

RAPPORTNUMMER
PTS-ER-2006:01

Så efterfrågar vi elektronisk kommunikation - en individundersökning 2005

2005-12-19

Kontaktpersoner:

Post- och telestyrelsen: Camilla Jönsson

Temo AB: Cecilia Svärd och Agneta Saxeby

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
2. Sammanfattning	5
3. Fast telefoni	8
3.1 Abonnemang	8
3.1.1 Nio av tio i Sverige har abonnemang för fast telefon.....	8
3.2 Operatör för abonnemang	9
3.2.1 Stora förändringar när det gäller anlitad operatör för abonnemanget.....	9
3.2.2 Sex av tio är nöjda med operatör för abonnemanget.....	10
3.2.3 Sextio procent köper andra tjänster av operatören.....	12
3.2.4 Nio av tio kände till att de kan byta operatör för abonnemang.....	13
3.2.5 Trettionio procent har gjort eget, aktivt byte av operatör för abonnemang.....	13
3.2.6 Nästan en av fem som inte har bytt operatör är rädda för problem vid byte.....	16
3.3 Samtalsoperatörer	17
3.3.1 Förändrade andelar för samtalsoperatörerna.....	17
3.3.2 Färre är nöjda med sin samtalsoperatör.....	19
3.3.3 Hälften av dem med fast telefoni har gjort ett eget, aktivt byte av samtalsoperatör.....	20
3.3.4 Äldre byter mer sällan samtalsoperatör.....	20
3.4 Prefix	21
3.4.1 Varannan känner till prefix.....	21
3.5 Utlandssamtal	22
3.5.1 Fem procent använder förbetalda telefonkort för utlandssamtal.....	22
3.5.2 Nästan en av fem har upplevt problem med telefonkortet.....	23
3.6 Allmänna frågor om fast telefoni	24
3.6.1. Nästan hälften har ett abonnemang utan minutavgift för vissa samtal.....	24
3.6.2 Tre procent har fått en ofrivillig anslutning till en operatör.....	26
3.6.3 Marknadsföring av operatörer sker oftast via telefon.....	26
3.6.4 Fyra av tio har slutit skriftligt avtal med operatören.....	27
3.6.5 De flesta tycker att bytet av operatör genomförs snabbt och rätt.....	28
4. Mobiltelefoni	29
4.1 Mobiltelefonanvändning	29
4.1.1 Användandet av mobiltelefon på fortsatt hög nivå.....	29
4.1.2 Priserna måste sjunka för att många ska avstå från fast telefoni.....	30
4.1.3 Kostnaden främsta skälet till att inte använda mobiltelefon.....	31
4.2 Abonnemangstyper för mobiltelefoni	32
4.2.1 De flesta använder privata abonnemang.....	32
4.2.2 De flesta använder privata abonnemang för privata samtal.....	33
4.2.3 Drygt hälften har traditionellt mobilabonnemang.....	33
4.3 Mobiloperatörer – marknadsandelar och kundomdöme	34
4.3.1 Stabilt när det gäller anlitade mobiloperatörer.....	34
4.3.2 De flesta är nöjda med sin mobiloperatör.....	36
4.4 Byte av mobiloperatör	37
4.4.1 Två tredjedelar känner till nummerportabilitet för mobiltelefoni.....	37
4.4.2 En ökande andel har bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna.....	38
4.5 Val av mobiloperatör i utlandet	41
4.5.1 Få väljer operatör i utlandet aktivt.....	41

4.6 Innehållstjänster och SMS	42
4.6.1 Sex av tio använder innehållstjänster.....	42
4.6.2 SMS en del av vardagen för många.....	43
4.6.3 En av tre har någon gång skickat MMS.....	43
4.6.4 Nästan hälften av SMS-användarna har haft problem	44
5. Internet och tillgång till bredband.....	45
5.1 Internetanvändning	45
5.1.1 Drygt åtta av tio i Sverige använder Internet.....	45
5.1.2 Internethandlandet har ökat	46
5.1.3 Faktura och kontokort vanligaste betalningsmedel vi e-handel.....	46
5.1.4 Tre av fyra har lämnat personuppgifter på Internet senaste halvåret	47
5.2 Datorer och Internet i hemmet	48
5.2.1 Drygt åtta av tio har tillgång till dator i hemmet	48
5.2.2 Andelen med tillgång till Internet i hemmet har ökat	48
5.2.3 En av fem Internetanvändare har tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet.....	49
5.3 Internetoperatörer – marknadsandelar och kundomdöme	49
5.3.1 Förändringar när det gäller anlitad Internetoperatör.....	49
5.3.2 Drygt hälften är nöjda med sin Internetoperatör.....	51
5.4 Byte av Internetoperatör	53
5.4.1 En av tio har bytt Internetoperatör senaste 6 månaderna	53
5.4.2 Att byta Internetoperatör fungerar sämre idag.....	54
5.5 Abonnemangstyper för Internet	55
5.5.1 Betalning endast för uppkoppling vanligast betalningsform vid uppringd anslutning	55
5.5.2 Enbart fast avgift vanligast betalningsform vid Internetanslutning via bredband.....	55
5.5.3 Bredbandsanslutning vanligare än modem	56
5.6 Internet och säkerhet	57
5.6.1 Många Internetanvändare har upplevt problem vid uppkoppling.....	57
5.6.2 Antivirusprogram och/eller brandvägg främsta åtgärderna för att skydda datorn	59
5.7 Fler överväger att beställa bredbandsuppkoppling i framtiden.....	60
5.7.1 Aktuellt med bredbandsuppkoppling.....	60
5.7.2 Surfa snabbare vanligaste skäl till att skaffa bredbandsanslutning.....	61
5.7.3 Skäl att inte skaffa bredbandsanslutning	62
6. Digital-TV.....	63
6.1. Tillgång till digital-TV	63
6.1.1 Nästan hälften har tillgång till digital-TV i året-runt-bostad	63
6.1.2 Operatörer för digital-TV	64
7. Strålning	65
7.1. Oro för strålning från olika källor	65
7.1.1 Strålning från mobiltelefon och kraftledningar oroar mest.....	65
7.1.2 Varannan har ändrat sitt beteende på grund av oro för strålning från mobiltelefonen.....	65
8. Bortfallsredovisning	66

Bilaga 1 – H-regioner

Bilaga 2 – Formulär

Bilaga 3 – Tabeller

1. Inledning

1.1 Syfte med undersökningen

En av Post- och telestyrelsens uppgifter är att främja konkurrensen inom teleområdet. Konkurrensen ska komma konsumenterna tillgodo genom lägre priser och bättre telefoni- och Internettjänster. För att Post- och telestyrelsen ska kunna bedriva detta arbete på ett bra sätt behöver myndigheten bättre kunskap om telemarknaden utifrån konsumentens perspektiv. Därför genomför Post- och telestyrelsen denna omfattande undersökning om den svenska befolkningens syn på telefoni och Internet. Undersökningen genomförs för fjärde året i rad.

1.2 Målgrupper och urval

Målgrupp för undersökningen är allmänheten i Sverige, 16-75 år. Urvalet är ett riksrepresentativt slumpmässigt urval. Urvalsstorleken har utökats med 1000 respondenter i årets undersökning och frågeformuläret sändes därmed ut till 4000 respondenter

1.3 Frågeformulär

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

1.4 Fältarbete

Datinsamlingen har skett genom postal enkät med tre påminnelser vid Fieldwork Scandinavia, Temos och Univerokoncernens egen fältorganisation.

Fältarbetet genomfördes under september och oktober 2005. Svarsfrekvensen är 57 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 2004 var 56 procent, 2003 61 procent och år 2002 var svarsfrekvensen 58 procent.

1.5 Vägning

För att kompensera för det större bortfallet i vissa målgrupper har resultaten 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 flerpersongshushåll är överrepresenterade i individurval jämfört med hushållsbaserade urval.

1.6 Bakgrundsvariabler

I tabellbilagan och i vissa avsnitt i rapporten används indelningar för h-region samt invandrade respektive infödda svenskar. H-region är indelad som storstad (Stockholm/Södertälje, Göteborg, Malmö/Lund/Trelleborg), städer (större städer och tätorter) samt glesbygd (glesbygd, landsbygd). Se även definitioner i bilaga 1. Indelningen för invandrade respektive infödda svenskar är 1:a generationens invandrare (är själv född utanför Sverige och även en av eller båda föräldrarna), 2:a generationens invandrare (är själv född i Sverige, men en av eller båda föräldrarna är födda utanför Sverige), Nej (varken själv eller föräldrar är födda utanför Sverige).

2. Sammanfattning

Fast telefoni – operatör för abonnemang

- Nittioen procent av den svenska befolkningen 16-75 år har abonnemang för fast telefoni.
- De nya möjligheterna att byta operatör för abonnemanget har medfört att cirka en av tre uppger en annan operatör för abonnemanget än TeliaSonera.
- Sex av tio är nöjda med sin operatör för abonnemanget.
- Sex av tio köper andra tjänster av den operatör de har för abonnemanget, främst mobiltelefoni.
- Nio av tio uppger att de kände till möjligheten att byta operatör för abonnemanget, men endast sju av tio vet närmare vad det innebär.
- Nästan hälften av de som uppger att de bytt operatör för abonnemanget blev kontaktad av operatören och fick ett fördelaktigt erbjudande.
- Nästan 20 procent av de som inte bytt abonnemangsoperatör uppger att de inte bytt därför att de är rädda för problem vid ett byte.

Fast telefoni - operatör för samtalen

- De vanligaste operatörerna inom mobiltelefoni är precis som tidigare mätningar TeliaSonera, Tele2 och Glocalnet. De mindre operatörerna har dock en större andel av användarna jämfört med 2004.
- Andelen som är nöjda med sin samtalsoperatör är knappt sex av tio, en minskning jämfört med 2004.
- Hälften har gjort ett eget, aktivt byte av samtalsoperatör någon gång.
- Hälften av befolkningen känner till möjligheten att använda andra operatörer genom att slå ett prefix före telefonnumret. Det är dock endast två procent av dem med fast telefoni som använder denna möjlighet.
- 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. Vanligast modell för detta är att konsumenten slipper minutavgiften inom Sverige under vissa tider.
- Tre procent uppger att de blivit ansluten till en operatör för abonnemang och/eller samtal utan att be om det. I vissa fall har detta skett utan kontakt med operatören.
- Den operatör som användarna valde senast har de oftast blivit uppmärksammade på genom att operatören ringde upp.
- Nästan fyra av tio sluter avtal skriftligt med operatören, men nästan lika stor andel har endast gjort ett muntligt avtal via telefon.
- 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.
- Endast 3 procent uppger att de aldrig använt mobiltelefon.
- Nästan sex av tio som har barn under 16 år i hushållet uppger att något eller flera av barnen har mobiltelefon med eget abonnemang, en större andel jämfört med 2004.
- Fyra procent uppger att de övergått till att endast använda mobiltelefon.
- Drygt en av fyra mobilanvändare använder ett abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis. De flesta av dessa har möjlighet att använda abonnemanget för privata samtal.
- Drygt fyra av tio av de som använder mobiltelefon för privata samtal. Vanligen har individen någon av de fyra nätägande operatörerna såsom TeliaSonera, Tele2/Comviq, Vodafone eller Operatören 3.
- Två av tre är nöjda med sin mobiloperatör.
- Tio procent har bytt mobiloperatör under de senaste 6 månaderna, en signifikant ökning jämfört med tidigare år. Av dessa anser tre av fyra att bytet fungerat utan problem. Sex av tio använde nummerportabilitet, d v s möjligheten att behålla sitt telefonnummer.
- Drygt sex av tio använder mobiltelefonen i utlandet. Av dessa känner knappt hälften till att det går att göra ett eget val av vilken mobiloperatör de vill använda när de kommer till ett nytt land. Endast 10 procent har studerat priserna för olika mobiloperatörer innan utlandsresan.
- Sex av tio har använt innehållstjänster som är tillgängliga för mobiltelefon. Vanligast är sändning/mottagning av bilder/MMS, röstning på något, t ex TV-/radioprogram, via SMS samt användning av informations- eller nyhetstjänst.
- Nästan varannan skickar SMS privat minst en gång i veckan. Ungefär hälften av dessa har upplevt problem vid användningen. Det vanligaste är leveransproblem.
- En av tre skickar MMS privat, varav fyra procent skickar någon gång per vecka.

Internet

- 83 procent använder Internet, vilket är en ökning jämfört med föregående års undersökningar.
- Två av tre av Internetanvändarna har handlat varor eller tjänster för privat bruk på Internet, en ökning med nio procentenheter jämfört med 2004.
- 83 procent använder en eller flera datorer i hemmet.
- 78 procent har tillgång till Internet i hemmet, en ökning jämfört med föregående undersökningar.
- En av fem Internetanvändare har tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet
- En av tre har TeliaSonera som operatör för Internet i hemmet, vilket är en minskning, ökat har Bredbandsbolaget gjort och en tiondel av individerna använder bolaget för Internet.
- 56 procent är nöjda med sin Internetoperatör.
- Elva procent har bytt operatör de senaste sex månaderna. De vanligaste skälen är önskemål om bredband och att få ett lägre pris på abonnemanget.
- Att byta Internetoperatör fungerar sämre idag, allt fler upplever väntetider innan anslutning fungerar.
- Bredbandsanslutning i hushållet är vanligare än modem, 47 procent uppger att de har bredband. Det är en ökning med 16 procentenheter jämfört med 2004.
- Tretton procent använder bredbandet för telefoni.
- Sju av tio har drabbats av problem vid Internetuppkoppling. De vanligaste problemen, som drabbat cirka hälften, är virus och/eller SPAM.
- Nio av tio har vidtagit någon åtgärd för att skydda hushållets dator. Det är framförallt användandet av antivirusprogram och/eller brandvägg som ökat.
- Tre av tio som har modemuppkoppling/ISDN uppger att de kanske eller säkert kommer att beställa bredband inom de närmaste 3 månaderna, en större andel än 2004.

Digital-TV

- Knappt hälften uppger att hushållet har tillgång till digital-TV i året-runt-bostaden
- Var tredje digital-TV-innehavare uppger Boxer som operatör till sin året-runt-bostad och en något lägre andel uppger Canal Digital.

Strålning

- Drygt en tredjedel oroar sig för strålning från mobiltelefoni och kraftledning.
- Varannan har vidtagit åtgärder med anledning av sin oro för strålning från mobiltelefoner. De vanligaste åtgärderna är att försöka hålla korta samtal i mobiltelefon och att använda vanlig telefon så ofta man kan. Hälften uppger detta.

3. Fast telefoni

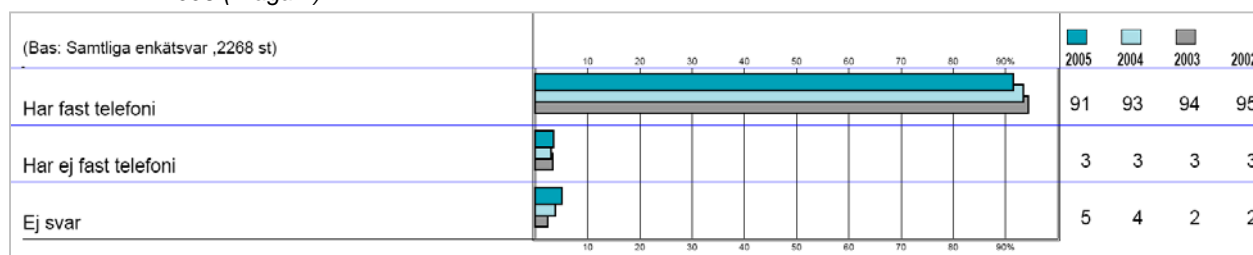
I avsnittet om fast telefoni är flertalet frågor nya jämfört med föregående undersökningar. Orsaken till detta är förändringen på telemarknaden såtillvida att konsumenterna numera har möjlighet att byta operatör för själva abonnemanget. (Tidigare var det endast möjligt att byta operatör för samtalsavgifterna.)

3.1 Abonnemang

3.1.1 Nio av tio i Sverige har abonnemang för fast telefon

Nittioen procent av svenska folket 16-75 år uppger att de har abonnemang för fast telefon. Tre procent saknar dock helt fast telefonanslutning i hemmet (se diagram 1 nedan). Denna andel är densamma som tidigare år. Andelen som uppger att de har fast telefon har minskat jämfört med tidigare år, medan andelen som inte avgivit något svar har ökat.

Diagram 1: Hur många abonnemang för fast telefoni har ditt hushåll? (Räkna ej abonnemang i fritidshus.) 2002-2005 (Fråga 1)



Det är liksom tidigare betydligt vanligare bland de som bor i hushåll med endast yngre medlemmar att ha avstått från fast telefoni.

Tabell 1: Abonnemang för fast telefoni efter hushållssammansättning, 2005. (Fråga 1)

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %			
	Hushåll där alla är under 26 år (n=131)	Hushåll med barn 6-25 år (n=819)	Hushåll med medlemmar mellan 26 och 60 år, ej barn 6-25 år (n=724)	Hushåll där alla är över 60 år (n=341)
Har fast telefoni	75	94	93	93
Har ej fast telefoni	17	2	3	1
Ej svar	8	3	4	6
Totalt	100	100	100	100

n= antal respondenter inom respektive hushållstyp

Andelen som saknar fast telefonanslutning är högre bland dem med låg hushållsinkomst (se tabell 2 nedan).

Tabell 2: Abonnemang för fast telefoni efter hushållsinkomst, 2005. (Fråga 1)

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %				
	- 200 tkr/år (n=379)	200-300 tkr/år (n=393)	300-400 tkr/år (n=370)	400-600 tkr/år (n=641)	600- tkr/år (n=343)
Har fast telefoni	83	91	94	96	95
Har ej fast telefoni	8	4	4	1	0
Ej svar	9	5	2	3	4
Totalt	100	100	100	100	100

n= antal respondenter som angivit respektive hushållsinkomst

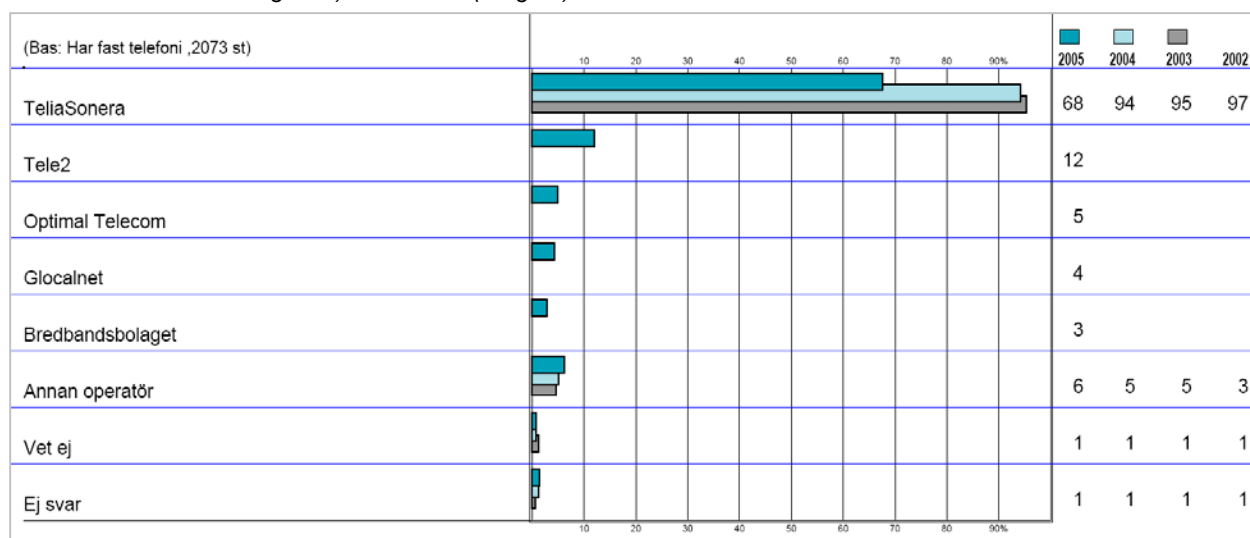
3.2 Operatör för abonnemang

Som nämnts i inledningen har förutsättningarna på marknaden förändrats sedan föregående års mätning. Numera är det möjligt att byta operatör för abonnemanget. Tidigare har konsumenterna endast kunna byta samtalsoperatör. Av den anledningen har nya frågor ställts om operatören för abonnemanget. Resultaten i frågorna får tolkas med viss försiktighet, då det är osäkert hur väl konsumenterna klarar av att skilja på operatören för abonnemanget och operatören för samtalsavgifterna.

3.2.1 Stora förändringar när det gäller anlitad operatör för abonnemanget

Två tredjedelar (68 procent) av de som har fast telefoni uppger TeliaSonera som operatör för abonnemanget för fast telefoni. Denna andel är kraftigt minskad jämfört med 2004. Bland de som har en annan operatör för abonnemanget än TeliaSonera är Tele2 den vanligaste operatören, följt av Optimal Telecom, Glocalnet och Bredbandsbolaget.

Diagram 2: Till vilken operatör betalar ditt hushåll abonnemangsavgiften för fast telefoni? (Detta avser alltså inte samtalsavgiften.) 2002-2005 (Fråga 2)



Trettio procent uppger en annan operatör än TeliaSonera, vilket skulle betyda att ett byte av operatör för abonnemanget har skett bland dessa konsumenter. Vid halvårsskiftet 2005 (d v s cirka 4 månader innan individundersökningen genomfördes) redovisade Post- och telestyrelsens undersökning ”Svensk Telemarknad” att 14 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 30 procent är en något för hög siffra, orsakad av att vissa respondenter blandat ihop abonnemangsoperatören med samtalsoperatören. Siffran bör därför tolkas med försiktighet.

Det är vanligare att ha en annan operatör än Telia Sonera bland de som bor i hushåll med endast yngre medlemmar, bland 1:a och 2:a generationens invandrare och bland dem med lägre hushållsinkomster.

Tabell 3: Operatör för abonnemang för fast telefoni efter hushållsinkomst, 2005. (Fråga 2)

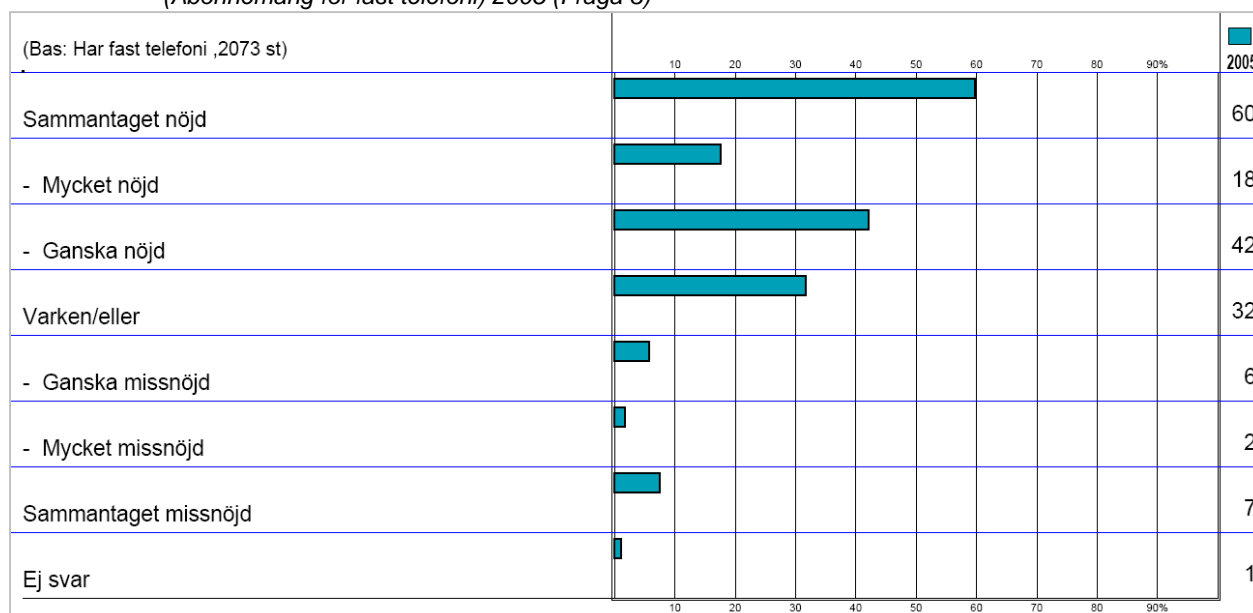
Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %				
	- 200 tkr/år (n=313)	200-300 tkr/år (n=356)	300-400 tkr/år (n=347)	400-600 tkr/år (n=618)	600- tkr/år (n=327)
Telia Sonera	59	66	67	70	76
Tele2	15	13	10	12	11
Övriga operatörer	24	20	22	16	11
Vet ej	1	0	0	0	1
Ej svar	1	1	1	2	1
Totalt	100	100	100	100	100

n= antal respondenter som angivit respektive hushållsinkomst

3.2.2 Sex av tio är nöjda med operatör för abonnemanget

Sextio procent är sammantaget nöjda med den operatör de har för det fasta abonnemanget, medan 7 procent är uttalat missnöjda.

Diagram 3: Är du sammantaget nöjd eller missnöjd med den operatör du uppgav i föregående fråga? (Abonnemang för fast telefoni) 2005 (Fråga 3)



De som har Optimal Telecom som operatör för abonnemanget är positiva till operatören i större utsträckning än de som har Tele2 eller Telia Sonera.

Tabell 4: Är du sammantaget nöjd eller missnöjd med operatör för abonnemanget för fast telefoni? Uppdelning efter anlitad operatör, 2005 (Fråga 3).

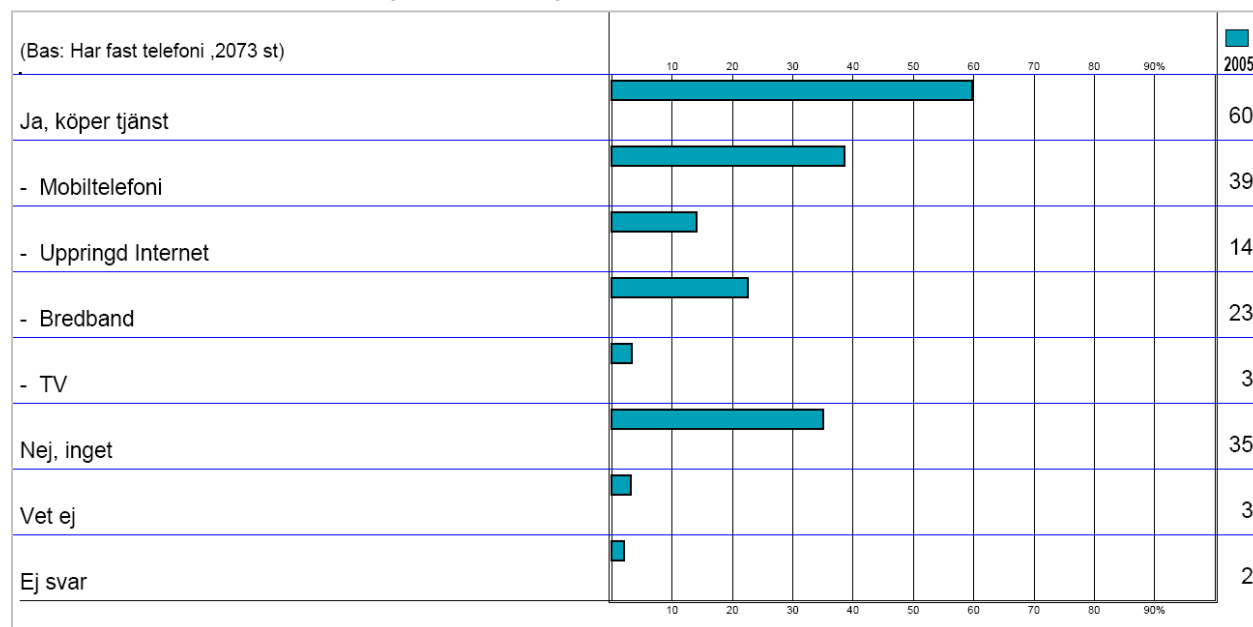
Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer				
	Telia Sonera (n=1403)	Tele2 (n=248)	Optimal Telecom (n=102)	Glocalnet (n=89)	Annan operatör (n=188)
Sammantaget nöjd	59	58	71	63	63
Mycket nöjd	18	15	20	17	19
Ganska nöjd	41	44	51	46	45
Varken nöjd eller missnöjd	33	32	25	27	24
Ganska missnöjd	5	6	4	10	9
Mycket missnöjd	2	2	0	1	2
Sammantaget missnöjd	7	8	4	11	11
Ej svar	1	2	0	0	1
Totalt	100	100	100	100	100

n= antal respondenter med respektive operatör

3.2.3 Sextio procent köper andra tjänster av operatören

Sextio procent köper andra tjänster av den operatör de har för det fasta abonnemanget. Vanligast är mobiltelefoni, följt av bredband och uppringt Internet.

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



Det är vanligast att köpa andra tjänster av operatören bland de som har TeliaSonera som operatör, men även bland de som har Tele2 och ”annan operatör” uppger över hälften att de köper annan tjänst. Mobiltelefoni är en vanlig tjänst bland de som har Telia Sonera och Tele2 som operatör. Att konsumenten köper uppringd Internet hos operatören uppger en större andel bland de som anlitat Tele2 för abonnemanget. Bredband är en vanligare tjänst bland de som har Glocalnet eller annan operatör. TV är vanligast bland de som har ”annan operatör”.

Tabell 5: Köper ditt hushåll något av följande tjänster från den operatör för fast abonnemang som du angav i föregående fråga. 2005 (Fråga 4).

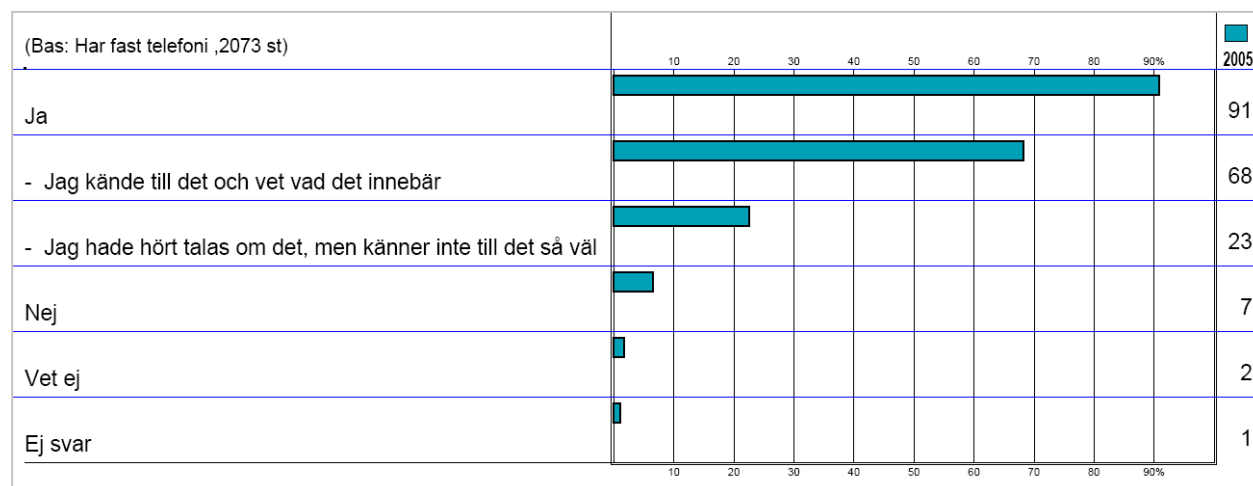
Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer				
	Telia Sonera (n=1403)	Tele2 (n=248)	Optimal Telecom (n=102)	Glocalnet (n=89)	Annan operatör (n=188)
Ja, köper annan tjänst	65	59	17	44	60
Mobiltelefoni	49	31	9	7	7
Uppringd Internet	15	23	9	8	5
Bredband	22	13	1	34	49
TV	3	3	1	1	10
Nej, inget	32	34	77	53	35
Vet ej	2	4	5	0	4
Ej svar	2	3	1	3	2
Totalt	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, men endast knappt sju av tio kände till det och vet vad det innebär.

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

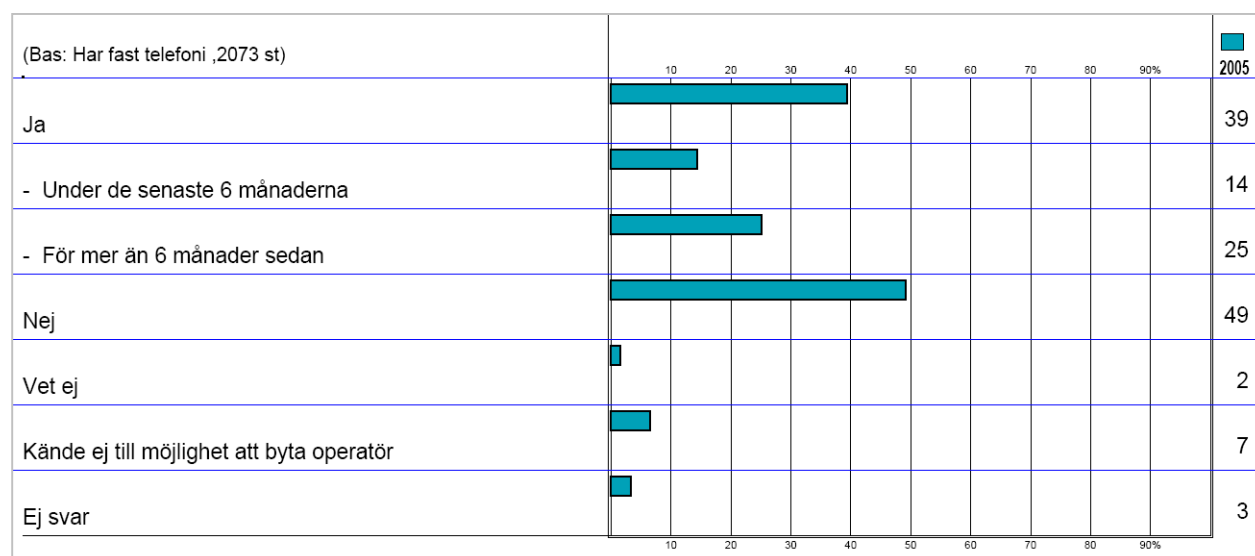


Kännedomen är lägre bland de som är yngre (upp till 20 år), i denna grupp är andelen med kännedom endast 77 procent.

3.2.5 Trettionio procent har gjort eget, aktivt byte av operatör för abonnemang

Nästan fyra av tio 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 överens med uppgifterna i fråga 2, där endast 30 procent uppger att de har en annan operatör för abonnemanget än Telia.

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 (Fråga 6)



Att en viss oklarhet råder kring byte visar det faktum att mellan 9 och 20 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 23 procent av de som har TeliaSonera att de har gjort ett byte. En förklaring till det sistnämnda kan vara att somliga har bytt tillbaka till TeliaSonera som samtalsoperatör och då också anser att de samtidigt gjort valet av TeliaSonera som abonnemangsoperatör. Uppgifterna får dock tolkas med försiktighet.

Tabell 6: Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget (alltså ett byte hushållet bett om)? 2005 (Fråga 6).

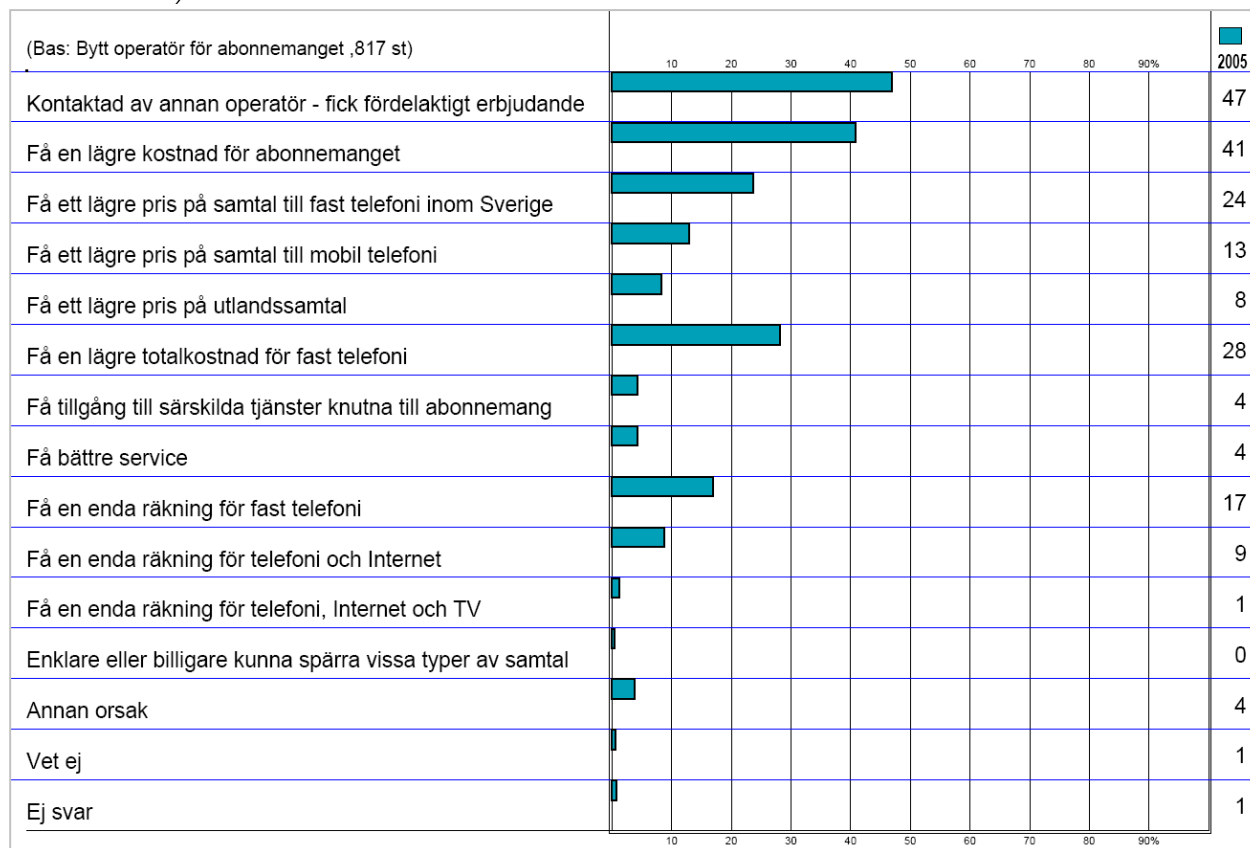
Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer				
	Telia Sonera (n=1403)	Tele2 (n=248)	Optimal Telecom (n=102)	Glocalnet (n=89)	Annan operatör (n=188)
Ja	23	71	83	75	81
Under de senaste 6 månaderna	6	34	23	35	37
För mer än 6 månader sedan	17	37	60	40	44
Nej	66	17	9	20	12
Vet ej	1	3	1	1	2
Kände ej till möjlighet att byta operatör	8	5	3	2	3
Ej svar	3	4	4	1	2
Totalt	100	100	100	100	100

n= antal respondenter med respektive operatör

Andelen som uppger att de bytt operatör för abonnemanget är mindre bland de som bor i hushåll med endast äldre medlemmar (över 60 år).

Av de som uppgivit att de gjort ett eget aktivt byte av operatör för abonnemanget uppger nästan hälften att de gjorde det därför att de blev kontaktade av en annan operatör och fick ett fördelaktigt erbjudande. Fyra av tio uppger också skälet att få en lägre kostnad för abonnemanget. Cirka 25 procent uppger att de bytt för att få en lägre totalkostnad för fast telefoni respektive lägre pris på samtal till fast telefoni inom Sverige.

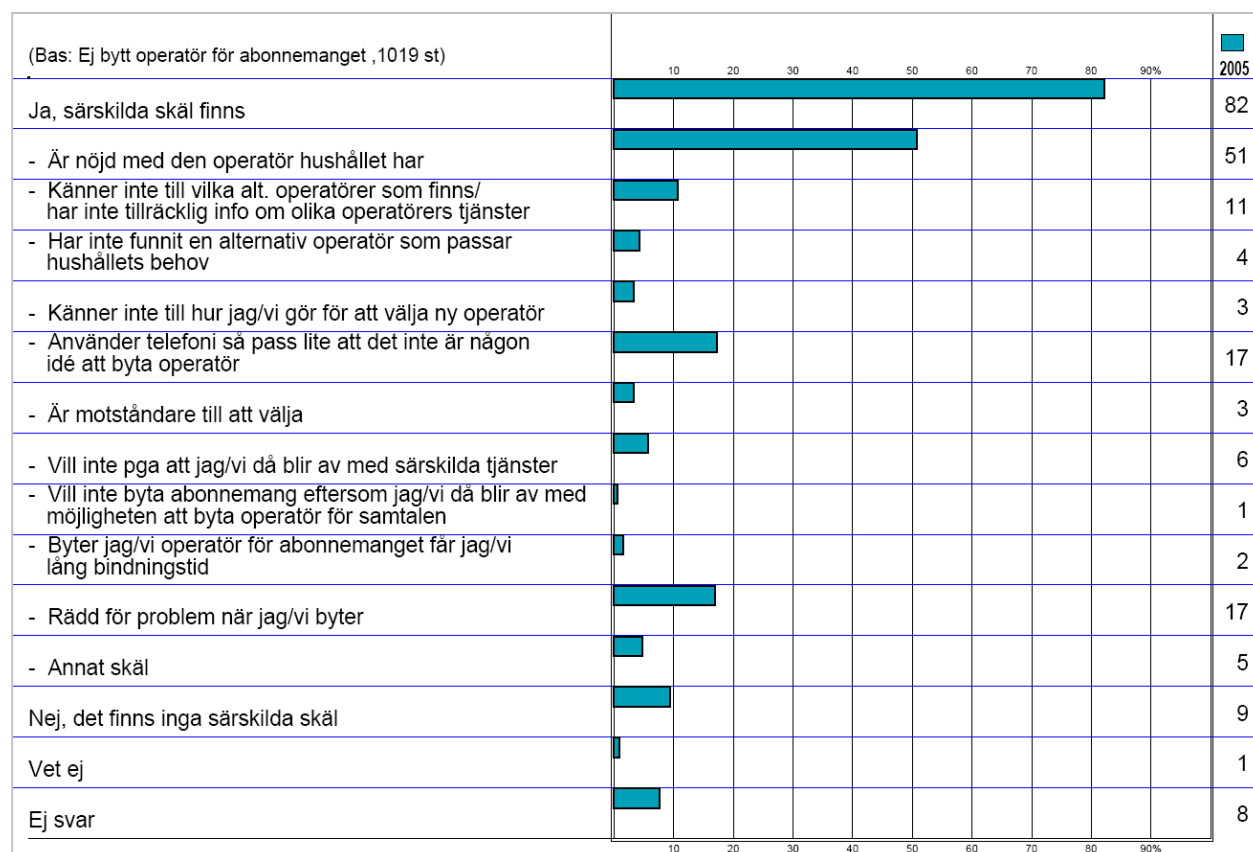
Diagram 7: Varför har ditt hushåll bytt operatör för abonnemanget? (Flera svarsalternativ får anges.) 2005 (Fråga 7)



3.2.6 Nästan en av fem som inte har bytt operatör är rädda för problem vid byte

Bland de som inte gjort (eller tror att de inte gjort) ett aktivt byte av operatör för abonnemang uppger hälften som skäl till detta att de är nöjda med den operatör de har. Nästan 20 procent uppger att de ringer så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör respektive att man är rädd för problem vid ett byte.

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

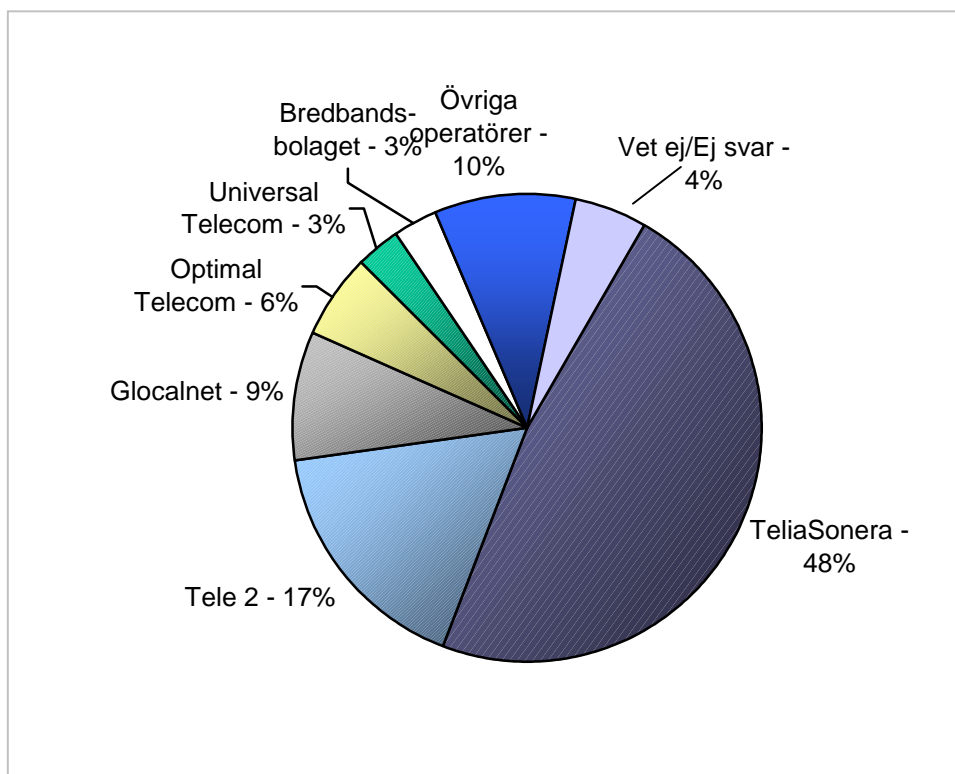


3.3 Samtalsoperatörer

3.3.1 Förändrade andelar för samtalsoperatörerna

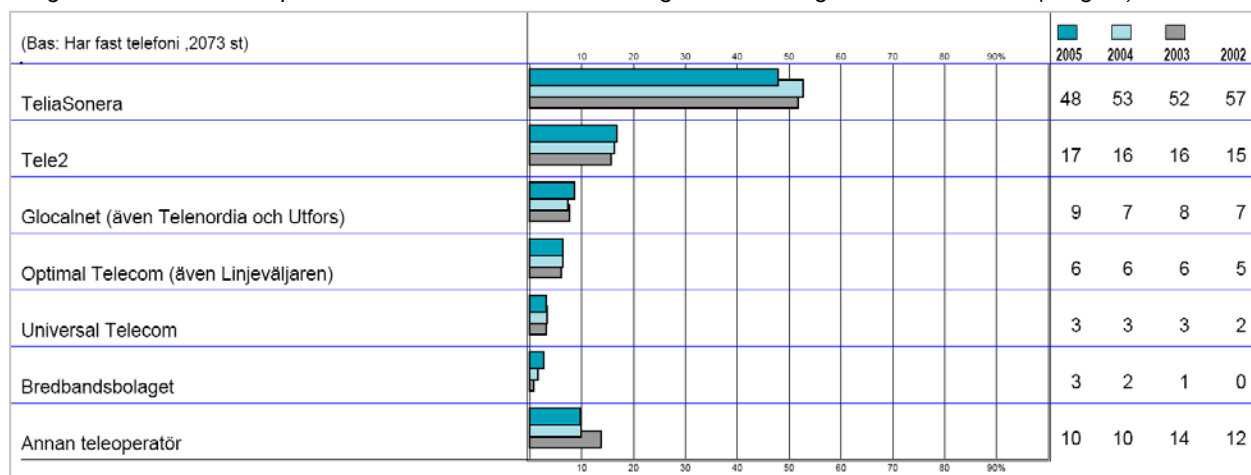
Av de som har fast telefoni är TeliaSonera fortfarande ledande som huvudsaklig operatör att ringa med (det telebolag till vilket hushållet betalar samtalsavgifterna). Näst största operatör i år är också liksom tidigare Tele2 och därefter Glocalnet och Optimal Telecom.

Diagram 9: Vilket telebolag använder ditt hushåll som huvudsaklig operatör, d v s till vilket telebolag betalar hushållet huvudsakligen samtalsavgifterna? 2005 (Fråga 3)



TeliaSoneras andel av marknaden har dock minskat signifikant jämfört med tidigare år, då den låg över hälften. Bredbandsbolaget har en större andel i år jämfört med tidigare år.

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



Andelen med annan samtalsoperatör än TeliaSonera eller Tele2 är högre än genomsnittet bland både första och andra generationens invandrare (för definition av dessa grupper se fotnot i tabell 7) än bland de som saknar utländsk bakgrund.

Tabell 7: Huvudsaklig samtalsoperatör invandrade respektive infödda svenskar, 2005 (fråga 9)

Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %		
	1:a generationens invandrare* (n=146)	2:a generationens invandrare* (n=190)	Ej utländsk bakgrund (n=1661)
TeliaSonera	32	38	51
Tele2	19	13	17
Annan operatör	44	42	29
Vet ej	1	2	1
Ej svar	5	5	3
Totalt	100	100	100

n = antal respondenter inom respektive födelsebakgrund

3. . 1:a generationens invandrare är själv födda i utlandet, 2:a generationens invandrare har föräldrar som är födda i utlandet.

Nästan sex av tio av Tele2:s tidigare kunder har bytt till TeliaSonera och 40 procent av TeliaSoneras kunder har bytt till Tele2.

Tabell 8: Samtalsoperatör idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2005 (Fråga 9).

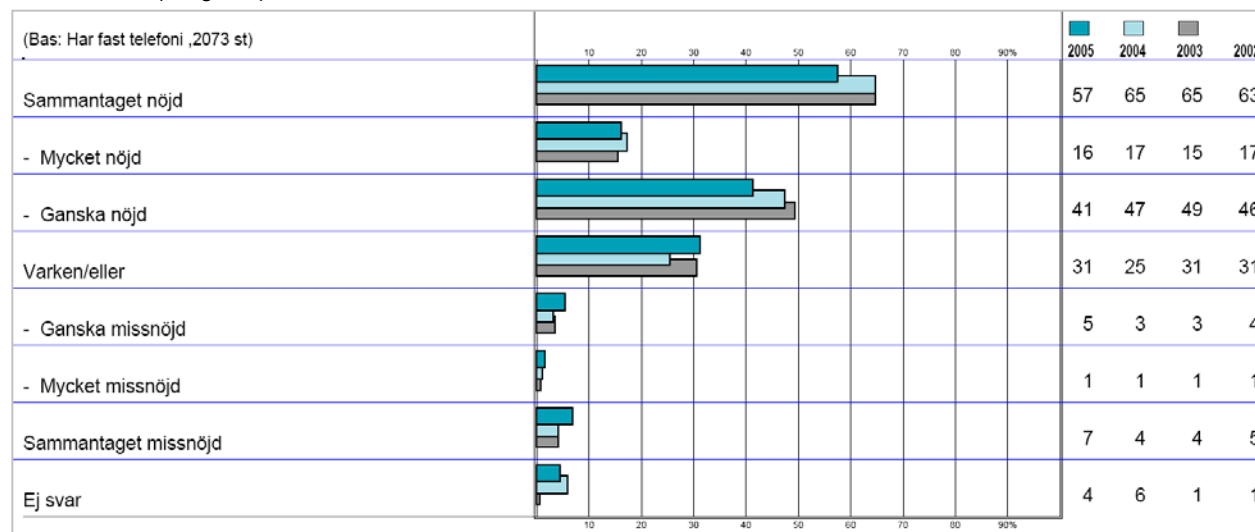
Bas: Har bytt samtalsoperatör	Tidigare operatör				
	Telia Sonera (n=580)	Tele2 (n=184)	Glocalnet (n=81)	Optimal Telecom (n=77)	Övriga operatör (n=167)
Nuvarande operatör					
TeliaSonera		57	42	71	48
Tele2	40		21	4	15
Glocalnet	18	12		8	10
Optimal Telecom	11	6	19		11
Universal Telecom	6	6	8	4	1
Annan operatör	24	18	7	12	11
Vet ej	0	1	0	0	0
Ej svar	2	0	3	1	4
Totalt	100	100	100	100	100

n = antal respondenter som uppgivit att de hade samtalsoperatören tidigare

3.3.2 Färre är nöjda med sin samtalsoperatör

Intervjupersonerna fick i fråga 10 i formuläret (se bilaga "Formulär") ta ställning till om de sammantaget är nöjda eller missnöjda med sin operatör för samtalsavgifterna. Knappt sex av tio är nöjda med sin operatör, en försämring jämfört med tidigare år, då cirka 65 procent var nöjda.

Diagram 11: Är du sammantaget nöjd eller missnöjd med den operatör du bedömde i föregående fråga? 2002-2005 (Fråga 10)



I år är det de som anlitat Tele2 som samtalsoperatör som i mindre uträkning är nöjda än de som använder TeliaSonera, Optimal Telecom eller "övriga operatörer". Tidigare var det både Tele2 och TeliaSonera som hade en lägre andel positiva än "övriga operatörer".

Tabell 9: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga operatör för fast telefoni, 2005. (Fråga 10)

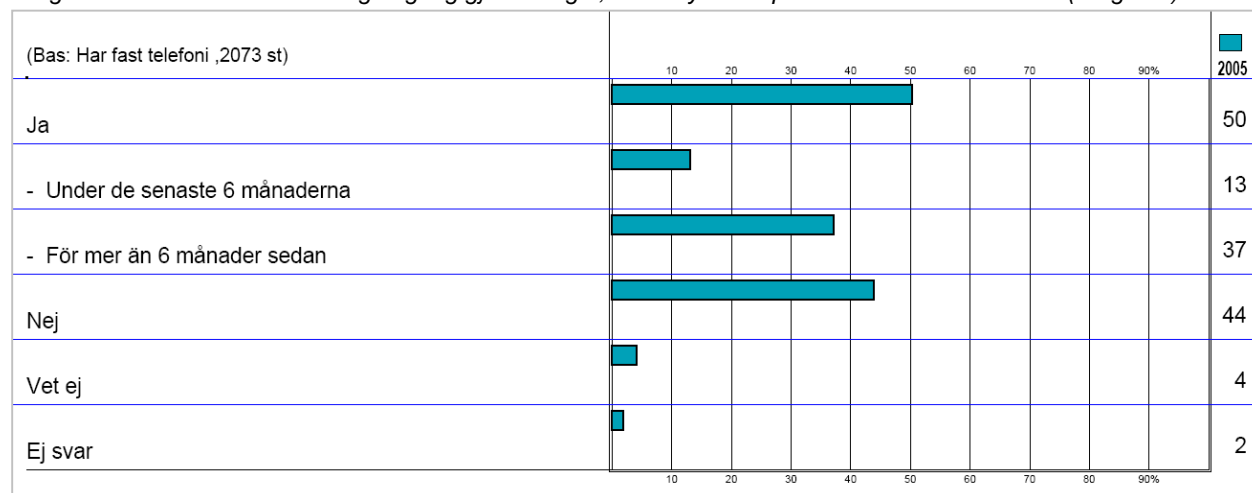
Påstående	Andel som instämmer i %				
	TeliaSonera (n=993)	Tele2 (n=346)	Glocalnet (n=180)	Optimal Telecom (n=133)	Övriga operatörer (n=319)
Nöjd	60	51	56	62	61
Mycket nöjd	19	10	11	15	21
Ganska nöjd	42	41	45	47	40
Varken nöjd eller missnöjd	29	38	35	31	30
Ganska missnöjd	5	6	7	4	6
Mycket missnöjd	1	2	1	0	2
Missnöjd	7	9	7	4	7
Ej svar	4	2	1	3	1
Totalt	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. 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 (Fråga 11)



3.3.4 Äldre byter mer sällan samtalsoperatör

Byte av samtalsoperatör är vanligare bland de som har högre utbildning. Det är mindre vanligt bland de som bor i hushåll med enbart äldre hushållsmedlemmar (över 60 år).

Tabell 10: Andel som gjort ett eget, aktivt byte av samtalsoperatör efter hushållssammansättning, 2005 (fråga 11).

Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %			
	Hushåll där alla är under 26 år (n=98)	Hushåll med barn 6-25 år (n=771)	Hushåll med medlemmar mellan 26 och 60 år, ej barn 6-25 år (n=672)	Hushåll där alla är över 60 år (n=316)
Ja	53	54	57	29
Under de senaste 6 månaderna	24	14	15	4
För mer än 6 månader sedan	29	40	42	25
Nej	43	38	40	64
Vet ej	3	7	2	3
Ej svar	1	1	1	4
Totalt	100	100	100	100

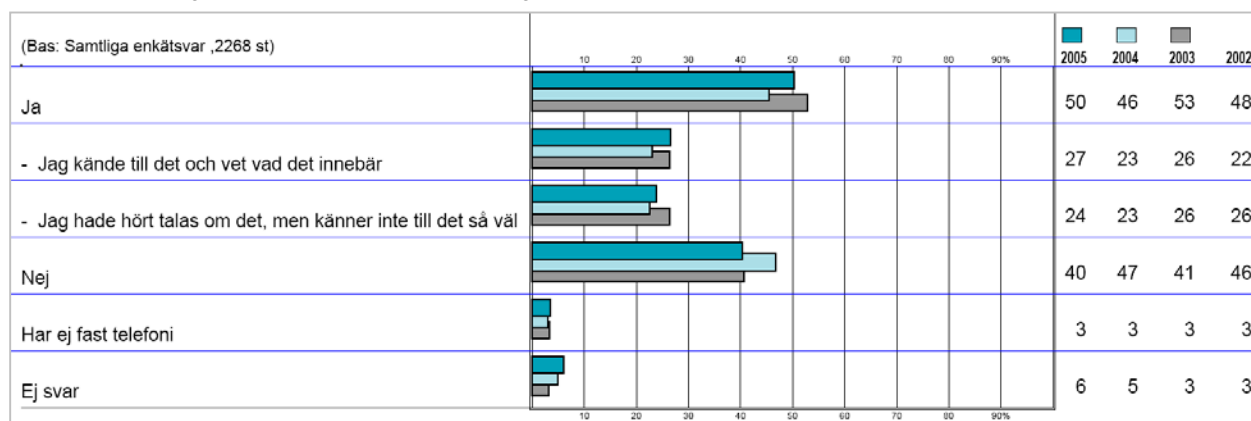
n = antalet respondenter som angivit respektive hushållssammansättning.

3.4 Prefix

3.4.1 Varannan känner till prefix

Hälften av Sveriges befolkning kände till att de kan använda andra operatörer genom att slå ett prefix före telefonnumret. Detta är en ökning jämfört med 2004, men ingen skillnad mot andelen 2003 (se diagram 13 nedan). Fyra av tio säger att de inte känner till möjligheten att använda prefix, även det ett motsvarande resultat som 2003.

Diagram 13: Kände du till att du kan använda en annan operatör genom att slå ett prefix före telefonnumret när du ringer ett samtal? 2002-2005 (Fråga 12)



Kännedom om prefix är högre bland de som bor i storstäder, de med högre utbildning och högre hushållsinkomst. Även bland första generationens invandrare är kännedomen högre. De yngsta (30 år eller yngre) och de äldsta (över 60 år) känner till prefix i mindre utsträckning än dem i åldersgrupperna däremellan.

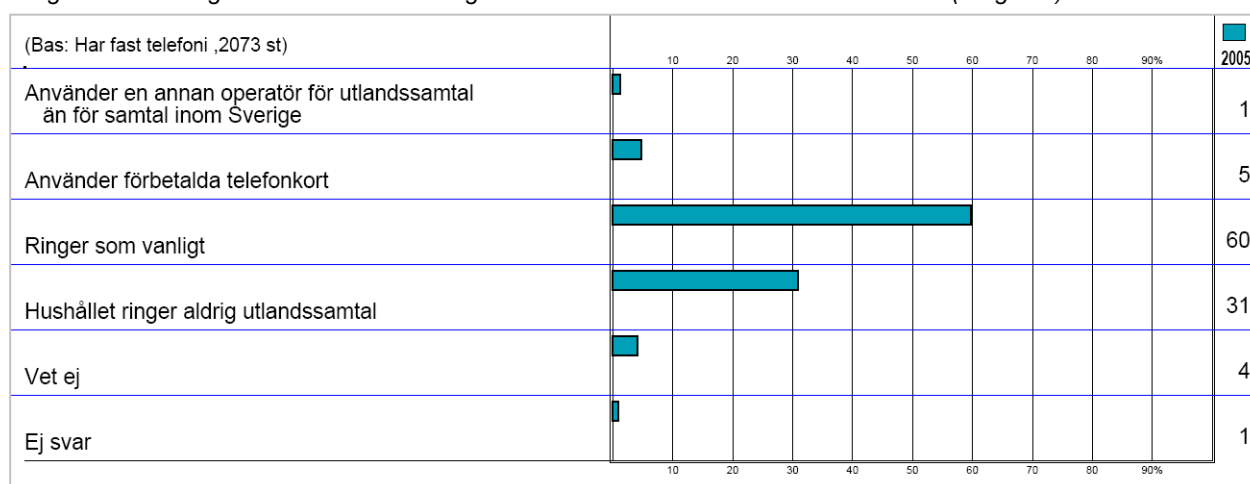
Av de som har fast telefoni använder bara två procent prefix, en oförändrad andel jämfört med 2004. Av de som använder prefix är det vanligast att använda det för samtal till fast telefoni inom Sverige.

3.5 Utlandssamtal

3.5.1 Fem procent använder förbetalda telefonkort för utlandssamtal

Det vanligaste sättet att ringa utlandssamtal är att ringa som vanligt. Betyddigt mindre vanlig 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.

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



Andelen som använder telefonkort för utlandssamtal är större bland 1:a och 2:a generationens invandrare (se tabell 11). Bland de som inte har utländsk bakgrund är att ”ringa som vanligt” det helt dominerande sättet att ringa utlandssamtal.

Tabell 11: Använder förbetalda telefonkort för utlandssamtal bland invandrade respektive infödda svenskar, 2005. (Fråga 15)

Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %		
	1:a generationens invandrare (n=146)	2:a generationens invandrare (n=190)	Ej utländsk bakgrund (n=1661)
Använder annan operatör för utlandssamtal än för samtal inom Sverige	1	3	1
Använder förbetalda telefonkort	19	16	2
Ringer som vanligt	74	64	58
Ringer aldrig utlandssamtal	8	18	34
Vet ej	3	5	4
Ej svar	1	0	1
Totalt	100	100	100

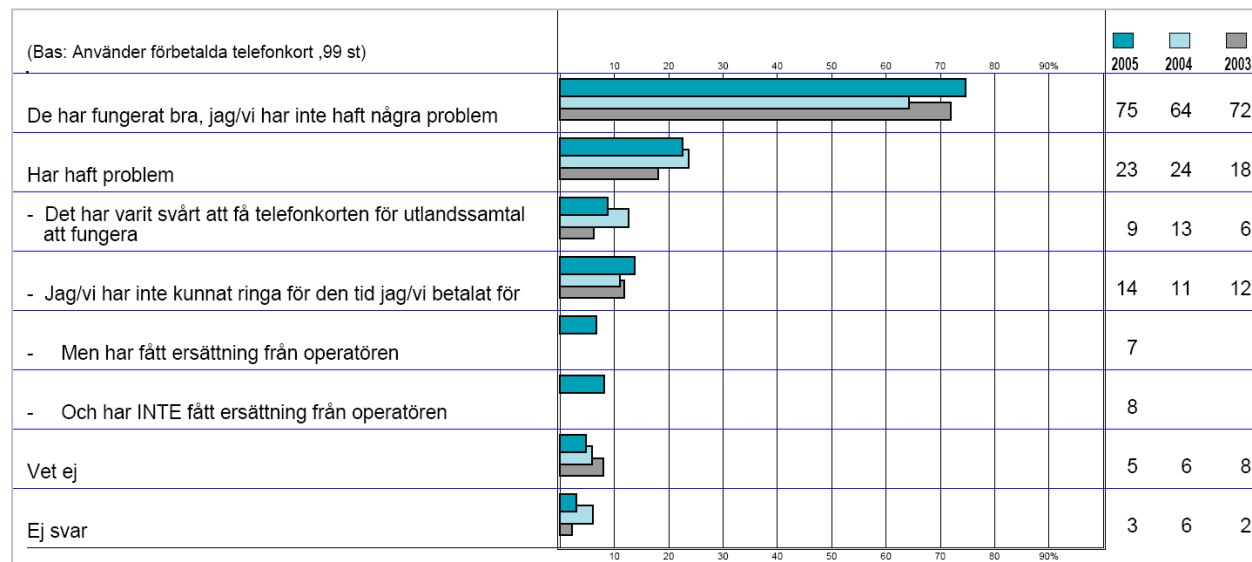
n= antal respondenter som angivit respektive födelsebakgrund

* 1:a generationens invandrare är själv födda i utlandet, 2:a generationens invandrare har föräldrar som är födda i utlandet.

3.5.2 Nästan en av fem har upplevt problem med telefonkortet

Av de som använder telefonkort för utlandssamtal tycker tre av fyra att det har fungerat bra. Fjorton procent uppger att de inte har kunnat ringa för den tid de betalat för, Av dessa har knappt hälften fått ersättning från operatören. Nio procent anser att det varit svårt att få telefonkortet att fungera. Skillnaderna jämfört med 2004 är inte statistiskt säkerställda.

Diagram 16: Hur har de förbetalda telefonkortet för utlandssamtal fungerat? (Flera svarsalternativ får anges.) 2003-2005 (Fråga 16)



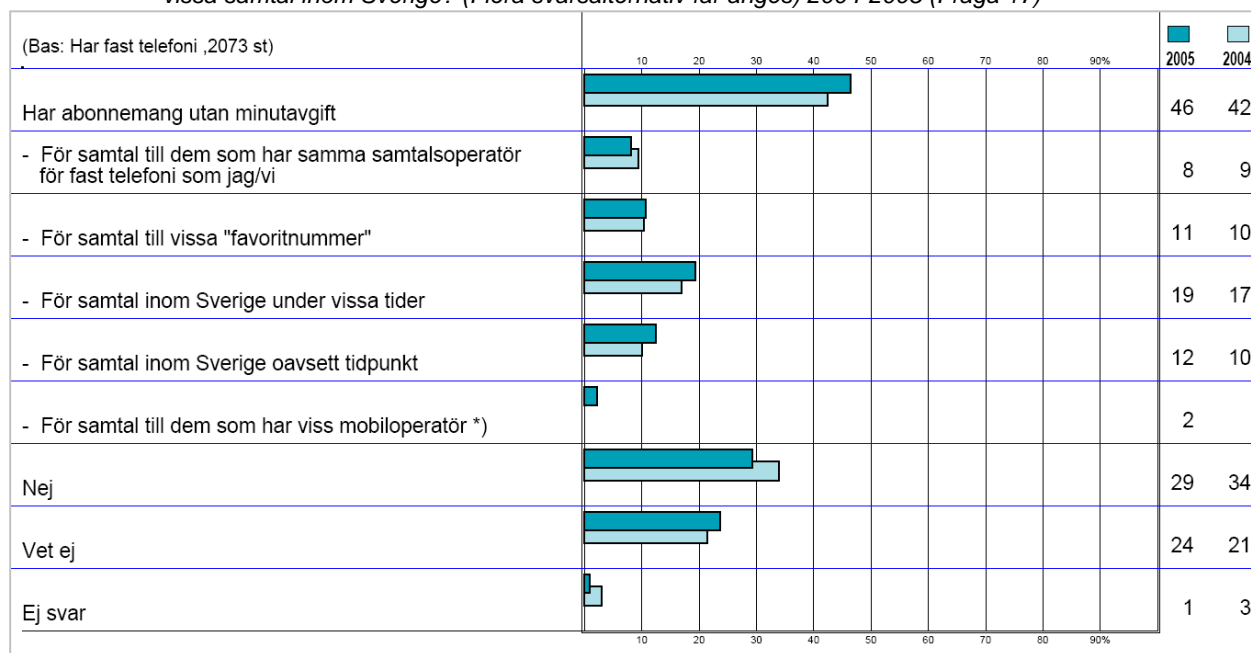
3.6 Allmänna frågor om fast telefoni

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 relativt stor andel, en av fyra respondenter, vet inte om de har den här typen av abonnemang. Andelen som svarar att de inte har ett abonnemang av det här slaget har minskat jämfört med 2004.

Bland de som har abonnemang utan minutavgift är den vanligaste typen att de slipper minutavgiften inom Sverige vissa tider.

Diagram 17: 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) 2004-2005 (Fråga 17)



Abonnemang utan minutavgift till vissa favoritnummer är vanligare bland de som har TeliaSonera som samtalsoperatör. Abonnemang utan minutavgift för samtal inom Sverige under vissa tider är vanligare bland de som har TeliaSonera eller Optimal Telecom som operatör. Bland de som har Glocalnet eller ”övriga operatörer” som samtalsoperatör är det betydligt vanligare med abonnemang utan minutavgift till de som har samma samtalsoperatör.

Tabell 12: Har ditt hushåll en typ av abonnemang som innebär att du/ni slipper minutavgiften för alla samtal eller vissa samtal inom Sverige? 2005. (Fråga 17)

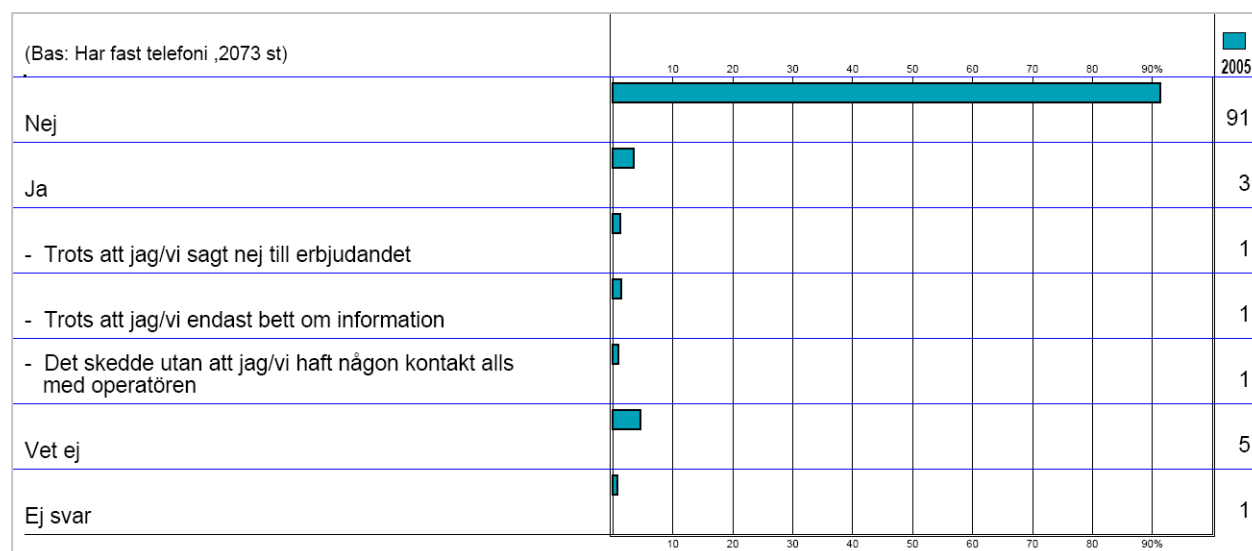
	TeliaSonera (n=993)	Tele2 (n=346)	Glocalnet (n=180)	Optimal Telecom (n=133)	Övriga operatörer (n=319)
Ja	55	35	56	43	32
...för samtal till de som har samma samtalsoperatör	5	4	26	2	15
...för samtal till vissa favoritnummer	16	7	5	5	4
...för samtal till Sverige vissa tider	26	13	15	25	9
...för samtal inom Sverige oavsett tidpunkt	14	13	17	15	7
...för samtal till de som har viss mobiloperatör	2	3	3	0	1
Nej	24	35	24	29	41
Vet ej	20	29	20	29	26
Ej svar	1	1	1	0	1

n = antalet respondenter som angivit respektive operatör

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.

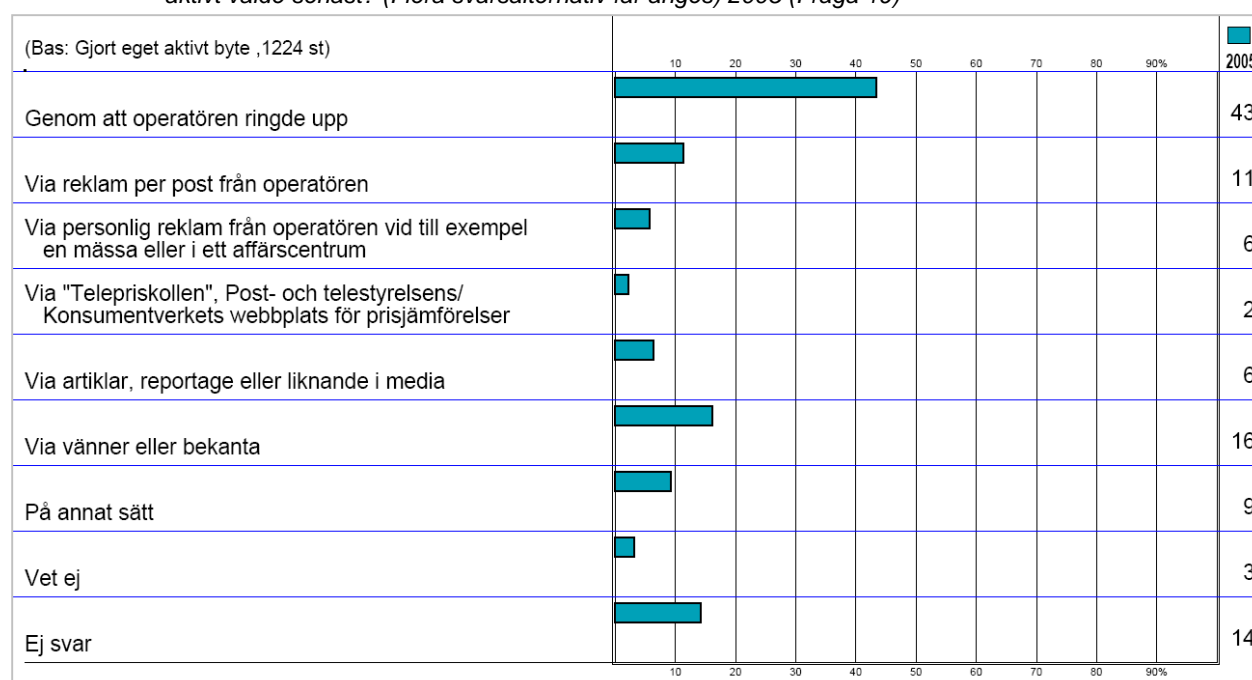
Diagram 18: Har ditt hushåll någon gång fått byta operatör för abonnemang och/eller samtal utan att du/ni bett om det? 2005 (Fråga 18)



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 och bekanta eller via reklam per post. Dessa svarsalternativ uppger mer än 10 procent.

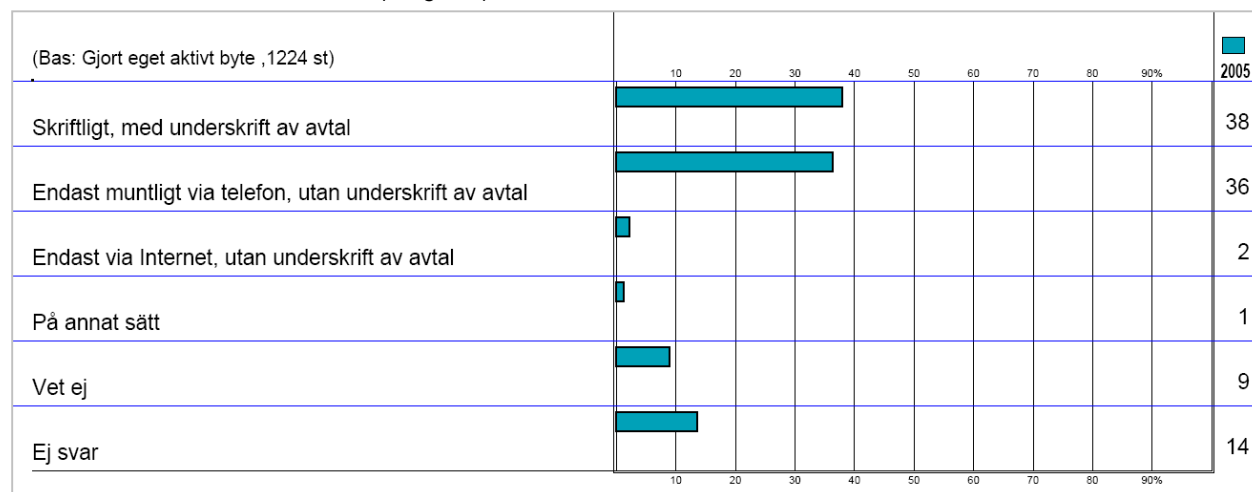
Diagram 19: Hur blev ditt hushåll uppmärksammat på den operatör för abonnemang och/eller samtal som du/ni aktivt valde senast? (Flera svarsalternativ får anges) 2005 (Fråga 19)



3.6.4 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 ändå bara knappt 40 procent av de som gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemang eller samtal som uppger detta. Därefter följer ”endast muntligt via telefon eller vid möte, utan underskrift av avtal”, som nästan lika stor andel uppger.

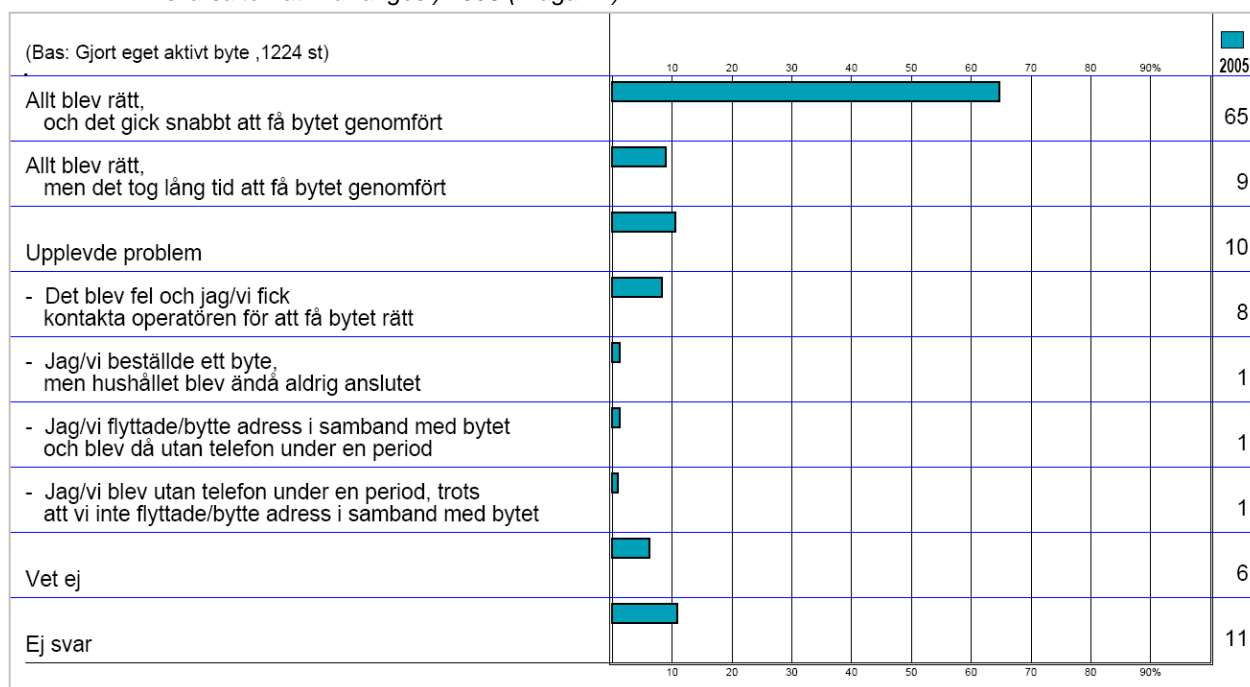
Diagram 20: På vilket sätt slöt hushållet avtal med den operatör för abonnemang och/eller samtal som du/ni aktivt valde senast? 2005 (Fråga 20)



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, 65 procent, tycker att det blev rätt och att det gick snabbt att få bytet genomfört. Nästan 20 procent upplevde någon typ av svårigheter vid bytet. Det vanligaste är att det tog lång tid att få bytet genomfört respektive att det blev fel och att man fick kontakta operatören för att få bytet rätt. Att ha blivit utan anslutning är mindre vanligt.

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



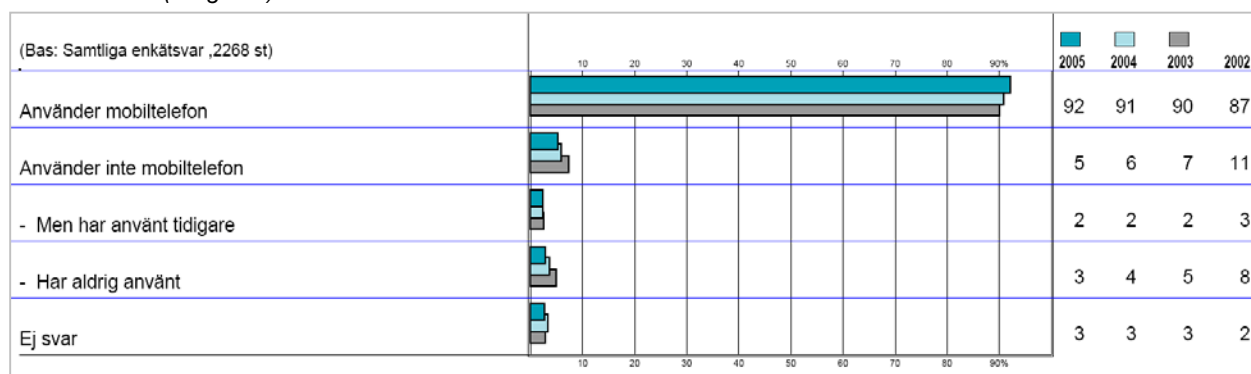
4. Mobiltelefoni

4.1. Mobiltelefonanvändning

4.1.1 Användandet av mobiltelefon på fortsatt hög nivå

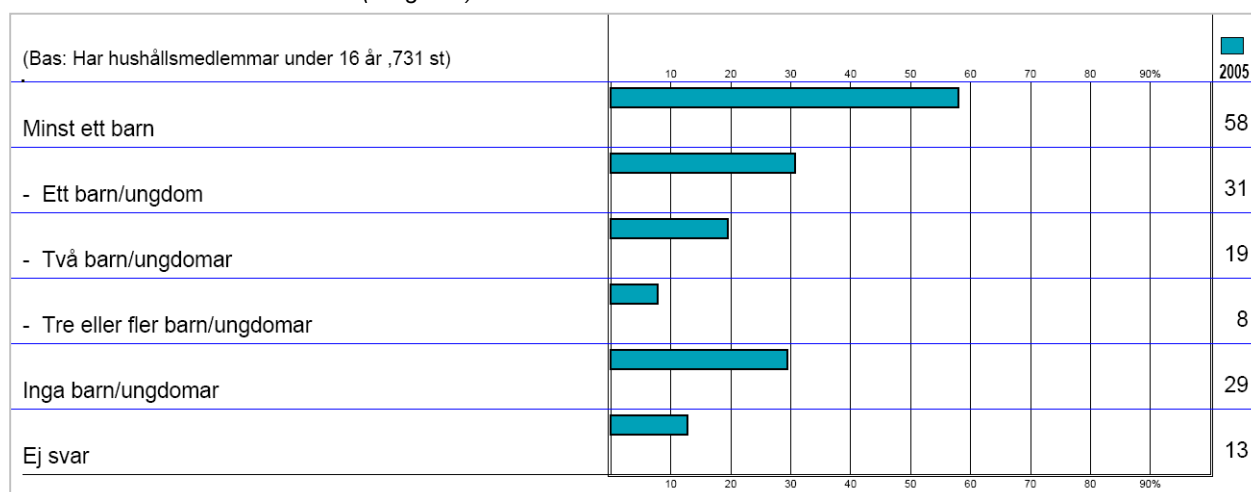
Nittiotvå procent av Sveriges befolkning använder mobil telefoni. Det är en oförändrad nivå jämfört med 2004. Resultatet innebär en ökning från 2003, då andelen var 90 procent. Bara tre procent uppger att de aldrig använt mobiltelefon. Denna andel har minskat jämfört med 2003, då var den fem procent (se diagram 22 nedan).

Diagram 22: Använder du mobiltelefon? (Räkna både användning privat och i arbetet/annat uppdrag.) 2002-2005 (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.

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



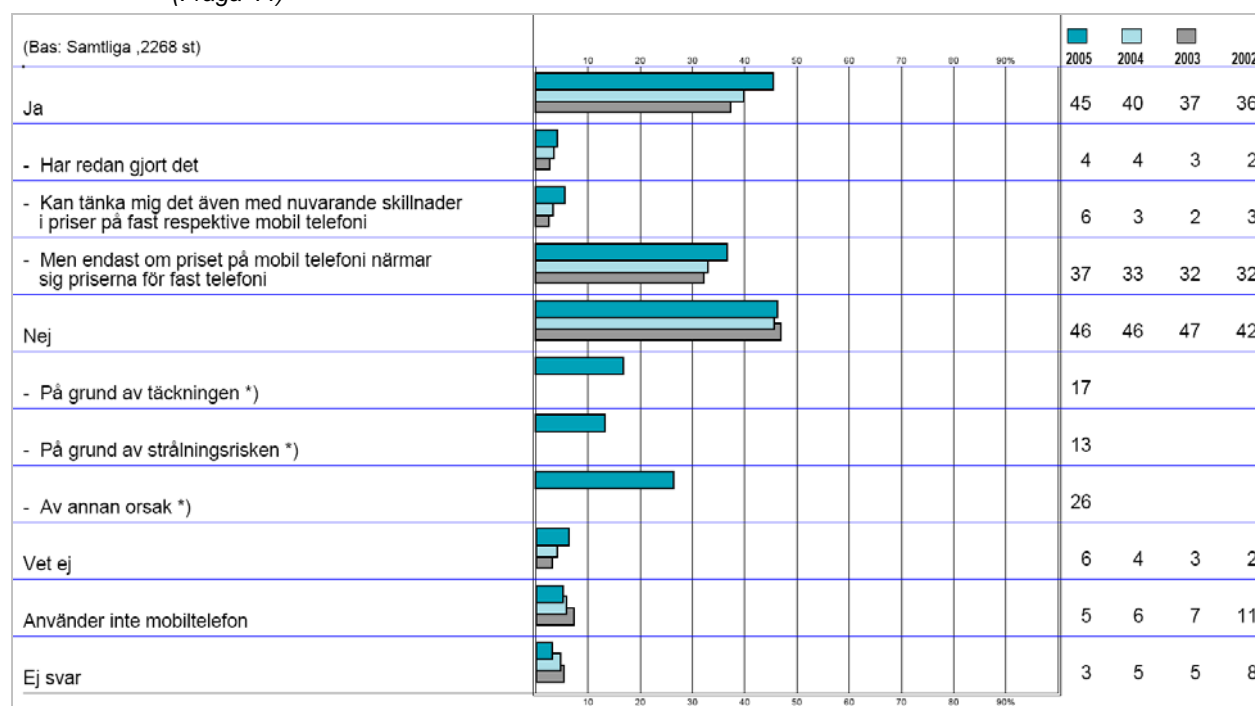
4.1.2 Priserna måste sjunka för att många ska avstå från fast telefoni

Knappt hälften av svenska folket 16-75 år uppger att de inte kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon, samma andel som år 2003 och 2004. I årets undersökning går att utläsa att ”annan orsak” och täckningen är största orsaken till att inte avstå från fast telefoni.

Strålningsrisken fanns också med som nytt svarsalternativ i årets undersökning, 13 procent anger denna som orsak till att inte vilja avstå från fast telefon.

Fyrtiofem procent kan tänka sig att gå över till enbart mobiltelefon, en ökning jämfört med 2004. För de flesta av dessa gäller det endast om priset på mobil telefoni närmar sig priserna för fast telefoni. Fyra procent uppger att de redan övergått till att endast använda mobiltelefon, en ökning jämfört med 2003.

Diagram 24: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda mobiltelefon? 2002-2005 (Fråga 44)

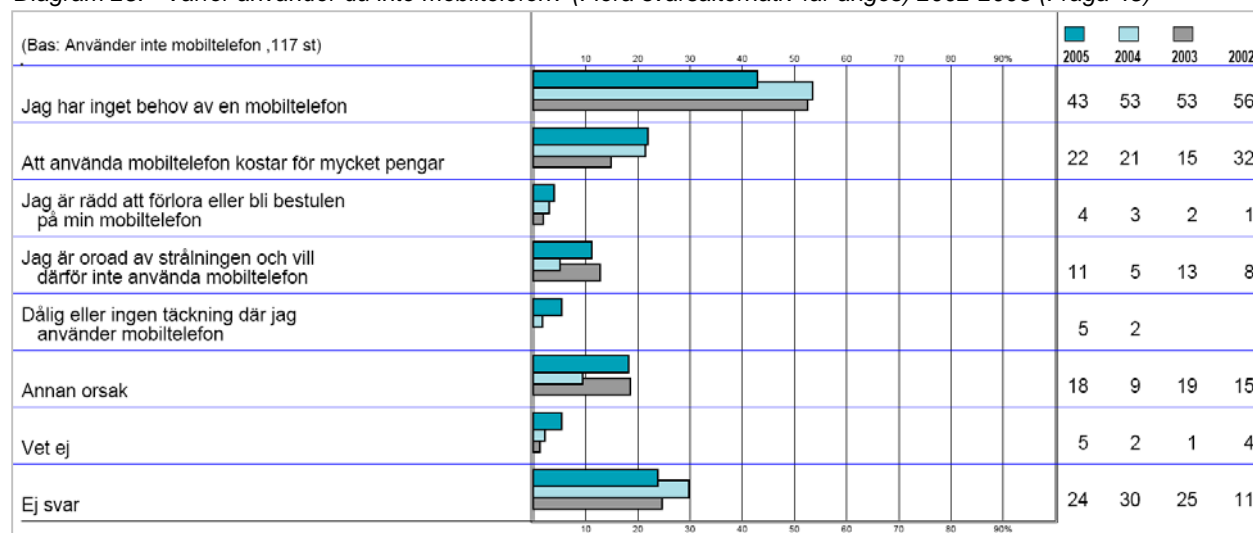


*) Svarsalternativet fanns inte med i 2004 års undersökning.

4.1.3 Kostnaden främsta skälet till att inte använda mobiltelefon

En fråga ställdes om skälet till att inte använda mobiltelefon. Här kunde respondenten ange flera svarsalternativ. Bland de som inte använder mobiltelefon uppger fyrtyotire procent att skälet är att de inte har något behov av mobiltelefon. Ett annat vanligt skäl är att det kostar för mycket att använda mobiltelefon. Skillnaderna mellan åren är inte statistiskt säkerställda.

Diagram 25: Varför använder du inte mobiltelefon? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2005 (Fråga 45)



4.2 Abonnemangstyper för mobiltelefoni

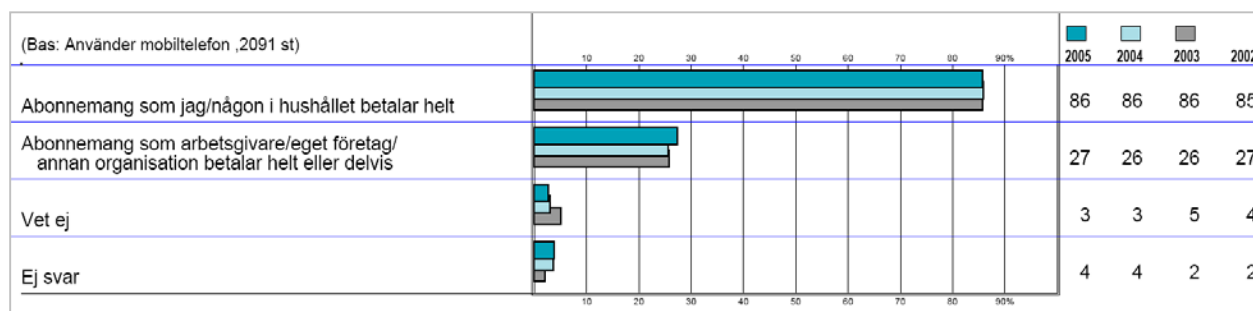
4.2.1 De flesta använder privata abonnemang

Åttiosex procent av mobiltelefonanvändarna uppger att de har ett eller flera abonnemang som hushållet betalar helt. (En tredjedel av mobiltelefonanvändarna har flera privata abonnemang.) Det här är oförändrade nivåer gentemot tidigare år.

Tjugosju procent av mobiltelefonanvändarna uppger att de använder ett abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis. Även denna andel är oförändrad jämfört med tidigare år.

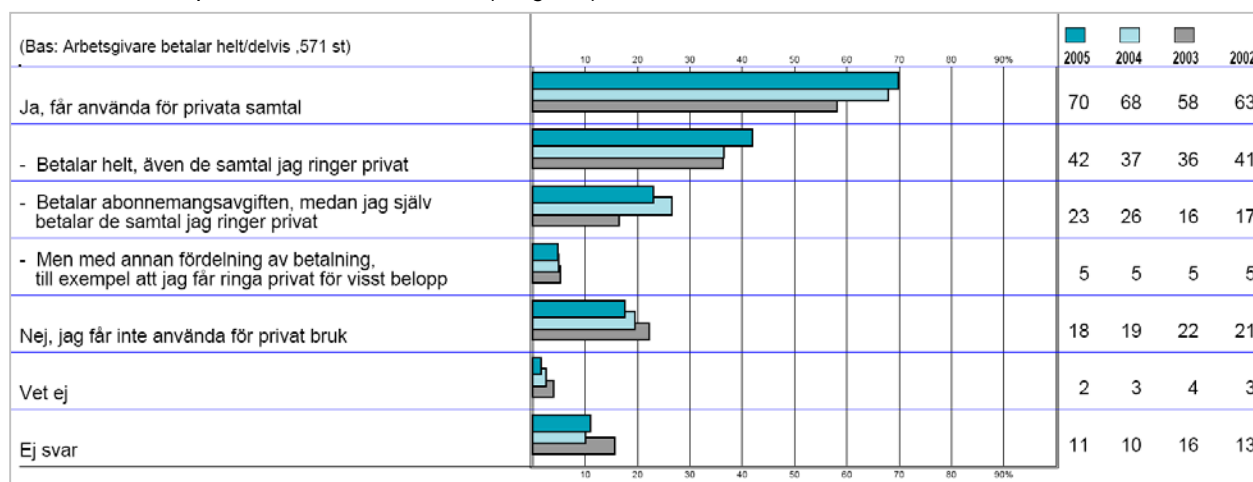
Summan av abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar och privata abonnemang blir mer än 100 procent, eftersom flera mobilanvändare har båda typerna av abonnemang (se detaljer om detta i tabellbilagan).

Diagram 26: Hur många abonnemang använder du sammantaget för närvarande (räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2005 (Fråga 25)



Sjuttio 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. Nästan en av fyra av personerna med abonnemang via arbetet uppger att de själva betalar för sina privata samtal. Det är inga skillnader i denna fråga jämfört med år 2004.

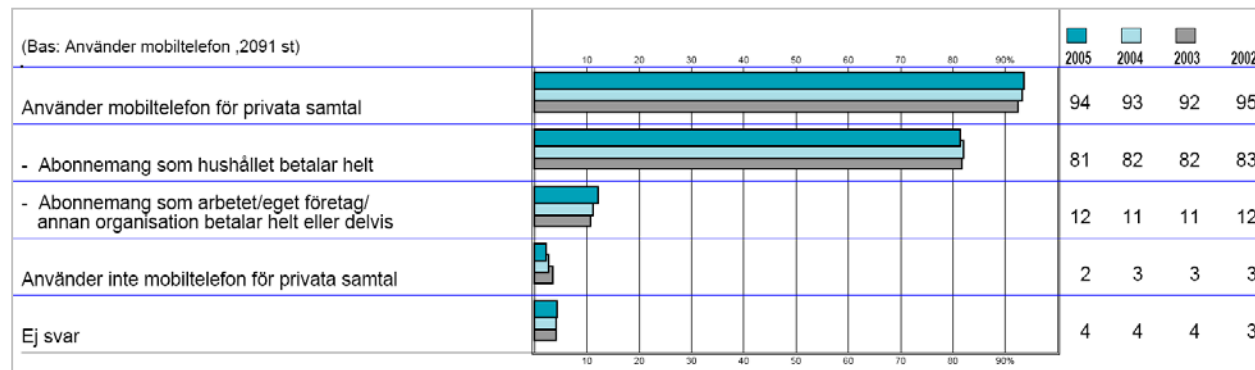
Diagram 27: Får du använda något av dina abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar för privata samtal? 2002-2005 (Fråga 26)



4.2.2 De flesta använder privata abonnemang för privata samtal

För privata samtal använder de allra flesta av mobiltelefonanvändarna, 81 procent, oftast ett abonnemang som hushållet betalar helt.

Diagram 28: Vilken typ av abonnemang använder du oftast för privata samtal? 2002-2005 (Fråga 27)



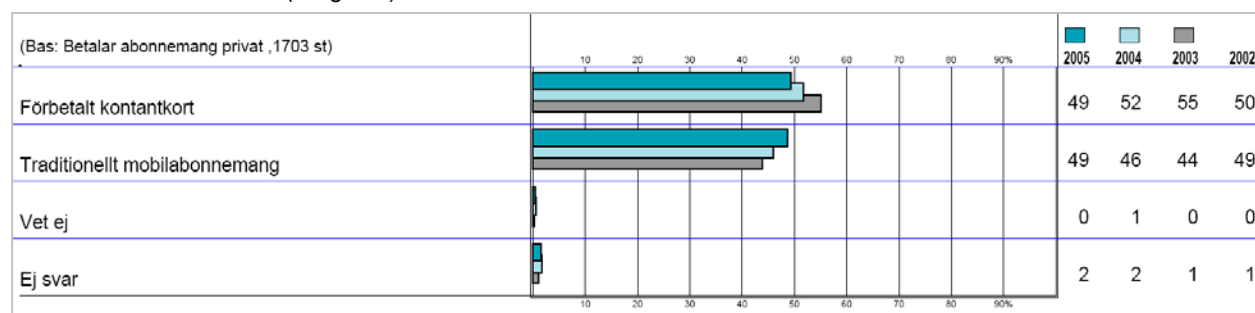
I de påföljande frågorna som redovisas nedan ingår endast svar från de som använder mobiltelefon för privata samtal, d v s 94 procent av mobilanvändarna. Bedömningen gäller det abonnemang de oftast använder för privata samtal.

4.2.3 Drygt hälften har traditionellt mobilabonnemang

Totalt uppger 53 procent av de som använder mobiltelefonen för privata samtal att de har ett traditionellt abonnemang, medan 44 procent uppger att de använder ett förbetalt kontantkort. Denna fördelning ser dock helt olika ut, beroende på om konsumenten själv betalar abonnemanget eller ej.

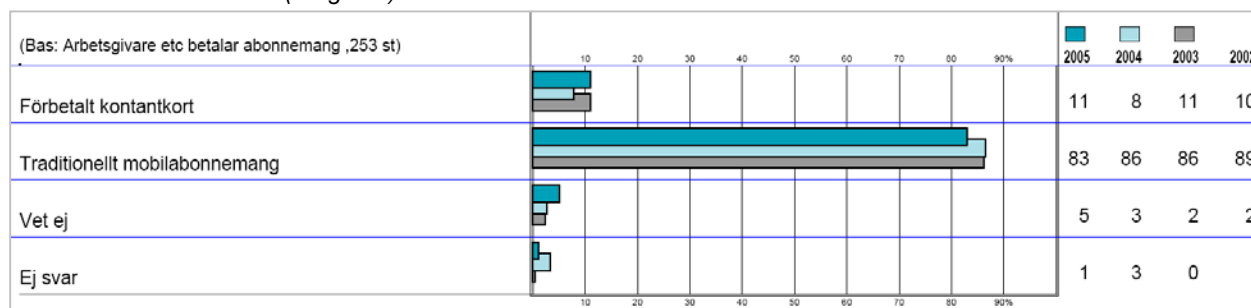
Bland de som betalar sitt abonnemang privat är andelen som använder traditionellt mobilabonnemang 49 procent och andelen som använder förbetalt kontantkort 49 procent. Jämfört med år 2004 finns inga signifikanta skillnader.

Diagram 29: Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal? 2002-2005 (Fråga 28)



Merparten av de som har ett mobilabonnemang som helt eller delvis betalas av arbetsgivare eller liknande använder traditionellt mobilabonnemang för privata samtal.

Diagram 30: Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal? 2002-2005 (Fråga 28)

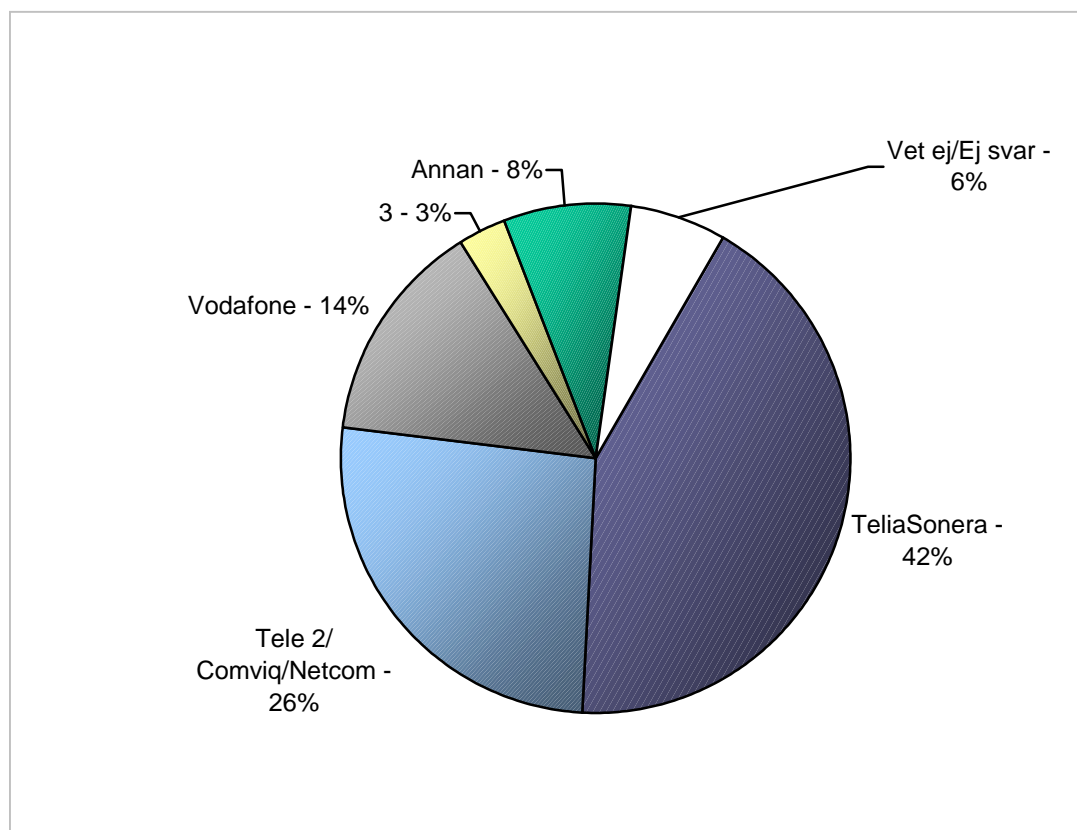


4.3 Mobiloperatörer – marknadsandelar och kundomdöme

4.3.1 Stabilt när det gäller anlitade mobiloperatörer

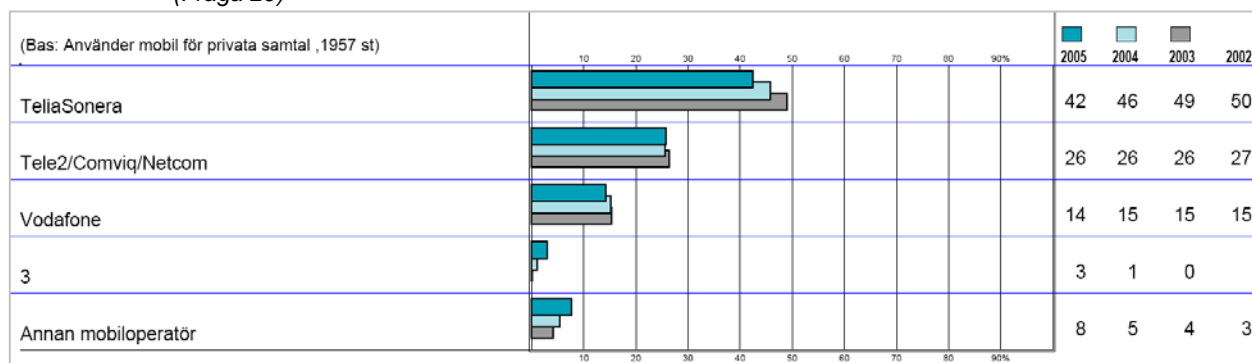
Den vanligaste operatören inom mobiltelefoni är precis som tidigare mätningar TeliaSonera. De två andra dominerande operatörerna är som tidigare Tele2/Comviq/Netcom och Vodafone.

Diagram 31: 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.) 2005. (Fråga 29)



Även om marknaden i stort sett är stabil, sker förändringar bland de mindre operatörerna. Mobiloperatören 3, som enbart har 3G abonnemang, används 2005 av 3 procent och Halebop används av 2 procent, säkerställda ökning jämfört med 2004. Jämfört med 2003 har Telia Soneras andel av användarna minskat.

Diagram 32: 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.) 2002-2005 (Fråga 29)



Fyrtiotvå procent av Tele2:s tidigare kunder och 33 procent av Vodafones kunder har bytt till TeliaSonera. TeliaSoneras kunder har framförallt bytt till ”annan operatör”, Vodafone och Tele2/Comviq/Netcom.

Tabell 13: Mobiloperatör idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2005 (Fråga 29).

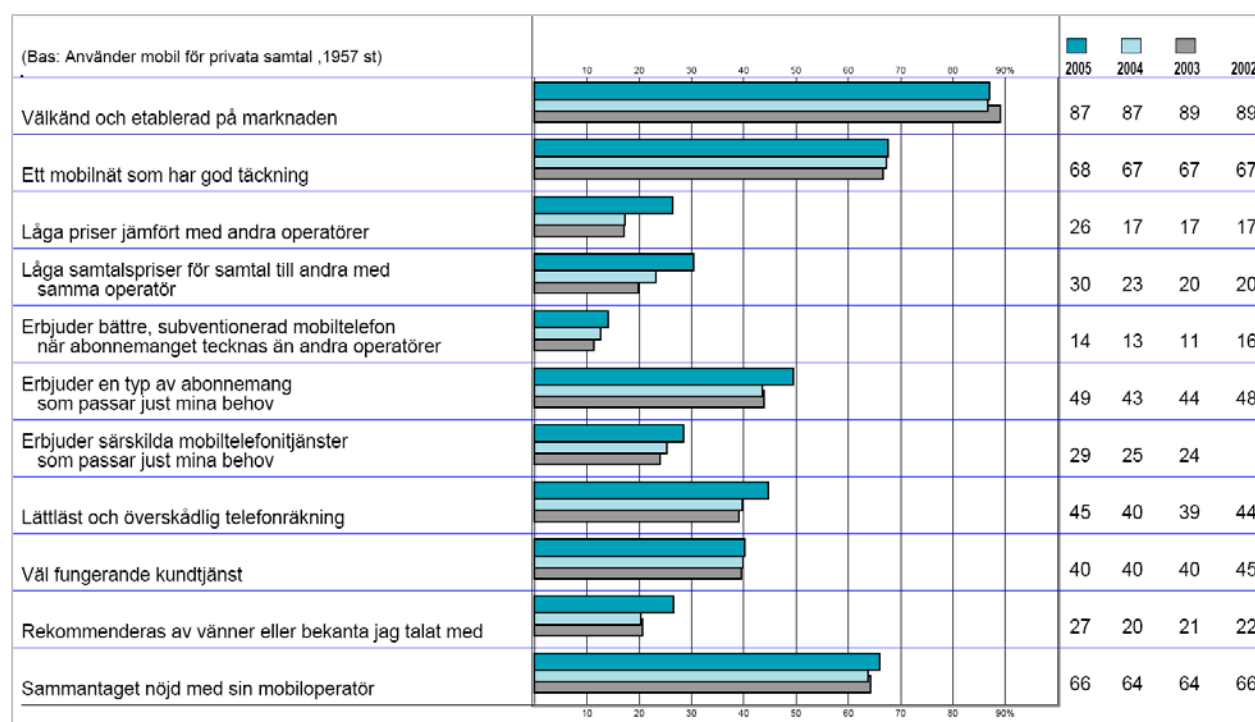
Bas: Har bytt mobiloperatör	Andel som har bytt från respektive operatör i %			
	Telia Sonera (n=151)	Tele2 (n=144)	Vodafone (n=95)	Annan operatör (n=67)
Mobiloperatör har idag				
TeliaSonera		42	33	22
Tele2/Comviq/Netcom	29		36	34
Vodafone	30	23		14
3	4	12	13	7
Annan mobiloperatör	33	21	12	14
Ej svar	4	3	9	9
Totalt	100	100	100	100

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

4.3.2 De flesta är nöjda med sin mobiloperatör

Intervjupersonerna fick i fråga 30 i formuläret (se bilaga "Formulär") ta ställning till ett antal påståenden/kännetecken vad gäller den mobiloperatör som de huvudsakligen använder för privata mobilsamtal. Två av tre (66 procent) är nöjda med sin huvudsakliga teleoperatör för mobiltelefoni, vilket inte skiljer sig jämfört med 2004. Andelen missnöjda har dock ökat till 7 procent. I följande påståenden instämmer en något högre andel jämfört med 2004: "Låga priser jämfört med andra operatörer", "Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör", "Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov", "Erbjuder särskilda mobiltelefonitjänster som passar just mina behov", "Lättläst och överskådlig telefonräkning" samt "Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med".

Diagram 33: Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande mobiloperatör du angav i föregående fråga stämmer? Andel som instämmer, 2002-2005 (Fråga 30 och 31)



TeliaSoneras användare anser i större utsträckning än användare av andra operatörer att den egna operatören har god täckning i sitt mobilnät. Däremot anser inte användarna av TeliaSonera att operatören har profilerat sig genom låga priser jämfört med andra operatörer, låga priser till andra användare med samma operatör eller erbjuder bättre subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer. Tele2/Comviq/Netcom anses av sina användare ha låga priser jämfört med andra och också erbjuda abonnemang som passar de individuella behoven. Vodafones användare anser i större utsträckning än övriga att operatörens kundtjänst fungerar väl. Gruppen ”övriga operatörer” ger en diffusare bild eftersom den sammanfattar åsikter om flera olika operatörer. Låga priser, erbjudanden om subventionerad telefon och erbjudande om abonnemang som passar de individuella behoven uppfattas dock användarna som positiva egenskaper i denna grupp.

Tabell 14: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga mobiloperatör. 2005 (Fråga 30 och 31)

Påstående	Andel som instämmer i %			
	Telia Sonera (n=832)	Tele2/Comviq/Netcom (n=504)	Vodafone (n=279)	Övriga operatörer (n=206)
Välkänd och etablerad på marknaden	93	91	93	57
Ett mobilnät som har god täckning	83	55	60	51
Låga priser jämfört med andra operatörer	9	47	18	57
Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör	14	48	28	56
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	8	16	17	29
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	44	59	45	57
Erbjuder särskilda mobiltelefonitjänster som passar just mina behov	27	28	28	38
Lättläst och överskådlig telefonräkning	44	45	46	48
Väl fungerande kundtjänst	41	38	49	31
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	22	32	23	36
Andel som är nöjd med sin mobiloperatör	67	68	61	66

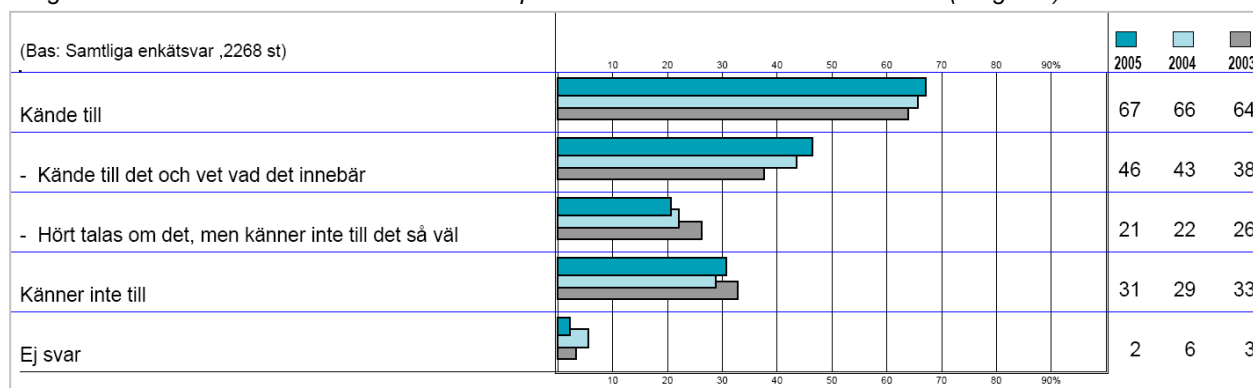
n = antalet respondenter som angivit operatören som sin huvudsakliga mobiloperatör.

4.4 Byte av mobiloperatör

4.4.1 Två tredjedelar känner till nummerportabilitet för mobiltelefoni

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). Bägge andelarna har ökat jämfört med 2003, medan ”ej svar” har minskat.

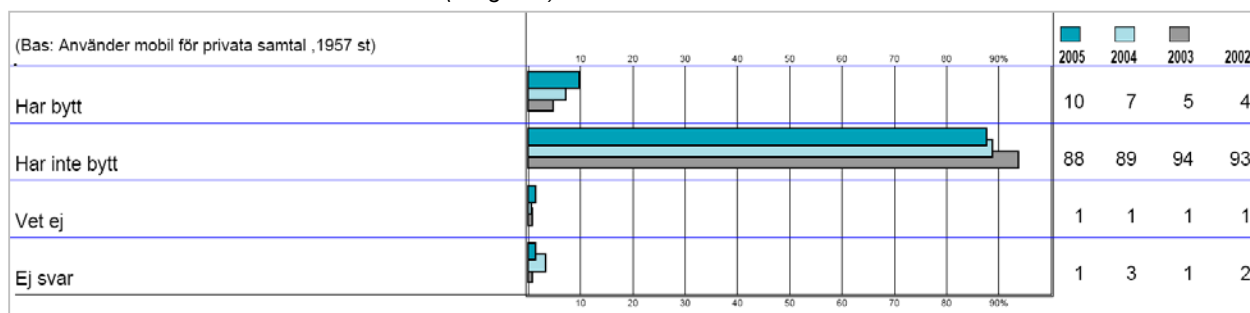
Diagram 34: Kände du till att det finns nummerportabilitet för mobiltelefoni? 2003-2005 (Fråga 22)



4.4.2 En ökande andel har bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna

Tio procent av de som använder mobiltelefon för privata samtal har bytt operatör under de senaste 6 månaderna, en ökning gentemot tidigare år. Det är dock fortfarande en majoritet som inte har bytt abonnemang de senaste 6 månaderna, 88 procent, en oförändrad andel jämfört med 2004.

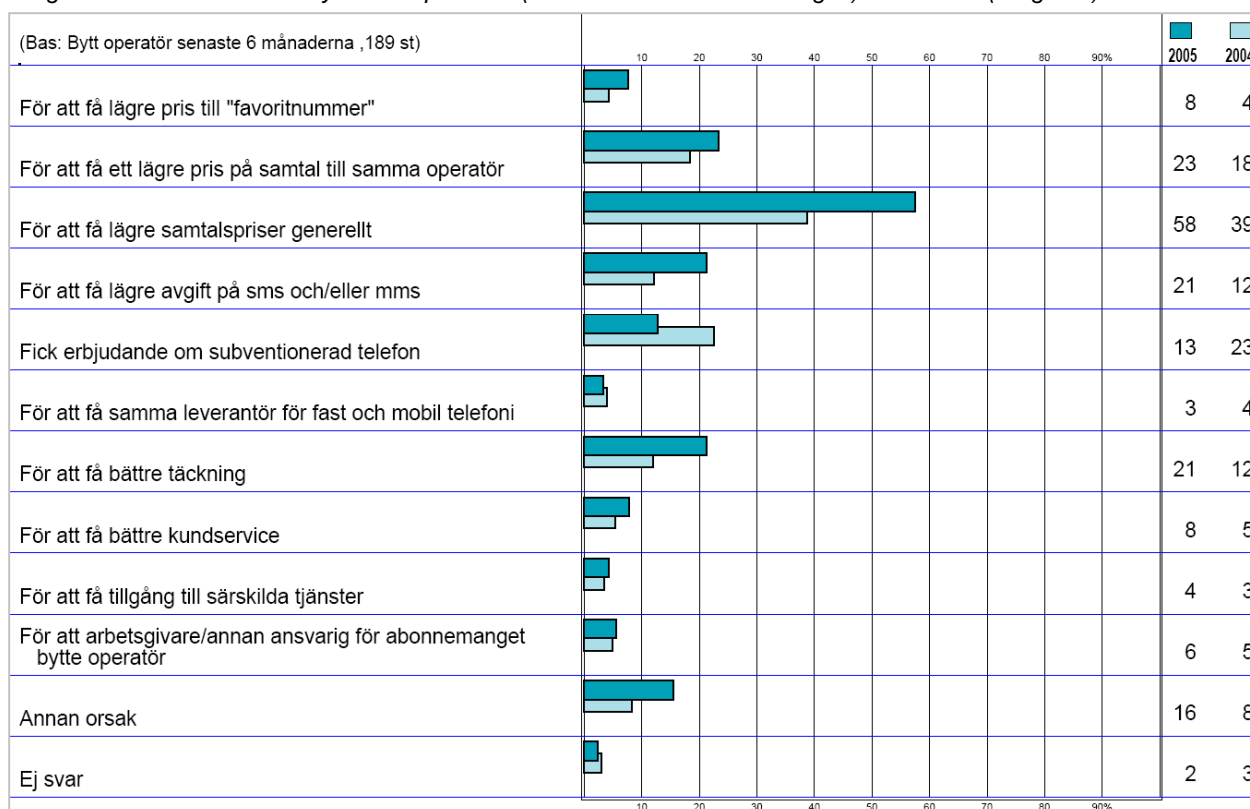
Diagram 35: Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal under de senaste 6 månaderna? 2002-2005 (Fråga 32)



Av de som för närvarande har en annan mobiloperatör än de tre största, har 33 procent bytt de senaste 6 månaderna, vilket är betydligt högre än för TeliaSonera (4 procent), Tele2/Comviq/Netcom (10 procent) eller Vodafone (7 procent).

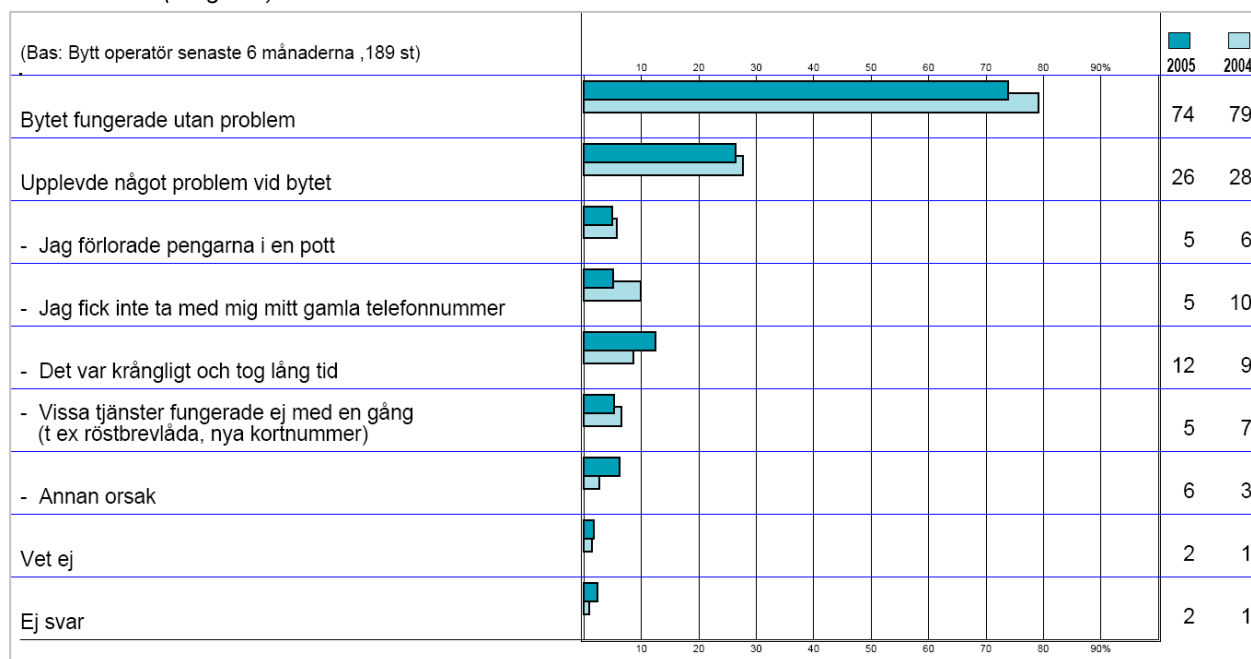
På frågan om skälet till byte av mobiloperatör är det vanligaste svaret att få lägre priser på samtal generellt. Andelen som uppger detta som skäl har ökat jämfört med 2004. Även att få ett lägre pris på samtal till samma operatör, få lägre avgift på sms och/eller mms och få bättre täckning är vanliga skäl. Att få erbjudande om subventionerad telefon är i år ett mindre vanligt skäl till byte av mobiloperatör och denna andel har minskat jämfört med 2004.

Diagram 36: Varför har du bytt mobiloperatör? (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2005 (Fråga 33)



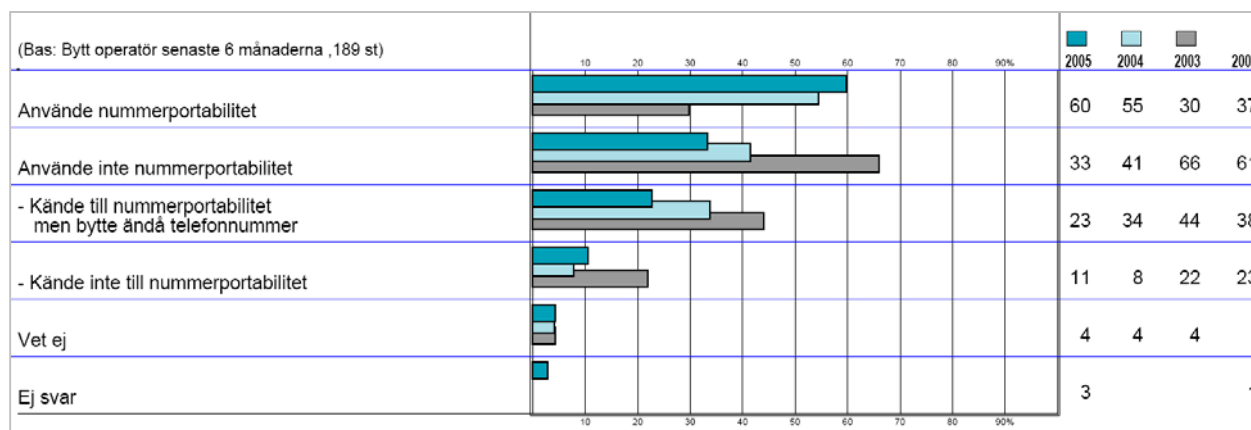
Av de som bytt operatör under de senaste sex månaderna anser tre av fyra att bytet fungerat utan problem. Drygt en av fyra har dock upplevt ett eller flera problem. Drygt en av tio nämner som problem att bytet av operatör var krångligt och tog lång tid. (se diagram 37 nedan). Skillnaderna jämfört med 2004 är inte statistiskt säkerställda.

Diagram 37: Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2005 (Fråga 34)



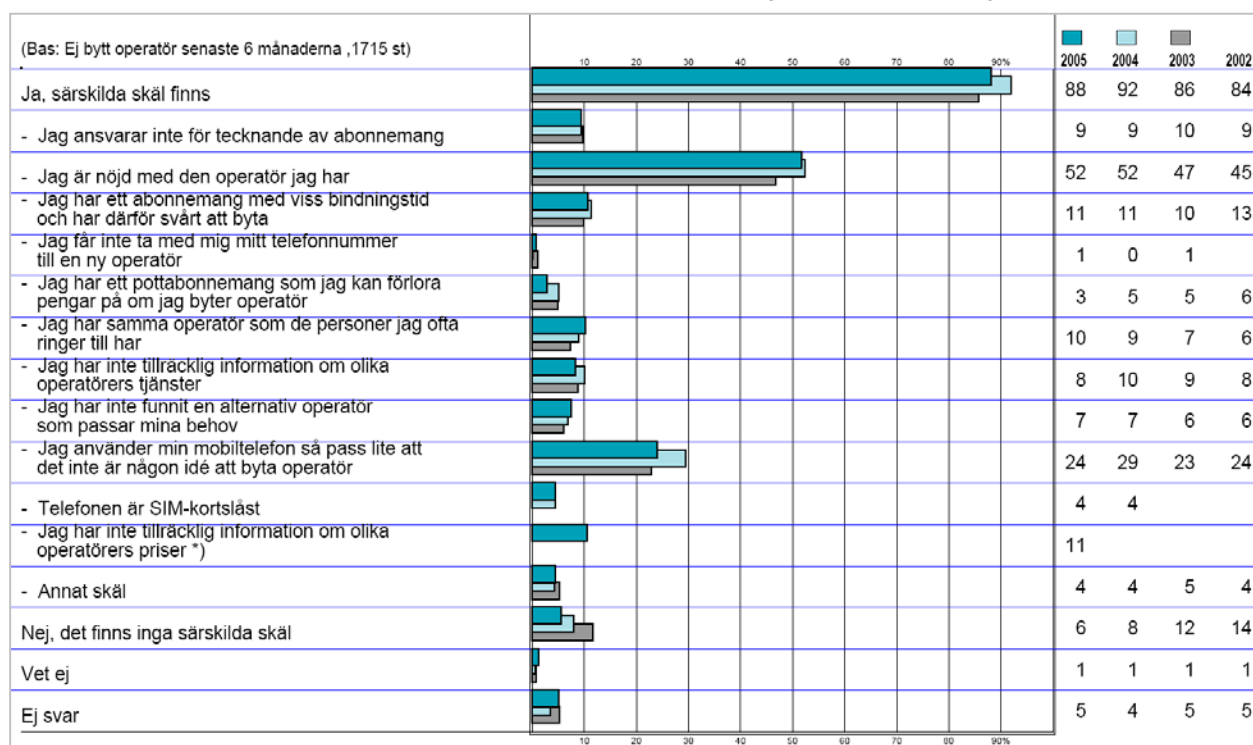
Av de som har bytt operatör har 60 procent använt sig av nummerportabilitet, d v s möjligheten att behålla sitt telefonnummer vid byte av operatör. Av de som bytte operatör är det enbart 11 procent som anger att de inte kände till möjligheten att behålla sitt telefonnummer. Det här är oförändrade nivåer gentemot 2004. Andelen som kände till nummerportabilitet men ändå bytte telefonnummer har minskat jämfört med tidigare år. I år är andelen 23 procent jämfört med 34 procent år 2004 och 44 procent år 2003.

Diagram 38: Använde du dig av nummerportabilitet vid ditt senaste byte av mobiloperatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? 2002-2005. (Fråga 35)



De som inte bytt operatör fick svara på frågan om det fanns särskilda skäl till detta. Respondenterna fick ange flera svarsalternativ. Drygt hälften, 52 procent, uppger att skälet är att de är nöjda med den operatör de har, en oförändrad nivå jämfört med 2004. Tjugofyra procent, en minskning jämfört med 2004, anser att de använder telefonen 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 de inte har tillräcklig information om olika operatörers priser. Andelen som angivit att de har ett pottabonnemang som de kan förlora pengar på vid operatörsbyte har minskat till 3 procent.

Diagram 39: 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) 2002-2005 (Fråga 36)



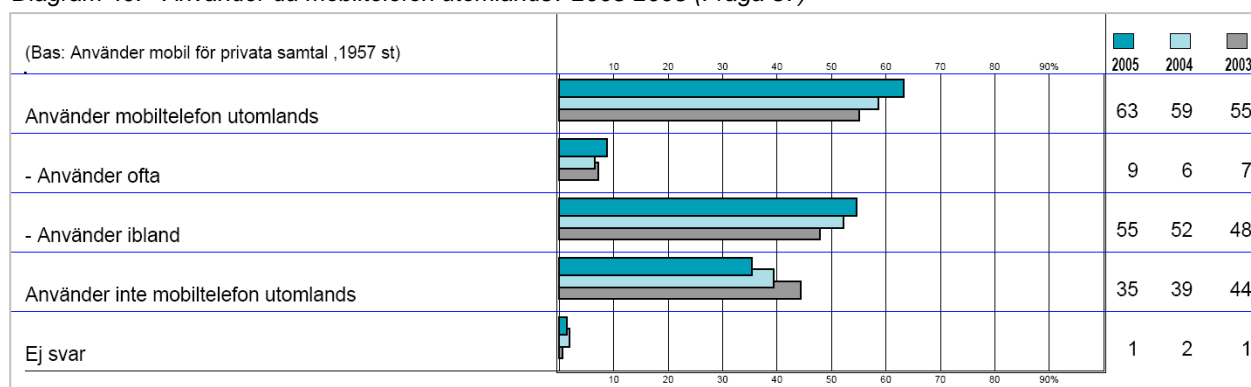
*) Svarsalternativet fanns inte med i 2004 års undersökning.

4.5 Val av mobiloperatör i utlandet

4.5.1 Få väljer operatör i utlandet aktivt

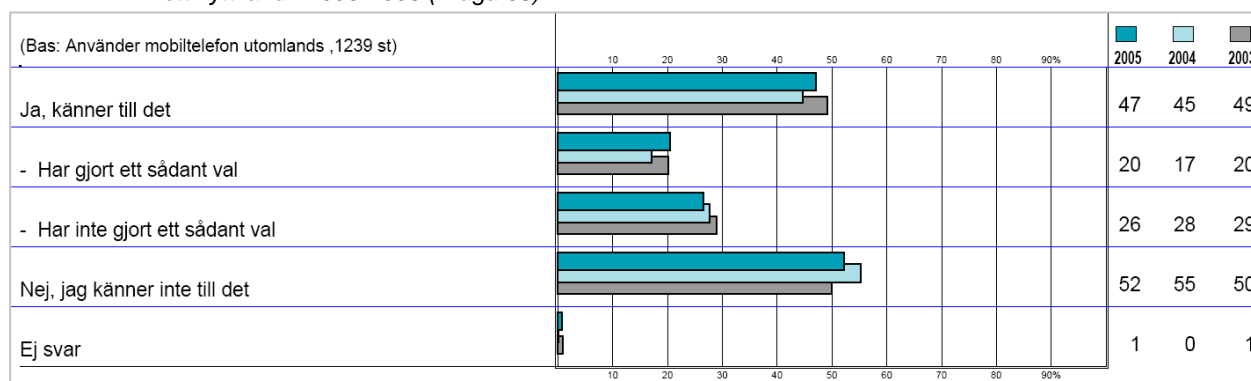
Sedan 2003 ställs ett antal frågor i undersökningen om mobiltelefonanvändande utomlands. Sextiotre procent uppger att de använder mobiltelefonen utomlands varav 9 procent gör det ofta. Bägge andelarna har ökat jämfört med 2004.

Diagram 40: Använder du mobiltelefon utomlands? 2003-2005 (Fråga 37)



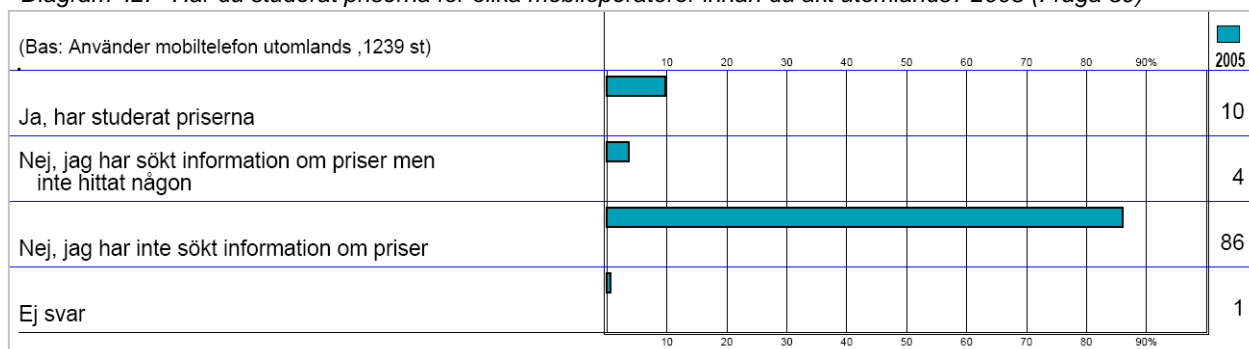
Bara 47 procent av de som använder mobiltelefon utomlands uppger att de känner till att det går att göra ett eget val av vilken mobiloperatör de vill använda när de kommer till ett nytt land. Det är dock inte ens hälften av dessa som använt denna möjlighet. Skillnaderna jämfört med 2003 och 2004 är inte statistiskt säkerställda.

Diagram 41: Känner du till att det går att göra ett eget val av vilken mobiloperatör du vill använda när du kommer till ett nytt land? 2003-2005 (Fråga 38)



I år ställdes också en fråga om priserna från olika mobiloperatörer studerats innan utlandsresa. Endast tio procent har studerat priserna innan utlandsresa och 4 procent har sökt information men inte hittat någon.

Diagram 42: Har du studerat priserna för olika mobiloperatörer innan du åkt utomlands? 2005 (Fråga 39)



4.6 Innehållstjänster och SMS

4.6.1 Sex av tio använder innehållstjänster

Sextioen procent av alla som använder mobil för privata samtal har använt någon form av innehållstjänster som är tillgängliga via mobiltelefon. De vanligaste tjänsterna är sändning eller mottagning av bilder/MMS (34 procent), röstning på något, t ex TV-/radioprogram, via SMS (25 procent) och användning av informations- eller nyhetstjänst (25 procent).

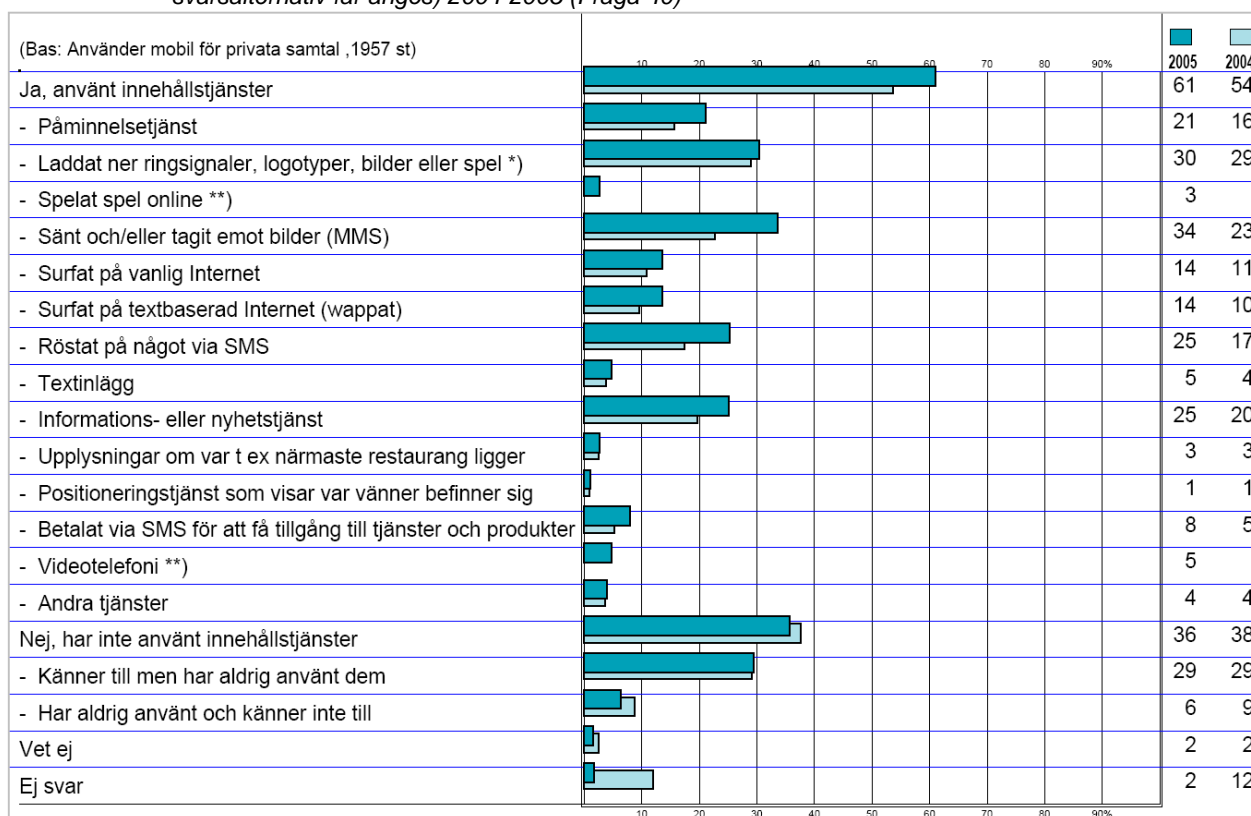
Användningen av dessa tjänster har ökat signifikant jämfört med 2004. Andra tjänster som används oftare än 2004 är påminnelsetjänst från t ex tandläkare/läkare, surfande på vanligt Internet samt textbaserad Internet, betalningstjänst via SMS och videotelefoni.

Redovisningen av nettot, har använt någon form av innehållstjänster, är inte helt jämförbart med 2004 då svarsalternativen har förändrats i år. Svarsalternativen som fanns med 2004, spelat spel och SMS chattat/använt annan communitytjänst är exkluderade från redovisningen av nettot 2004 (se diagram 43 nedan).

Bland de olika operatörernas användare är Vodafones användare och de som inte har någon av de tre största operatörerna de som oftast har använt någon innehållstjänst.

Trettiosex procent har aldrig använt några innehållstjänster, vilket är ett oförändrat resultat jämfört med 2004. Däremot är det en mindre andel än 2004 som överhuvudtaget inte känner till innehållstjänsterna (6 procent jämfört med 9 procent 2004).

Diagram 43: Har du använt någon av följande innehållstjänster som finns tillgängliga via din mobiltelefon? (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2005 (Fråga 40)



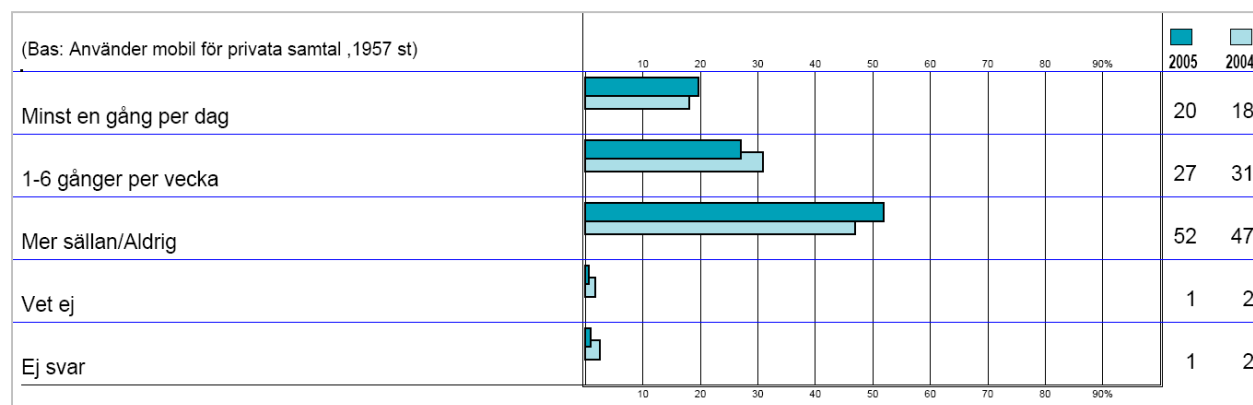
*) Texten på svarsalternativet förändrad i årets undersökning.

***) Svarsalternativet fanns inte med i 2004 års undersökning.

4.6.2 SMS en del av vardagen för många

Bland de som använder mobiltelefon för privata samtal uppger hälften att de mer sällan eller aldrig skickar SMS privat, men det är bara 15 procent som uppger att de aldrig använder SMS privat. En av fem (20 procent) skickar minst ett SMS om dagen (se diagram 44).

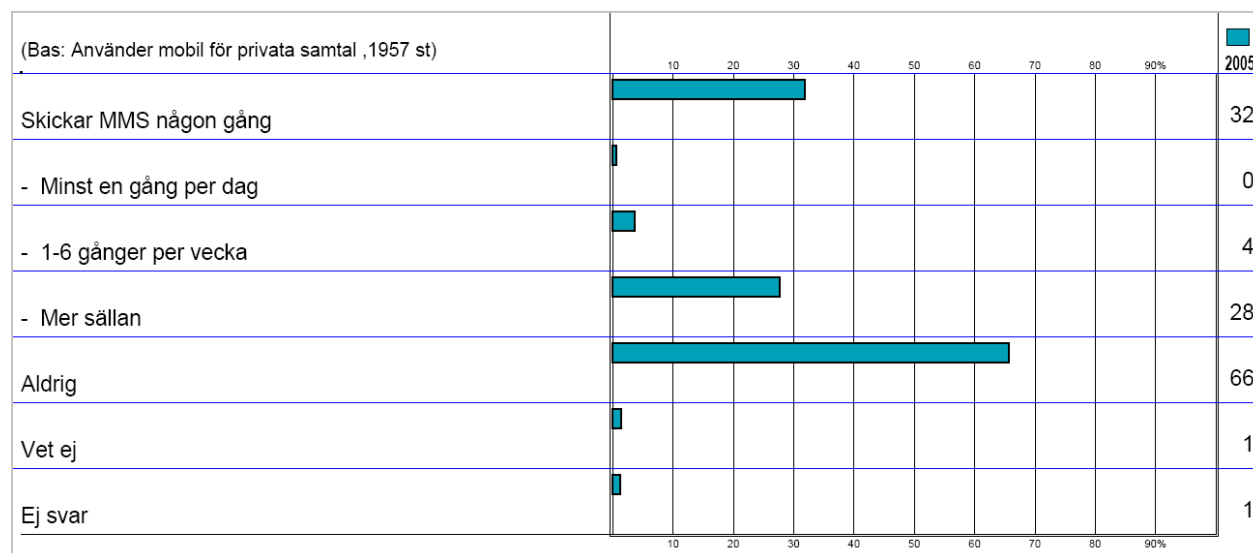
Diagram 44: I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat? 2004-2005 (Fråga 41)



4.6.3 En av tre har någon gång skickat MMS

Bland de som använder mobiltelefon för privata samtal är det 32 procent som någon gång skickat MMS (se diagram 45). Fyra procent skickar MMS minst en gång per vecka. Sextiosex procent uppger att de aldrig skickat MMS

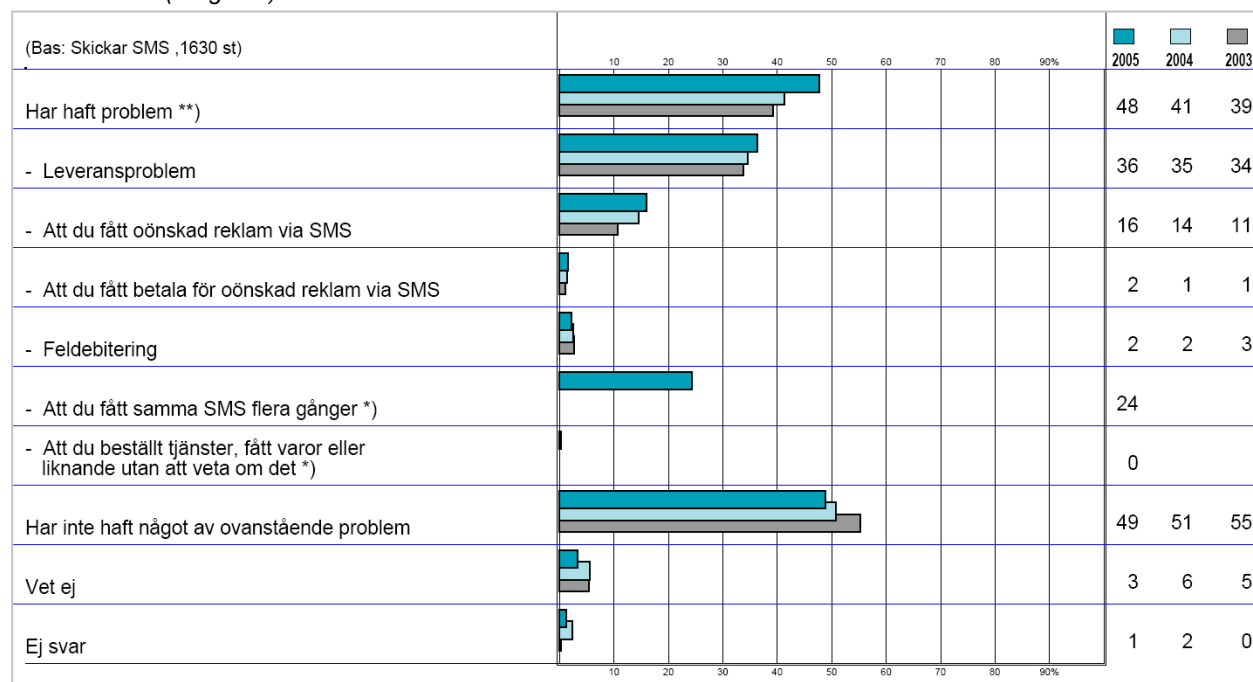
Diagram 45: I genomsnitt hur ofta skickar du MMS privat? 2005 (Fråga 42)



4.6.4 Nästan hälften av SMS-användarna har haft problem

Nästan hälften av de som skickar SMS uppger att de haft något eller flera problem vid användandet av SMS, en ökning jämfört med 2004. Möjligen förklaras skillnaden av att nya svarsalternativ har lagts till i undersökningen 2005. Det vanligaste problemet är leveransproblem (t ex att SMS inte kommit fram eller blivit försenat) vilket 36 procent svarat. Ett annat vanligt problem (24 procent) är att samma SMS mottages flera gånger, ett nytt svarsalternativ.

Diagram 46: Har du upplevt något av följande problem med SMS? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2005 (Fråga 43)



***) Inkluderar nya svarsalternativ i 2005 års undersökning

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

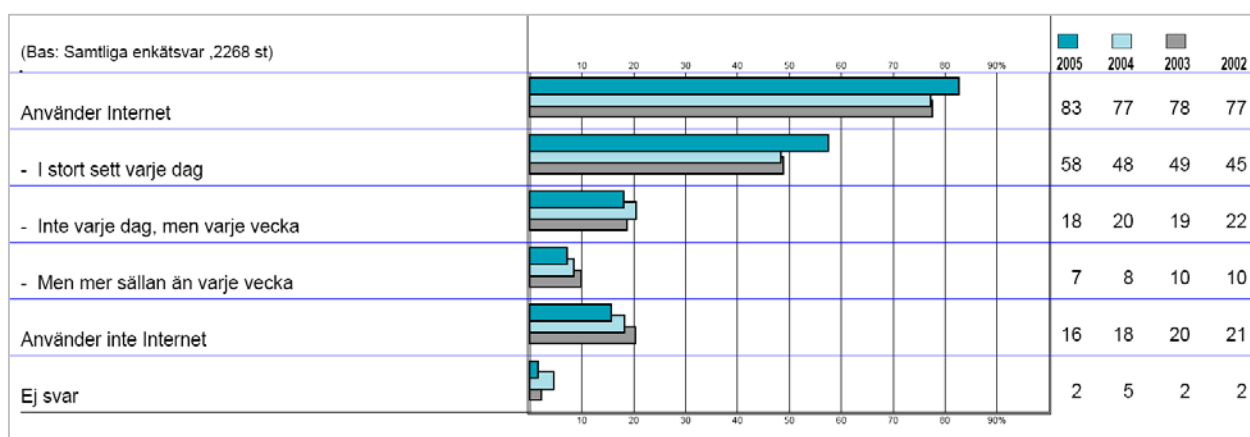
5. Internet och tillgång till bredband

5.1 Internetanvändning

5.1.1 Drygt åtta av tio i Sverige använder Internet

Merparten, 83 procent av Sveriges befolkning 16-75 år, uppger att de använder Internet (inkluderat både användning privat och i arbetet), vilket är en signifikant ökning jämfört med föregående års undersökningar. Det är bland de som uppger att de använder Internet i stort sett varje dag som ökningen skett (se diagram 47 nedan).

Diagram 47: Använder du Internet? Räkna både användning privat och i arbetet. 2002-2005 (Fråga 46)



Det är i de två äldsta åldersgrupperna (över 50 år) som användandet har ökat. I åldersgruppen 61-75 år har ingen förändring skett vad gäller andelen som använder Internet jämfört med 2004, men från 2003 har en ökning skett från 40 till 50 procent. I de fall där en signifikant förändring har skett mellan 2004 och 2005 är 2004 års värden angivna inom parantes i tabellen nedan.

Tabell 15: Internetanvändande efter ålder. 2005 (Fråga 46)

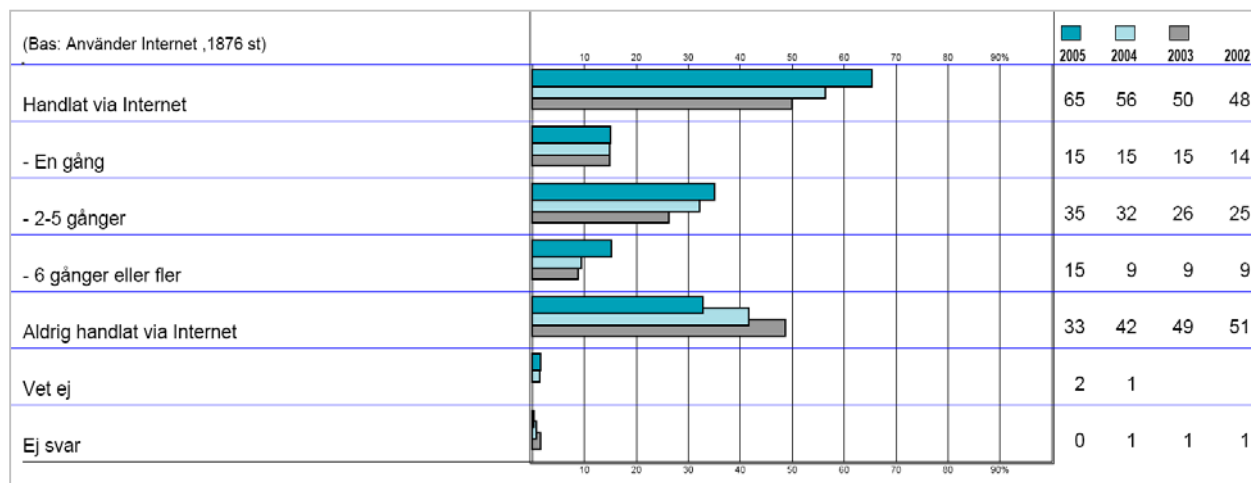
	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=178)	21-30 år (n=385)	31-40 år (n=440)	41-50 år (n=404)	51-60 år (n=413)	61-75 år (n=413)
Använder Internet	94	95	93	90	83 (77)*	50
...i stort sett varje dag	76	73	65	64	54 (45)*	28 (19)*
...inte varje dag men varje vecka	15	16	22	19	18	15
...mer sällan än varje vecka	4	5	6	7	12	7
Nej	4	5	6	9	16	47
Vet ej	2	1	0	1	1	4

*Där skillnaden är statistisk säkerställd är 2004 års värden angivna inom parantes

5.1.2 Internethandlandet har ökat

Av de som använder Internet uppger i årets undersökning två av tre att de handlat varor eller tjänster för privat bruk via Internet under de senaste 6 månaderna. Det är en ökning med nio procentenheter jämfört med 2004. De som handlar gör det också oftare idag.

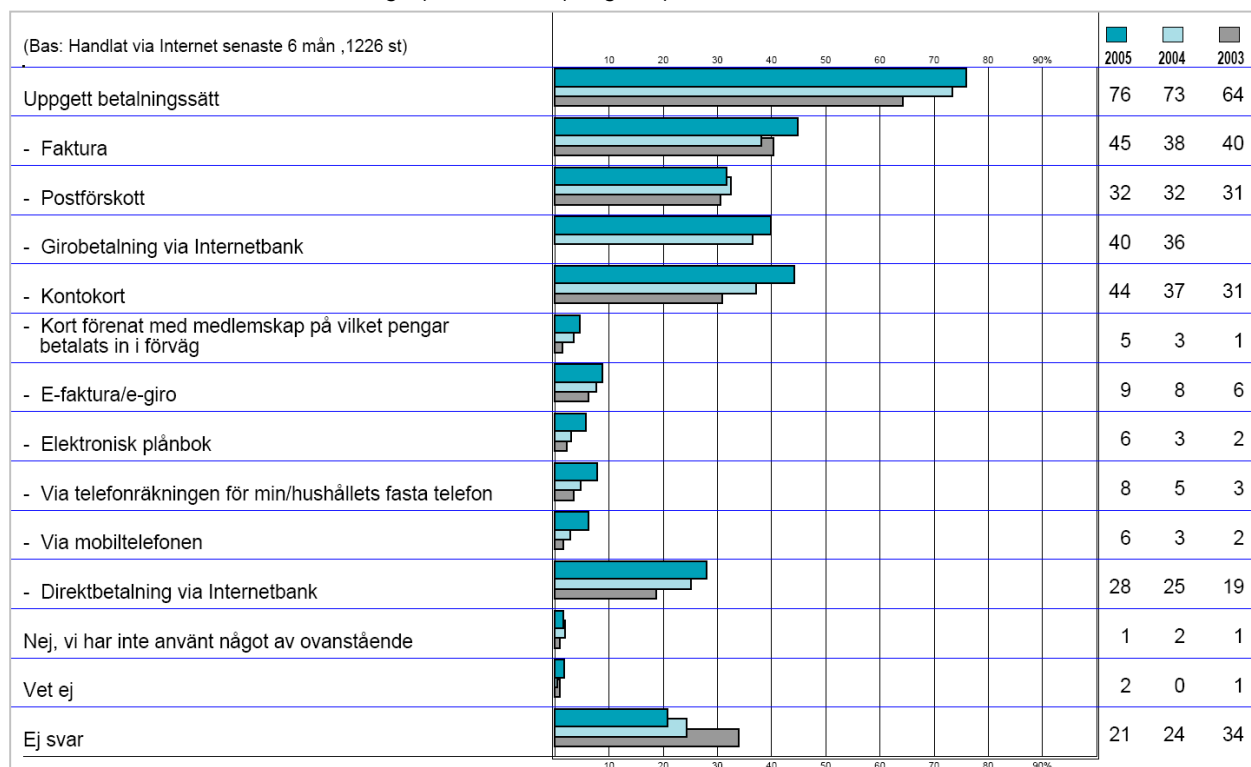
Diagram 48: Hur många gånger har du handlat varor eller tjänster för privat bruk via Internet under de senaste 6 månaderna? 2002-2005 (Fråga 47)



5.1.3 Faktura och kontokort vanligaste betalningsmedel vi e-handel

Vid e-handel uppger fyra av tio att de betalar med faktura, kontokort och/eller girobetalning via Internetbank. Betalning mot faktura, med kontokort, med elektronisk plånbok, via telefonräkning för fast telefoni och via mobiltelefon har ökat jämfört med 2004.

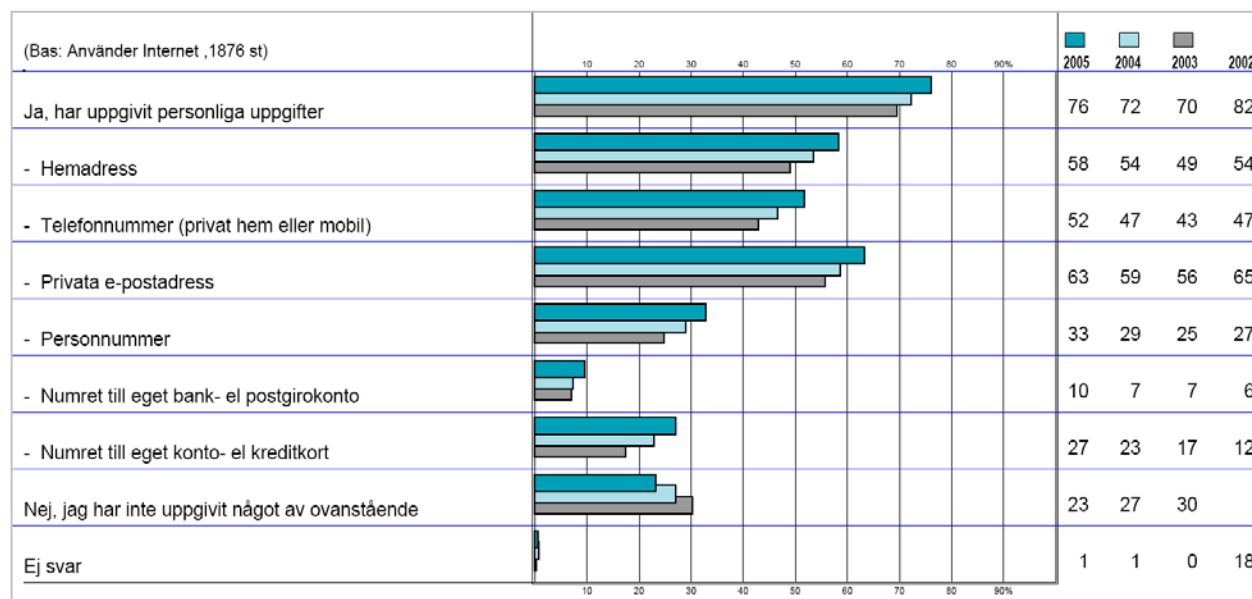
Diagram 49: På vilket eller vilka sätt har du/ditt hushåll betalat för varor och tjänster vid e-handel? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2005 (Fråga 61)



5.1.4 Tre av fyra har lämnat personuppgifter på Internet senaste halvåret

En stor andel, 76 procent, uppger att de någon gång under de senaste 6 månaderna uppgivit en eller flera personliga uppgifter via Internet. Resultatet är högre än åren 2003 och 2004 men det är alltså en lägre andel än 2002, då andelen var 82 procent. Den vanligaste uppgiften som lämnas på Internet är en privat e-postadress och/eller hemadress. Ungefär sex av tio har angivit detta. (se diagram 50 nedan).

Diagram 50: 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) 2002-2005 (Fråga 48)

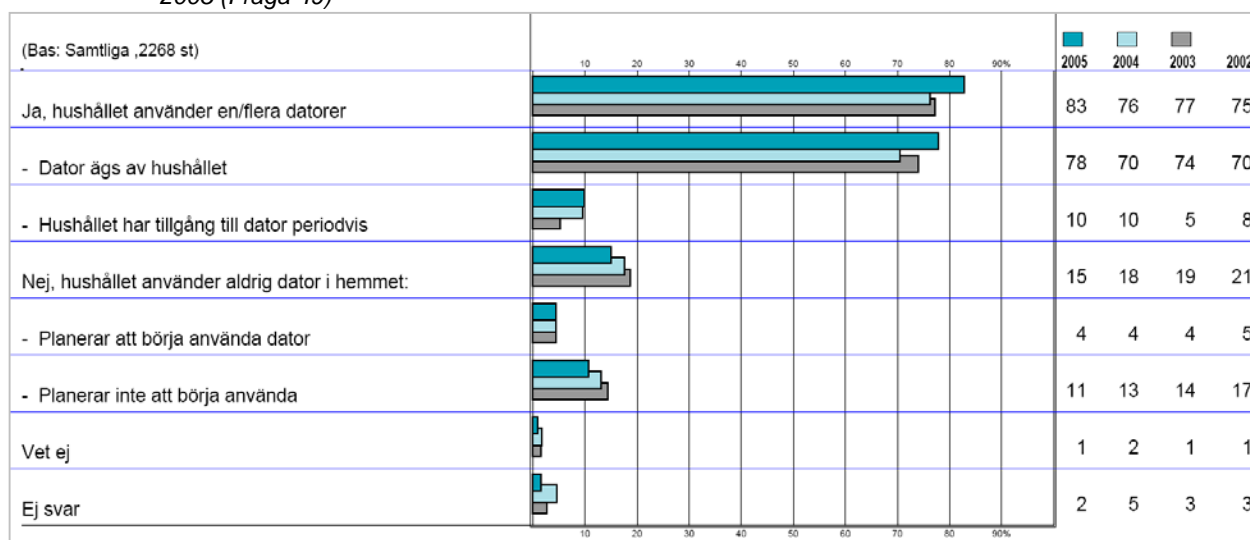


5.2 Datorer och Internet i hemmet

5.2.1 Drygt åtta av tio har tillgång till dator i hemmet

Drygt åtta av tio uppger att hushållet använder någon eller några datorer i hemmet. Det är en ökning jämfört med föregående års undersökningar (2002-2004). Knappt åtta av tio äger den dator som finns i hemmet, en ökning jämfört med 2004. Tio procent uppger att de har tillgång till dator i hemmet periodvis. Femton procent uppger att de inte använder dator i hemmet, vilket är en mindre andel än 2004.

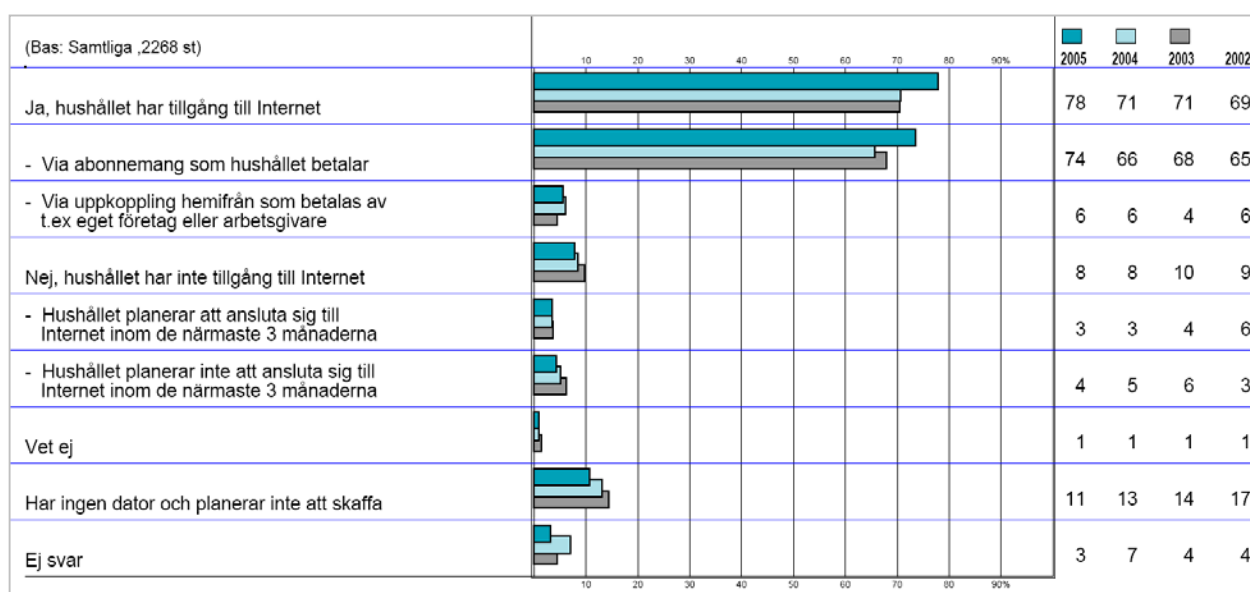
Diagram 51: Använder du/ditt hushåll någon eller några datorer i hemmet? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2005 (Fråga 49)



5.2.2 Andelen med tillgång till Internet i hemmet har ökat

Knappt åtta av tio uppger att de har tillgång till Internet i hemmet, de allra flesta via abonnemang som hushållet betalar. Detta är en ökning jämfört med föregående undersökningar (2002-2004).

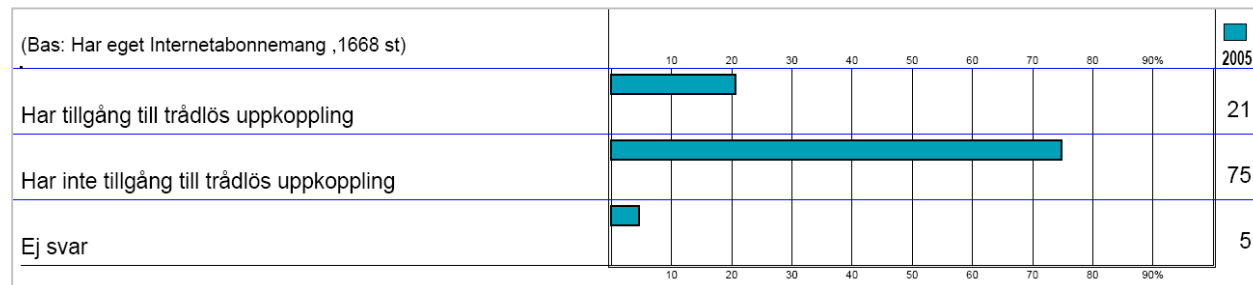
Diagram 52: Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2005 (Fråga 50)



5.2.3 En av fem Internetanvändare har tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet

Bland Internetanvändarna uppger 21 procent att de har tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet. Denna fråga är ny för året.

Diagram 53: Har ditt hushåll tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet? 2005 (Fråga 51)

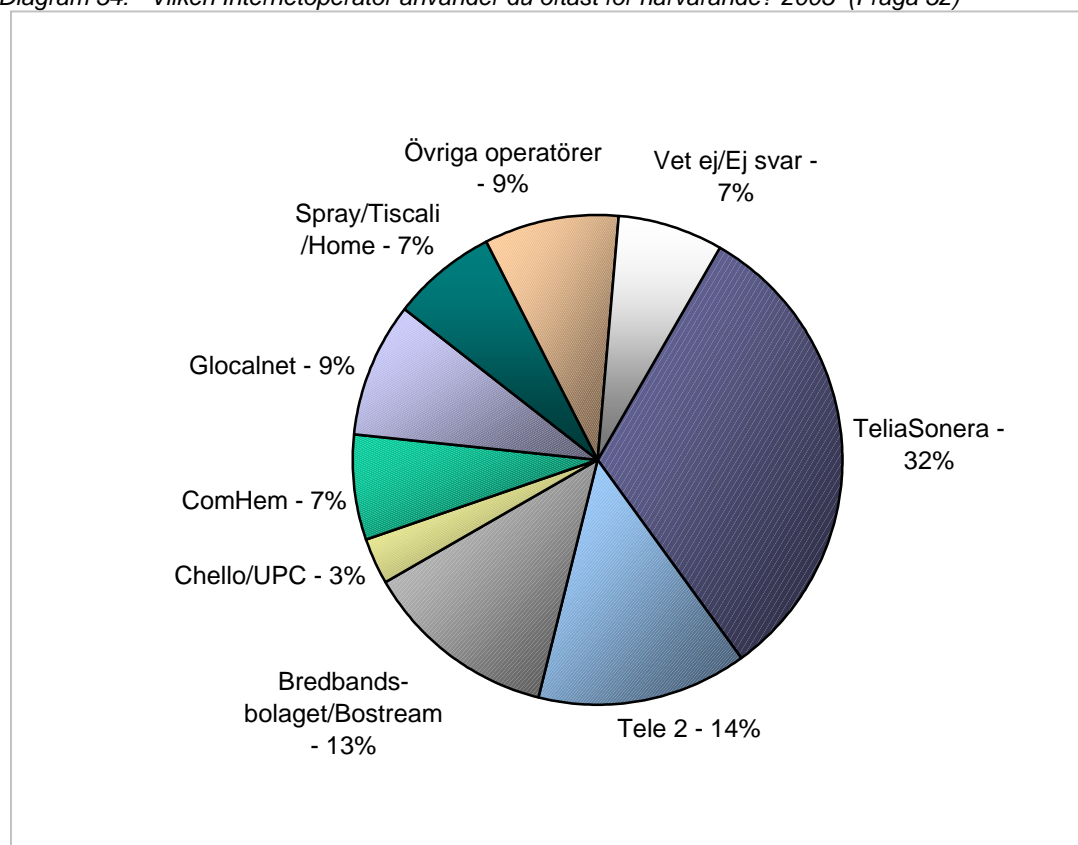


5.3 Internetoperatörer – marknadsandelar och kundomdöme

5.3.1 Förändringar när det gäller anlitad Internetoperatör

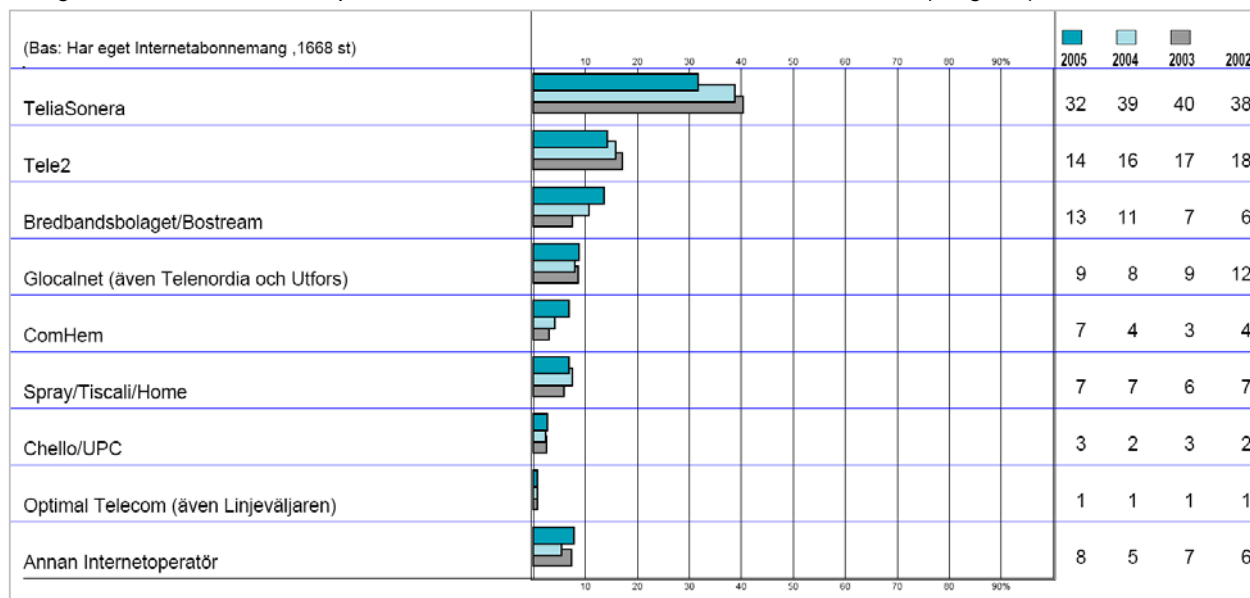
TeliaSonera är även i årets undersökning ledande operatör, följt av Tele2. Nästan hälften uppger någon av dessa två operatörer.

Diagram 54: Vilken Internetoperatör använder du oftast för närvarande? 2005 (Fråga 52)



Jämfört med 2004 uppger en högre andel Bredbandsbolaget/Bostream och ComHem som operatör. Andelen som använder TeliaSonera har minskat med 7 procentenheter sedan föregående år.

Diagram 55: Vilken Internetoperatör använder du oftast för närvarande? 2002-2005 (Fråga 52)



Trettio procent av de som tidigare hade TeliaSonera som Internetoperatör har bytt till Bredbandsbolaget.

Tabell 16: Internetoperatör har idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2004 (Fråga 52).

Bas: Har bytt Internetoperatör	Tidigare Internetoperatör	
	Telia Sonera (n=138)	Annan operatör (n=245)
Internetoperatör idag		
TeliaSonera		27
Tele2	10	7
Bredbandsbolaget/Bostream	30	19
Chello/UPC	5	3
ComHem	12	12
Glocalnet	18	10
Spray/Tiscali/Home	9	5
Annan Internetoperatör	13	13
Vet ej	1	2
Ej svar	2	2
Totalt	100	100

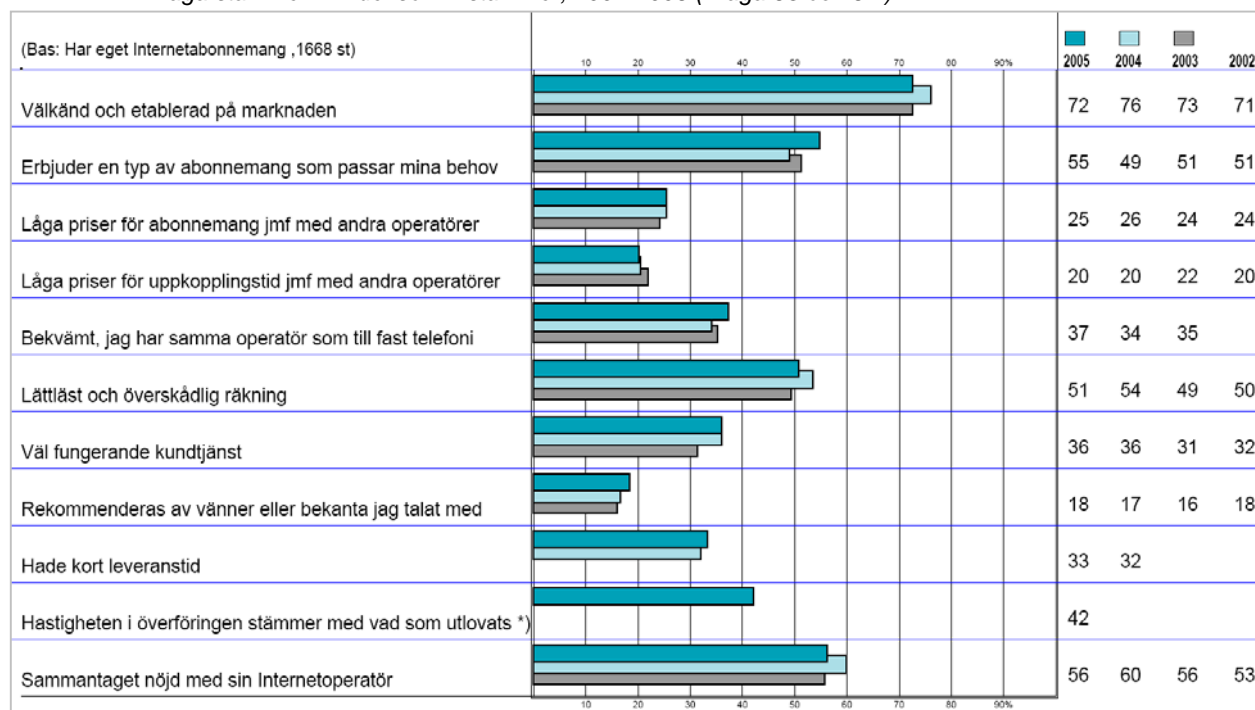
n= antal respondenter som uppgivit den Internetoperatör de hade innan.

5.3.2 Drygt hälften är nöjda med sin Internetoperatör

Drygt varannan är nöjd med sin nuvarande Internetoperatör. Förutom helhetsomdömet fick respondenterna ta ställning till ett antal olika påståenden om sin operatör. I bedömningen av olika aspekter på leverantörer har ett nytt svarsalternativ tillkommit; ”hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats”. Fyra av tio användare anser att detta stämmer in som beskrivning på den egna operatören. Påståenden som en stor andel instämmer i är att ”operatören är välkänd och etablerad på marknaden”, ”erbjuder ett abonnemang som passar användarens behov” och att ”operatören har en lättläst och överskådlig räkning”.

Jämfört med 2004 har andelen positiva ökat när det gäller ”erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov”. Andelen negativa har ökat när det gäller ”låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer”, ”väl fungerande kundtjänst” och andelen som sammantaget är missnöjda. (Den sistnämnda andelen har ökat från 7 till 11 procent sedan 2004.)

Diagram 56: Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande Internetoperatör du angav i föregående fråga stämmer? Andel som instämmer, 2002-2005 (Fråga 53 och 54.)



*) Svarsalternativet fanns inte med i 2002-2004 års undersökning.

Tele2 och Glocalnet har en lägre andel som sammantaget är nöjda med sin Internetoperatör.

Förutom Bredbandsbolaget bedöms även TeliaSonera och Tele2 i större utsträckning än övriga Internetoperatörer som *välkänd och etablerad på marknaden* av användarna. Glocalnet och även övriga mindre operatörer kännetecknas av att en större andel av användarna av dessa abonnemang anser att operatören har *låga priser för abonnemang*. Bland Bredbandsbolagets kunder uppger en något högre andel att *abonnemanget passar just deras behov*. TeliaSonera kännetecknas av att en stor andel av användarna anser att det är *bekvämt med operatören*, därför att de har samma operatör för fast telefoni.

Tabell 17: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga Internetoperatör, 2005. (Fråga 53 och 54)

Påstående	Telia Sonera (n=530)	Tele2 (n=238)	Bredbandsbolaget (n=225)	Glocalnet (n=147)	Com-Hem (n=114)	Spray/Tiscali/Home (n=114)	Övriga operatörer (n=187)
Välkänd och etablerad på marknaden	89	81	83	67	85	67	30
Erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov	57	43	70	50	74	54	54
Låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer	12	26	25	40	39	49	31
Låga priser för uppkopplingstid jämfört med andra operatörer	13	18	26	26	35	33	20
Bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni	68	37	19	34	22	24	7
Lättläst och överskådlig räkning	54	55	47	56	59	54	49
Väl fungerande kundtjänst	42	38	34	29	42	33	35
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	18	11	33	14	21	24	19
Hade kort leveranstid	35	28	33	22	53	33	44
Hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats	43	30	54	37	54	39	53
Andel som är nöjd med sin Internetoperatör	59	47	66	48	66	58	59

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

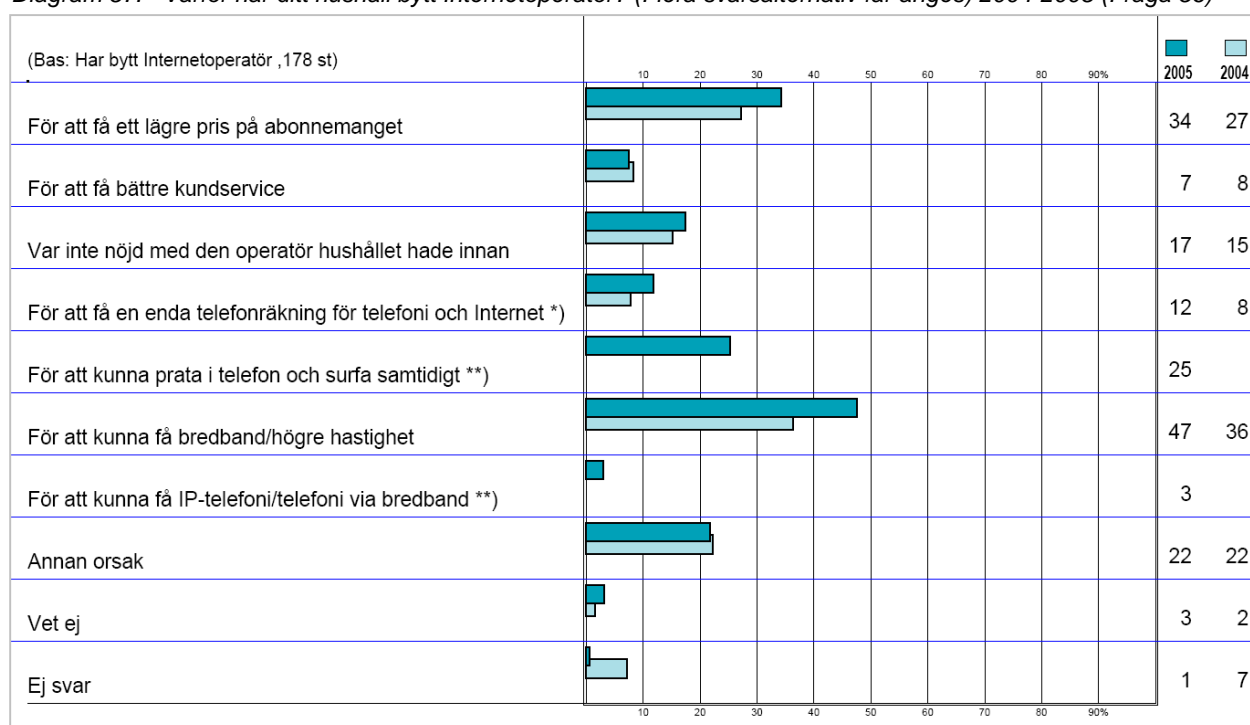
5.4 Byte av Internetoperatör

5.4.1 En av tio har bytt Internetoperatör senaste 6 månaderna

11 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 2004.

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. Inga skillnader mellan 2004 och 2005 är statistiskt säkerställda.

Diagram 57: Varför har ditt hushåll bytt Internetoperatör? (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2005 (Fråga 56)



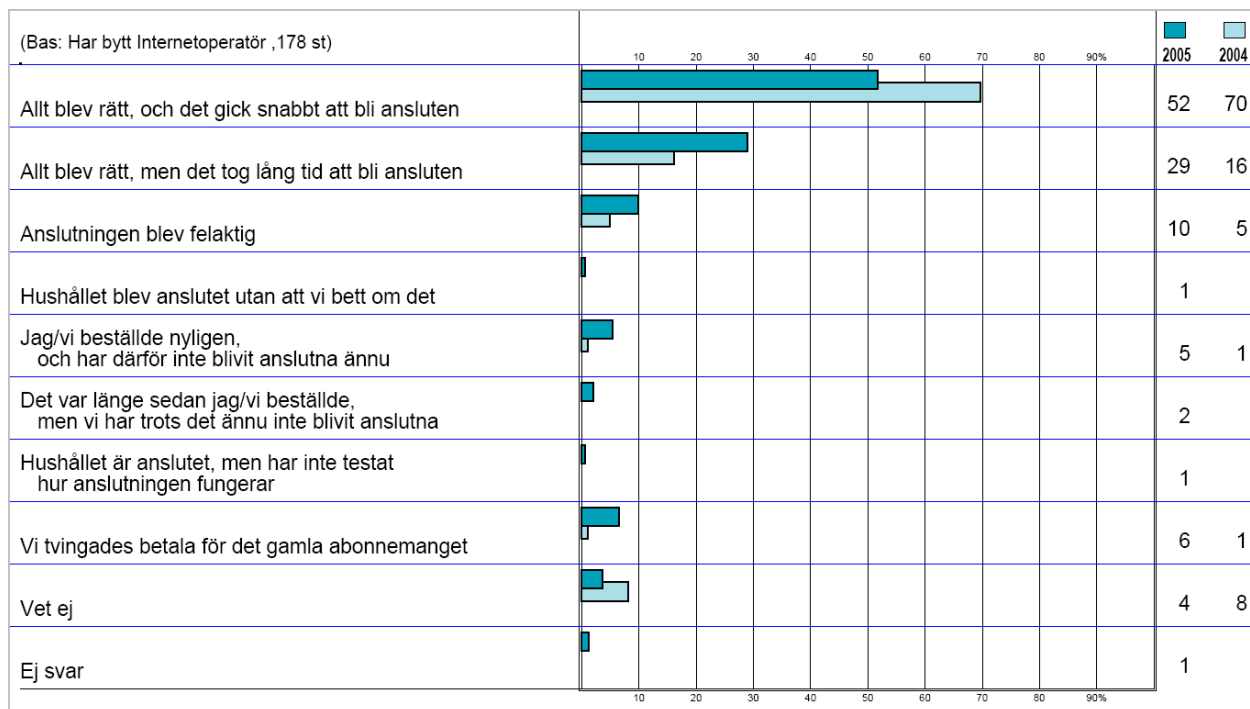
*) Svarsalternativet omformulerat i 2005 års undersökning.

***) Svarsalternativet fanns inte med i 2004 års undersökning.

5.4.2 Att byta Internetoperatör fungerar sämre idag

Varannan som har bytt Internetoperatör tycker att det gick snabbt att bli ansluten till Internet och att allt blev rätt. Det är en säkerställd minskning med 18 procentenheter jämfört med 2004. Notera dock att frågan har omformulerats i årets undersökning. Tre av tio upplevde väntetider för att bli ansluten, en ökning jämfört med 2004 (se diagram 58 nedan). Andelen som uppger att allt blev rätt och det gick snabbt att bli ansluten har också minskat jämfört med 2004.

Diagram 58: Hur fungerade bytet när ditt hushåll bytte Internetoperatör? Här avses hushållets senast beställda anslutning. (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2005 (Fråga 57) *)



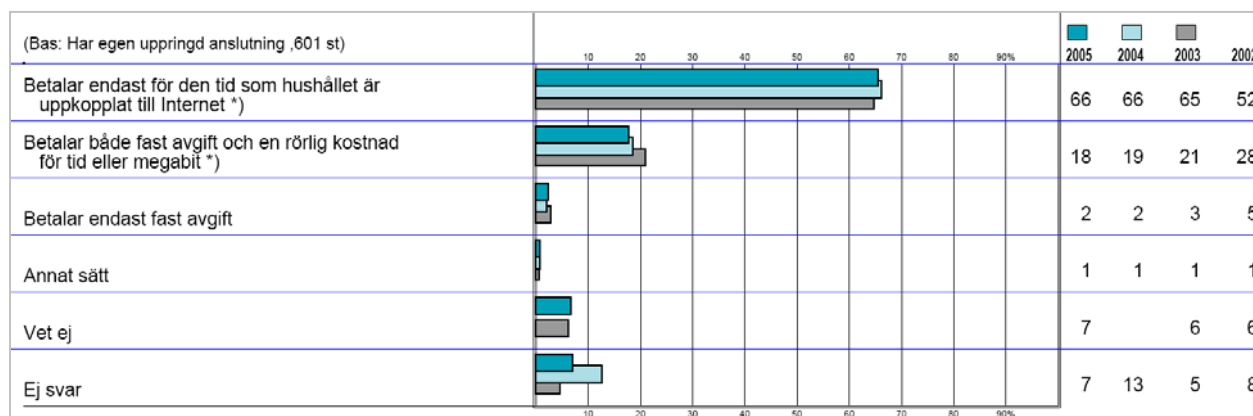
*) Frågan omformulerad i 2005 års undersökning. Formulering 2004: Hur fungerade det när ditt hushåll blev anslutet så att du/ni kunde använda Internet? Här avses hushållets senast beställda anslutning.

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. Resultaten är oförändrade jämfört med 2004.

Diagram 59: Hur betalar du/ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast? 2002-2005 (Fråga 58)

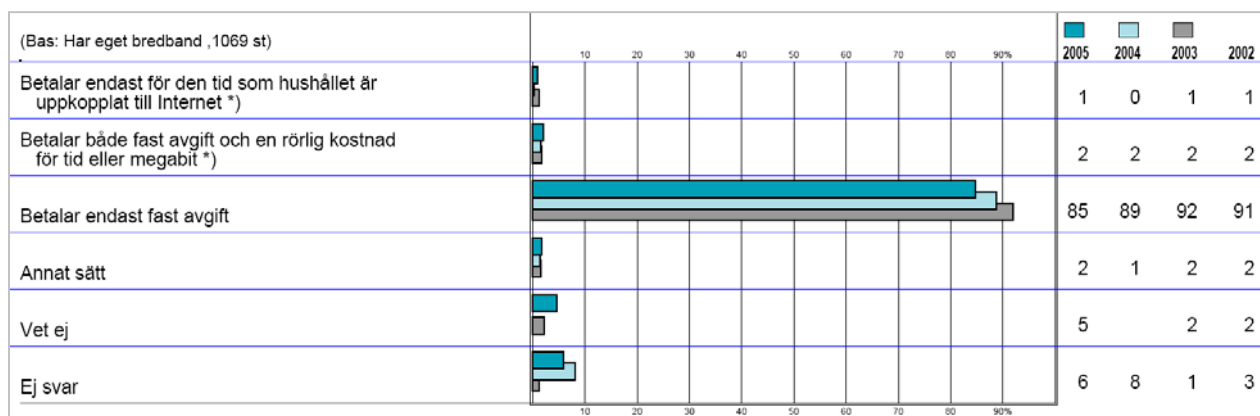


*) Svartalernativet omformulerat i 2005 års undersökning.

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 alltså att enbart betala en fast avgift. Ytterst få av bredbandskunderna har någon form av rörlig kostnad för uppkopplingstid. Andelen som uppger att de endast betalar fast avgift har minskat jämfört med 2004, medan andelen som inte tagit ställning i frågan ökat.

Diagram 60: Hur betalar du/ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast? 2002-2005 (Fråga 58)

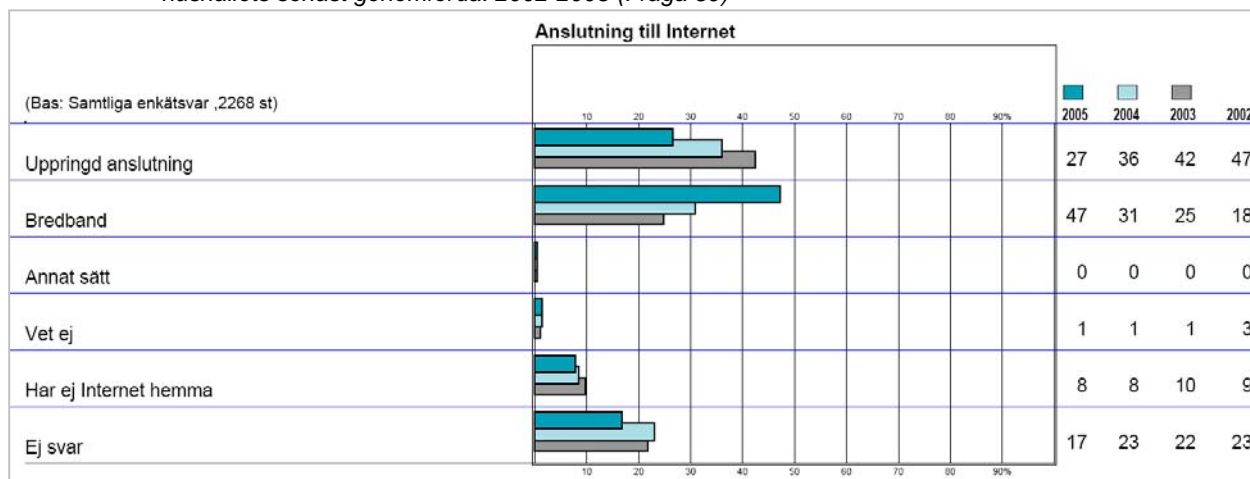


*) Svartalernativet omformulerat i 2005 års undersökning.

5.5.3 Bredbandsanslutning vanligare än modem

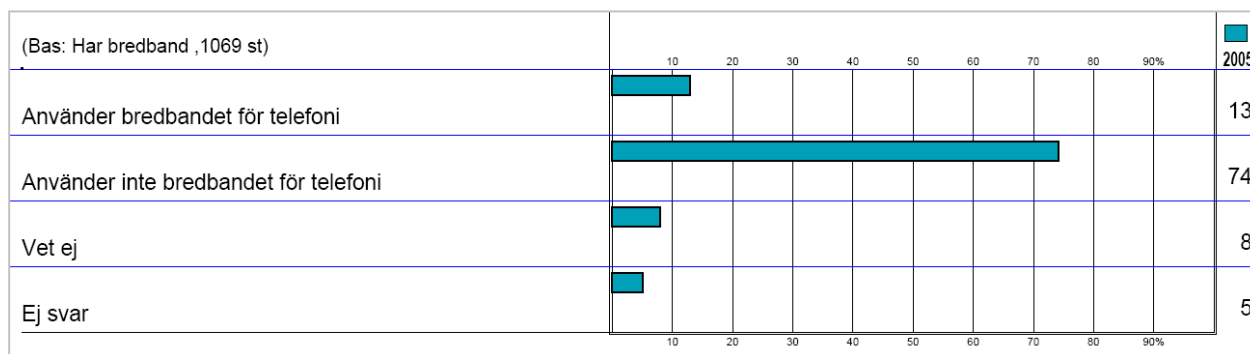
Nästan hälften, 47 procent av Sveriges befolkning uppger att de har bredbandsanslutning till Internet. Det är en signifikant ökning med 16 procentenheter jämfört med 2004, då 31 procent hade bredbandsanslutning. Andelen med uppringd anslutning har således minskat, 27 procent uppger detta som anslutningsform.

Diagram 61: På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till Internet i dag? Om du har flera anslutningsformer, ange hushållets senast genomförda. 2002-2005 (Fråga 59)



Bland de som har bredbandsanslutning i hemmet uppger 13 procent att hushållet använder bredbandet för telefoni. Denna fråga är ny i årets undersökning.

Diagram 62: Använder ditt hushåll bredbandet för telefoni, s.k. IP-telefoni eller bredbandstelefoni? 2005 (Fråga 60)



5.6 Internet och säkerhet

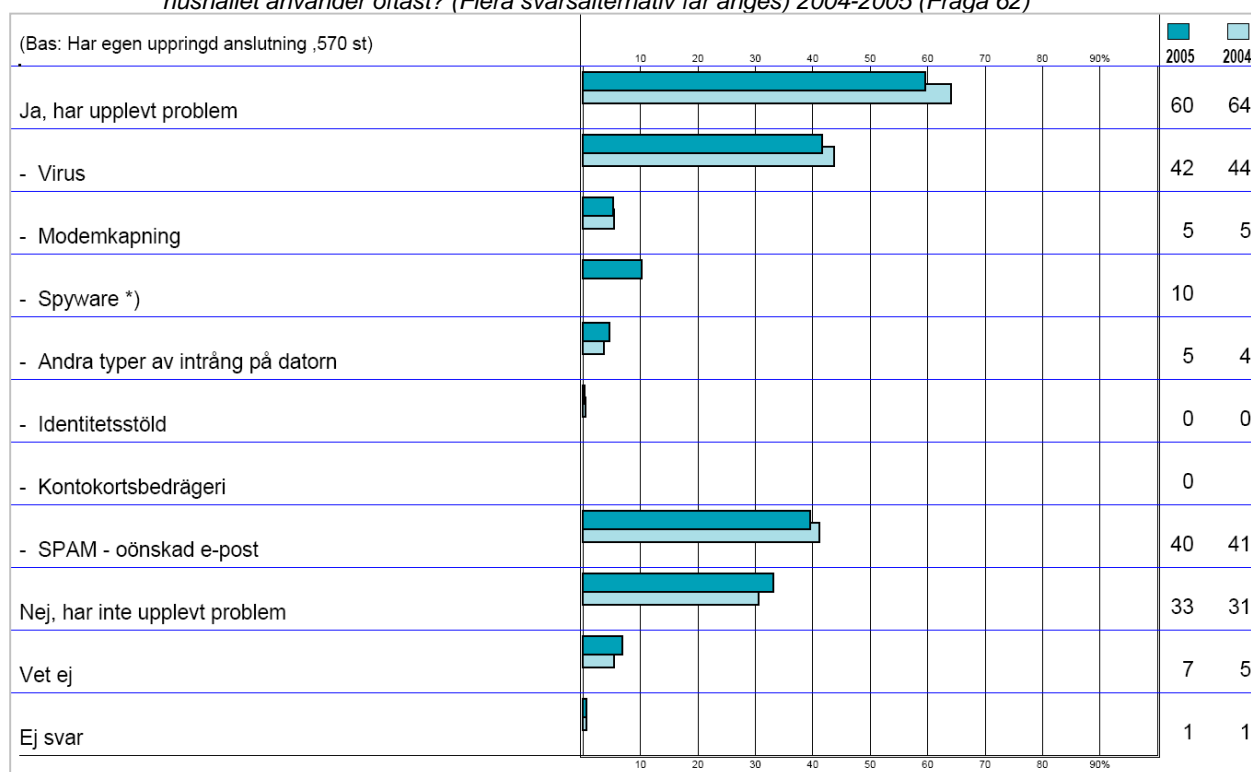
5.6.1 Många Internetanvändare har upplevt problem vid uppkoppling

Cirka sju av tio, Internetanvändare med eget abonnemang har drabbats av problem vid Internetuppkoppling. Hälften har drabbats av virus och/eller av SPAM. Problembilden ser dock olika ut, beroende på typ av anslutning.

Modemanvändare

Sex av tio modemanvändare har någon gång drabbats av problem vid Internetuppkoppling. Drygt 40 procent av modemanvändarna uppger att de har drabbats av virus. Även ”SPAM – oönskad e-post” har fyra av tio haft problem med. Tio procent uppger Spyware, ett nytt svarsalternativ. Inga skillnader jämfört med 2004 är statistiskt säkerställda.

Diagram 63: Har du/ditt hushåll någon gång drabbats av följande problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2005 (Fråga 62)

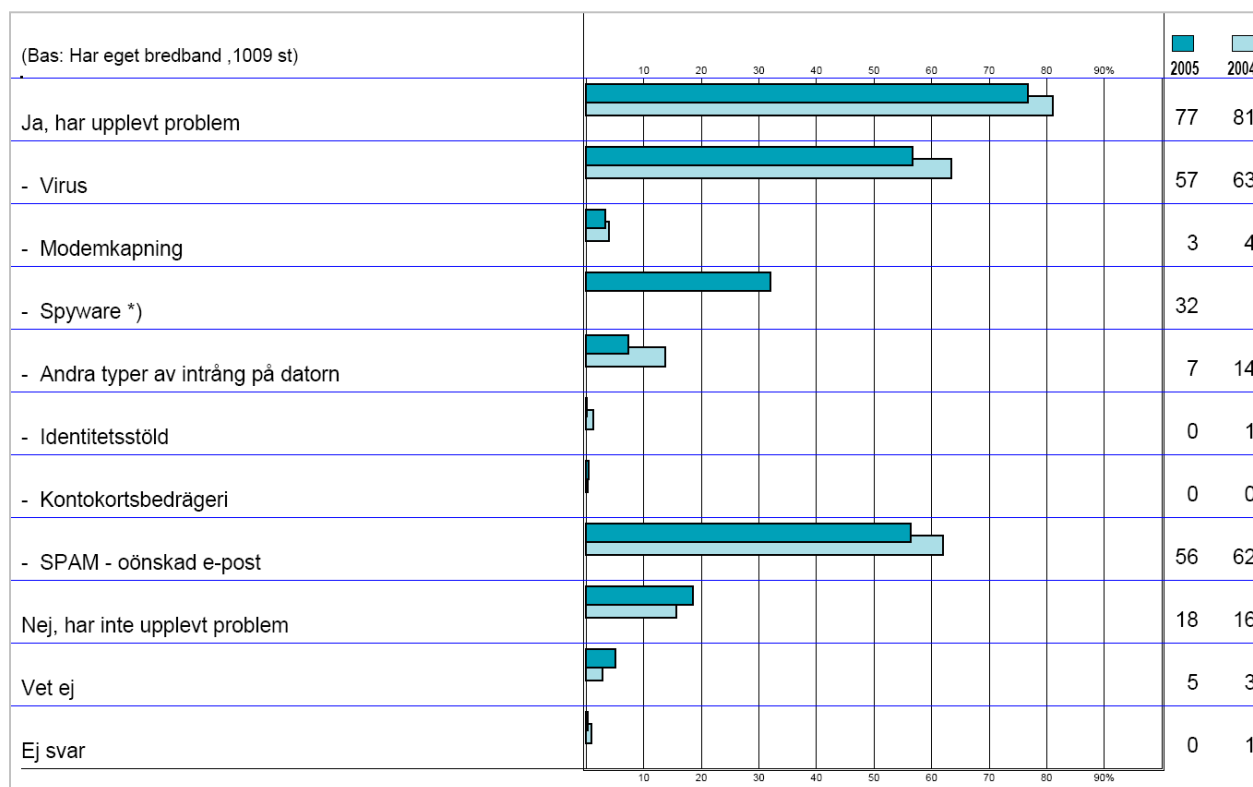


*) Svarsalternativet fanns inte med i 2004 års undersökning.

Bredbandsanvändare

Bland bredbandsanvändarna uppger åtta av tio att de någon gång drabbats av problem vid Internetuppkoppling. Knappt sex av tio har haft problem med att virus har förstört information på datorn. Lika stor andel uppger problem med SPAM. Drygt tre av tio uppger Spyware. Fjorton procent uppger att de drabbats av andra typer av intrång på datorn, vilket är en lägre andel jämfört med föregående år. Att även bredbandsanvändarna uppger modemkidnappning hänger samman med att de kan ha haft uppringd uppkoppling innan de skaffade bredband. Inga skillnader jämfört med 2004 är statistiskt säkerställda.

Diagram 64: Har du/ditt hushåll någon gång drabbats av följande problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2005 (Fråga 62)

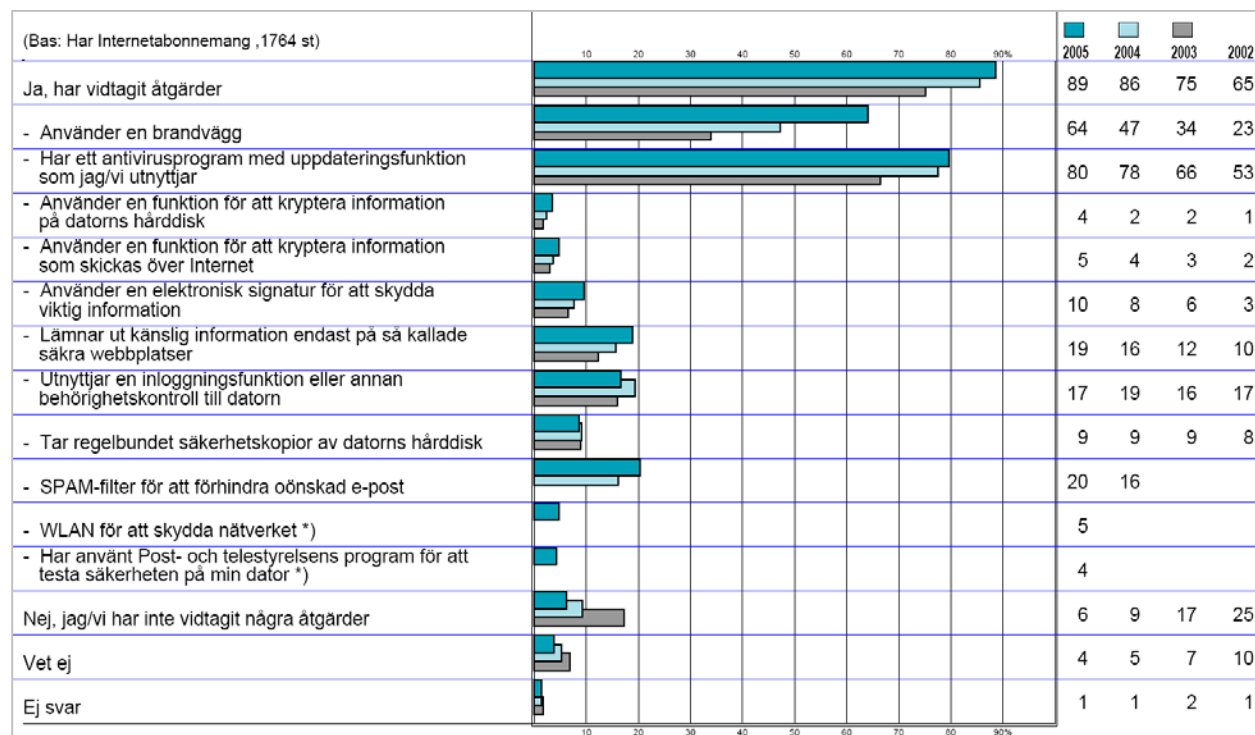


*) Svarsalternativet fanns inte med i 2004 års undersökning.

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

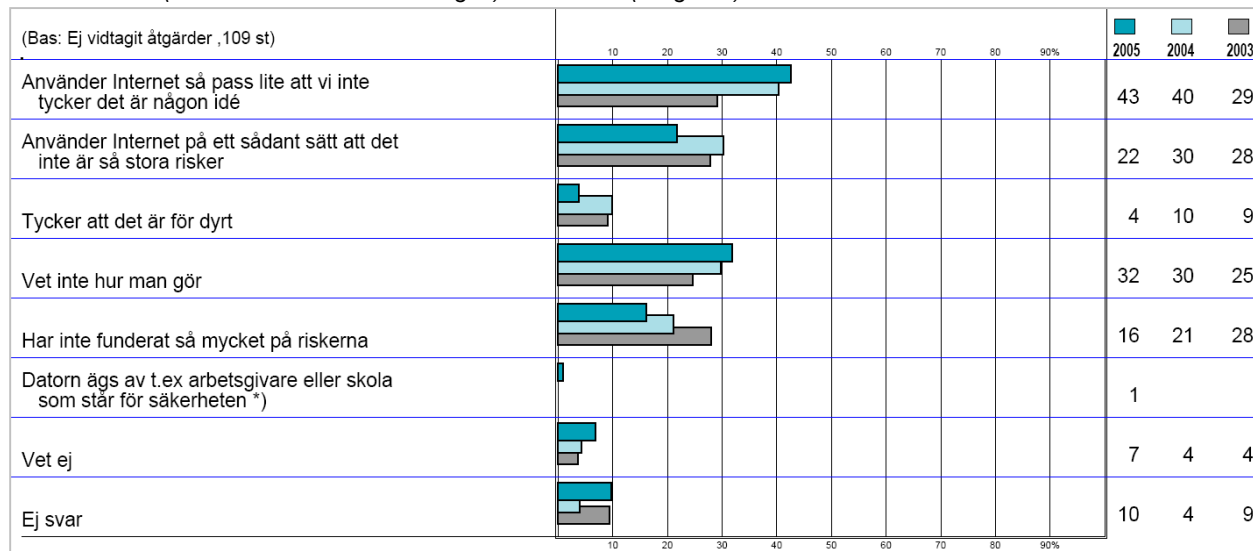
Bland de som har ett Internetabonnemang har nio av tio vidtagit någon form av åtgärd för att skydda den dator hushållet använder oftast, en större andel än 2004. Det är framförallt användandet av brandvägg som har ökat, men även användandet av SPAM-filter och att lämna ut information endast på säkra webbplatser har ökat. Fem procent uppger WLAN för att skydda nätverket och fyra procent uppger att de använt PTS program för att testa säkerheten på datorn (nya frågor, se diagram 65 nedan).

Diagram 65: Har du/ditt hushåll vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2005 (Fråga 63)



Av de som inte vidtagit några åtgärder för att skydda datorn uppger 43 procent i år att orsaken är att de använder Internet så lite att de inte tycker att det är någon idé. Tre av tio vet inte hur man gör. Skillnaderna jämfört med 2004 är inte statistiskt säkerställda.

Diagram 66: Varför har du/hushållet inte vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2005 (Fråga 64)

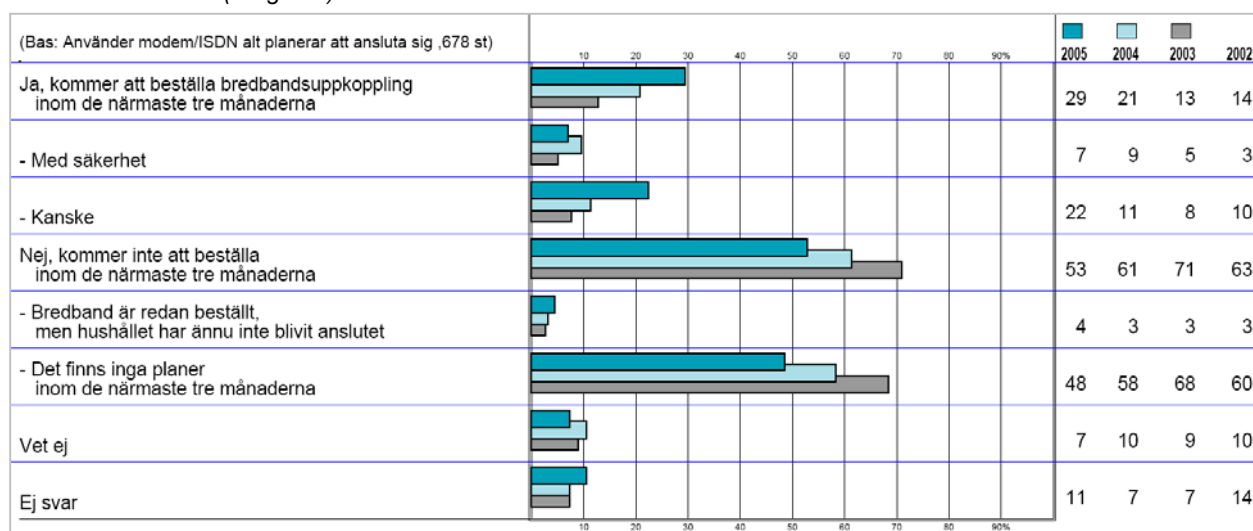


5.7 Fler överväger att beställa bredbandsuppkoppling i framtiden

5.7.1 Aktuellt med bredbandsuppkoppling

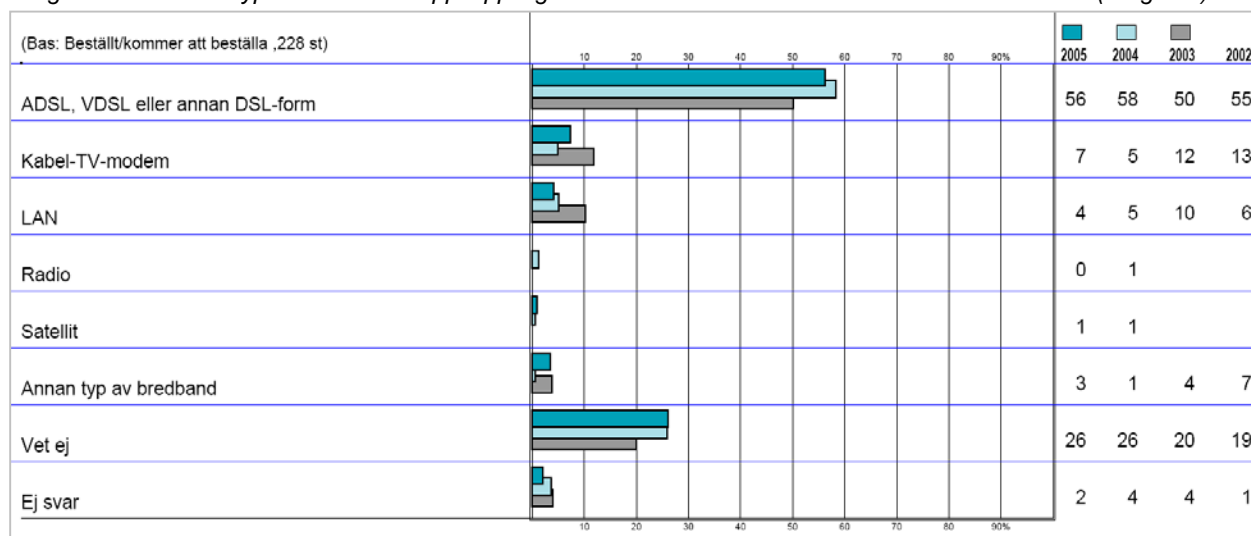
Tre av tio Internetanvändare som idag har modem-/ISDN-uppkoppling uppger att de kanske eller säkert kommer att beställa en bredbandsuppkoppling inom de närmaste 3 månaderna. Andelen som avser att beställa har ökat sedan 2004 (se diagram 67 nedan).

Diagram 67: Kommer du/ditt hushåll att beställa en bredbandsuppkoppling inom de närmaste 3 månaderna? 2002-2005 (Fråga 65)



Av de som beställt eller kommer att beställa bredband blir den troligaste aktuella uppkopplingen ADSL, VDSL eller annan DSL-form (se diagram 68 nedan).

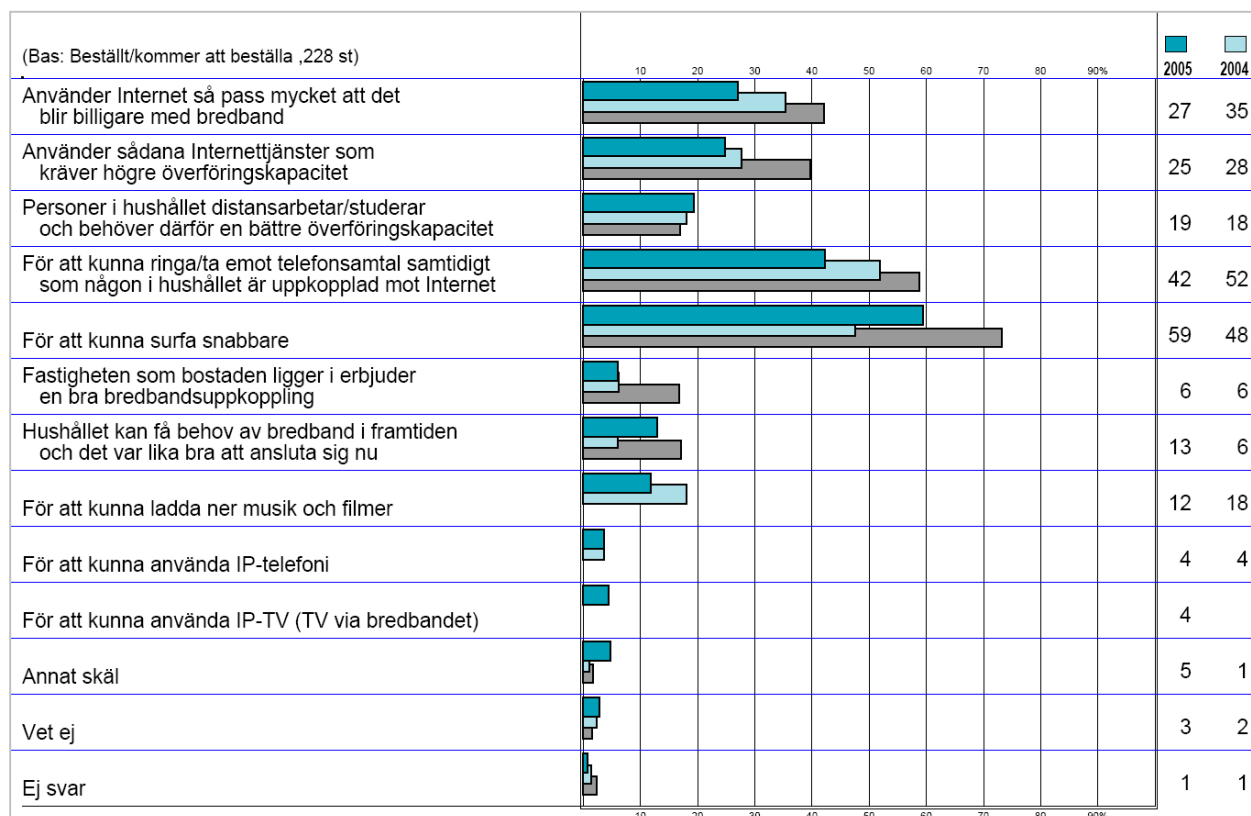
Diagram 68: Vilken typ av bredbandsuppkoppling kommer du att beställa/har du beställt? 2002-2005 (Fråga 66)



5.7.2 Surfa snabbare vanligaste skäl till att skaffa bredbandsanslutning

De som har beställt eller planerar att beställa bredbandsuppkoppling fick ange de två viktigaste skälen till detta. Det vanligaste skälet är att kunna surfa snabbare och att få möjlighet att ringa/ta emot samtal samtidigt som någon är uppkopplad. Fyra procent uppger att de vill ha bredband för IP-telefoni respektive för IP-TV (ny fråga). Andelen som uppger som skäl ”att kunna surfa snabbare” och ”hushållet kan få behov av bredband i framtiden och det var lika bra att ansluta sig nu” har ökat jämfört med 2004.

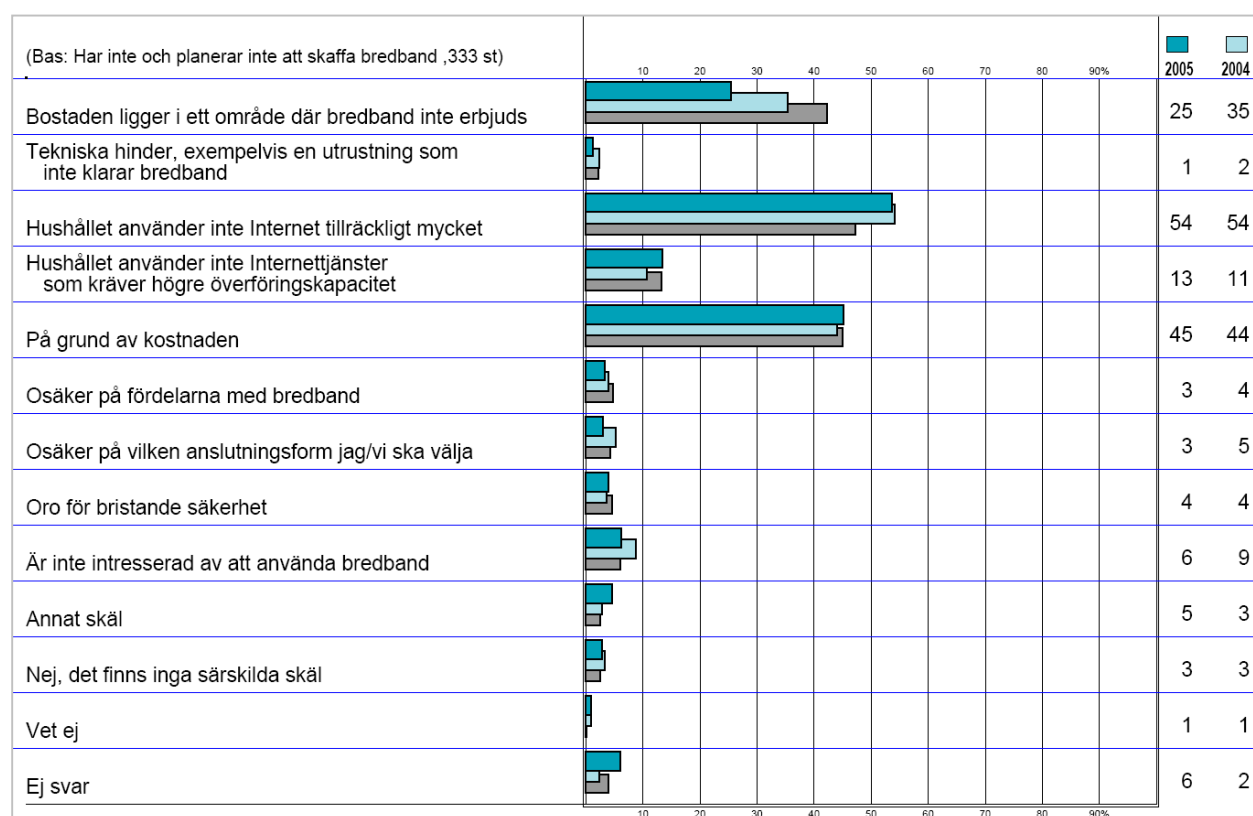
Diagram 69: Om du/ditt hushåll planerar för bredband, varför vill du/ditt hushåll använda bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen. 2004-2005. (Fråga 67)



5.7.3 Skäl att inte skaffa bredbandsanslutning

Bland de som inte planerar att beställa bredband är de vanligaste skälen till detta att hushållet inte använder Internet tillräckligt mycket (54 procent) och att det är för dyrt (45 procent), resultat i nivå med föregående år. Skälet att bostaden ligger i ett område där bredband ej erbjuds har minskat sedan 2004.

Diagram 70: Varför planerar inte du/ditt hushåll att använda bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen. 2004-2005 (Fråga 68)



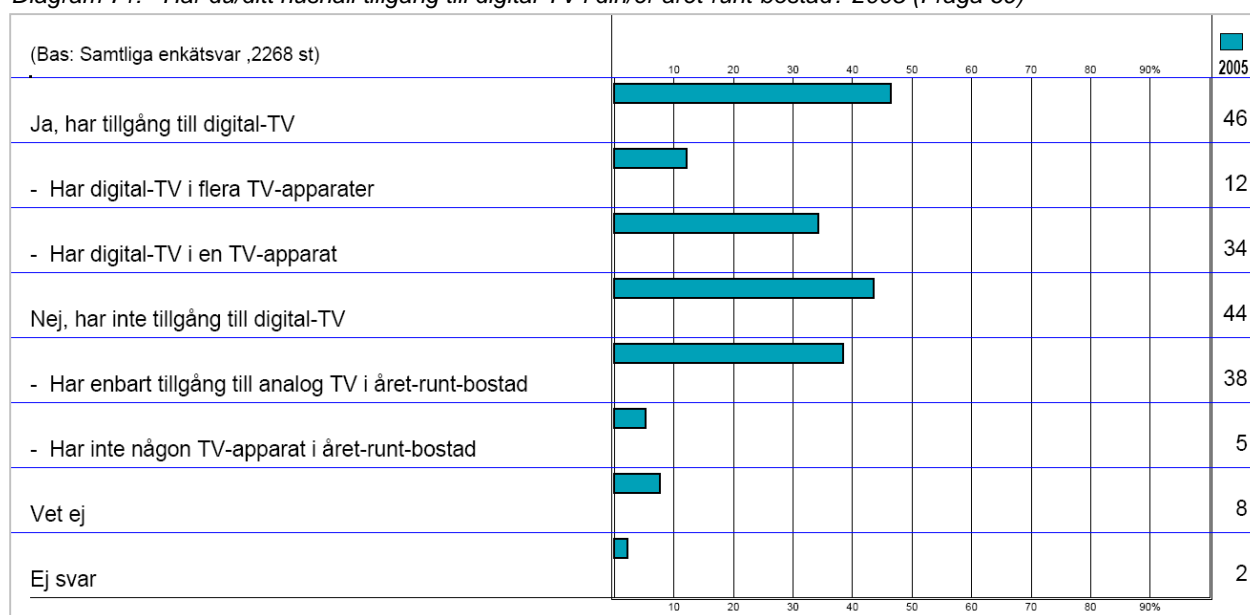
6. Digital-TV

6.1. Tillgång till digital-TV

6.1.1 Nästan hälften har tillgång till digital-TV i året-runt-bostad

I årets undersökning ställdes ett par nya frågor avseende digital-TV. Knappt hälften uppger att hushållet har tillgång till digital-TV i året-runt-bostaden. En av tre uppger att de har tillgång i en TV-apparat.

Diagram 71: Har du/ditt hushåll tillgång till digital-TV i din/er året-runt-bostad? 2005 (Fråga 69)



Digital-TV är vanligast bland män, boende utanför storstäderna och bland dem med högre inkomster. De som bor i hushåll med endast yngre (16-25 år) eller äldre (över 60 år) medlemmar har mer sällan digital-TV.

6.1.2 Operatörer för digital-TV

Var tredje digital-TV-innehavare uppger Boxer som operatör till sin året-runt-bostad och en något lägre andel uppger Canal Digital. Även i andraboende och som ett eventuellt val av framtida operatör är Boxer det vanligaste alternativet. Bland de som endast överväger digital-TV uppger dock över hälften att de inte vet vilken operatör de skall välja.

Tabell 18: Operatörer till digital-TV, 2005 (Fråga 70-72)

	Andel i %		
	Operatör för digital-TV i året-runt-bostad	Operatör för digital-TV i andraboende	Operatör för digital-TV som övervägs
<i>Bas:</i>	<i>Har digital-TV i året-runt-bostad, 1054 st</i>	<i>Besvarat frågan, 431 st</i>	<i>Besvarat frågan, 1375 st</i>
Boxer	34	27	13
Bredbandsbolaget	2	3	2
Canal Digital (via kabelnät)	5	2	2
Canal Digital (via parabolantenn)	23	8	4
Com Hem	17	10	11
Kabelvision/Tele2Vision	3	3	1
UPC	4	3	2
Viasat	19	7	4
Annan operatör	2	2	1
Vet ej	2	43	61
Ej svar	2		

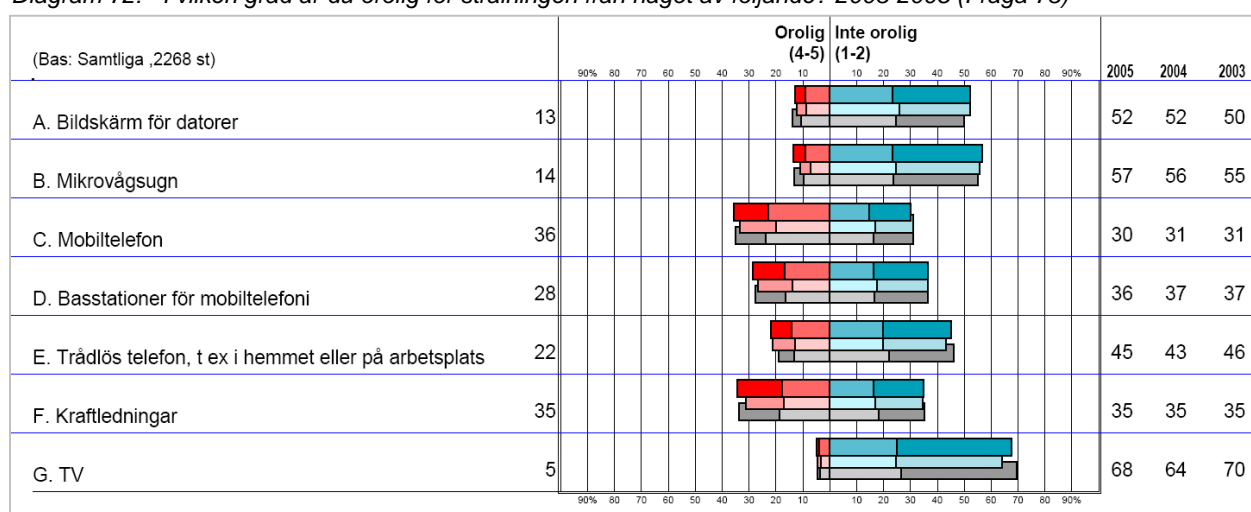
7. Strålning

7.1. Oro för strålning från olika källor

7.1.1 Strålning från mobiltelefon och kraftledningar oroar mest

Den strålning som oroar störst andel av den svenska befolkningen är strålningen från mobiltelefoner och kraftledningar. Denna typ av strålning oroar drygt en av tre i befolkningen. Därefter följer basstationer, som oroar 28 procent (se diagram 72 nedan). Resultaten är oförändrade jämfört med 2004.

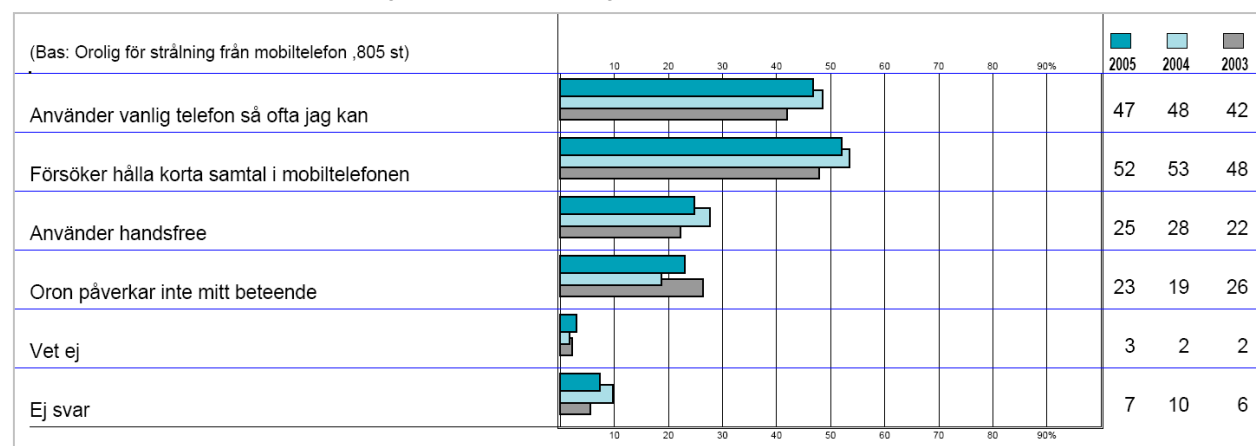
Diagram 72: I vilken grad är du orolig för strålningen från något av följande? 2003-2005 (Fråga 73)



7.1.2 Varannan har ändrat sitt beteende på grund av oro för strålning från mobiltelefonen

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. Cirka hälften svarar att de försöker hålla korta samtal i mobiltelefonen och/eller att de använder vanlig telefon så ofta de kan. En av fyra använder handsfree. Var femte uppger att oron inte påverkar deras beteende (se diagram 73 nedan). Resultaten är oförändrade jämfört med 2004.

Diagram 73: Har oron för strålning från din mobiltelefon påverkat dig på något av följande sätt? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2005 (Fråga 74)



8. Bortfallsredovisning

Nedan följer en redovisning av bortfallet i undersökningen. Svarefrekvensen är signifikant lägre i åldersgrupperna 16-25 år och 41-45 år. En signifikant högre svarefrekvens noteras bland äldre (61-70 år).

Tabell 19: Svarefrekvens efter ålder och totalt

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

Bland länen är svarefrekvensen signifikant lägre i Kronobergs län och högre än genomsnittet i Gotlands, Jönköpings och Hallands län.

Tabell 20: Svarefrekvens efter län och totalt

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

Svarsfrekvensen är lägre i storstäderna, vid en jämförelse mellan storstad, stad och glesbygd (se definition i inledningen av rapporten).

Tabell 21: Svarsfrekvens efter bostadsort (baserat på H-region, se inledningen) och totalt

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

För kön, ålder och H-region (storstad, stad, glesbygd) 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 22: Bortfallsorsaker år 2005

Bruttourval, antal:	4 001
Ej målgruppsaktuell	5
Avflyttad utan eftersändning	31
Bortrest/utomlands	11
Sjuk i hemmet/vistas på sjukhus	5
Adressaten okänd på angiven adress	22
Ej svensktalande	2
Förståndshandikappad/senil/ej möjlighet svara	10
Avliden	1
Vägrar svara/Blank	59
För sent inkomna	33
Ej inkomna	1554
Totalt bortfall, antal	1 733
Antal inkomna, antal	2 268

Bilaga 1 – H-regioner

H-regioner baseras på postnummer. Indelningen i H-regioner 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