

Svenskarnas användning av telefoni och internet

PTS individundersökning 2013



Rapportnummer
PTS-ER-2013:20

Diarienummer
13-10702

ISSN
1650-9862

Författare
Projektledare på PTS: Karin Fransén. Undersökningen är utförd av Sweco Eurofutures på uppdrag av PTS. Projektledare på Sweco Eurofutures: Hannes Jacobsson.

Post- och telestyrelsen
Box 5398
102 49 Stockholm

08-678 55 00
pts@pts.se
www.pts.se

SAMMANFATTNING

Svenskarnas användning av telefoni och internet - PTS individundersökning 2013 har utförts av Sweco Eurofutures på uppdrag av PTS.

Internet och tillgång till bredband

- Fler än 90 procent av de svarande i åldern 16 – 75 år använder internet. Yngre svarspersoner använder internet i högre utsträckning än äldre svarspersoner, men användandet ökar bland de äldre svarspersonerna. År 2010 svarade 69 procent av 61-75-åringarna att de använde internet varje vecka. Nu är det 76 procent som svarar så.
- Drygt 90 procent har tillgång till internet i hemmet. Vanligast är ADSL/VDSL, även om denna anslutningsform minskat över tid. Mobilt bredband (t.ex. USB-modem) ökar snabbast av de huvudsakliga anslutningsformerna under de senaste fem åren. Från 7 – 19 procent. Även fiber har ökat under de senaste åren.
- Telia är fortsatt största operatör med en svarsandel på 38 procent. Därefter kommer ComHem (12 procent) Tele2/Comviq (11 procent) och Bredbandsbolaget (9 procent).
- Sex procent av de svarande har bytt internetoperatör under det senaste halvåret, vilket är en stabil nivå jämfört med tidigare år. De vanligaste skälen till att byta är för att få ett lägre pris och för att kunna få en högre hastighet.
- Andelen som har ett kompletterande anslutningssätt har ökat kraftigt över tid. Framförallt har mobiltelefonen som kompletterande anslutningsform ökat – från 9 procent år 2009 till 42 procent i år.
- Användningen av olika typer av internetjänster via dator är relativt stabil mellan år 2011 och år 2013. Däremot förändras användningsmönstret snabbt för mobiltelefoner. Mellan år 2011 och år 2013 ökar till exempel andelen som tittat på rörlig bild via mobilen från 31 procent till 60 procent. Under samma period ökar användningen av internettelefoni (t.ex. via Skype) via mobiltelefonen från 12 till 26 procent.
- Flera nya frågor har ställts kring användningen av internettelefoni (till exempel via Skype). Ungefär hälften (47 procent) av de svarande använder internettelefoni via dator eller surfplatta. Två tredjedelar av dessa ringer endast till andra användare av samma tjänst.

Mobiltelefoni

- Närmare 100 procent av de svarande använder mobiltelefon för privat bruk. Gruppen som får sin mobiltelefoni betalad av sin arbetsgivare har ökat över tid.
- Andelen som enbart har mobiltelefoni ökar. År 2009 hade 15 procent enbart fast mobil, i årets undersökning är andelen 30 procent. Detta som en följd av att den fasta telefonin minskar. På en specifik fråga har man fått svara på om man kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon. Sex av tio svarar ja på frågan, och en stor andel av dessa har redan gjort det. Vanligaste skälen till att inte vilja byta är att hushållet behöver eller vill ha kvar den fasta telefonen samt att man har bredband via det fasta nätet.
- Telia är största operatören med en svarsandel på 37 procent. Därefter följer Tele2/Comviq (24 procent), Telenor (14 procent), 3 (10 procent) samt Halebop (6 procent).

- De flesta tycker att mobiltelefonen har en god generell täckning (72 procent). Men andelen som säger att mobiltelefonen fungerar bra att ringa eller surfa med varierar beroende på regiontyp. I storstadsregioner är andelen som säger att mobiltelefonen fungerar bra att ringa eller surfa med 10 till 20 procentenheter större än i glesbygdsregioner.
- Precis som när det gäller internetoperatör (och även operatör för fast telefoni) har ungefär var tionde svarande bytt mobiloperatör under det senaste året. År 2010 uppgav 41 procent av de tillfrågade att lägre kostnad var anledningen till att man hade bytt operatör. I år har siffran sjunkit till 30 procent. Samtidigt ökar betydelsen av vilken telefon vi får erbjudande om från 16 till 28 procent under samma period.

Fast telefoni

- Användningen av fast telefoni minskar. Andelen som säger att de inte har fast telefoni i hushållet har ökat från 22 procent år 2011 till 31 procent år 2013. Framförallt är det de yngre hushåll som avstår från fast telefoni, men andelen ökar också bland äldre.
- Användningen av ip-telefoni (bredbandstelefoni) ökar. Av de som har fast telefoni har andelen med ip-telefoni ökat från 22 procent år 2011 till 37 procent i år.
- Telia är största operatör. 55 procent av de svarande har Telia som operatör. Därefter kommer Tele2 (12 procent), ComHem (9 procent, Bredbandsbolaget (7 procent) och Glocalnet (3 procent).
- De svarande ringer mer sällan med sina fasta telefoner än med sina mobiltelefoner. 30 procent av fasttelefonianvändarna ringer mindre än 1 gång per vecka. Motsvarande siffra bland mobiltelefonianvändarna är 7 procent.
- Cirka 30 procent av användarna av fast telefoni har under de senaste 6 månaderna drabbats av någon typ av problem. Vanligast är att man inte kan ringa ut eller inte får kopplingston (16 procent) eller att ljudkvaliteten är låg (13 procent). Hushåll med ip-telefoni har i högre grad upplevt någon typ av problem än hushåll med traditionell fast telefoni (46 respektive 21 procent).
- Andelen som sammantaget är nöjda med sin operatör för fast telefoni minskar något över tid. I år svarar 68 procent att de sammantaget är nöjda. Minskningen beror inte på fler missnöjda utan på att fler svarar vet ej eller inte svarar alls.
- Också när det gäller fast telefoni har cirka 10 procent bytt operatör under det senaste året. Bytet gick i de flesta fall bra, men var fjärde svarsperson som bytt operatör har upplevt någon typ av problem.
- Andelen som någon gång ofrivilligt bytt operatör är konstant över tid. I år svarar 3 procent att de någon gång bytt operatör utan att de själva bett om det.

Innehållsförteckning

1	Om undersökningen	1
	Bakgrund och syfte	1
	Metod, urval och datainsamling	1
	Läshänvisningar	2
2	Internet och tillgång till fast och mobilt bredband	3
	Internetanvändningen ökar bland de äldre	3
	Tillgång till internet i hemmet	4
	Användningen av mobilt bredband ökar	6
	Telia alljämt största operatör	8
	Utvärdering av operatörer	8
	Många köper flera tjänster från samma operatör	11
	Det vanligaste skälet till byte av operatör är för att få ett lägre pris	12
	Möjlighet att byta	17
	Andelen med både fast och mobilt bredband ökar	19
	Överföringshastighet	20
	Betalningsvilja för snabbare uppkoppling	20
	Mobilt bredband	22
	Byte från fast till trådlöst bredband	23
	Användningsområden för hushållets dator stabila	25
	Användning av internettelefoni	26
3	Mobil telefoni- och mobila datatjänster	29
	Fler mobilanvändare har endast ett abonnemang	30
	Fler har enbart mobiltelefoni	30
	Nuvarande operatör	31
	Bedömning av mobiloperatören	32
	Utvärdering av mobiloperatörer	34
	Byte av operatör	36
	Man byter för att få lägre kostnader eller en ny mobiltelefon	36
	Vänner och bekanta vanligaste informationskanalen	38
	I de flesta fall fungerar bytet bra	39
	Anledningar till att <i>inte</i> byta operatör	40
	Tilläggstjänster	41
	Tydlig ålderseffekt i hur man använder mobiltelefonen	42
	SMS och telefonsamtal	44
	Andelen som kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon ökar	46
	Kännedom om avgifter	47
	Mobilanvändning utomlands	48

4	Fast telefoni	50
	Fast telefoni fortsätter minska	50
	Användningen av ip-telefoni ökar	51
	Telia klart största operatör	51
	Fler sällananvändare av fast telefoni än av mobiltelefoni	52
	Utvärdering av operatör	53
	Utvärdering per operatör	55
	En av tio har bytt operatör under det senaste året	55
	Bytet av operatör blir oftast rätt	57
	Man byter framförallt för att få lägre kostnader	58
	Varför bytte man <i>inte</i> ?	59
	Få ofrivilliga byten	60
	Kännedom om avgifter	60
	Problem vid fast telefoni	62
	Få har fått information om ip-telefoni och nödnumret 112	63
5	Bortfall och statistisk säkerhet	65
	Svarsfrekvenser i olika grupper	65
	Bortfall	67
	Osäkerhetsmarginaler	67

Bilagor

1 OM UNDERSÖKNINGEN

Bakgrund och syfte

Sedan år 2002 har PTS genomfört en enkätundersökning, kallad Svenskarnas användning av telefoni och internet – PTS individundersökning, med syftet att ge myndigheten kunskap om marknaden utifrån ett konsument- och efterfrågeperspektiv. Undersökningen omfattar frågor kring elektronisk kommunikation, vilket innefattar fast telefoni, mobiltelefoni, internet och bredband.

Undersökningen har genomförts årligen, med undantag för 2012 då ingen enkätundersökning gjordes.

Metod, urval och datainsamling

Frågeformulär

Frågeformuläret som använts i år är till största delen identiskt med det som användes år 2011. En del justeringar har dock gjorts, och några frågor har tillkommit eller utgått. Förändringarna i enkäten har genomförts tillsammans med PTS.

Urval

Undersökningens urval är ett riksrepresentativt slumpmässigt urval som omfattar 4000 individer i åldrarna 16 – 75 år. Urvalet har köpts från SPAR – statens personadressregister över samtliga personer folkbokförda i Sverige.

Genomförande

Undersökningen har genomförts som en postal undersökning där en pappersenkät plus tre postala påminnelser skickats till svarspersonerna. Det har också varit möjligt att svara via webben, vilket 20 procent av de svarande gjort. Som ett sätt att höja svarsfrekvensen har telefonpåminnelser genomförts. I samband med detta har också ett tiotal intervjuer genomförts per telefon.

De svarande har fått möjlighet att välja en belöning på två trisslotter, eller att ge bort motsvarande summa till välgörande ändamål. Datainsamlingen har pågått under veckorna 36 – 43 hösten 2013.

Den totala svarsfrekvensen blev i år 43 procent. Detta är en klart lägre siffra än år 2011 då undersökningen senast genomfördes. Bortfallsanalysen visar att det inte finns några större skevheter i svarsbenägenhet vad gäller kön eller kommuntyp. Däremot är svarsbenägenheten betydligt större bland äldre svarsperoner. För en mer detaljerad redovisning, se kapitlet Bortfall och statistisk säkerhet, i slutet av rapporten.

Viktning

Svaren har viktats utifrån variablerna åldersklass, kön och H-region. Detta för att de svarandes sammansättning ska spegla rikets befolkning.

Läshänvisningar

Som vid alla urvalsundersökningar omges punktskattningarna i Individundersökningen av statistiska osäkerhetsmarginaler. Hur stora dessa är beror på två saker; hur många svar som skattningarna baseras på samt hur stor andel som svarat ett visst svarsalternativ. Osäkerheten, mätt i procentenheter är större vid punktskattningar kring 50 procent än vid skattningar närmare 0 eller 100 procent. För mer information kring den statistiska säkerheten, se kapitlet Bortfall och statistisk säkerhet. I rapportens skrivna text är de förändringar och skillnader som lyfts fram statistiskt signifikanta, om inget annat skrivs.

Det kan vara bra att känna till att det är möjligt att själv göra alla nedbrytningar och analyser via databasen som finns tillgänglig på PTS hemsida (www.pts.se). Av denna anledning refereras i rapporten till nedbrytningar av svaren utifrån bakgrundsvariabler som ibland inte återfinns i själva rapporten. Frågans nummer framgår av figurubriken.

I rapporten rapporteras ibland svaren utifrån om de svarande bor i en storstadsregion, i en stadsregion eller i en glesbygdsregion. Indelningen bygger på i vilken kommun svarspersonerna bor och har klassificerats utifrån H-region. 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 undersökningen följande gruppering av H-regionerna: storstadsregion (kommuntyp 1, 8 och 9), stadsregion (kommuntyp 3 och 4) samt glesbygdsregion (kommuntyp 5 och 6)

2 INTERNET OCH TILLGÅNG TILL FAST OCH MOBILT BREDBAND

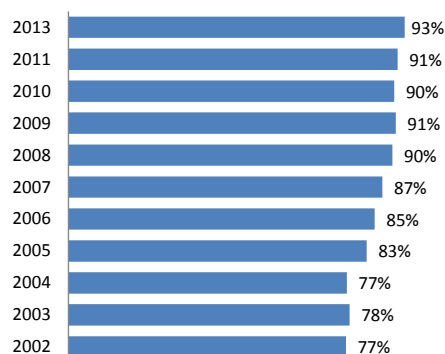
Frågorna som detta kapitel baseras på handlar om tillgång till och användning av internet och bredband. De berör också olika typer av bedömningsaspekter av internetoperatör och byte av operatör.

Internetanvändningen ökar bland de äldre

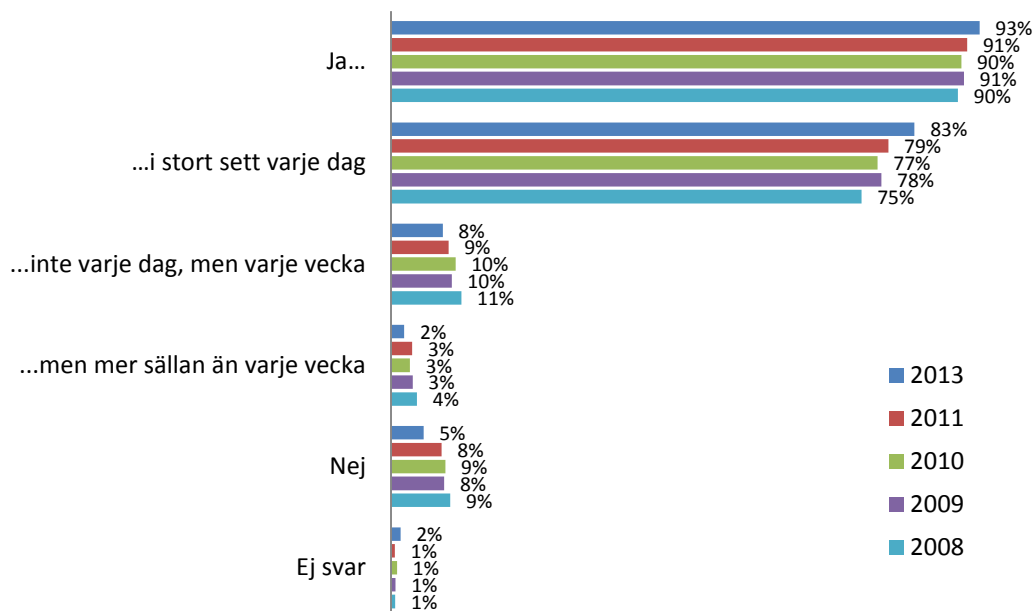
Andelen som använder internet i Sverige ökade relativt snabbt under första åren av 2000-talet, men har de senaste fem åren legat kring 90 procent.

I de yngre åldergrupperna har användningen legat stabilt på nästan 100 procent under flera år. Bland de äldre ökar dock användningen fortfarande. I åldersgruppen 61 – 75 år svarar 57 procent att de använder internet dagligen, motsvarande siffra år 2011 var 51 procent. Totalt svarar 80 procent av denna åldersgrupp att de åtminstone någon gång använder internet.

Andel som använder internet. Bas: Samtliga (1656)

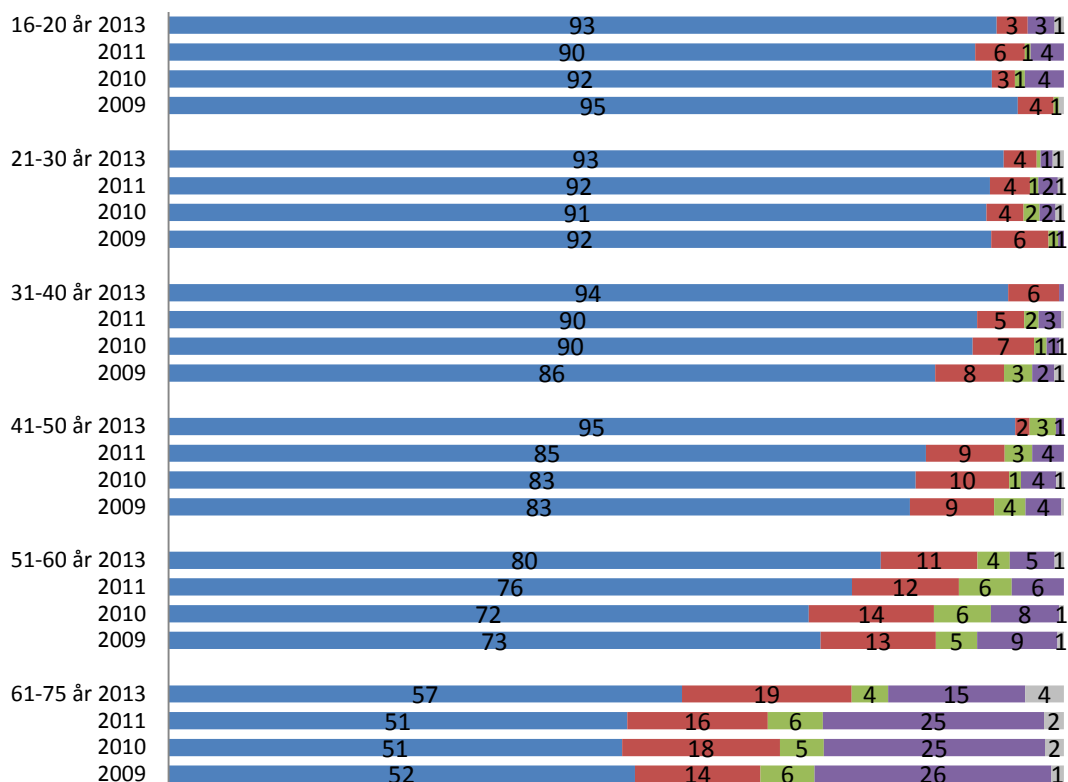


Använder du internet? Räkna både användning privat och i arbetet (f42).



Bas: Samtliga (1656)

Internetanvändning uppdelat på åldersgrupp (f42).



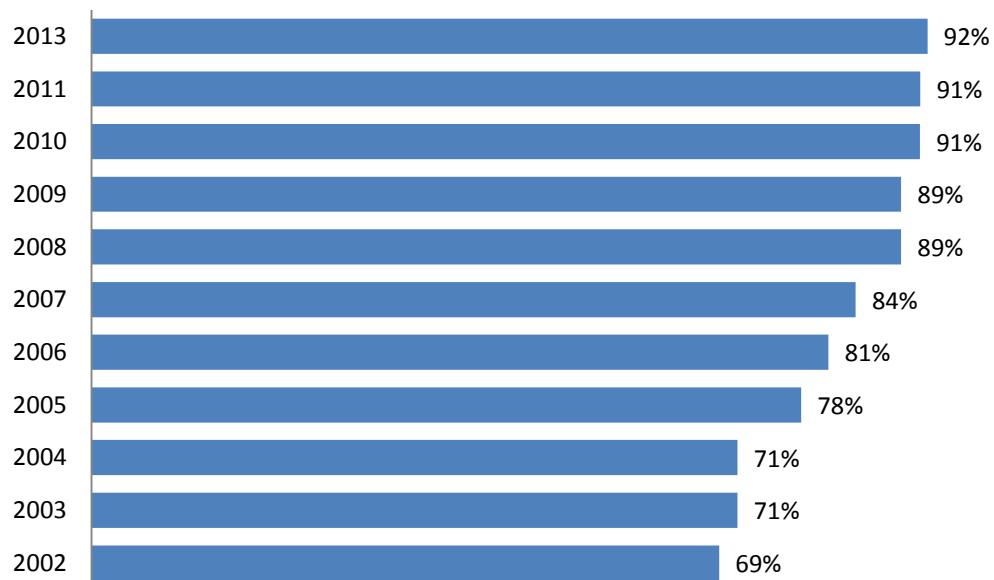
■ I stort sett varje dag ■ Inte varje dag, men varje vecka ■ Mer sällan än varje vecka ■ Nej ■ Ej svar

Bas: Samtliga (1656)

Tillgång till internet i hemmet

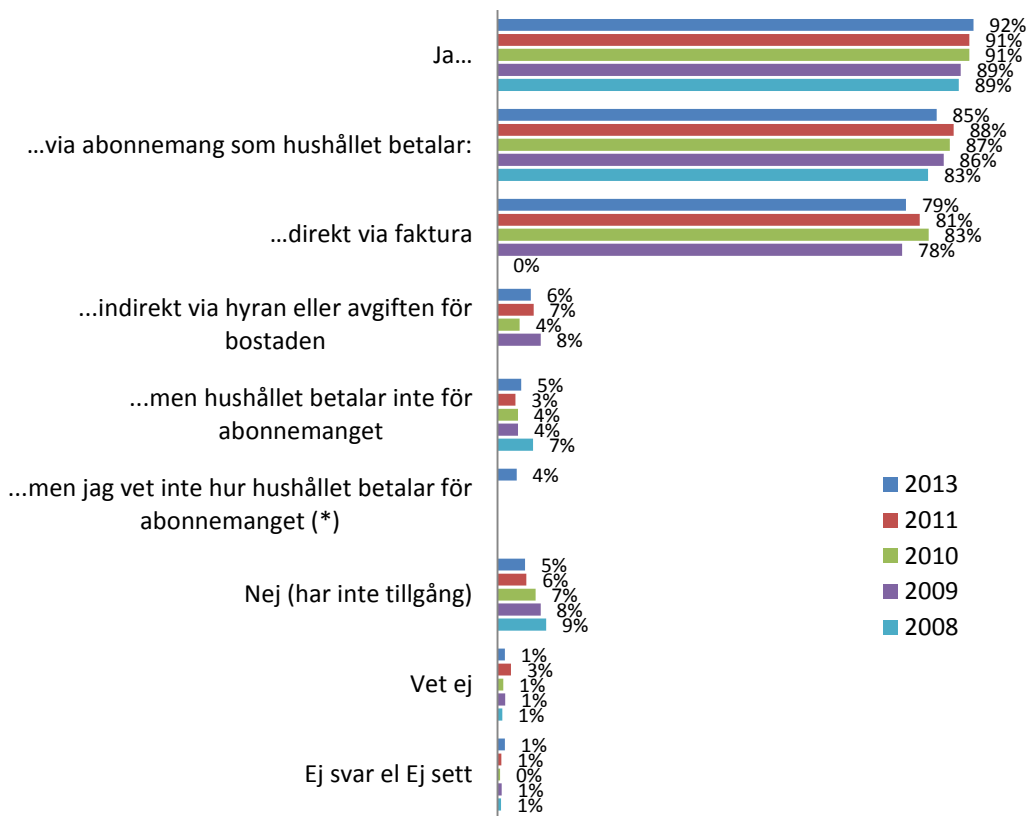
Drygt nio av tio svarande har tillgång till internet i hemmet. Precis som när det gäller användandet av internet har denna siffra varit relativt stabil under de senaste fem åren. Men också här har det skett en ökning av andelen i den äldsta åldersgruppen (61-75 år) som uppger att de har internet hemma.

Den stora majoriteten betalar för abonnemanget direkt via faktura, enbart 6 procent betalar via hyra eller avgift för bostaden. Nytt svarsalternativ för i år är "Ja, men vet inte hur hushållet betalar för abonnemanget". 4 procent svarar detta alternativ, varav den stora majoriteten är yngre svarspersoner (16-20 år).

F43: Andel som har tillgång till internet i hemmet 2002-2013.

Bas: Samtliga (1656)

F43: Har ditt hushåll tillgång till internet i hemmet? Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Samtliga (1656) *Nytt svarsalternativ 2013.

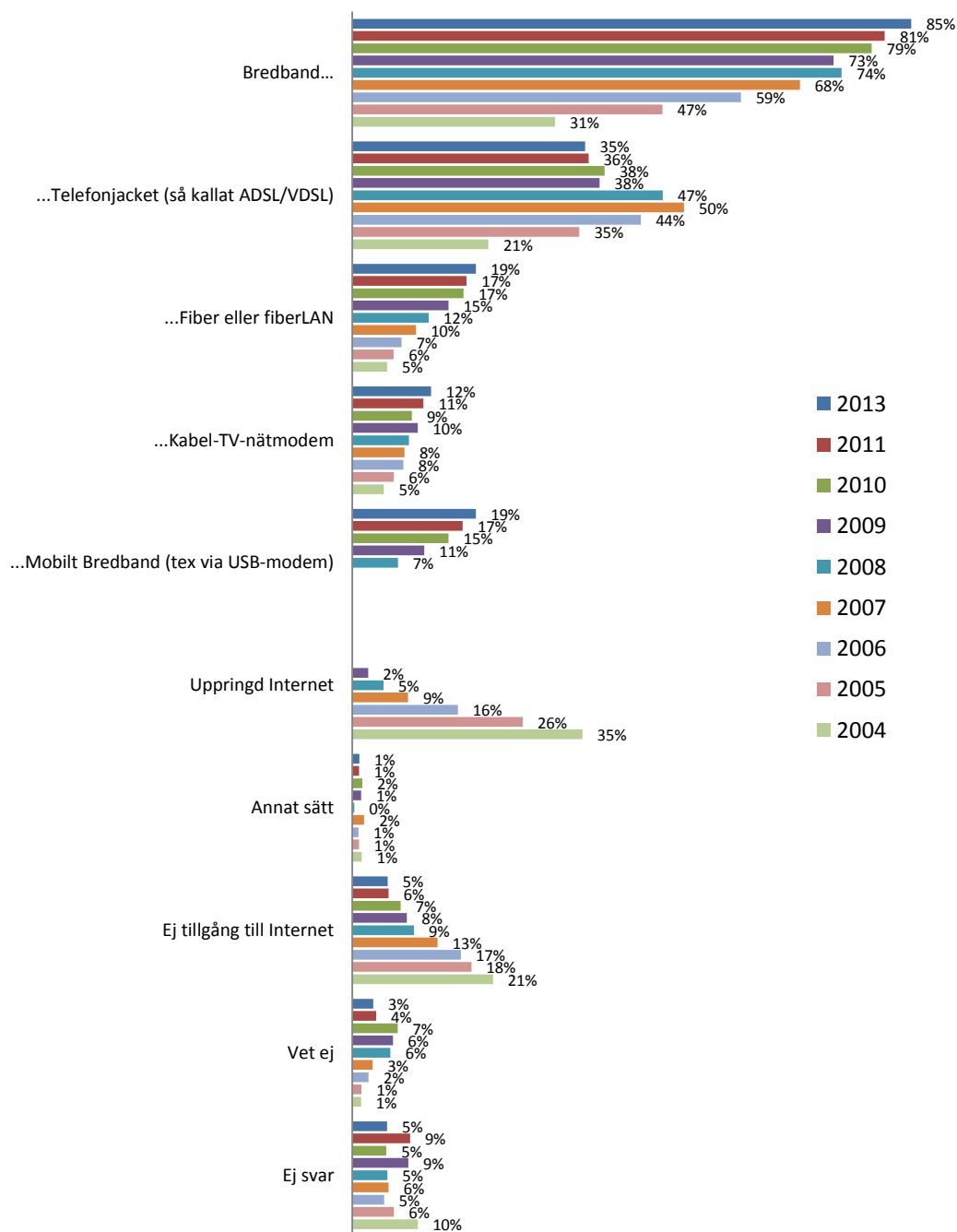
Användningen av mobilt bredband ökar

85 procent av de svarande uppger att de har någon form av bredbandsuppkoppling. Som bredband räknas här ADSL/VDSL, Fiber, Kabel-TV-modem eller mobilt bredband via USB-minne (dongel) eller 3G/4G router. Ytterligare 8 procent har internet i hemmet, men vet antingen inte hur de är uppkopplade, eller har annan typ av uppkoppling.

Den vanligaste huvudsakliga uppkopplingsformen är sedan flera år ADSL/VDSL. Närmare 40 procent är anslutna på detta sätt. Fiber och mobila bredbandsanslutningar har dock ökat under senare år. Mobilt bredband ökar snabbast av de huvudsakliga anslutningsformerna under de senaste fem åren – från 7 till 19 procent.

Boende i småhus eller villa har andra typer av anslutningar än boende i flerbostadshus. ADSL/VDSL är betydligt vanligare i småhus eller villa, vilket också mobilt bredband är. Fiberanslutningar är enligt undersökningen istället vanligare i flerbostadshus, och Kabel-TV-modem finns nästan uteslutande i flerbostadshus.

F44: På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till internet idag i hemmet? Om du/ni har flera anslutningsformer idag, ange den anslutning hushållet huvudsakligen använder.



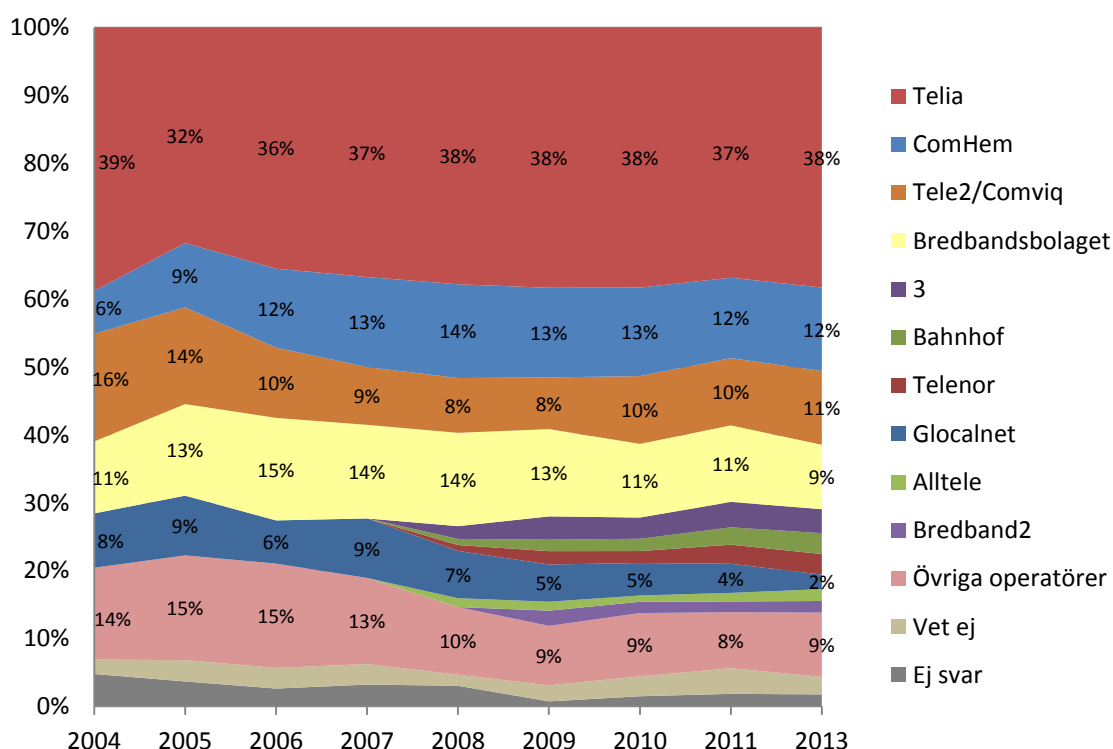
Bas: Samtliga (1501) Dubbelkryss exkluderade ur basen.

Telia alltjämt största operatör

Telia är liksom tidigare år den klart största internetoperatören med en svarsandel på 38 procent. Därefter kommer ComHem (12 procent), Tele2/Comviq (11 procent) och Bredbandsbolaget (9 procent).

Telia är betydligt vanligare som operatör på landsbygden (56 procent) jämfört med i någon av de tre storstäderna (27 procent). Mönstret är tvärtom för ComHem som har en användarandel på 21 procent i storstäderna, men 2 procent på landsbygden.¹

F46: Vilken internetoperatör har ditt hushåll idag? (Avser huvudsakliga anslutningen).



Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1404)

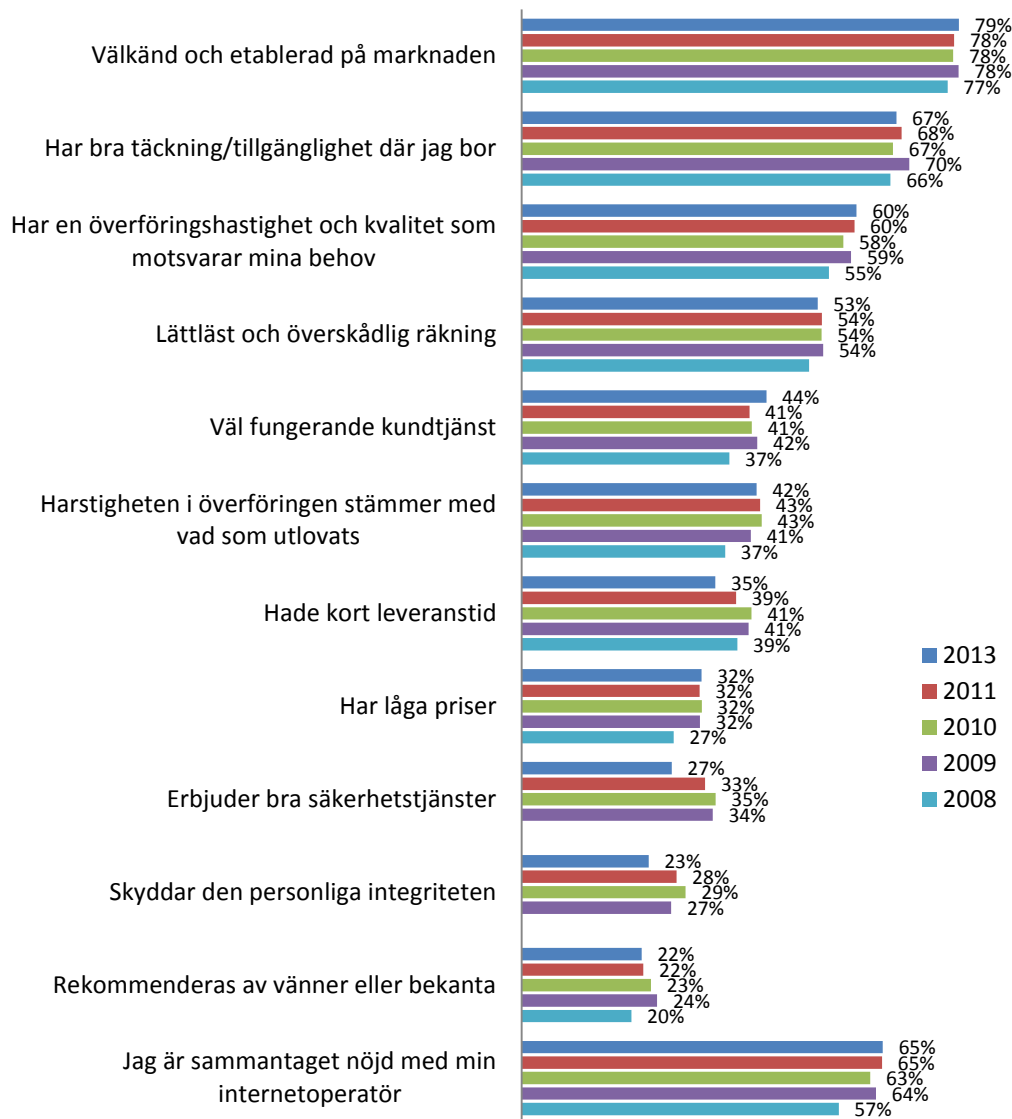
Utvärdering av operatörer

I figuren på nästa sida framgår vilket betyg svarspersonerna ger sin internetoperatör i en rad avseenden. Figuren visar andelen som ger betyget 4 eller 5 på en femgradig skala. Totalt sett svarar 65 procent att de är sammantaget nöjda med sin internetoperatör.

Det är värt att poängtera att många svarsalternativ har en stor andel "Vet ej" svar. Det gäller framförallt "Skyddar den personliga integriteten" (59 procent) men också "Erbjuder bra säkerhetstjänster" (51 procent).

¹ Klassificeringen bygger på H-region. Se kapitlet Om undersökningen för en beskrivning

F47: Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om hushållets nuvarande internetoperatör? Figuren visar andelen som svarat 4 eller 5 på en skala där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.



Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1404)

Tabellen nedan visar andelen svarande som gett ett högt betyg (4-5) till sin operatör. Resultaten för de fem största operatörerna redovisas.

Telia har den största andelen svarande som instämmer i påståendet "Jag är sammantaget nöjd med min operatör". Detta var också fallet år 2011. Sammantaget är det fyra bolag som ligger relativt nära varandra, medan 3 sticker ut med en lite lägre andel nöjda.

Två bolag, Tele2 och 3, ligger klart högre än de övriga när det gäller andelen svarande som uppger att de har låga priser.

Största andelen som svarar att operatören har bra täckning/tillgänglighet där de bor har Telia (72 procent). Därefter följer ComHem, Bredbandsbolaget och Tele2. Operatören 3 ligger lägre än övriga bolag i detta avseende.

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

	Telia (n=538)	ComHem (n=173)	Tele2 (n=153)	Bredbands- bolaget (n=133)	3 (n=50)
Välkänd och etablerad på marknaden	94 (93)	95 (87)	84 (82)	85 (87)	90 (90)
Har låga priser	20 (20)	24 (30)	54 (47)	36 (33)	47 (53)
Lättläst och överskådlig räkning	55 (57)	54 (53)	60 (64)	41 (53)	62 (60)
Väl fungerande kundtjänst	48 (44)	39 (37)	49 (38)	46 (53)	47 (49)
Rekommenderas av vänner eller bekanta	24 (24)	13 (18)	20 (18)	26 (24)	37 (33)
Hade kort leveranstid	31 (36)	36 (39)	33 (41)	36 (37)	56 (58)
Hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats	42 (43)	40 (46)	45 (47)	42 (43)	32 (34)
Har bra täckning/tillgänglighet där jag bor	72 (72)	67 (74)	65 (62)	66 (67)	54 (52)
Har en överföringshastighet och kvalitet som motsvarar mina behov	62 (62)	62 (66)	62 (49)	57 (64)	50 (40)
Erbjuder bra säkerhetstjänster	37 (50)	14 (21)	20 (18)	27 (30)	18 (22)
Skyddar den personliga integriteten	27 (36)	13 (21)	16 (18)	25 (25)	13 (23)
Jag är sammantaget nöjd med min internetoperatör	70 (68)	60 (63)	65 (58)	64 (68)	53 (56)

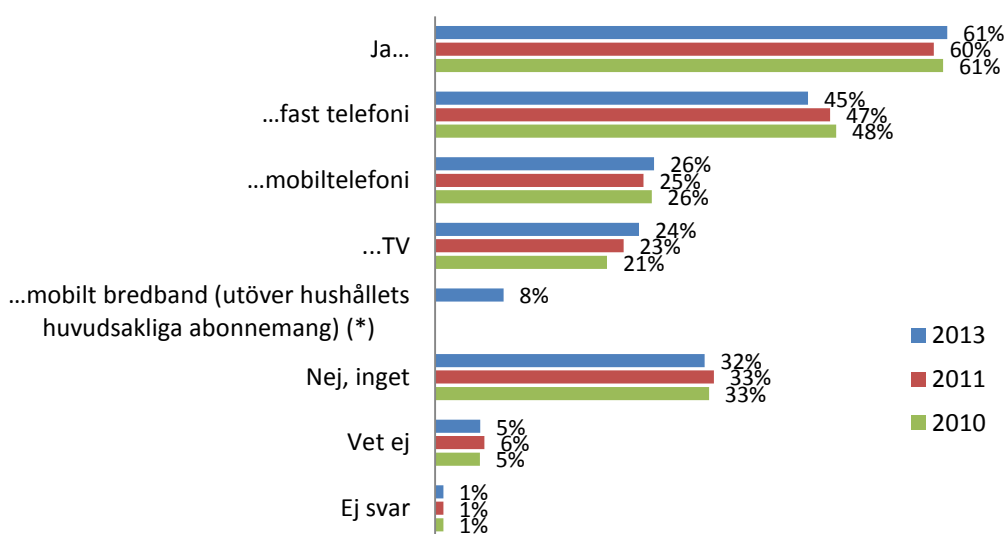
Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1404)

Många köper flera tjänster från samma operatör

Nästan två av tre svarande (61 procent) köper fler tjänster än internetanslutning från sin internetoperatör. Vanligast är fast telefoni (45 procent) men vanligt är också TV (24 procent). Nytt svarsalternativ för i år är mobilt bredband, vilket 8 procent svarar att de köper från sin leverantör.

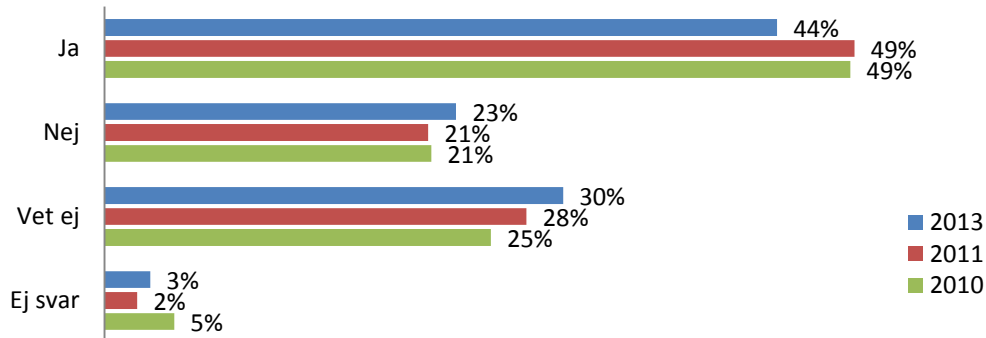
Knappt hälften (44 procent) får någon typ av rabatt från operatören till följd av att man köper fler tjänster från samma operatör. Detta är en något lägre andel än år 2011.

F48: Köper ditt hushåll fler tjänster från din/er nuvarande internetoperatör?



Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1404) *Nytt svarsalternativ 2013.

F49: Får hushållet någon form av rabatt eller paketerbjudande från operatören när du/ni köper fler tjänster?



Bas: Köper fler tjänster från nuvarande internetleverantör (916)

Det vanligaste skälet till byte av operatör är för att få ett lägre pris

Ungefär var fjärde svarande har någon gång bytt operatör för det abonnemang som man huvudsakligen använder. Detta är samma andel som år 2011. Andelen som bytt operatör under det senaste året är 10 procent, vilket är i samma storleksordning som år 2011.

På en efterföljande fråga får svarspersonerna ange varför de bytt operatör. Eftersom frågan enbart ställs till de som bytt under de senaste 6 månaderna är svarsbasen liten, vilket gör att resultaten ska tolkas med försiktighet.

Det vanligaste skälet till varför man bytt operatör är att man vill få ett lägre pris (34 procent). Detta svarsalternativ låg även i topp år 2011. Därefter kommer "För att få en högre hastighet" (27 procent), vilket också legat högt vid många tidigare tillfällen.

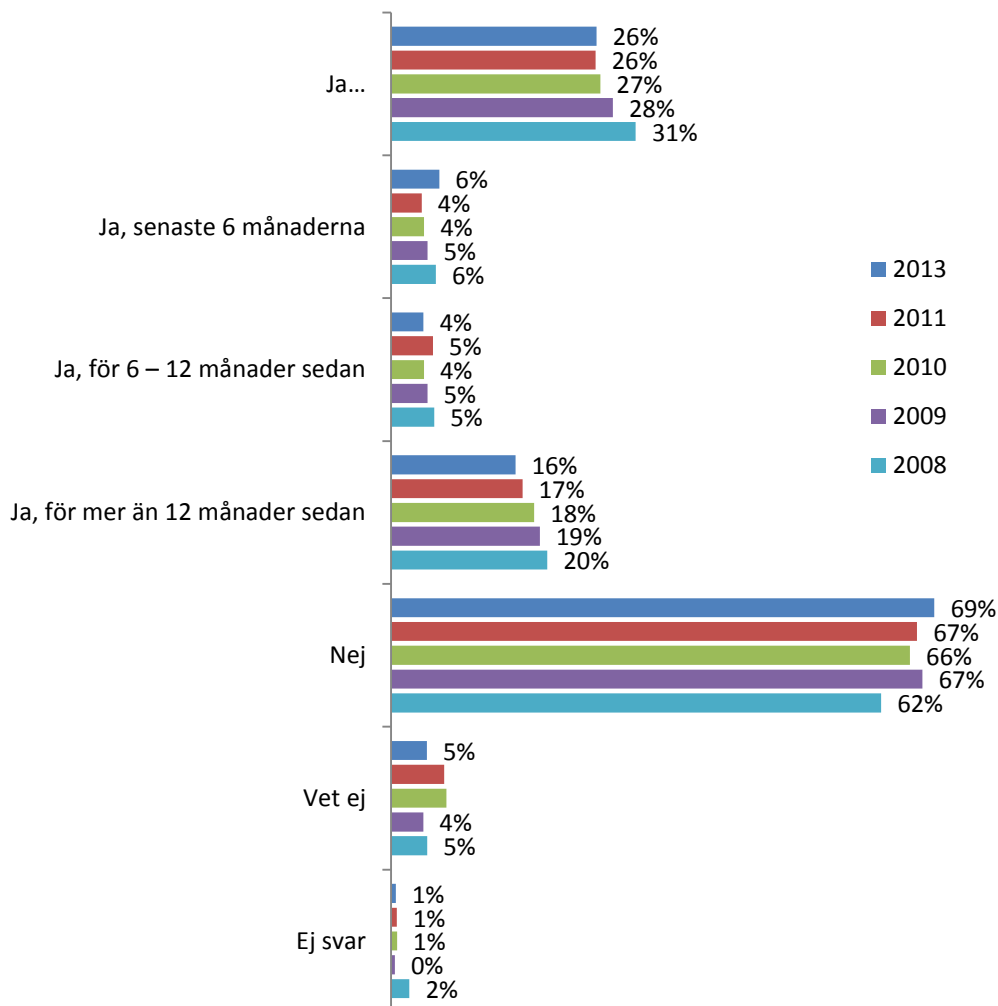
Tre nya svarsalternativ har ingått i frågan i år. "Ofrivilligt byte", "För att mitt gamla abonnemang hade begränsningar t ex blockeringar av tjänster" samt "För att få en ny terminal (t ex surfplatta)". Inget av de nya alternativen får någon större svarsandel, flest svar får "Ofrivilligt byte" (5 procent).

Bland de som bytt leverantör under de senaste 6 månaderna har bytet för de flesta gått bra. Precis som år 2011 svarar 60 procent att allt blev rätt och att det gick snabbt att bli ansluten. Ytterligare 17 procent svarar att allt blev rätt, men att det tog lång tid att bli ansluten. Också här är bastalen låga, så punktskattningarna måste tolkas med försiktighet.

11 procent svarar att anslutningen blev felaktig, och 7 procent att de förlorade pengar till den tidigare operatören. Resultaten är i paritet med tidigare år.

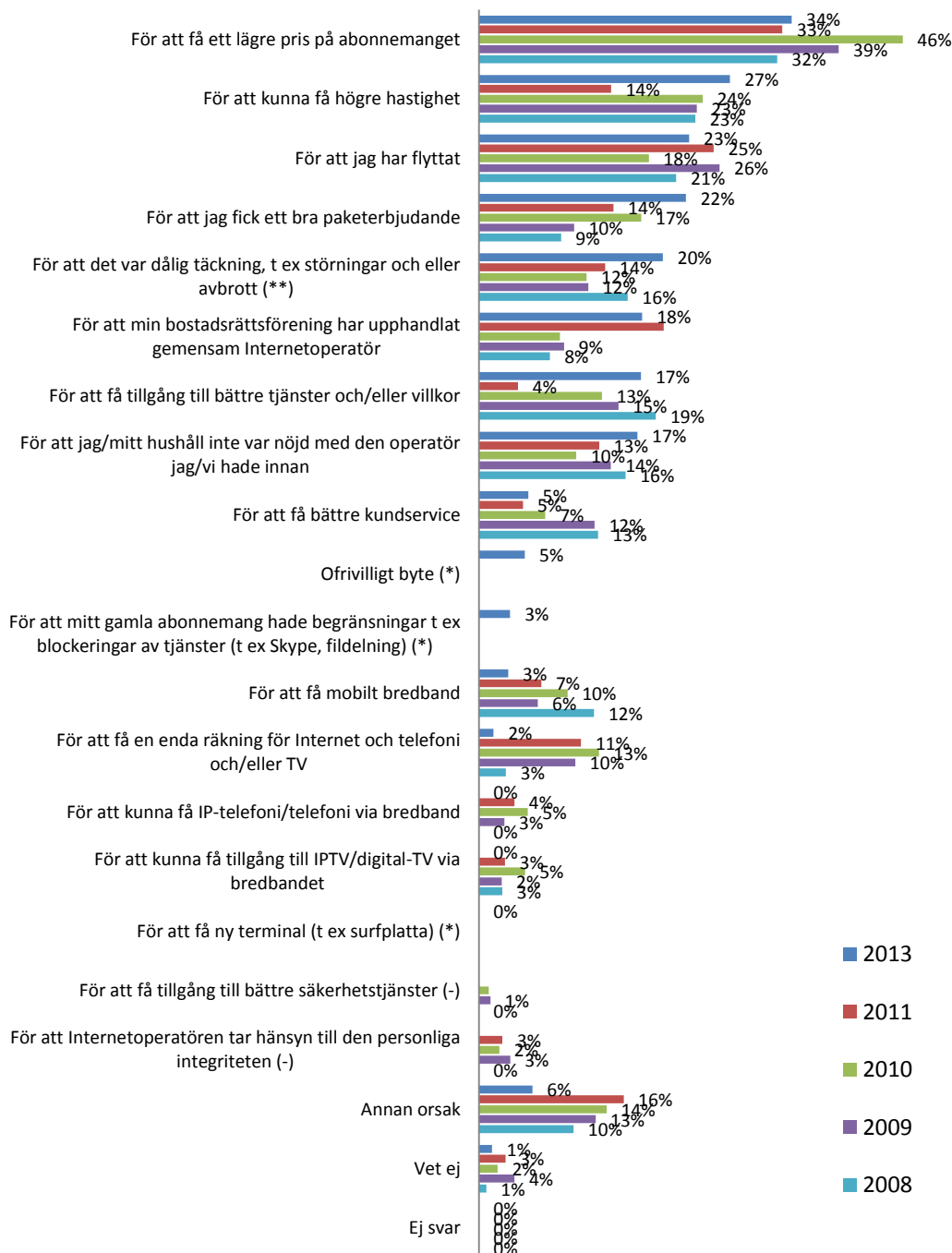
Till de som inte bytt internetoperatör ställdes frågan om det fanns några särskilda skäl till att de *inte* bytt operatör. Det absolut vanligaste svaret är att man är nöjd med den operatör som man har (52 procent). Andra vanliga alternativ är "Det är inte värt besväret" (18 procent) samt "Nej, det finns inga särskilda skäl" (15 procent).

F50: Har ditt hushåll bytt internetoperatör för det internetabonnemang du/ni huvudsakligen använder?



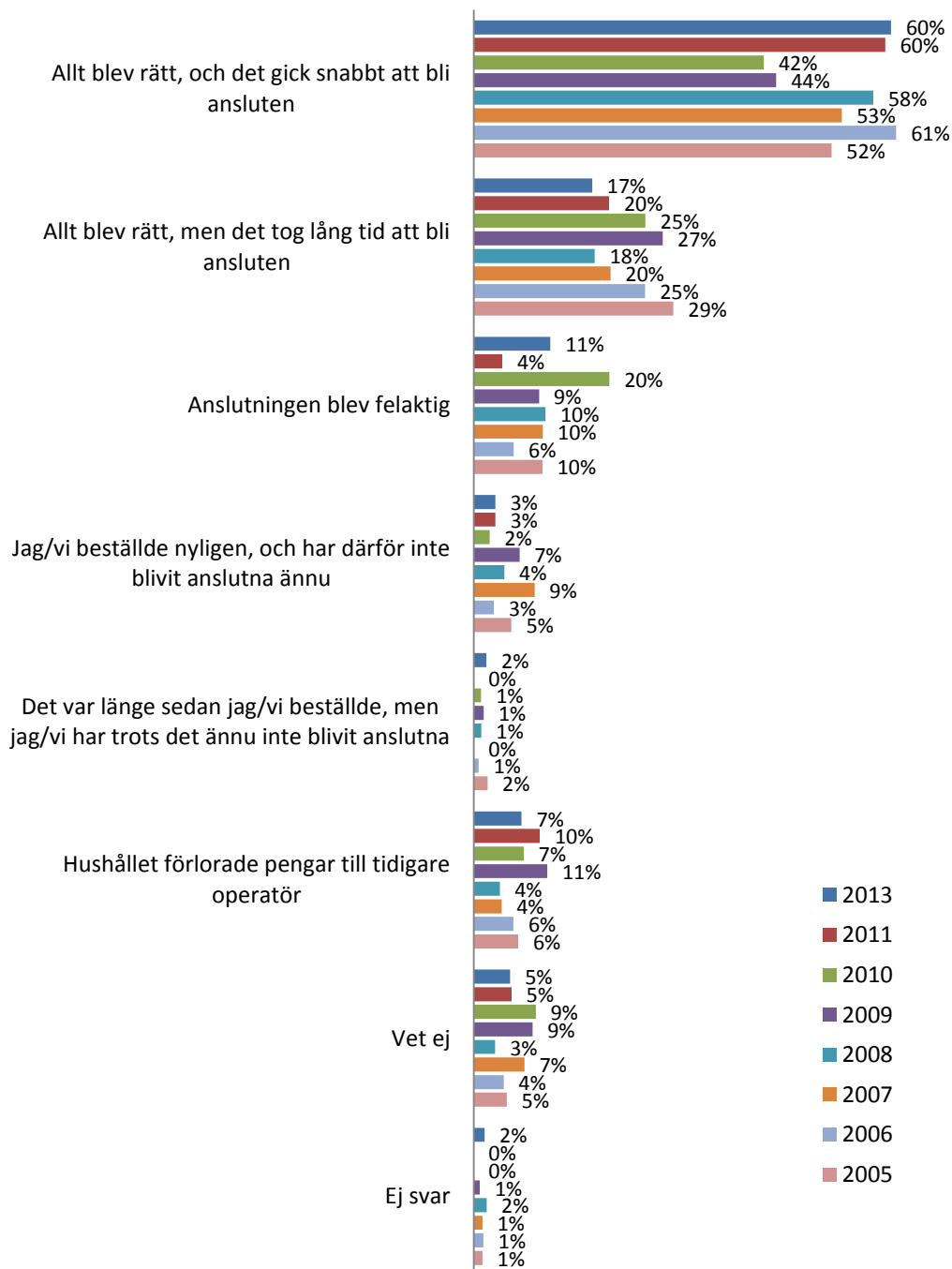
Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1404)

F51: Varför har ditt hushåll bytt internetoperatör för det abonnemang du/ni huvudsakligen använder?



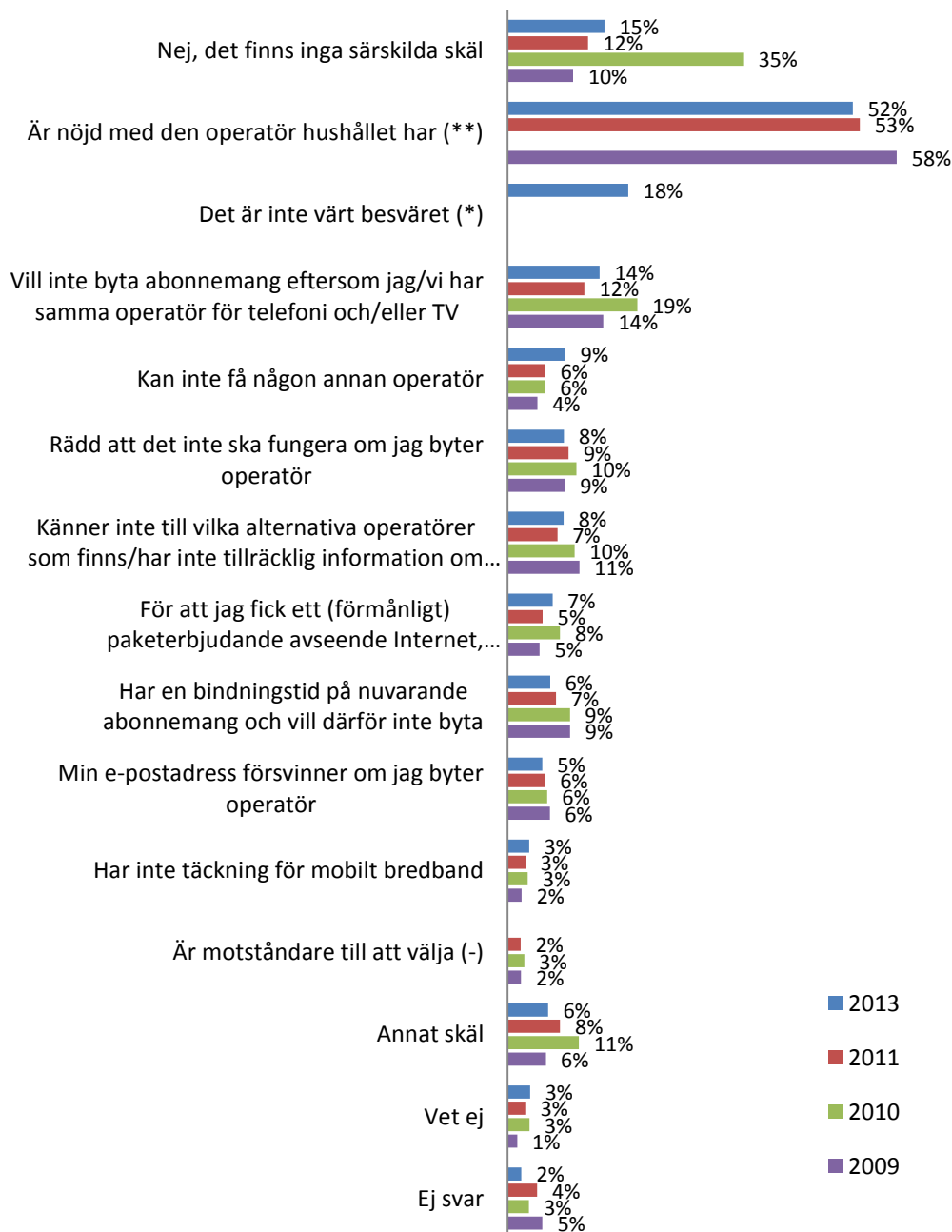
Bas: Har bytt operatör de senaste 6 månaderna (97) *Nytt svarsalternativ 2013.

F52: Hur fungerade bytet när ditt hushåll bytte internetoperatör för det internetabonnemang du/ni huvudsakligen använder?



Bas: Har bytt operatör de senaste 6 månaderna (97)

F53: Finns det några särskilda skäl till att ditt hushåll inte har bytt operatör? Flera svarsalternativ möjliga.



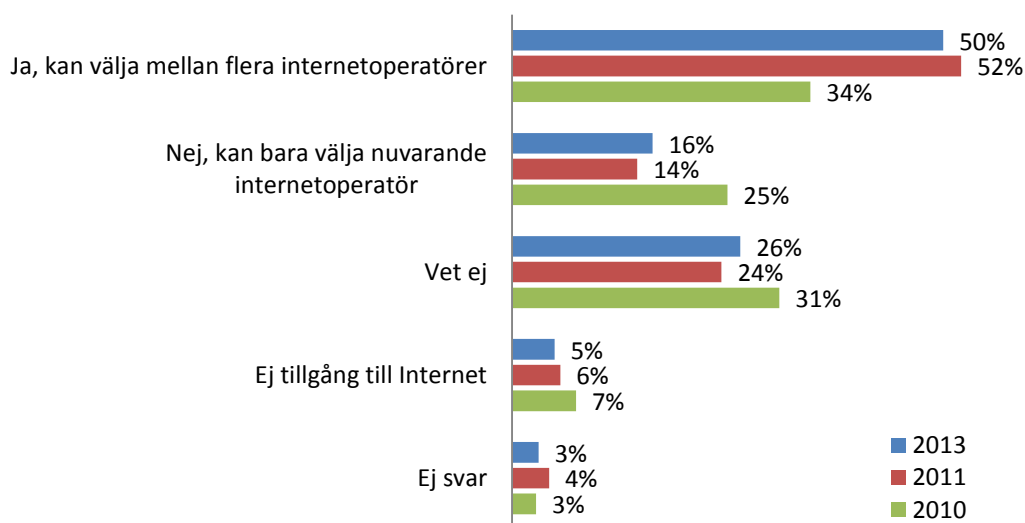
Bas: Har inte bytt internetoperatör (1045) *Nytt svarsalternativ 2013. **Svarsalternativet inte med 2010.

Möjlighet att byta

En relativt stor andel av de svarande, 26 procent, vet inte huruvida de kan välja mellan olika internetoperatörer. Detta motsvarar ungefär siffran från år 2011.

Andelen som svarar att de kan välja mellan flera operatörer är 50 procent. Detta ligger i nivå med resultatet från år 2011, men innebär en kraftig ökning jämfört med år 2010. Frågan hade då en delvis annan lydelse, vilket sannolikt förklarar utvecklingen.

F54: Har ditt hushåll möjlighet att välja bland flera operatörer?*



Bas: Samtliga (1656) * 2010 löd frågan: Har ditt hushåll möjlighet att välja mellan flera internetoperatörer via din/er nuvarande anslutningsform.

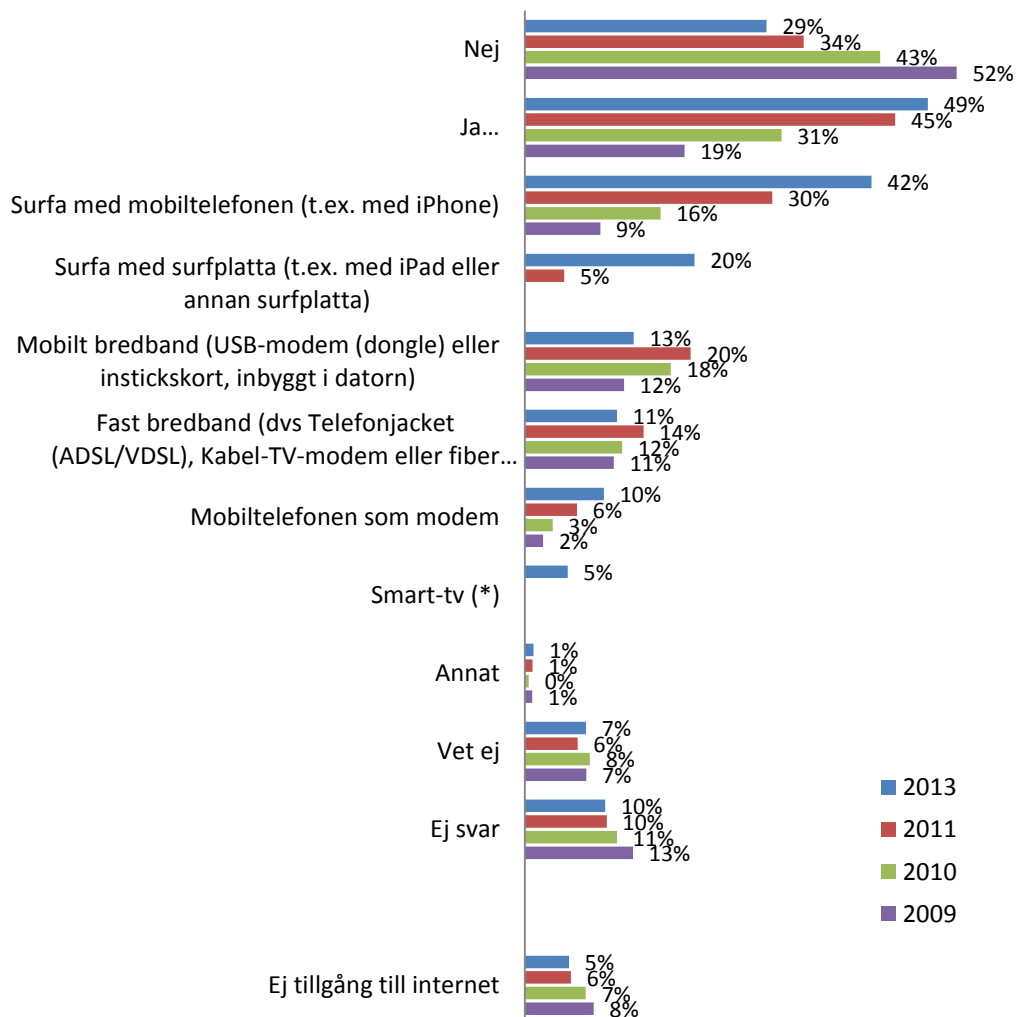
Mobiltelefon och surfplatta ökar snabbt som kompletterande anslutningsformer

Andelen som uppger att de har en kompletterande anslutningsform har ökat över tid. Jämfört med år 2011 är det fem procentenheter färre som svarar att de *inte* har någon kompletterande anslutningsform.

Framförallt är det surfplattan och mobiltelefonen som anslutningsform som ökar. Surfplattan ökar från 5 procent år 2011 till 20 procent i år. Mobiltelefonen ökar från 30 procent år 2011 till 42 procent i år. Mobiltelefonen har funnits med som svarsalternativ sedan år 2009 då dess svarsandel var 9 procent. Det är dock osäkert om dessa svar verkligen representerar kompletterande anslutningsformer. Framförallt när det gäller surfplattan som många gånger snarare är en teknik som används för att ansluta till en befintlig anslutningsform. Svarspersonerna surfar kanske på sin surfplatta via hemmets trådlösa nätverk.

Andelen som svarar att de har fast bredband eller mobilt bredband som kompletterande anslutningsform har dock minskat. Mest minskar mobilt bredband som kompletterande anslutningsform, från 20 procent år 2011 till 13 procent år 2013.

F55: Använder ditt hushåll något annat sätt att ansluta till internet, som komplement till den anslutningsformen du/ni använder huvudsakligen? Flera svarsalternativ möjliga.



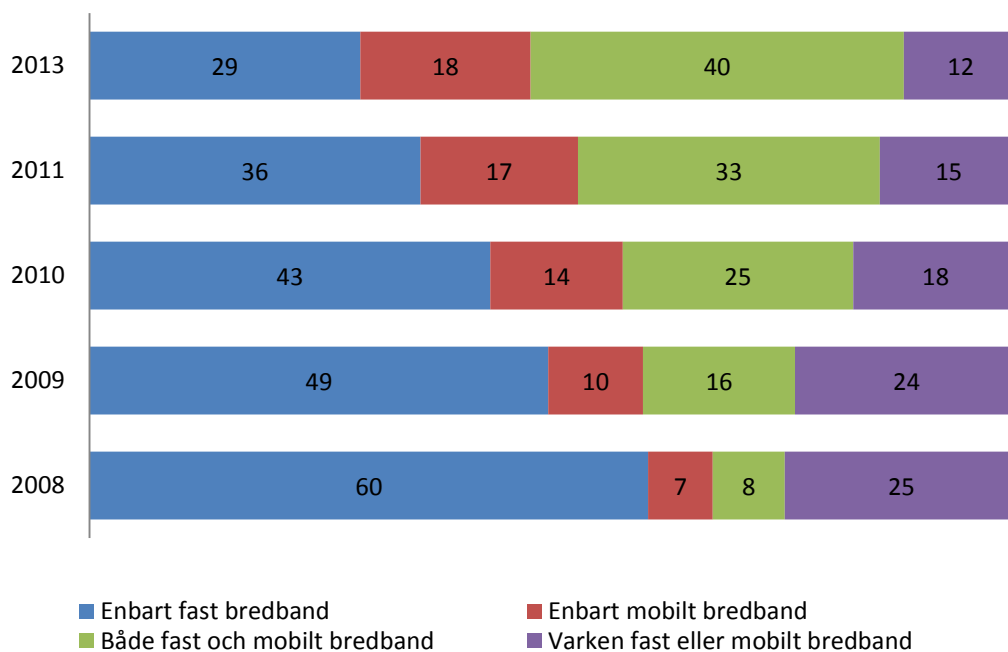
Bas: Samtliga (1656) *Nytt svarsalternativ 2013

Andelen med både fast och mobilt bredband ökar

Genom att korsköra frågan om huvudsaklig anslutning med frågan om kompletterande anslutning framgår andelen som enbart har fast bredband, enbart mobilt bredband eller både och. Som framgår av figuren har andelen med både fast och mobilt bredband ökat.

Surfplattor klassas i figuren alltid som mobilt bredband trots att vissa surfplattor endast används via Wi-Fi. PTS individundersökning ger ingen information om i vilken utsträckning svarspersonernas surfplattor fungerar med både Wi-Fi och mobilnät respektive endast med Wi-Fi.

Utvecklingen för fast respektive mobilt bredband.

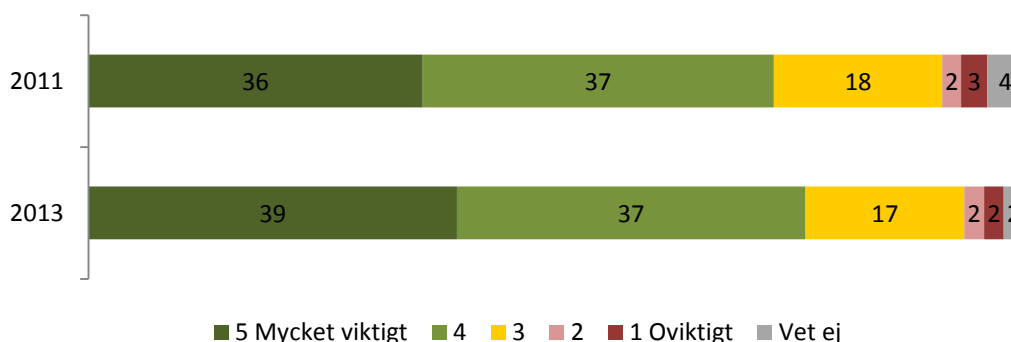


Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1619). Ej svar ingår inte i basen.

Överföringshastighet

För andra året ställs en fråga om hur viktig överföringshastigheten är för svarspersonerna. Precis som år 2011 svarar ungefär tre av fyra (77 procent) att överföringshastigheten är viktig (betyg 4 eller 5). Det finns en viss ålderseffekt så tillvida att den yngsta svarsgruppen (16 – 20 år) i betydligt högre grad ger betyget 5. Bland de över 60 år har anslutningshastigheten en mindre betydelse än bland övriga.

F56: Hur viktig är din internetanslutnings överföringshastighet för dig?



Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1404)

Betalningsvilja för snabbare uppkoppling

Två frågor har ställts om svarspersonernas betalningsvilja för en snabbare uppkoppling. Först en direkt fråga om hur mycket mer än det man betalar idag man skulle vara beredd att betala för att få 100 Mbit/s eller mer i överföringshastighet. Frågan har ställts ett år tidigare, men ett nytt svarsalternativ (0 kr) gör en exakt jämförelse svår. Vad som däremot framgår är att andelen som har 100 Mbit/s uppkopplingshastighet ökar.

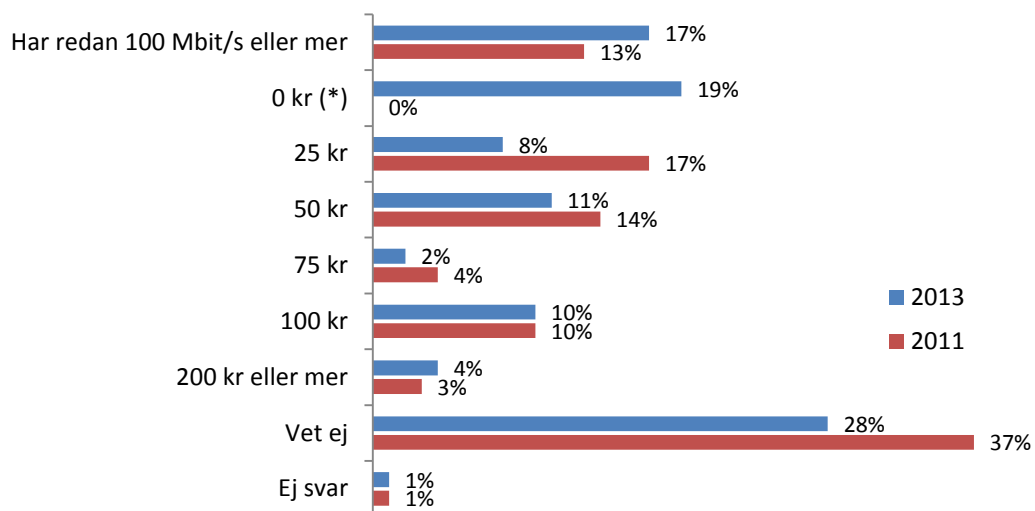
Det nya svarsalternativet har gjort att andelen som svarar vet ej minskar, men också att de som enbart är beredda att betala en liten månadskostnad minskar. Andelen som är beredd att betala lite mer är dock konstant. I årets undersökning svarar 14 procent att de är beredda att betala minst 100 kr mer än vad de gör idag för att få 100 Mbit/s. År 2011 var motsvarande andel 13 procent.

En ny fråga har ställts om hushållens betalningsvilja för att få en fiberanslutning installerad i hushållet. Figuren visar svaren för de som bor i småhus med bostadsrätt eller äganderätt och för vilka frågan alltså kan vara aktuell.

Den faktiska kostnaden för att ansluta fiber till ett småhus har av Bredbandsforum uppskattats till cirka 17 000 kr, men priser i intervallet 10 000 – 15 000 kr blir vanligare.² Givet denna kostnad är betalningsviljan låg. Av de som inte redan har fiber är endast 6 procent av de svarande beredda att betala minst 15 000 kr för en fiberanslutning. 13 procent är beredda att betala minst 10 000 kr.

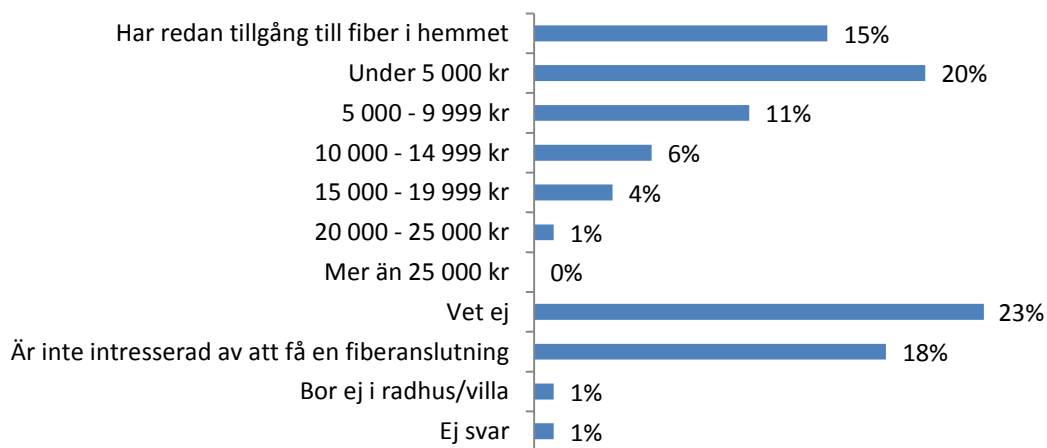
² Bredbandsforum, Fiber till villa, år 2013

F57: Om du kunde få en mycket snabb överföringshastighet på din privata internetuppkoppling (100 Mbit/s eller mer), hur mycket mer än det du betalar idag skulle du vara beredd att betala per månad?



Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1404) * Nytt svarsalternativ 2013.

F58: Hur mycket skulle ditt hushåll vara berett att betala för att få en fiberanslutning installerad?



Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar och bor i radhus eller villa med bostadsrätt eller äganderätt (807)

Mobilt bredband

23 procent av de svarande använder mobilt bredband (via dongel eller 3G/4G router), antingen som huvudsaklig eller som kompletterande anslutningsform. Dessa personer har fått ta ställning till ett antal påståenden kring sitt mobila bredband. Överlag visar tidsserierna en stabil utveckling över tid.

Hälften av de svarande (50 procent) uppger att deras anslutning fungerar bra i hemmet. De flesta har också en uppfattning om hur väl anslutningen fungerar i hemmet. På två nya delfrågor, om hur bredbandet fungerar i bilen respektive i kollektivtrafiken är det betydligt färre som har en uppfattning. Av de 41 procent som har en uppfattning om hur bredbandet fungerar i bilen svarar hälften att det fungerar bra. Av de 38 procent som har en uppfattning om hur bredbandet fungerar i kollektivtrafiken är det knappt fyra av tio som tycker att det fungerar bra.

Andelen svarande som säger att de får den uppkopplingshastighet de betalar för har ökat över tid. Från 29 procent år 2009 till 39 procent i år. Fortfarande svarar dock en av fem (19 procent) att de inte får den hastighet som de betalar för.

Ett nytt påstående har ställts i år, om man upplever begränsningar i tjänsten som till exempel strypning (viss trafik går långsammare). 35 procent svarar att de upplevt sådana begränsningar, men också här är andelen som svarar vet ej eller ej svar ganska stor (38 procent).

F59: Hur väl instämmer du i följande påståenden om ditt mobila bredband (tex via USB-modem)?



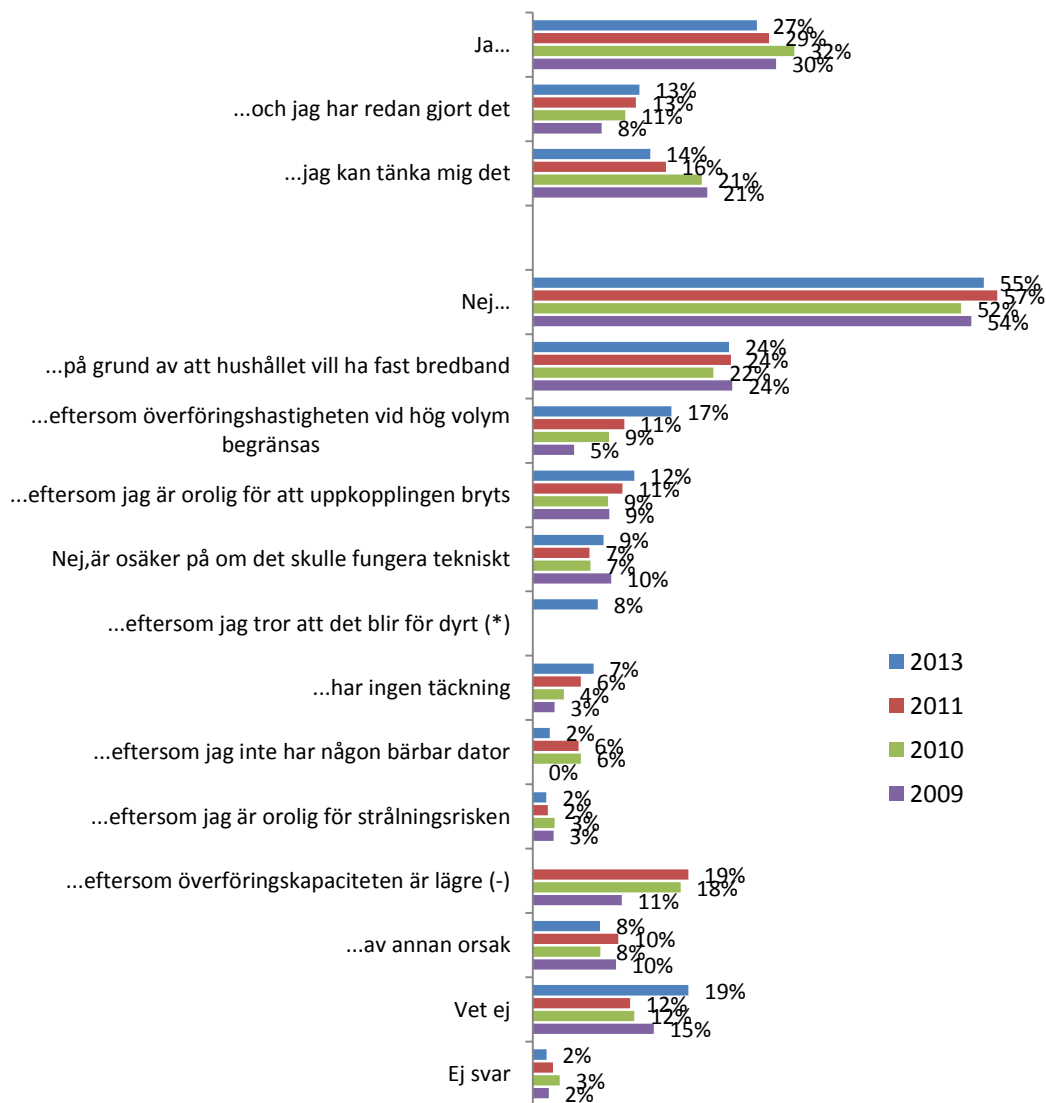
Bas: Har mobilt bredband (380)

Byte från fast till trådlöst bredband

Bland de som har ett internetabonnemang som de själva betalar för svarar knappt tre av tio (27 procent) att de kan tänka sig att byta från fast bredband till att enbart använda mobilt bredband i hemmet. Av dessa svarar ungefär hälften att de redan har gjort detta.

Andelen som svarar ja till att göra bytet har minskat något över tid. Det främsta argumentet mot att byta till mobilt bredband är det generella svarsalternativet "på grund av att hushållet vill ha fast bredband". Det svarsalternativ som växt i betydelse är "Eftersom överföringshastigheten vid hög volym begränsas". I år svarar 17 procent detta alternativ jämfört med 11 procent år 2011. En förklaring till att detta svar ökat kan vara att svarsalternativet "eftersom överföringshastigheten är lägre" har utgått i år.

F60: Kan du tänka dig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet? Flera svarsalternativ möjliga.



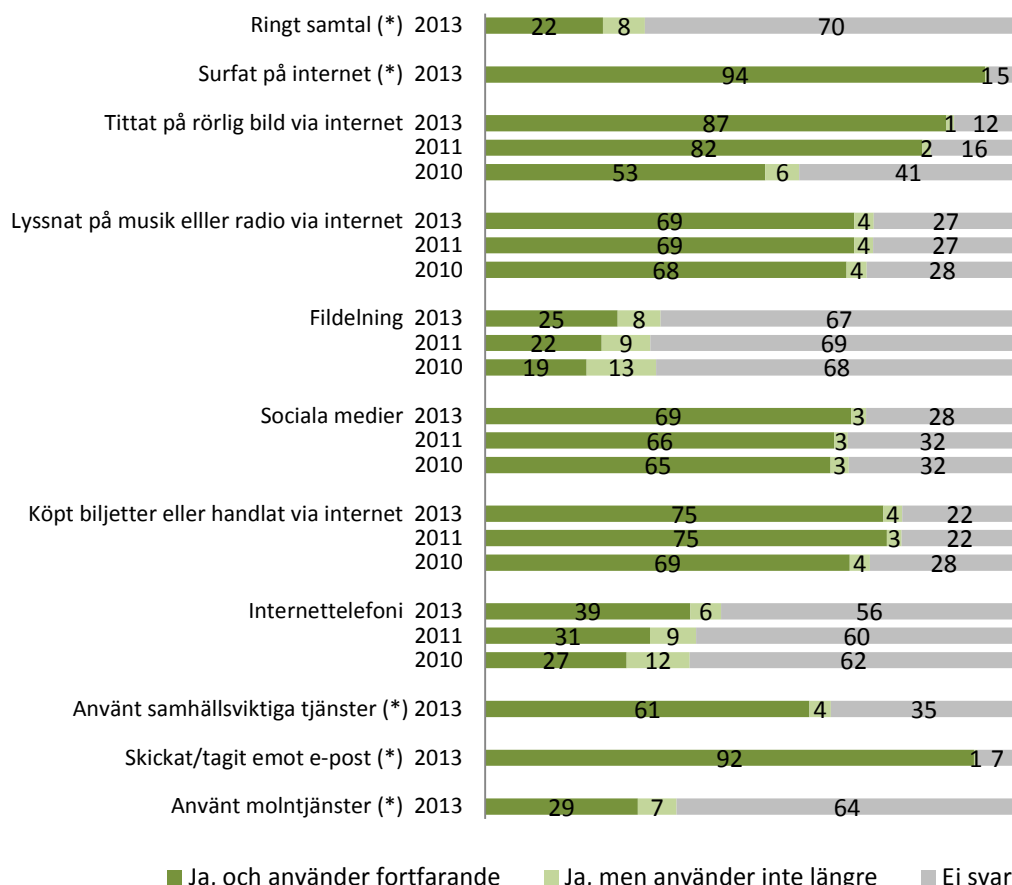
Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1404) *Nytt svarsalternativ 2013.

Användningsområden för hushållets dator stabila

Till skillnad från mobiltelefonianvändningen förändras inte mönstren för datoranvändning speciellt mycket mellan år 2011 och år 2013. Mellan 80 och 90 procent använder dator för att titta på rörlig bild via internet, vilket kan jämföras med 66 procent som säger att de använder mobilen i samma ändamål. Drygt 70 procent har via datorn använt sociala medier, via mobilen är motsvarande andel 61 procent. Knappt två tredjedelar (65 procent) svarar att de "använt samhällsviktiga tjänster (t ex försäkringskassan)". Detta är ett av flera nya svarsalternativ i årets undersökning.

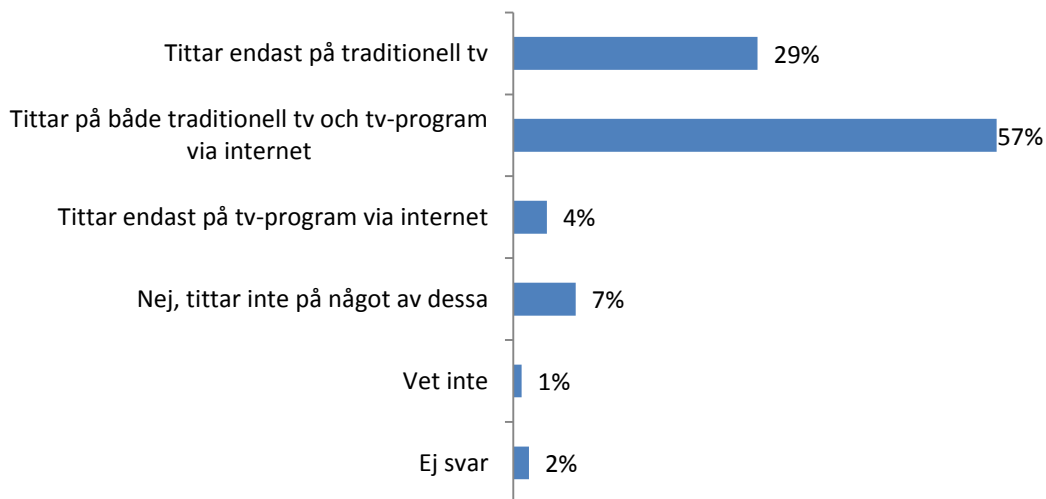
En ny fråga som ställts separat rör huruvida man tittar på tv på dator, surfplatta eller mobiltelefon via internet eller om man tittar via traditionell tv. Andelen som enbart tittar på tv-program via internet är liten (4 procent), men en majoritet (57 procent) tittar både på traditionell tv och på tv-program via internet. Ålderseffekten är här mycket stark, och bland de yngsta svarande (16- 20 år) tittar bara 4 procent endast på traditionell tv, i den äldsta åldergruppen (61-75 år) är motsvarande siffra 51 procent.

F61: Har du under de senaste 6 månaderna använt hushållets dator till något av följande?



Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1404) *Nytt svarsalternativ 2013.

F62: Tittar du på traditionell tv (i en vanlig tv-apparat) och eller på tv-program via internet (på en dator, surfplatta, mobiltelefon eller smart-tv)?



Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1404)

Användning av internettelefoni

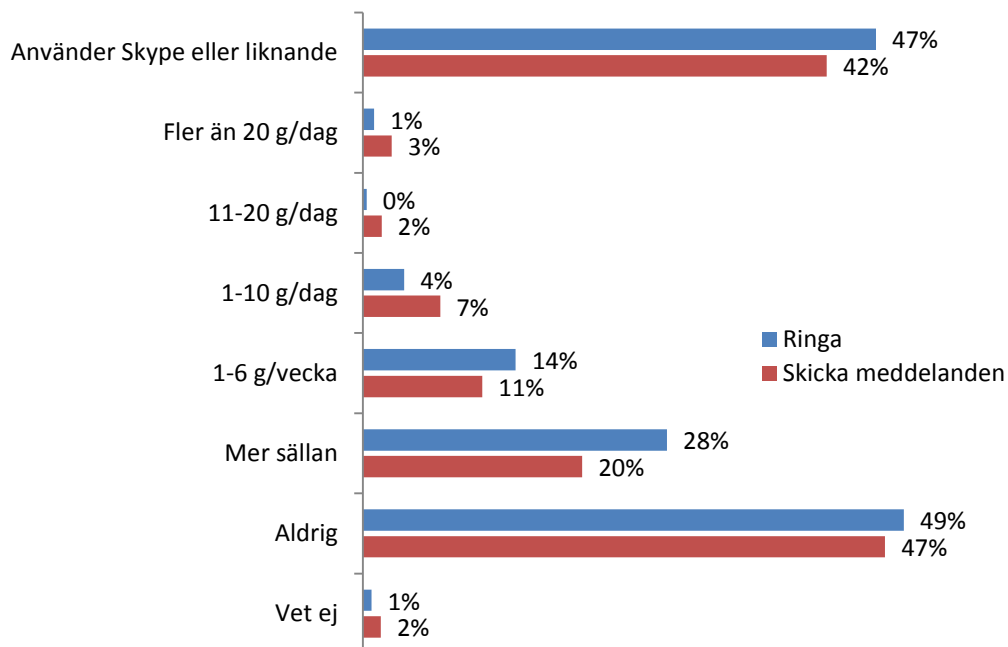
Bland internetfrågorna har ett block frågor ställts kring användning och syn på Skype eller liknande tjänster för att ringa via internet med surfplatta eller dator. Närmare hälften (47 procent) svarar att de använder Skype för att ringa, något färre för att skicka meddelanden (42 procent).

Andelen som ringer regelbundet (minst 1 gång per vecka) är relativt låg (19 procent) vilket kan jämföras med 69 procent för fast telefoni och 89 procent för mobiltelefoni.

En majoritet, 63 procent, av de som ringer med Skype ringer bara till användare av samma tjänst. Andelen som ringer även till vanliga telefoner (fasta och mobila) är 27 procent.

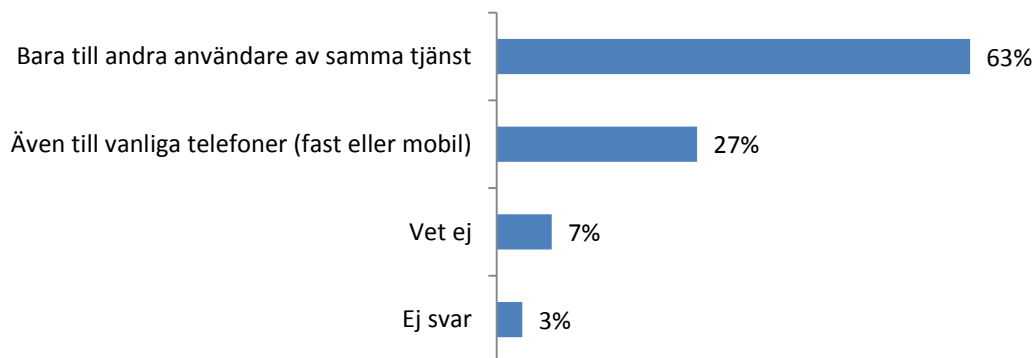
Skype ses i högre grad som ett möjligt alternativ till den fasta telefonen än till mobiltelefonen. På en fråga om man skulle kunna tänka sig att avstå från sin fasta telefon respektive mobiltelefon svarar 22 procent att de har eller kan tänka sig att avstå från den fasta telefonen och istället enbart använda Skype eller liknande tjänster. Andelen som kan tänka sig att avstå mobiltelefon är bara 4 procent.

F63: I genomsnitt hur ofta använder du Skype eller liknande tjänster via surfplatta eller dator för att...



Bas: Har internetabonnemang som hushållet betalar (1404)

F64: Ringer du bara till andra som använder internettelefoni eller ringer du även till vanliga telefoner (fast eller mobil)?



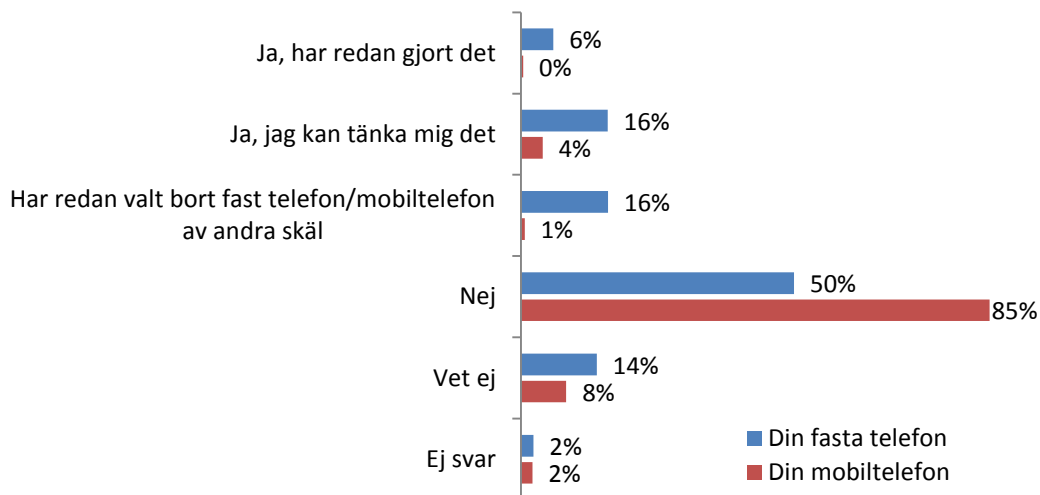
Bas: Använder Skype för att ringa (653)

F65: Vilka är de viktigaste orsakerna till att du ringer via internet (t ex Skype)? Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Använder Skype för att ringa (653)

F66 och F67: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon/mobiltelefon och enbart använda tjänster som Skype och liknande? Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Samtliga (1656)

3 MOBIL TELEFONI- OCH MOBILA DATATJÄNSTER

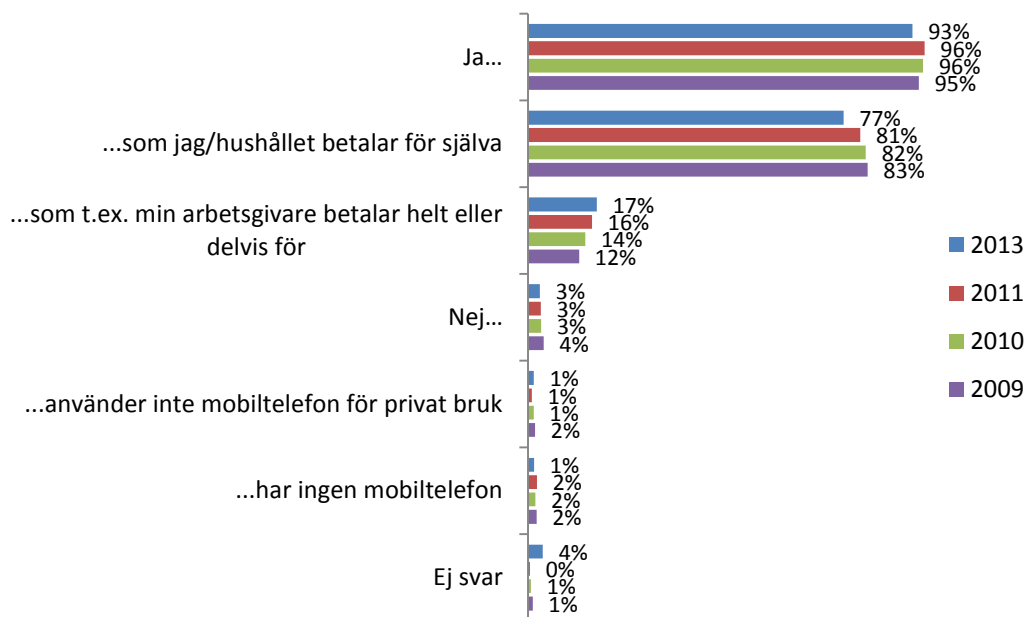
Detta kapitel handlar om mobiltelefoni, operatörer och operatörsbyten.

Över 90 procent av de svarade använder mobiltelefon för privat bruk. Andelen har minskat något sedan år 2011, men endast till följd av att en större andel valt att inte besvara frågan.

Andelen som får sitt abonnemang betalt har ökat över tid. I år svarar 17 procent att de helt eller delvis får sitt abonnemang betalt av någon annan, motsvarande siffra år 2009 var 12 procent.

Beroende på inom vilken sektor svarspersonerna är anställda och vilken typ av tjänst de har finns stora skillnader i andelen som får sitt abonnemang betalt. Bland privat anställda får närmare hälften av tjänstemännen sitt abonnemang betalat av någon annan och 13 procent av privat anställda arbetare. Bland anställda inom offentlig sektor är andelen 17 procent för tjänstemän och 3 procent för arbetare.

F18: Använder du mobiltelefon för privat bruk?

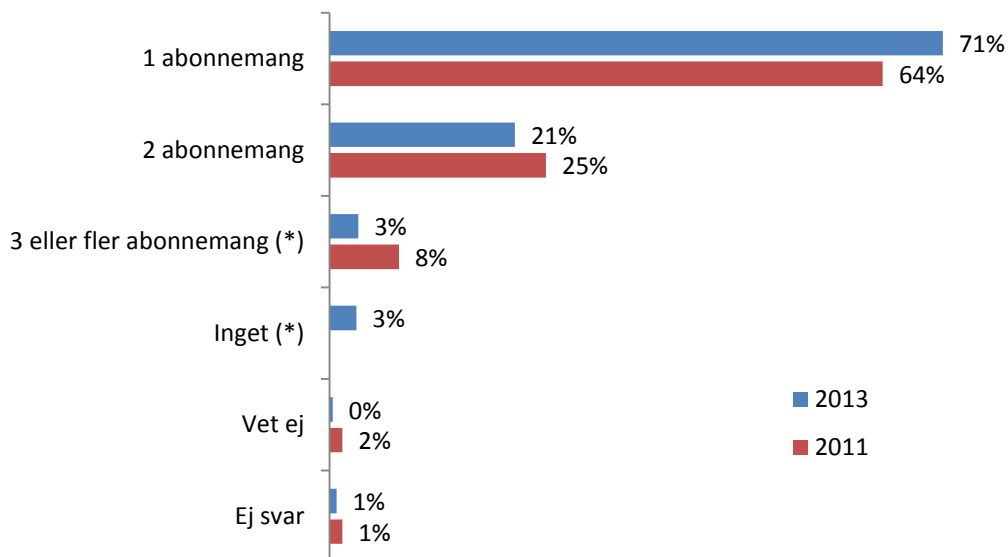


Bas: Samtliga (1656)

Fler mobilanvändare har endast ett abonnemang

Andelen som enbart har ett mobilabonnemang har ökat från 64 procent år 2011 till 71 procent år 2013. Det är något fler kvinnor än män som endast har ett abonnemang (76 respektive 66 procent).

F19: Hur många mobilabonnemang använder du personligen för närvarande?



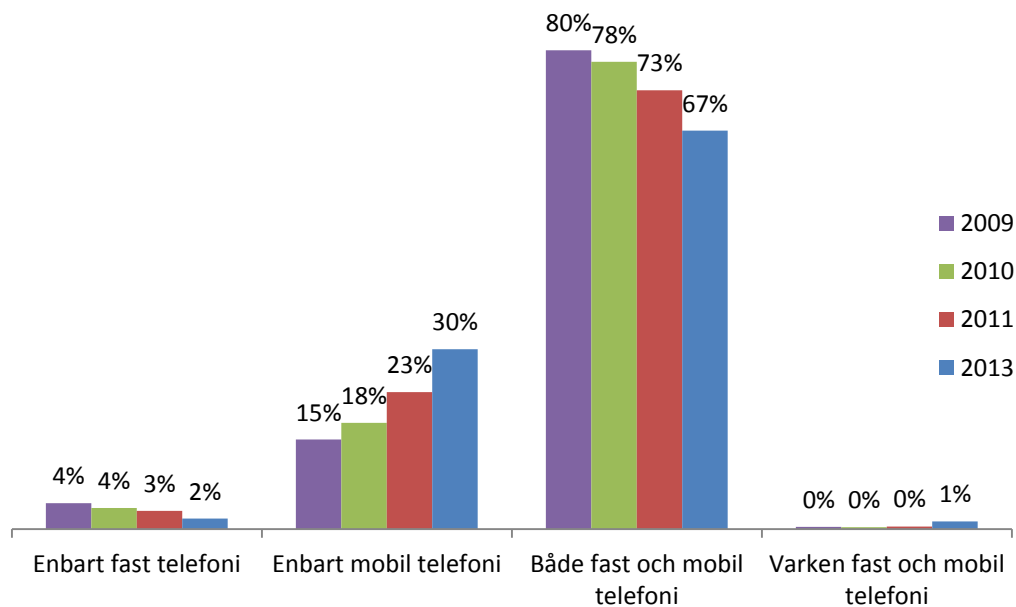
Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (1547) * Nytt svarsalternativ 2013.

Fler har enbart mobiltelefoni

Genom att korsköra frågan om användning av mobiltelefon för privat bruk med en fråga om hushållet har ett abonnemang för fast telefoni kan man se hur många som enbart har mobiltelefon. Denna andel var år 2013 30 procent, och har ökat relativt snabbt sedan år 2009 då motsvarande andel var 15 procent.

Det finns en mycket stark ålderseffekt när det gäller andelen som enbart har mobiltelefon. I ålderklassen 21 – 30 år är andelen som enbart har mobiltelefon 64 procent, i de äldre åldersklasserna minskar andelen för att i den äldsta åldersklassen (61 – 75 år) utgöra 15 procent.

Andel som enbart har fast telefoni, enbart mobil telefoni samt andelen som har både och.



Bas: Samtliga (1656)

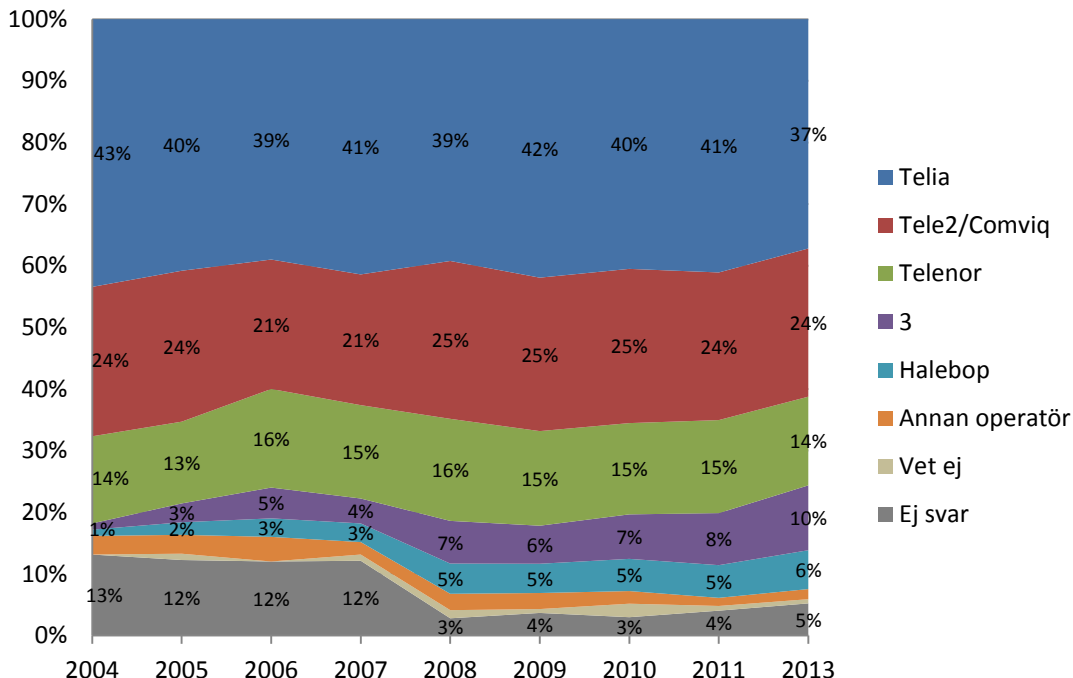
Nuvarande operatör

Den största operatören på mobiltelefonmarknaden är fortfarande Telia (37 procent). Därefter kommer Tele2/Comviq med 24 procent, Telenor med 14 procent och 3 med 10 procent.

Mobiloperatörernas marknadsandel varierar kraftigt utifrån såväl ålder som geografi. Telia är betydligt vanligare i glesbygdsregioner (62 procent) jämfört med i storstadsregionerna (25 procent). Telia är också betydligt vanligare bland äldre svarande (61-75 år, 55 procent) än yngre (21 – 30 år, 21 procent).

Bland de fyra övriga största operatörerna är 3, Telenor och Tele2/Comviq vanligare i storstadsregionerna, medan Halebop är vanligare i glesbygdsregionerna. Alla fyra är vanligare bland yngre (21 – 30 år) än bland äldre (61 – 75 år).

F21: Vilken av följande mobiloperatörer använder du för privat bruk?



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (1547)

Bedömning av mobiloperatören

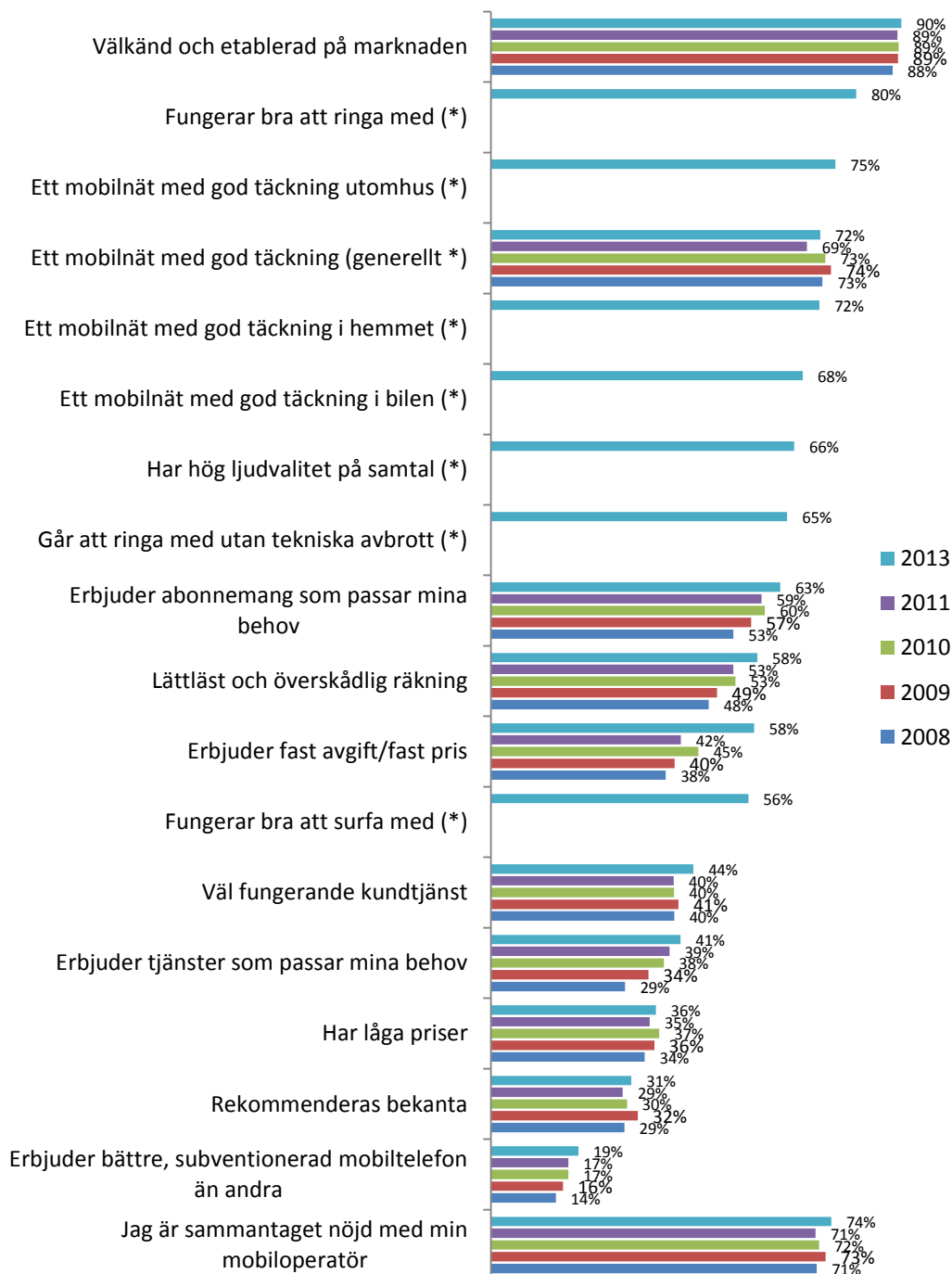
De flesta ger ett sammantaget gott betyg åt sin mobiloperatör. 74 procent ger sin operatör betyget 4 eller 5 på påståendet "Jag är sammantaget nöjd med min mobiloperatör". Detta är en liten ökning jämfört med år 2011, då motsvarande siffra var 70 procent.

Svarsmönstret i övrigt är relativt stabilt. En viss ökning i betygen syns på frågorna kring "väl fungerande kundtjänst", "erbjuder abonnemang som passar mina behov" samt "lättläst och överskådlig räkning".

Flera nya påståenden kring mobiltelefonitäckning ingick i årets enkät. De rör täckningen utomhus, i hemmet samt i bilen. Det är ingen större skillnad i bedömningarna av de olika aspekterna av täckning, men täckningen utomhus får ett något högre betyg än övriga aspekterna.

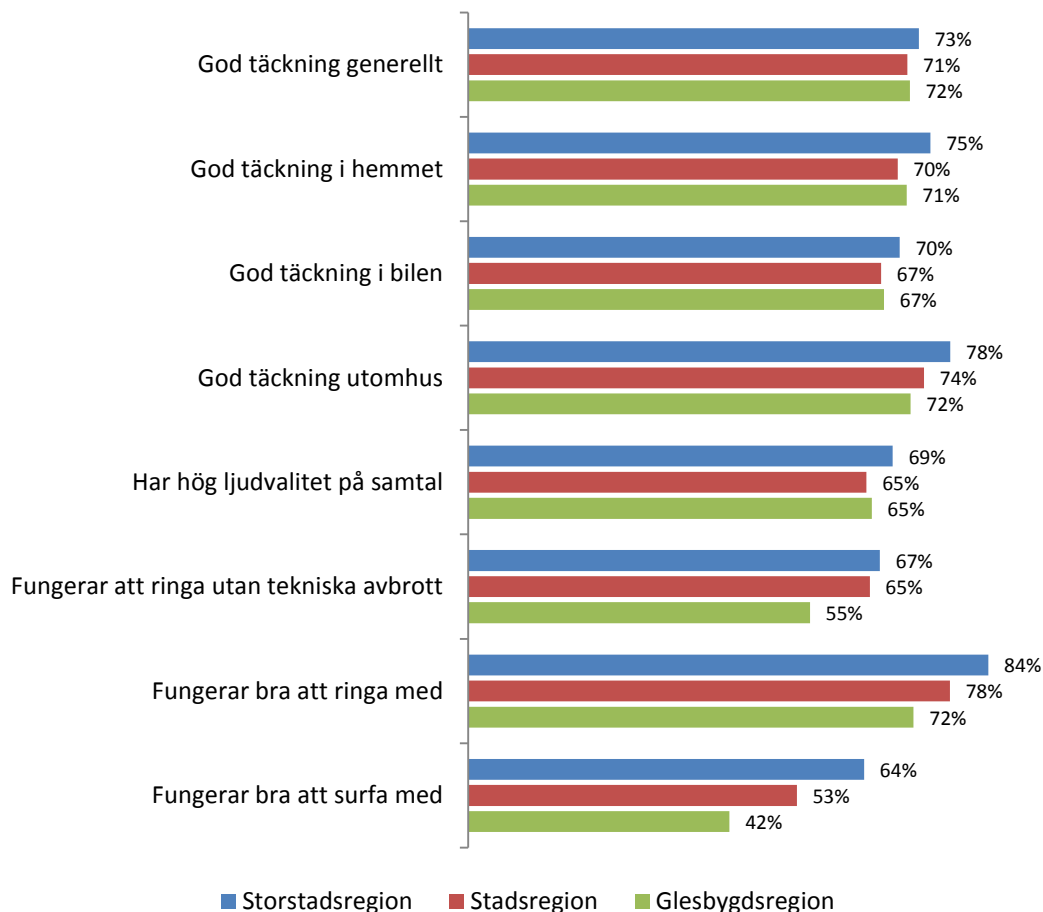
I nästa figur har ett antal aspekter av mobiltelefonitäckningen särredovisats och brutits efter om de svarande bor i storstad, mellanstor stad eller på landsbygd. Skillnaderna är små för de flesta aspekter, men på de två sammanfattande frågorna "fungerar bra att ringa med" samt "fungerar bra att surfa med" finns ett tydligt svarsmönster. Boende i storstäderna ger ett klart bättre betyg än boende på landsbygd.

F22: Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om den mobiloperatör du använder oftast för privat bruk?



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (1547) * Nytt svarsalternativ 2013.

Mobiltelefonitäckning i olika regioner. Figuren visar andelen som svarat 4 eller 5 på en skala där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (1547)

Utvärdering av mobiloperatörer

I tabellen på nästa sida redovisas andelen som instämmer i de olika påståendena efter operatör. För Halebop är antalet svarande relativt litet, vilket gör att de statistiska osäkerhetsmarginalerna är stora.

Telias kunder uppger i lägre utsträckning än andra att deras operatör har låga priser. De har också största andelen kunder som anser att deras operatör är välkänd och etablerad på marknaden. Halebop och Tele2/Comviq sticker ut som de bolag med störst andel kunder som anser att operatören har låga priser. Operatören 3:s kunder ligger lägre i betygssättningen när det gäller täckning.

F22: Andelen som angett 4 eller 5 på påståenden om sin huvudsakliga mobiloperatör på en skala från 1-5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för stämmer helt. (%)

	Telia (n=574)	Tele2/Comviq (n=276)	Telenor (n=222)	3 (n=162)	Halebop (n=97)
Välkänd och etablerad på marknaden	96 (95)	94 (88)	90 (90)	94 (85)	88 (81)
Ett mobilnät med god täckning generellt (**)	80 (85)	72 (62)	70 (54)	58 (49)	85 (80)
Ett mobilnät med god täckning i hemmet (*)	77	75	70	64	75
Ett mobilnät med god täckning i bilen (*)	72	74	67	61	75
Ett mobilnät med god täckning utomhus (*)	78	81	74	71	85
Har låga priser	21 (20)	57 (56)	29 (29)	41 (40)	66 (70)
Har hög ljudkvalitet på samtal (*)	69	70	59	67	74
Går att ringa med utan tekniska avbrott (*)	69	67	60	62	69
Erbjuder fast avgift/fast pris	48 (37)	69 (41)	62 (50)	69 (56)	71 (40)
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon än andra	11 (10)	26 (19)	20 (19)	30 (35)	30 (24)
Erbjuder abonnemang som passar mina behov	63 (58)	72 (62)	54 (55)	68 (67)	80 (69)
Erbjuder mobila tjänster som passar mina behov	41 (38)	44 (36)	39 (40)	47 (53)	47 (51)
Lättläst och överskådlig räkning	56 (53)	65 (54)	55 (53)	67 (59)	73 (55)
Väl fungerande kundtjänst	44 (39)	44 (38)	49 (46)	56 (49)	35 (28)
Rekommenderas bekanta	32 (28)	35 (34)	19 (17)	35 (29)	44 (48)
Fungerar bra att ringa med (*)	81	84	79	82	88
Fungerar bra att surfa med (*)	50	58	64	68	75
Jag är sammantaget nöjd med min mobiloperatör	78 (76)	80 (72)	70 (64)	71 (62)	85 (78)

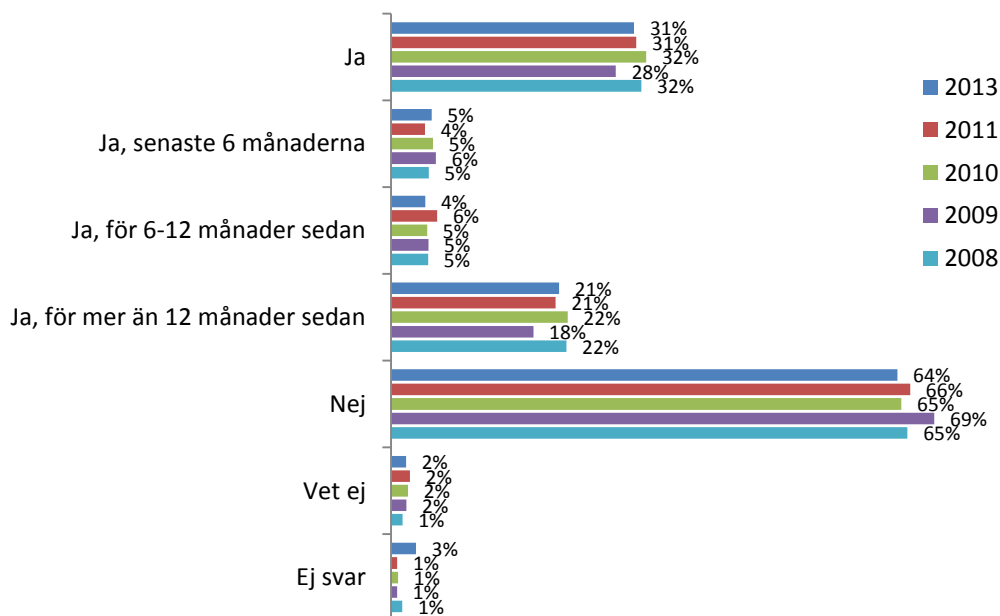
Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (1547) * Nytt svarsalternativ 2013

****Svarsalternativet något ändrat 2013.**

Byte av operatör

Drygt tre av tio (30 procent) av mobiltelefonanvändarna har någon gång bytt operatör. Den stora majoriteten av dessa (21 procentenheter) har inte bytt operatör under det senaste året. Det har totalt 10 procent gjort, vilket är ungefär samma andel som under hela perioden 2008 – 2013.

F23: Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder privat?



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (1547)

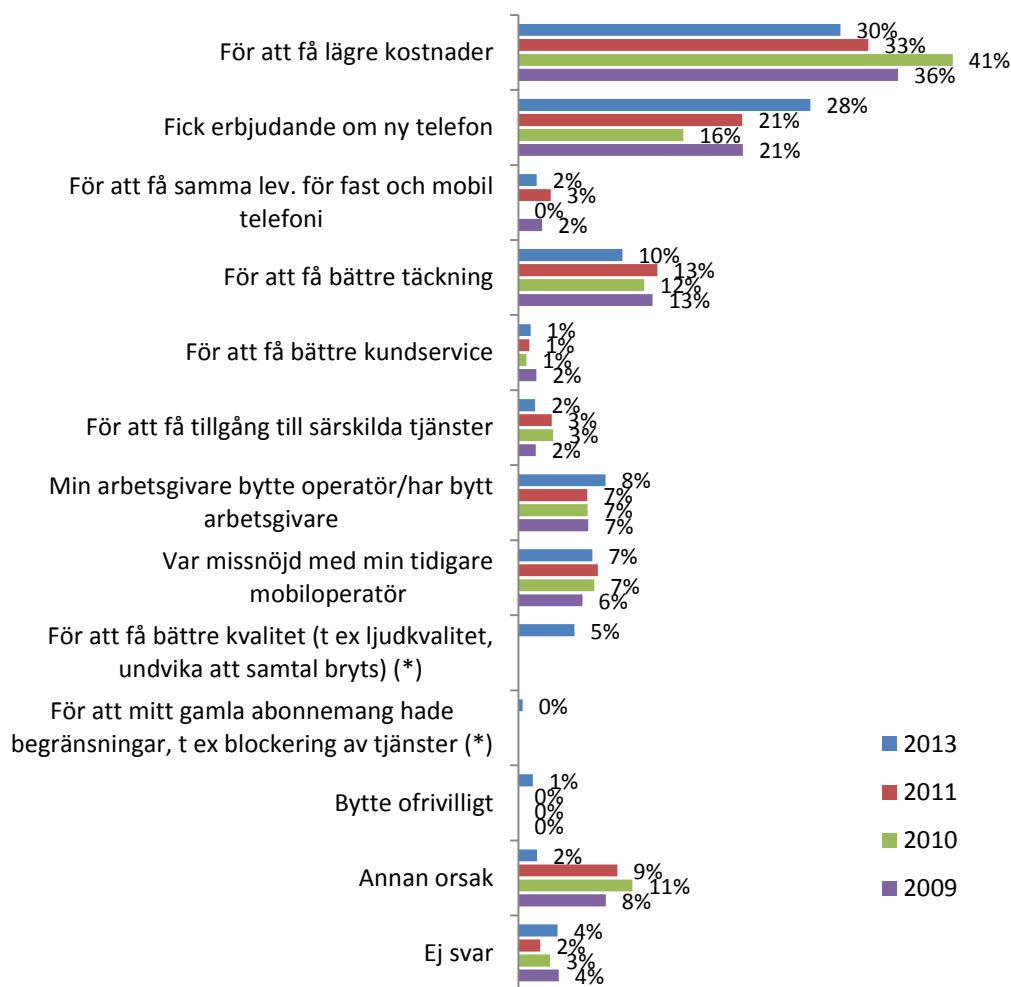
Man byter för att få lägre kostnader eller en ny mobiltelefon

Bland de som bytt mobiloperatör finns det två dominerande anledningar till bytet. 30 procent svarar "För att få lägre kostnader" och 28 procent "Fick erbjudande om ny telefon". För att få lägre kostnader har minskat med tre procentenheter sedan år 2011 och erbjudande om ny telefon har ökat med sju procentenheter sedan år 2011. I övrigt är förändringarna mellan åren små.

Två nya alternativ har i år inkluderats; "för att få bättre kvalitet" samt "för att mitt gamla abonnemang hade begränsningar". 5 procent svarar att de bytt för att få bättre kvalitet, vilket gör det till ett av de mer ovanliga skälen. 0 procent uppger att de bytt abonnemang på grund av att det gamla abonnemanget hade begränsningar.

Man kan också konstatera att relativt få byter på grund av missnöje. 10 procent svarar att de bytt för att få bättre täckning och 7 procent för att de var missnöjda med sin tidigare operatör.

F24: Varför har du bytt mobiloperatör?

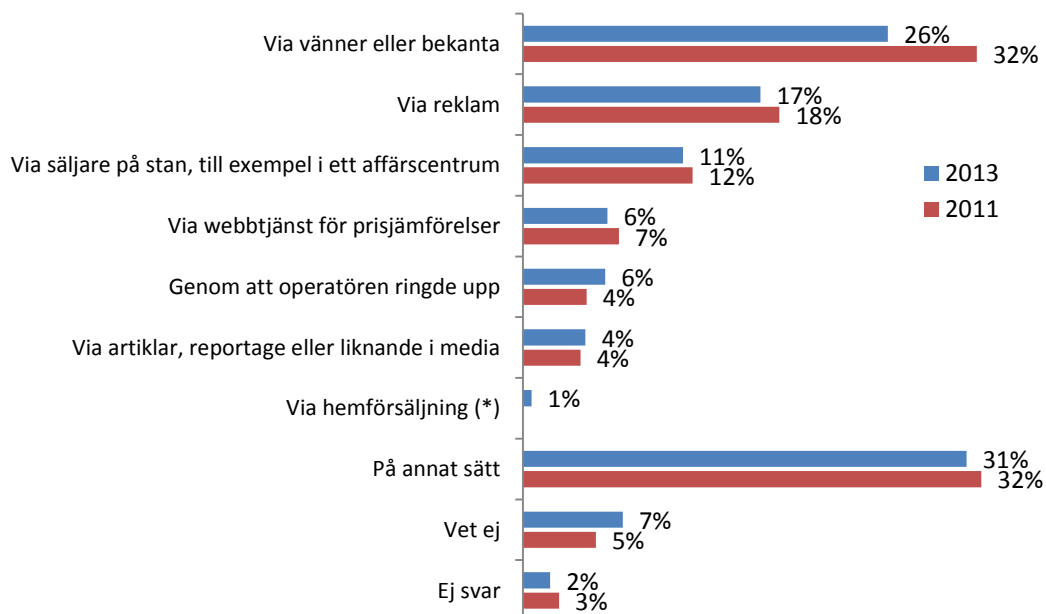


Bas: Har bytt mobiloperatör (486) *Nytt svarsalternativ 2013.

Vänner och bekanta vanligaste informationskanalen

Drygt var fjärde svarsperson som bytt mobiltelefonoperatör på eget initiativ har blivit uppmärksammat på den nya operatören via vänner eller bekanta. Detta gör svarsalternativet till det vanligaste svaret (bortsett från "på annat sätt"). Därefter kommer reklam och via säljare på stan.

F25: Hur blev du uppmärksammat på den operatör som du bytte till?



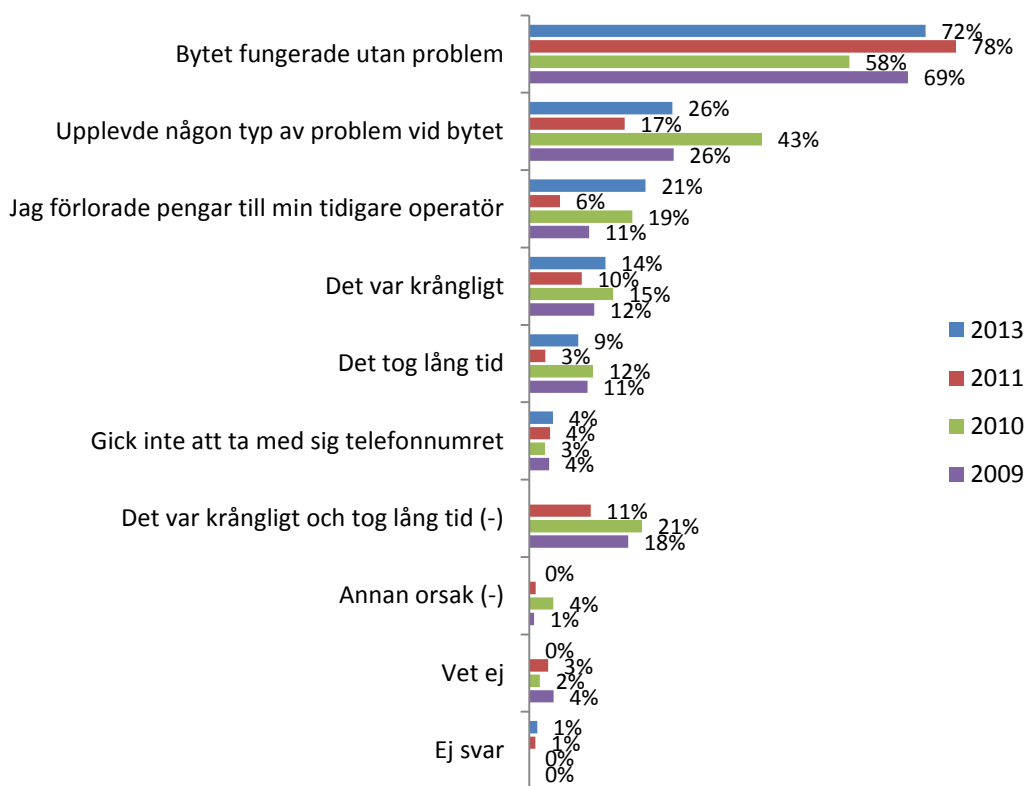
Bas: Har bytt mobiltelefonoperatör på eget initiativ (480) *Nytt svarsalternativ 2013.

I de flesta fall fungerar bytet bra

När det gäller frågan om hur väl bytet av operatör fungerat baseras skattningen på dem som bytt operatör under de senaste 6 månaderna vilket gör bastalet lågt och att skattningarna måste tolkas med försiktighet. Men den generella tendensen är att bytet av operatör i de flesta fall (72 procent) fungerar utan problem.

Totalt sett svarar 26 procent att de upplevt någon typ av problem vid bytet. Det vanligaste problemet i år var att man förlorade pengar till sin tidigare operatör.

F26: Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? Flera svar möjliga.

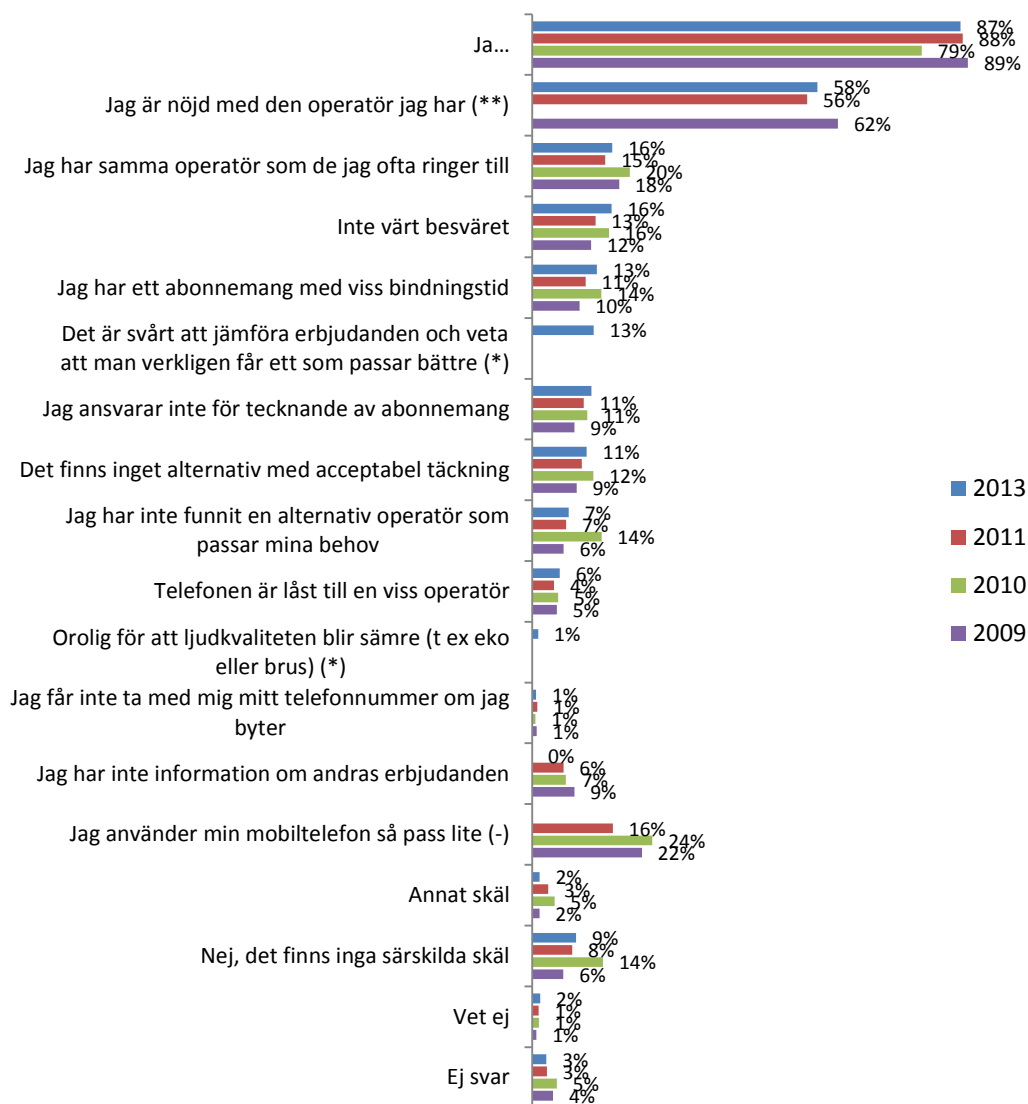


Bas: Har bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna (80)

Anledningar till att *inte* byta operatör

Den klart vanligaste anledningen till varför man inte har bytt operatör är att man är nöjd med den nuvarande. 58 procent svarar detta alternativ, vilket är en jämförbar siffra med tidigare år. Andra viktiga alternativ är att man har samma operatör som de man ofta ringer till (16 procent) och att man inte tycker att det är värt besväret (16 procent).

F27: Finns det några särskilda skäl till att du inte bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder privat? Flera svar möjliga.



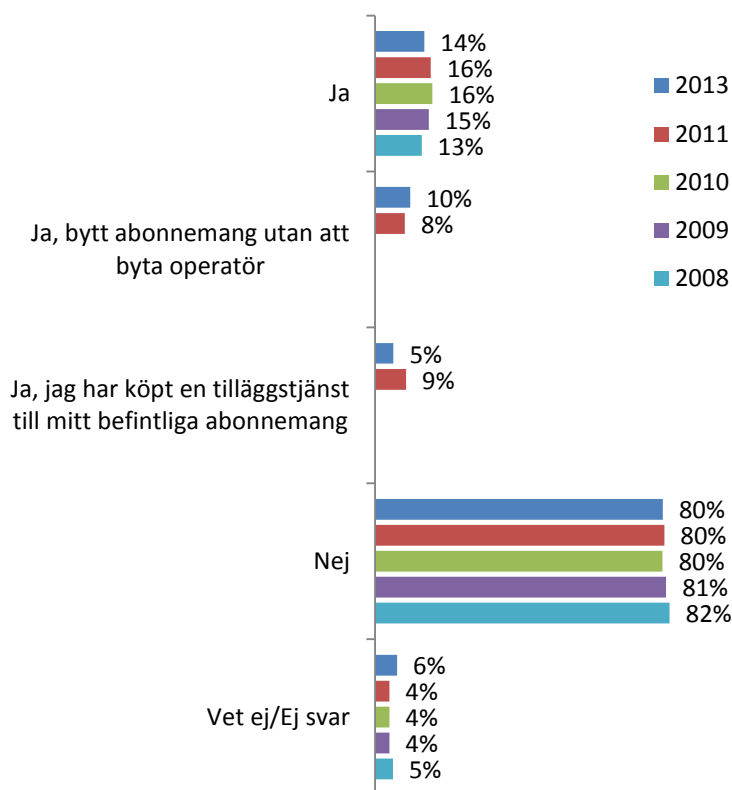
Bas: Har ej bytt mobiloperatör (992) *Nytt alternativ 2013. **Alternativet saknades 2010.

Tilläggstjänster

Den stora majoriteten (80 procent) har under de senaste 6 månaderna inte köpt en tilläggstjänst eller bytt abonnemangsform. Andelen har varit konstant under de senaste fem åren.

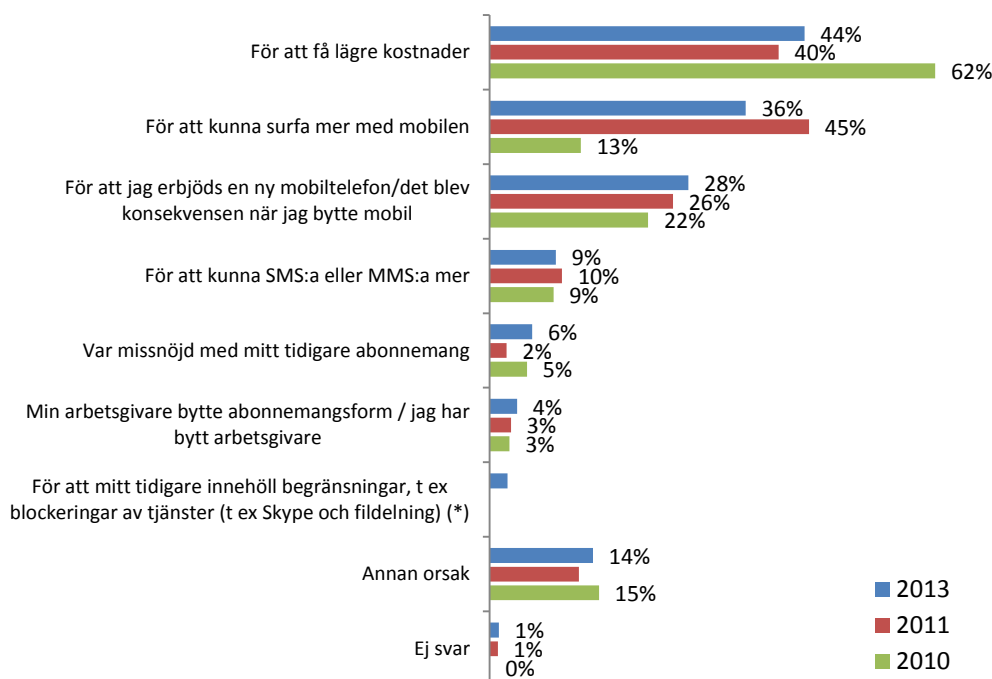
De svarspersoner som har bytt operatör eller köpt tilläggstjänst fick en följdfråga om varför. De vanligaste orsakerna är för att få lägre kostnader (44 procent), för att kunna surfa mer med mobilen (36 procent) samt att man gjorde det i samband med byte av mobiltelefon (28 procent).

F30: Har du under de senaste 6 månaderna bytt operatör eller köpt en tilläggstjänst utan att byta operatör?



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk (1547)

F31: Varför bytte du abonnemang eller köpte en tilläggstjänst?



Bas: Har bytt abonnemangsform eller köpt en tilläggstjänst (219) *Nytt svarsalternativ 2013.

Tydlig ålderseffekt i hur man använder mobiltelefonen

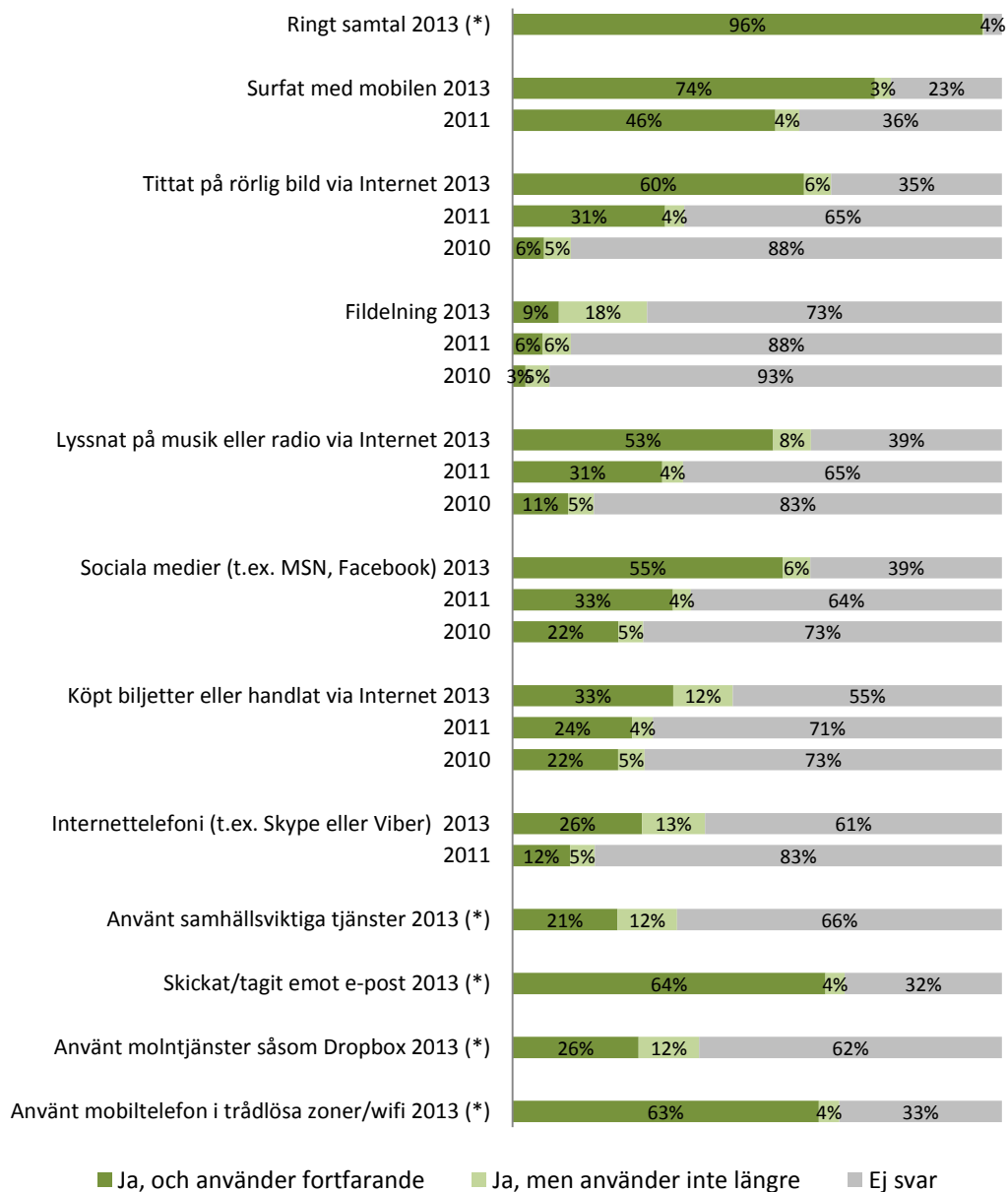
Att de allra flesta använder sin mobiltelefon för att ringa med är inte förvånande. Men användningen av en rad tjänster har utvecklats snabbt under senare år. Drygt sju av tio (74 procent) surfar med sin mobiltelefon. Motsvarande siffra för år 2011 var 46 procent. Också andelen som tittat på rörlig bild via internet, lyssnat på musik eller radio i mobilen, använt sociala medier eller handlat via nätet har också ökat snabbt.

Förändringen i hur man använder sin mobiltelefon hänger samman med den snabba teknikutvecklingen och att allt fler har avancerade mobiltelefoner. I årets undersökning har en fråga ställts om man använder en så kallad smartphone (som man kan surfa med), vilket cirka 80 procent av mobiltelefonanvändarna har.

När det gäller dessa användningsområden finns en stor ålderseffekt, där unga i betydligt högre utsträckning än äldre svarar att de använder mobiltelefonen för samtliga enskilda aspekter. Till exempel svarar sju av tio i åldersklassen 21 – 30 år att de använder mobiltelefonen till att lyssna på musik eller radio, motsvarande siffra bland de över 60 år är två av tio.

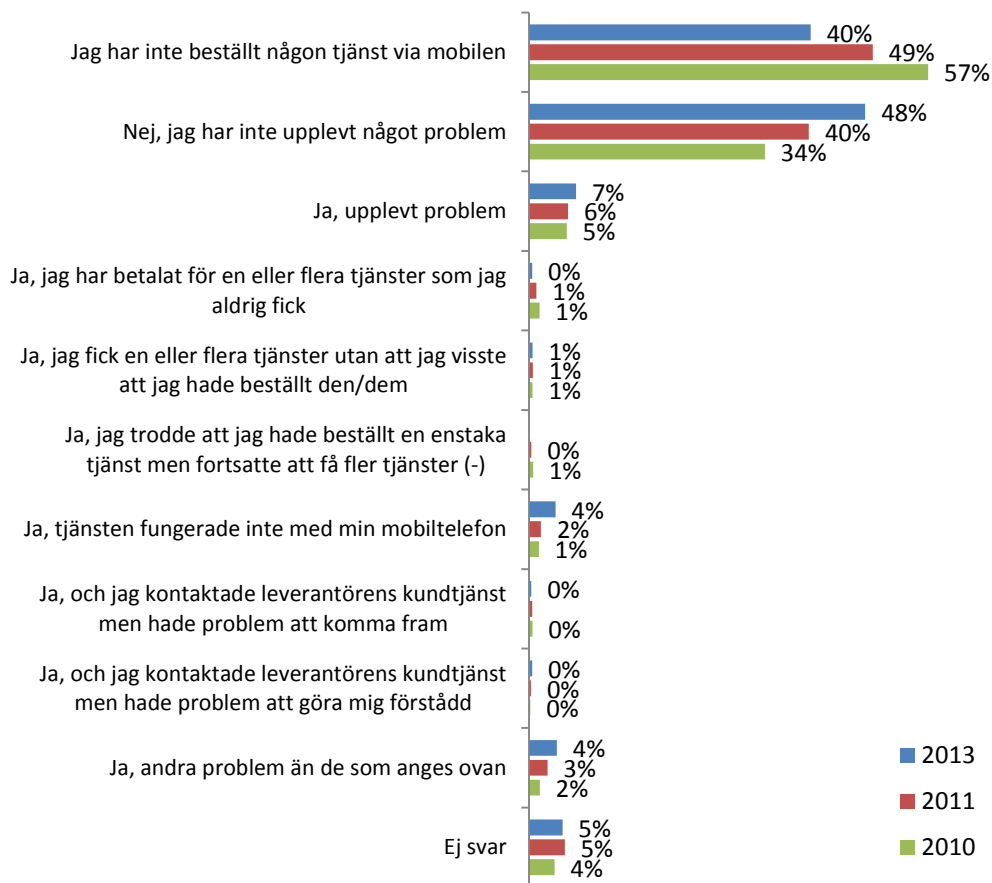
Av nästa figur framgår att endast en mycket liten andel (7 procent) av de som beställt en tjänst via mobilen upplevt någon typ av problem. Det vanligaste specificerade problemet är att tjänsten inte fungerade med mobiltelefonen.

F32: Har du under de senaste 6 månaderna använt din mobil till något av följande? Flera svar möjliga.



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk (1547) * Nytt svarsalternativ 2013.

F33: Har du någon gång under de senaste 6 månaderna upplevt problem vid användning av tjänster som du beställt via mobilen? Flera svar möjliga.



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk (1547)

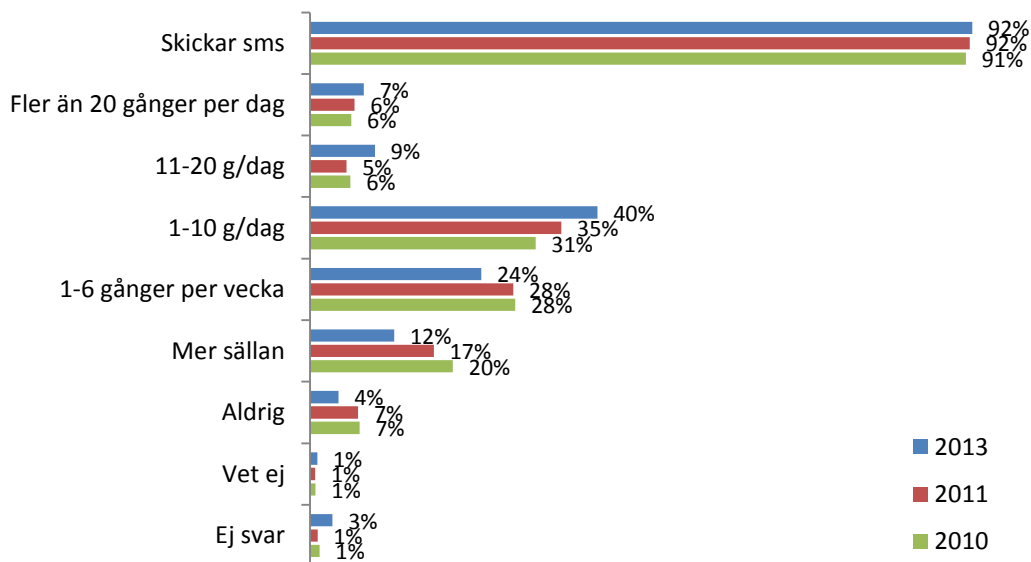
SMS och telefonsamtal

Två frågor har ställts kring hur ofta mobiltelefonen används. Dessa avser SMS och olika typer av telefonsamtal.

92 procent av mobiltelefonanvändarna skickar SMS, vilket är en siffra som varit konstant över tid. Däremot har andelen som skickar sms regelbundet ökat. Andelen som skickar minst ett SMS om dagen har ökat från 43 procent år 2011 till 56 procent i år. Här finns en ålderseffekt, såtillvida att unga skickar fler SMS än äldre, men även i ålderklassen 61-75 år svarar 82 procent att de åtminstone någon gång skickar SMS.

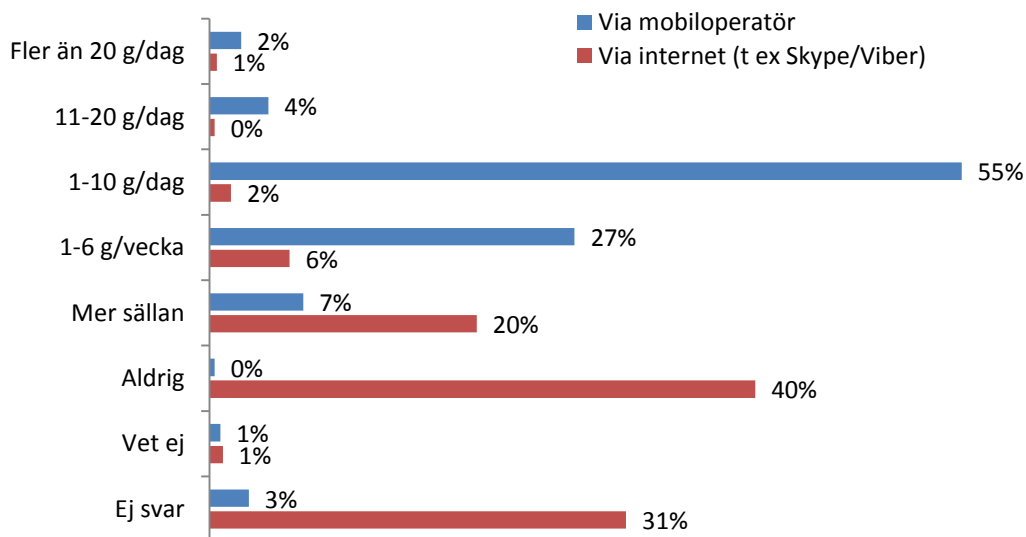
Det är klart vanligare att man ringer via sin mobiloperatör än via internet med sin mobiltelefon. Färre än 10 procent ringer varje vecka via internet, med sin mobiltelefon, motsvarande siffra via mobiloperatör är 96 procent.

F34: I genomsnitt hur ofta skickar du SMS eller andra meddelandetjänster (t.ex. Instagram) privat med din mobiltelefon? Figuren visar svaren på delfrågan som rör SMS.



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk (1547)

F35: I genomsnitt hur ofta ringer du samtal privat med din mobiltelefon?

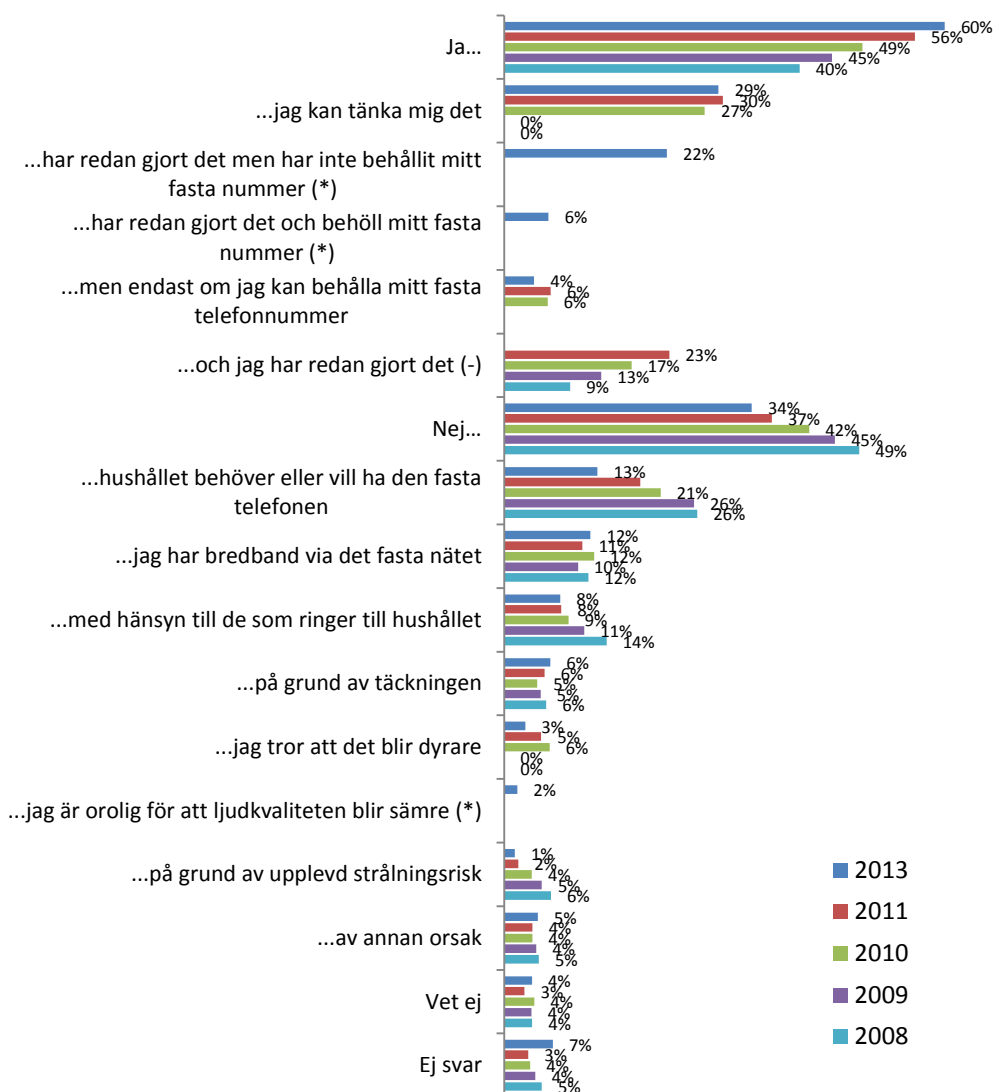


Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk (1547)

Andelen som kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon ökar

Som tidigare beskrivits så har andelen som enbart använder mobiltelefon ökat. Detta visar sig även på frågan om man kan tänka sig att avstå från den fasta telefonen i hemmet och enbart använda mobiltelefon. Andelen som svarar ja på frågan har ökat över tid och ligger i år på 60 procent. Det främsta skälet mot att avstå från den fasta telefonen är det generella svaret att hushållet behöver eller vill ha den fasta telefonen. Ett annat relativt vanligt svar är att man har bredbandet via fasta telefonnätet.

F36: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon? Flera svar möjliga.



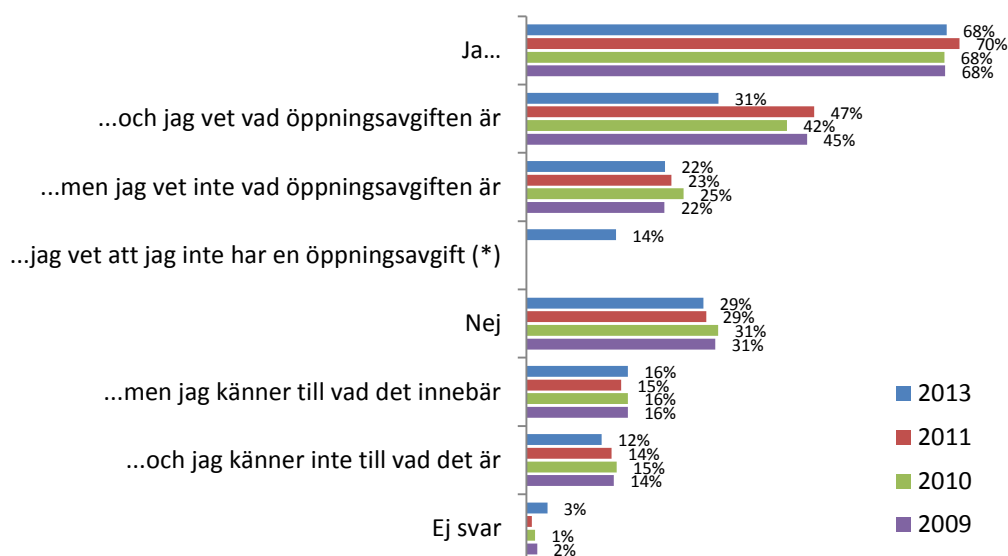
Bas: Samtliga (1656) *Nytt svarsalternativ 2013. (-) Svarsalternativet har utgått

Kännedom om avgifter

Knappt sjuttio procent svarar att de känner till att de har en öppningsavgift för samtal med mobilen, men av dessa vet en tredjedel inte hur stor avgiften är. 14 procent svarar att de vet att de inte har en öppningsavgift, vilket är ett nytt svarsalternativ för i år.

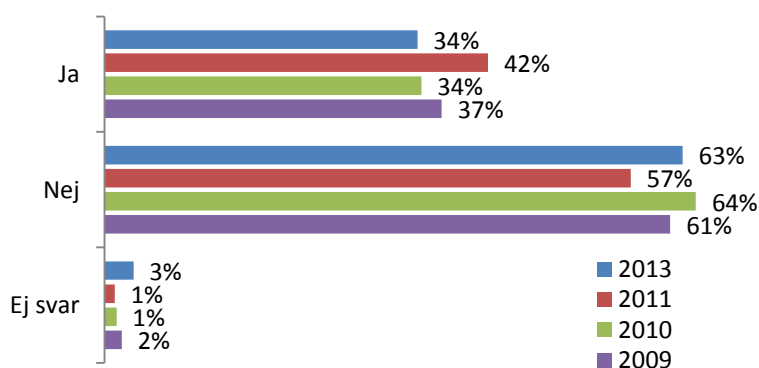
Andelen som vet vilket debiteringsintervall de har för samtal med mobiltelefonen är något lägre, 34 procent. Detta är en liknande nivå som år 2010 och 2009, men lägre än år 2011 som sticker ut lite i sammanhanget.

F37: Känner du till om du har en öppningsavgift för samtal med din mobiltelefon?



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk (1547) *Nytt svarsalternativ 2013.

F38: Känner du till vilket debiteringsintervall du har för samtal med din mobiltelefon?



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk (1547)

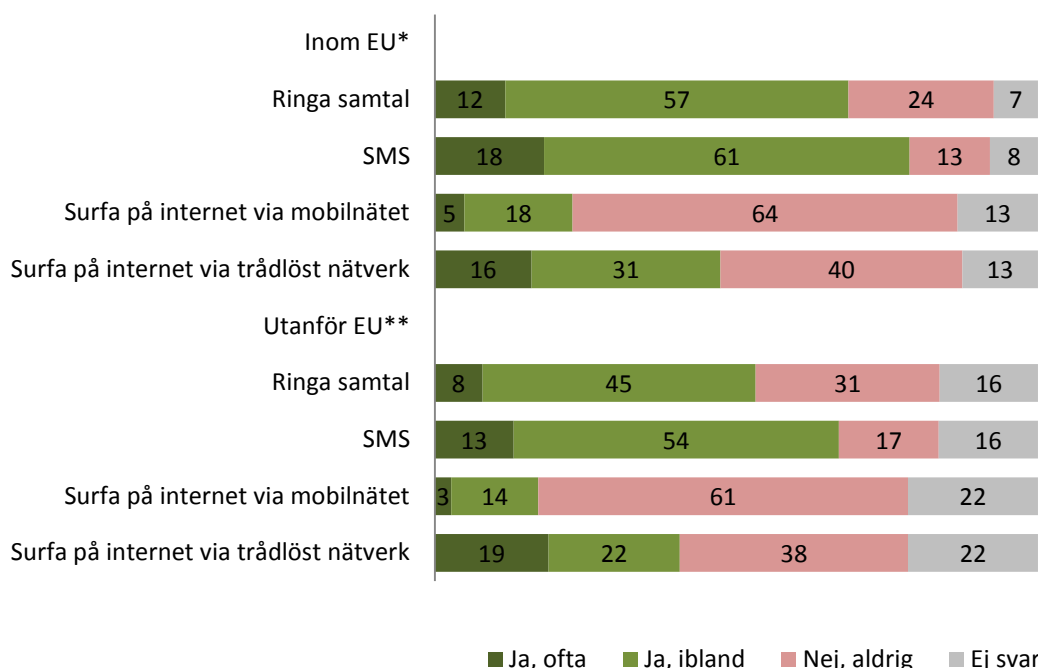
Mobilanvändning utomlands

Ungefär sju av tio som rest utomlands inom EU under det senaste året använde då sin mobiltelefon till att ringa samtal. Detta är cirka 15 procentenheter fler än andelen som ringer samtal när de reser utanför EU. Något vanligare är att använda telefonen till SMS, vilket 79 procent gör vid resor inom EU och 67 procent gör utanför EU.

Mindre vanligt är att surfa på internet med mobilen via mobilnätet. 23 procent svarar att de gör detta ibland vid resor inom EU, 17 procent vid resor utanför EU. Nästan dubbelt så många svarar att de surfat med mobilen via trådlöst nätverk.

Ungefär en fjärdedel (28 procent) tog reda på priserna för olika operatörer innan sin utlandsresa. De flesta svarande tog enbart reda på priset hos sin egen leverantör, och inte hos andra leverantörer.

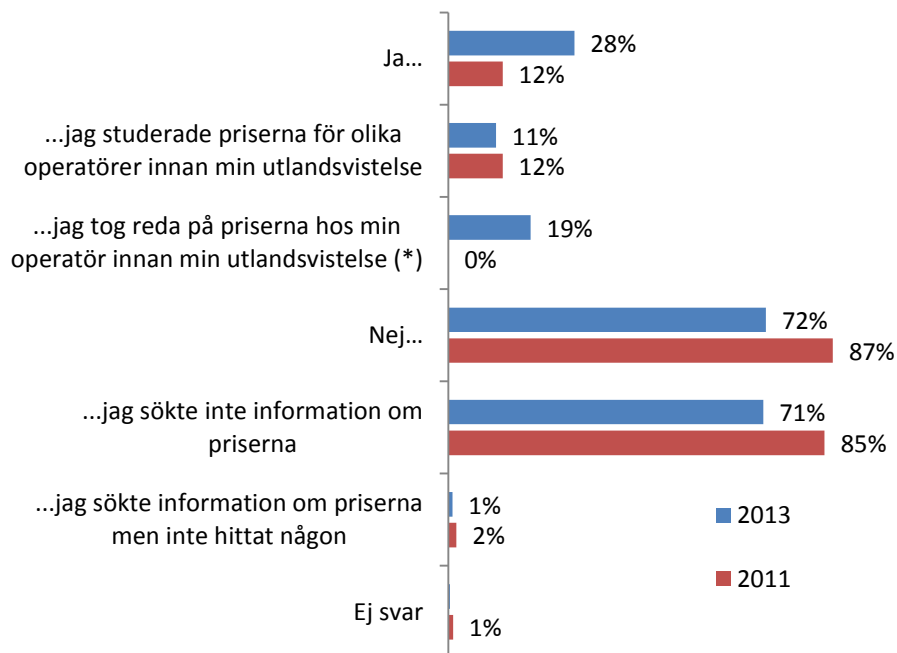
F40: Under de senaste 12 månaderna då du reste utomlands, använde du din mobiltelefon till något av nedanstående?



*Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk och har rest inom EU under de senaste 12 månaderna (951)

** Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk och har rest utom EU under de senaste 12 månaderna (440)

F41: Tog du reda på priset för olika mobiloperatörer innan din utlandsresa? Här avses mobiloperatörer i landet eller länderna du besökt. Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Rest utomlands senaste 12 månaderna (951) *Nytt svarsalternativ 2013.

4 FAST TELEFONI

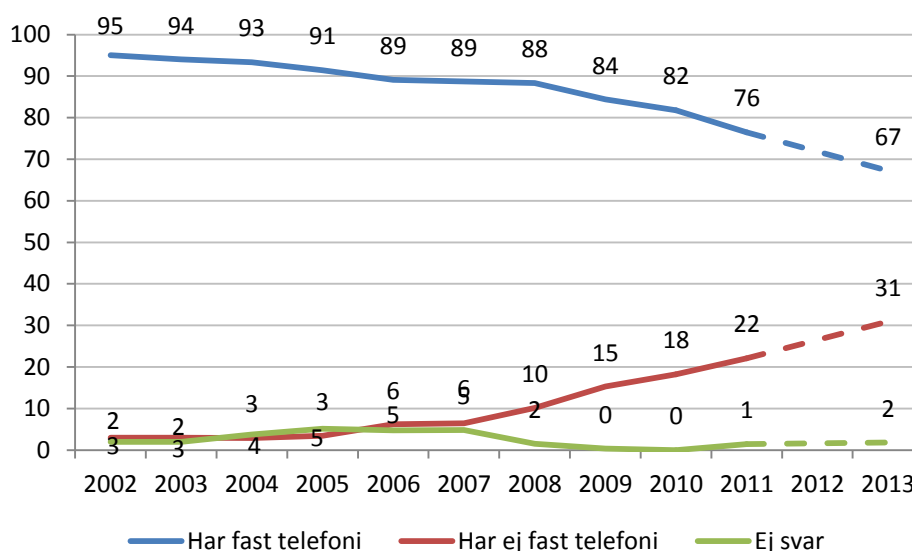
Följande kapitel behandlar användning och bedömning av fast telefoni. Med fast telefoni avses antingen ett traditionellt abonnemang eller ett abonnemang för ip-telefoni.

Det är värt att notera att eftersom andelen som har fast telefoni i hemmet minskar ganska snabbt så minskar också antalet svar som beräkningarna baseras på. Den statistiska osäkerheten blir därmed större.

Fast telefoni fortsätter minska

En tredjedel (31 procent) av alla hushåll saknar idag fast telefoni. Denna andel har stigit relativt snabbt sedan mitten av 00-talet då nästan alla hushåll fortfarande hade fast telefoni. Ålderseffekten är slående, i åldersklassen 21-30 år saknar 65 procent fast telefoni, bland 61 – 75-åringar är motsvarande andel 15 procent. Men också bland de äldre ökar andelen som inte har fast telefoni snabbt. Sedan år 2011 har andelen fördubblats.

Fast telefonianvändning 2002-2013 (%)



Bas: Rest Samtliga (1656)

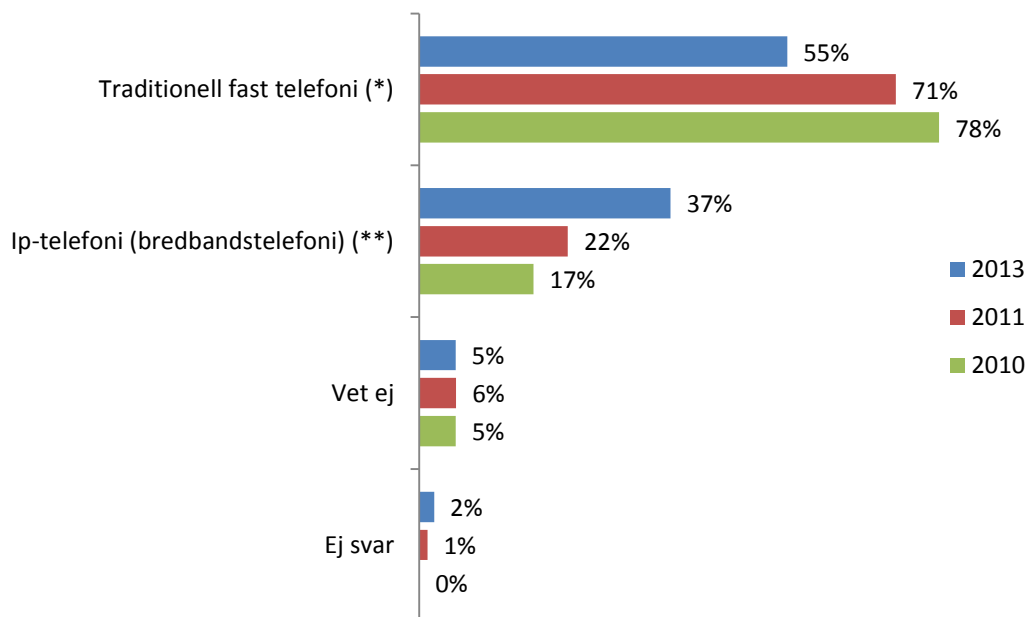
F1: Fast telefonianvändning efter hushållssammansättning (%)

	Alla i hushållet under 26 år (n=150)	Hushåll med barn 6 – 25 år (n=633)	Alla i hushållet mellan 26 och 60 år (n=401)	Alla i hushållet över 60 år (n=311)
Har fast telefoni	31 (33)	68 (77)	54 (65)	86 (90)
Har ej fast telefoni	69 (66)	32 (22)	46 (33)	14 (8)

Användningen av ip-telefoni ökar

Bland de hushåll som har fast telefoni ökar andelen som använder ip-telefoni snabbt. Sedan år 2011 har andelen ökat från 22 till 37 procent. Det är värt att notera att svarsalternativen har ändrats något och att detta kan ha påverkat svaren.

F2: Vilken lösning för fast telefoni använder ditt hushåll?



Bas: Har fast telefoni (1113)

* 2011 löd alternativet: Traditionell telefoni (ansluts till det vanliga telefonjacket).

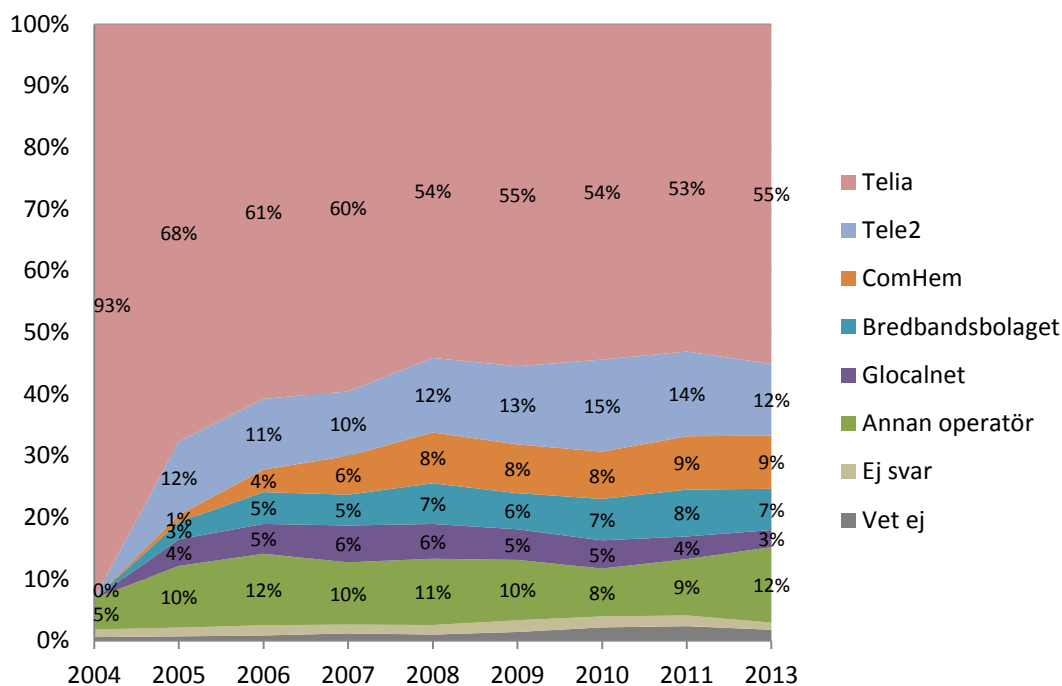
** 2011 löd alternativet IP-telefoni.

Telia klart största operatör

Telia är fortsatt den klart största operatören med en marknadsandel på 55 procent. Detta är en betydligt större marknadsandel än vad Telia har för internet (38 procent) och mobiltelefoni (37 procent).

Bland övriga operatörer är rangordningen konstant. Tele2 är alltså näst största operatör med 12 procent, därefter följer ComHem med 9 procent, Bredbandsbolaget med 7 procent och Glocalnet med 3 procent.

F3: Vilken operatör använder ditt hushåll för fast telefoni?

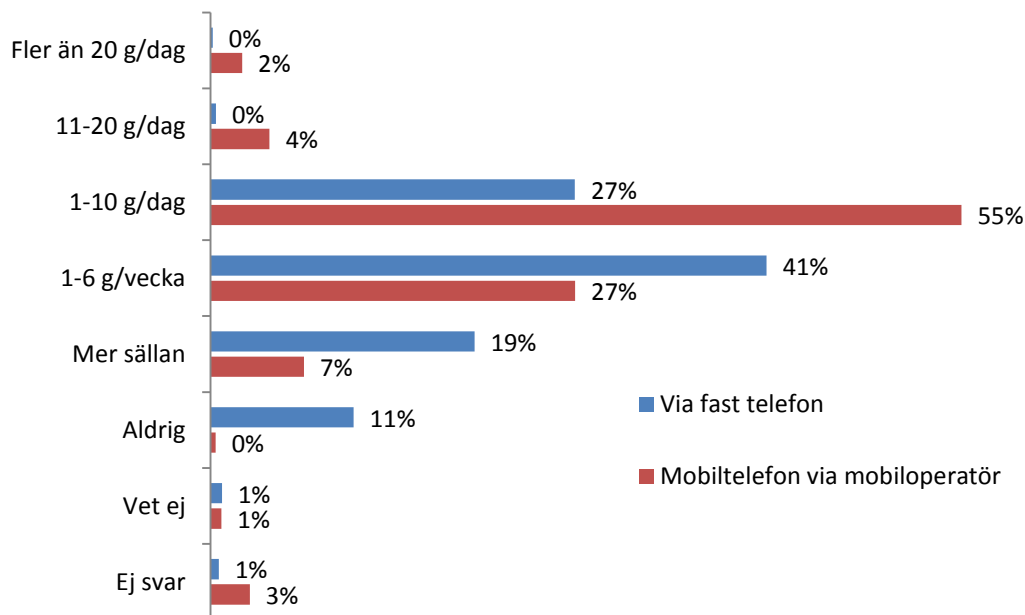


Bas: Har fast telefoni (1113)

Fler sällananvändare av fast telefoni än av mobiltelefoni

Figuren på nästa sida visar hur ofta svarspersonerna ringer med sin fasta telefon respektive mobiltelefon. Knappt 30 procent ringer dagligen med sin fasta telefon och knappt 70 procent åtminstone någon gång i veckan. Andelen som ringer på daglig basis är därmed betydligt mindre för fast telefoni jämfört med mobiltelefon (27 procent jämfört med 62 procent).

F4 och F35: Figuren visar två frågor: I genomsnitt hur ofta ringer du samtal privat med din fasta telefon? I genomsnitt hur ofta ringer du samtal privat med din mobiltelefon?



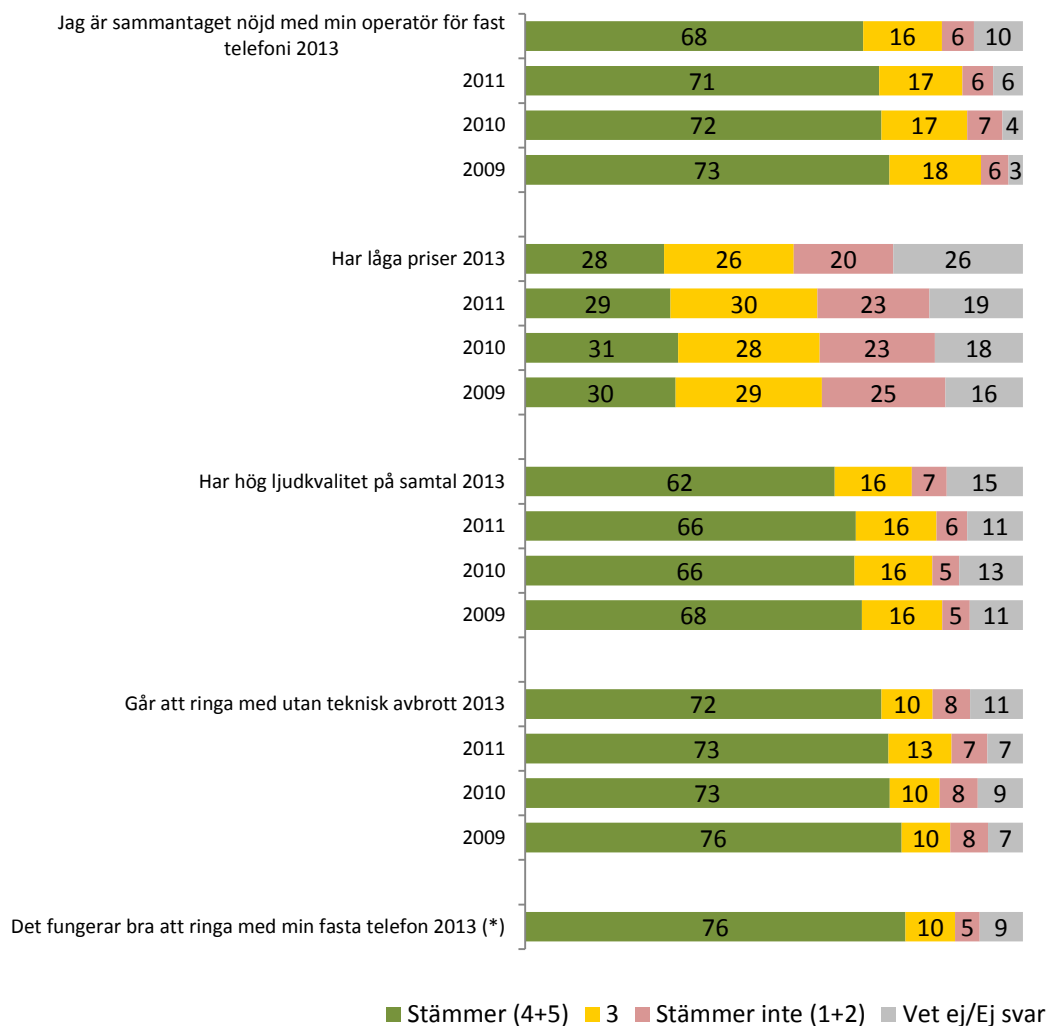
Bas: Har fast telefoni (1113) samt använder mobiltelefon för provat bruk (1547)

Utvärdering av operatör

De flesta svarande (68 procent) ger ett gott betyg (4 eller 5) åt sin operatör. Denna siffra har minskat något över tid, till följd av att andelen som svarar vet ej eller svar ökat. Andelen vet ej eller ej svar har ökat på samtliga delfrågor. Möjligen beror denna ökning på att svarspersonerna använder den fasta telefonen i mindre utsträckning och därmed har svårare att utvärdera sin operatör.

Övriga aspekter har inte någon tydlig utveckling utan bedömningarna av dessa ligger lika. Andelen som tycker att det sammantaget fungerar bra att ringa med den fasta telefonen, nytt svarsalternativ för i år, är 76 procent.

F5: Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om din nuvarande operatör för fast telefoni?



Bas: Har fast telefoni (1113) *Nytt svarsalternativ 2013.

Utvärdering per operatör

Nedbrutet per operatör blir antalet svar i vissa fall litet, så svaren ska tolkas med försiktighet. För att inte svarsbasen ska bli för liten redovisas här endast de fyra största bolagen.

Telias kunder uppger i lägst utsträckning att bolaget har låga priser. Precis som år 2011 har man den högsta andelen kunder som uppger att ljudkvaliteten är hög och att de sammantaget är nöjda med sin operatör. De övriga tre bolagens kunder gör likvärdiga bedömningar när det gäller pris, men Tele2:s kunder är mer positiva när det gäller ljudkvalitet och sammantaget betyg.

F5: Andelen som angett 4 eller 5 på påståenden om sin abonnemangsoperatör på en skala från 1-5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för stämmer helt. (%)

	Telia (n=613)	Tele2 (n=129)	ComHem (n=96)	Bredbandsbolaget (n=75)
Jag är sammantaget nöjd med min operatör för fast telefoni	72 (74)	66 (74)	56 (64)	52 (69)
Har låga priser	17 (17)	42 (39)	37 (44)	39 (43)
Har hög ljudkvalitet på samtal	68 (71)	61 (64)	53 (60)	47 (52)
Går att ringa med utan teknisk avbrott	76 (80)	71 (77)	54 (54)	55 (54)
Det fungerar bra att ringa med min fasta telefon	81	77	61	52

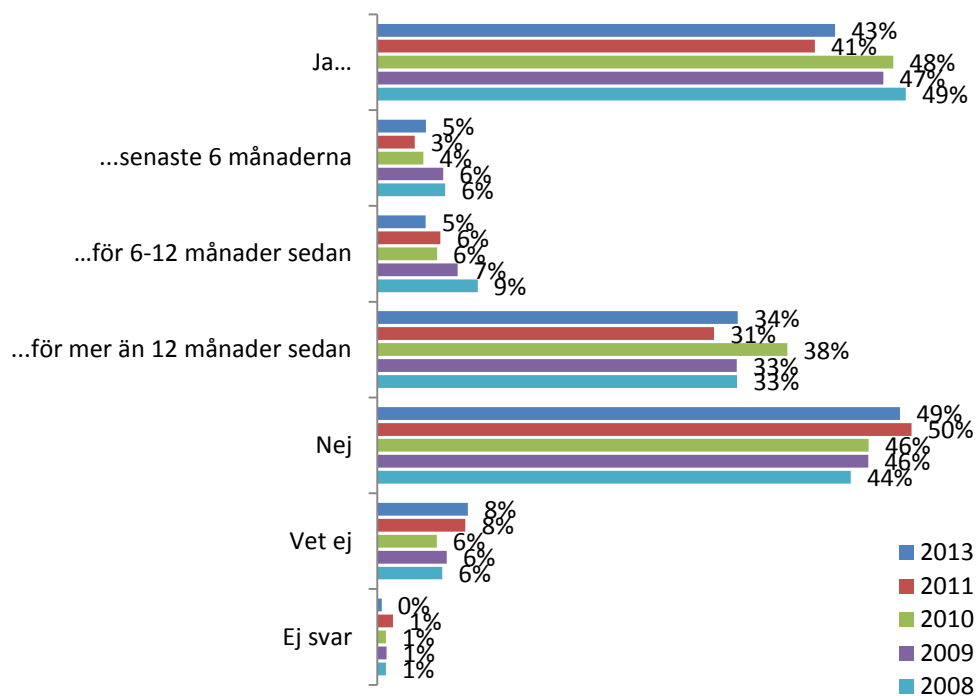
Bas: Har fast telefoni (1113).

En av tio har bytt operatör under det senaste året

Totalt sett uppger 43 procent av de svarande med fast telefoni att de någon gång har bytt operatör. I de flesta fall så har bytet skett för mer än 12 månader sedan. Andelen som har bytt operatör under det senaste året är 9 procent.

Tele2 har den största andelen kunder som bytt operatör under det senaste året, men skillnaden mot ComHem och Bredbandsbolaget är för liten för att vara statistiskt säkerställd. Alla dessa tre bolag har dock betydligt fler kunder som bytt operatör under det senaste året jämfört med Telia.

F6: Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget (alltså ett byte som hushållet själv bett om eller där hushållet medvetet sagt jag till ett erbjudande)?



Bas: Har fast telefoni (1113)

F6: Andelen (%) som gjort ett aktivt byte av operatör för abonnemanget uppdelad efter nuvarande operatör

	Telia (n=613)	Tele2 (n=129)	ComHem (n=96)	Bredbandsbolaget (n=75)
Ja...	26	67	55	58
...senaste 6 månaderna	3	10	9	8
...för 6-12 månader sedan	2	7	4	10
...för mer än 12 månader sedan	22	50	43	40
Nej	66	28	35	31
Vet ej	8	4	10	10
Ej svar	0	1	0	1

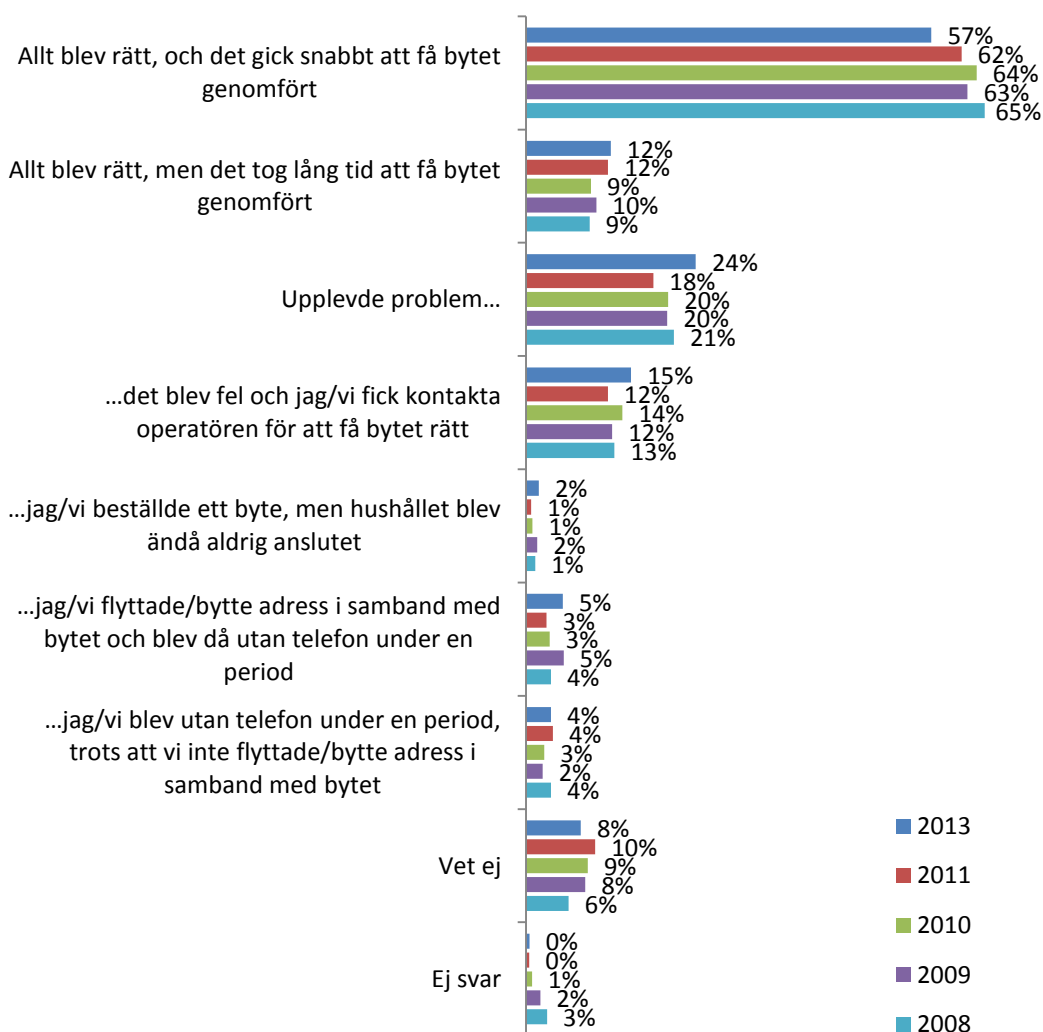
Bas: Har fast telefoni (1113).

Bytet av operatör blir oftast rätt

Av de som någon gång bytt operatör uppger 57 procent att bytet gått rätt till. Ytterligare 12 procent svarar att allt blev rätt, men att det tog lång tid att genomföra bytet.

Andelen som upplevde någon typ av problem har ökat från 18 procent sedan år 2011 till 24 procent år 2013. Det är inte ett specifikt fel som förklarar ökningen utan denna beror på små ökningar av flera feltyper. Vanligaste sättet som det blir fel på är att man måste kontakta operatören för att få bytet rätt.

F7: Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva byte av operatör? Flera svarsalternativ möjliga



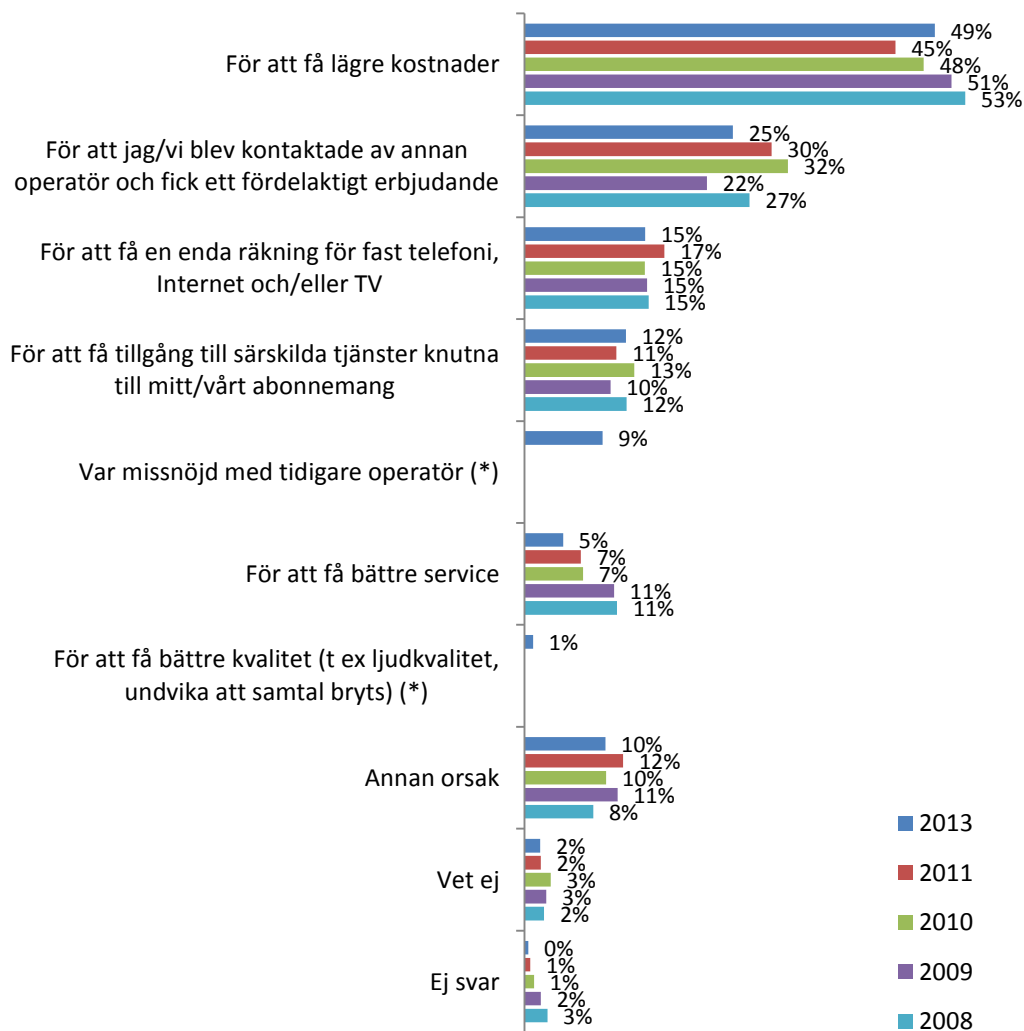
Bas: Har någon gång bytt operatör (474)

Man byter framförallt för att få lägre kostnader

Av de som någon gång bytt operatör är det klart vanligaste skälet till bytet att man velat ha lägre kostnader (49 procent). Näst vanligast är det liknande alternativet "För att jag/vi blev kontaktade av en annan operatör och fick ett fördelaktigt erbjudande". Här är det dock specificerat att kontakten togs av den nya operatören.

Relativt få (9 procent) uppger att de bytt för att de var missnöjda med den tidigare operatören, vilket är ett nytt svarsalternativ för i år. Det andra nya svarsalternativet, för att få bättre kvalitet, uppges endast av 1 procent.

F8: Varför har ditt hushåll bytt operatör? Flera svarsalternativ möjliga.



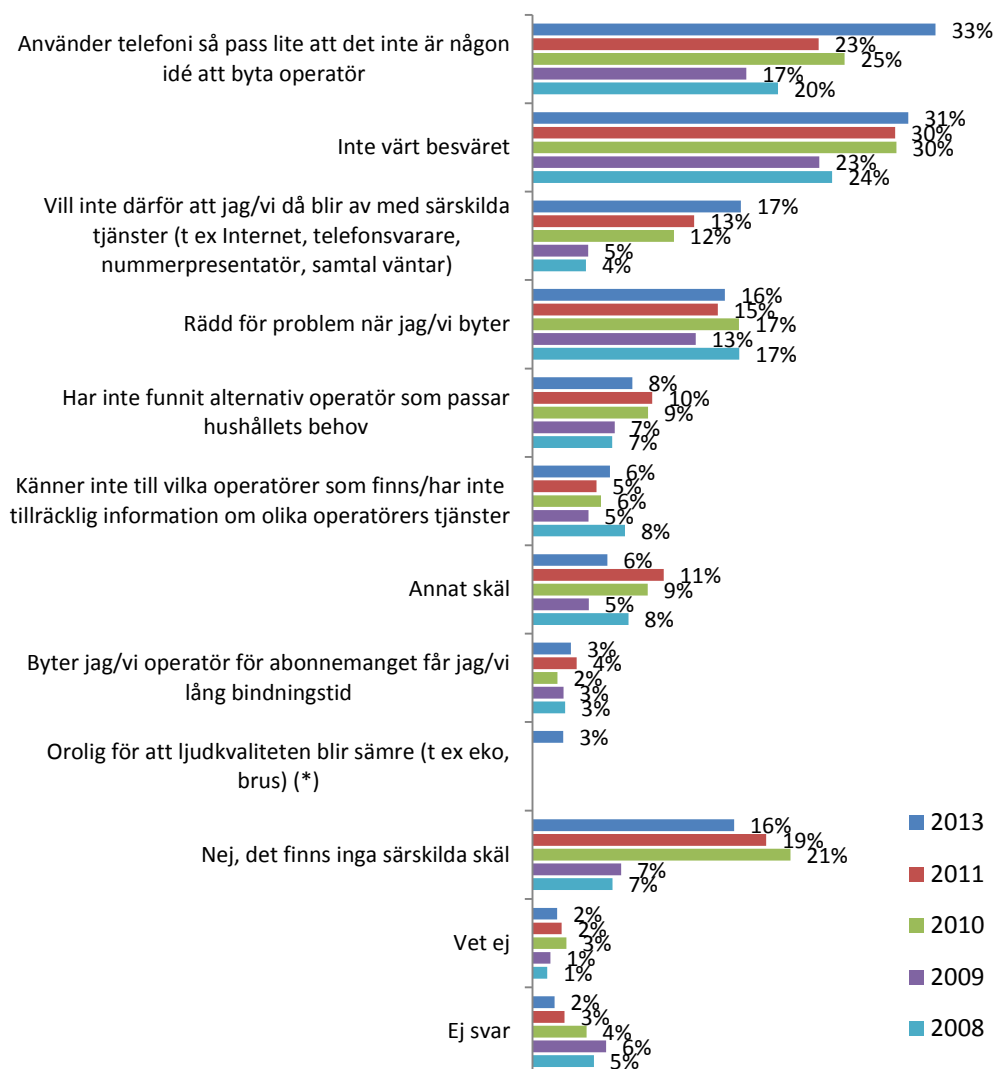
Bas: Har aktivt bytt operatör (474) *Nytt svarsalternativ 2013.

Varför bytte man *inte*?

Majoriteten som inte bytt operatör anger inte några specifika skäl till detta. Det handlar istället om att man använder telefoni för lite för att det ska vara värt att byta (33 procent), att det inte är värt besväret (31 procent) eller att det inte finns några särskilda skäl (16 procent).

Vanligaste specifika svaret att inte byta är att man då blir av med särskilda tjänster. Alternativet har ökat över tid, vilket möjligen kan bero på att man inte ser telefoniabonnemanget som den primära tjänsten, utan att detta hakar på andra abonnemang man har hos sin operatör.

F9: Finns det några särskilda skäl till att ditt hushåll inte bytt operatör?

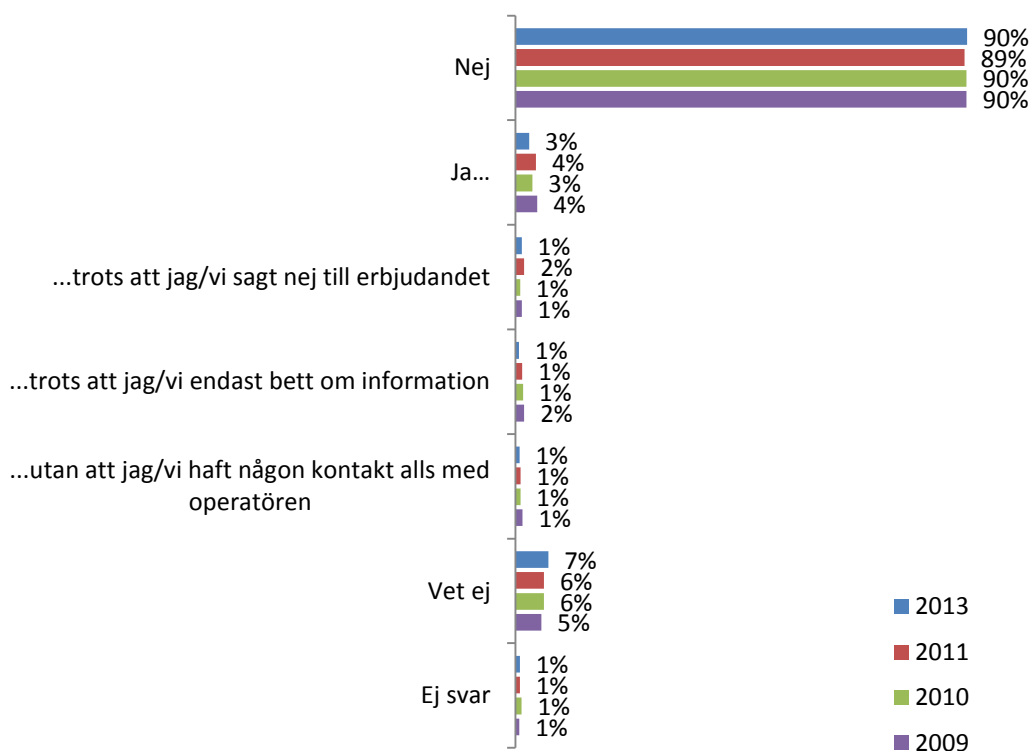


Bas: Har ej aktivt bytt operatör (541) * Nytt alternativ 2013.

Få ofrivilliga byten

En specifik fråga som ställts är om hushållet någon gång ofrivilligt bytt operatör. Totalt sett uppger 3 procent att detta någon gång skett, vilket är en jämförbar siffra med tidigare år. De ofrivilliga bytena har skett trots att man sagt nej till erbjudandet, att man endast bett om information eller utan att man haft någon kontakt alls med operatören.

F10: Har ditt hushåll någon gång ofrivilligt bytt operatör för fast telefoni, d.v.s. utan att du eller ni bett om det?



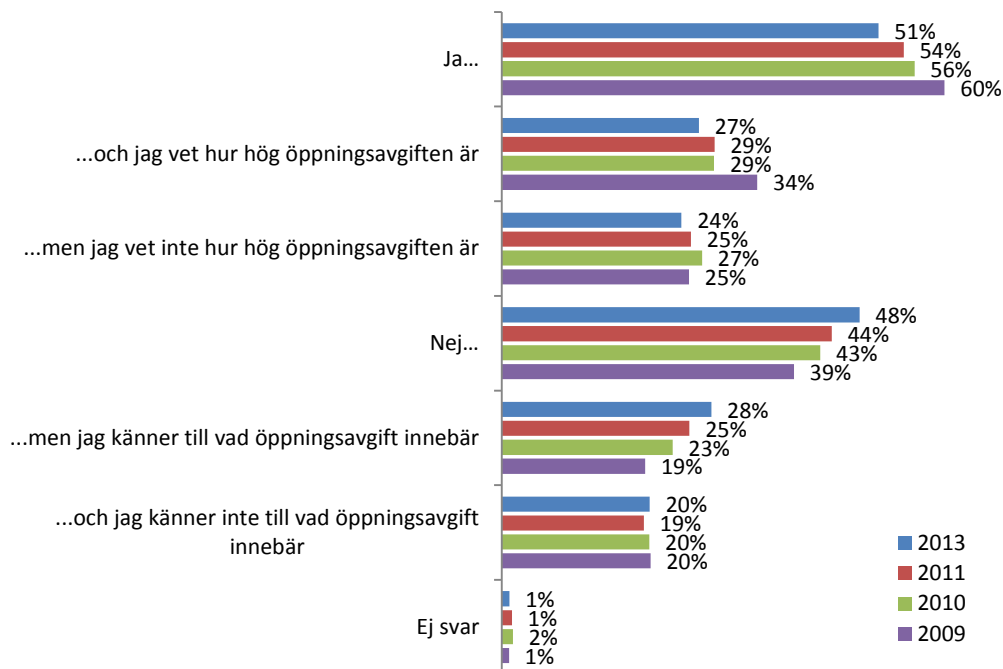
Bas: Har fast telefoni (1113)

Kännedom om avgifter

27 procent av svarspersonerna med fast telefoni känner till att de har en öppningsavgift och dess storlek. Ytterligare 24 procent vet att det har en öppningsavgift, men känner inte till hur hög den är. Totalt sett är andelen som känner till att de har en öppningsavgift ungefär lika stor som andelen som svarar att de inte känner till om de har en öppningsavgift. Kännedomen har minskat över tid.

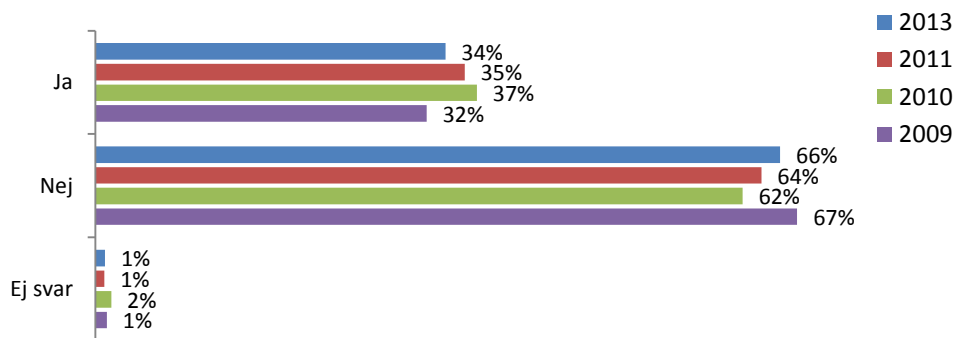
Andelen som känner till vilket debiteringsintervall för samtal med den fasta telefonen är 34 procent. Detta är i nivå med förra årets undersökning.

F11: Känner du till om ditt hushåll har en öppningsavgift för samtal inom fast telefoni?



Bas: Har fast telefoni (1113)

F12: Känner du till vilket debiteringsintervall du har för samtal med din fasta telefon?



Bas: Har fast telefoni (1113)

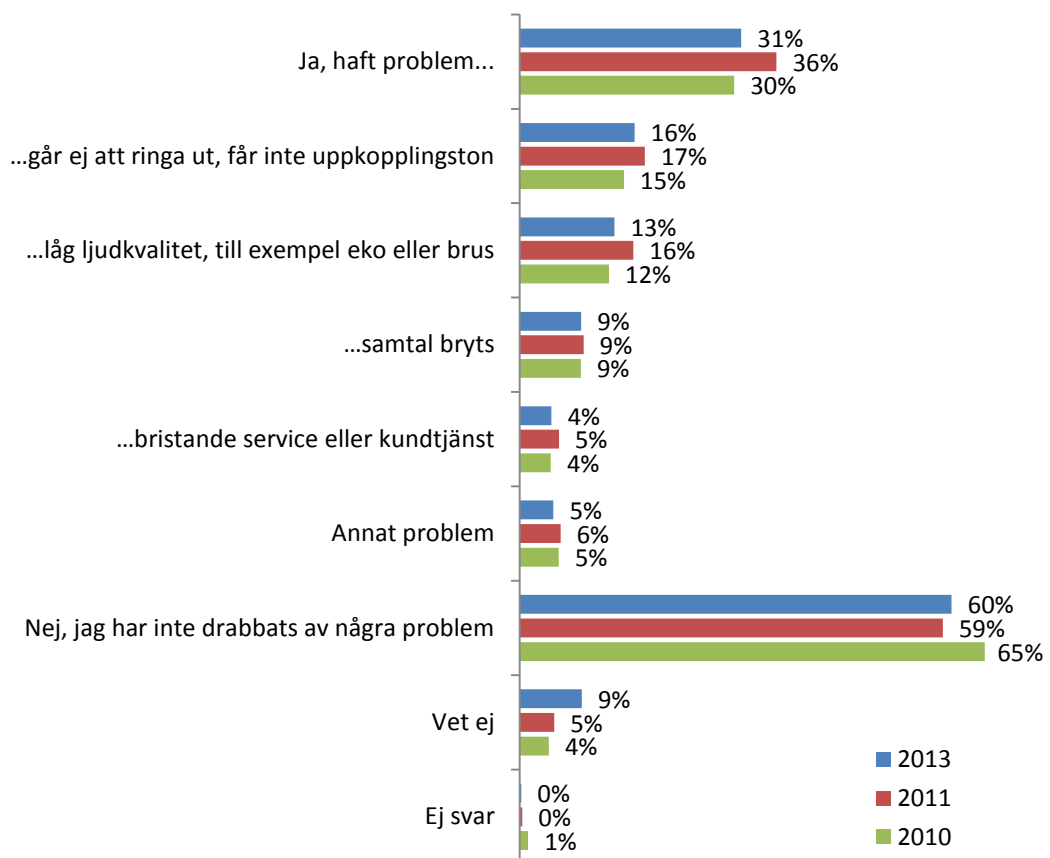
Problem vid fast telefoni

Ungefär var tredje hushåll har någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av någon typ av problem när man använder fast telefoni. Vanligast är att man inte kan ringa ut (16 procent), följt av låg ljudkvalitet (13 procent) och samtal bryts (9 procent).

Det är betydligt vanligare att hushåll med ip-telefoni har upplevt problem jämfört med hushåll med traditionell telefoni (46 respektive 21 procent). Framförallt är det problem med att det inte går att ringa ut som många fler ip-telefonianvändare upplevt (29 procent jämfört med 8 procent).

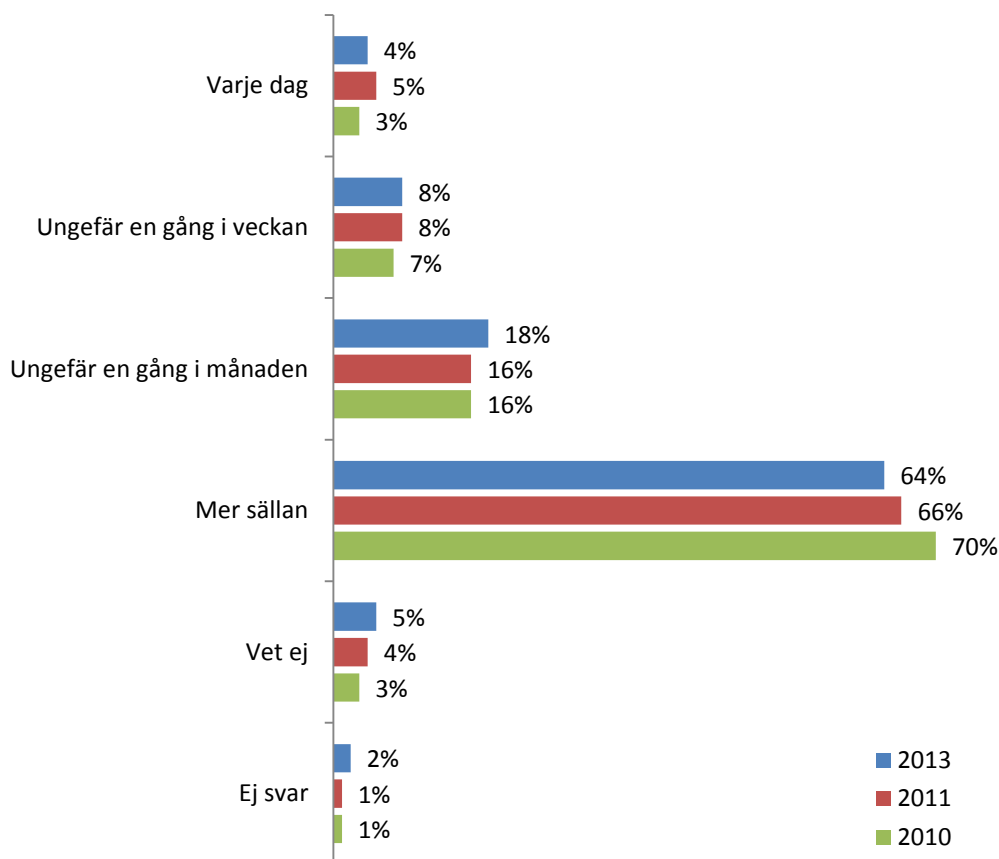
Frekvensen på problemen har varit konstant över tid, ungefär 30 procent av hushållen som upplever problem gör det varje månad. Hushåll med ip-telefoni och traditionell telefoni upplever problem ungefär lika ofta.

F13: Har ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du eller ni använt fast telefoni?



Bas: Har fast telefoni (1113)

F14: Hur ofta har du/ni haft problem när du/ni använt fast telefoni?



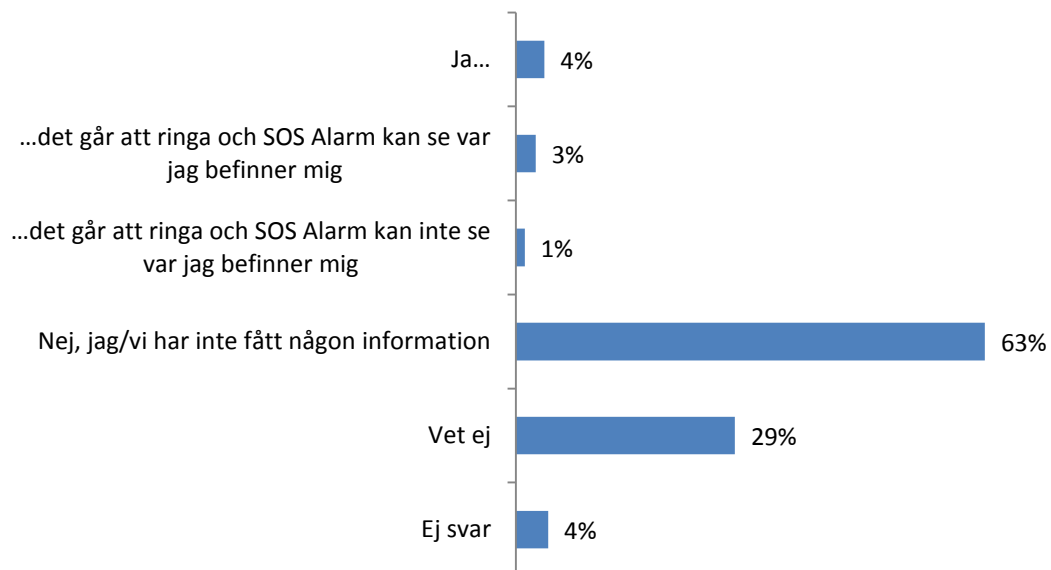
Bas: Har drabbats av problem (347)

Få har fått information om ip-telefoni och nödnumret 112

I vissa fall kan inte SOS Alarm se vart ifrån någon ringer när de ringer med ip-telefoni. Detta pekats ibland ut som en risk med tjänsten, vilket gör att det är viktigt för operatörer att informera om frågan. Endast 4 procent säger sig dock ha fått sådan information från sin operatör och 63 procent svarar att de inte fått någon information.

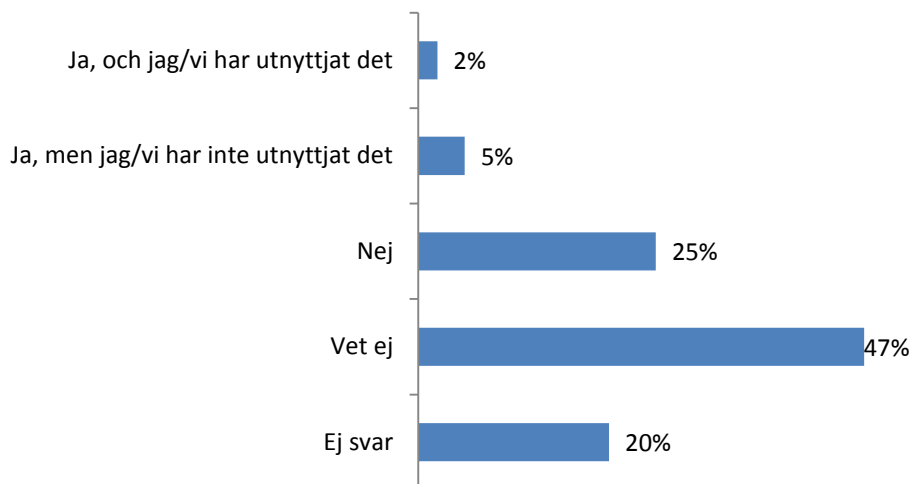
En ny fråga i undersökningen gäller om hushållets abonnemang tillåter att man ringer från andra platser än bostaden. De flesta ip-telefonianvändare vet inte om så är fallet eller svarar i alls på frågan. Endast 2 procent svarar att det går att ringa från andra platser och att de utnyttjat möjligheten.

F15: Har ditt hushåll fått någon information från er operatör om hur nödnumret 112 fungerar när du/ni ringer via ip-telefoni?



Bas: Har ip-telefoni (417)

F16: Tillåter hushållets abonnemang att du/ni ringer från andra platser än bostaden med hjälp av ip-telefoni (bredbandstelefoni)?



Bas: Har ip-telefoni (417)

5 BORTFALL OCH STATISTISK SÄKERHET

Svarsfrekvensen blev för årets undersökning 43 procent motsvarade 1656 svar. Svarsfrekvensen har sjunkit cirka tio procentenheter jämfört med tidigare års undersökningar. Sweco Eurofutures ser två huvudsakliga förklaringar till den sämre svarsfrekvensen: en tidsmässig trend samt en minskad belöning.

Det finns en trend över tid att det blir allt svårare att få in svar vid enkätundersökningar. Detta trots att de genomförs på samma sätt, eller till och med ett ambitiösare insamlingsarbete. På senare år har svarsfrekvenserna generellt sjunkit med en till två procentenheter per år.³

De svarande i Individundersökningen har i år fått två trisslotter hemskickade med posten efter att de skickat in sina svar (alternativt valt att skänka pengarna till välgörande ändamål). Tidigare år har belöningen utgjorts av tre trisslotter, men då dessa ökat i pris justerades belöningen ner till två lotter.

En förändring i undersökningens genomförande är att årets undersökning redan vid första postala utskicket inkluderade en pappersenkät. Detta gör att andelen webbsvar minskar. Totalt sett har 20 procent besvarat enkäten via webben, vilket kan jämföras med 36 procent år 2011. Det är möjligt att denna förändrade kontaktstrategi också påverkat svarsbenägenheten negativt.

Svarsfrekvenser i olika grupper

I tabellerna nedan framgår svarsfrekvenserna över tid efter ålder, län samt regiontyp. Utöver dessa indelningar kan man konstatera att svarsfrekvensen är något högre bland kvinnor jämfört med män (44 respektive 41 procent).

I enkätundersökningar brukar det finnas ett tydligt svarsmönster där de yngre svarar i lägre grad än de äldre. I Individundersökningen finns detta svarsmönster, men skillnaderna i svarsfrekvens mellan åldersklasserna är mindre än vad de vanligen är.⁴ I individundersökningen är tendensen att de allra yngsta (16-20 år) svarar i högre utsträckning än de i åldersklassen 21-30. Det är bara i åldersklassen över 60 år som svarsmönstret skiljer sig åt från övriga grupper.

När det gäller regiontyp är svarsfrekvensen lägst i de tre storstadsregionerna och högst i glesbygdsregionerna. Skillnaden i svarsfrekvens minskar dock när man kontrollerar för ålder. Det innebär att den högre svarsfrekvensen i glesbygd delvis är ett resultat av en äldre befolkning.

³ För ett exempel på de fallande svarsfrekvenserna se metodredovisningen över SCB:s arbetskraftsundersökningar www.scb.se/Pages/ProductDocumentations_23274.aspx.

⁴ Jämför till exempel med SOM-institutets undersökningar. Se metodkapitel www.som.gu.se/publicerat/B%C3%B6cker/59.-vagskal/.

Svarsfrekvens (%) efter år och ålder

	2013	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
16-20 år	37	47	49	53	53	39	46	48	50
21-30 år	32	44	44	43	50	45	46	51	56
31-40 år	37	51	50	53	52	46	52	55	52
41-50 år	36	50	53	55	49	50	53	56	54
51-60 år	47	59	62	63	60	54	56	60	58
61-75 år	60	68	64	64	62	57	60	65	61
Totalt	43	54	55	56	54	50	53	57	56

Svarsfrekvens (%) efter år och län

	2013	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Blekinge	32	46	56	62	51	50	70	64	61
Dalarna	49	55	55	67	50	40	59	52	60
Gotland	41	71	65	48	67	57	68	78	68
Gävleborg	39	54	62	53	57	45	52	56	47
Halland	56	61	65	54	61	56	55	67	64
Jämtland	44	70	58	59	65	61	54	63	49
Jönköping	43	54	63	54	59	47	57	67	66
Kalmar	39	58	61	56	57	40	60	55	59
Kronoberg	53	64	55	55	49	61	46	42	64
Norrbottn	48	54	59	65	58	52	48	54	63
Skåne	39	54	51	55	54	45	52	54	52
Stockholm	39	51	48	52	48	49	52	54	50
Södermanland	49	60	61	55	57	53	47	54	56
Uppsala	39	52	53	59	50	58	49	64	54
Värmland	50	49	52	55	50	54	51	56	56
Västerbotten	46	59	56	69	62	47	57	60	57
Västernorrland	42	62	53	58	57	45	58	62	56
Västmanland	38	59	59	56	50	52	59	54	57
Västra Götaland	44	53	54	57	59	51	51	55	57
Örebro	53	54	55	58	58	50	59	63	54
Östergötland	40	55	55	58	54	52	53	62	60
Totalt	43	54	55	56	54	50	53	57	56

	2013	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Storstadsregion	40	51	50	55	53	49	52	54	53
Stadsregion	44	56	56	57	56	50	54	58	57
Glesbygdsregion	45	56	64	60	57	51	52	58	59
Totalt	43	54	55	56	54	50	53	57	56

Bortfall

Det naturliga bortfallet utgörs framförallt av personer där adressaten är okänd, men också av exempelvis avlidna, eller personer med synsvårigheter. Detta bortfall uppgår i undersökningen totalt till 112 personer. I 75 fall är adressaten okänd, i 21 fall beror det på att svarspersonen har synsvårigheter eller språksvårigheter som gör att det inte går att besvara enkäten samt i 16 fall om övriga orsaker.

Osäkerhetsmarginaler

Som vid alla urvalsundersökningar omges punktskattningarna i Individundersökningen av statistiska osäkerhetsmarginaler. Hur stora dessa är beror på två saker; hur många svar som skattningarna baseras på samt hur stor andel som svarat ett visst alternativ. Osäkerheten, mätt i procentenheter är större vid punktskattningar kring 50 procent än vid skattningar närmare 0 eller 100 procent.

Några exempel på hur stora osäkerhetsmarginalerna är vid olika punktskattningar och antal svar ges i tabellen nedan. Om exempelvis 50 procent av 1500 personer svarat ett visst alternativ ligger det "sanna" värdet för hela svenska befolkningen med 95 procents sannolikhet mellan 50 procent \pm 3 procentenheter. Och för att ta ett konkret exempel ur rapporten, 67 procent svarar att de har fast telefoni i hushållet. Med 1656 svar medför det en felmarginal på \pm 2 procentenheter, d.v.s. med 95 procents sannolikhet ligger siffran för hela svenska befolkningen mellan 65 och 69 procent.

Om man jämför två värden med varandra (till exempel två år) är det viktigt att komma ihåg att båda värdena omges av osäkerhetsmarginaler. Slumpen kan ha gjort att man låg lite lågt ena året och högt det nästa. Som tumregel kan man då säga att om det ena värdets osäkerhetsmarginal innefattar den andra skattningen är skillnaden *inte* statistiskt signifikant. Om de båda skattningarna istället skiljer sig mer än summan av deras konfidensintervall är skillnaden statistiskt signifikant. I mellanfallen måste man göra en mer noggrann analys för att kunna säga om skillnaden är statistiskt signifikant.

Statistiska felmarginaler i procentenheter vid olika baser och punktskattningar. 95 procents konfidensnivå.

	n=100	n=250	n=500	n=1000	n=1500
Punktskattning på 10/90 procent	6	4	3	2	2
Punktskattning på 25/75 procent	9	5	4	3	2
Punktskattning på 50 procent	10	6	4	3	3

Utöver den statistiska osäkerheten finns också en osäkerhet som uppstår på grund av att undersökningen har ett relativt stort bortfall. Bortfallet i sig behöver inte innebära ett problem, men om det finns en systematik i vilka som besvarar undersökningen kan detta leda till att undersökningens resultat blir felaktigt. Som nämnts tidigare är bortfallet dock relativt jämnt i förhållande till variablerna kön och stad/land. Åldersmässigt finns en skevhet, men den är mindre än vad den många gånger är i liknande undersökningar. Utifrån dessa variabler verkar skevhet alltså inte vara ett större problem. Det kan dock

finnas andra faktorer som påverkar vilka som besvarar enkäten, men som inte går att kontrollera mot registervariabler. Man kan exempelvis tänka sig att teknikintresse kan vara en sådan faktor. Hur stort problem detta är svårt att säga, men positivt är att undersökningens resultat ligger klart i linje med tidigare år då svarsfrekvensen var högre.

