



Så efterfrågar vi elektronisk kommunikation - en individundersökning 2006

RAPPORTNUMMER:
PTS-ER-2006:47

Post- och telestyrelsen: Camilla Jönsson

Synovate Temo: Cecilia Svärd, Christin Gössner, Åsa Lindgren

Projektnummer: S-112853

Datum: 2006-11-29



Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Syfte med undersökningen	5
1.2 Frågeformulär	5
1.3 Målgrupp och urval	5
1.4 Fältarbete och svarsfrekvens	5
1.5 Vägning	5
2. Sammanfattning	6
3. Fast telefoni	9
3.1 Abonnemang	9
3.1.1 Andelen utan fast telefoni ökar.....	9
3.2 Operatörer för abonnemang	10
3.2.1 Fortsatta förändringar när det gäller anlitad operatör för abonnemanget.....	10
3.2.2 Två av tre är nöjda med operatör för abonnemanget, en högre andel än 2005	11
3.2.3 Fler köper andra tjänster av operatören för abonnemanget än 2005	12
3.2.4 Nio av tio kände till att de kan byta operatör för abonnemang	13
3.2.5 Fyra av tio har gjort eget, aktivt byte av operatör för abonnemang	13
3.2.6 Drygt hälften uppger att de inte bytt därför att de är nöjda med den operatör de har	16
3.3 Samtalsoperatörer	17
3.3.1 Förändrade andelar för samtalsoperatörerna.....	17
3.3.2 Andelen som är nöjda med sin samtalsoperatör har ökat.....	19
3.3.3 Hälften av dem med fast telefoni har gjort ett eget, aktivt byte av samtalsoperatör	20
3.4 Prefix	21
3.4.1 Färre känner till prefix	21
3.5 Utlandssamtal	22
3.5.1 Fem procent använder förbetalda telefonkort för utlandssamtal.....	22
3.5.2 En av fyra har upplevt problem med telefonkortet	22
3.6 Allmänna frågor om fast telefoni	23
3.6.1 Nästan hälften har ett abonnemang utan minutavgift för vissa samtal	23
3.6.2 Tre procent har fått en ofrivillig anslutning till en operatör	24
3.6.3 Marknadsföring av operatörer sker oftast via telefon	25
3.6.4 Knappt fyra av tio har slutit skriftligt avtal med operatören	26
3.6.5 De flesta tycker att bytet av operatör genomförs snabbt och rätt.....	26
4. Mobiltelefoni	27
4.1. Mobiltelefonanvändning	27
4.1.1 Användandet av mobiltelefon på fortsatt hög nivå	27
4.1.2 Andelen som avstår från fast telefoni har ökat	28
4.2 Abonnemangstyper för mobiltelefoni	29
4.2.1 De flesta använder privata abonnemang	29
4.2.2 De flesta använder privata abonnemang för privata samtal	30
4.2.3 Andelen som har traditionellt mobilabonnemang ökar, kontantkortet minskar	30
4.3 Mobiloperatörer – marknadsandelar och kundomdöme	31
4.3.1 Vissa förändringar i marknaden när det gäller anlitade mobiloperatörer.....	31
4.3.2 Andelen som är nöjda med sin mobiloperatör har ökat	33
4.4 Byte av mobiloperatör	35



4.4.1 Fler känner till nummerportabilitet för mobiltelefoni i år än 2005.....	35
4.4.2 Knappt en av tio har bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna	35
4.5 Val av mobiloperatör i utlandet.....	39
4.5.1 Användandet av mobiltelefon vid utlandsvistelser ökar	39
4.6 Innehållstjänster och SMS	39
4.6.1 Två av tre använder innehållstjänster	39
4.6.2 Andelen som skickar SMS ökar	41
4.6.3 Fyra av tio skickar MMS	41
4.6.4 Drygt hälften av SMS-användarna har haft problem.....	42
5. Internet och tillgång till bredband.....	43
5.1 Internetanvändning	43
5.1.1 Andelen Internetanvändare har ökat ytterligare.....	43
5.1.2 Åtta av tio har lämnat personuppgifter på Internet senaste halvåret	44
5.2 Internet i hemmet.....	45
5.2.1 Drygt åtta av tio har tillgång till Internet i hemmet	45
5.2.2 Andelen som har tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet har ökat.....	45
5.3 Internetoperatörer – marknadsandelar och kundomdöme	46
5.3.1 Förändringar när det gäller anlitad Internetoperatör	46
5.3.2 Andelen som är nöjda med sin Internetoperatör ökar igen	48
5.4 Byte av Internetoperatör	50
5.4.1 En av tio har bytt Internetoperatör senaste 6 månaderna	50
5.4.2 Sex av tio anser att byte av Internetoperatör fungerar bra	51
5.5 Abonnemangstyper för Internet	51
5.5.1 Betalning endast för uppkoppling vanligast betalningsform vid uppringd anslutning	51
5.5.2 Enbart fast avgift vanligast betalningsform vid Internetanslutning via bredband.....	52
5.5.3 Bredbandsanslutning allt vanligare.....	52
5.5.4 Billigare med bredband är vanligaste skäl till att skaffa bredbandsanslutning	53
5.5.5 Två av tio använder inte bredband därför att det inte erbjuds i bostadsområdet.....	54
5.6 Internet och säkerhet	55
5.6.1 Många Internetanvändare har upplevt problem vid uppkoppling	55
5.6.2 Antivirusprogram och/eller brandvägg främsta åtgärderna för att skydda datorn	57
5.7 IP-telefoni.....	59
6. Digital-TV.....	61
6.1. Tillgång till digital-TV	61
6.1.1 Tillgången till digital-TV i året-runt-bostad har ökat	61
6.1.2 Boxer fortfarande vanligaste leverantör för digital-TV	62
7. Personlig integritet och strålning	64
7.1. Oro för personlig integritet	64
7.2. Oro för strålning från olika källor	65
7.2.1 Strålning från mobiltelefon och kraftledningar oroar mest.....	65
7.2.2 Andelen som ändrat sitt beteende p g a strålning från mobiltelefonen har minskat	65
8. Bortfallsredovisning	66
Bilaga 1 – Indelning H-region.....	68



Bilaga 1 – H-regioner
Bilaga 2 – Formulär
Bilaga 3 – Tabeller



1. Inledning

1.1 Syfte med undersökningen

Post- och telestyrelsens (PTS) uppgift är bland annat att främja konkurrensen inom marknaden för elektronisk kommunikation. PTS sätter ramar för marknaden genom att utfärda föreskrifter, fatta beslut och fördela tillstånd. Ett annat uppdrag är att följa marknaderna och beskriva dem i syfte att upptäcka konkurrensproblem och åtgärda dessa. Förutsättningar för effektiv konkurrens är att trösklarna för nya företag att ta sig in på marknaden är så låga som möjligt och att reglerna som främjar konkurrens är tydliga. Dessutom ska konsumenterna vara välinformerade för att lätt kunna välja bland olika tjänster och leverantörer. Tjänsterna ska vara lättanvända, prisvärda och av god kvalitet och konsumenterna ska erbjudas tydlig information om sina rättigheter och skyldigheter.

Den sedan 2002 årligen genomförda individundersökningen ger PTS kunskap om marknaden utifrån ett konsumentperspektiv. Undersökningen omfattar elektronisk kommunikation, vilket innebär fast telefoni, mobiltelefoni, Internet och IT-infrastruktur med hög överföringskapacitet.

1.2 Frågeformulär

Frågeformuläret har utarbetats i samråd mellan Post- och telestyrelsen och Synovate Temo. Se bilaga 2.

1.3 Målgrupp och urval

Målgrupp för undersökningen är allmänheten i Sverige, 16-75 år. Urvalet är ett riksrepresentativt slumpmässigt urval, som omfattar 4000 individer.

1.4 Fältarbete och svarsfrekvens

Datansamlingen genomfördes under september och oktober 2006 genom postal enkät med tre påminnelser. För fältarbetet ansvarade Fieldwork International, Synovate Temos egen fältorganisation.

Svarsfrekvensen är 53 procent. Den något låga svarsfrekvensen är vanlig i postala undersökningar av denna omfattning. För detaljerad bortfallsredovisning, se sist i rapporten. Svarsfrekvensen för undersökningen som genomfördes under samma period år 2005 var 57 procent. Svarsfrekvensen var 56 procent år 2004, 61 procent år 2003 och 58 procent år 2002.

1.5 Vägning

För att kompensera för det större bortfallet i vissa målgrupper har resultaten liksom tidigare år vägts efter variablerna kön, ålder och h-region i proportion till andelar i befolkningen, vilket ger bättre representativitet i undersökningen. Det skall understrykas att undersökningen baseras på ett individurval. Det innebär att resultaten vad gäller marknadsandelar inte kan jämföras med hushållsbaserade undersökningar, eftersom flerpersonshushåll är överrepresenterade i individurval jämfört med hushållsbaserade urval.



2. Sammanfattning

Fast telefoni – operatör för abonnemang

- Sex procent av Sveriges befolkning 16-75 år saknar fast telefoni i hemmet. Det är en ökning jämfört med 2005. Ökningen sker främst bland de som bor i hushåll med endast unga hushållsmedlemmar (alla är under 26 år).
- Drygt en av tre uppger en annan operatör för abonnemanget än TeliaSonera.
- Två av tre är nöjda med sin operatör för abonnemanget, en högre andel än 2005.
- Två av tre köper andra tjänster av den operatör de har för abonnemanget, främst mobiltelefoni och bredband. Andelen som köper bredband och TV av samma operatör som för abonnemanget har ökat.
- Nio av tio uppger att de kände till möjligheten att byta operatör för abonnemanget och fler vet vad denna möjlighet innebär i år jämfört med 2005.
- Drygt fyra av tio av de som uppger att de bytt operatör för abonnemanget blev kontaktad av operatören och fick ett fördelaktigt erbjudande. Man byter också för att få en lägre kostnad för abonnemanget.
- Drygt hälften anger som skäl till att inte byta abonnemangsoperatör att man är nöjd med den operatör man har. Andelen har ökat sedan 2005.

Fast telefoni - operatör för samtalen

- De vanligaste operatörerna för samtalen för fast telefoni är fortfarande TeliaSonera och Tele2. De mindre operatörerna har dock en större andel av användarna jämfört med 2005. TeliaSoneras andel av marknaden är tillbaka på den tidigare nivån efter en nedgång 2005. Även Bredbandsbolaget och ComHem har ökat sina andelar.
- Sju av tio är nöjda med sin samtalsoperatör, en ökning jämfört med 2005.
- Hälften har gjort ett eget, aktivt byte av samtalsoperatör någon gång, samma andel som 2005.
- Det vanligaste sättet att ringa utlandssamtal är att ringa som vanligt.

Allmänna frågor om fast telefoni

- Nästan hälften uppger att de har ett abonnemang för fast telefoni utan minutavgift för alla eller vissa samtal, samma andel som 2005.
- Tre procent uppger att de blivit ansluten till en operatör för abonnemang och/eller samtal utan att be om det, samma andel som 2005.
- Den operatör som användarna valde senast har de oftast blivit uppmärksammade på genom att operatören ringde upp.
- Nästan fyra av tio sluter endast muntligt avtal med operatören via telefon. Andelen är oförändrad jämfört med 2005.
- Två av tio upplevde någon form av problem vid senaste operatörsbytet.



Mobil telefoni

- Drygt nio av tio använder mobiltelefon, en oförändrad andel jämfört med 2004.
- Nästan sex av tio som har barn under 16 år i hushållet uppger att något eller flera av barnen har mobiltelefon med eget abonnemang, samma andel som 2005. Andelen som uppger att tre eller fler barn använder mobiltelefon har dock ökat jämfört med 2005.
- Sju procent uppger att de övergått till att endast använda mobiltelefon, en ökning jämfört med 2005.
- Att endast använda mobiltelefon är vanligast i åldersgruppen 21-30 år.
- Tre av tio mobiltelefonanvändare använder ett abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis.
- Andelen som använder traditionellt mobilabonnemang för sina privata samtal har ökat och andelen som använder kontantkort har minskat jämfört med 2005. Traditionellt abonnemang dominerar nu även bland de som betalar abonnemanget privat.
- TeliaSonera, Tele2/Comviq och Telenor (tidigare Vodafone) är fortfarande dominerande operatörer på mobilmarknaden. Telenor och operatören 3 har ökat sin andel jämfört med 2005.
- Sju av tio är nöjda med sin mobiloperatör, en högre andel än 2005.
- Knappt en av tio har bytt mobiloperatör under de senaste 6 månaderna, en oförändrad andel jämfört med 2005. Av dessa anser tre av fyra att bytet fungerat utan problem. Sju av tio använde nummerportabilitet, d v s möjligheten att behålla sitt telefonnummer. Andelen har ökat sedan 2004.
- Sju av tio använder mobiltelefonen när de är utomlands, en högre andel än 2005. Av dessa har endast 15 procent studerat priserna för olika mobiloperatörer innan utlandsresan, vilket ändå är en högre andel än 2005.
- Två av tre mobiltelefonanvändare har använt innehållstjänster som är tillgängliga för mobiltelefon. Vanligast är sändning/mottagning av bilder/MMS, som också har ökat.
- Alltfler använder SMS: Nästan en av fyra mobilanvändare skickar SMS privat minst en gång per dag.
- Drygt hälften av de som använder SMS har upplevt problem vid användningen. Det vanligaste är leveransproblem.
- Drygt fyra av tio mobilanvändare skickar MMS privat, en ökning jämfört med 2005.



Internet

- Åttiofem procent av Sveriges befolkning 16-75 år använder Internet, vilket är en ökning jämfört med föregående års undersökningar. Andelen användare har ökat i den äldsta åldersgruppen 61-75 år och frekvensen i användandet har ökat i åldersgrupperna mellan 21-60 år.
- Åtta av tio Internetanvändare har lämnat personuppgifter på Internet, en ökning jämfört med tidigare år.
- Drygt åtta av tio i Sveriges befolkning 16-75 år har tillgång till Internet i hemmet.
- Nästan tre av tio Internetanvändare har tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet, en högre andel än 2005.
- TeliaSonera är största operatör för Internet i hemmet och har också ökat igen efter en nedgång 2005. Bredbandsbolaget är näst största operatör i årets undersökning.
- Sex av tio är nöjda med sin Internetoperatör, en ökning jämfört med 2005.
- Tio procent har bytt Internetoperatör de senaste sex månaderna, en oförändrad andel jämfört med 2005. De vanligaste skälen är önskemål om bredband och att få ett lägre pris på abonnemanget.
- Sex av tio tycker att det gick snabbt att bli ansluten till Internet och att allt blev rätt.
- Sex av tio av Sveriges befolkning 16-75 år har bredbandsanslutning till Internet, en markant ökning jämfört med 2005.
- Av de som inte har bredband uppger två av tio att skälet är att bredband inte erbjuds i bostadsområdet.
- Nästan sex av tio Internetanvändare har drabbats av problem vid Internetuppkoppling under de senaste sex månaderna. Det vanligaste problemet, som drabbat drygt fyra av tio, är SPAM.
- Nio av tio med Internetabonnemang i hemmet har vidtagit någon åtgärd för att skydda hushållets dator. Framförallt används antivirusprogram, brandvägg eller säkerhetspaket. Vanligt är också att man uppdaterar datorns operativsystem.
- Fjorton procent av Sveriges befolkning 16-75 år använder bredbandet för IP-telefoni, en högre andel än 2005. Av dessa har hälften inte fått någon information om hur nödnumret 112 fungerar när man ringer via IP-telefoni.

Digital-TV

- Sex av tio uppger att hushållet har tillgång till digital-TV i året-runt-bostaden, en högre andel än 2005.
- Var tredje uppger Boxer som operatör för digital-TV i sin året-runt-bostad.

Personlig integritet och strålning

- Nästan en av fyra har någon gång avstått från att använda Internet, e-post eller mobiltelefoni på grund av oro för sin personliga integritet. Vanligast är att man avstår från Internetanvändning.
- Oron för strålning har minskat generellt, men framförallt oron för strålning från basstationer för mobiltelefoni och kraftledningar. Strålning från mobiltelefoni oroar störst andel av befolkningen.
- Av de som oroar sig för strålningen från mobiltelefoner uppger en större andel i år än 2005 att detta inte påverkar deras beteende. Den vanligaste åtgärden är att försöka hålla korta samtal i mobiltelefon, vilket knappt hälften uppger. Detta är färre än 2005.



3. Fast telefoni

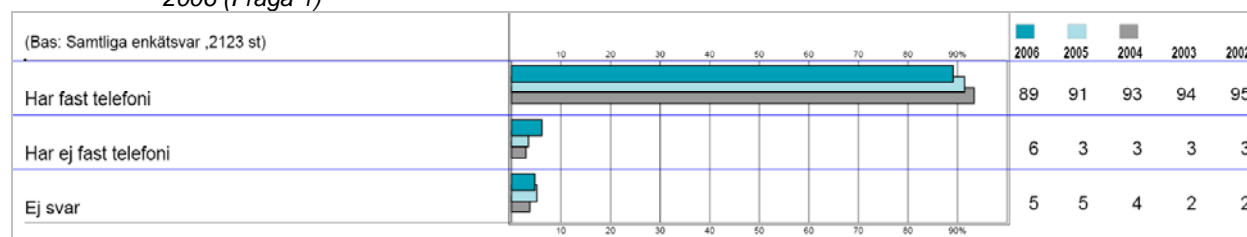
Avsnittet om fast telefoni består av tre delar. Den första delen behandlar abonnemanget, den andra delen operatörer för abonnemang och den tredje delen samtalsoperatörer. Bakgrunden till detta är förändringen på telemarknaden i februari 2005 att konsumenterna fick möjlighet att byta operatör för själva abonnemanget. Tidigare var det endast möjligt att byta operatör för samtalen.

3.1 Abonnemang

3.1.1 Andelen utan fast telefoni ökar

Åttionio procent av svenska folket 16-75 år uppger att de har abonnemang för fast telefon. Sex procent saknar dock helt fast telefonanslutning i hemmet. Detta är en högre andel än 2002-2005. Andelen som uppger att de har fast telefon har också minskat jämfört med tidigare år.

Diagram 1: Hur många abonnemang för fast telefoni har ditt hushåll? (Räkna ej abonnemang i fritidshus.) 2002-2006 (Fråga 1)



Det är liksom tidigare betydligt vanligare bland de som bor i hushåll med endast yngre medlemmar att avstå från fast telefoni. Det är i denna grupp och i hushåll med medlemmar mellan 26 och 60 år utan barn, som andelen utan fast telefoni ökar.

Tabell 1: Abonnemang för fast telefoni efter hushållssammansättning, 2006. (Fråga 1)

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %			
	Bor i hushåll där alla är under 26 år (n=138)	Bor i hushåll med barn 6-25 år (n=721)	Bor i hushåll med medlemmar mellan 26 och 60 år, ej barn 6-25 år (n=637)	Bor i hushåll där alla är över 60 år (n=354)
Har fast telefoni	58 (75)*	94	90	91
Har ej fast telefoni	33 (17)*	3	7 (3)*	2
Ej svar	9	3	3	8
Totalt	100	100	100	100

n= antal respondenter inom respektive hushållstyp

*Förändringen jämfört med 2005 är signifikant. 2005 års andel inom parantes.



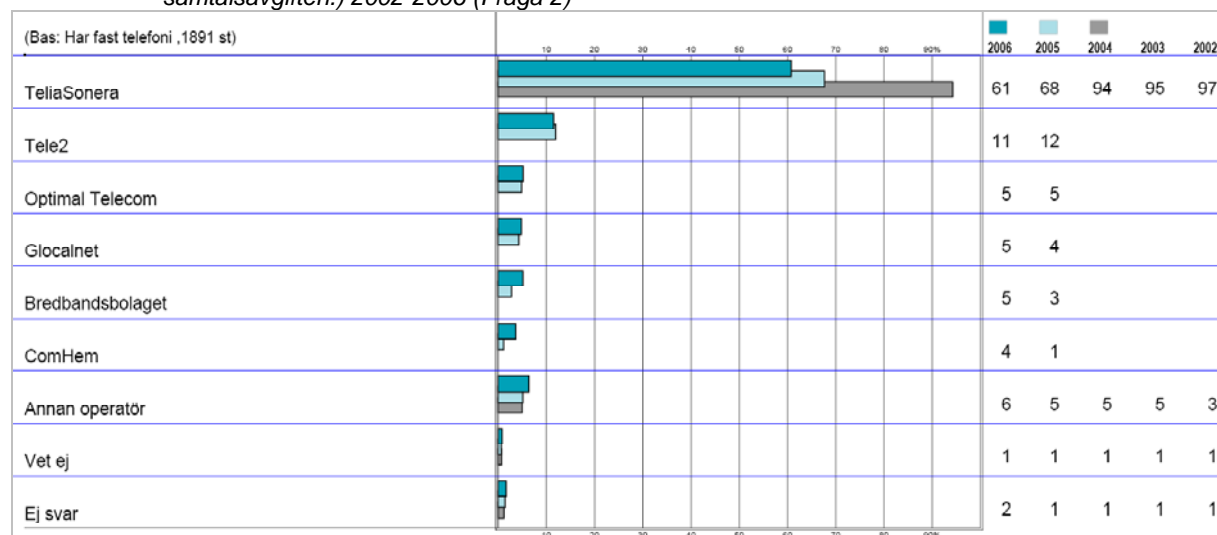
3.2 Operatörer för abonnemang

Numera är det möjligt att byta operatör för abonnemanget. Innan februari 2005 kunde konsumenterna endast byta samtalsoperatör. Resultaten i frågorna får tolkas med viss försiktighet, då det är osäkert även i år hur väl konsumenterna klarar av att skilja på operatören för abonnemanget och operatören för samtal.

3.2.1 Fortsatta förändringar när det gäller anlitad operatör för abonnemanget

Sextioen procent av de som har fast telefoni uppger TeliaSonera som operatör för abonnemanget för fast telefoni. Denna andel har minskat ytterligare jämfört med 2005. Bland de som har en annan operatör för abonnemanget än TeliaSonera är Tele2 den vanligaste operatören, följt av Optimal Telecom, Glocalnet och Bredbandsbolaget. En högre andel anger Bredbandsbolaget och ComHem som operatör jämfört med 2005.

Diagram 2: Till vilken operatör betalar ditt hushåll abonnemangsavgiften för fast telefoni? (Detta avser alltså inte samtalsavgiften.) 2002-2006 (Fråga 2)



Trettiosex procent uppger en annan operatör än TeliaSonera, vilket skulle betyda att ett byte av operatör för abonnemanget har skett bland dessa konsumenter. Vid halvårsskiftet 2006 (d v s cirka 4 månader innan individundersökningen genomfördes) redovisade Post- och telestyrelsens undersökning "Svensk Telemarknad" att 23 procent av hushållen hade bytt operatör för abonnemanget. Motsvarande andel bland allmänheten borde rimligen vara högre, eftersom flerpersonshushåll och därmed också yngre hushåll är överrepresenterade i individurval och vi vet att byte är vanligare i yngre hushåll. När individundersökningen genomfördes hade dessutom ytterligare 4 månader förflutit sedan hushållsundersökningen genomfördes, så fler byten kan ha genomförts. Även med hänsyn tagen till detta kan vi dock anta att andelen 36 procent är en något för hög siffra, orsakad av att vissa respondenter blandar ihop abonnemangsoperatören med samtalsoperatören. Siffran bör därför tolkas med försiktighet.

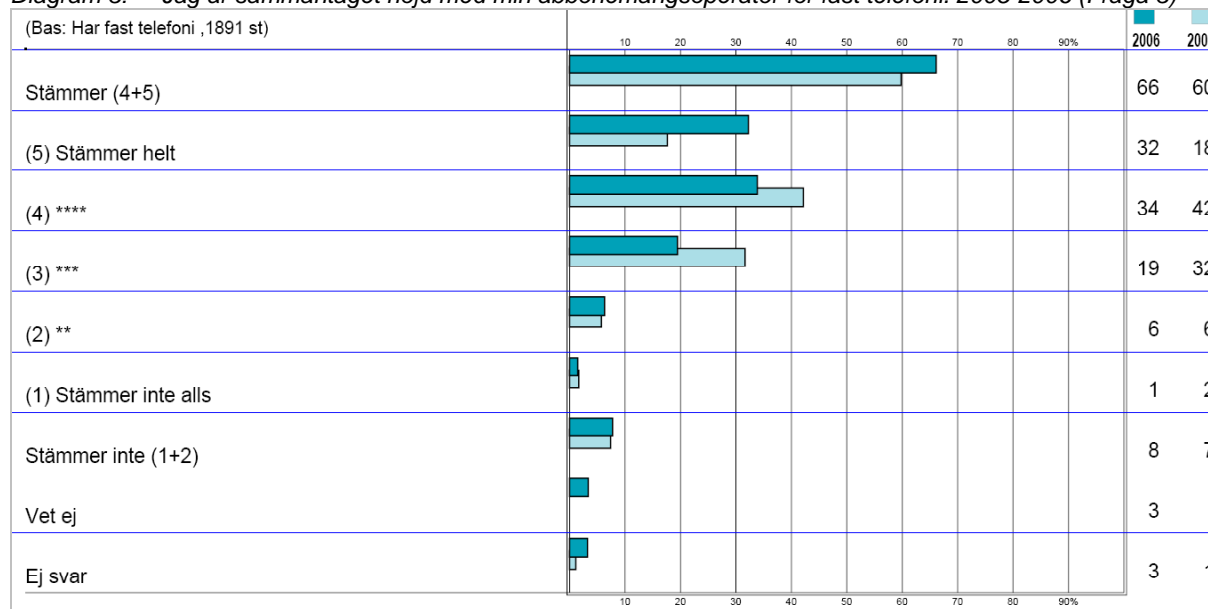
En fjärdedel av dem med fast telefoni uppger att de har bytt operatör för abonnemanget från TeliaSonera, men byte har också skett från andra operatörer, t ex Tele2 (6 procent av samtliga med fast telefoni).



3.2.2 Två av tre är nöjda med operatör för abonnemanget, en högre andel än 2005

Sextiosex procent instämmer i påståendet att de är sammantaget nöjda med den operatör de har för det fasta abonnemanget, jämfört med 60 procent 2005. Andelen som anger värdet 3, att de varken är nöjda eller missnöjda har minskat. Dock är fortfarande 8 procent uttalat missnöjda, en oförändrad andel jämfört med 2005.

Diagram 3: Jag är sammantaget nöjd med min abonnemangsoperatör för fast telefoni. 2005-2006 (Fråga 3)



De som har Bredbandsbolaget som operatör för abonnemanget är missnöjda i större utsträckning än de som har TeliaSonera, Tele2 eller Optimal Telecom.

Tabell 2: Jag är sammantaget nöjd med min abonnemangsoperatör för fast telefoni. Uppdelning efter anlitad operatör, 2006 (Fråga 3).

Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %					
	TeliaSonera (n=1149)	Tele2 (n=217)	Optimal Telecom (n=99)	Bredbandsbolaget (n=98)	Glocalnet (n=92)	Annan operatör (n=190)
Sammantaget nöjd	68	65	71	58	66	64
Mycket nöjd	34	29	38	27	27	32
Ganska nöjd	34	36	32	31	39	33
Varken nöjd eller missnöjd	20	21	18	22	20	15
Ganska missnöjd	6	5	4	13	6	10
Mycket missnöjd	2	2	1	2	1	1
Sammantaget missnöjd	7	6	6	15	8	11
Vet ej	2	4	4	3	5	5
Ej svar	3	4	2	1	1	5
Totalt	100	100	100	100	100	100

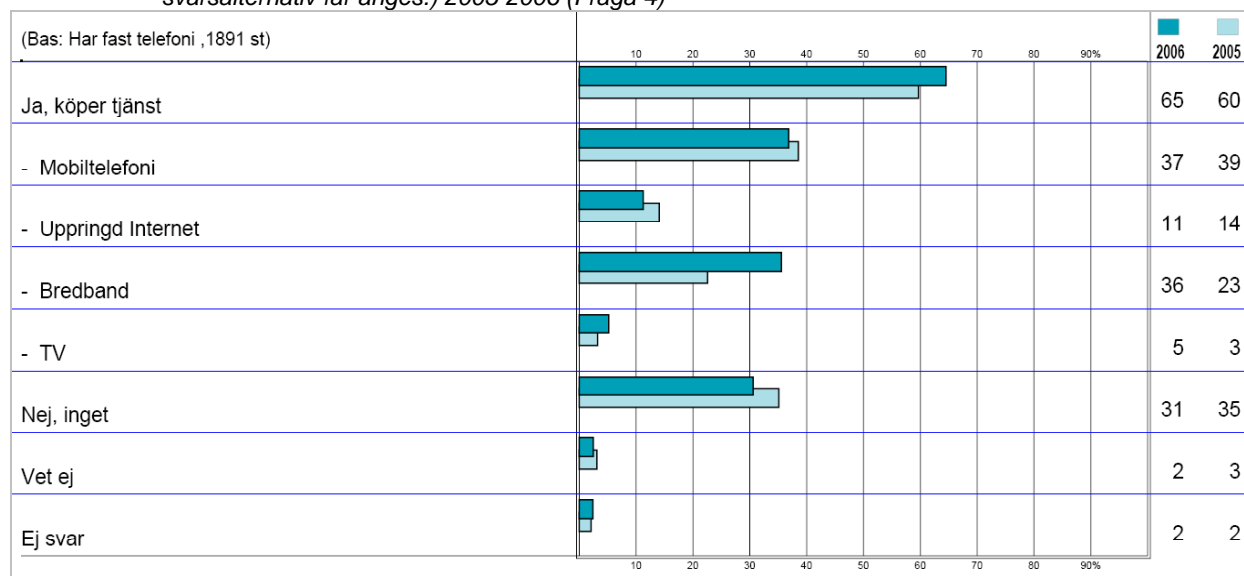
n= antal respondenter med respektive operatör



3.2.3 Fler köper andra tjänster av operatören för abonnemanget än 2005

Sextiofem procent köper andra tjänster av den operatör de har för abonnemanget, en högre andel än 2005. Vanligast är mobiltelefoni och bredband. Både andelen som köper bredband och TV har ökat jämfört med 2005. Andelen som köper uppringd Internet har minskat.

Diagram 4: Köper ditt hushåll någon av följande tjänster från den operatör som du uppgav i fråga 2? (Flera svarsalternativ får anges.) 2005-2006 (Fråga 4)



Det är vanligast att köpa andra tjänster av operatören bland de som anlitat Bredbandsbolaget, men andelen är också hög bland de som har TeliaSonera som operatör. Mobiltelefoni är den vanligaste ”tilläggstjänsten” bland kunderna till TeliaSonera, Tele2 och Optimal Telecom. Bredband är den vanligaste tilläggstjänsten bland de som har Bredbandsbolaget, Glocalnet eller ”annan operatör”. De som har ”annan operatör” för abonnemanget har oftare TV som tilläggstjänst än de som anlitat de större operatörerna. Uppringd Internet förekommer oftare som tilläggstjänst bland de som har Tele2 som operatör.

Tabell 3: Köper ditt hushåll något av följande tjänster från den operatör för fast abonnemang som du angav i föregående fråga. 2006 (Fråga 4).

Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %					
	TeliaSonera (n=1149)	Tele2 (n=217)	Optimal Telecom (n=99)	Bredbandsbolaget (n=98)	Glocalnet (n=92)	Annan operatör (n=190)
Ja, köper annan tjänst	71	54	30	92	52	58
Mobiltelefoni	50	28	21	4	9	8
Uppringd Internet	11	22	11	0	11	8
Bredband	36	20	2	91	39	39
TV	3	3	0	7	4	25
Nej, inget	26	39	65	8	42	39
Vet ej	2	2	0	0	2	2
Ej svar	2	6	4	0	4	1
Totalt	100	100	100	100	100	100

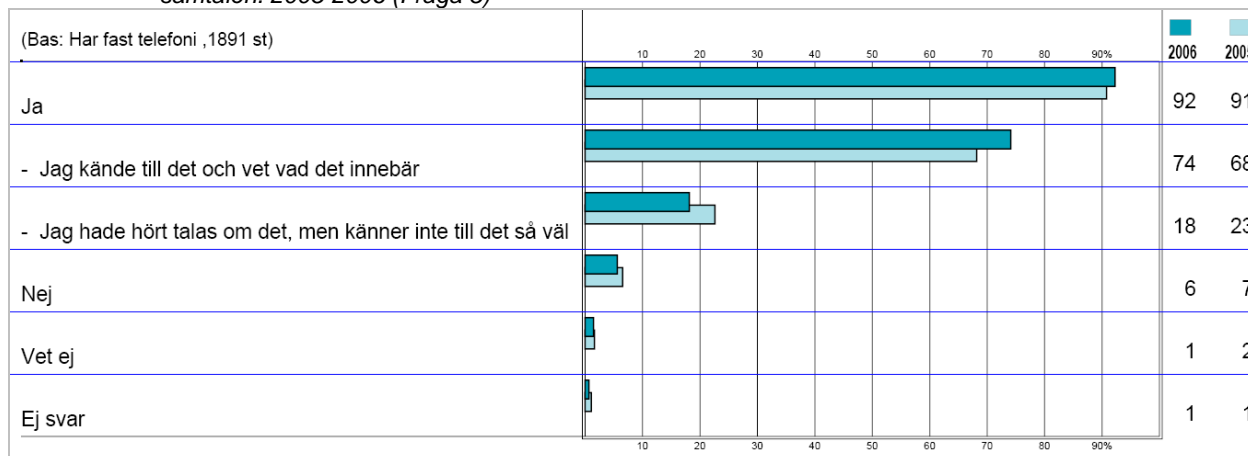
n= antal respondenter med respektive operatör



3.2.4 Nio av tio kände till att de kan byta operatör för abonnemang

Nio av tio uppger att de kände till att de kan byta operatör för abonnemanget. Andelen som har hört talas om det, men inte känner till det så väl har minskat till förmån för andelen som känner till det och också vet vad det innebär. Graden av kännedom har alltså ökat jämfört med 2005. Andelen som svarar att de inte kände till det är dock oförändrad.

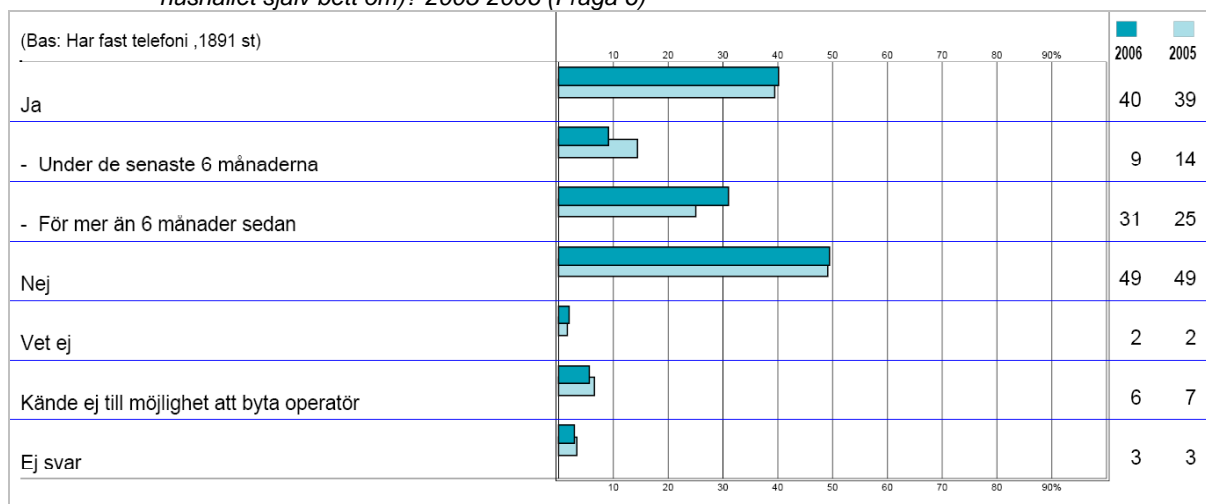
Diagram 5: Kände du till att du kan byta operatör för abonnemanget? Detta avser alltså inte operatören för samtalen. 2005-2006 (Fråga 5)



3.2.5 Fyra av tio har gjort eget, aktivt byte av operatör för abonnemang

Fyrtio procent anser att deras hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget (alltså ett byte som hushållet själv bett om). Uppgiften är osäker, den stämmer inte helt överens med uppgifterna i fråga 2, där endast 36 procent uppger att de har en annan operatör för abonnemanget än Telia. Det finns en teoretisk möjlighet att resterande fyra procent har bytt till en annan operatör och sedan bytt tillbaka. Sannolikt finns dock fortfarande en viss osäkerhet bland konsumenterna när det gäller skillnaden mellan abonnemangsoperatör och samtalsoperatör.

Diagram 6: Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget (alltså ett byte som hushållet själv bett om)? 2005-2006 (Fråga 6)





Att en viss oklarhet råder kring byte visar det faktum att mellan 13 och 32 procent av de som har en annan operatör än TeliaSonera uppger att deras hushåll inte gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget. Dessutom uppger hela 22 procent av de som har TeliaSonera att de har gjort ett byte. En förklaring till det sistnämnda kan delvis vara att somliga har bytt tillbaka till TeliaSonera som abonnemangsoperatör, efter att tidigare ha lämnat denna operatör. En sammantagen tolkning är dock att det råder oklarhet bland konsumenterna när det gäller vad som avses med abonnemangsoperatör för fast telefoni.

Tabell 4: Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget (alltså ett byte hushållet bett om)? 2006 (Fråga 6).

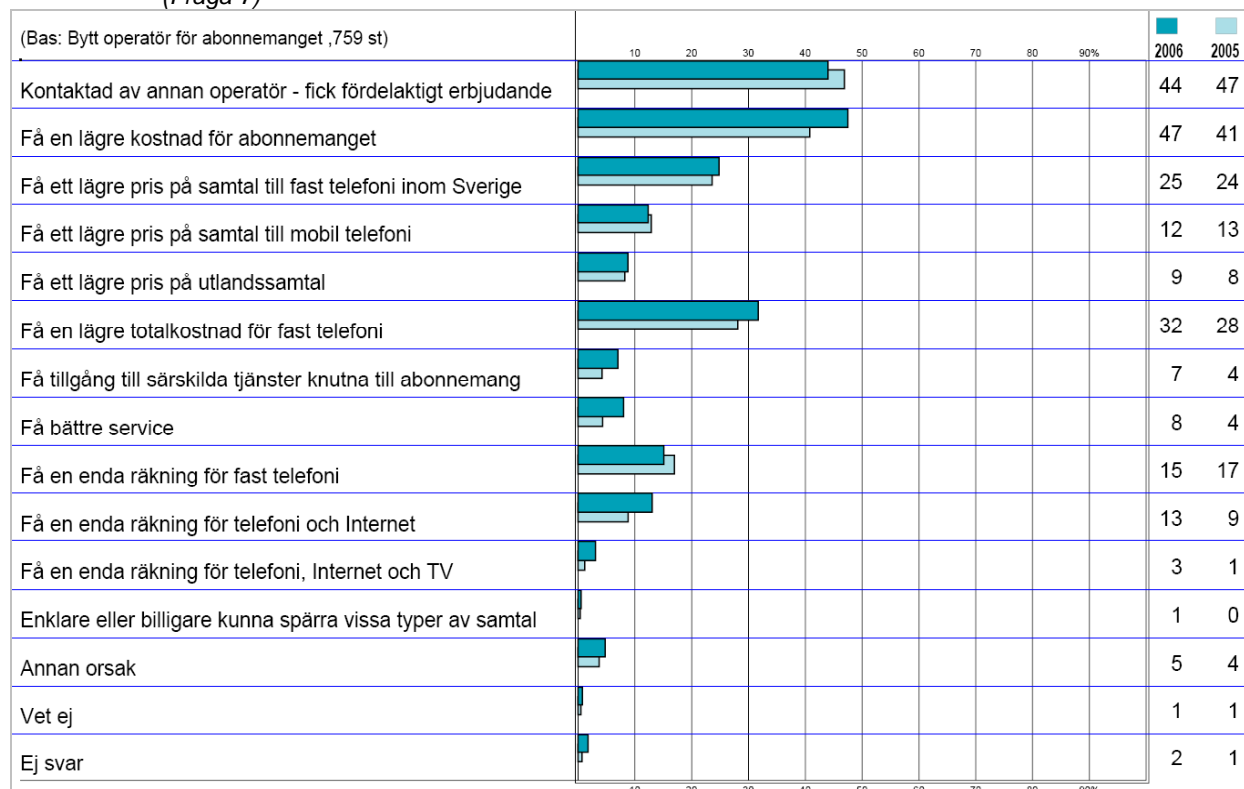
Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %					
	TeliaSonera (n=1149)	Tele2 (n=217)	Optimal Telecom (n=99)	Bredbandsbolaget (n=98)	Glocalnet (n=92)	Annan operatör (n=190)
Ja	22	66	65	82	69	73
Under de senaste 6 månaderna	4	15	12	24	20	21
För mer än 6 månader sedan	18	51	53	58	50	52
Nej	67	23	32	13	25	16
Vet ej	2	4	0	1	2	0
Kände ej till möjlighet att byta operatör	7	2	1	3	2	5
Ej svar	2	4	2	2	2	5
Totalt	100	100	100	100	100	100

n= antal respondenter med respektive operatör



Av de som uppgivit att de gjort ett eget aktivt byte av operatör för abonnemanget uppger nästan hälften att de gjorde det ”för att få en lägre kostnad för abonnemanget”, en högre andel än 2005. Nästan lika hög andel anger att de blev ”kontaktade av en annan operatör och fick ett fördelaktigt erbjudande”. Cirka en av tre uppger att de bytt ”för att få en lägre totalkostnad för fast telefoni”. Flera svarsalternativ har högre andelar i årets undersökning än 2005; ”för att få tillgång till särskilda tjänster knutna till mitt/vårt abonnemang”, ”för att få bättre service”, ”för att få en enda räkning för telefoni och Internet” och ”för att få en enda räkning för telefoni, Internet och TV”.

Diagram 7: Varför har ditt hushåll bytt operatör för abonnemanget? (Flera svarsalternativ får anges.) 2005-2006 (Fråga 7)

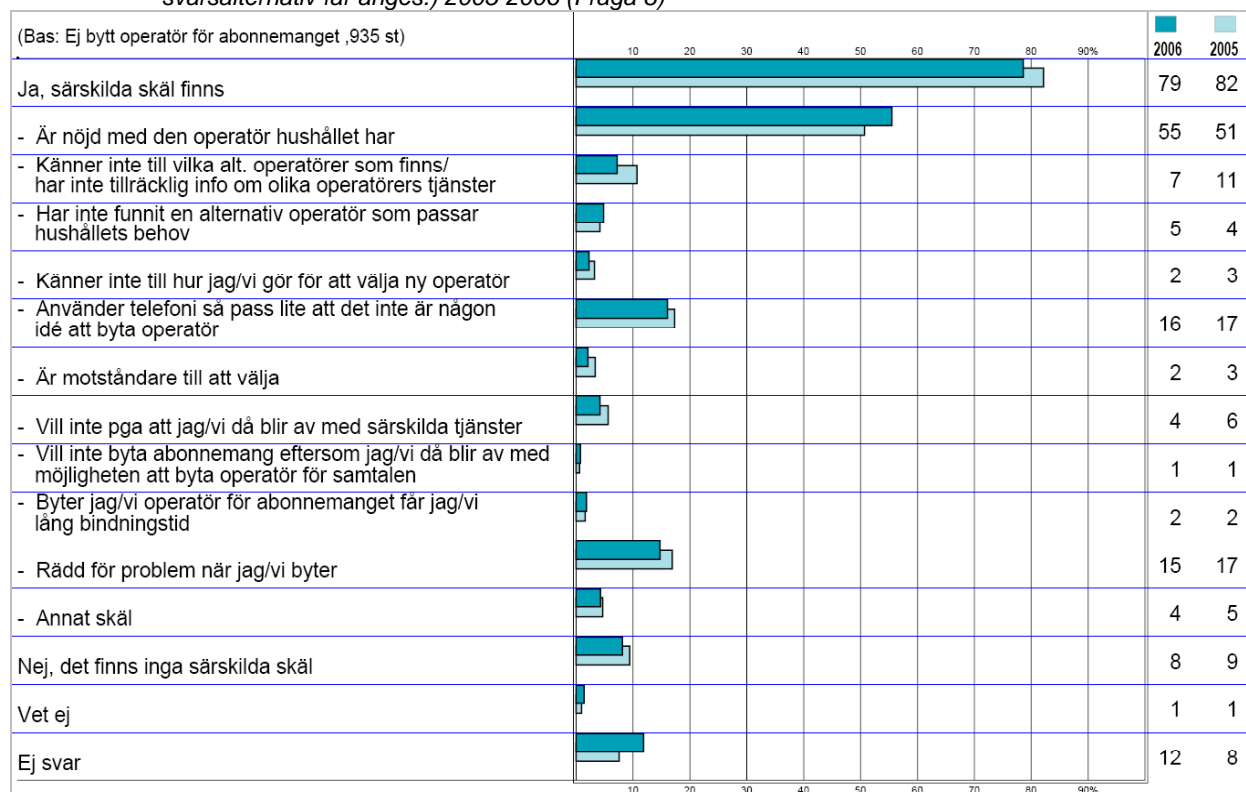




3.2.6 Drygt hälften uppger att de inte bytt därför att de är nöjda med den operatör de har

Bland de som inte gjort ett aktivt byte av operatör för abonnemang uppger 55 procent som skäl till detta "nöjd med den operatör hushållet har", en högre andel än 2005. Cirka femton procent uppger att de "använder telefoni så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör" respektive "rädd för problem när jag/vi byter", oförändrade andelar jämfört med 2005. Andelen som uppger "känner inte till vilka alternativa operatörer som finns/har inte tillräcklig information om olika operatörers tjänster" har minskat jämfört med 2005.

Diagram 8: Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte gjort ett aktivt byte av abonnemang? (Flera svarsalternativ får anges.) 2005-2006 (Fråga 8)



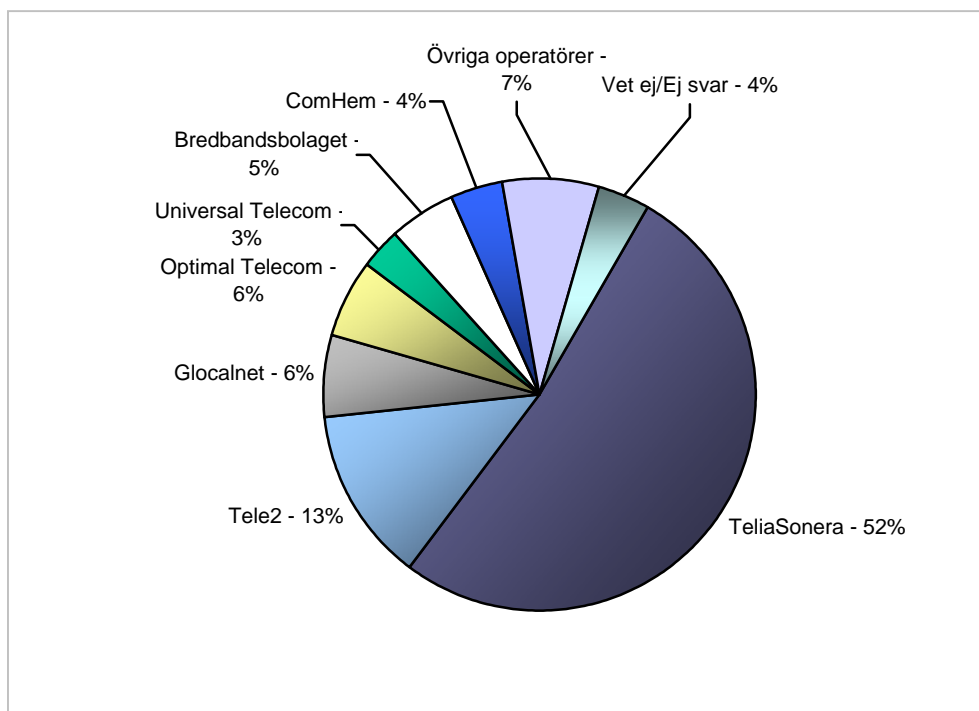


3.3 Samtalsoperatörer

3.3.1 Förändrade andelar för samtalsoperatörerna

Av de som har fast telefoni är TeliaSonera fortfarande ledande som huvudsaklig operatör att ringa med (det telebolag till vilket hushållet betalar samtalsavgifterna). Näst största operatör i år är liksom tidigare Tele2 och därefter Glocalnet och Optimal Telecom.

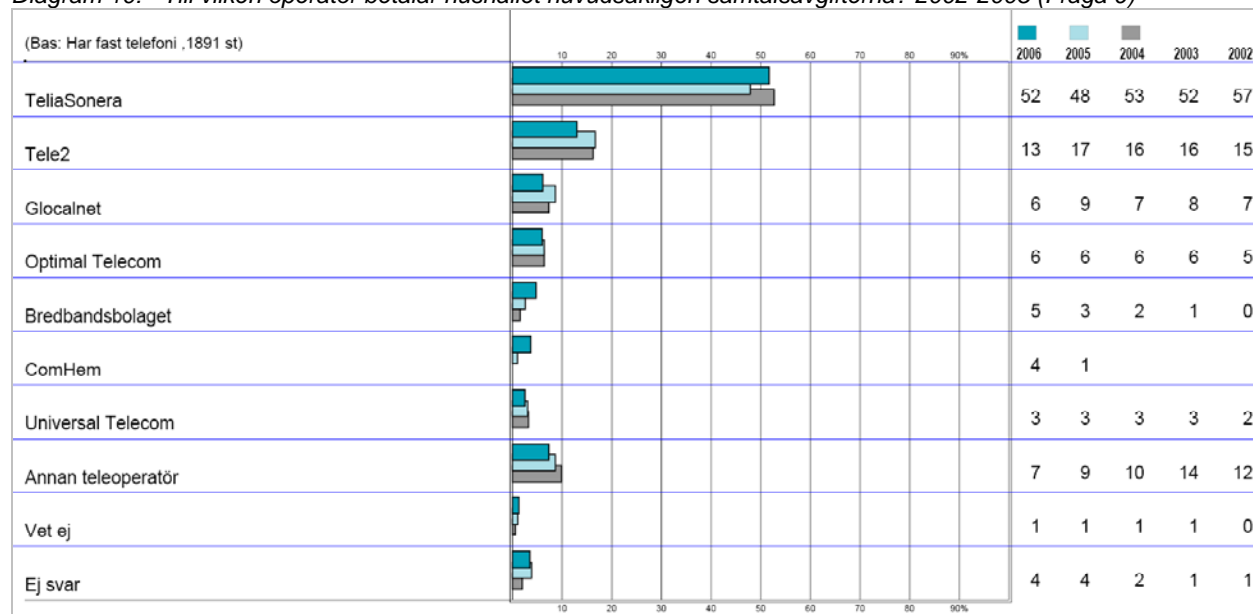
Diagram 9: Till vilken operatör betalar hushållet huvudsakligen samtalsavgifterna? 2006 (Fråga 9)





TeliaSoneras andel av marknaden är tillbaka på den tidigare nivån, efter en nedgång 2005. Bredbandsbolaget och ComHem har också ökat i år jämfört med tidigare år. En mindre andel har Glocalnet och Tele2 som samtalsoperatör jämfört med 2005.

Diagram 10: Till vilken operatör betalar hushållet huvudsakligen samtalsavgifterna? 2002-2005 (Fråga 9)



Mellan 45 och 60 procent av de som tidigare hade Glocalnet, Tele2, Optimal Telecom och ”övriga operatörer” och som har bytt, har bytt till TeliaSonera. Av de som bytt från TeliaSonera har 35 procent bytt till Tele2.

Tabell 5: Samtalsoperatör idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2006 (Fråga 9).

Bas: Har bytt samtalsoperatör	Tidigare operatör				
	TeliaSonera (n=437)	Tele2 (n=155)	Glocalnet (n=75)	Optimal Telecom (n=64)	Övriga operatör (n=157)
Nuvarande operatör					
TeliaSonera		53	60	45	52
Tele2	35		12	15	10
Glocalnet	13	8		7	9
Optimal Telecom	14	4	7		10
Bredbandsbolaget	9	13	4	7	7
ComHem	7	8	8	7	4
Universal Telecom	4	3	2	7	2
Annan operatör	16	8	5	12	5
Vet ej					
Ej svar	2	2	2		1
Totalt	100	100	100	100	100

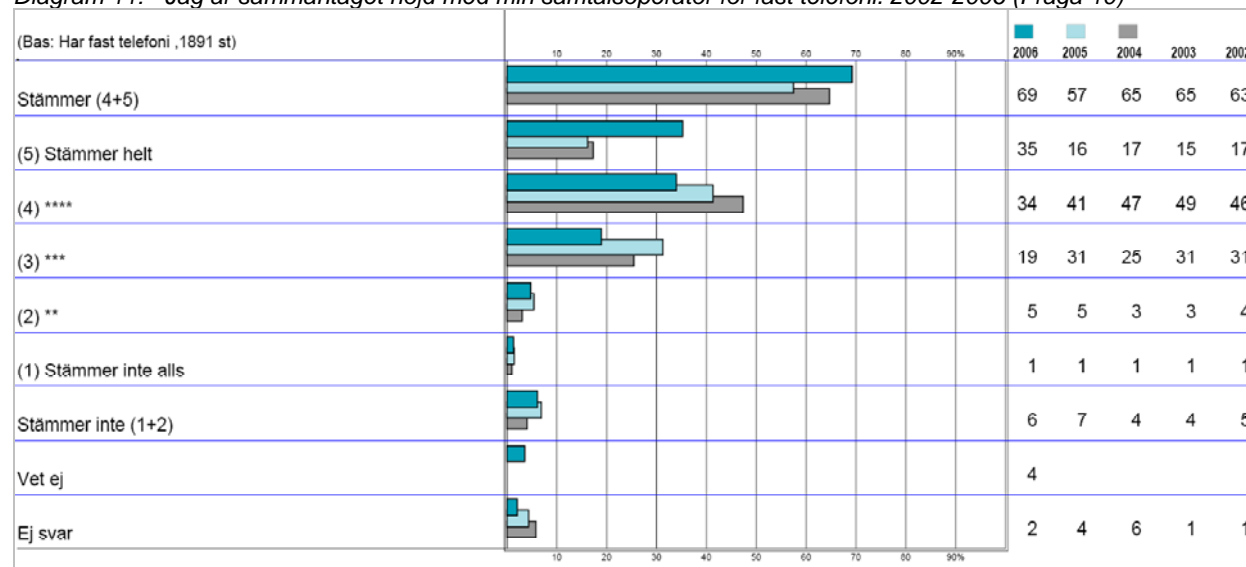
n= antal respondenter som uppgivit att de hade samtalsoperatören tidigare



3.3.2 Andelen som är nöjda med sin samtalsoperatör har ökat

Intervjupersonerna fick ta ställning till om de sammantaget är nöjda eller missnöjda med sin operatör för samtalsavgifterna. Nästan sju av tio är nöjda med sin operatör, en klar förbättring jämfört med 2005 och också över nivån tidigare år. Det är andelen som svarar 3 (varken nöjd eller missnöjd) som har minskat. Andelen uttalat missnöjda är dock oförändrad jämfört med 2005.

Diagram 11: Jag är sammantaget nöjd med min samtalsoperatör för fast telefoni. 2002-2006 (Fråga 10)





De som anlitar Bredbandsbolaget för samtalsavgifterna för fast telefoni är nöjda i mindre utsträckning än de som anlitar TeliaSonera, Tele2, Optimal Telecom eller ”övriga operatörer”. Andelen uttalat missnöjd är också högre för Bredbandsbolaget jämfört med TeliaSonera, Glocalnet och Optimal Telecom.

Tabell 6: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga operatör för fast telefoni, 2006. (Fråga 10)

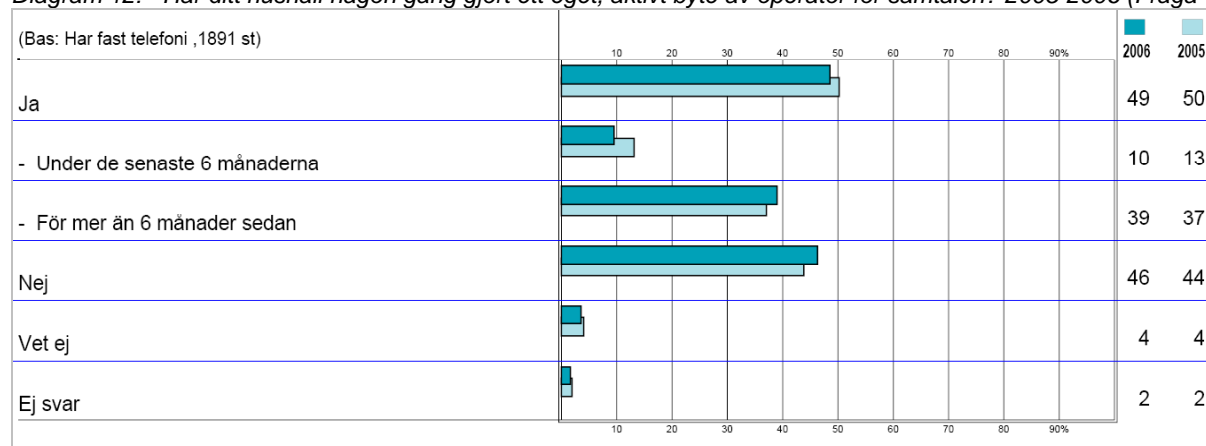
Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %					
	TeliaSonera (n=978)	Tele2 (n=245)	Glocalnet (n=116)	Optimal Telecom (n=113)	Bredbandsbolaget (n=90)	Övriga operatörer (n=257)
Nöjd	72	70	65	74	57	72
Mycket nöjd	36	31	36	42	26	40
Ganska nöjd	35	39	30	32	31	32
Varken nöjd eller missnöjd	20	16	24	17	25	14
Ganska missnöjd	4	5	3	2	12	8
Mycket missnöjd	2	1	1	1	1	1
Missnöjd	5	7	4	3	13	8
Vet ej	2	4	6	3	4	4
Ej svar	1	3	1	2	1	1
Totalt	100	100	100	100	100	100

n = antalet respondenter som angivit respektive operatör

3.3.3 Hälften av dem med fast telefoni har gjort ett eget, aktivt byte av samtalsoperatör

Hälften av de som har fast telefoni har gjort ett eget, aktivt byte av operatör för samtalen. Andelen är oförändrad jämfört med 2005. De flesta av dessa byten har skett för mer än 6 månader sedan.

Diagram 12: Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för samtalen? 2005-2006 (Fråga 11)



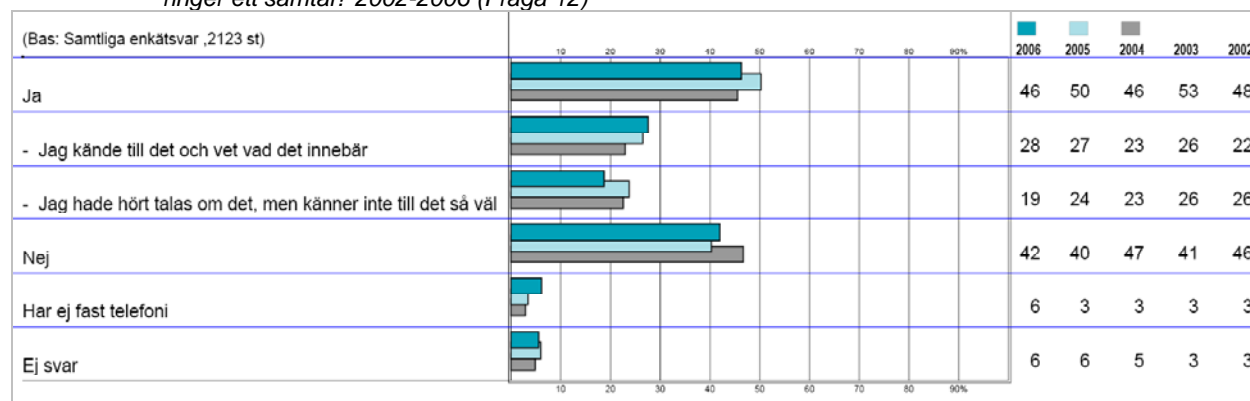


3.4 Prefix

3.4.1 Färre känner till prefix

Knappt varannan i Sveriges befolkning 16-75 år kände till att de kan använda andra operatörer genom att slå ett prefix före telefonnumret. Detta är en minskning jämfört med 2005. Förklaringen till minskningen finns främst i att andelen som saknar fast telefoni har ökat. Dessa har inte fått frågan om prefix.

Diagram 13: Kände du till att du kan använda en annan operatör genom att slå ett prefix före telefonnumret när du ringer ett samtal? 2002-2006 (Fråga 12)



Av de som har fast telefoni använder bara två procent prefix, en oförändrad andel jämfört med 2005. Av de som använder prefix är det vanligast att använda det för utlandssamtal i allmänhet.

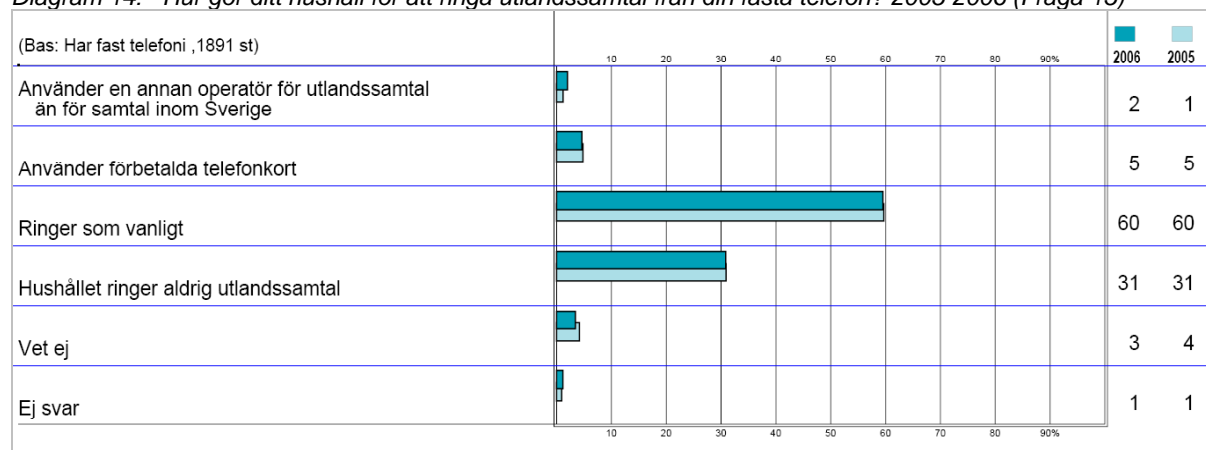


3.5 Utlandssamtal

3.5.1 Fem procent använder förbetalda telefonkort för utlandssamtal

Det vanligaste sättet att ringa utlandssamtal är att ringa som vanligt. Betydligt mindre vanligt är användandet av förbetalda telefonkort för utlandssamtal eller att använda en annan operatör för utlandssamtal än för samtal inom Sverige. Drygt tre av tio ringer inte utlandssamtal. Andelarna är oförändrade jämfört med 2005.

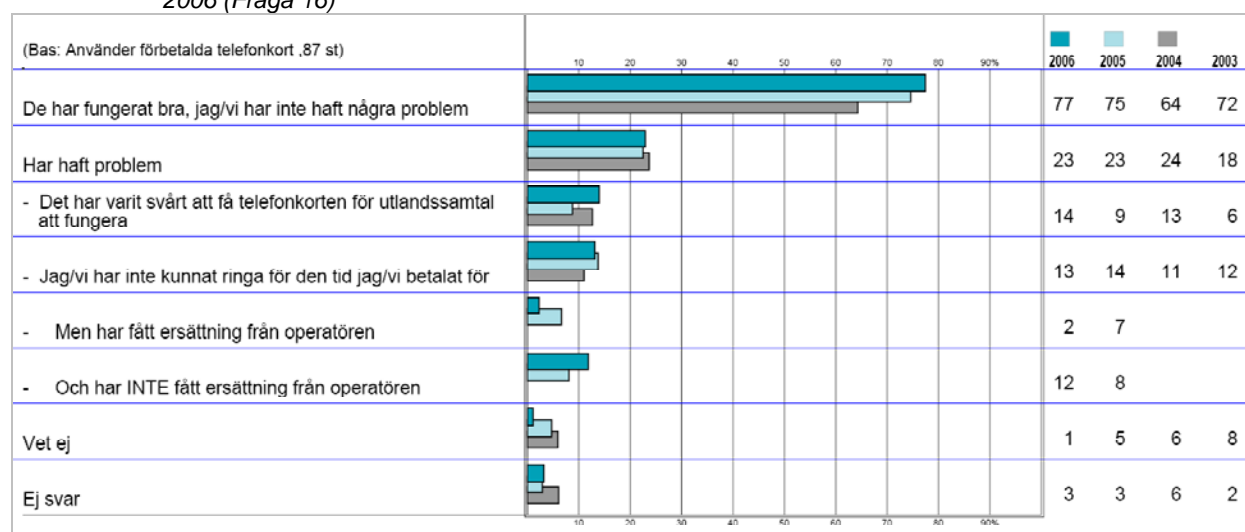
Diagram 14: Hur gör ditt hushåll för att ringa utlandssamtal från din fasta telefon? 2005-2006 (Fråga 15)



3.5.2 En av fyra har upplevt problem med telefonkortet

Av de som använder telefonkort för utlandssamtal tycker tre av fyra att de har fungerat bra. Tretton procent uppger att de inte har kunnat ringa för den tid de betalat för, Av dessa har de flesta *inte* fått ersättning från operatören. Fjorton procent anser att det varit svårt att få telefonkortet att fungera. Det är inga statistiskt säkerställda skillnader i resultaten jämfört med 2005.

Diagram 15: Hur har de förbetalda telefonkortet för utlandssamtal fungerat? (Flera svarsalternativ får anges.) 2003-2006 (Fråga 16)





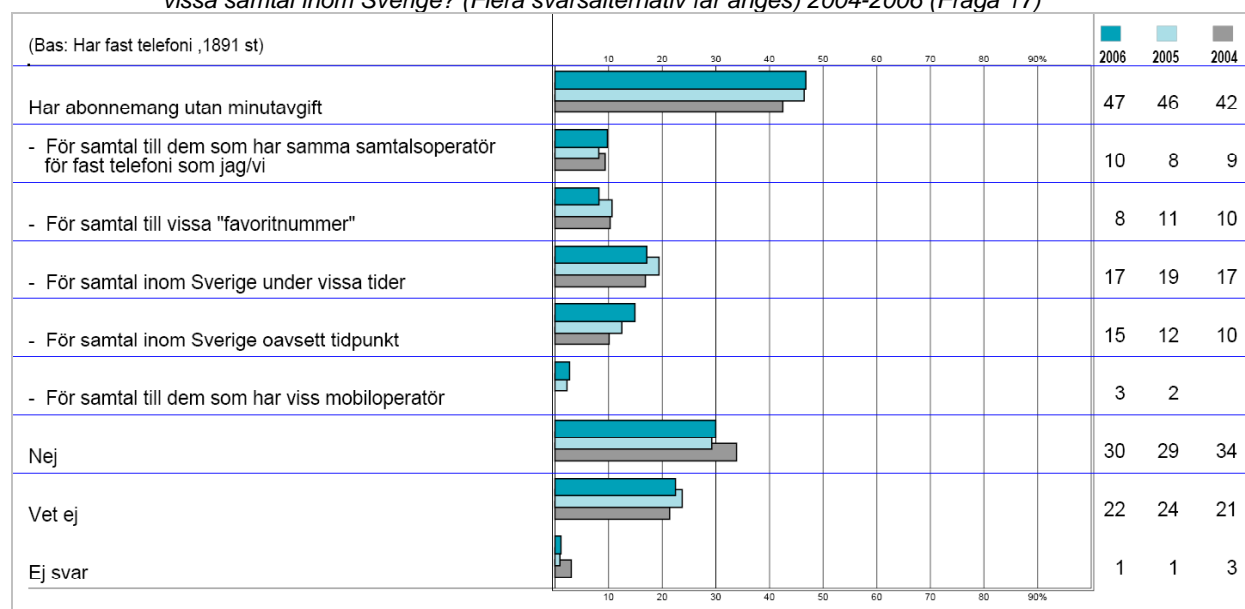
3.6 Allmänna frågor om fast telefoni

3.6.1. Nästan hälften har ett abonnemang utan minutavgift för vissa samtal

Nästan hälften uppger att de har ett abonnemang för fast telefoni utan minutavgift för alla eller vissa samtal inom Sverige, en oförändrad andel jämfört med 2005, men en högre andel än 2004. En relativt stor andel, drygt två av tio respondenter, vet inte om de har den här typen av abonnemang.

Bland de som har abonnemang utan minutavgift är den vanligaste typen att de slipper minutavgiften för samtal inom Sverige under vissa tider. Andelen som uppger att de slipper minutavgiften för samtal inom Sverige oavsett tidpunkt har ökat jämfört med tidigare år, medan andelen som uppger att de slipper minutavgift för samtal till vissa "favoritnummer" har minskat.

Diagram 16: Har ditt hushåll en typ av abonnemang som innebär att du/ni slipper minutavgiften för alla samtal eller vissa samtal inom Sverige? (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2006 (Fråga 17)

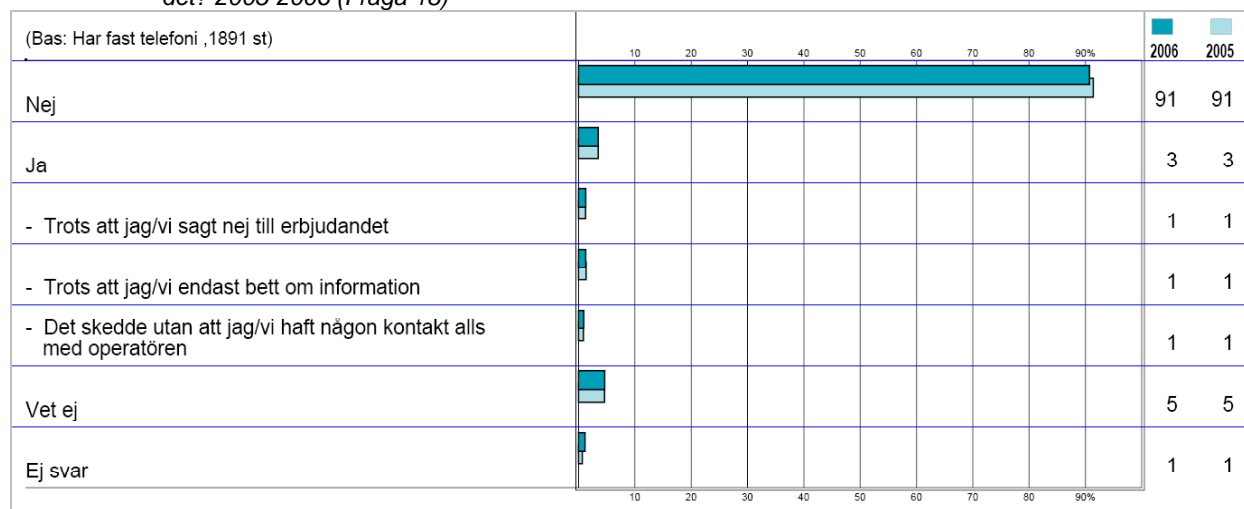




3.6.2 Tre procent har fått en ofrivillig anslutning till en operatör

Av de som har fast telefoni uppger tre procent att de blivit anslutna till en operatör för abonnemang och/eller samtal utan att be om det. I vissa fall har det skett utan kontakt med operatören. Andelarna är oförändrade jämfört med 2005.

Diagram 17: Har ditt hushåll någon gång fått byta operatör för abonnemang och/eller samtal utan att du/ni bett om det? 2005-2006 (Fråga 18)

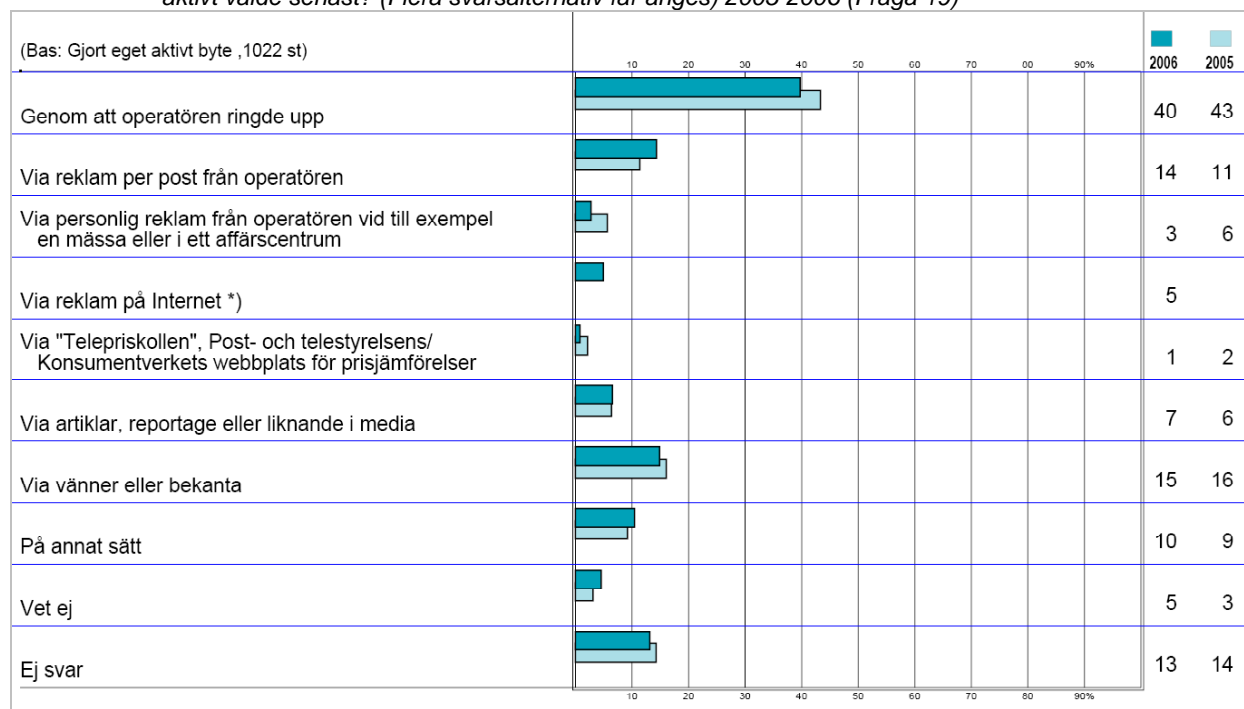




3.6.3 Marknadsföring av operatörer sker oftast via telefon

Den operatör för abonnemang eller samtal som användarna valde senast uppmärksammade de i första hand genom att "operatören ringde upp". Andra vanliga sätt är att få information "via vänner eller bekanta" eller "via reklam per post från operatören" (denna andel har ökat). Fem procent anger ett nytt svarsalternativ, "via reklam på Internet". En mindre andel än 2005 anger "via personlig reklam vid t ex mässa eller i ett affärscentrum" respektive "via Telepriskollen, Post- och telestyrelsens/Konsumentverkets webbplats för prisjämförelser".

Diagram 18: Hur blev ditt hushåll uppmärksammat på den operatör för abonnemang och/eller samtal som du/ni aktivt valde senast? (Flera svarsalternativ får anges) 2005-2006 (Fråga 19)



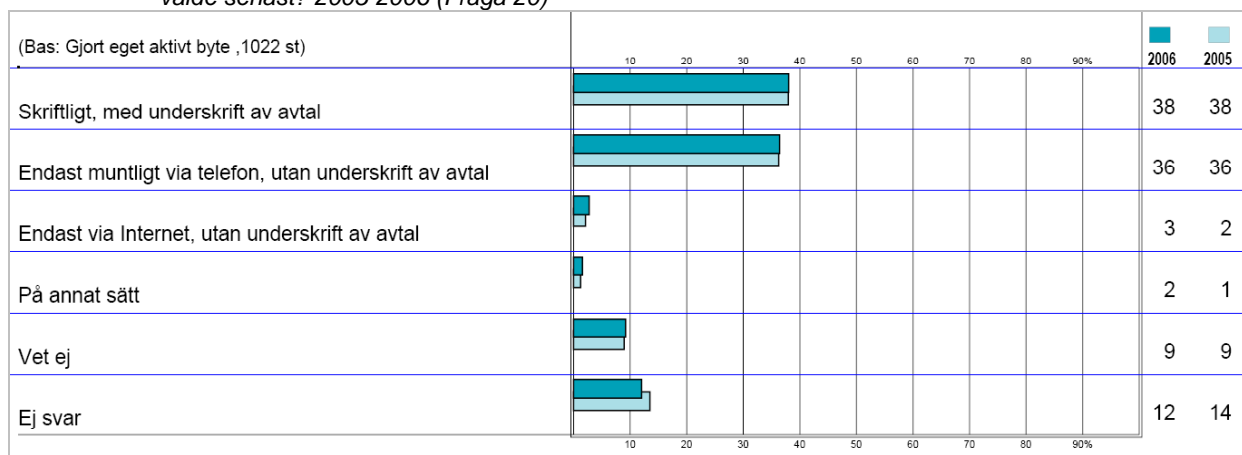
*) Svarsalternativet nytt i 2006 års undersökning.



3.6.4 Knappt fyra av tio har slutit skriftligt avtal med operatören

Det vanligaste sättet att sluta avtal med en operatör för abonnemang eller samtal är skriftligt, med underskrift av avtal. Det är dock bara knappt 40 procent av de som gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemang eller samtal som uppger att de har slutit ett skriftligt avtal med operatören. Därefter följer ”endast muntligt via telefon, utan underskrift av avtal”, som nästan lika stor andel uppger. Andelarna är oförändrade jämfört med 2005.

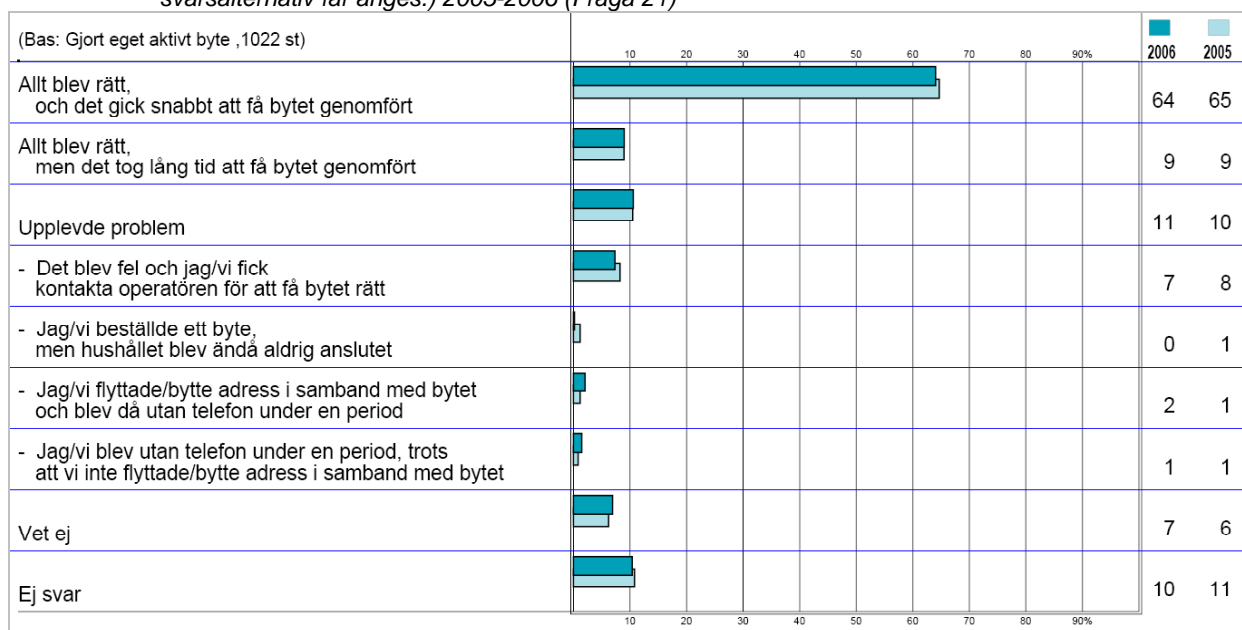
Diagram 19: På vilket sätt slöt hushållet avtal med den operatör för abonnemang och/eller samtal som du/ni aktivt valde senast? 2005-2006 (Fråga 20)



3.6.5 De flesta tycker att bytet av operatör genomförs snabbt och rätt

De flesta av de som gjort ett byte av operatör för abonnemang eller samtal, 64 procent, tycker att det blev rätt och att det gick snabbt att få bytet genomfört. Nästan tio procent upplevde att det tog lång tid att få bytet genomfört. Ytterligare drygt tio procent upplevde direkta problem, främst att det blev fel och att man fick kontakta operatören för att få bytet rätt. Att ha blivit utan anslutning är mindre vanligt. Andelarna är oförändrade jämfört med 2005, förutom att andelen som ”beställde ett byte, men hushållet blev ändå aldrig anslutet” har minskat.

Diagram 20: Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva byte av abonnemang och/eller samtal? (Flera svarsalternativ får anges.) 2005-2006 (Fråga 21)





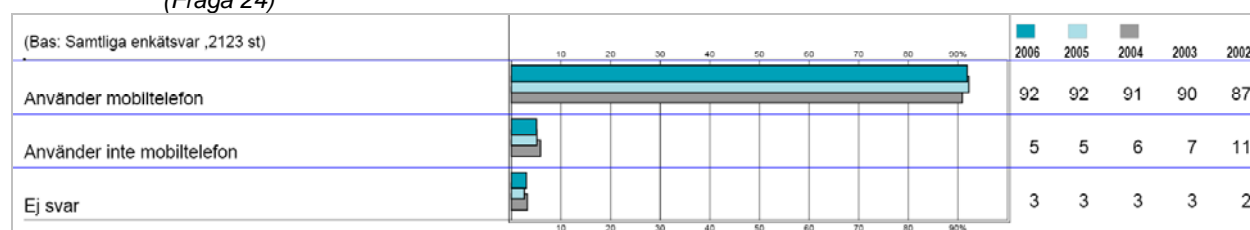
4. Mobiltelefoni

4.1. Mobiltelefonanvändning

4.1.1 Användandet av mobiltelefon på fortsatt hög nivå

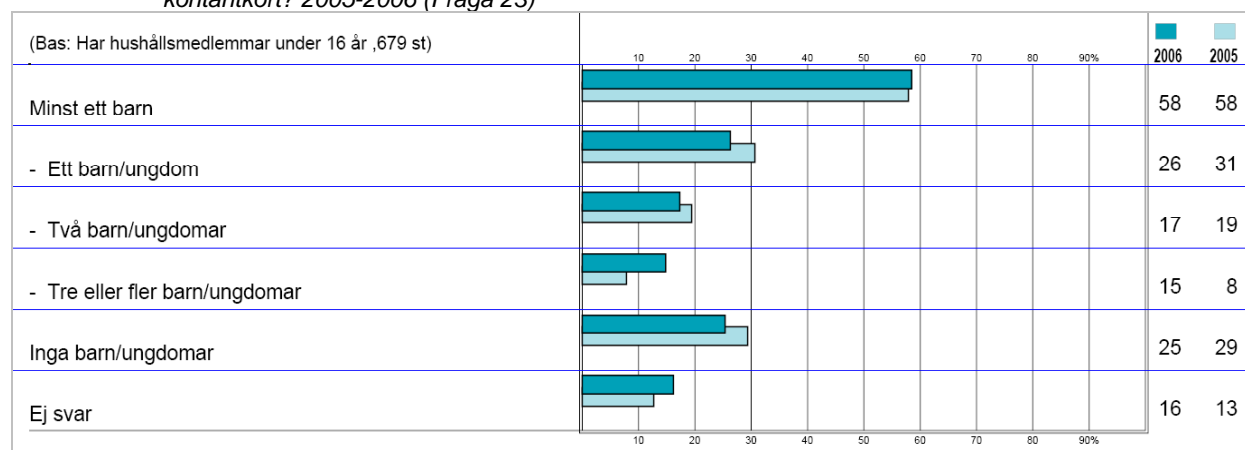
Nittiotvå procent av Sveriges befolkning använder mobiltelefon, oavsett om det är för privat bruk eller via arbetet. Det är en oförändrad nivå jämfört med 2004 och 2005, men en högre andel än 2002 och 2003. Fem procent uppger att de inte använder mobiltelefon. Denna andel är oförändrad jämfört med 2005.

Diagram 21: Använder du mobiltelefon? (Räkna både användning privat och i arbetet/annat uppdrag.) 2002-2006 (Fråga 24)



Av de som bor i hushåll med hushållsmedlemmar under 16 år uppger 58 procent att någon under 16 år har mobiltelefon med eget abonnemang/kontantkort. Detta är en oförändrad andel jämfört med 2005. Andelen som uppger att minst tre barn/ungdomar i hushållet använder mobiltelefon är dock näst intill fördubblad jämfört med 2005, 15 procent. Allt fler barn i hushållet använder mobiltelefon, användandet sprider sig sannolikt i de yngre åldersgrupperna.

Diagram 22: Hur många av de i hushållet som är under 16 år använder en mobiltelefon med eget abonnemang/kontantkort? 2005-2006 (Fråga 23)



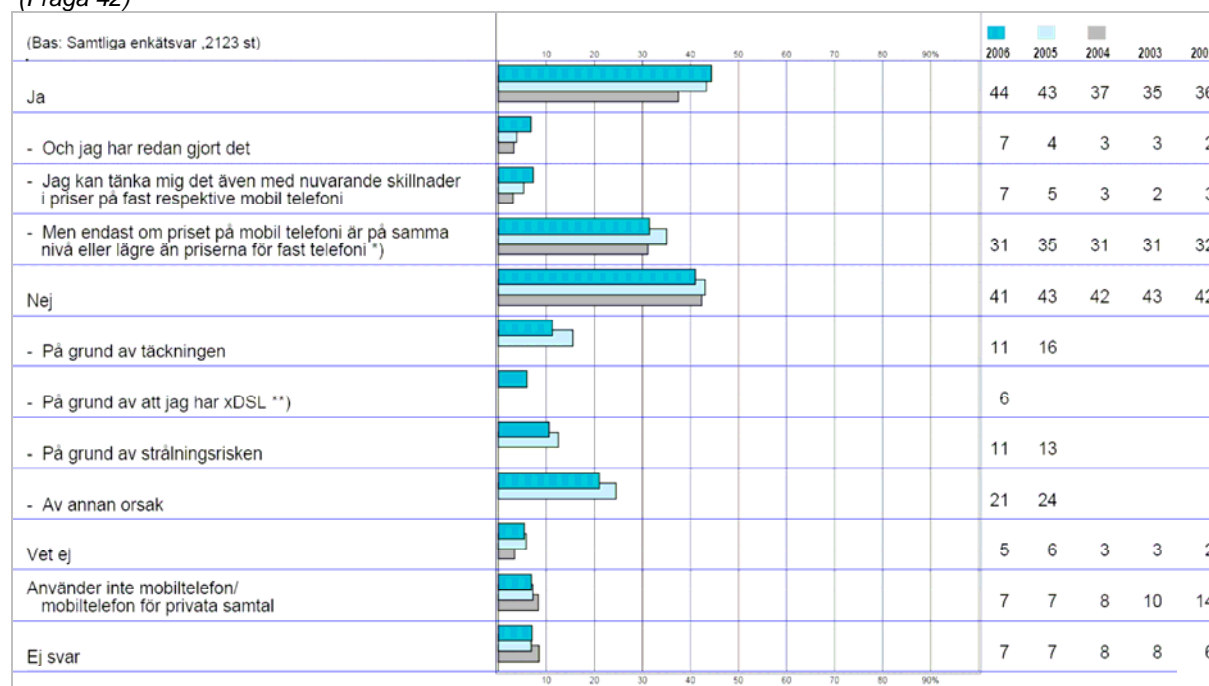


4.1.2 Andelen som avstår från fast telefoni har ökat

Respondenterna fick frågan om de kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon och enbart använda mobiltelefon. Cirka fyra av tio i befolkningen 16-75 år uppger att de inte kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon, samma andel som tidigare år. ”Annan orsak”, täckning och strålningsrisken är de största orsakerna till att inte avstå från fast telefoni. Sex procent uppger också som skäl att man har xDSL, ett nytt svarsalternativ i årets undersökning.

Fyrtiofyra procent kan tänka sig att gå över till enbart mobiltelefon, en ökning jämfört med 2004, men en oförändrad andel jämfört med 2005. För de flesta av dessa gäller det endast om priset på mobil telefoni ligger på samma nivå eller lägre än priserna för fast telefoni. Denna andel har dock minskat jämfört med 2005. Sju procent i befolkningen uppger att de redan övergått till att endast använda mobiltelefon, en ökning jämfört med 2005. Det är också en större andel i år som uppger att de kan tänka sig att avstå från fast telefoni även med nuvarande priser på fast respektive mobil telefoni.

Diagram 23: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda mobiltelefon? 2002-2006 (Fråga 42)



*) Svarsalternativet omformulerat i 2006 års undersökning.

**) Svarsalternativet nytt i 2006 års undersökning.

De som redan avstått från fast telefoni och enbart använder mobiltelefon är i första hand de som bor i hushåll där alla hushållsmedlemmar är under 26 år (se tabell 1 i avsnittet om fast telefoni). Bland dessa är andelen 33 procent. Att endast använda mobiltelefon är vanligast i åldersgruppen 21-30 år (19 procent).



4.2 Abonnemangstyper för mobiltelefoni

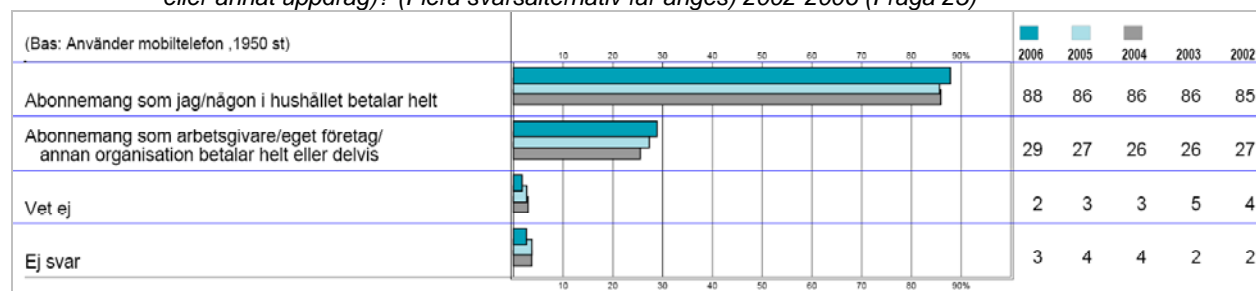
4.2.1 De flesta använder privata abonnemang

Åttioåtta procent av mobiltelefonanvändarna uppger att de har ett eller flera abonnemang som hushållet betalar helt. Det är en ökning jämfört med 2005, då andelen var 86 procent. En tredjedel av mobiltelefonanvändarna har flera privata abonnemang, en oförändrad andel jämfört med 2005.

Tjugonio procent av mobiltelefonanvändarna uppger att de använder ett abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis, en ökning jämfört med 2004, då andelen var 26 procent.

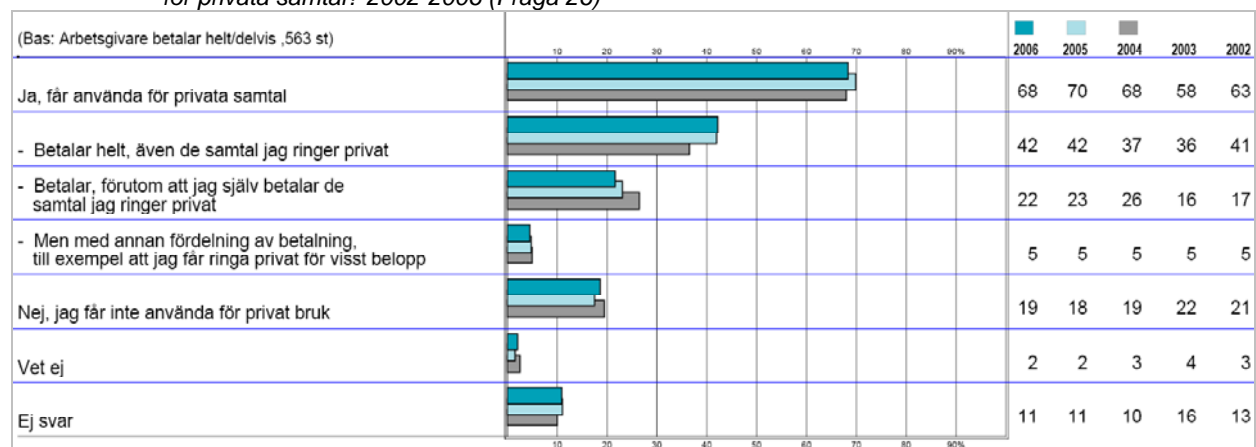
Summan av abonnemang som arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar och privata abonnemang blir mer än 100 procent, eftersom flera mobilanvändare har båda typerna av abonnemang (se detaljer om detta i tabellbilagan).

Diagram 24: Hur många abonnemang använder du sammantaget för närvarande (räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2006 (Fråga 25)



Sextioåtta procent av de som har ett abonnemang som arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis, har möjlighet att använda abonnemanget för privata samtal. Drygt 40 procent uppger att arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar helt, även de samtal man ringer privat. Det är inga skillnader i denna fråga jämfört med år 2005.

Diagram 25: Får du använda något av dina abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar för privata samtal? 2002-2006 (Fråga 26)

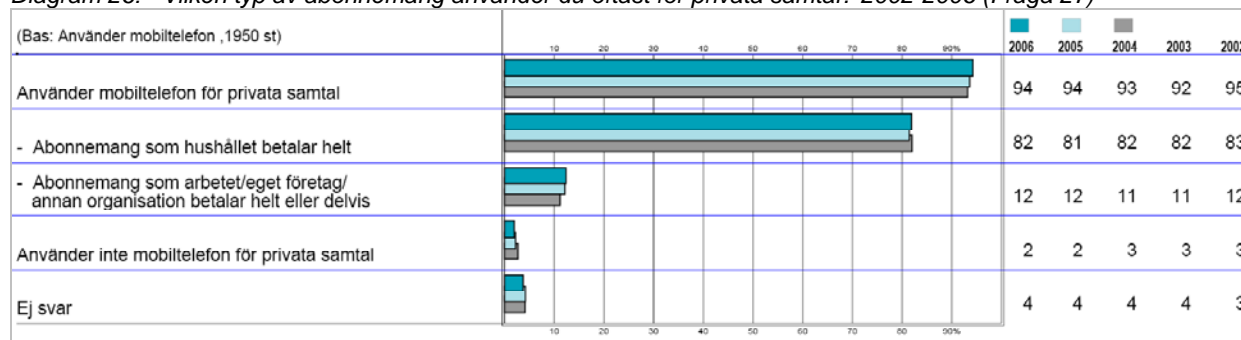




4.2.2 De flesta använder privata abonnemang för privata samtal

För privata samtal använder de allra flesta av mobiltelefonanvändarna, 82 procent, oftast ett abonnemang som hushållet betalar helt. Tolv procent uppger att de oftast använder ett abonnemang som arbete/företag/annan organisation betalar helt eller delvis. Andelarna är oförändrade jämfört med tidigare år.

Diagram 26: Vilken typ av abonnemang använder du oftast för privata samtal? 2002-2006 (Fråga 27)



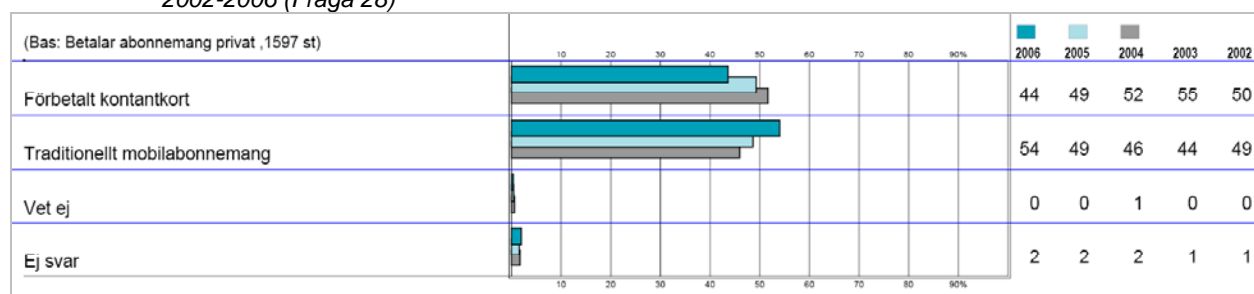
I de påföljande frågorna som redovisas nedan ingår endast svar från de som använder mobiltelefon för privata samtal, d v s 94 procent av mobilanvändarna. Bedömningen gäller det abonnemang de oftast använder för privata samtal.

4.2.3 Andelen som har traditionellt mobilabonnemang ökar, kontantkortet minskar

Totalt uppger 58 procent av de som använder mobiltelefonen för privata samtal att de har ett traditionellt abonnemang, medan 39 procent uppger att de använder ett förbetalt kontantkort. Andelen som använder traditionellt mobilabonnemang har ökat jämfört med tidigare år, andelen var endast 53 procent 2005.

Fördelningen mellan traditionellt abonnemang och kontantkort ser olika ut, beroende på om konsumenten själv betalar abonnemanget eller ej. Det är bland de som betalar abonnemanget själv som traditionellt mobilabonnemang har ökat, från 49 procent till 54 procent jämfört med 2005.

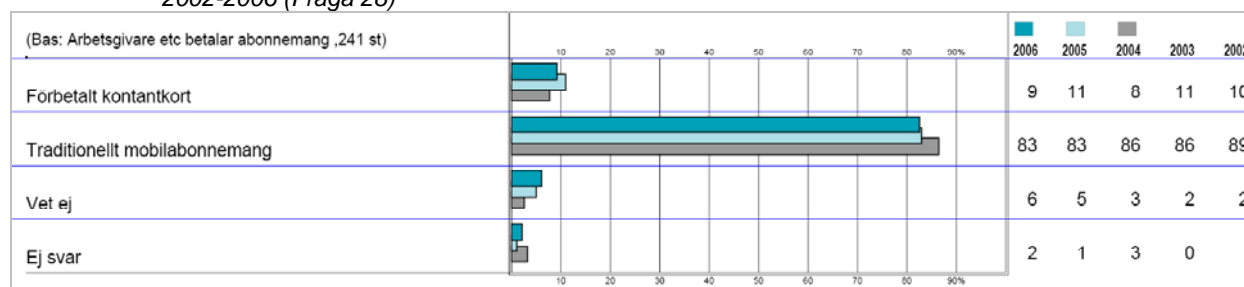
Diagram 27: Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal? 2002-2006 (Fråga 28)





Bland de vars arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar abonnemanget ligger andelen med traditionellt abonnemang kvar på drygt 80 procent.

Diagram 28: Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal? 2002-2006 (Fråga 28)

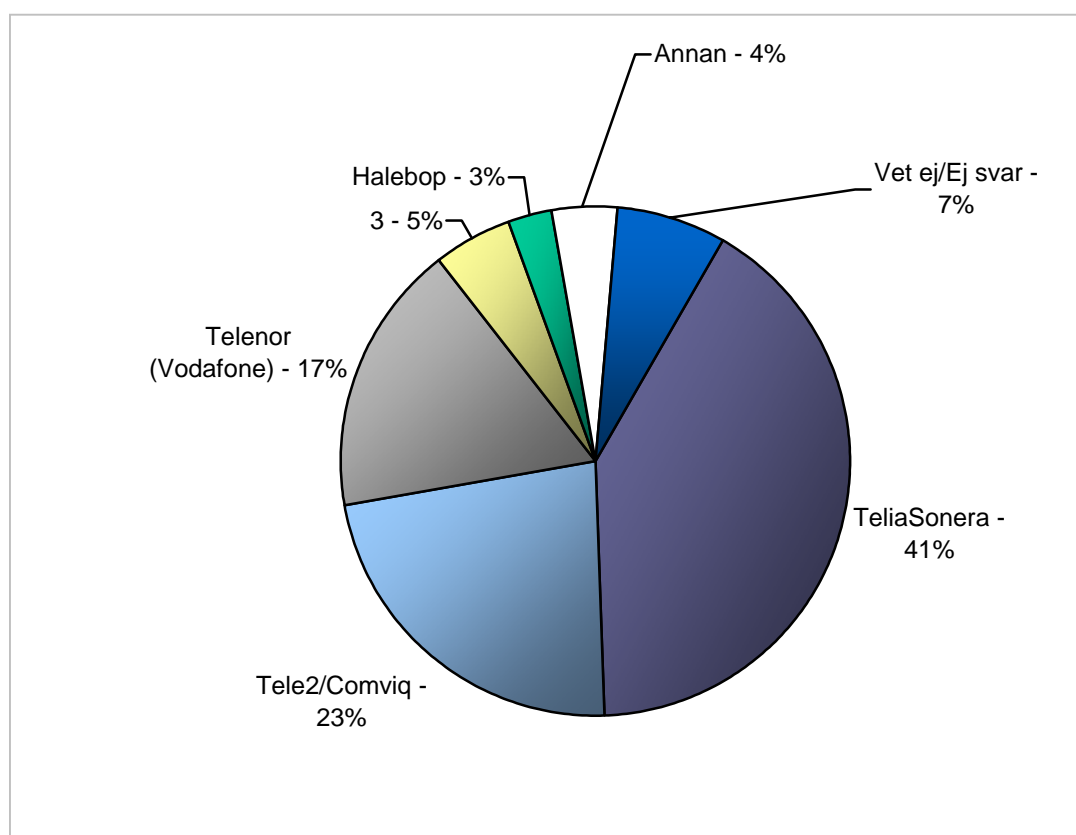


4.3 Mobiloperatörer – marknadsandelar och kundomdöme

4.3.1 Vissa förändringar i marknaden när det gäller anlitade mobiloperatörer

Den vanligaste operatören inom mobiltelefoni är liksom tidigare TeliaSonera och därefter Tele2/Comviq och Telenor (tidigare Vodafone).

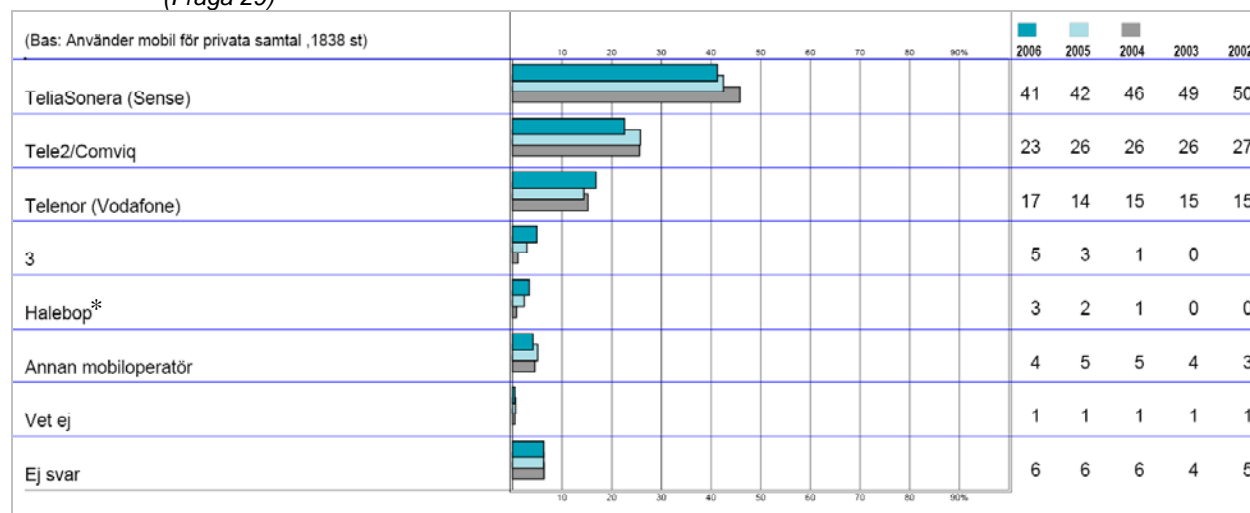
Diagram 29: Vilken av följande mobiloperatörer använder du när du ringer privata mobilsamtal? (Om du använder flera mobilabonnemang privat, ange operatör för det abonnemang du använder oftast.) 2006. (Fråga 29)





Det har skett en del förändringar i marknaden. TeliaSonera ligger still jämfört med 2005, men har minskat jämfört med 2004. Tele2/Comviq har minskat jämfört med 2005. Telenor (tidigare Vodafone) och mobiloperatören 3 har bägge ökat jämfört med 2005. Halebop har ökat jämfört med 2004 och används nu av tre procent.

Diagram 30: Vilken av följande mobiloperatörer använder du när du ringer privata mobilsamtal? (Om du använder flera mobilabonnemang privat, ange operatör för det abonnemang du använder oftast.) 2002-2006 (Fråga 29)



* Vissa mindre operatörer ägs av de större nätoperatörerna, men särredovisas ändå i resultaten. Halebop ägs av TeliaSonera.

Fyrtiotvå procent av Tele2:s tidigare kunder och 36 procent av Telenors (tidigare Vodafone) kunder har bytt till TeliaSonera. Telenor har nästan lika stor andel som bytt till Tele2/Comviq. TeliaSonerans tidigare kunder har framförallt bytt till Tele2/Comviq eller Telenor.

Tabell 7: Mobiloperatör idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2006 (Fråga 29).

Bas: Har bytt mobiloperatör	Andel som har bytt från respektive operatör i %			
	Telia Sonera (n=168)	Tele2 (n=169)	Telenor (Vodafone) (n=78)	Annan operatör (n=60)
Mobiloperatör idag				
TeliaSonera		42	36	30
Tele2/Comviq	26		35	23
Telenor (Vodafone)	25	26		16
3	12	13	14	15
Halebop	18	5	4	5
Annan mobiloperatör	13	9	8	3
Vet ej	1			
Ej svar	5	5	2	8
Totalt	100	100	100	100

n= antal respondenter som uppgivit den mobiloperatör de hade innan.

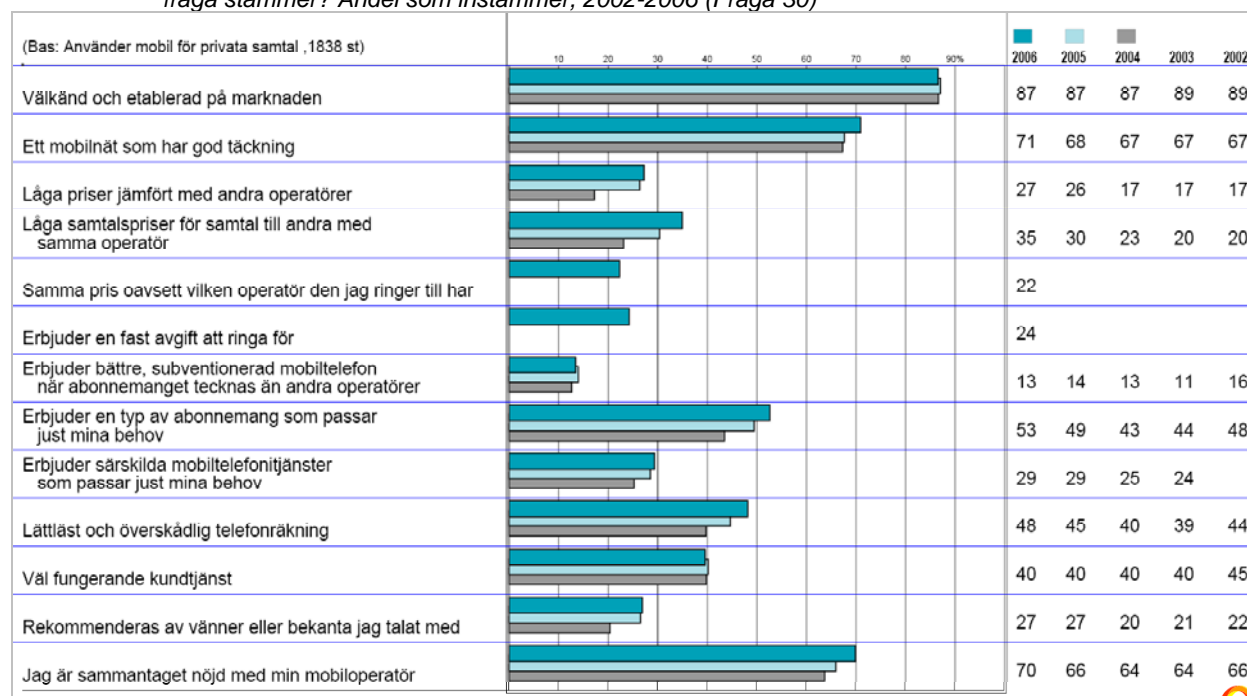


4.3.2 Andelen som är nöjda med sin mobiloperatör har ökat

Intervjupersonerna fick i en fråga ta ställning till ett antal påståenden/kännetecken vad gäller den mobiloperatör som de huvudsakligen använder för privata mobilsamtal. Sjuttio procent är nöjda med sin huvudsakliga teleoperatör för mobiltelefoni, vilket är en högre andel än i samtliga tidigare undersökningar. Andelen uttalat missnöjda ligger dock still på 6 procent, det är andelen som varken är nöjda eller missnöjda som har minskat.

I tre påståenden om sin mobiloperatör instämmer en något högre andel än 2005: ”Ett mobilnät som har god täckning”, ”Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör” och ”Lättläst och överskådlig telefonräkning”. Drygt 20 procent uppger också de två nya svarsalternativen ”Samma pris oavsett vilken operatör den jag ringer till har” respektive ”Erbjuder en fast avgift att ringa för”.

Diagram 31: Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande mobiloperatör du angav i föregående fråga stämmer? Andel som instämmer, 2002-2006 (Fråga 30)





TeliaSoneras användare anser i större utsträckning än användare av andra operatörer att den egna operatören har *god täckning i sitt mobilnät* och är *välkänd och etablerad på marknaden*. Däremot anser inte användarna av TeliaSonera att operatören har profilerat sig genom sina *priser, erbjudande om subventionerad mobiltelefon* eller att *erbjuda en typ av abonnemang som passar mina behov*. De *rekommenderas* inte heller i samma utsträckning av vänner och bekanta som operatörer i allmänhet.

Tele2/Comviq anses av sina användare ha *låga priser, erbjuda abonnemang som passar de individuella behoven* och *rekommenderas av vänner eller bekanta*. Däremot kännetecknas de inte av att ha *god täckning* eller *lättläst och överskådlig telefonräkning*.

Telenors (tidigare Vodafone) användare anser oftare än genomsnittet att operatörens *kundtjänst* fungerar väl respektive att operatören erbjuder *samma pris oavsett till vilken operatör man ringer*. Både Telenor och operatören 3 kännetecknas av att erbjuda ett *fast pris att ringa för* och också *erbjudanden om bättre, subventionerad mobiltelefon*. Ingen av dem kännetecknas av att ha *god täckning* i förhållande till den genomsnittliga bedömningen. Operatören 3 anses dock ha *låga priser* och *lättläst och överskådlig telefonräkning* samt *erbjuder en typ av abonnemang och särskilda mobiltelefonitjänster som passar behoven*.

Gruppen ”övriga operatörer” ger en mer diffus bild eftersom den sammanfattar åsikter om flera olika operatörer. Deras användare anser dock oftare att operatören har *låga priser* och *rekommenderas av vänner och bekanta* än användarna i genomsnitt. ”Övriga operatörer” kännetecknas inte av väl fungerande *kundtjänst*.

Tabell 8: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga mobiloperatör. 2006 (Fråga 30)

Bas: Använder mobil för privata samtal	Andel som instämmer i %				
	Telia Sonera (n=759)	Tele2/ Comviq (n=415)	Telenor (n=309)	Operatören 3 (n=91)	Övriga operatörer (n=139)
Välkänd och etablerad på marknaden	93	88	88	81	58
Ett mobilnät som har god täckning	87	60	57	51	68
Låga priser jämfört med andra operatörer	11	46	26	41	58
Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör	20	53	33	60	54
Samma pris oavsett vilken den operatör den jag ringer till har	19	25	29	20	19
Erbjuder en fast avgift att ringa för	16	22	42	54	19
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	8	16	21	38	8
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	49	60	53	63	59
Erbjuder särskilda mobiltelefonitjänster som passar just mina behov	27	29	32	42	29
Lättläst och överskådlig telefonräkning	50	42	50	70	44
Väl fungerande kundtjänst	38	39	50	42	30
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	22	36	19	31	44
Andel som är nöjd med sin mobiloperatör	73	70	69	66	69

n = antalet respondenter som angivit operatören som sin huvudsakliga mobiloperatör.

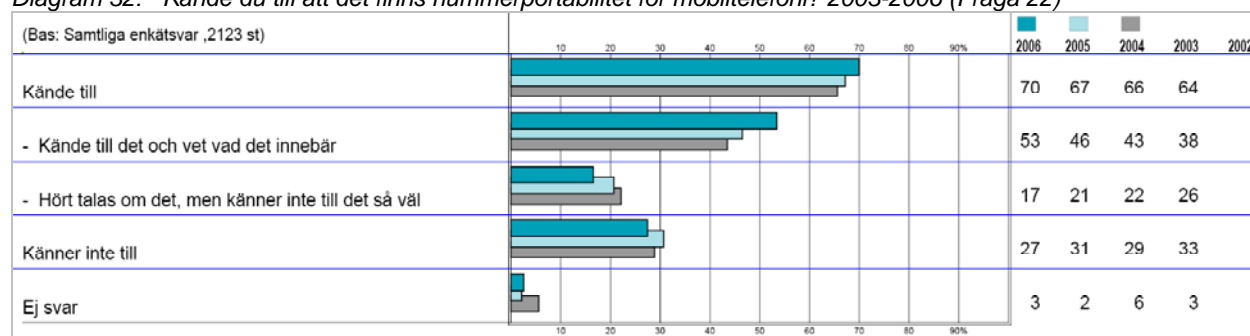


4.4 Byte av mobiloperatör

4.4.1 Fler känner till nummerportabilitet för mobiltelefoni i år än 2005

En fråga angående nummerportabilitet, d v s möjligheten för användaren att behålla sitt gamla telefonnummer vid byte av mobiloperatör, ställdes till hela befolkningen (även till de som inte använder mobiltelefon). Sjuttio procent uppger att de känner till nummerportabilitet, en högre andel än 2005. Det är andelen som anger ”kände till det och vet vad det innebär” som har ökat, medan både andelen som ”hört talas om det, men känner inte till det så väl” och som anger ”känner inte till” har minskat.

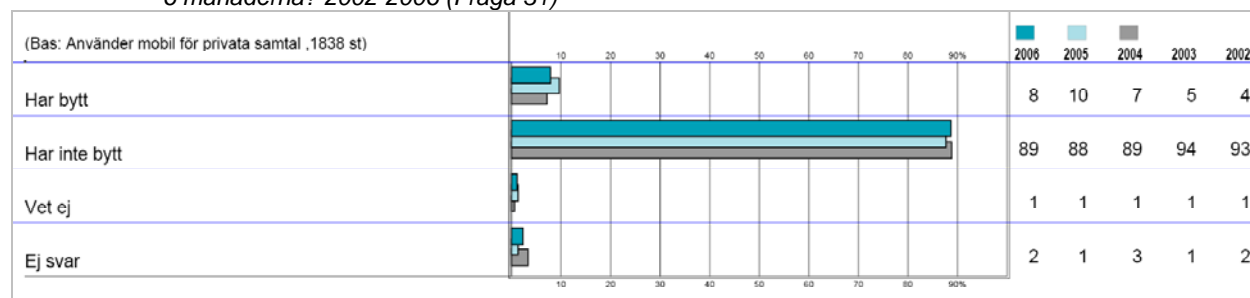
Diagram 32: Kände du till att det finns nummerportabilitet för mobiltelefoni? 2003-2006 (Fråga 22)



4.4.2 Knappt en av tio har bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna

Åtta procent av de som använder mobiltelefon för privata samtal har bytt operatör under de senaste 6 månaderna, en oförändrad andel jämfört med 2005.

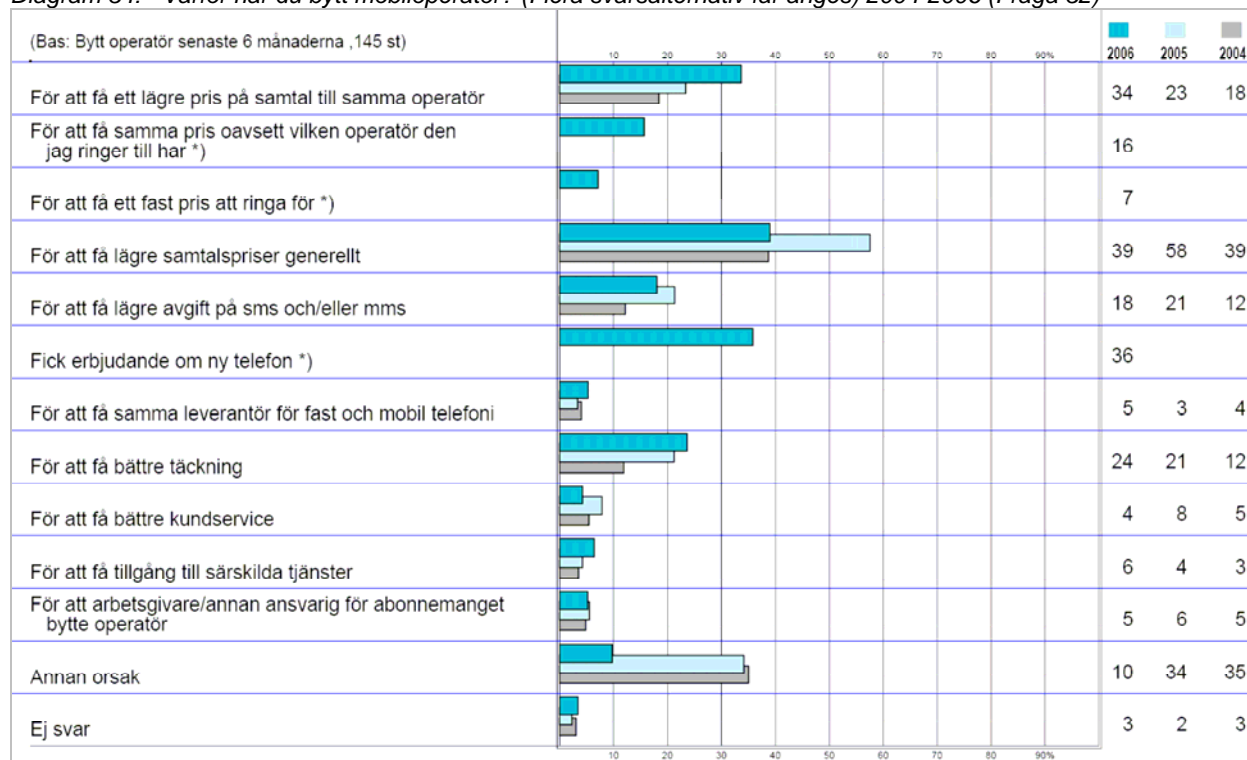
Diagram 33: Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal under de senaste 6 månaderna? 2002-2006 (Fråga 31)





På frågan om skälet till byte av mobiloperatör är det vanligaste svaret ”att få lägre priser på samtal generellt”. Andelen som uppger detta som skäl är dock betydligt lägre än 2005, endast 39 procent jämfört med 58 procent 2005. Nästan lika stor andel uppger i år ”fick erbjudande om ny telefon” (nytt svarsalternativ) och ”att få ett lägre pris på samtal till samma operatör” som skäl. Andelarna som anger det sistnämnda skälet har ökat jämfört med 2005. Andelen som uppger ”att få bättre täckning” har fördubblats sedan 2004, från 12 till 24 procent. Drygt 15 procent anger också det nya svarsalternativet ”för att få samma pris oavsett vilken operatör den jag ringer till har”.

Diagram 34: Varför har du bytt mobiloperatör? (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2006 (Fråga 32)

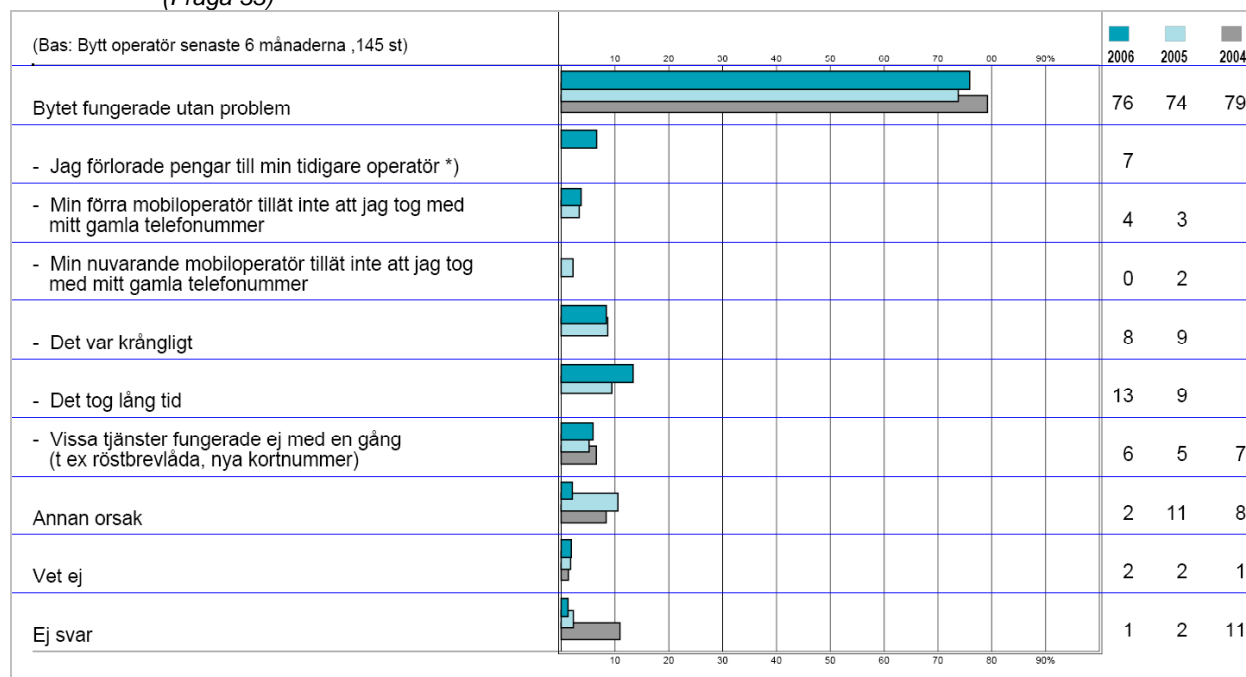


*) Svarsalternativet nytt i 2006 års undersökning.



Av de som bytt operatör under de senaste sex månaderna anser tre av fyra att bytet fungerat utan problem, en oförändrad andel jämfört med tidigare år. De vanligaste problemen vid byte är att bytet tog lång tid, var krångligt och att man förlorade pengar till tidigare operatör. Skillnaderna jämfört med 2005 är inte statistiskt säkerställda.

Diagram 35: Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2006 (Fråga 33)

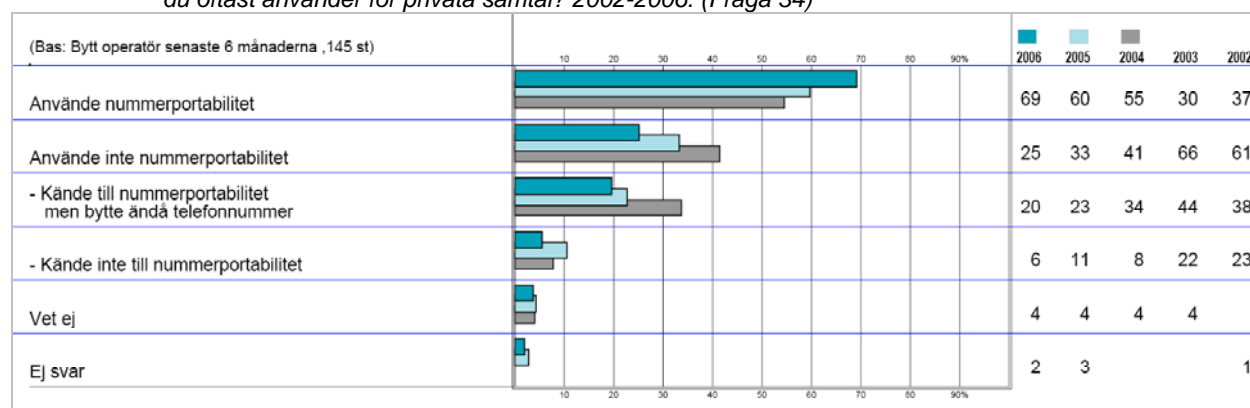


*) Svarsalternativet nytt i 2006 års undersökning.



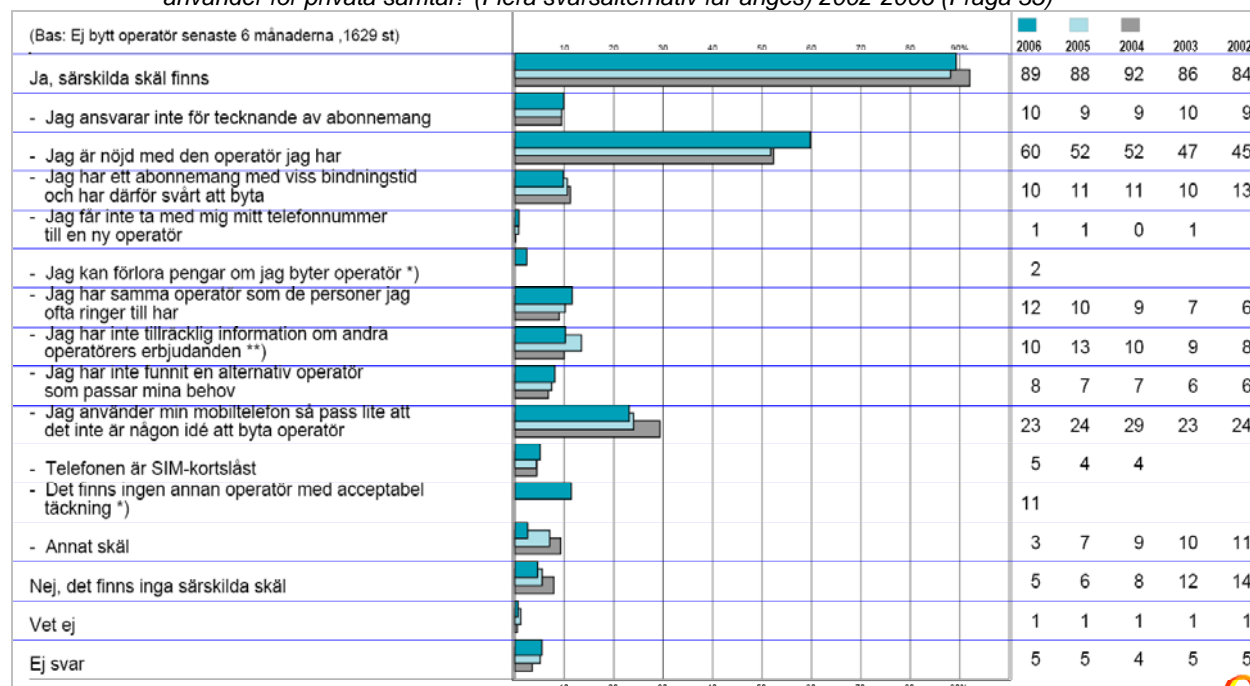
Av de som har bytt operatör har 69 procent använt sig av nummerportabilitet, dvs möjligheten att behålla sitt telefonnummer vid byte av operatör. Detta är en ökning jämfört med 2004. Av de som bytt operatör är det enbart 6 procent som anger att de inte kände till möjligheten att behålla sitt telefonnummer. Det är en oförändrad nivå gentemot 2005. Det är andelen som kände till nummerportabilitet, men ändå bytte telefonnummer, som har minskat. Andelen är 20 procent jämfört med 34 procent år 2004.

Diagram 36: Använde du dig av nummerportabilitet vid ditt senaste byte av mobiloperatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? 2002-2006. (Fråga 34)



De som inte bytt operatör fick svara på frågan om det fanns särskilda skäl till detta. Sex av tio uppger att skälet är att de är nöjda med den operatör de har, en högre andel jämfört med 2005. Tjugotre procent, en oförändrad andel jämfört med 2005, anser att de använder mobiltelefonen så lite att det inte är någon idé att byta operatör. Elva procent uppger ett nytt svarsalternativ som inte fanns med i tidigare undersökningar, nämligen att det inte finns någon operatör med acceptabel täckning. Det är färre i år än 2005 som anser att ett skäl till att de inte bytt operatör är att de inte har tillräcklig information om olika operatörers erbjudanden.

Diagram 37: Finns det några särskilda skäl till att du inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2006 (Fråga 35)



*) Svarsalternativet nytt i 2006 års undersökning.

**) Svarsalternativet omformulerat i 2006 års undersökning.

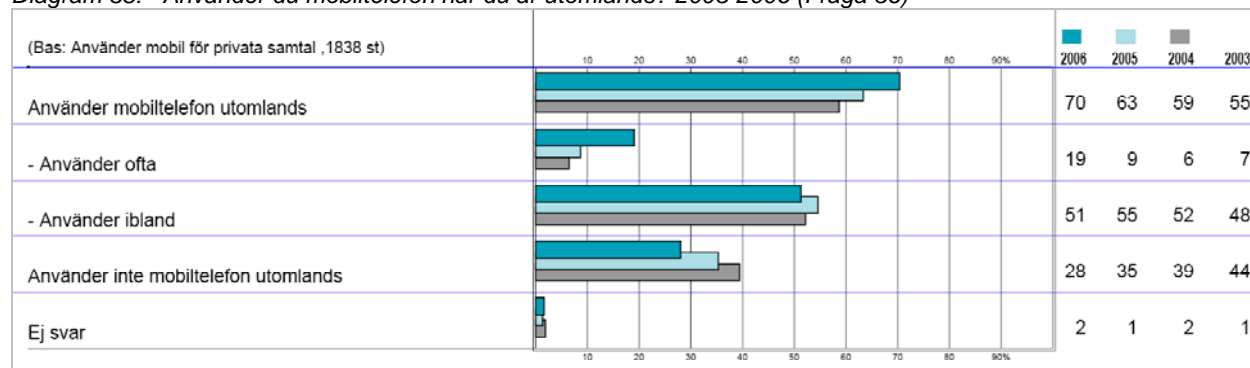


4.5 Val av mobiloperatör i utlandet

4.5.1 Användandet av mobiltelefon vid utlandsvistelser ökar

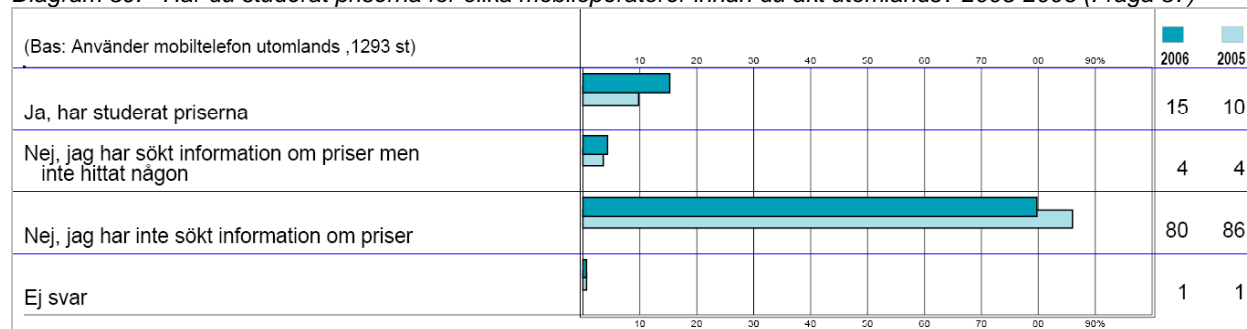
Sjuttio procent uppger att de använder mobiltelefonen när de är utomlands. Nitton procent gör det ofta. Bägge andelarna har ökat jämfört med 2005.

Diagram 38: Använder du mobiltelefon när du är utomlands? 2003-2006 (Fråga 36)



Endast 15 procent har studerat priserna innan utlandsresa, men andelen har ökat jämfört med 2005. Fortfarande har fyra procent sökt information men inte hittat någon, medan andelen som inte har sökt information har minskat.

Diagram 39: Har du studerat priserna för olika mobiloperatörer innan du åkt utomlands? 2005-2006 (Fråga 37)



4.6 Innehållstjänster och SMS

4.6.1 Två av tre använder innehållstjänster

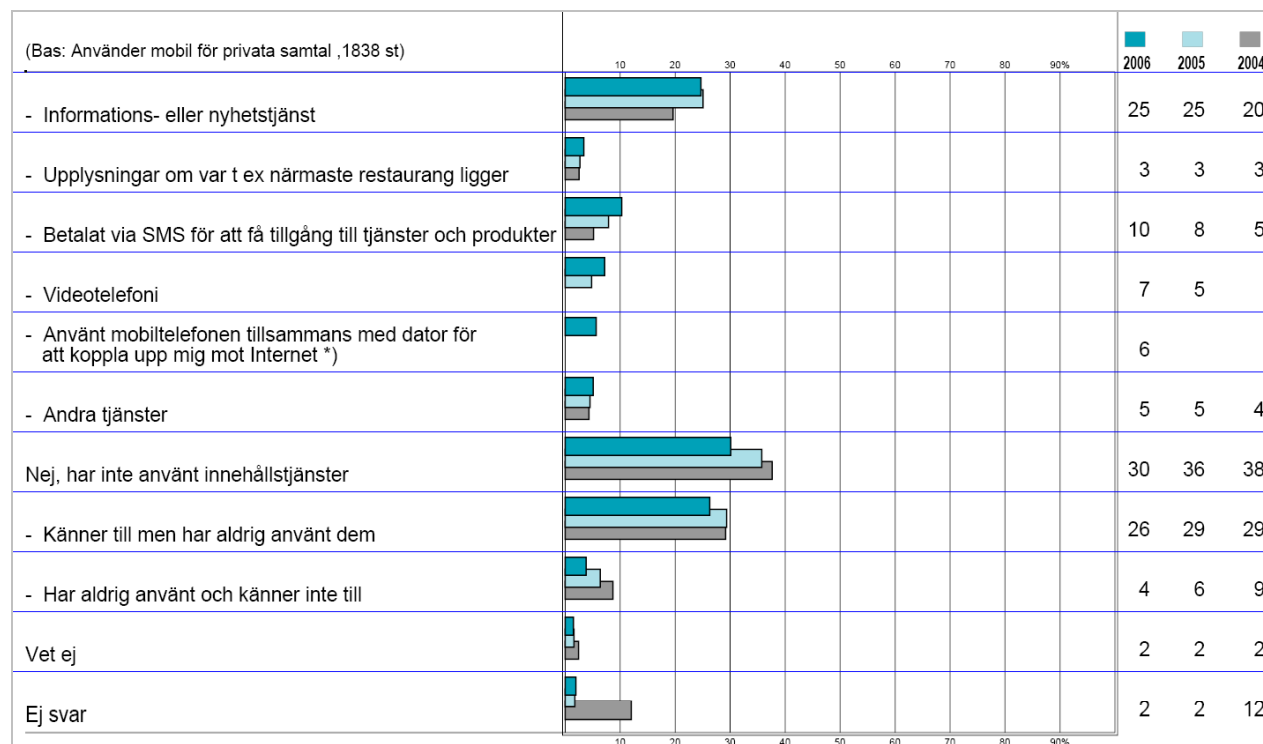
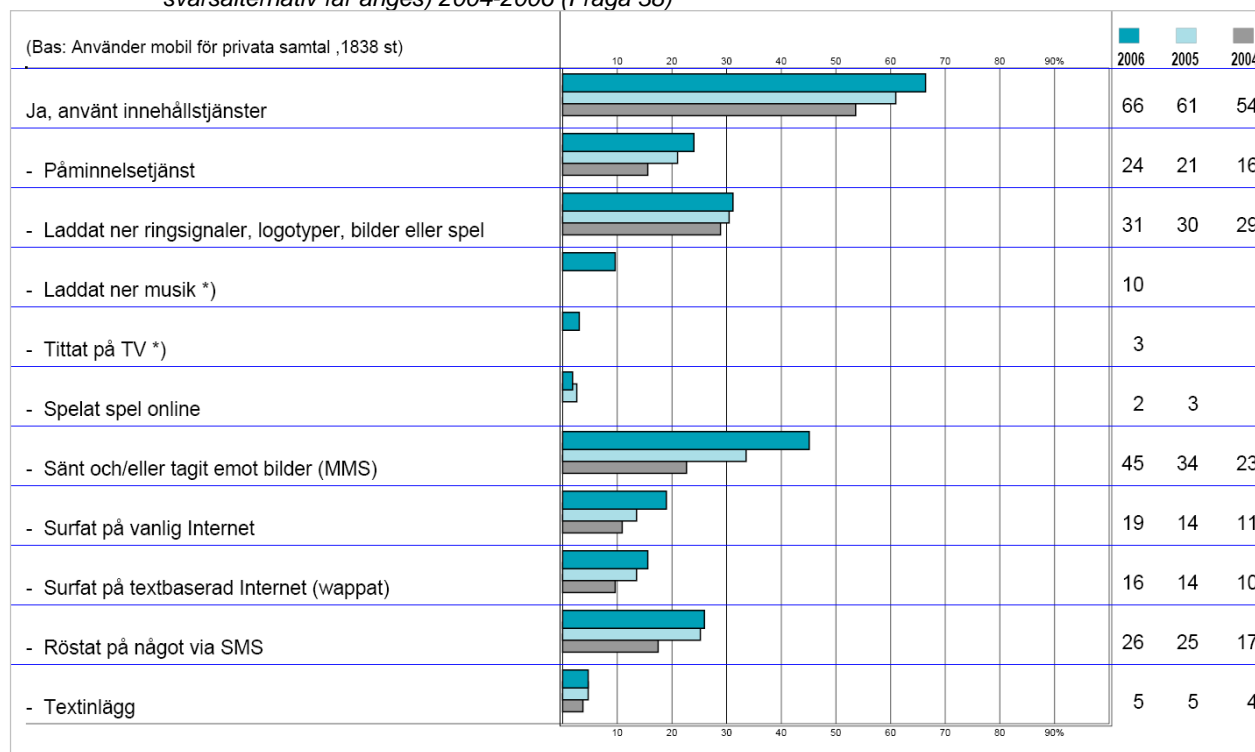
I årets undersökning har sextiosex procent av alla som använder mobiltelefon för privata samtal använt någon form av innehållstjänster som är tillgängliga via mobiltelefon. De vanligaste tjänsterna är sändning eller mottagning av bilder/MMS (45 procent, en ökning från 34 procent 2005), röstning på något, t ex TV-/radioprogram, via SMS (26 procent), användning av informations- eller nyhetstjänst (25 procent) och påminnelsetjänst (24 procent, en ökning från 21 procent 2005). Andra tjänster som används oftare än 2005 är surfa på vanlig Internet, betalning via SMS och videotelefoni. Det nya svarsalternativet "ladda ner musik" anger 10 procent och 6 procent anger "använt mobiltelefon tillsammans med dator för att koppla upp mig till Internet".

Redovisningen av nettot, har använt någon form av innehållstjänster, är inte helt jämförbart med 2004 och 2005 då svarsalternativen har förändrats mellan åren.



Trettio procent har aldrig använt några innehållstjänster, vilket är en minskning jämfört med 2005.

Diagram 40: Har du använt någon av följande innehållstjänster som finns tillgängliga via din mobiltelefon? (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2006 (Fråga 38)



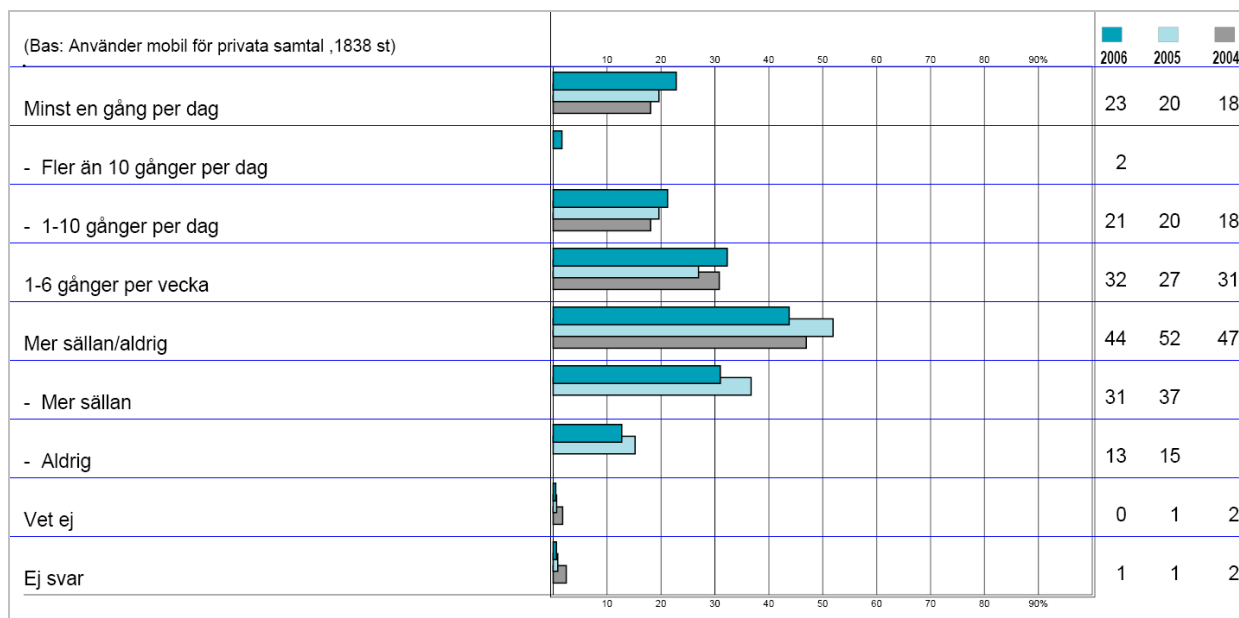
*) Svarsalternativet nytt i 2006 års undersökning.



4.6.2 Andelen som skickar SMS ökar

Bland de som använder mobiltelefon för privata samtal ökar andelen som skickar SMS privat. Andelen som säger att de sällan eller aldrig skickar SMS är 44 procent i årets undersökning, jämfört med 52 procent 2005. Tjugotre procent uppger att de skickar SMS minst en gång per dag, jämfört med 20 procent 2005.

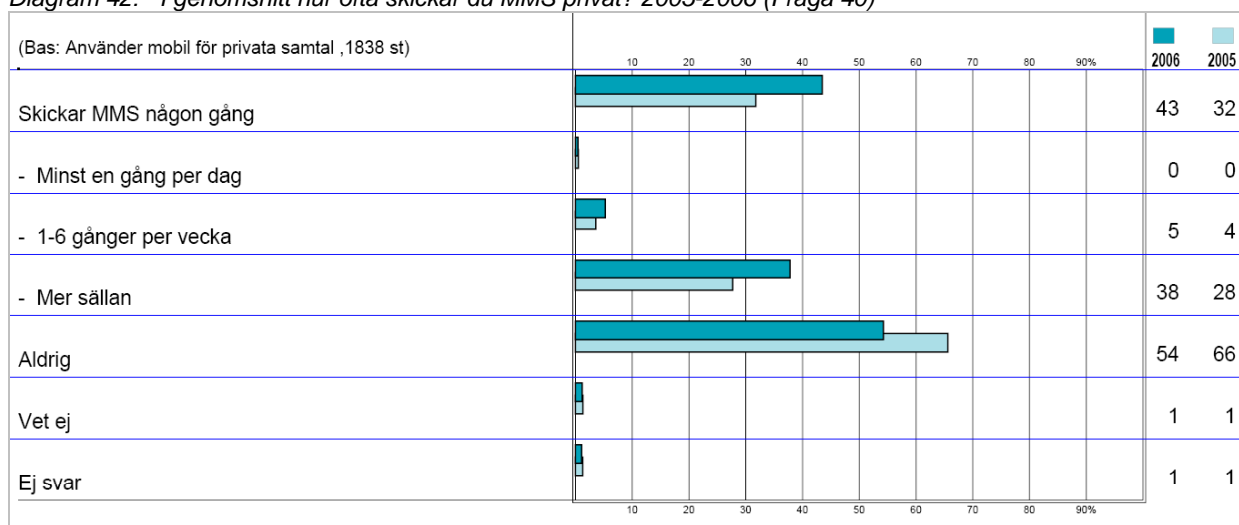
Diagram 41: I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat? 2004-2006 (Fråga 39)



4.6.3 Fyra av tio skickar MMS

Bland de som använder mobiltelefon för privata samtal skickar 43 procent MMS, att jämföra med 32 procent 2005. Det är framförallt de som skickar sällan, mindre än en gång per vecka, som ökat. Fem procent skickar MMS minst en gång per vecka, även det en ökning jämfört med 2005.

Diagram 42: I genomsnitt hur ofta skickar du MMS privat? 2005-2006 (Fråga 40)

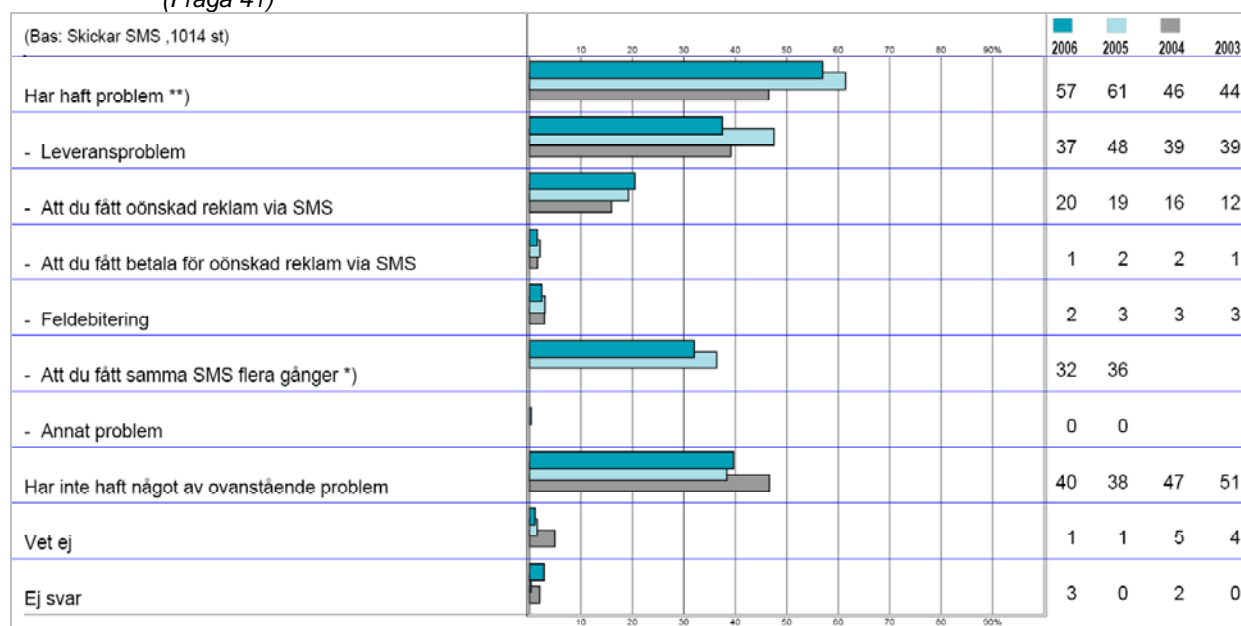




4.6.4 Drygt hälften av SMS-användarna har haft problem

Drygt hälften av de som skickar SMS uppger att de haft något eller flera problem vid användandet av SMS. Det vanligaste problemet är leveransproblem (t ex att SMS inte kommit fram eller blivit försenat) vilket 37 procent svarat. Denna typ av problem är dock mera ovanlig i år än 2005. Ett annat vanligt problem (32 procent) är att samma SMS mottages flera gånger.

Diagram 43: Har du upplevt något av följande problem med SMS? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2006 (Fråga 41)



***) Inkluderar nya svarsalternativ i 2005 och 2006 års undersökning

*) Svarsalternativet fanns inte med i 2003 och 2004 års undersökningar.



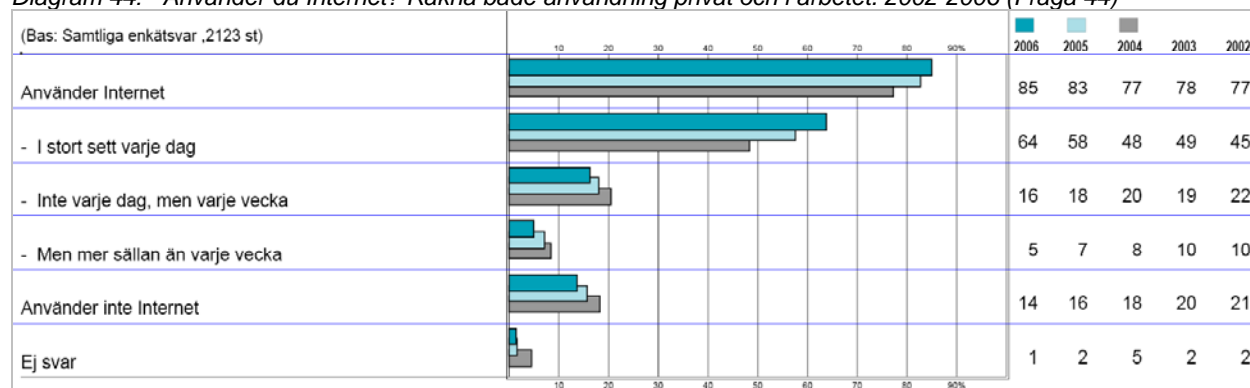
5. Internet och tillgång till bredband

5.1 Internetanvändning

5.1.1 Andelen Internetanvändare har ökat ytterligare

Åttiofem procent av Sveriges befolkning 16-75 år uppger att de använder Internet (inkluderat både användning privat och i arbetet), vilket är en ökning jämfört med föregående års undersökningar. Andelen som använder Internet i stort sett varje dag har också ökat.

Diagram 44: Använder du Internet? Räkna både användning privat och i arbetet. 2002-2006 (Fråga 44)



Det är i den äldsta åldersgruppen (över 60 år) som andelen användare har ökat. I åldersgrupperna mellan 21 och 60 år har frekvensen i användandet ökat. I de fall där en signifikant förändring har skett mellan 2005 och 2006 är 2005 års värden angivna inom parantes i tabellen nedan.

Tabell 9: Internetanvändande efter ålder. 2006 (Fråga 44)

	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=178)	21-30 år (n=346)	31-40 år (n=403)	41-50 år (n=381)	51-60 år (n=383)	61-75 år (n=398)
Använder Internet	97	96	93	93	83	59 (50)*
...i stort sett varje dag	80	82 (73)*	75 (65)*	72 (64)*	57	31
...inte varje dag men varje vecka	16	10 (16)*	15 (22)*	17	20	19 (15)*
...mer sällan än varje vecka	1	4	3 (6)*	5	5 (12)*	9
Nej	3	4	6	6	16	37 (47)*
Ej svar	0	0	1	0	1	4

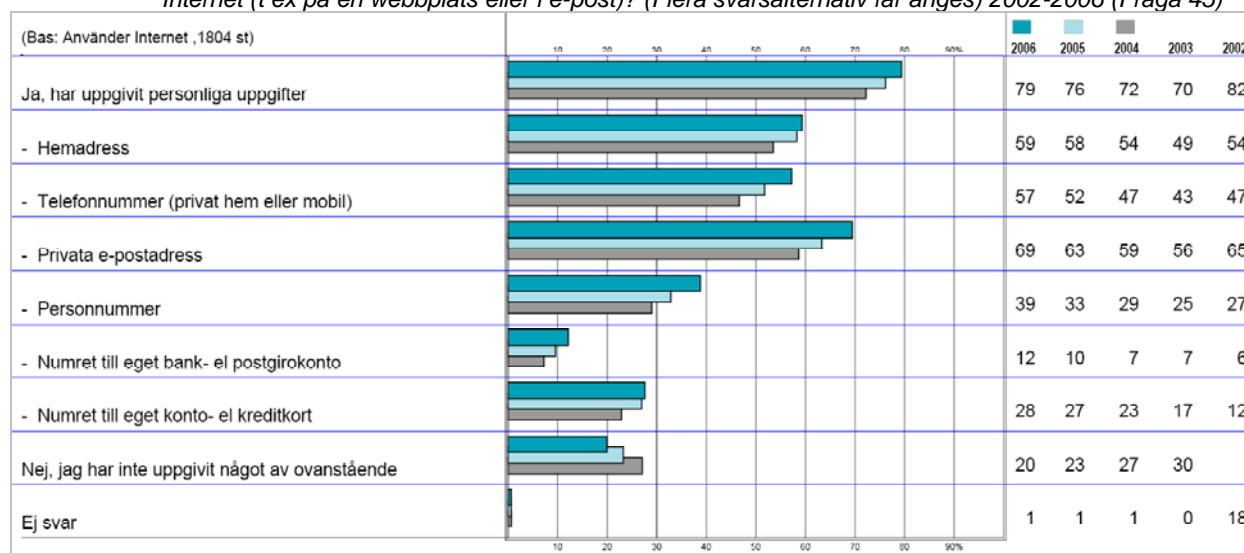
*Där skillnaden är statistisk säkerställd är 2005 års värden angivna inom parantes



5.1.2 Åtta av tio har lämnat personuppgifter på Internet senaste halvåret

En stor andel av Internetanvändarna, 79 procent, uppger att de någon gång under de senaste 6 månaderna uppgivit en eller flera personliga uppgifter via Internet. Andelen har ökat jämfört med 2003, 2004 och 2005. Den vanligaste uppgiften som lämnas på Internet är en privat e-postadress. Ungefär sju av tio har angivit detta. Den enda typ av uppgiftslämnande som inte ökat jämfört med 2005 är nummer till eget konto- eller kreditkort och hemadress.

Diagram 45: Har du under de senaste 6 månaderna någon gång uppgivit någon av följande personliga uppgifter via Internet (t ex på en webbplats eller i e-post)? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2006 (Fråga 45)



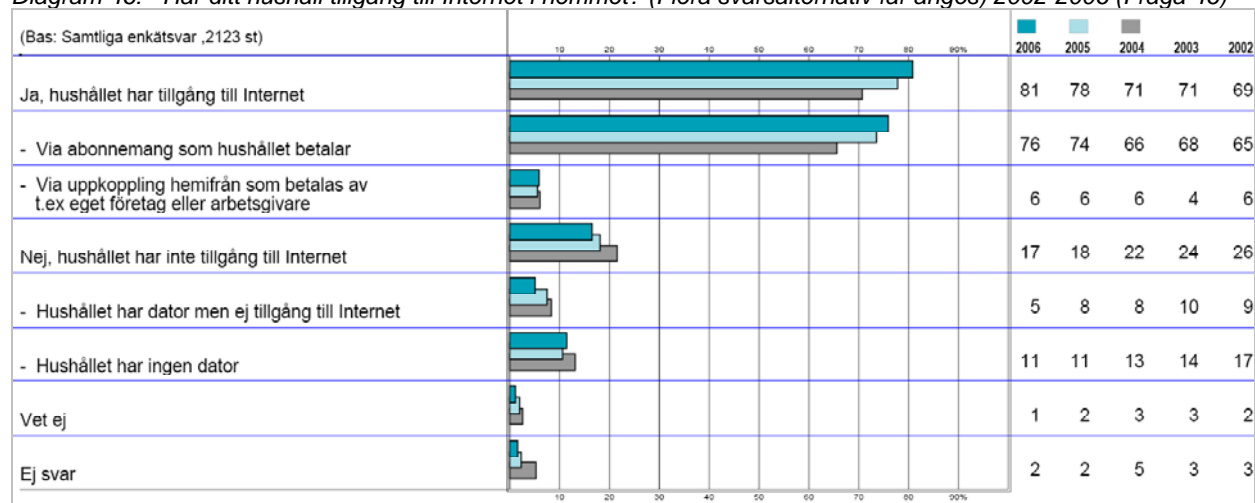


5.2 Internet i hemmet

5.2.1 Drygt åtta av tio har tillgång till Internet i hemmet

Drygt åtta av tio uppger att hushållet har tillgång till Internet i hemmet. De allra flesta uppger att de har tillgång till Internet via ett abonnemang som hushållet betalar, 76 procent. Detta är en oförändrad andel jämfört med 2005, men betydligt högre än 2002-2004. Sex procent har tillgång till Internet via uppkoppling som betalas av t.ex arbetsgivare eller eget företag. Endast fem procent uppger att de har en dator i hushållet, men inte tillgång till Internet (en lägre andel än 2005), medan 11 procent uppger att hushållet inte har någon dator (en oförändrad andel jämfört med 2005).

Diagram 46: Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2006 (Fråga 46)

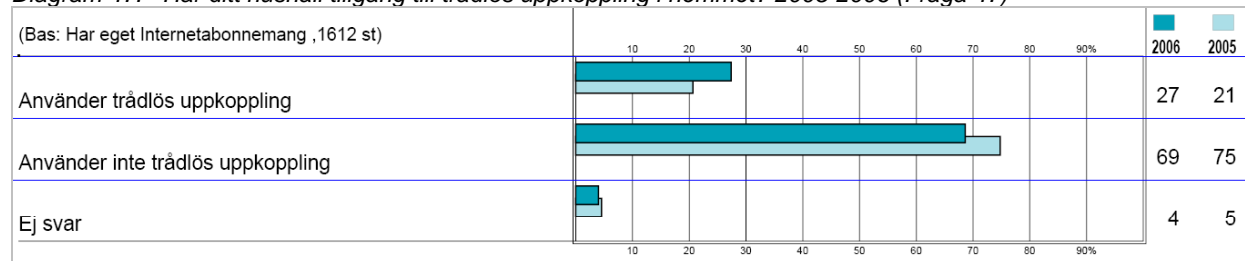


De frågor som följer har ställts till de som har eget Internetabonnemang som hushållet betalar.

5.2.2 Andelen som har tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet har ökat

Bland de som har tillgång till Internet i hemmet via abonnemang som hushållet betalar, uppger 27 procent att de har tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet, en högre andel än 2005.

Diagram 47: Har ditt hushåll tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet? 2005-2006 (Fråga 47)



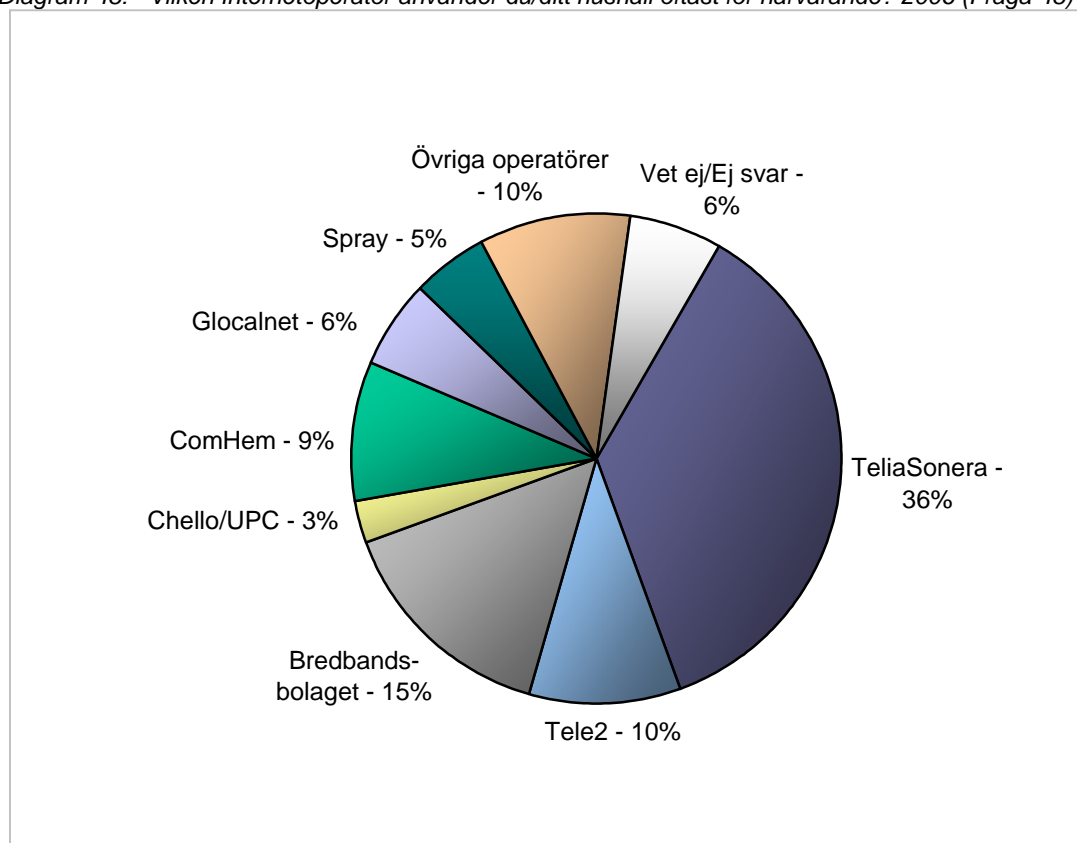


5.3 Internetoperatörer – marknadsandelar och kundomdöme

5.3.1 Förändringar när det gäller anlitad Internetoperatör

Bland de som har Internetabonnemang som hushållet betalar är TeliaSonera även i år ledande operatör. Drygt en tredjedel anlitar TeliaSonera Därefter följer Bredbandsbolaget, Tele2 och ComHem.

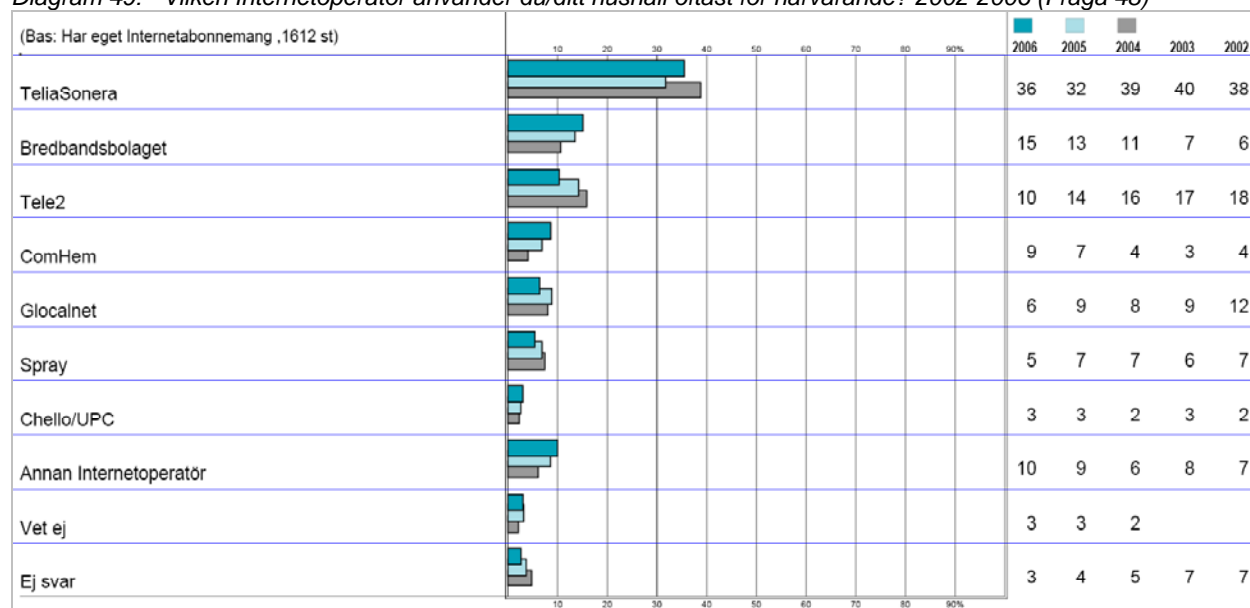
Diagram 48: Vilken Internetoperatör använder du/ditt hushåll oftast för närvarande? 2006 (Fråga 48)





Andelen som använder TeliaSonera har ökat igen efter en nedgång 2005. Tele2 har minskat sin andel, liksom Glocalnet.

Diagram 49: Vilken Internetoperatör använder du/ditt hushåll oftast för närvarande? 2002-2006 (Fråga 48)



Trettiofem procent av de som tidigare hade TeliaSonera som Internetoperatör har bytt till Bredbandsbolaget. Av de som tidigare hade annan operatör har 33 procent gått till TeliaSonera. TeliaSonera har främst tappat kunder till Bredbandsbolaget.

Tabell 10: Internetoperatör har idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2006 (Fråga 48).

Bas: Har bytt Internetoperatör	Tidigare Internetoperatör	
	TeliaSonera (n=115)	Annan operatör (n=198)
Internetoperatör idag		
TeliaSonera		33
Tele2	15	6
Bredbandsbolaget	35	20
Chello/UPC	3	2
ComHem	9	14
Glocalnet	11	5
Spray	8	5
Annan Internetoperatör	17	11
Vet ej	1	2
Ej svar	2	2
Totalt	100	100

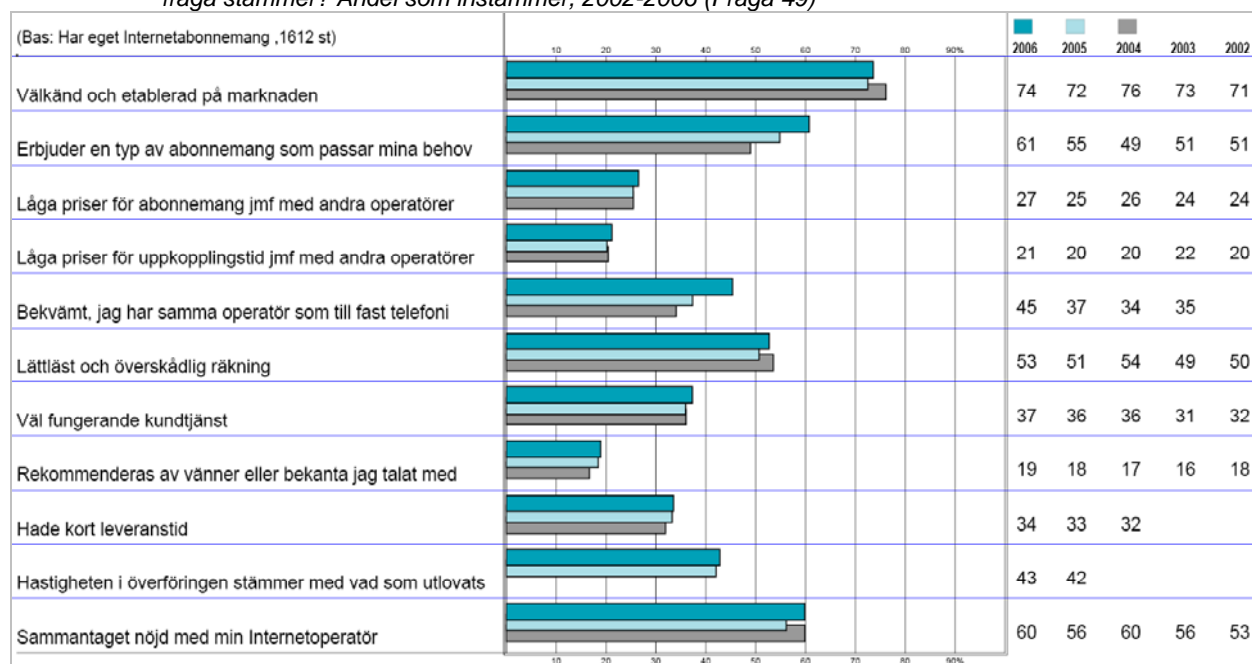
n= antal respondenter som uppgivit den Internetoperatör de hade innan.



5.3.2 Andelen som är nöjda med sin Internetoperatör ökar igen

Sex av tio är nöjda med sin nuvarande Internetoperatör. Andelen är densamma som 2004 och högre än 2005. Förutom helhetsomdömet fick respondenterna ta ställning till ett antal olika påståenden om sin operatör. Störst andel instämmanden återfinns för påståendet ”välkänd och etablerad på marknaden” och ”erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov”. Andelen som instämmer i det sistnämnda påståendet har ökat från 55 procent 2005 till 61 procent 2006. Jämfört med 2005 har andelen positiva också ökat när det gäller ”bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni”, som 45 procent uppger i år.

Diagram 50: Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande Internetoperatör du angav i föregående fråga stämmer? Andel som instämmer, 2002-2006 (Fråga 49)





Andelen som är nöjd med sin Internetoperatör är signifikant högre bland dem med TeliaSonera som operatör. Både Bredbandsbolaget, TeliaSonera och ComHem bedöms som *"välkända och etablerade på marknaden"* och användarna av dessa operatörer anser också i större utsträckning att operatören *"erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov"*.

TeliaSonera anses inte ha *låga priser* i samma utsträckning som övriga operatörer, men en stor andel av användarna anser att TeliaSonera som operatör är *"bekvämt, jag har samma operatör som för fast telefoni"* samt att TeliaSonera har en *"väl fungerande kundtjänst"*.

Bredbandsbolaget kännetecknas av att användarna i större utsträckning anser att operatören har *låga priser*, *"rekommenderas av vänner och bekanta"* och *"hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats"*.

För Tele2 instämmer en mindre andel av användarna i att operatören *"erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov"*, *"rekommenderas av vänner eller bekanta"* eller att *"hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats"*.

ComHem kännetecknas av *"låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer"*, *"kort leveranstid"* och *"hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats"*.

Glocalnets användare instämmer oftare i att operatören har *låga priser*, men mer sällan i att operatören *"erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov"* eller har *"kort leveranstid"*.

Spray slutligen, har en större andel som instämmer i att operatören har *"låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer"*, men avviker negativt när det gäller att *"rekommenderas av vänner eller bekanta"*.

Tabell 11: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga Internetoperatör, 2006. (Fråga 49)

Bas: Har eget Internet-abonnemang	TeliaSonera (n=573)	Bredbandsbolaget (n=243)	Tele2 (n=167)	ComHem (n=139)	Glocalnet (n=103)	Spray (n=87)	Övriga operatörer (n=209)
Välkänd och etablerad på marknaden	91	81	77	83	76	70	31
Erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov	65	72	46	70	49	57	63
Låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer	14	33	25	35	43	39	40
Låga priser för uppkopplingstid jämfört med andra operatörer	13	30	20	23	31	23	32
Bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni	76	32	44	36	36	30	12
Lättläst och överskådlig räkning	55	52	56	57	60	60	52
Väl fungerande kundtjänst	43	34	42	44	36	31	33
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	19	31	12	19	18	10	18
Hade kort leveranstid	33	36	30	46	23	35	41
Hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats	43	51	34	51	37	40	46
Andel som är nöjd med sin Internetoperatör	64	65	56	64	56	56	56

n = antalet respondenter som angivit operatören som sin huvudsakliga Internetoperatör.



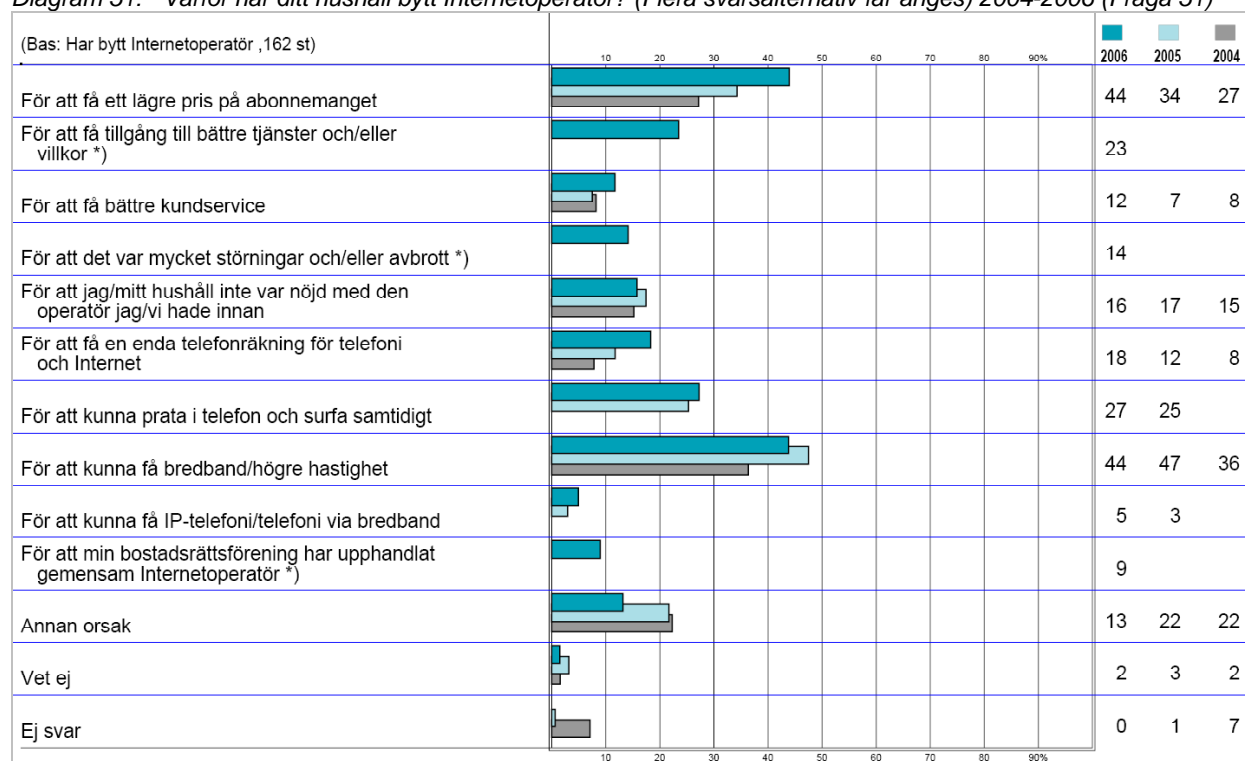
5.4 Byte av Internetoperatör

5.4.1 En av tio har bytt Internetoperatör senaste 6 månaderna

Tio procent av de som bor i hushåll som har eget Internetabonnemang uppger att de har bytt operatör de senaste 6 månaderna. Det är ingen skillnad jämfört med 2005.

De främsta skälen till bytet är i likhet med föregående undersökning ”för att kunna få bredband/högre hastighet” och ”för att få ett lägre pris på abonnemanget”. Den sistnämnda andelen har ökat sedan 2004. Drygt en av fyra uppger som skäl ”för att kunna prata i telefon och surfa samtidigt” och nästan lika stor andel det nya svarsalternativet ”för att få tillgång till bättre tjänster och/eller villkor”. Andelen som anger som skäl ”för att få en enda räkning för telefoni och Internet” har ökat sedan 2004. Noteras ska också att nästan en av tio svarar ”för att min bostadsrättsförening har upphandlat gemensam Internetoperatör”, ett nytt svarsalternativ.

Diagram 51: Varför har ditt hushåll bytt Internetoperatör? (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2006 (Fråga 51)



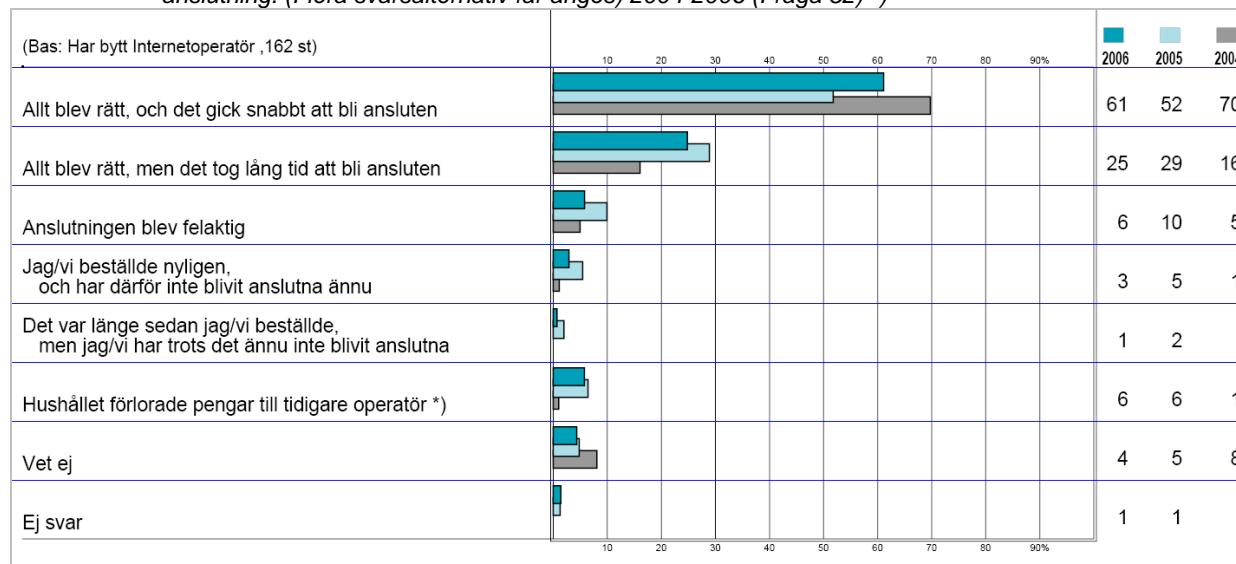
*) Svarsalternativet är nytt i 2006 års undersökning.



5.4.2 Sex av tio anser att byte av Internetoperatör fungerar bra

Sex av tio som har bytt Internetoperatör tycker att det gick snabbt att bli ansluten till Internet och att allt blev rätt. En av fyra upplevde att det tog lång tid att bli ansluten. Sex procent uppger att anslutningen blev felaktig eller att man förlorade pengar till tidigare operatör. Inga skillnader jämfört med tidigare år är statistiskt säkerställda.

Diagram 52: Hur fungerade bytet när ditt hushåll bytte Internetoperatör? Här avses hushållets senast beställda anslutning. (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2006 (Fråga 52) *)



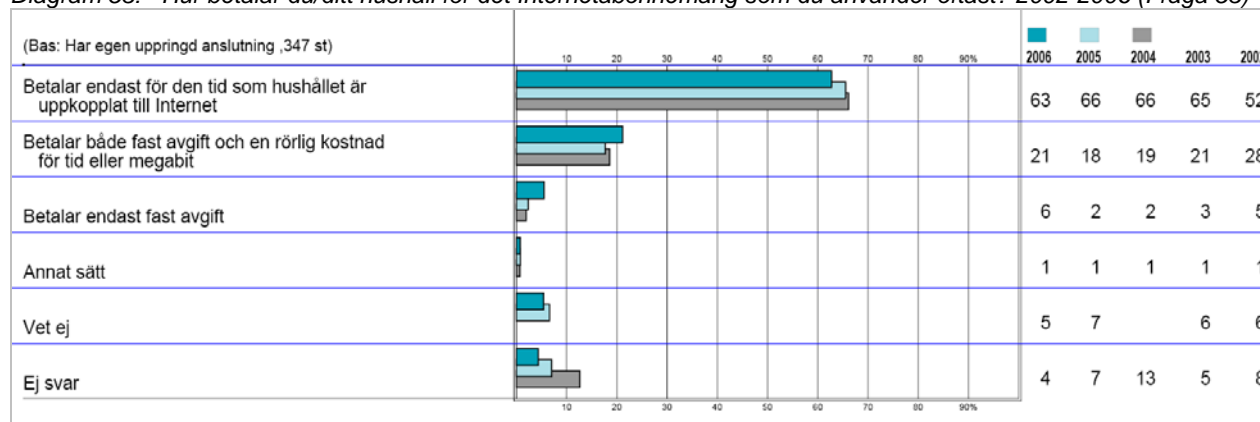
*) Svarsalternativet omformulerat 2006.

5.5 Abonnemangstyper för Internet

5.5.1 Betalning endast för uppkoppling vanligast betalningsform vid uppringd anslutning

Den vanligaste betalningsformen för dem som bor i hushåll med uppringd anslutning är att enbart betala för den tid hushållet är uppkopplat till Internet. Endast en av fem betalar både fast avgift och en rörlig kostnad för tid/megabit. Betalning med enbart fast avgift för uppringd anslutning är ovanlig, även om denna andel ökat jämfört med 2005.

Diagram 53: Hur betalar du/ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast? 2002-2006 (Fråga 53)

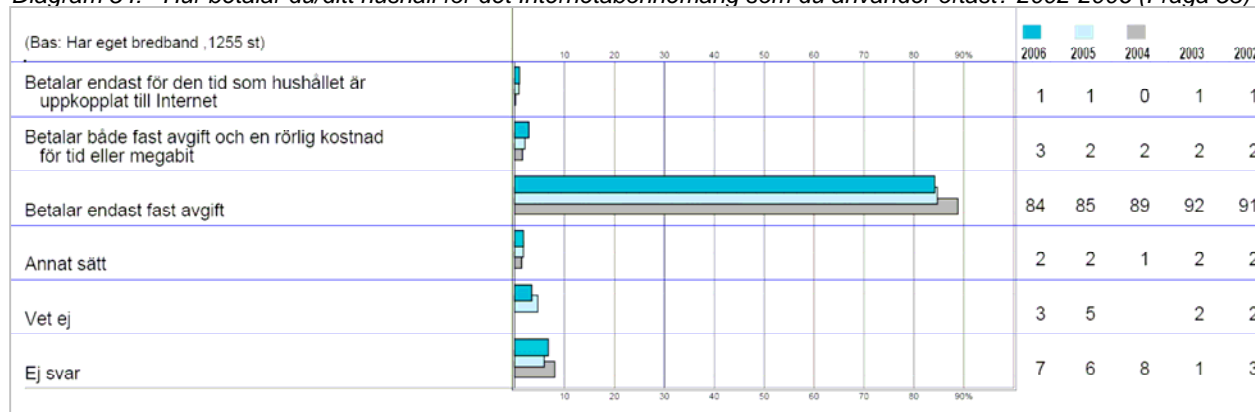




5.5.2 Enbart fast avgift vanligast betalningsform vid Internetanslutning via bredband

Den överlägset vanligaste betalningsformen för dem som bor i hushåll med anslutning via bredband är liksom tidigare år att enbart betala en fast avgift. Ytterst få av bredbandskunderna har någon form av rörlig kostnad för uppkopplingstid. Resultaten är oförändrade jämfört med 2005.

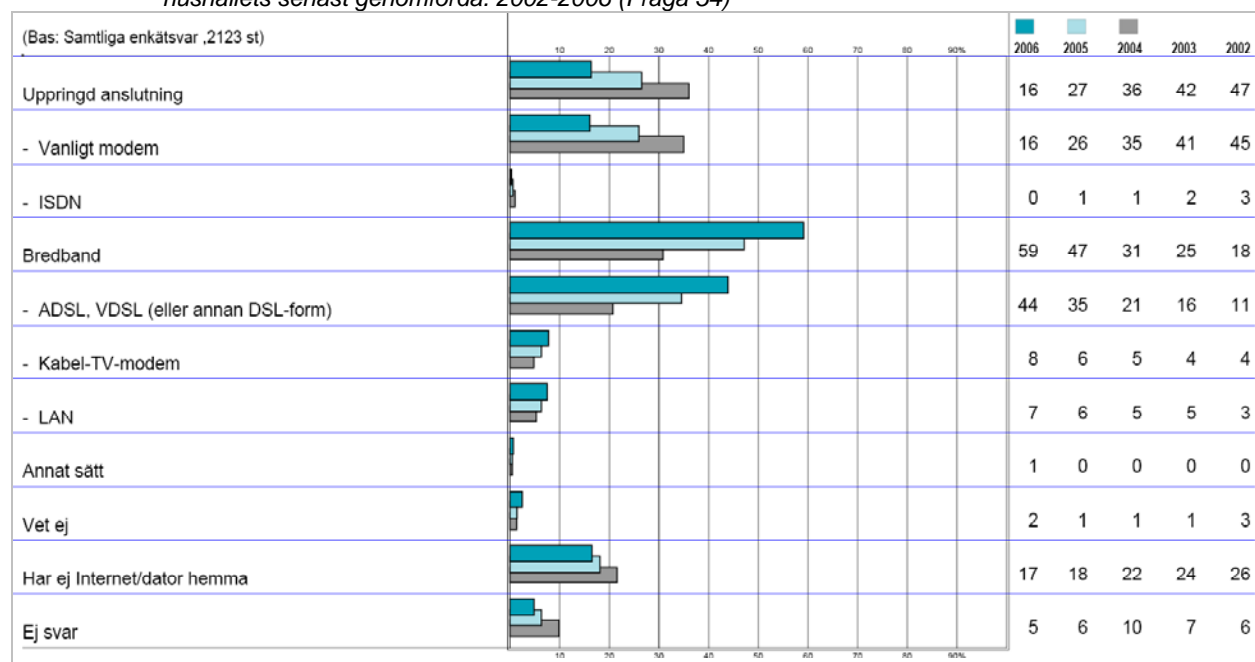
Diagram 54: Hur betalar du/ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast? 2002-2006 (Fråga 53)



5.5.3 Bredbandsanslutning allt vanligare

Femtio procent av Sveriges befolkning 16-75 år uppger att de har bredbandsanslutning till Internet. Det är en markant ökning med 12 procentenheter jämfört med 2005, då 47 procent hade bredbandsanslutning. Det är andelen med ADSL, VDSL eller annan DSL-form som ökat sedan 2005. Även kabel-TV-modem och LAN har ökat sedan 2004. Andelen med uppringd anslutning har således minskat, från 27 procent 2005 till 16 procent 2006. Ytterst få har idag anslutning via ISDN.

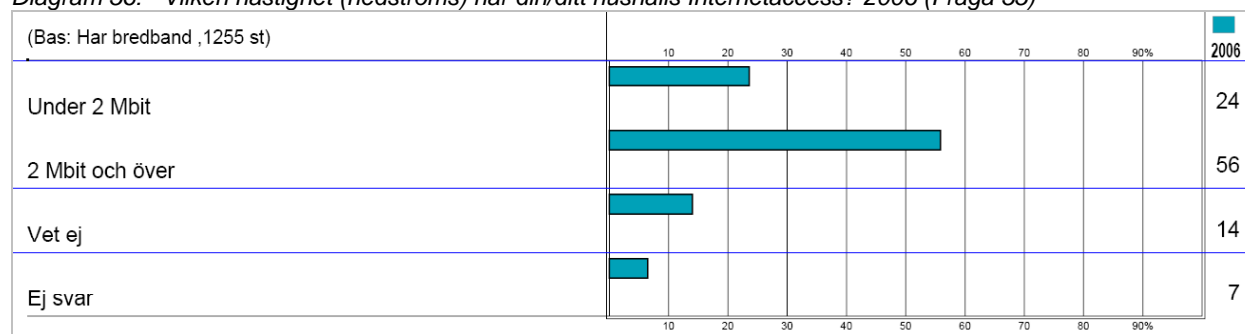
Diagram 55: På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till Internet i dag? Om du har flera anslutningsformer, ange hushållets senast genomförda. 2002-2006 (Fråga 54)





Bland de som har bredbandsanslutning i hemmet uppger över hälften att de har en hastighet nedströms på 2 Mbit eller över. Fjorton procent vet inte vad de har för hastighet.

Diagram 56: Vilken hastighet (nedströms) har din/ditt hushålls Internetaccess? 2006 (Fråga 55)

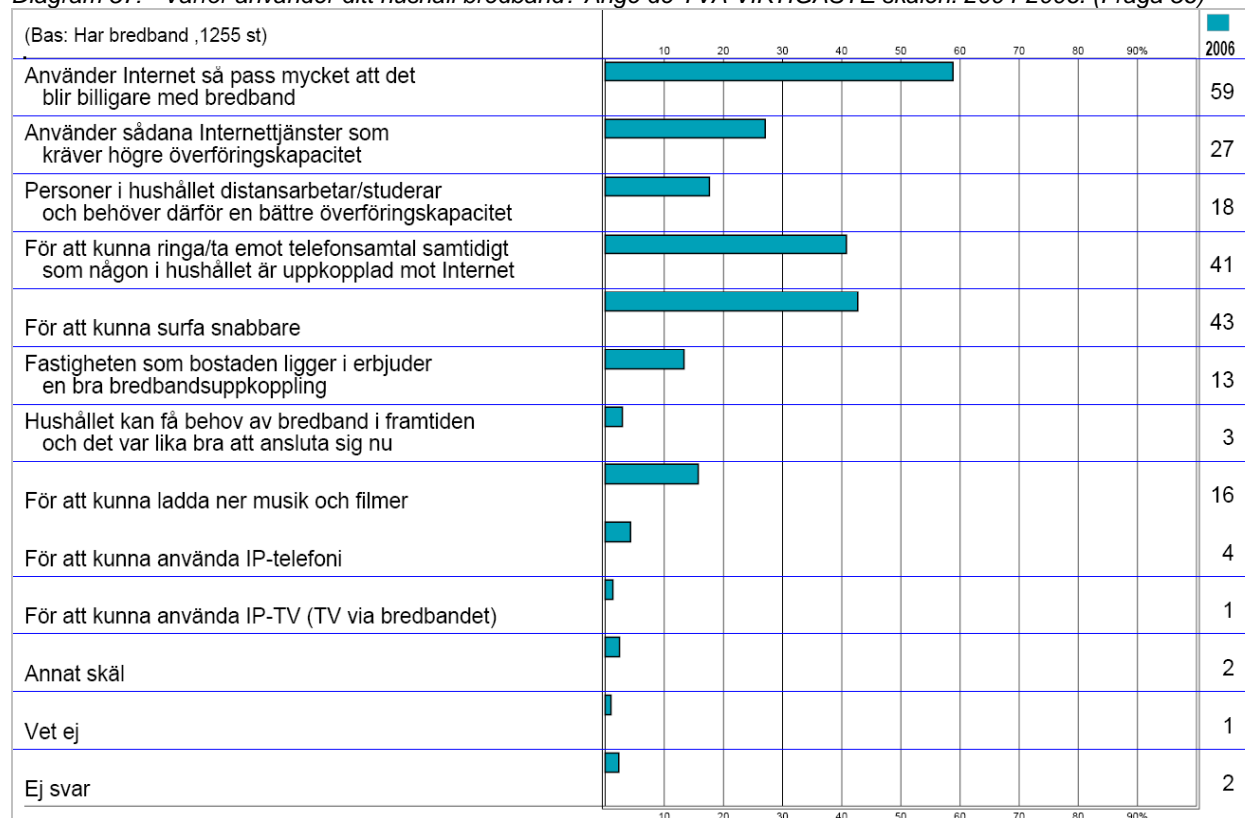


5.5.4 Billigare med bredband är vanligaste skäl till att skaffa bredbandsanslutning

De som har bredbandsuppkoppling fick ange de två viktigaste skälen till detta. Det vanligaste skälet är att man "använder Internet så pass mycket att det blir billigare med bredband".

Därefter följer "för att kunna surfa snabbare" och "för att kunna ringa/ta emot telefonsamtal samtidigt som någon i hushållet är uppkopplad".

Diagram 57: Varför använder ditt hushåll bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen. 2004-2006. (Fråga 56)



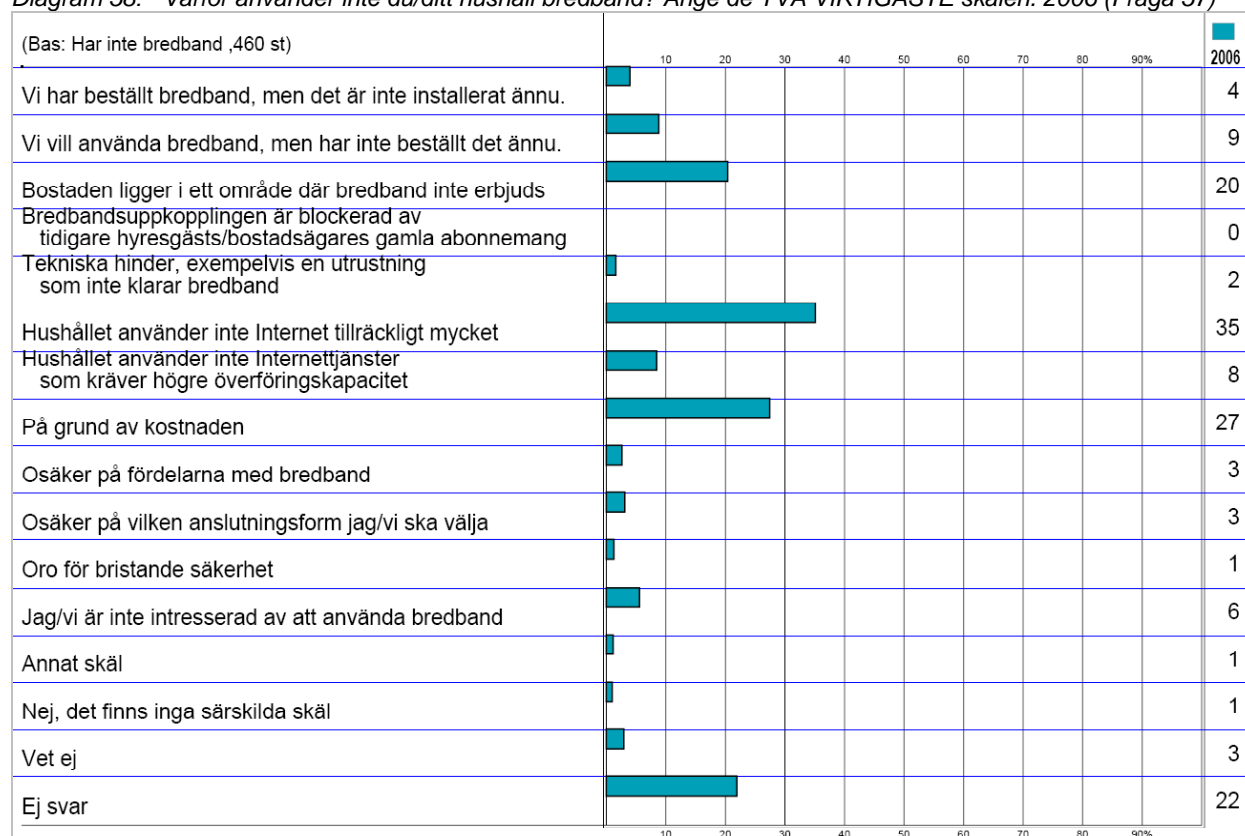


5.5.5 Två av tio använder inte bredband därför att det inte erbjuds i bostadsområdet

Bland de som inte har bredband är de vanligaste skälen till detta att hushållet inte använder Internet tillräckligt mycket (35 procent) och att det är för dyrt (27 procent). Tjugo procent uppger skälet att bostaden ligger i ett område där bredband inte erbjuds.

Samma fråga ställdes förra året till de som varken hade eller planerade för bredband, en mer begränsad målgrupp. Då var de vanligaste skälen till att inte planera för bredband desamma, med begränsad Internetanvändning och kostnaden som främsta skäl. Andelen som då uppgav att orsaken var att bredband inte erbjöds i bostadsområdet var 25 procent.

Diagram 58: Varför använder inte du/ditt hushåll bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen. 2006 (Fråga 57)





5.6 Internet och säkerhet

5.6.1 Många Internetanvändare har upplevt problem vid uppkoppling

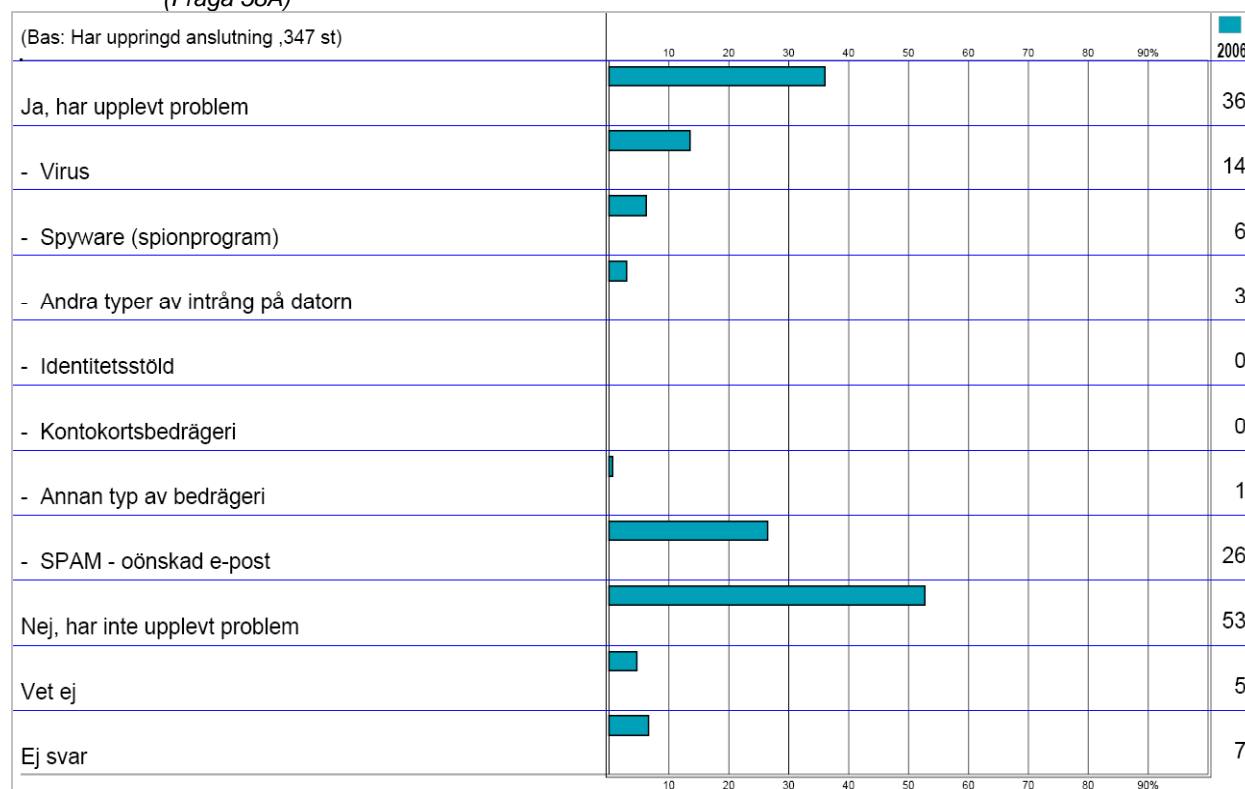
Femtiosex procent av Internetanvändare med eget abonnemang har drabbats av problem vid Internetuppkoppling under de senaste sex månaderna. Förra året ställdes frågan om man hade drabbats av problemen någon gång (frågan var alltså inte tidsbestämd). Då låg andelen som drabbats av SPAM respektive virus lika. Nu, när vi frågar om de senaste sex månaderna, har en betydligt större andel drabbats av SPAM (42 procent) än av virus (26 procent).

Förekomsten av problem ser dock olika ut, beroende på typ av anslutning.

Uppringd anslutning

Drygt en av tre med uppringd anslutning (modemanvändare) har någon gång drabbats av problem vid Internetuppkoppling de senaste sex månaderna. De vanligaste problemen är SPAM (26 procent) och virus (14 procent). Sex procent har drabbats av Spyware. Andelen som *inte* har drabbats av problem är dock hela 53 procent bland dem med uppringd anslutning.

Diagram 59: Har du/ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2006 (Fråga 58A)

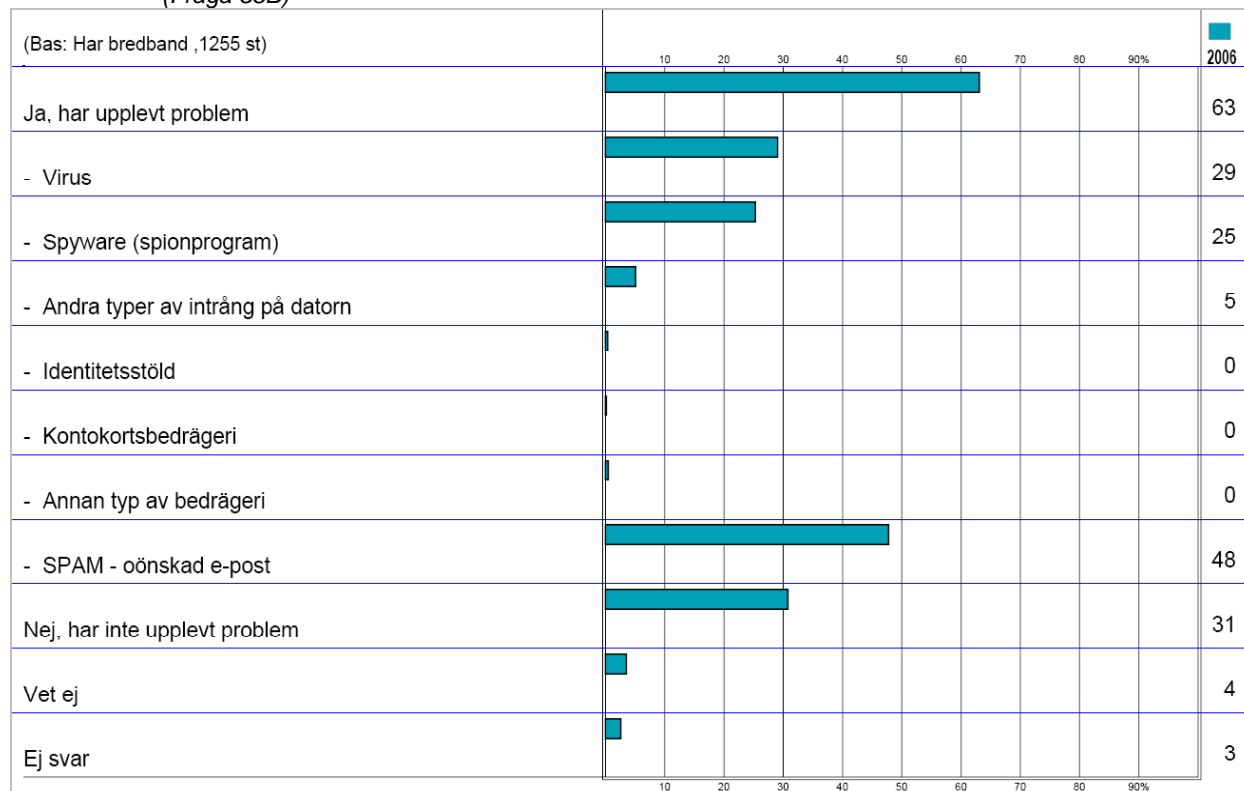




Bredbandsanvändare

Bland bredbandsanvändarna är problemen betydligt mer utbredda än bland de som har uppringd anslutning. Nästan två av tre uppger att de drabbats av problem vid Internetuppkoppling de senaste sex månaderna. Nästan hälften (48 procent) har haft problem med SPAM, knappt tre av tio (29 procent) med virus och en av fyra (25 procent) med Spyware. Fem procent uppger att de har drabbats av andra typer av intrång på datorn. Andelen som *inte* har drabbats av problem är endast 31 procent bland dem med bredband.

Diagram 60: Har du/ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2006 (Fråga 58B)





5.6.2 Antivirusprogram och/eller brandvägg främsta åtgärderna för att skydda datorn

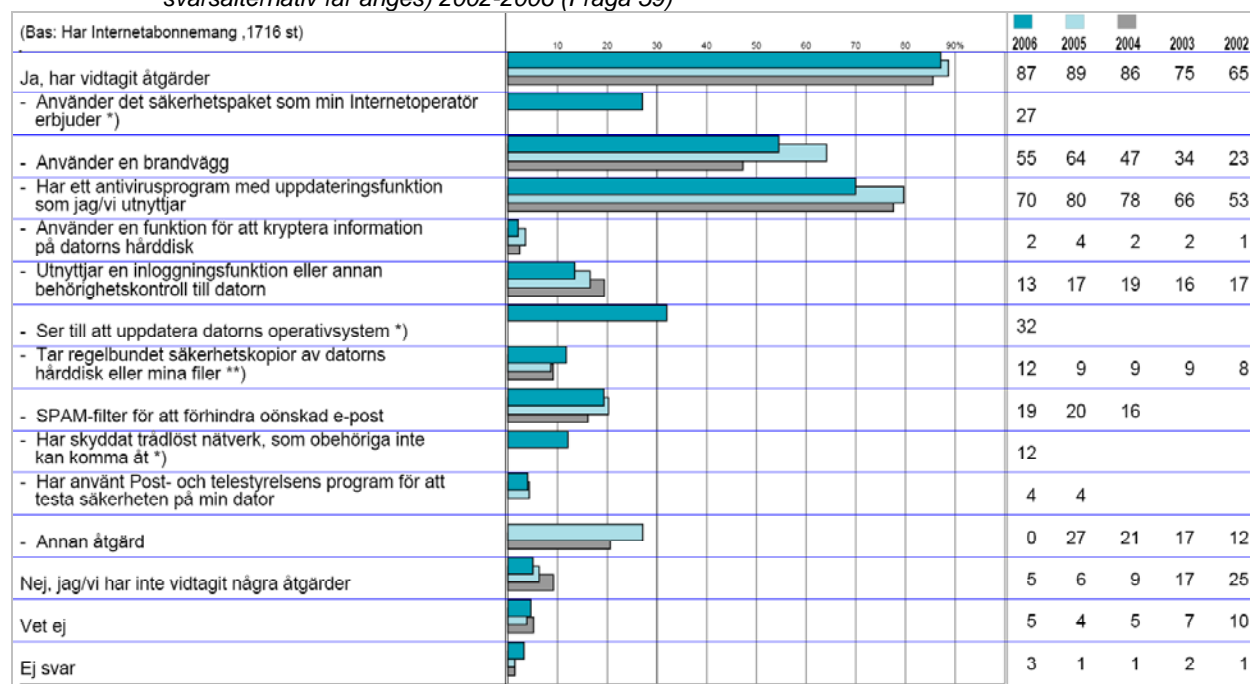
Bland de som har ett Internetabonnemang har nästan nio av tio vidtagit någon form av åtgärd för att skydda den dator hushållet använder oftast, en oförändrad andel jämfört med 2005. Andelen som uppger att de *inte* vidtagit några åtgärder har dock minskat från 9 till 5 procent sedan 2004.

Sjuttio procent uppger att de använder *antivirusprogram*, 55 procent använder *brandvägg* och 27 procent uppger att de använder det *säkerhetspaket* som deras Internetoperatör erbjuder. Att andelen som anger att de använder brandvägg respektive antivirusprogram minskat jämfört med 2005 beror på att respondenterna i år har möjligheten att svara att de använder ett säkerhetspaket, i vilket brandvägg och antivirusprogram ingår.

En tredjedel (32 procent) upp ger också att de ser till att *uppdatera datorns operativsystem*, ett nytt svarsalternativ.

Andelen som uppger att de tar *säkerhetskopior av datorns hårddisk eller sina filer* regelbundet har ökat något till 12 procent. Lika stor andel uppger också det nya svarsalternativet *"har skyddat trådlöst nätverk, som obehöriga inte kan komma åt"*. Färre än 2005 uppger att de utnyttjar en inloggningsfunktion eller annan behörighetskontroll till datorn.

Diagram 61: Har du/ditt hushåll vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2006 (Fråga 59)



*) Svarsalternativet nytt i 2006 års undersökning

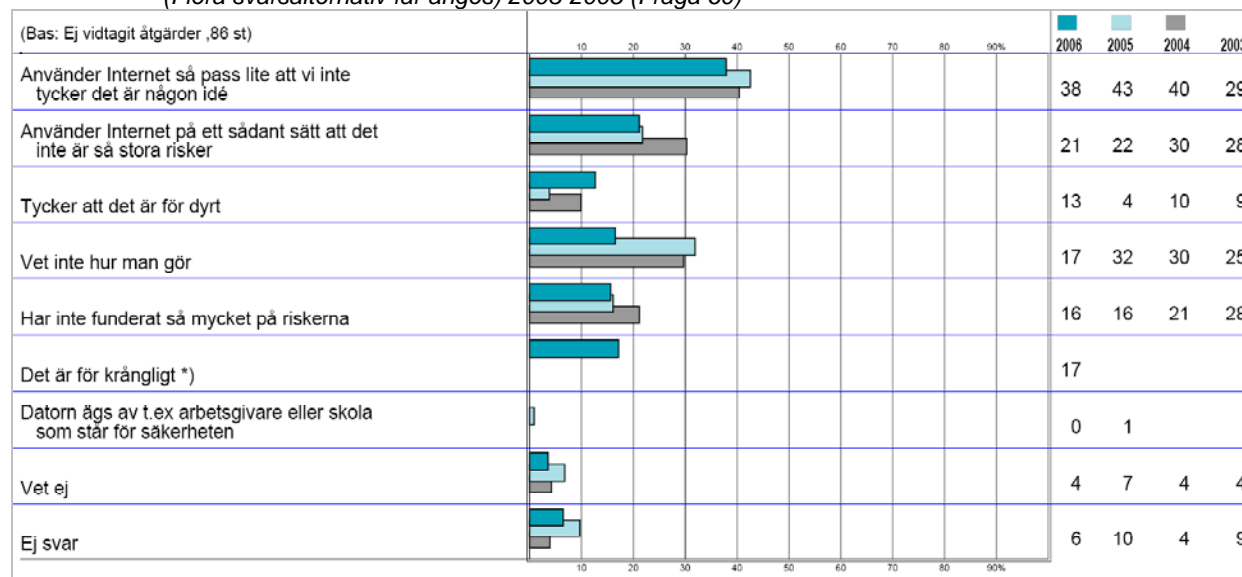
***) Svarsalternativet omformulerat i 2006 års undersökning



Av de som inte vidtagit några åtgärder för att skydda datorn uppger 38 procent i år att orsaken är att de *använder Internet så lite att de inte tycker att det är någon idé*. Två av tio anser att de *använder Internet på ett sådant sätt att det inte är så stora risker*. Dessa andelar är oförändrade jämfört med 2005.

Andelen som uppger att de tycker att *det är för dyrt* har ökat jämfört med 2005, medan andelen som *inte vet hur man gör* har minskat. Sjuttionio procent uppger också det nya svarsalternativet "*det är för krångligt*".

Diagram 62: Varför har du/hushållet inte vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2005 (Fråga 60)



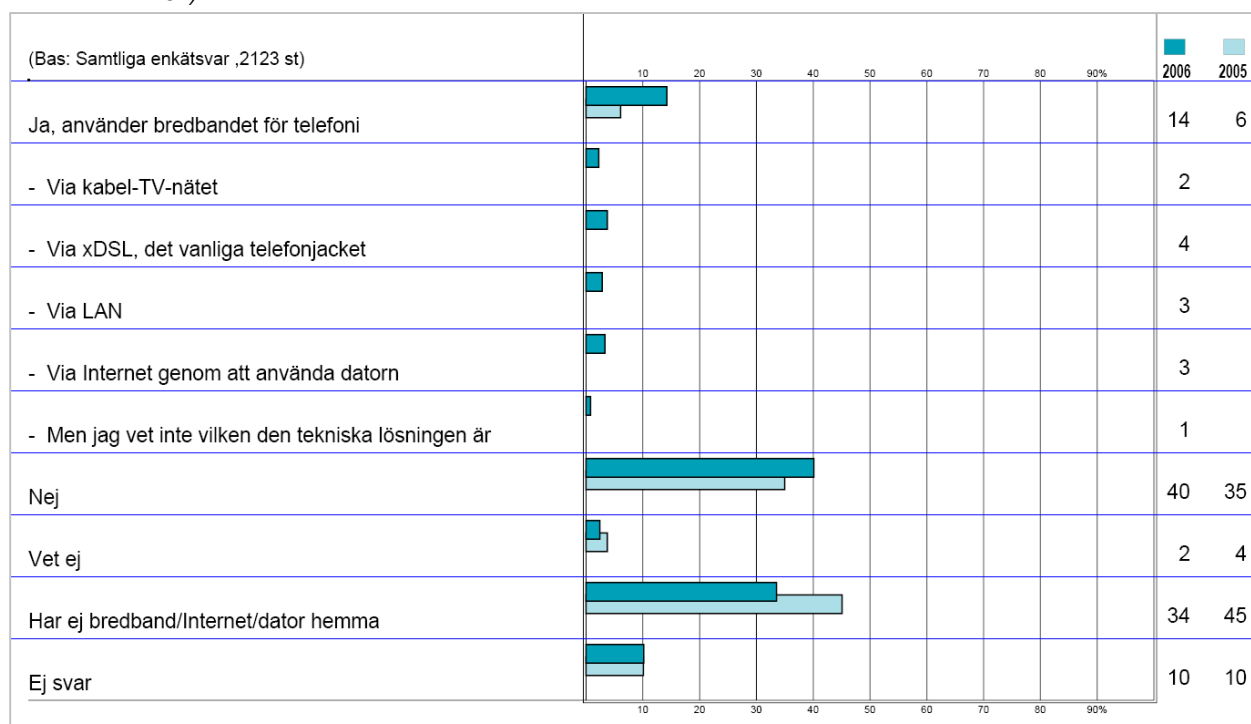
*) Svarsalternativet nytt i 2006 års undersökning



5.7 IP-telefoni

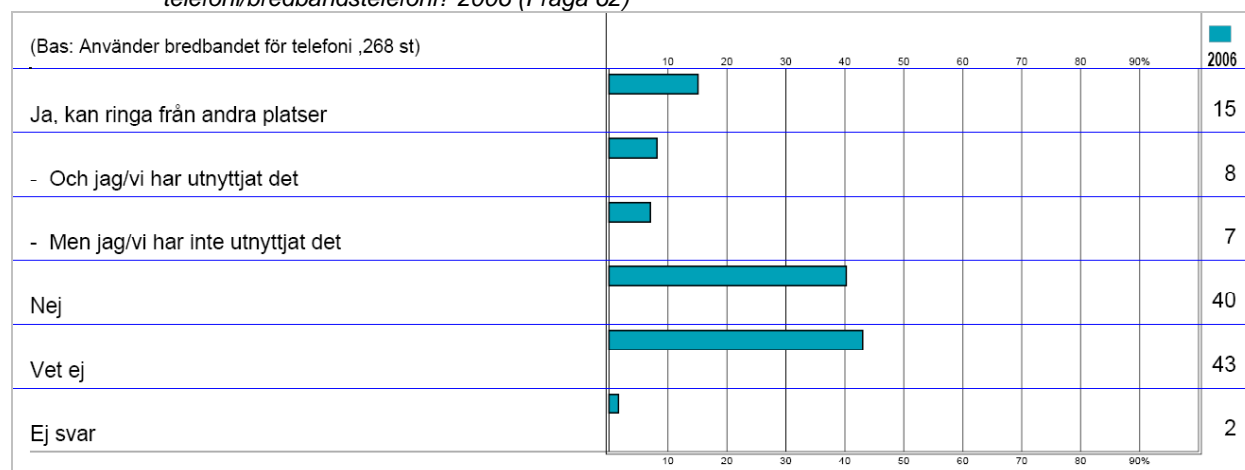
Andelen av Sveriges befolkning 16-75 år som använder bredbandet för telefoni, så kallad IP-telefoni eller bredbandstelefoni är 14 procent, en ökning jämfört med 2005. Vanligaste sättet är att använda xDSL för IP-telefoni och därefter LAN och via Internet genom att använda datorn.

Diagram 63: Använder ditt hushåll bredbandet för telefoni, s k IP-telefoni eller bredbandstelefoni? 2005-2006 (Fråga 61)



Av de som använder IP-telefoni uppger 15 procent att de kan ringa från andra platser än sin bostad. Cirka hälften av dessa har utnyttjat möjligheten. Fyrtio procent har inte möjligheten och 43 procent vet inte hur det förhåller sig.

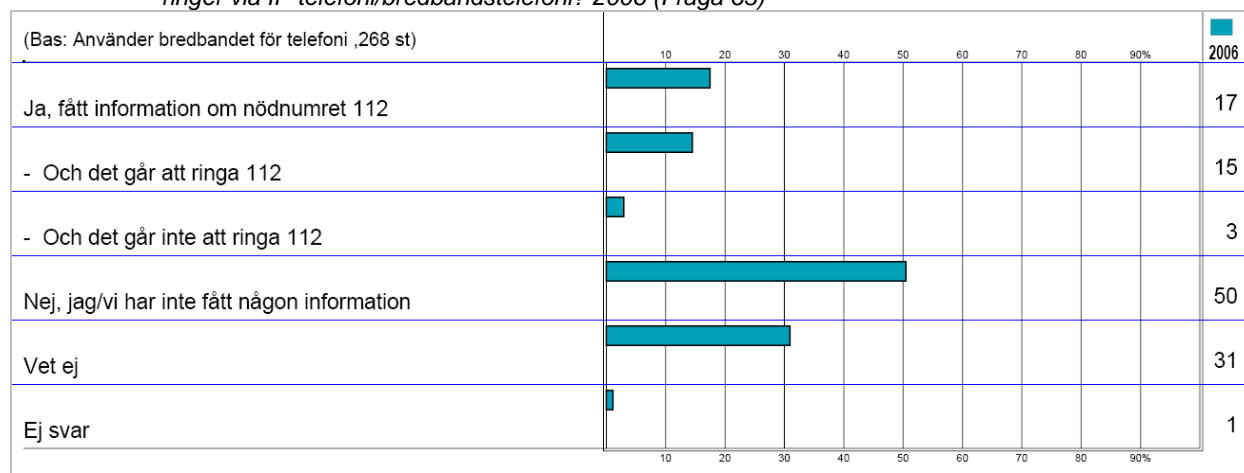
Diagram 64: Kan du/ditt hushåll ringa från andra platser än din bostad med hjälp av din IP-telefoni/bredbandstelefoni? 2006 (Fråga 62)





Av de som använder IP-telefoni svarar endast 17 procent att de har fått information om huruvida det går eller inte går att ringa nödnumret 112 via IP-telefonen. De flesta av dessa uppger att det går att ringa 112. Hela femtio procent uppger att de inte har fått någon information och 31 procent vet inte om de fått någon information.

Diagram 65: Har du/ditt hushåll fått någon information från er operatör om hur nödnumret 112 fungerar när du/ni ringer via IP-telefoni/bredbandstelefoni? 2006 (Fråga 63)





6. Digital-TV

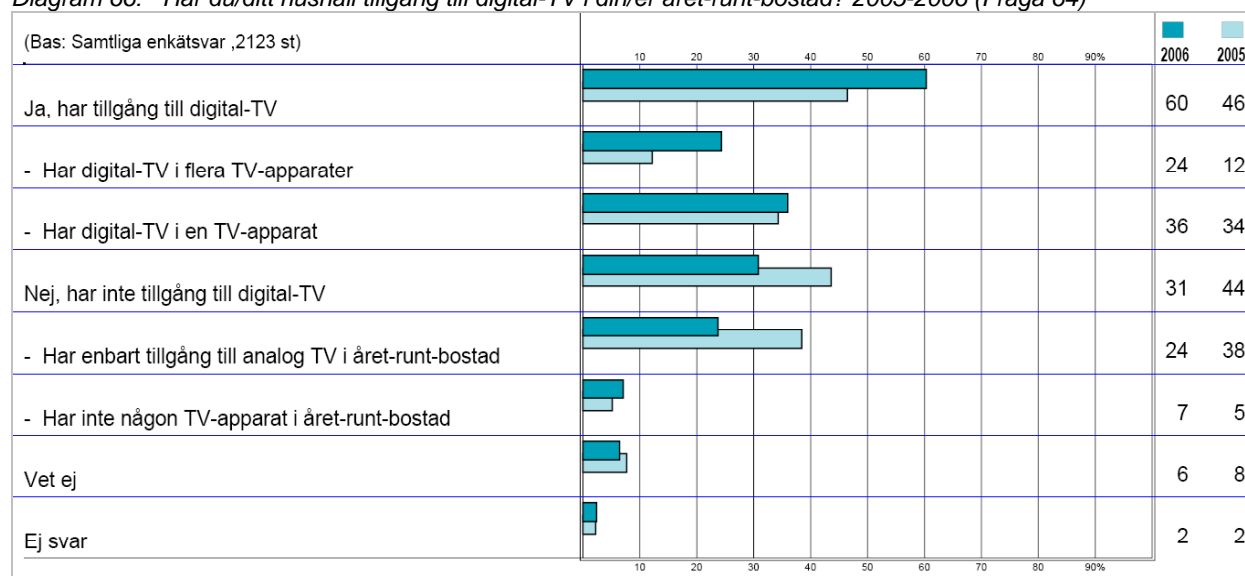
6.1. Tillgång till digital-TV

6.1.1 Tillgången till digital-TV i året-runt-bostad har ökat

Sex av tio i Sveriges befolkning 16-75 år uppger att hushållet har tillgång till digital-TV i året-runt-bostaden. Det är en påtaglig ökning jämfört med 2005. Andelen som har tillgång till digital-TV i flera TV-apparater har också ökat.

Andelen som uppger att de inte har någon TV-apparat alls i sin året-runt-bostad har ökat jämfört med 2005.

Diagram 66: Har du/ditt hushåll tillgång till digital-TV i din/er året-runt-bostad? 2005-2006 (Fråga 64)

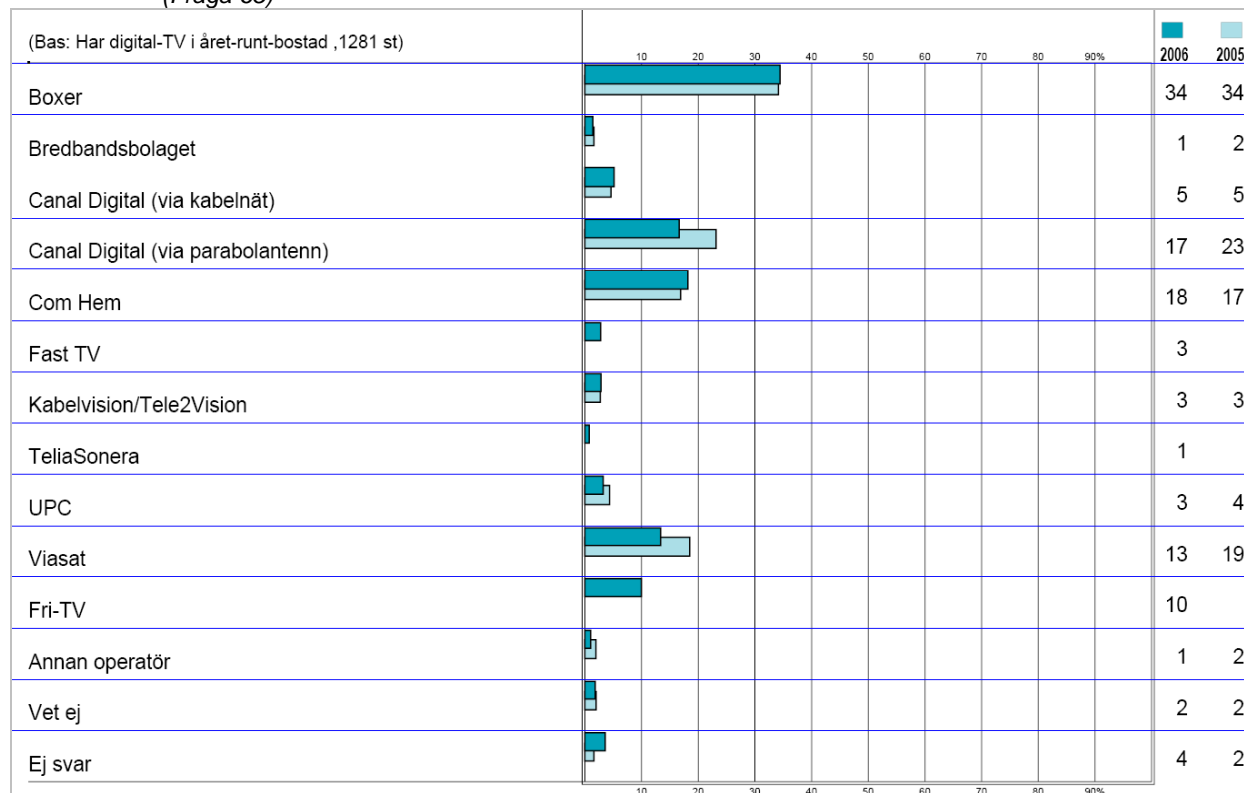




6.1.2 Boxer fortfarande vanligaste leverantör för digital-TV

Var tredje digital-TV-innehavare uppger Boxer som operatör för digital-TV i sin året-runt-bostad. Andelen med digital-TV från Canal Digital via parabolantenn har minskat, liksom andelen med Viasat som operatör. Andelen som uppger Fri-TV, ett nytt svarsalternativ, är 10 procent.

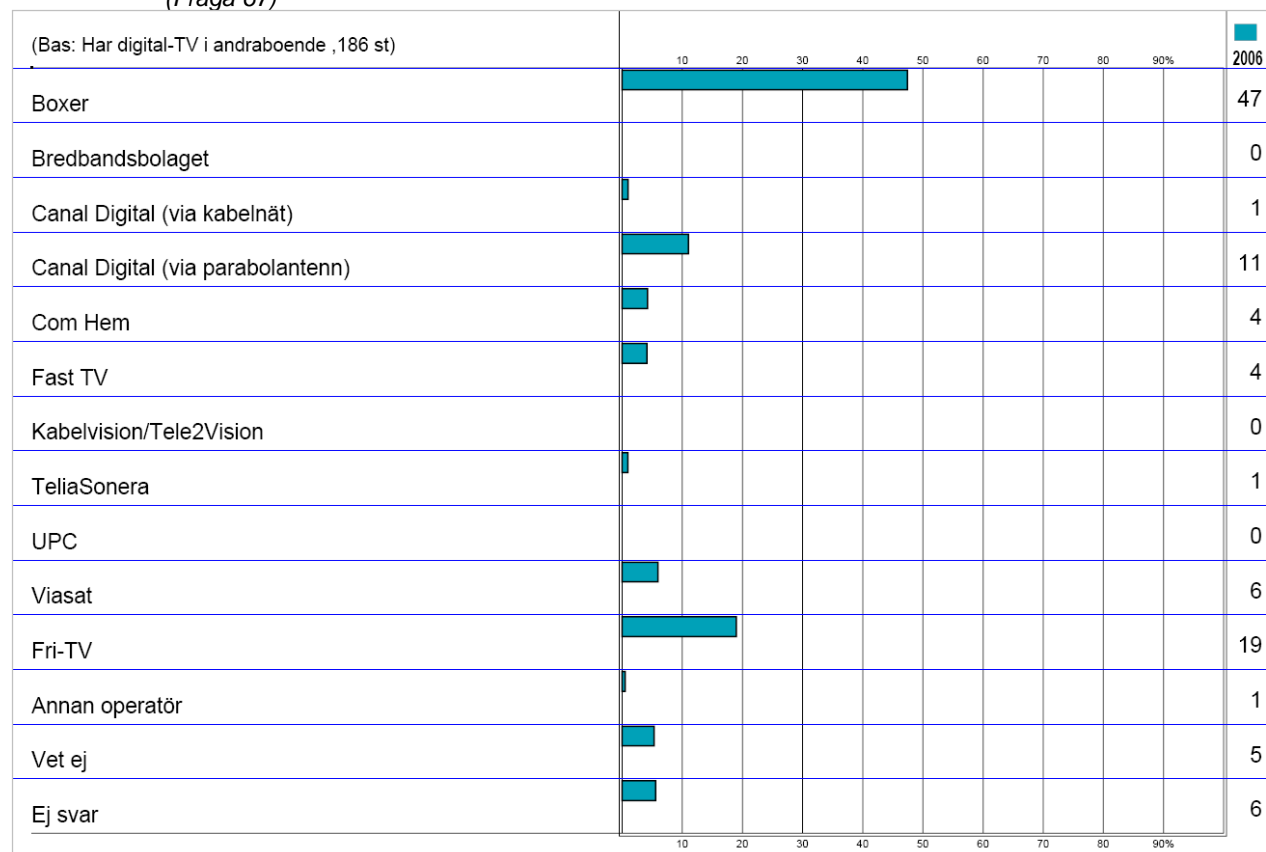
Diagram 67: Av vilken eller vilka operatörer köper du/ditt hushåll digital-TV för din/er året-runt-bostad? 2005-2006 (Fråga 65)





Nästan en av tio (9 procent) i den svenska befolkningen 16-75 år uppger att de har digital-TV i ett andraboende. Även bland dessa är den dominerande leverantören Boxer. Nästan två av tio har Fri-TV.

Diagram 68: Av vilken eller vilka operatörer köper du/ditt hushåll digital-TV för ditt/ert andraboende? 2005-2006 (Fråga 67)



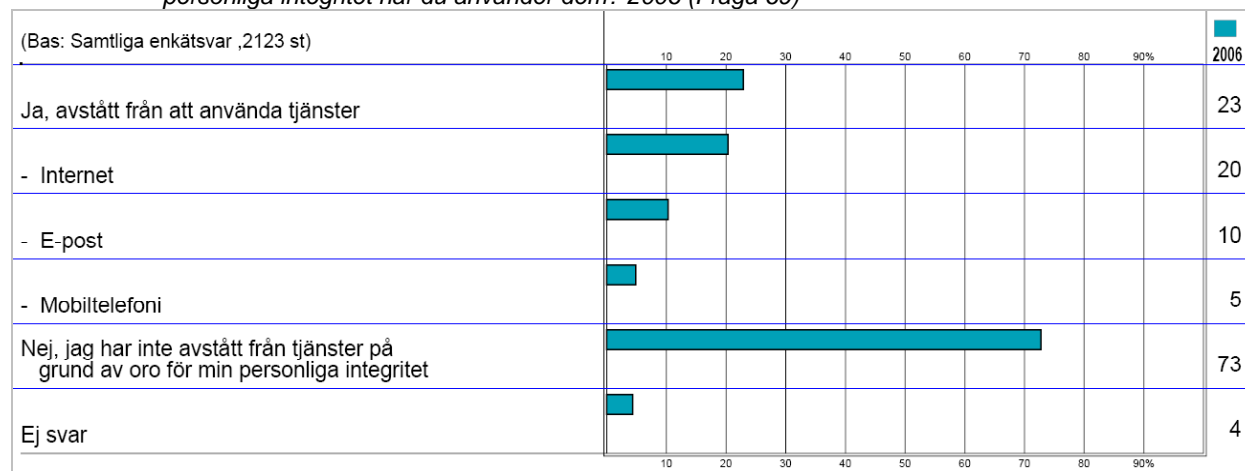


7. Personlig integritet och strålning

7.1. Oro för personlig integritet

Nästan en av fyra i den svenska befolkningen 16-75 år har vid något tillfälle avstått från att använda olika tjänster på grund av att de har känt oro för sin personliga integritet. Det vanligaste är att man avstått från att använda Internet (20 procent), men även e-post och mobiltelefoni har 10 respektive 5 procent avstått från att använda av dessa skäl.

Diagram 69: Har du vid något tillfälle avstått från att använda någon av följande tjänster för att du känt oro för din personliga integritet när du använder dem? 2006 (Fråga 69)



En jämförelse mellan åldersgrupper visar att andelen som avstår från aktiviteter är störst i åldersgrupperna 31-50 år, medan andelen som inte avstår från att använda tjänsterna på grund av oro för personlig integritet är störst bland de yngsta (16-30 år).

Tabell 12 Har du vid något tillfälle avstått från att använda någon av följande tjänster för att du känt oro för din personliga integritet när du använder dem? Indelning efter ålder. 2006 (Fråga 69)

Bas: Samtliga enkätsvar	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=178)	21-30 år (n=346)	31-40 år (n=403)	41-50 år (n=381)	51-60 år (n=383)	61-75 år (n=398)
Ja, har avstått från att använda tjänster:						
Internet	16	17	24	28	19	16
E-post	6	9	12	15	10	8
Mobiltelefoni	3	7	6	5	4	3
Nej	81	78	72	66	75	73
Ej svar	1	2	1	2	4	9

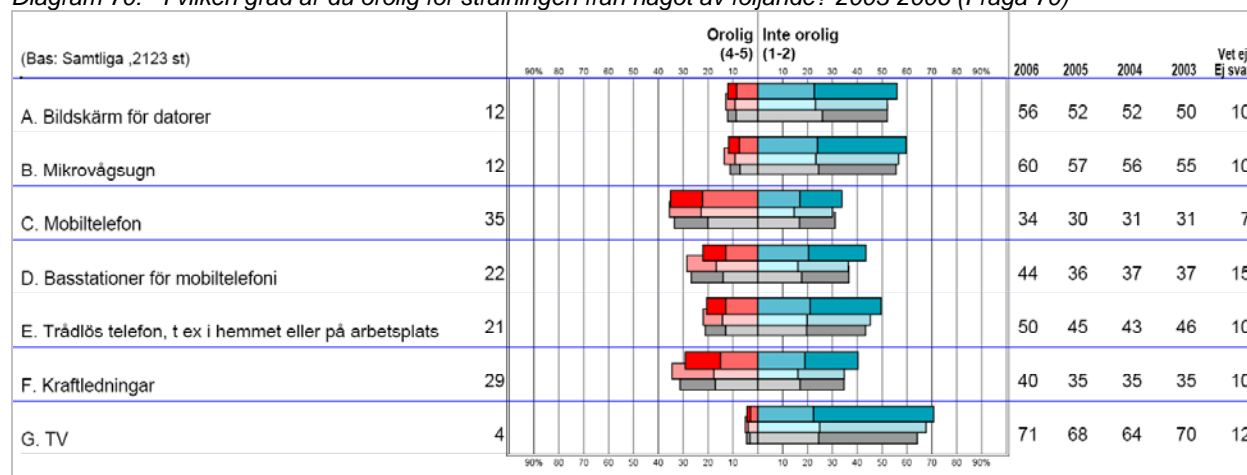


7.2. Oro för strålning från olika källor

7.2.1 Strålning från mobiltelefon och kraftledningar oroar mest

Det är fortfarande strålning från mobiltelefoner och kraftledningar som oroar störst andel av den svenska befolkningen 16-75 år. Andelen uttalat oroliga har minskat jämfört med 2005 när det gäller basstationer för mobiltelefoni och kraftledningar. Andelen som uppger att de *inte* är oroliga har ökat i samtliga frågor jämfört med 2005.

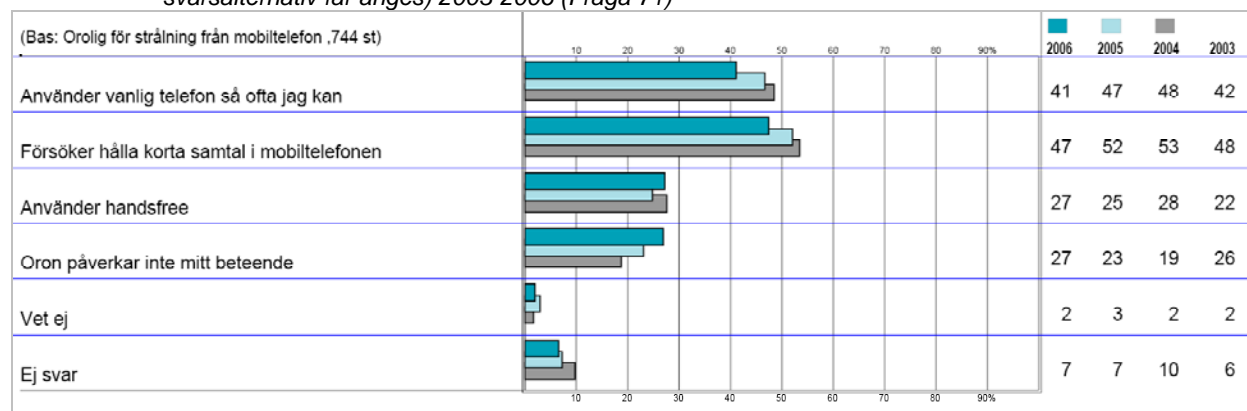
Diagram 70: I vilken grad är du orolig för strålningen från något av följande? 2003-2006 (Fråga 70)



7.2.2 Andelen som ändrat sitt beteende p g a strålning från mobiltelefonen har minskat

En fråga ställdes också till de som är oroliga för strålningen från mobiltelefoner huruvida oron för strålning påverkat dem att vidta någon form av åtgärd. Nästan hälften svarar att de försöker hålla korta samtal i mobiltelefonen, en lägre andel än 2004. Fyra av tio uppger att de använder vanlig telefon så ofta de kan, vilket är en lägre andel än 2005. En av fyra använder handsfree och lika stor andel uppger att oron inte påverkar deras beteende, oförändrade resultat jämfört med 2005.

Diagram 71: Har oron för strålning från din mobiltelefon påverkat dig på något av följande sätt? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2006 (Fråga 71)





8. Bortfallsredovisning

Nedan följer en redovisning av bortfallet i undersökningen. Svarefrekvensen är lägre i åldersgrupperna 16-25 år. En högre svarefrekvens noteras bland äldre (61-75 år).

Tabell 13: Svarefrekvens efter ålder och totalt

Ålder	2006 Svarefrekvens i %	2005 Svarefrekvens i %	2004 Svarefrekvens i %	2003 Svarefrekvens i %	2002 Svarefrekvens i %
16-20 år	46	48	50	59	59
21-25 år	41	49	55	57	59
26-30 år	50	53	56	61	55
31-35 år	57	54	51	65	57
36-40 år	48	55	52	62	54
41-45 år	55	52	52	57	56
46-50 år	51	60	56	60	61
51-55 år	57	59	60	58	55
56-60 år	55	60	56	61	58
61-65 år	60	66	63	63	63
66-70 år	60	68	57	72	61
71-75 år	60	61	64	61	60
Totalt	53	57	56	61	58

Bland länen är svarefrekvensen högre än genomsnittet i Blekinge län.

Tabell 14: Svarefrekvens efter län och totalt

Län	2006 Svarefrekvens i %	2005 Svarefrekvens i %	2004 Svarefrekvens i %	2003 Svarefrekvens i %	2002 Svarefrekvens i %
Stockholms län	52	54	50	60	53
Uppsala län	49	64	54	66	66
Södermanlands län	47	54	56	54	58
Östergötlands län	53	62	60	59	60
Jönköpings län	57	67	66	71	61
Kronobergs län	46	42	64	60	80
Kalmar län	60	55	59	66	60
Gotlands län	68	78	68	67	59
Blekinge län	70	64	61	50	43
Skåne län	52	54	52	57	55
Hallands län	55	67	64	71	63
Västra Götalands län	51	55	57	60	58
Värmlands län	51	56	56	63	57
Örebro län	59	63	54	59	64
Västmanlands län	59	54	57	65	53
Dalarnas län	59	52	60	64	60
Gävleborgs län	52	56	47	47	65
Västernorrlands län	58	62	56	64	47
Jämtlands län	54	63	49	67	73
Västerbottens län	57	60	57	68	65
Norrbottens län	48	54	63	73	66
Totalt	53	57	56	61	58



Vid en jämförelse mellan storstäder (Stockholm/Göteborg/Malmö), städer och glesbygd finns inga skillnader i svarsfrekvensen.

Tabell 15: Svarsfrekvens efter bostadsort (baserat på H-region, se inledningen) och totalt

Bostadsort	2006 Svarsfrekvens i %	2005 Svarsfrekvens i %	2004 Svarsfrekvens i %	2003 Svarsfrekvens i %	2002 Svarsfrekvens i %
Sthlm/Göteborg/Malmö	52	54	53	58	55
Städer	54	58	57	63	60
Glesbygd	52	58	59	64	61
Totalt	53	57	56	61	58

För kön, ålder och H-region (se definition nästa sida) är en vägning genomförd i undersökningen, så att de svarande får motsvarande fördelning på dessa variabler som befolkningen.

I nedanstående tabell redovisas bortfallsorsaker som kommit till fältavdelningens kännedom.

Tabell 16: Bortfallsorsaker år 2005

Bruttourval, antal:	4 000
Ej målgruppsaktuell	2
Avflyttad utan eftersändning	27
Bortrest/utomlands	5
Sjuk i hemmet/vistas på sjukhus	2
Adressaten okänd på angiven adress	18
Ej svensktalande	1
Förståndshandikappad/senil/ej möjlighet svara	9
Vägrar svara/Blank	57
För sent inkomna	4
Ej inkomna	1752
Totalt bortfall, antal	1 821
Antal inkomna, antal	2 123



Bilaga 1 – Indelning H-region

H-regioner baseras på postnummer och den grundläggande indelningen ser ut som följer:

- 1** **Stockholm/Södertälje** (A-region)
- 8** **Göteborg** (A-region)
- 9** **Malmö/Lund/Trelleborg** (A-region)
- 3** **Större städer**
Kommuner med mer än 90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum
- 4** **Tätort**
Kommuner 27 000-90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum samt med mer än 300 000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt
- 5** **Glesbygd**
Kommuner 27 000-90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum samt med mindre än 300 000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt
- 6** **Landsbygd**
Kommuner med mindre än 27 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum

I tabellbilagan och i vissa avsnitt i rapporten används indelningar för H-region som benämns Sthlm/Göteborg/Malmö, städer respektive glesbygd. Stockholm/Göteborg/Malmö är grupperna 1, 8 och 9, städer är grupperna 3-4 och glesbygd består av grupperna 5-6.