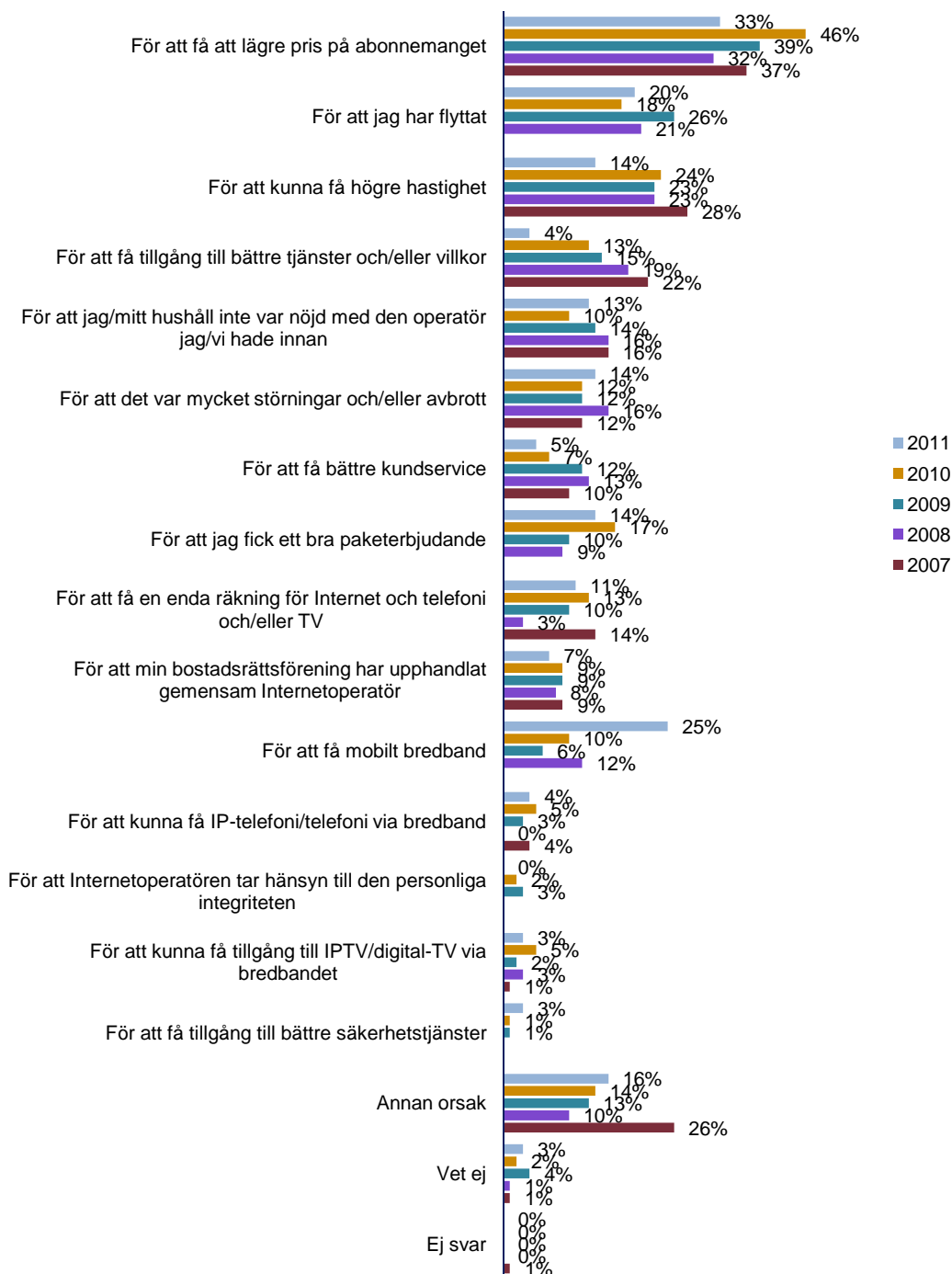
På frågan om det finns några särskilda skäl till att hushållet inte har bytt Internetoperatör har svarsalternativen varierat de senaste åren. 2010 gick det inte att svara att man helt enkelt var nöjd med den nuvarande leverantören, varför många istället svarade att det inte fanns några särskilda skäl. I år lades det alternativet tillbaks, och det resulterande svarmönstret känns igen från 2009 och tidigare.

Har ditt hushåll bytt Internetoperatör för det Internetabonnemang du/ni oftast använder? (49)



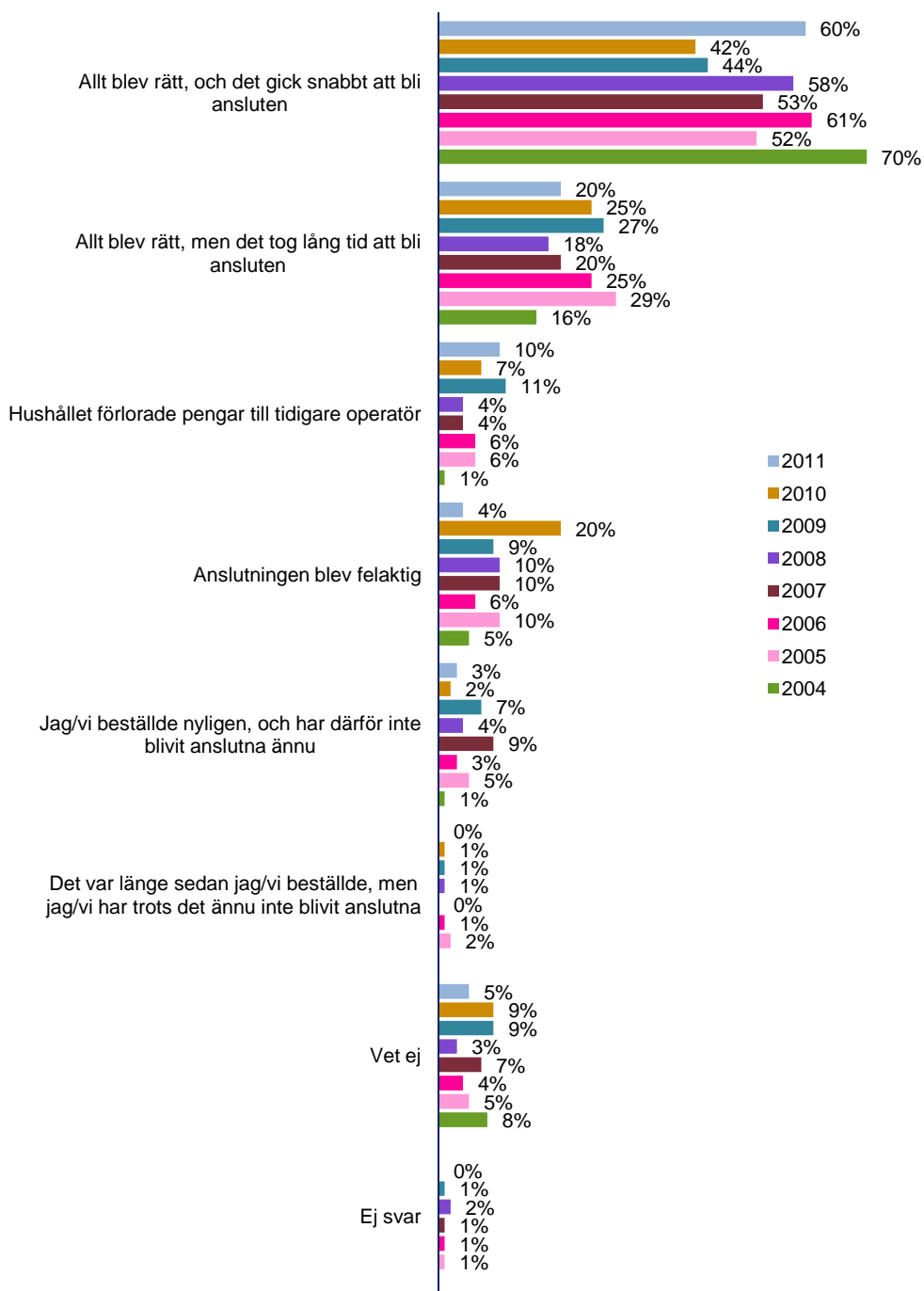
Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)

Varför har ditt hushåll bytt Internetoperatör? (50) Flera svarsalternativ möjliga.



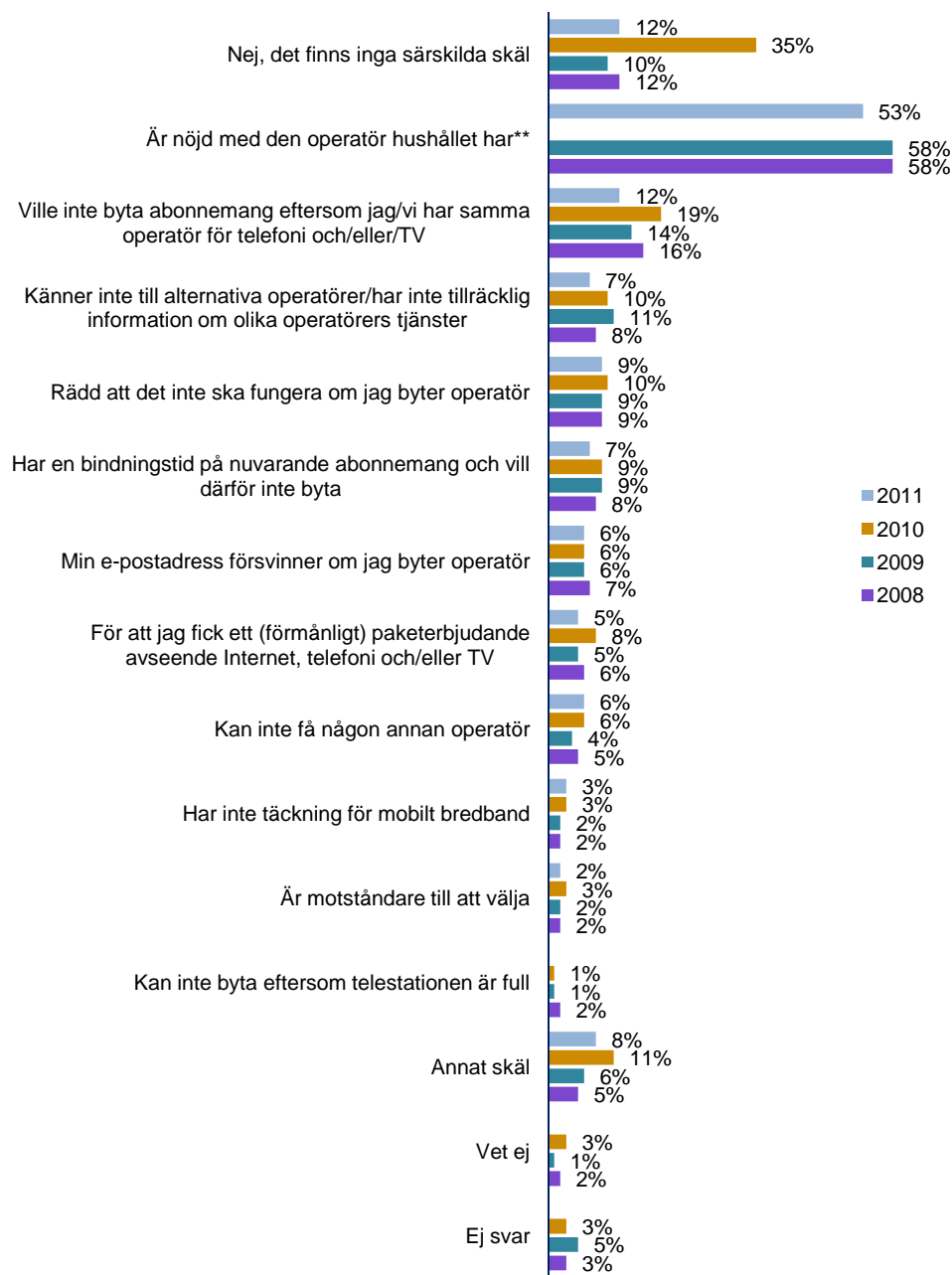
Bas: Bytt Internetoperatör de senaste 6 månaderna (77)

**sHur fungerade bytet när ditt hushåll bytte internetoperatör för det Internetabonnemang du/ni oftast använder?\*** (51) Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Bytt Internetoperatör de senaste 6 månaderna (77). \*2010 löd frågan: Hur fungerade bytet när ditt hushåll bytte internetoperatör

**Finns det några särskilda skäl till att ditt hushåll inte har bytt Internetoperatör? (52) Flera svarsalternativ möjliga.**



Bas: Har inte bytt Internetoperatör (1325) \*\*Svarsalternativ inte med 2010

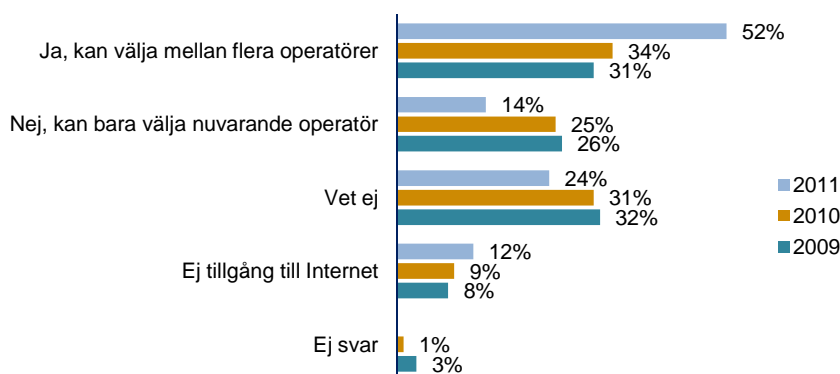
### Möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer

Andelen av respondenterna som inte känner till om de kan välja mellan olika operatörer är betydligt lägre i år än tidigare, men det är fortfarande 24 %. 2009 låg denna andel på 32 %.

52 % uppger i år att de kan välja mellan flera operatörer, vilket är långt mycket fler än i fjol. Istället är det långt färre i år än i fjol som säger sig bara kunna välja den operatör de har idag.

---

#### Har ditt hushåll möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer?\* (53)



Bas: Samtliga (2175). \*2010 löd frågan: Har ditt hushåll möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer via din/er nuvarande anslutningsform?

---

### Kompletterande anslutningsformer

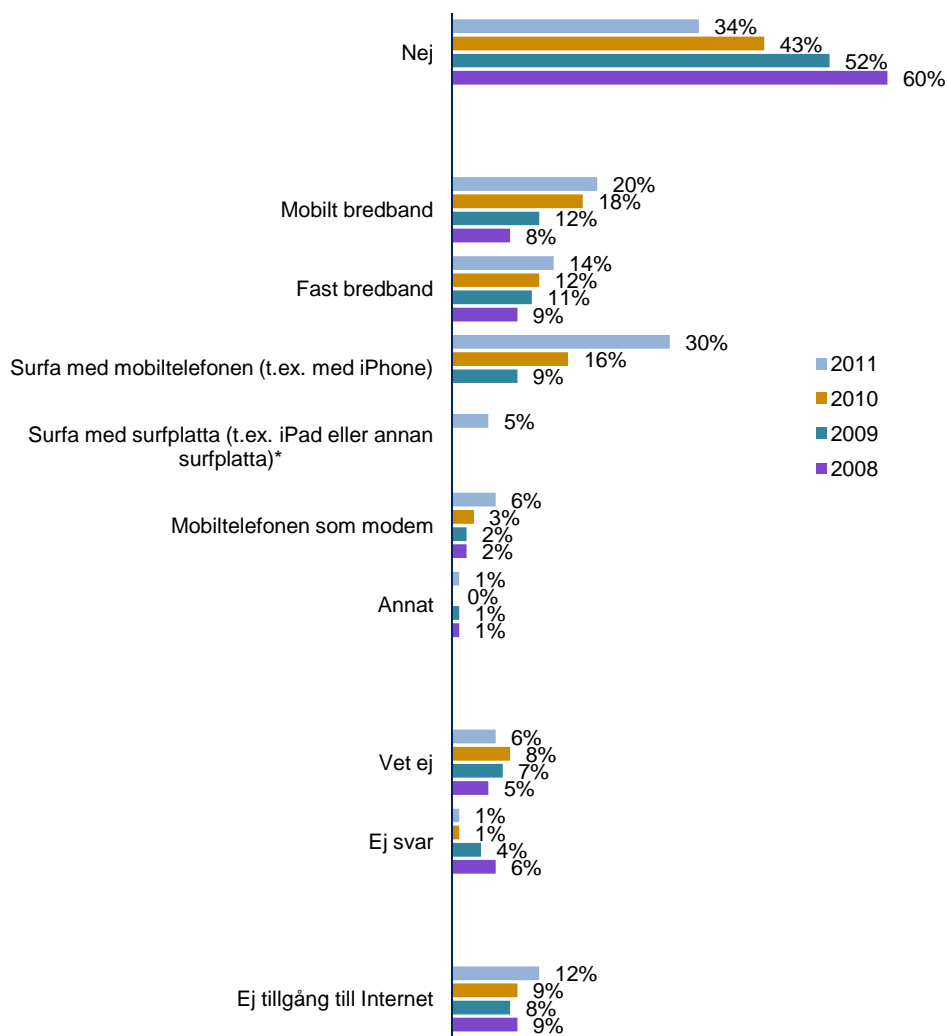
Drygt var tionde (14 %) använder fast bredband och 20 % använder mobilt bredband som komplement.

30 % av respondenterna uppger att de surfar med sin mobiltelefon som komplement till den huvudsakliga anslutningsformen. Detta har ökat mycket kraftigt på 2 år. Ökningen kan förklaras med att iPhone och andra liknande typer av mobiler har blivit väldigt populära det senaste året. 6% använder mobiltelefonen som modem, detta är fortfarande ganska ovanligt, men har ökat.

I år har också alternativet surfplatta introducerats. 5% anger att de använder en sådan som kompletterande anslutningsform.



Använder ditt hushåll något annat sätt att ansluta till Internet, som komplement till den anslutningsformen du/ni använder oftast? (54) Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Samtliga (2175) \*\* Nytt svarsalternativ 2011

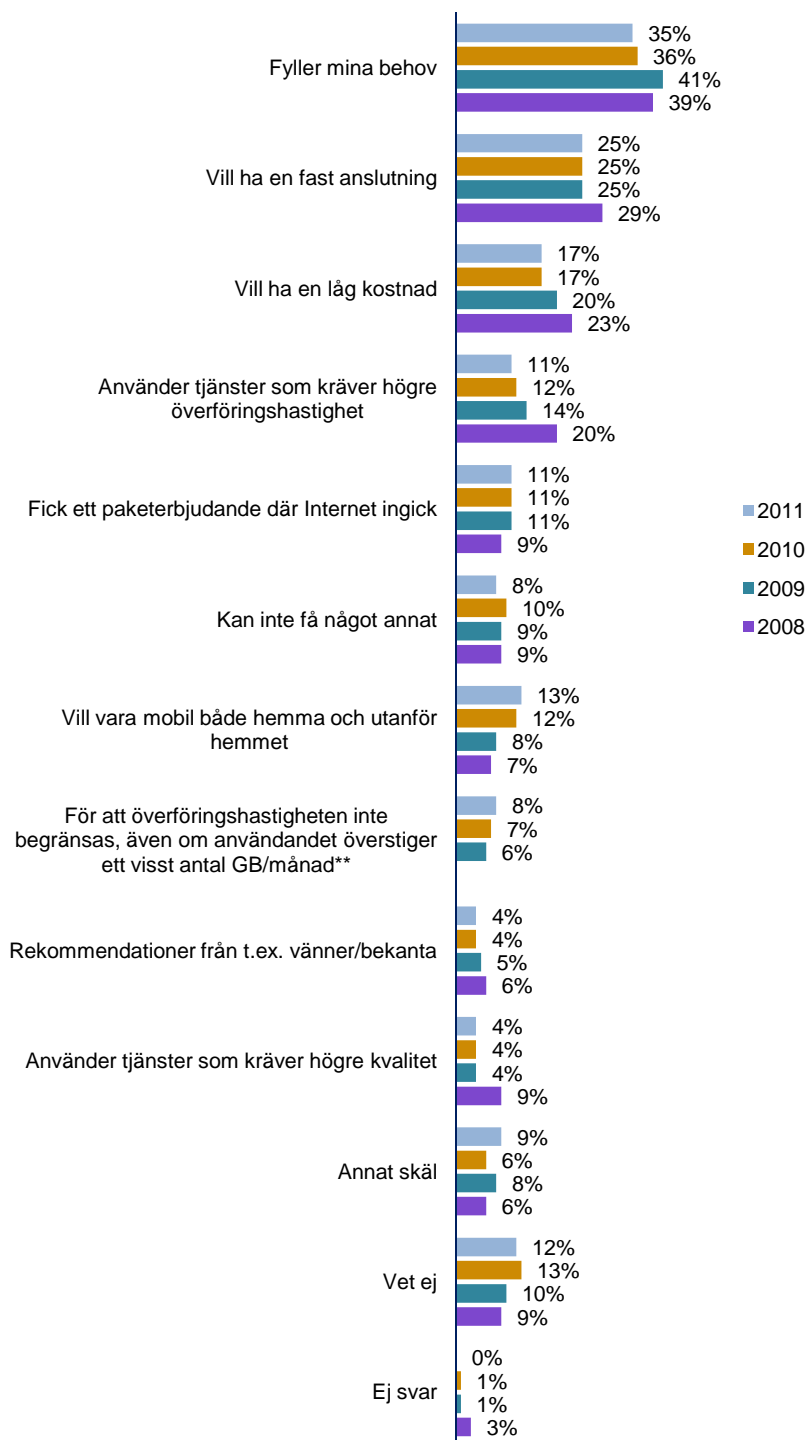
### Skäl till val av anslutningsform

Den främsta anledningen för det val hushållen har gjort anslutningsform till Internet är även i år att den fyller deras behov (35 %). Var fjärde (25 %) uppger att de vill ha en fast anslutning. 17 % uppger att de vill ha en låg kostnad. Vidare är det 11 % som uppger att de använder Internetjänster som kräver högre överföringshastighet.

8 % uppger att de valt nuvarande anslutningsform för att överföringshastigheten inte begränsas, även om användandet överstiger ett visst antal GB/månad.

Att vilja vara mobil både hemma och utanför hemmet är en viktig anledning för de som ansluter sig via mobilt bredband.

**Varför har ditt hushåll valt den anslutningsformen till Internet som du/ni oftast använder idag? (55) Flera svarsalternativ möjliga.**



**Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)**

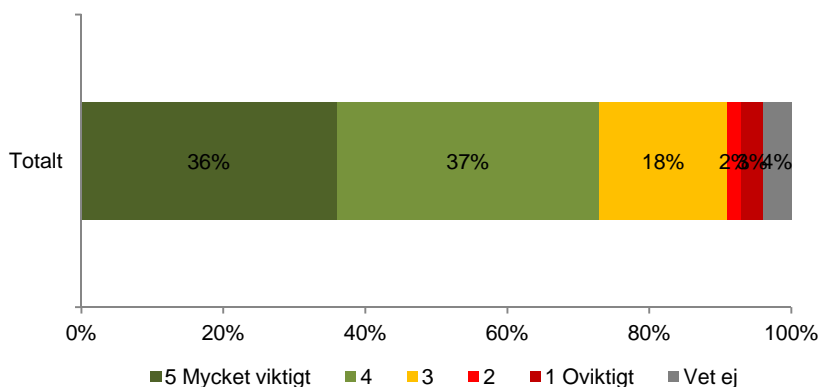
## Överföringshastighet

Frågan om hur viktig överföringshastigheten är ny i årets mätning. 73 % av de som har ett internetabonnemang som hushållet betalar anger att det är viktigt (betyg 4 eller 5.). Allra viktigast är det för personer under 40 år, de som också använder Internet allra mest.

Väldigt många kan inte svara på hur mycket mer de skulle vara beredda att betala för att få en överföringshastighet på 100 Mbit/s, men för de två tredjedelar som uttryckt en åsikt så är det allra vanligaste svaret 25-50 kr.

---

### Hur viktig är överföringshastigheten för dig i ditt val av Internetanslutning? (56)

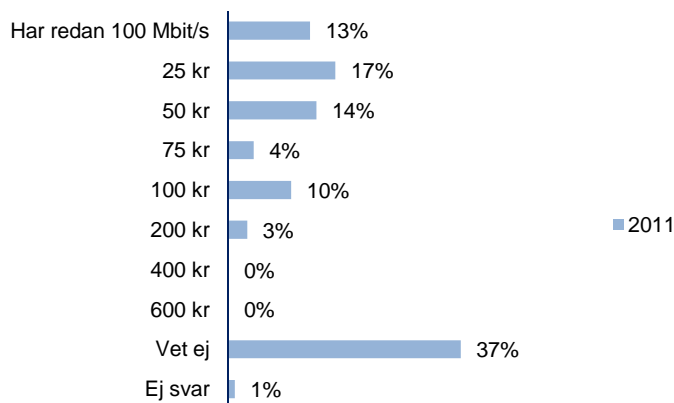



---

### Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)

---

### Om du kunde få en mycket snabbare överföringshastighet på din privata Internetuppkoppling, t.ex. 100 Mbit/s, hur mycket mer än det du betalar idag skulle du vara beredd att betala per månad? (57)




---

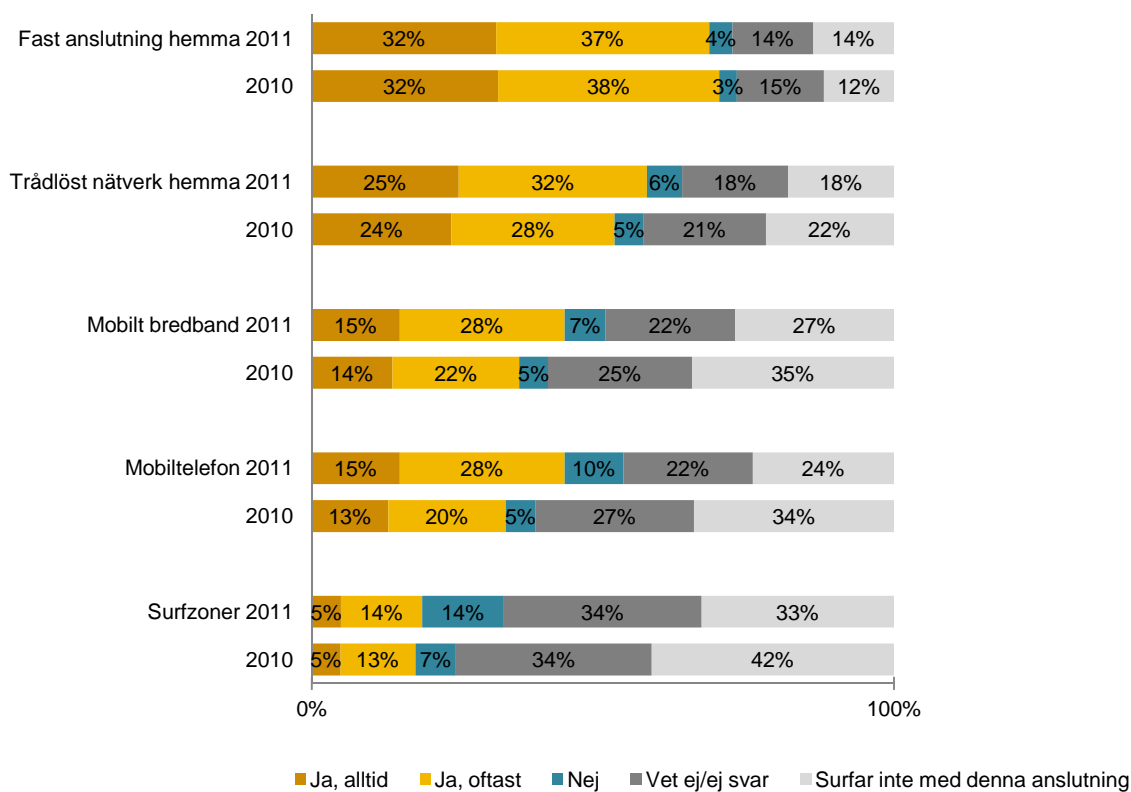
### Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)

### Känsla av säkerhet när man surfar med hjälp av olika anslutningar

7 av 10 (69 %) respondenter uppger att de oftast eller alltid känner sig säkra när de surfar med hjälp av fast anslutning hemma. Motsvarande andel för trådlöst nätverk hemma är 57%. Andelen osäkra är störst bland de som använder surfzoner, 14 %. Ökningen från 2010 förklaras av att det är betydligt fler nu som använder denna anslutningsmöjlighet.

Överhuvudtaget ökar andelen som använder olika metoder att ta sig ut på Internet, och därmed ökar också andelen som känner sig säkra. Känner man sig osäker med en viss anslutningsform är det mindre sannolikt att man fortsätter att använda den.

#### När du surfar med följande anslutningar, känner du dig säker?\*( 58)

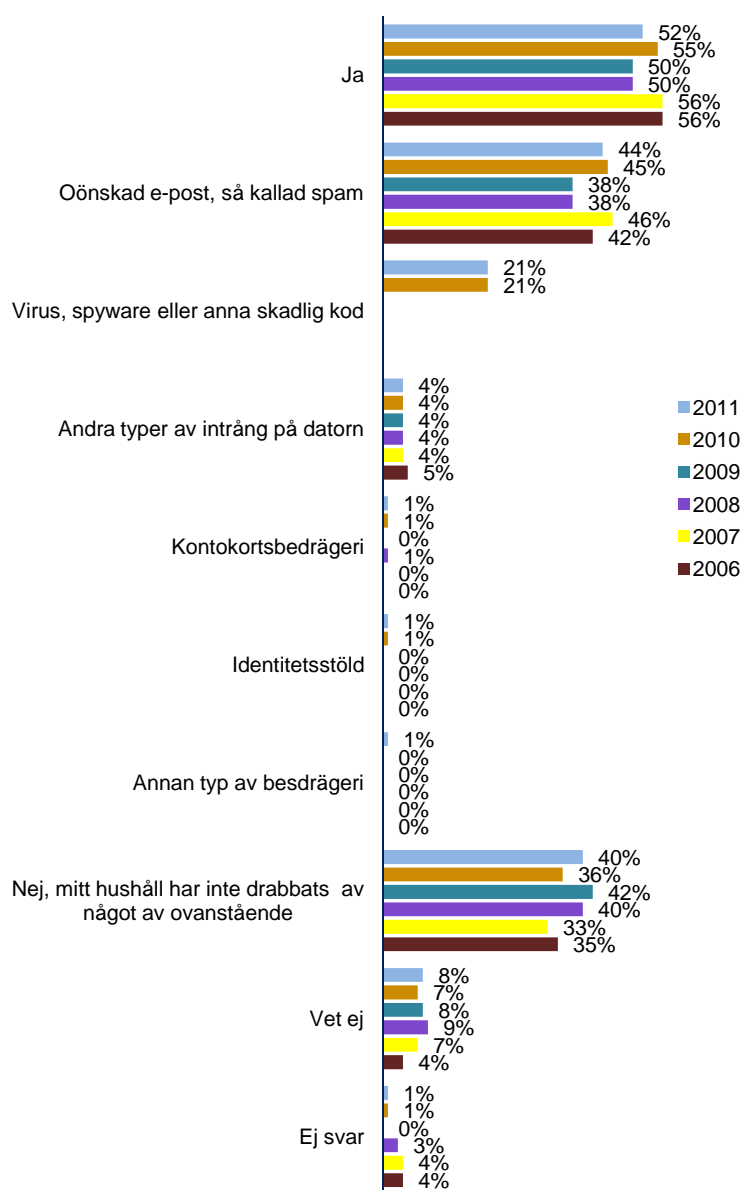


#### Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)

## Upplevda problem och viruskydd

Andelen av de som har ett Internetabonnemang hemma som hushållet betalar för och som uppger att de har drabbats av problem någon gång det senaste halvåret är ganska stadig från år till år. Cirka varannan uppger att de drabbats av problem. Önskad e-post (så kallad spam) är det vanligaste problemet. Virus respektive Spyware (spionprogram) är också relativt vanligt. Övriga problem är ovanliga och inga förändringar har skett de senaste åren.

**Har ditt hushåll någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av något eller några av följande problem när du/ni varit uppkopplade mot Internet? (59) Flera svarsalternativ möjliga.**

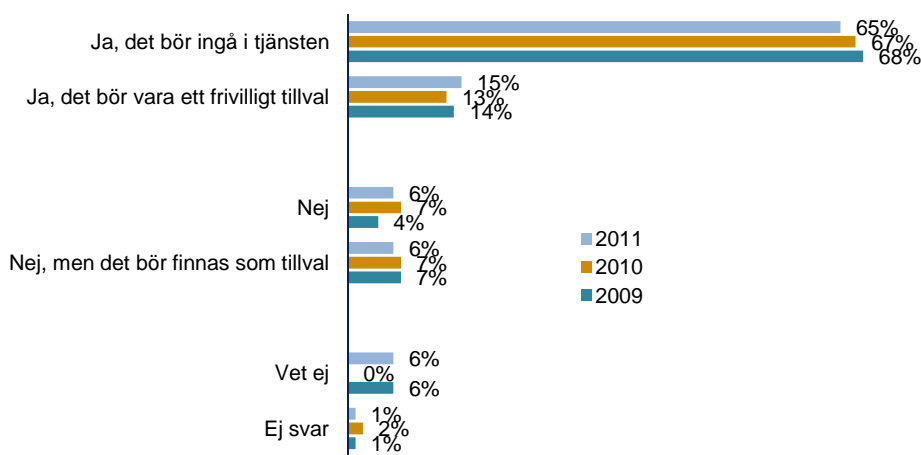


**Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)**

### Majoriteten vill bli underrättad om datorn eller mobiltelefonen blir smittad av virus

8 av 10 (80 %) skulle vilja bli underrättade av sin Internetoperatör om deras dator eller mobiltelefon blir smittad av ett virus. En klar majoritet (65 %) tycker dessutom att det bör ingå i tjänsten. Här skiljer sig resultaten något åt i olika åldersgrupper. De äldre ser en klar fördel med att ha detta inkluderat i tjänsten (76 % av de mellan 51 och 75 år), medan de yngre anser att det bör vara upp till var och en att bestämma (22 % av de mellan 21 och 30 år).

#### Skulle du vilja bli informerad av din Internetoperatör om din dator eller mobiltelefon blir smittad av ett virus? (60)



Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)

### Utvärdering av mobilt bredband

De som använder mobilt bredband, antingen som huvudsaklig anslutningsform eller som komplement har fått utvärdera tjänsten inom ett antal olika områden.

Drygt hälften (54 %) instämmer i påståendet att det mobila bredbandet *fungerar bra hemifrån* och drygt 4 av 10 (45 %) instämmer i att det *alltid fungerar*.

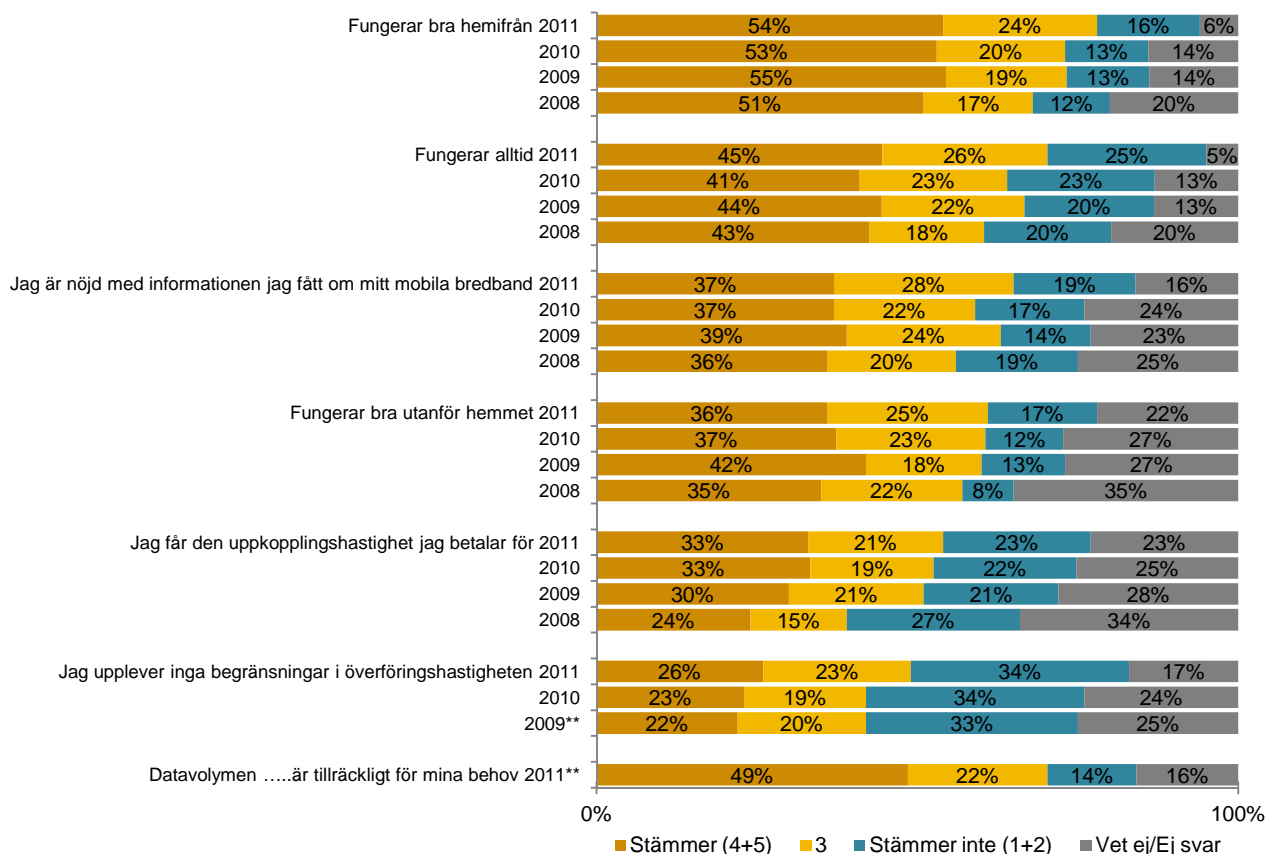
När det gäller om man *får den uppkopplingshastighet man betalar för* så svarar 33 % av de tillfrågade att ja, de instämmer, det får de, medan 23 % inte instämmer. Dessa manar alltså att de inte får den hastighet de betalar för. Var tredje (34 %) av de mobila bredbandsanvändarna upplever begränsningar i överföringshastigheten.

Även i år har en många angivit att de inte vet om de *får den uppkopplingshastighet de betalar för* respektive *fungerar bra utanför hemmet*, vilket talar för att det är områden som är svårare att bedöma och att många av de svarande faktiskt inte använder sitt mobila bredband utanför hemmet.

De förändringar inom de olika områdena man kan se jämfört med förra året är att det är färre som svarat vet ej. En tolkning av det är att många nu har använt tekniken ett år till och har fått mer erfarenhet.

**OBS! Pga av ett filterfel i webbdelen av undersökningen så fick inte alla de som har mobilt bredband denna fråga. Bastalet till tabellen är därför mindre än vad den borde ha varit.**

Hur väl instämmer du i följande påståenden om ditt mobila bredband? (61)



Bas: Har mobilt bredband (487) \*\* Nytt svarsalternativ 2011

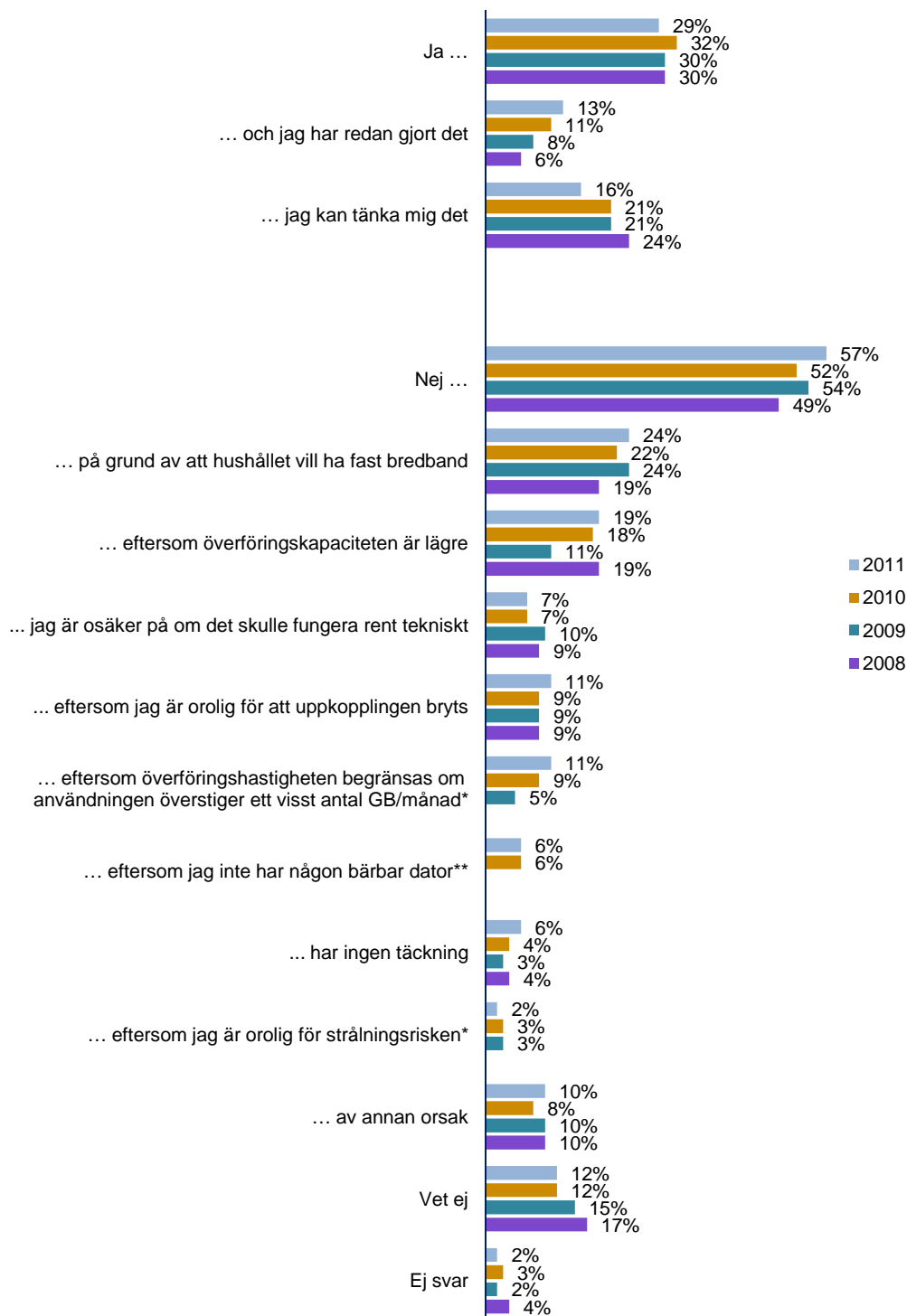
### Byte från trådbundet/fast bredband till mobilt bredband

Bland de som har ett Internetabonnemang som de betalar för själva uppger 29 % att de skulle kunna tänka sig att byta från trådbundet/fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet, 13 % säger att de redan har gjort detta byte (se diagram nästa sida).

Andelen som svarar ja, det vill säga kan tänka sig eller redan gjort bytet, har minskat med 3 procentenheter jämfört med förra året. Orsaken till det är sannolikt att man ser för stora kvalitetsproblem att inte alls ha tillgång till en fast linä. Ungefär varannan tillfrågad skulle inte kunna tänka sig att göra bytet (57 %). Det vanligaste skälet är att hushållet vill ha fast bredband (24 %).

18 % av respondenterna uppger att överföringskapaciteten blir lägre och 11 % att överföringshastigheten begränsas om användningen överstiger ett visst antal GB/månad som skäl till att inte vilja byta från fast till mobilt bredband. För 6 % är det inte aktuellt eftersom de inte har någon bärbar dator.

Kan du tänka dig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet? (62) Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915)

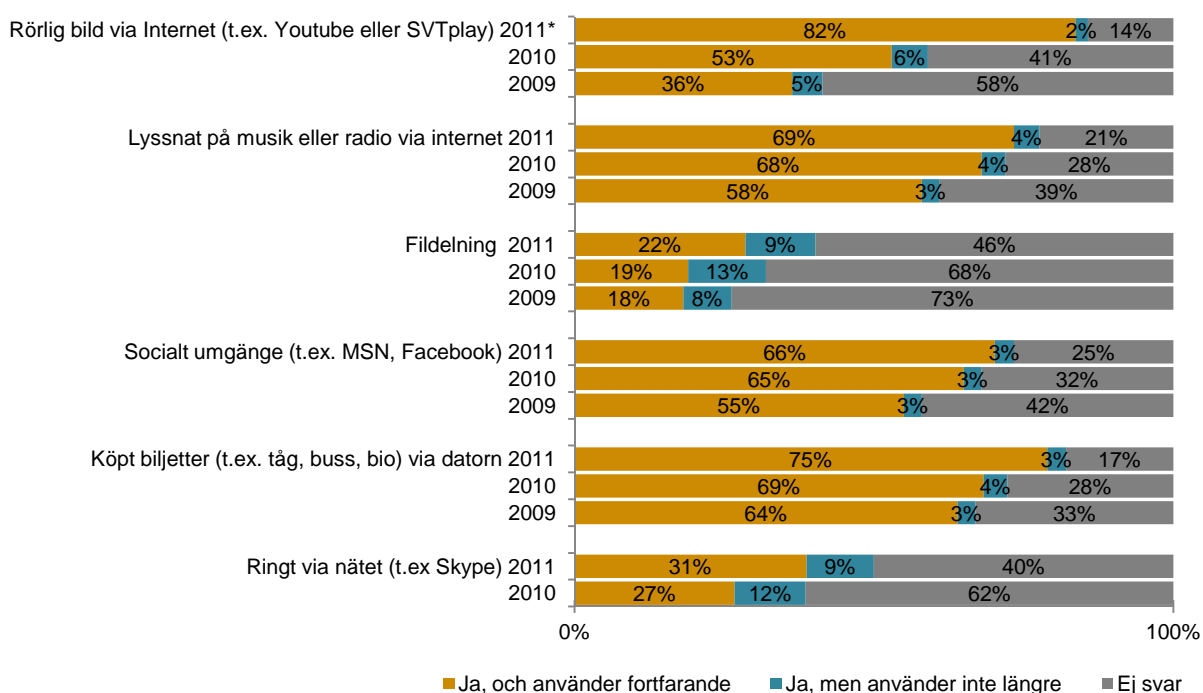


## Användningsområden – mobiltelefonen vs. datorn

Även i år ställdes frågor om användningen av mobiltelefonen och/eller datorn för olika tjänster. Även om internetanvändningen på mobiltelefoner ökar snabbt så är tveklöst datorn huvudinstrumentet för att nå ut på nätet.

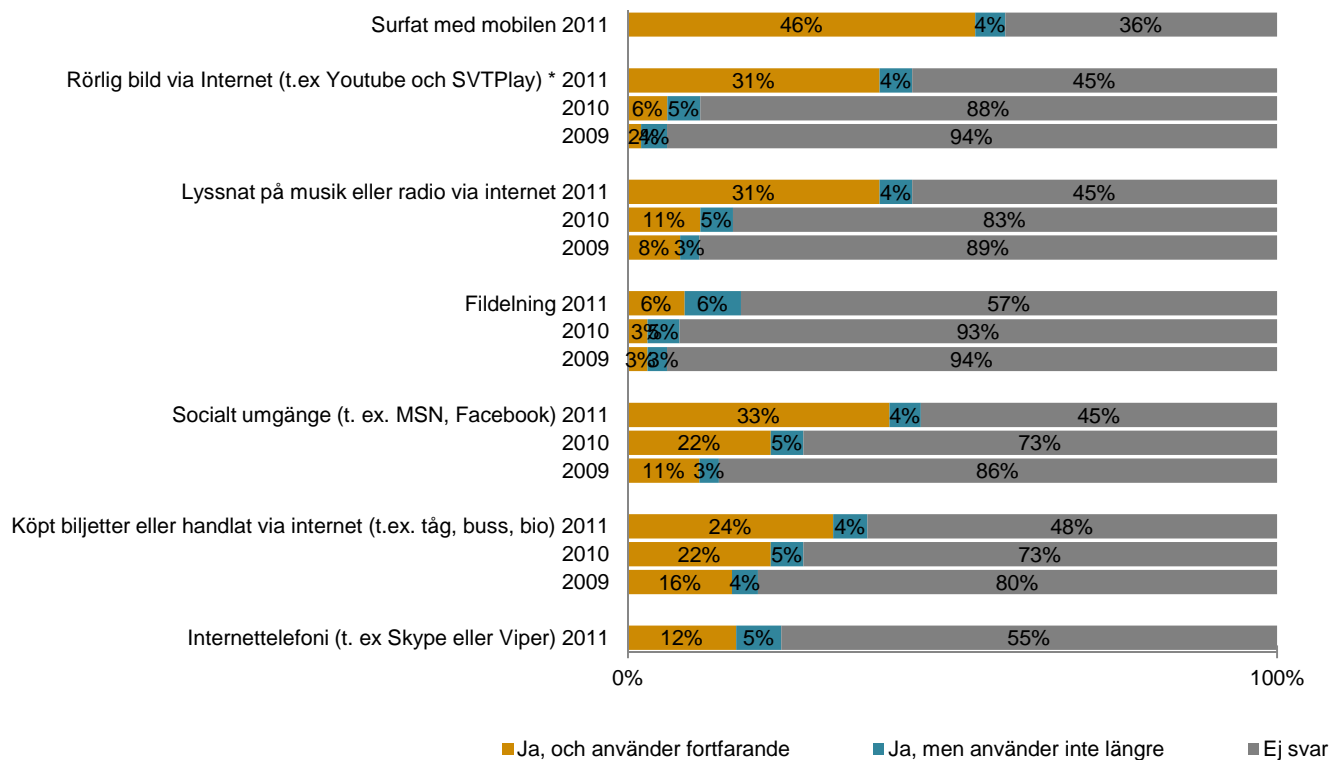
Mobiltelefonen ersätter alltså ännu inte datorn, men kan ses som ett allt viktigare komplement.

### Har du under de senaste 6 månaderna använt hushållets dator till något av följande? (63) Flera svarsalt.möjl.



**Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1915) \*2010 löd svarsalternativet: Tittat på TV via datorn**

Har du under de senaste 6 månaderna använt din mobiltelefon till något av följande? (32) Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2096) \*2010 löd svarsalternativet: Tittat på TV

## BORTFALLSREDOVISNING

Svarsfrekvensen i årets undersökning räknat på kvoten antal svar / bruttourval är 54 %. Det är på nivå med förra årets svarsfrekvens som var 55 %.

Var tredje respondent har besvarat undersökningen via Internet (779 av 2175 svar) . Det har gjorts med hjälp av en länk med tillhörande unika ID-nummer och lösenord i det informationsbrev som initialt skickades ut. Det är i något större utsträckning män som valt att svara på detta sätt (57 % vs. 43 %). Vidare är det tydligt att bland de yngsta har lika många svarat elektroniskt som postalt, medan i de äldre åldersgrupperna har majoriteten svarat med hjälp av den postala enkäten.

Vid en jämförelse mellan de som svarat via Internet och postalt skiljer sig inte undersökningens resultaten överlag åt. De som svarat via Internet har i något lägre utsträckning fast telefon, IP-telefoni är vanligare. Man har oftare bytt mobiloperatör, man använder mobilen oftare till internet-tjänster. Man skickar fler SMS. De som svarat online är också flitigare internetanvändare jämfört med de som svarat postalt.

### **Svarsfrekvenser efter ålder, län och bostadsort**

Svarsfrekvensen varierar med respondenternas ålder. Svarsfrekvenserna i åldrarna upp till 35 år ligger under 50 %. Det är dock, jämfört med många andra större postala undersökningar, en påfallande hög nivå. Det beror med all säkerhet på de insatser som gjorts med telefonpåminnelser. De svarsfrekvenser kring 70 % som vi ser i åldrarna kring 65 år är ganska ovanliga i större undersökningar numera.

Svarsfrekvensen varierar även geografiskt. Högst svarsfrekvens har Gotlands och Jämtlands län (71 % resp. 70 %) och sämst har Blekinge län (46 %).

Svarsfrekvensen har sjunkit i glesbygden jämfört med förra året, men i storstäder och i övriga städer håller sig nivån uppe.

### Svarsfrekvens (%) per år och åldersgrupp

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
16-20 år	47	49	53	53	39	46	48	50	59	59
21-25 år	44	41	41	45	42	41	49	55	57	59
26-30 år	45	48	46	54	49	50	53	56	61	55
31-35 år	48	52	54	57	48	57	54	51	65	57
36-40 år	54	48	52	47	44	48	55	52	62	54
41-45 år	50	51	57	47	48	55	52	52	57	56
46-50 år	51	55	53	51	52	51	60	56	60	61
51-55 år	57	63	66	56	52	57	59	60	58	55
56-60 år	61	61	61	63	56	55	60	56	61	58
61-65 år	67	62	70	61	58	60	66	63	63	63
66-70 år	71	64	65	65	59	60	68	57	72	61
71-75 år	66	67	55	60	53	60	61	64	61	60
<b>Totalt</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>58</b>

### Svarsfrekvens (%) per år och län

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Stockholm	51	48	52	48	49	52	54	50	60	53
Uppsala	52	53	59	50	58	49	64	54	66	66
Södermanland	60	61	55	57	53	47	54	56	54	58
Östergötland	55	55	58	54	52	53	62	60	59	60
Jönköping	54	63	54	59	47	57	67	66	71	61
Kronoberg	64	55	55	49	61	46	42	64	60	80
Kalmar	58	61	56	57	40	60	55	59	66	60
Gotland	71	65	48	67	57	68	78	68	67	59
Blekinge	46	56	62	51	50	70	64	61	50	43
Skåne	54	51	55	54	45	52	54	52	57	55
Halland	61	65	54	61	56	55	67	64	71	63
Västra Götaland	53	54	57	59	51	51	55	57	60	58
Värmland	49	52	55	50	54	51	56	56	63	57
Örebro	54	55	58	58	50	59	63	54	59	64
Västmanland	59	59	56	50	52	59	54	57	65	53
Dalarna	55	55	67	50	40	59	52	60	64	60
Gävleborg	54	62	53	57	45	52	56	47	47	65
Västernorrland	62	53	58	57	45	58	62	56	64	47
Jämtland	70	58	59	65	61	54	63	49	67	73
Västerbotten	59	56	69	62	47	57	60	57	68	65
Norrbottnen	54	59	65	58	52	48	54	63	73	66
<b>Totalt</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>58</b>

### Svarsfrekvens (%) per år och bostadsort

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Sthlm/Göteborg/Malmö	51	50	55	53	49	52	54	53	58	55
Övriga städer	56	56	57	56	50	54	58	57	63	60
Glesbygd	56	64	60	57	51	52	58	59	64	61
<b>Totalt</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>58</b>

### Bortfallsorsaker

I samband med den avslutande telefonpåminnelsen under datainsamlingen gjordes en bortfallsanalys. Nedan är en redovisning av de olika bortfallsorsakerna som framkommit vid denna telefonpåminnelse samt övriga orsaker som inkommit till TNS under datainsamlingsperioden.

Vanliga orsaker som framkommit är att individerna inte anser sig ha tid eller helt enkelt vägrar svara på undersökningen.

<b>Bortfallsredovisning 2011</b>	
<b>Bruttourval, antal</b>	4001
Ej målgruppsaktuella	90
<b>Nettourval, antal</b>	3911
Inkomna svar	
Webb	729
Postalt	1446
<b>Totalt inkomna svar</b>	2175
<b>Ej målgruppsaktuella</b>	
Fyttat utomlands	1
Semester/bortrest under perioden	4
Sjuk/hördåligt/synskadad/handikappad	9
Språksvårigheter	14
Adressat okänd	58
Utanför målgrupp	4
<b>Bortfall</b>	
Vill ej medverka / Principvägran	167
Tidsbrist	68
Ej godkänd	2
Bortfall utan orsak	21
Ej inkomna svar	1478
<b>Totalt bortfall</b>	1826
<b>Svarsfrekvens på nettourvalet</b>	56%
<b>Svarsfrekvens på bruttourvalet</b>	54%

## 6. APPENDIX A. PUBLICERINGSREGLER

### **Förtydligande av TNS SIFO AB:s allmänna villkor vid publicering**

Rapport som innehåller resultat från undersökning utförd av Företaget TNS SIFO AB på en klients uppdrag, är klientens egendom. Copyrigheten tillfaller TNS SIFO AB om ej annat överenskommits.

Om annat ej skriftligen överenskommits, förblir frågeformulär, data och annat material till samtliga undersökningar TNS SIFO AB:s egendom.

TNS SIFO AB skall ge sitt skriftliga samtycke till publicering av undersökningsresultat till allmänheten. Samtycke lämnas rutinmässigt om ej särskilda motskäl finns.

I TNS SIFO AB:s intresse ligger att förhindra felaktigheter i fakta-redovisningen och missledande tolkningar av undersökningsresultaten. Om en klient publicerar missvisande siffror eller gör ett missvisande urval av undersökningsresultat, förbehåller sig TNS SIFO AB rätten att publicera korrekta och kompletterande delar av samma undersökning för att redovisa en mer rättvisande och avvägd tolkning.

### **Följande skall ingå i all publicering:**

- frågornas exakta lydelse
- den intervjuform som använts i undersökningen, t ex telefonintervjuer, besöksintervjuer eller postala enkäter
- undersökningspopulation, t ex intervjupersonernas ålder
- antal intervjupersoner
- tiden för fältarbetet
- urvalsmetod om annan metod använts än en som är slumpmässig i alla steg

Publicerade undersökningsresultat skall normalt ej vara baserade på mindre än 1000 intervjuer.

Kunden skall alltid ange TNS SIFO eller dess kända varumärken som källa.

När en klient publicerar resultat från en undersökning av TNS SIFO AB, skall den information som ges i första hand gälla klientens egna produkter och/eller tjänster. Information om undersökningsresultatet förande konkurrenters produkter och tjänster kan innefattas, men skall komma i andra hand i presentationen.

Undantag och variationer i dessa regler tillåts då särskilda skäl föreligger och beviljas av TNS SIFO AB:s direktion. För att gälla skall sådana undantag och ändringar lämnas skriftligen.

Detta förtydligande vid publicering följer TNS SIFO AB:s allmänna villkor, 26/04/02.

050503