



## Individundersökning 2007 Svenskarnas användning av telefoni och Internet

RAPPORTNUMMER:  
PTS-ER-2007:26

Post- och telestyrelsen: Camilla Jönsson  
Synovate: Cecilia Svärd, Åsa Lindgren  
Projektnummer: S-114199  
Datum: 2007-11-28



# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1 Syfte med undersökningen</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2 Frågeformulär</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Målgrupp och urval</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4 Fältarbete och svarsfrekvens</b> .....	<b>5</b>
<b>1.5 Vägning</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Sammanfattning</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Fast telefoni</b> .....	<b>9</b>
<b>3.1 Abonnemang</b> .....	<b>9</b>
3.1.1 Andelen utan fast telefoni ligger kvar på samma nivå som 2006 .....	9
<b>3.2 Operatörer för abonnemang</b> .....	<b>10</b>
3.2.1 Små förändringar när det gäller anlitad operatör för abonnemanget .....	10
3.2.2 Sju av tio är nöjda med operatör för abonnemanget, en högre andel än 2006.....	11
3.2.3 Andelen som köper andra tjänster av operatören för abonnemanget har ökat.....	12
3.2.4 Nio av tio kände till att de kan byta operatör för abonnemang .....	13
3.2.5 Nästan fyra av tio har gjort eget, aktivt byte av operatör för abonnemang.....	14
<b>3.3 Samtalsoperatörer</b> .....	<b>16</b>
3.3.1 Små förändringar i marknadsandelarna bland samtalsoperatörerna .....	16
3.3.2 Andelen uttalat missnöjda med sin samtalsoperatör har minskat .....	18
3.3.3 Hälften av dem med fast telefoni har gjort ett eget, aktivt byte av samtalsoperatör.....	19
<b>3.4 Utlandssamtal och öppningsavgift</b> .....	<b>19</b>
3.4.1 Fyra procent använder förbetalda telefonkort för utlandssamtal .....	19
3.4.2 Två av tio har upplevt problem med telefonkortet.....	20
3.4.3 Sex av tio känner inte till vilken öppningsavgift operatören har .....	20
<b>3.5 Byte av abonnemangs- och/eller samtalsoperatör</b> .....	<b>21</b>
3.5.1 Fyra procent har fått en ofrivillig anslutning till en operatör.....	21
3.5.2 Marknadsföring av operatörer sker oftast via telefon .....	22
3.5.3 De flesta tycker att bytet av operatör genomförs snabbt och rätt.....	23
3.5.4 Lägre kostnad för samtal vanligaste orsak till operatörsbyte.....	24
3.5.5 Hälften av de som inte bytt operatör är nöjda med sin nuvarande operatör .....	25
<b>4. IP-/bredbandstelefoni</b> .....	<b>26</b>
4.1.1 Två av tio använder IP-/bredbandstelefoni .....	26
4.1.2 Endast två av tio IP-/bredbandstelefoni användare vet om de kan ringa 112 .....	27
4.1.3 Drygt fyra av tio har haft problem med IP-/bredbandstelefoni.....	28
4.1.4 Fyra av tio som använder IP-/bredbandstelefoni har avstått från fast telefoni .....	28



<b>5. Mobil telefoni.....</b>	<b>30</b>
<b>5.1 Mobiltelefonanvändning.....</b>	<b>30</b>
5.1.1 Användandet av mobiltelefon på fortsatt hög nivå.....	30
5.1.2 Fyra av tio kan inte tänka sig att avstå från sin fasta telefon.....	31
<b>5.2 Abonnemangstyper för mobiltelefoni.....</b>	<b>32</b>
5.2.1 De flesta använder privata abonnemang.....	32
5.2.2 De flesta använder privata abonnemang för privata samtal.....	33
5.2.3 Andelen som har traditionellt mobilabonnemang ökar, kontantkortet minskar.....	34
<b>5.3 Mobiloperatörer – marknadsandelar och kundomdöme.....</b>	<b>35</b>
5.3.1 Oförändrat i marknaden när det gäller anlitade mobiloperatörer.....	35
5.3.2 Andelen som är nöjda med sin mobiloperatör har ökat.....	37
<b>5.4 Byte av mobiloperatör.....</b>	<b>39</b>
5.4.1 Knappt en av tio har bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna.....	39
5.4.2 Fjorton procent har bytt abonnemangsform, utan att byta operatör.....	42
<b>5.5 Val av mobiloperatör i utlandet.....</b>	<b>42</b>
5.5.1 Andelen som studerar priser för olika mobiloperatörer innan utlandsresan ökar.....	42
<b>5.6 Innehållstjänster och SMS.....</b>	<b>44</b>
5.6.1 Två av tre har använt innehållstjänster de senaste 6 månaderna.....	44
5.6.2 Andelen som skickar SMS ökar.....	46
5.6.3 Andelen som skickar MMS ökar.....	46
5.6.4 Drygt hälften av SMS-användarna har haft problem.....	47
5.6.5 Av de som inte använder mobiltelefon uppger hälften att de inte har något behov.....	48
<b>6. Internet och tillgång till bredband.....</b>	<b>49</b>
<b>6.1 Internetanvändning.....</b>	<b>49</b>
6.1.1 Andelen som använder Internet varje dag har ökat.....	49
6.1.2 Åtta av tio har lämnat personuppgifter på Internet senaste 6 månaderna.....	50
6.1.3 Sju procent har använt Hotspot.....	51
<b>6.2 Internet i hemmet.....</b>	<b>52</b>
6.2.1 Andel med tillgång till Internet i hemmet har ökat.....	52
6.2.2 Andelen som använder egen trådlös Internetuppkoppling i hemmet har ökat.....	52
<b>6.3 Internetoperatörer – marknadsandelar och kundomdöme.....</b>	<b>53</b>
6.3.1 Stabilt när det gäller anlitad Internetoperatör.....	53
6.3.2 Sex av tio är nöjda med sin Internetoperatör.....	55
<b>6.4 Byte av Internetoperatör.....</b>	<b>57</b>
6.4.1 En av tio har bytt Internetoperatör senaste 6 månaderna.....	57
6.4.2 Drygt hälften anser att byte av Internetoperatör fungerar bra.....	58
6.4.3 De flesta som inte byter Internetoperatör är nöjda med sin operatör.....	59
<b>6.5 Anslutning till Internet.....</b>	<b>60</b>
6.5.1 Andelen med bredbandsanslutning till Internet har ökat ytterligare.....	60
6.5.2 Tre procent använder instickskort för att ansluta till Internet.....	61
6.5.3 Två av tre med bredband har en hastighet för Internetaccess på 2 Mbit eller över.....	61
6.5.4 Billigare med bredband är vanligaste skäl till att skaffa bredbandsanslutning.....	62
6.5.5 Kostnaden mindre vanligt skäl till att inte använda bredband jämfört med 2006.....	63
<b>6.6 Internet och säkerhet.....</b>	<b>64</b>
6.6.1 Många Internetanvändare upplever problem vid uppkoppling.....	64
6.6.2 Antivirusprogram och/eller brandvägg främsta åtgärderna för att skydda datorn.....	66



<b>7. Personlig integritet och strålning .....</b>	<b>68</b>
<b>7.1 Oro för personlig integritet .....</b>	<b>68</b>
<b>7.2 Oro för strålning från olika källor .....</b>	<b>69</b>
7.2.1 Strålning från mobiltelefon och kraftledningar oroar mest.....	69
7.2.2 Andelen som ändrat sitt beteende p g a strålning från mobiltelefonen oförändrad .....	69
<b>8. Bortfallsredovisning .....</b>	<b>70</b>
<b>Bilaga 1 – Indelning H-region.....</b>	<b>73</b>
<b>Bilaga 2 – Formulär</b>	
<b>Bilaga 3 – Tabeller</b>	



## 1. Inledning

### 1.1 Syfte med undersökningen

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

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

### 1.2 Frågeformulär

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

### 1.3 Målgrupp och urval

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

### 1.4 Fältarbete och svarsfrekvens

Datinsamlingen genomfördes under september och oktober 2007 (vecka 38-42) genom postal enkät med tre påminnelser. I år har också en telefonpåminnelse genomförts i samband med den tredje påminnelsen. För fältarbetet ansvarade Fieldwork International, Synovates egen fältorganisation.

Låg svarsfrekvens är vanlig i postala undersökningar av denna omfattning. Svarsfrekvensen i undersökningen är 50 procent. Svarsfrekvensen för undersökningen har sjunkit de senaste åren. Den var 53 procent år 2006. Mellan år 2002 och 2005 varierade svarsfrekvensen mellan 56 och 61 procent. För detaljerad bortfallsredovisning, se sist i rapporten.

### 1.5 Vägning

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



## 2. Sammanfattning

### Fast telefoni – operatör för abonnemang

- Sex procent av Sveriges befolkning 16-75 år saknar fast telefoni i hemmet, ett oförändrat resultat jämfört med 2006.
- Fyra av tio uppger en annan operatör för abonnemanget än TeliaSonera, en oförändrad andel jämfört med 2006.
- Sju av tio är nöjda med sin operatör för abonnemanget, en högre andel än 2006.
- Sju av tio köper andra tjänster av den operatör de har för abonnemanget, främst bredband och mobiltelefoni. Andelen som köper andra tjänster av operatören har ökat.
- Nio av tio uppger att de kände till möjligheten att byta operatör för abonnemanget, en obetydligt lägre andel jämfört med 2006.

### Fast telefoni - operatör för samtalen

- De vanligaste operatörerna för samtalen för fast telefoni är fortfarande TeliaSonera och Tele2. Marknadsandelarna för TeliaSonera och Tele2 ligger kvar på samma nivå som 2006. ComHem har ökat sin andel något jämfört med 2006.
- Sju av tio är nöjda med sin samtalsoperatör, en oförändrad andel jämfört med 2006. Andelen uttalat missnöjda har dock minskat något.
- Hälften har gjort ett eget, aktivt byte av samtalsoperatör någon gång, samma andel som 2006.
- Det vanligaste sättet att ringa utlandssamtal är att ringa som vanligt.
- Sex av tio känner inte till vilken öppningsavgift hushållet har för samtal inom fast telefoni.

### Byte av abonnemangs- eller samtalsoperatör

- Fyra procent av de som har fast telefoni uppger att de blivit ansluten till en operatör för abonnemang och/eller samtal utan att be om det, samma andel som 2006.
- Nästan fyra av tio av de som uppger att de bytt operatör för abonnemanget och/eller samtalen blev uppmärksammade på den aktuella operatören genom att denna ringde upp. Andelen har dock minskat något jämfört med 2005.
- Två av tre som bytt operatör för abonnemang och/eller samtal anser att allt blev rätt och att bytet skedde snabbt, en oförändrad andel jämfört med 2006.
- Hälften anger som skäl till att inte byta abonnemangs- och/eller samtalsoperatör att man är nöjd med den operatör man har.

### IP-/bredbandstelefoni

- Två av tio i Sveriges befolkning 16-75 år använder IP-telefoni i hushållet.
- Drygt fyra av tio IP-telefonianvändare har haft problem. Det vanligaste problemet är svag ljudkvalitet, som en av fyra uppger.
- Av de som använder IP-telefoni har fyra av tio redan avstått från fast telefoni i hushållet.



## Mobil telefoni

- Drygt nio av tio använder mobiltelefon. Andelen har ökat något jämfört med 2006.
- 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 oförändrad andel jämfört med 2006.
- Sju procent uppger att de övergått till att endast använda mobiltelefon, samma andel som 2006.
- Att endast använda mobiltelefon är vanligast i åldersgruppen 21-30 år.
- Tre av tio mobiltelefonanvändare använder ett abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis.
- Andelen som använder traditionellt mobilabonnemang för sina privata samtal har ökat och andelen som använder kontantkort har minskat jämfört med 2006. Det gäller både för de som betalar abonnemanget privat och för de vars arbetsgivare/företag/annan organisation betalar.
- TeliaSonera, Tele2/Comviq och Telenor är fortfarande dominerande operatörer på mobilmarknaden. Marknadsandelarna ligger still jämfört med 2006.
- Tre av fyra är nöjda med sin mobiloperatör, en högre andel än 2006.
- Knappt en av tio har bytt mobiloperatör under de senaste 6 månaderna, en oförändrad andel jämfört med 2006. Av dessa anser två av tre att bytet fungerat utan problem, en lägre andel än 2006.
- Tre av fyra använde nummerportabilitet, d v s möjligheten att behålla sitt telefonnummer vid bytet. Andelen har ökat sedan 2005.
- Fjorton procent har bytt abonnemangsform utan att byta operatör.
- Sju av tio använder mobiltelefonen när de är utomlands, en oförändrad andel jämfört med 2006. Av dessa har 24 procent studerat priserna för olika mobiloperatörer innan utlandsresan, vilket är en högre andel än 2006.
- Två av tre mobiltelefonanvändare har använt innehållstjänster som är tillgängliga för mobiltelefon de senaste 6 månaderna. Vanligast är sändning/mottagning av bilder/MMS.
- Alltfler använder SMS: Tre av tio mobilanvändare skickar SMS privat minst en gång per dag.
- Drygt hälften av de som använder SMS har upplevt problem vid användningen. Det vanligaste är leveransproblem.
- Drygt fem av tio mobilanvändare skickar MMS privat, en ökning jämfört med 2006.
- Av de som inte använder mobiltelefon uppger hälften att de inte har något behov av detta.



## Internet

- Åttiosju procent av Sveriges befolkning 16-75 år använder Internet, en oförändrad andel jämfört med 2006. Andelen som använder Internet i stort sett varje dag har dock ökat, främst i de äldre åldersgrupperna 51-75 år.
- Åtta av tio Internetanvändare har lämnat personuppgifter på Internet det senaste året, en oförändrad andel jämfört med 2006.
- Sju procent av Sveriges befolkning 16-75 år har använt Hotspot. För majoriteten är dock företeelsen okänd.
- Åttiofyra procent av Sveriges befolkning 16-75 år har tillgång till Internet i hemmet, en ökning jämfört med 2006.
- Nästan fyra av tio Internetanvändare har tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet, en högre andel än 2006.
- TeliaSonera är största operatör för Internet i hemmet. Bredbandsbolaget är näst största operatör i årets undersökning, tätt följd av ComHem. Andelen som använder Glocalnet har ökat sedan 2006.
- Sex av tio är nöjda med sin Internetoperatör, en oförändrad andel jämfört med 2006.
- Tio procent har bytt Internetoperatör de senaste sex månaderna, en oförändrad andel jämfört med 2006. Det vanligaste skälet är att få ett lägre pris på abonnemanget.
- Drygt hälften tycker att det gick snabbt att bli ansluten till Internet och att allt blev rätt. Drygt tre av tio tycker att det tog lång tid att bli ansluten eller har upplevt problem vid bytet.
- Nästan sju av tio av Sveriges befolkning 16-75 år har bredbandsanslutning till Internet, en markant ökning jämfört med 2006.
- Tre procent av Sveriges befolkning 16-75 år använder instickskort för att ansluta till Internet.
- Av de som har uppringd anslutning uppger nästan två av tio att skälet till att de inte har bredband är att bredband inte erbjuds i bostadsområdet.
- Nästan sex av tio Internetanvändare har drabbats av problem vid Internetuppkoppling under de senaste sex månaderna. Det vanligaste problemet, som drabbat drygt en av fyra, är virus.
- Nio av tio med Internetabonnemang i hemmet har vidtagit någon åtgärd för att skydda hushållets dator, en oförändrad andel jämfört med 2006. Framförallt används antivirusprogram, brandvägg eller säkerhetspaket. Vanligt är också att man uppdaterar datorns operativsystem.





## 3. Fast telefoni

Avsnittet om fast telefoni består av fem delar.

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

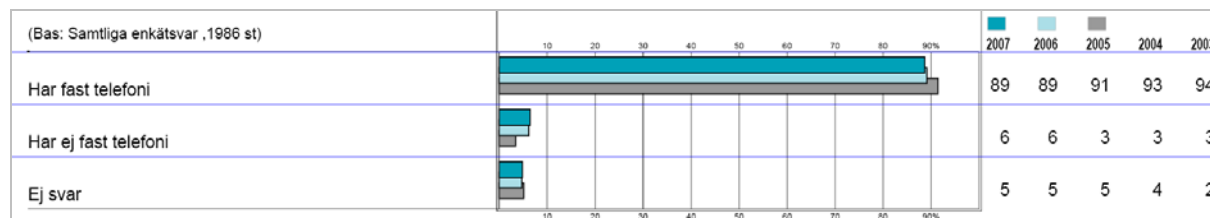
Avsnitt fyra behandlar utlandssamtal och öppningsavgifter. Avsnittet om fast telefoni avslutas med frågor om byte som i årets mätning avser både abonnemangs- och samtalsoperatörer.

### 3.1 Abonnemang

#### 3.1.1 Andelen utan fast telefoni ligger kvar på samma nivå som 2006

Åttionio procent av svenska folket 16-75 år uppger att de har abonnemang för fast telefoni, samma andel som 2006. I förra årets undersökning noterades en ökning av andelen som saknar fast telefonanslutning i hemmet från tre till sex procent. Denna andel har inte ökat sedan 2006.

Diagram 1: Hur många abonnemang för fast telefoni har ditt hushåll? (Räkna ej abonnemang i fritidshus.) 2003-2007 (Fråga 1)



Precis som tidigare undersökningar visat är det betydligt vanligare att avstå från fast telefoni bland de som bor i hushåll med endast yngre medlemmar (under 26 år). Det är också något vanligare bland hushåll utan barn, där medlemmarna är 26-60 år.

Tabell 1: Abonnemang för fast telefoni efter hushållssammansättning, 2007 (Fråga 1)

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %			
	Bor i hushåll där alla är under 26 år (n=121)	Bor i hushåll med barn 6-25 år (n=704)	Bor i hushåll med medlemmar mellan 26 och 60 år, ej barn 6-25 år (n=597)	Bor i hushåll där alla är över 60 år (n=328)
Har fast telefoni	55	93	89	93
Har ej fast telefoni	37	2	7	2
Ej svar	9	4	4	5
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

n=antal respondenter inom respektive hushållstyp



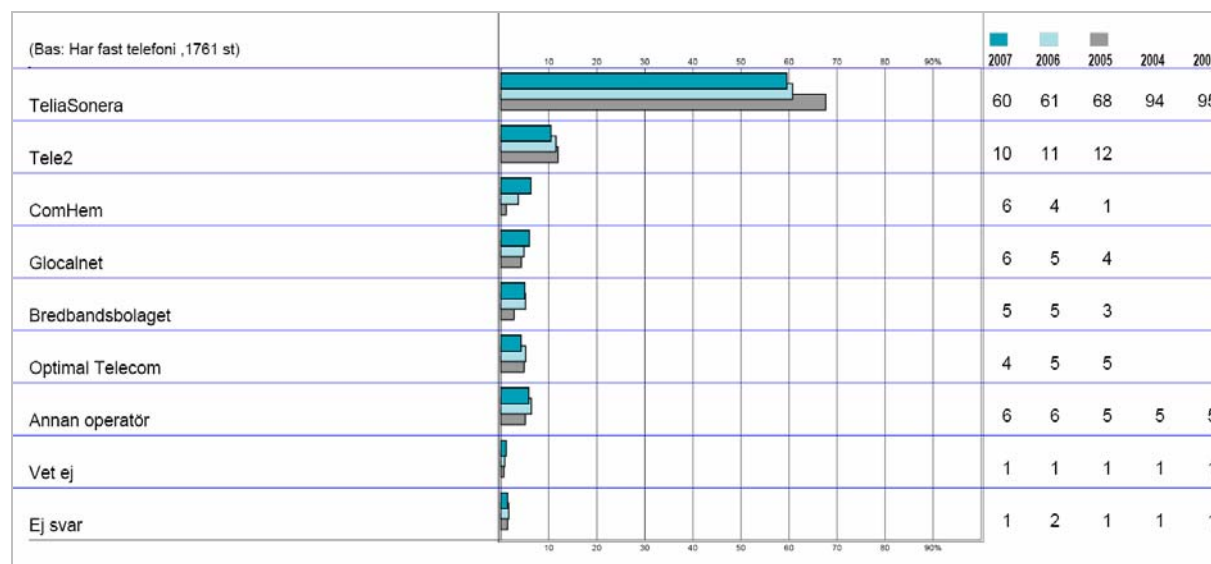
## 3.2 Operatörer för abonnemang

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

### 3.2.1 Små förändringar när det gäller anlitad operatör för abonnemanget

Sextio procent av de som har fast telefoni uppger TeliaSonera som operatör för abonnemanget för fast telefoni, en oförändrad andel jämfört med 2006. Bland de som har en annan operatör för abonnemanget än TeliaSonera är Tele2 den vanligaste operatören, följd av ComHem, Glocalnet och Bredbandsbolaget. En högre andel anger ComHem som operatör jämfört med 2006.

Diagram 2: Till vilken operatör betalar ditt hushåll abonnemangsavgiften för fast telefoni? (Detta avser alltså inte samtalsavgiften.) 2003-2007 (Fråga 2)



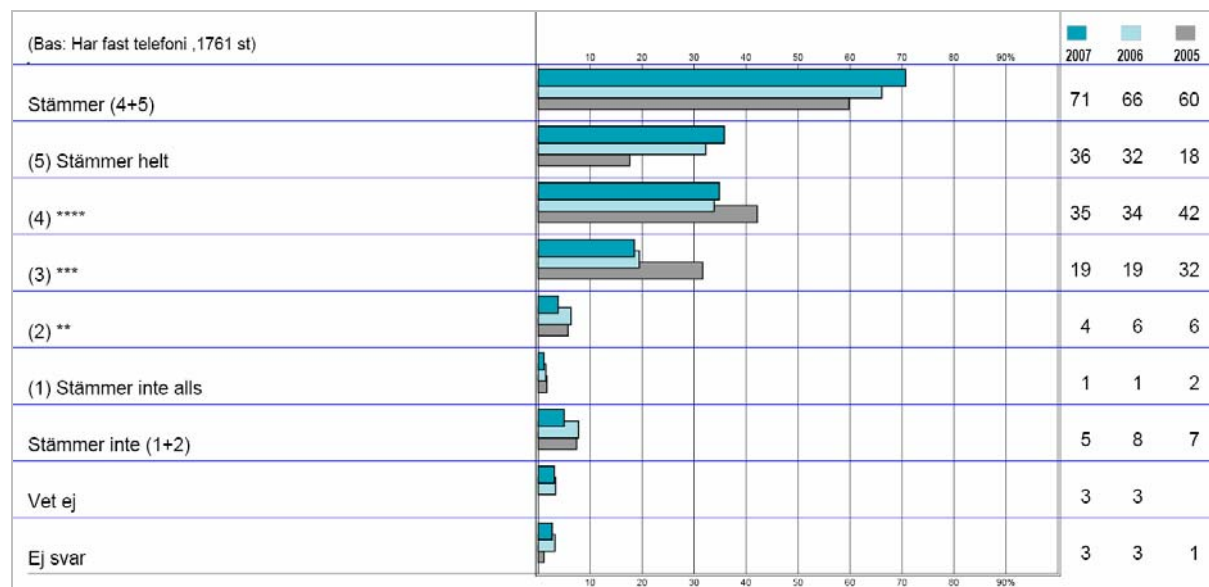
Trettioåtta procent uppger en annan operatör än TeliaSonera, vilket skulle betyda att ett byte av operatör för abonnemanget har skett bland dessa konsumenter. Eftersom drygt ett och ett halvt år förflutit sedan reformen om byte av abonnemangsoperatör trädde i kraft till det att undersökningen genomfördes, finns det också en möjlighet att somliga som idag har TeliaSonera som operatör för abonnemanget, har hunnit byta från denna operatör och tillbaka igen. Ungefär en femtedel, (21 procent) av dem med fast telefoni uppger att de har bytt operatör för abonnemanget från TeliaSonera, men byte har också skett från andra operatörer, till exempel Tele2 (7 procent), Glocalnet (3 procent) och Optimal Telecom (3 procent). Siffrorna ska dock tolkas med försiktighet, då det finns en risk att vissa respondenter blandar ihop abonnemangsoperatören med samtalsoperatören.



### 3.2.2 Sju av tio är nöjda med operatör för abonnemanget, en högre andel än 2006

Sjuttioen procent instämmer i påståendet att de sammantaget är nöjda med den operatör de har för det fasta abonnemanget, en ökning jämfört med 2006. Andelen uttalat missnöjda har också minskat från 8 procent till 5 procent i årets undersökning.

Diagram 3: Jag är sammantaget nöjd med min abonnemangsoperatör för fast telefoni. 2005-2007 (Fråga 4)



Optimal Telecom utmärker sig gentemot andra leverantörer genom att ingen av de som anlitar denna operatör för abonnemanget är missnöjd med sin abonnemangsoperatör. I övrigt är det inga säkerställda skillnader i bedömningen av de olika operatörerna.

Tabell 2: Jag är sammantaget nöjd med min abonnemangsoperatör för fast telefoni. Uppdelning efter anlitad operatör, 2007 (Fråga 4)

Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %						
	Telia Sonera (n=1 049)	Tele2 (n=184)	ComHem (n=111)	Optimal Telecom (n=75)	Bredbandsbolaget (n=88)	Glocalnet (n=105)	Annan operatör (n=103)
<b>Sammantaget nöjd</b>	<b>71</b>	<b>66</b>	<b>76</b>	<b>77</b>	<b>71</b>	<b>75</b>	<b>69</b>
- Mycket nöjd	37	35	38	38	27	36	37
- Ganska nöjd	35	31	38	38	44	39	32
Varken nöjd eller missnöjd	18	23	16	15	22	18	20
- Ganska missnöjd	5	2	6	0	1	4	4
- Mycket missnöjd	1	2	0	0	3	1	2
<b>Sammantaget missnöjd</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Vet ej	2	4	2	6	3	2	4
Ej svar	3	3	0	2	0	0	2
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

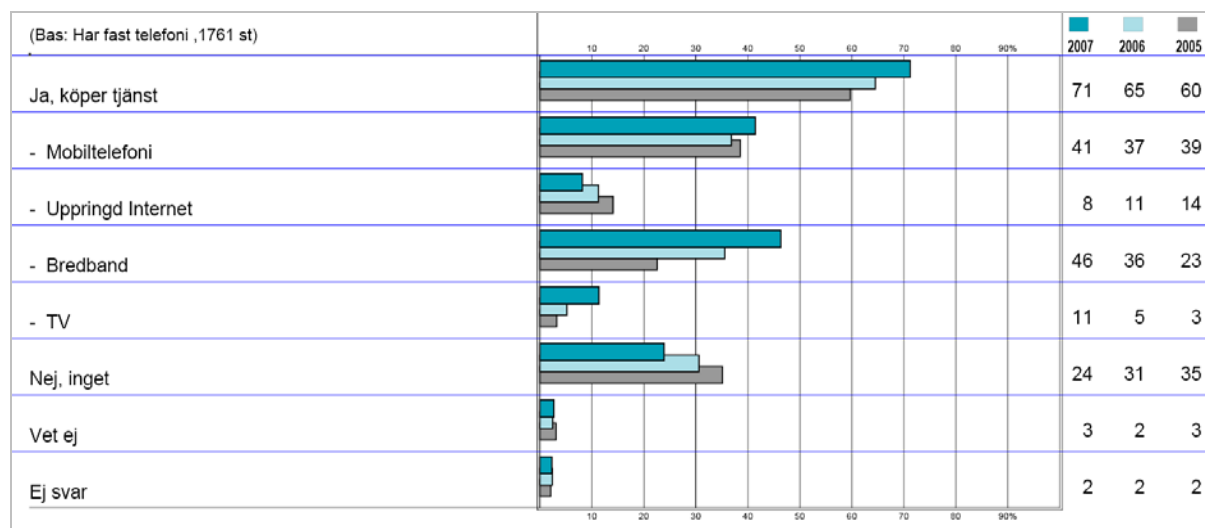
n=antal respondenter med respektive operatör



### 3.2.3 Andelen som köper andra tjänster av operatören för abonnemanget har ökat

Årets undersökning visar på en fortsatt ökning av andelen som köper andra tjänster av den operatör de har för abonnemanget, 71 procent jämfört med 65 procent 2006. Av de olika tillkommande tjänsterna har andelen ökat mest för bredband, som i år är den vanligaste tillkommande tjänsten. Andelen som köper mobiltelefoni och TV har också ökat, medan andelen som köper uppringd Internet har minskat.

Diagram 4: Köper ditt hushåll någon av följande tjänster från den operatör som du uppgav i fråga 2? (Flera svarsalternativ får anges.) 2005-2007 (Fråga 5)





Det är vanligast att köpa andra tjänster av operatören bland de som anlitar Bredbandsbolaget och ComHem, men andelen är också hög bland de som har Glocalnet och TeliaSonera som operatör. Mobiltelefoni är den vanligaste ”tilläggstjänsten” bland kunderna till TeliaSonera, Tele2 och Optimal Telecom. Bredband är den vanligaste tilläggstjänsten bland de som har Bredbandsbolaget, ComHem eller Glocalnet. TV förekommer oftare som tilläggstjänst bland de som har ComHem som operatör.

Tabell 3: Köper ditt hushåll något av följande tjänster från den operatör för fast abonnemang som du angav i föregående fråga. 2007 (Fråga 5)

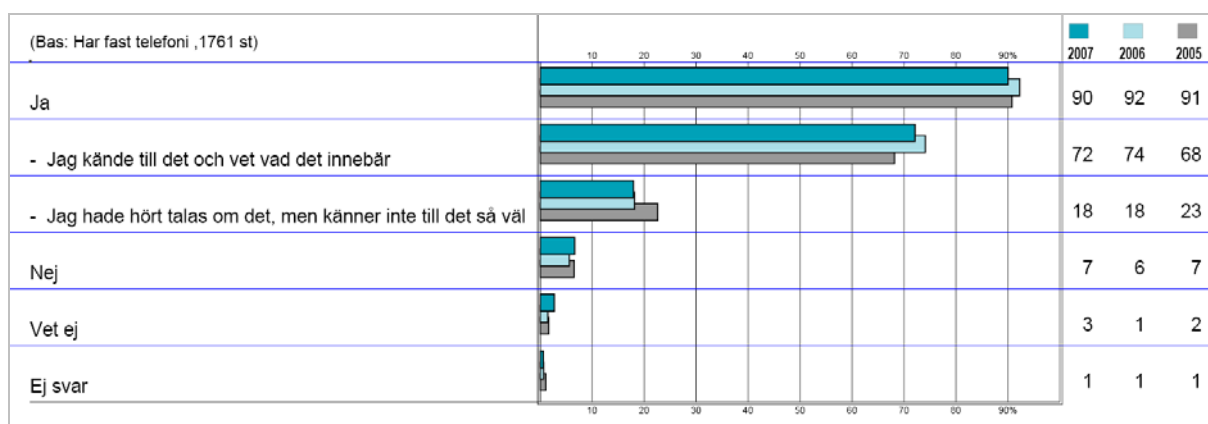
Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %						
	Telia Sonera (n=1 049)	Tele2 (n=184)	ComHem (n=111)	Optimal Telecom (n=75)	Bredbandsbolaget (n=88)	Glocalnet (n=105)	Annan operatör (n=103)
<b>Ja, köper annan tjänst</b>	<b>76</b>	<b>66</b>	<b>93</b>	<b>18</b>	<b>94</b>	<b>83</b>	<b>28</b>
- Mobiltelefoni	55	41	3	16	32	14	8
- Uppringd Internet	9	13	1	3	3	12	5
- Bredband	46	34	86	1	87	69	18
- TV	10	5	65	0	7	1	3
Nej, inget	20	30	3	75	3	16	67
Vet ej	2	0	3	2	4	1	3
Ej svar	2	3	1	5	0	0	4
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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, det är en obetydligt lägre andel än föregående år.

Diagram 5: Kände du till att du kan byta operatör för abonnemanget? Detta avser alltså inte operatören för samtalen. 2005-2007 (Fråga 6)

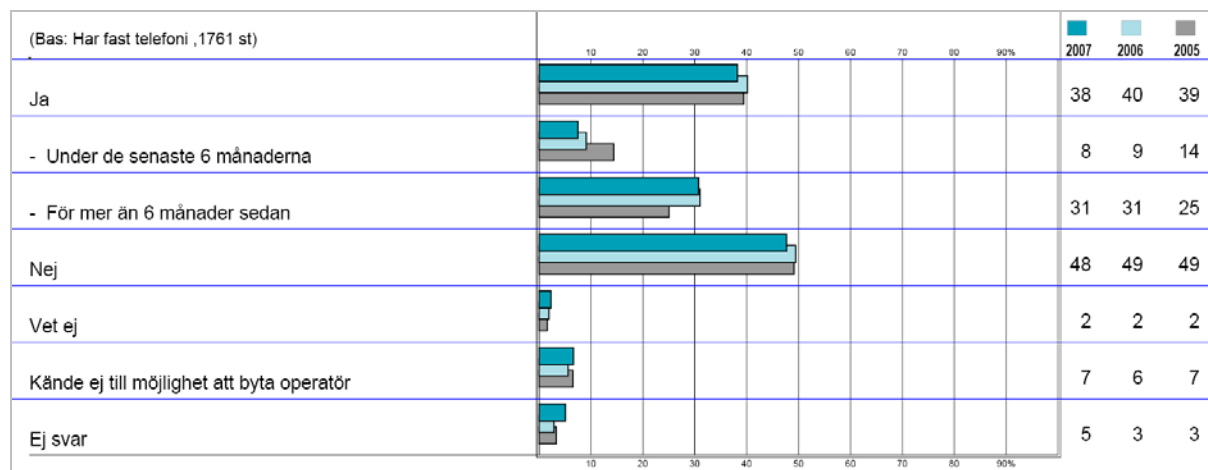




### 3.2.5 Nästan fyra av tio har gjort eget, aktivt byte av operatör för abonnemang

Trettioåtta procent uppger att deras hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemang (alltså ett byte som hushållet själv bett om). Andelen är oförändrad jämfört med 2006. Uppgiften stämmer helt överens med svaren i fråga 2, där också 38 procent uppger att de har en annan operatör för abonnemang än TeliaSonera. Sannolikt finns dock fortfarande en viss osäkerhet bland konsumenterna när det gäller skillnaden mellan abonnemangsoperatör och samtalsoperatör.

Diagram 6: Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemang (alltså ett byte som hushållet själv bett om)? 2005-2007 (Fråga 7)





Att en viss oklarhet fortfarande råder kring byte visar det faktum att mellan 18 och 16 procent av de som har en annan operatör än TeliaSonera uppger att deras hushåll inte gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget. Detta kan delvis förklaras av att inte alla abonnenter har haft TeliaSonera i ett tidigare skede. En person som t ex flyttar hemifrån kanske väljer en annan operatör än TeliaSonera redan från början.

Nästan en fjärdedel, 23 procent, av de som har TeliaSonera uppger att de har gjort ett byte. En förklaring till det sistnämnda kan delvis vara att somliga har bytt tillbaka till TeliaSonera som abonnemangsoperatör, efter att tidigare ha lämnat denna operatör. Det är mera troligt i år än 2005 och 2006, då det vid årets undersökning har förflutit cirka två och ett halvt år sedan reformen om byte av abonnemangsoperatör genomfördes.

Även i årets undersökning ska dock resultaten när det gäller byte av abonnemangsoperatör tolkas med försiktighet.

Tabell 4: Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget (alltså ett byte hushållet bett om)? 2007 (Fråga 7)

Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %						
	Telia Sonera (n=1 049)	Tele2 (n=184)	ComHem (n=111)	Optimal Telecom (n=75)	Bredbandsbolaget (n=88)	Glocalnet (n=105)	Annan operatör (n=103)
<b>Ja</b>	<b>23</b>	<b>64</b>	<b>66</b>	<b>51</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>59</b>
- Under de senaste 6 månaderna	3	16	14	8	11	13	18
- För mer än 6 månader sedan	20	48	52	44	55	53	41
<b>Nej</b>	<b>65</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>23</b>
Vet ej	2	2	3	3	0	2	5
Kände ej till möjlighet att byta operatör	6	4	4	8	11	9	5
Ej svar	3	9	5	8	3	6	8
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*n=antal respondenter med respektive operatör*

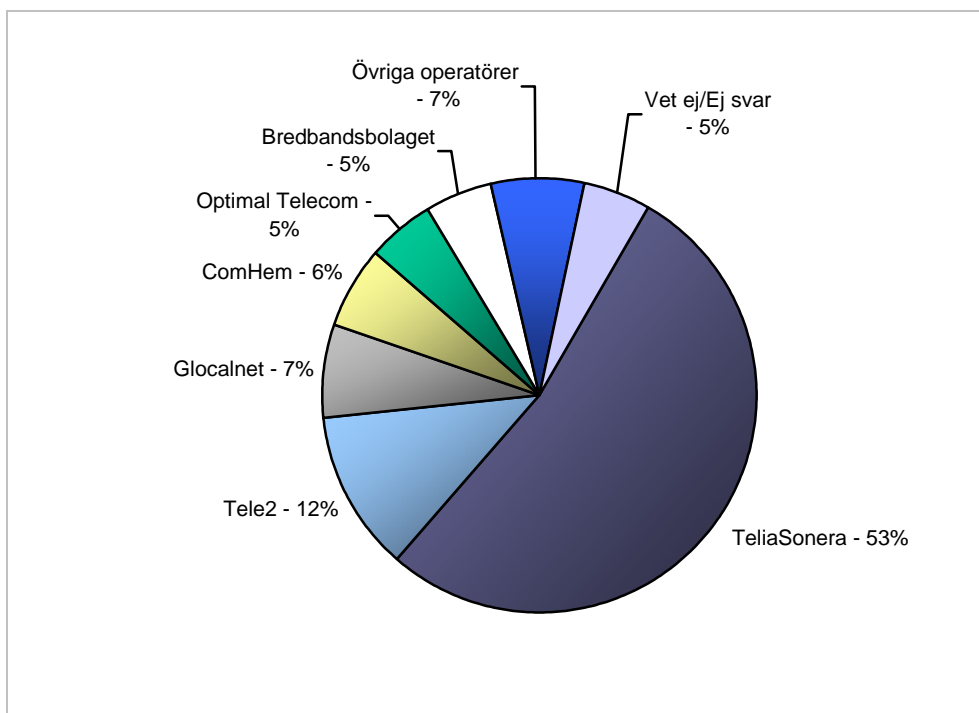


### 3.3 Samtalsoperatörer

#### 3.3.1 Små förändringar i marknadsandelarna bland samtalsoperatörerna

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

Diagram 7: Till vilken operatör betalar hushållet huvudsakligen samtalsavgifterna (för samtal inom Sverige)? 2007 (Fråga 8)

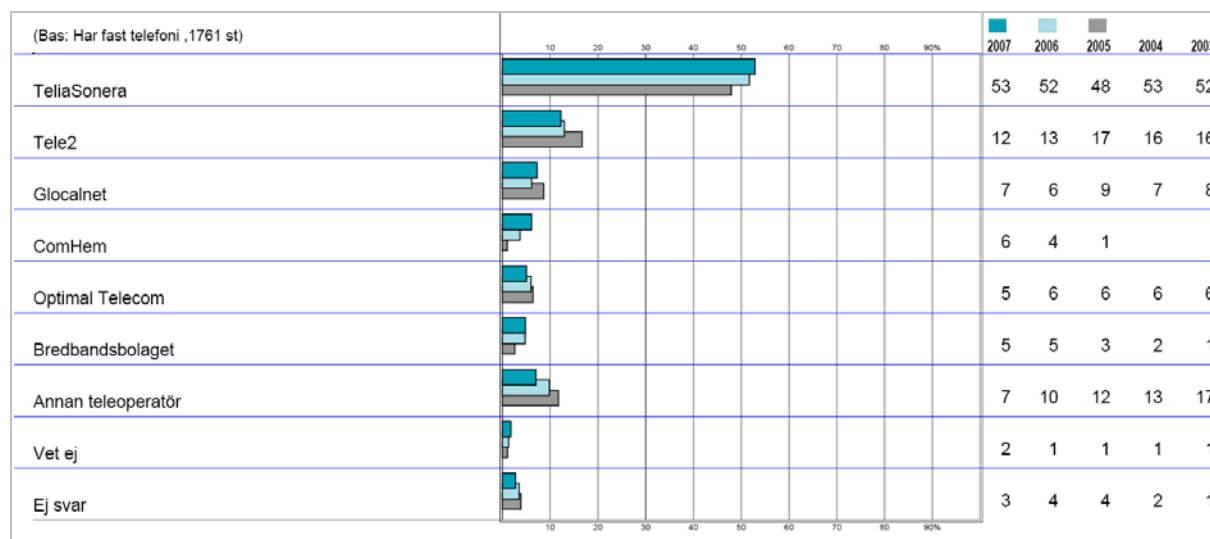






Marknadsandelarna för TeliaSonera och Tele2 ligger kvar på samma nivå som 2006. Den enda säkerställda förändringen jämfört med 2006 är att ComHem har ökat sin andel från 4 procent till 6 procent.

Diagram 8: Till vilken operatör betalar hushållet huvudsakligen samtalsavgifterna (för samtal inom Sverige)? 2003-2007 (Fråga 8)



Mellan 45 och 62 procent av de som tidigare hade Glocalnet, Tele2, Optimal Telecom och ”övriga operatörer” och som har bytt, har bytt till TeliaSonera. Av de som bytt från TeliaSonera har 34 procent bytt till Tele2.

Tabell 5: Samtalsoperatör idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2007 (Fråga 8)

Bas: Har bytt samtalsoperatör	Tidigare samtalsoperatör				
	TeliaSonera (n=390)	Tele2 (n=136)	Glocalnet (n=71)	Optimal Telecom (n=55)	Övriga operatör (n=140)
<b>Samtalsoperatör idag</b>					
TeliaSonera	-	62	58	46	45
Tele2	34	-	9	6	13
Glocalnet	15	10	-	15	17
Optimal Telecom	14	6	4	-	3
Bredbandsbolaget	9	6	9	15	6
ComHem	13	5	10	10	7
Universal Telecom	5	3	4	2	2
Annan operatör	8	5	4	5	6
Vet ej	0	0	0	0	0
Ej svar	1	3	2	0	1
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

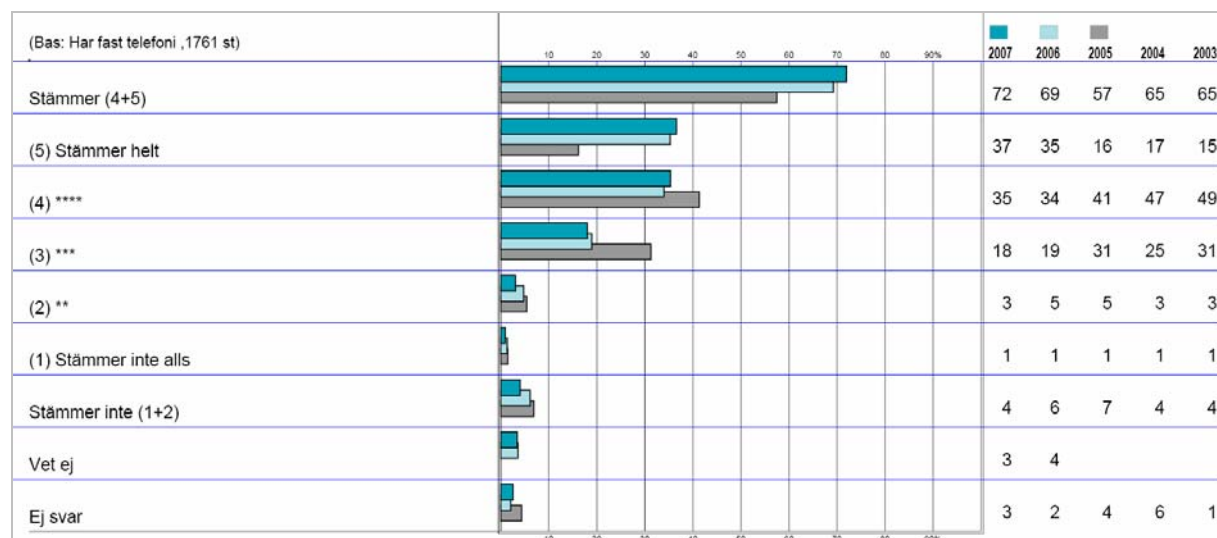
n=antal respondenter som uppgivit att de hade samtalsoperatören tidigare



### 3.3.2 Andelen uttalat missnöjda med sin samtalsoperatör har minskat

Intervjupersonerna fick ta ställning till om de sammantaget är nöjda eller missnöjda med sin operatör för samtalsavgifterna. Drygt sju av tio är nöjda med sin operatör vilket innebär att resultatet ligger på samma nivå som 2006 års resultat. Andelen uttalat missnöjda har dock minskat från 6 procent 2006 till 4 procent 2007.

Diagram 9: Jag är sammantaget nöjd med min samtalsoperatör för fast telefoni. 2003-2007 (Fråga 10)



Andelen som är nöjda med sin samtalsoperatör är lägre för Tele2 än för TeliaSonera och ComHem.

Tabell 6: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga operatör för fast telefoni, 2007 (Fråga 10)

Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %						
	Telia Sonera (n=931)	Tele2 (n=216)	ComHem (n=108)	Optimal Telecom (n=89)	Bredbandsbolaget (n=85)	Glocalnet (n=128)	Annan operatör (n=123)
<b>Nöjd</b>	<b>75</b>	<b>67</b>	<b>79</b>	<b>72</b>	<b>75</b>	<b>73</b>	<b>69</b>
- Mycket nöjd	40	31	39	35	30	36	42
- Ganska nöjd	36	36	40	37	45	37	28
<b>Varken nöjd eller missnöjd</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>
- Ganska missnöjd	3	5	3	1	1	3	1
- Mycket missnöjd	1	1	0	0	2	1	2
<b>Missnöjd</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Vet ej	2	4	1	5	1	1	5
Ej svar	1	1	2	1	1	1	0
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

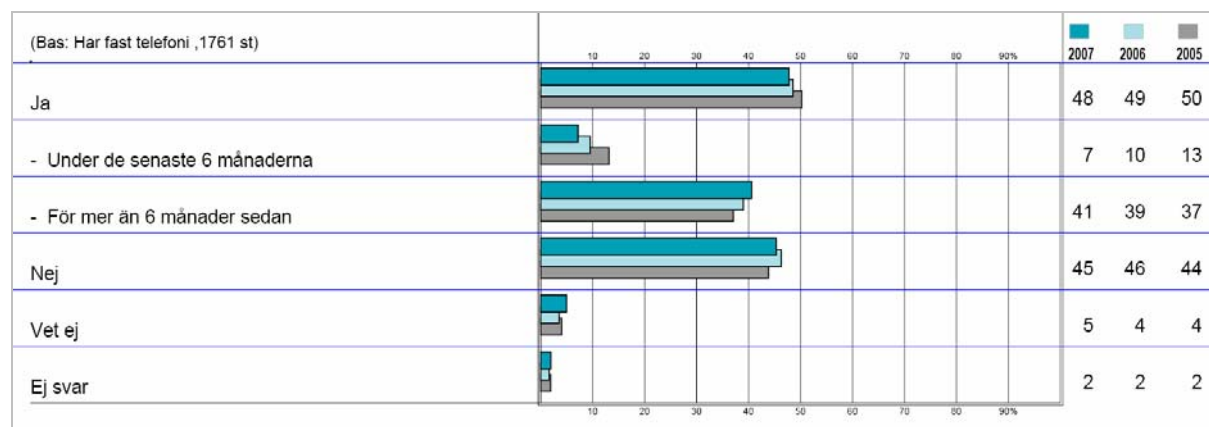
n=antal respondenter med respektive operatör



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

Nästan hälften, 48 procent, av de som har fast telefoni har gjort ett eget, aktivt byte av operatör för samtalen. Andelen är oförändrad jämfört med 2006. De flesta av dessa byten har skett för mer än 6 månader sedan, det är en lägre andel som bytt under de senaste 6 månaderna än 2006.

Diagram 10: Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för samtalen? 2005-2007 (Fråga 11)

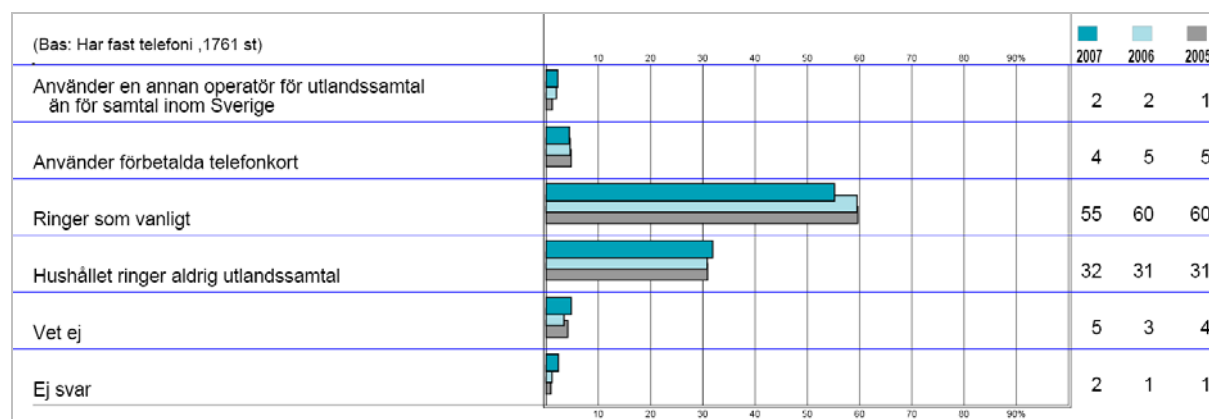


## 3.4 Utlandssamtal och öppningsavgift

### 3.4.1 Fyra procent använder förbetalda telefonkort för utlandssamtal

Det vanligaste sättet att ringa utlandssamtal är att ringa som vanligt. Betydligt mindre vanligt är användandet av förbetalda telefonkort för utlandssamtal eller att använda en annan operatör för utlandssamtal än för samtal inom Sverige. Drygt tre av tio ringer inte utlandssamtal. Andelen som uppger att de ringer som vanligt är lägre än 2006, men det är framförallt andelarna ”vet ej” och ”ej svar” som har ökat.

Diagram 11: Hur gör ditt hushåll för att ringa utlandssamtal från din fasta telefon? (Flera svarsalternativ får anges.) 2005-2007 (Fråga 12)

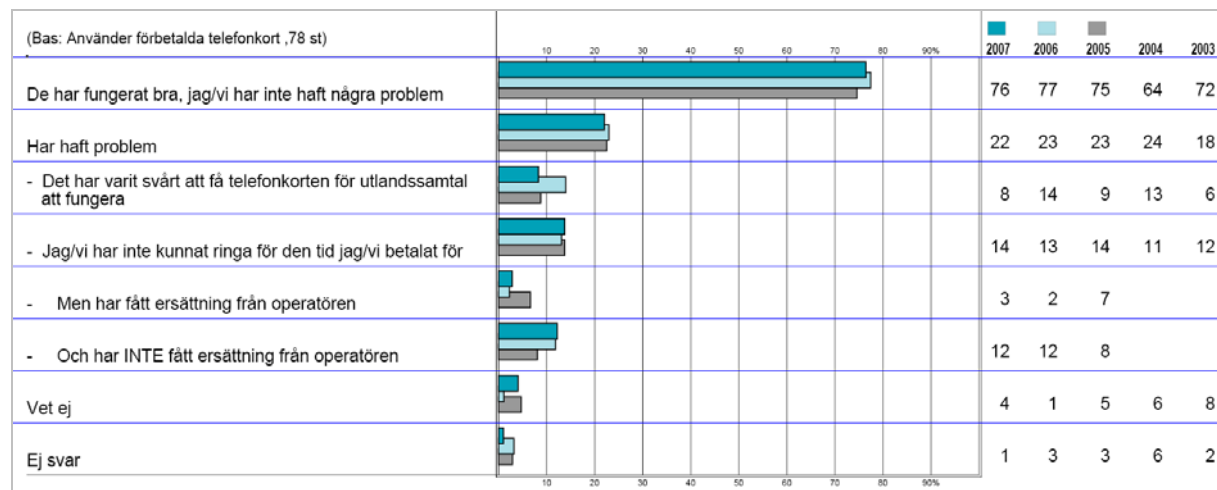




### 3.4.2 Två av tio har upplevt problem med telefonkortet

Av de som använder telefonkort för utlandssamtal tycker tre av fyra att de har fungerat bra. Fjorton procent uppger att de inte har kunnat ringa för den tid de betalat för, av dessa har de flesta *inte* fått ersättning från operatören. Åtta procent anser att det varit svårt att få telefonkortet att fungera. Det är inga skillnader i resultaten jämfört med 2006.

Diagram 12: Hur har de förbetalda telefonkortet för utlandssamtal fungerat? (Flera svarsalternativ får anges.) 2003-2007 (Fråga 13)

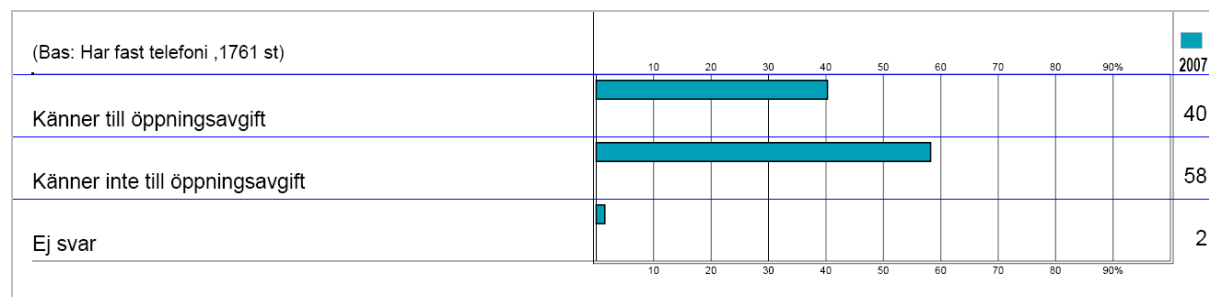


### 3.4.3 Sex av tio känner inte till vilken öppningsavgift operatören har

Endast 40 procent av de som har fast telefoni uppger att de har kännedom om vilken öppningsavgift deras operatör har för att koppla fram samtal. Det finns dessutom anledning att tolka detta resultat med viss försiktighet eftersom det ofta finns en viss överrapportering av kännedom bland respondenterna i denna typ av kunskapsfrågor.

Nästan sex av tio säger att det inte känner till hur mycket de betalar i öppningsavgift.

Diagram 13: Känner du till vilken öppningsavgift ditt hushåll har för samtal inom fast telefoni? 2007 (Fråga 14)



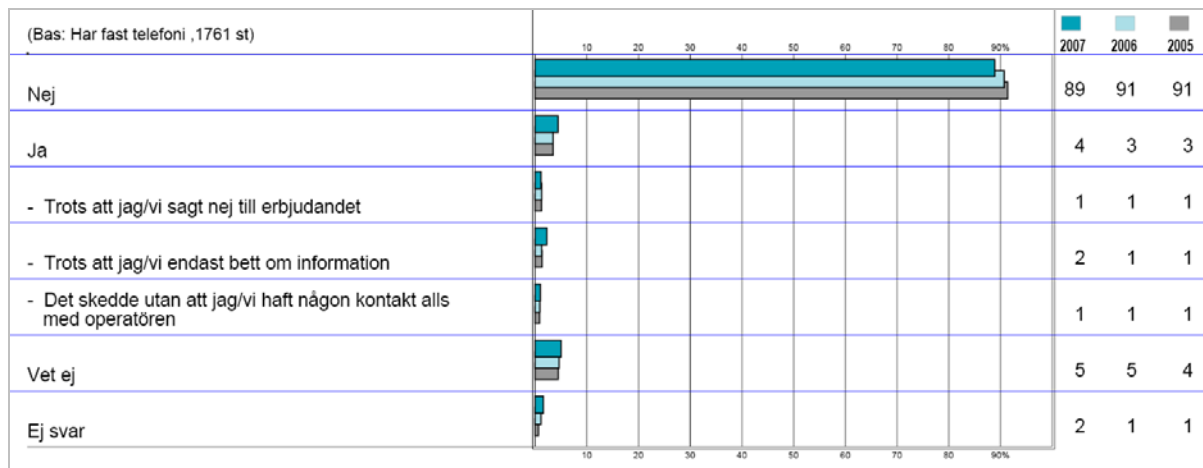


### 3.5 Byte av abonnemangs- och/eller samtalsoperatör

#### 3.5.1 Fyra procent har fått en ofrivillig anslutning till en operatör

Av de som har fast telefoni uppger fyra procent att de blivit anslutna till en operatör för abonnemang och/eller samtal utan att be om det, en oförändrad andel jämfört med 2006. Andelen som har blivit anslutna till en operatör, trots att de endast bett om information, har ökat något jämfört med tidigare år.

Diagram 14: Har ditt hushåll någon gång fått byta operatör för abonnemang och/eller samtal utan att du/ni bett om det? 2005-2007 (Fråga 15)

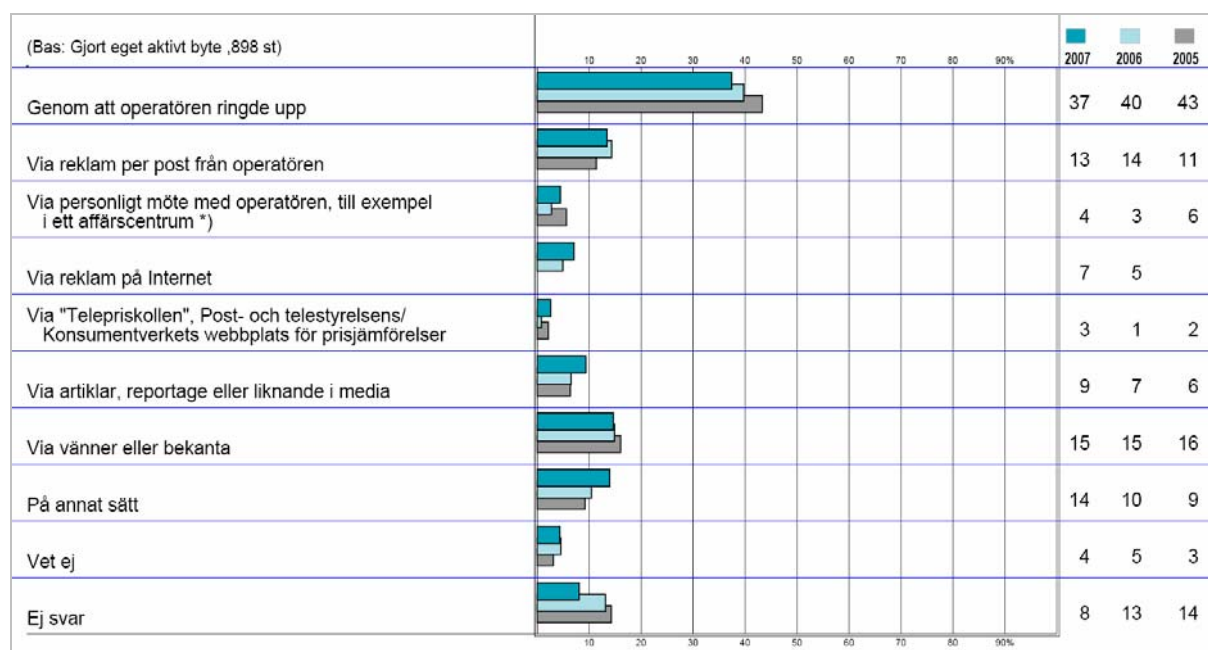




### 3.5.2 Marknadsföring av operatörer sker oftast via telefon

Den operatör för abonnemang eller samtal som användarna valde senast uppmärksammade de i första hand genom att ”operatören ringde upp”. Denna andel har dock minskat sedan 2005. Andra vanliga sätt är att få information ”via vänner eller bekanta” eller ”via reklam per post från operatören”. Nästan en av tio, 9 procent, anger att de har uppmärksammat operatören ”via artiklar, reportage eller liknande i media”, en ökning med två procentenheter jämfört med föregående mätning. Andelen hushåll som kommit i kontakt med operatören ”via reklam på Internet” har ökat från 5 procent 2006 till 7 procent 2007. Andelen hushåll som använt sig av *Telepriskollen*, *Post- och telestyrelsens/Konsumentverkets webbplats för prisjämförelser* har också ökat, från en procent till tre procent. Andelen som blev uppmärksammade via ”personligt möte med operatören, till exempel i ett affärscentrum” är endast 4 procent, ett oförändrat resultat jämfört med 2006.

Diagram 15: Hur blev ditt hushåll uppmärksammat på den operatör för abonnemang och/eller samtal som du/ni aktivt valde senast? (Flera svarsalternativ får anges) 2005-2007 (Fråga 16)



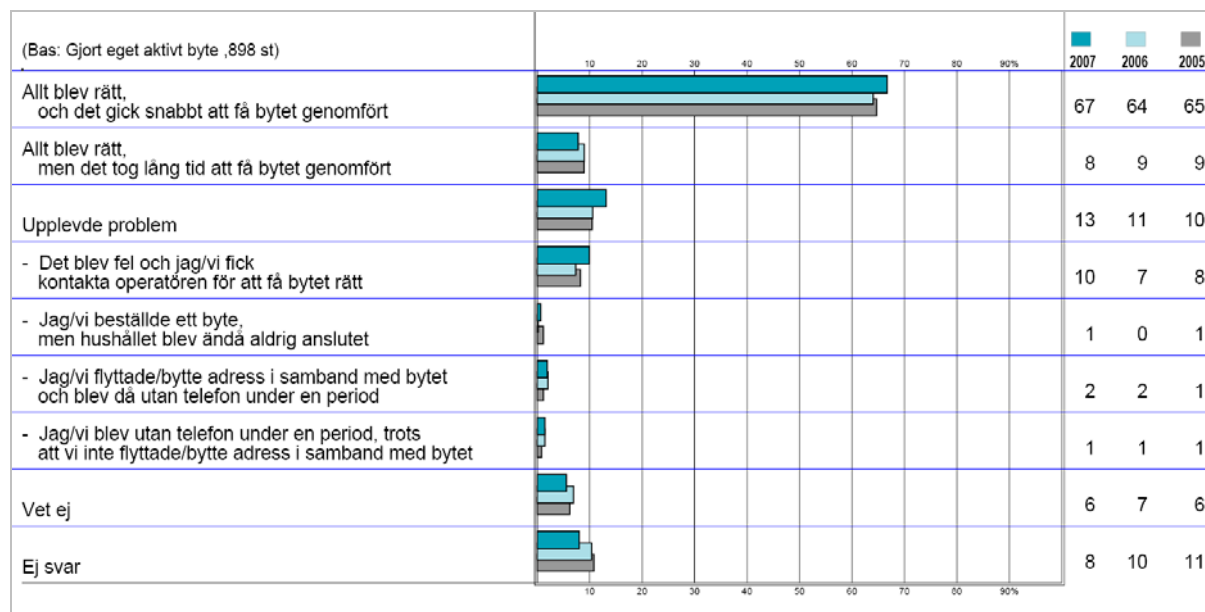
\*) Svarsalternativet omformulerat 2007.



### 3.5.3 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, 67 procent, tycker att det blev rätt och att det gick snabbt att få bytet genomfört. Åtta procent upplevde att det tog lång tid att få bytet genomfört. Andelen som upplevde direkta problem är 13 procent. Den vanligaste orsaken till problemen är ”att det blev fel och att man fick kontakta operatören för att få bytet rätt”. Denna andel har ökat från 7 till 10 procent. I övrigt är resultaten oförändrade jämfört med 2006.

Diagram 16: Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva byte av abonnemang och/eller samtal? (Flera svarsalternativ får anges.) 2005-2007 (Fråga 17)

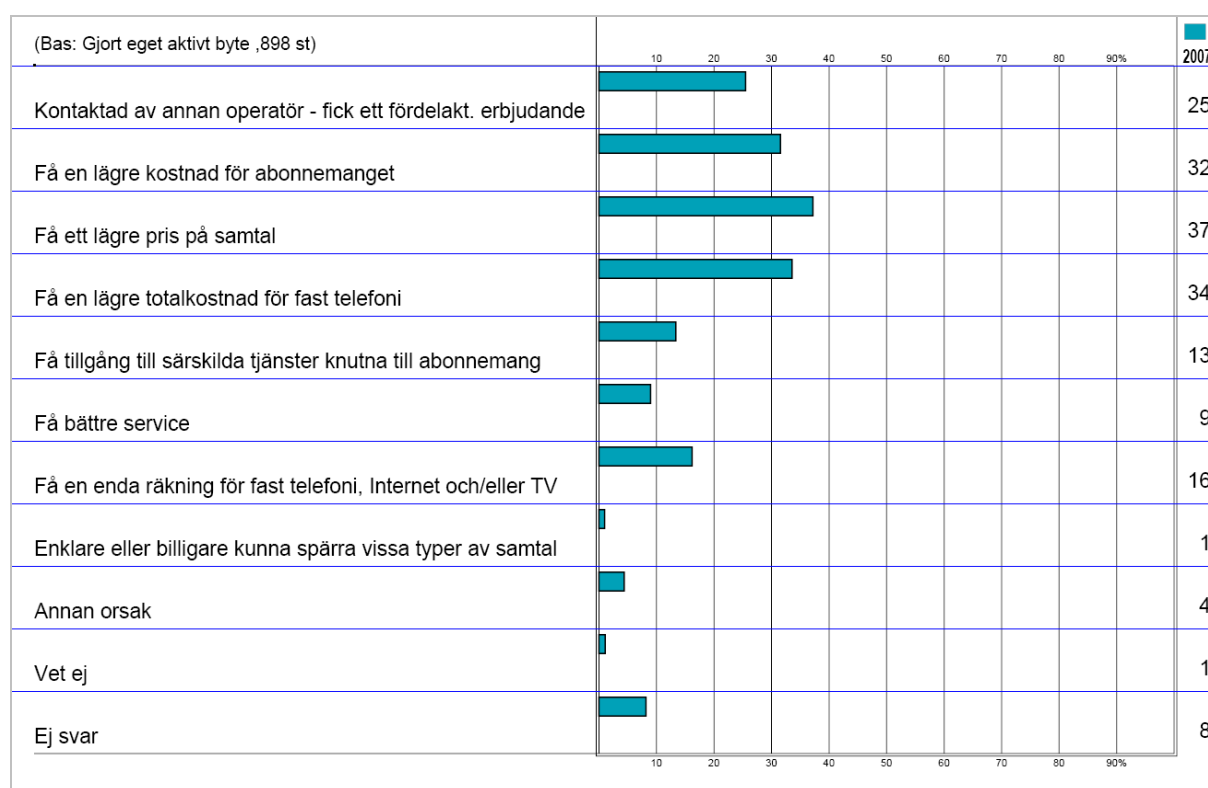




### 3.5.4 Lägre kostnad för samtal vanligaste orsak till operatörsbyte

Av de hushåll som gjort ett eget aktivt byte av operatör för abonnemang och/eller samtal, är den vanligaste orsaken till bytet att få ”lägre pris på samtal”, 37 procent anger detta svarsalternativ. Drygt en tredjedel, 34 procent, svarar att de ville få en ”lägre totalkostnad för fast telefoni” och 32 procent ville få en ”lägre kostnad för abonnemanget”. En fjärdedel, 25 procent, uppger att de blivit ”kontaktad av en annan operatör och fick ett fördelaktigt erbjudande”. I huvudsak har abonnenterna valt att byta operatör för att sänka sina kostnader, men andra orsaker anges också. Sexton procent har bytt för att få ”en enda räkning för fast telefoni, Internet, och/eller TV”. Ytterligare 13 procent har bytt för att ”få tillgång till särskilda tjänster knutna till abonnemang” och nio procent anger att de ville ”få bättre service”.

Diagram 17: Varför har ditt hushåll bytt operatör för abonnemanget och/eller samtalen? (Flera svarsalternativ får anges.) 2007 (Fråga 18)







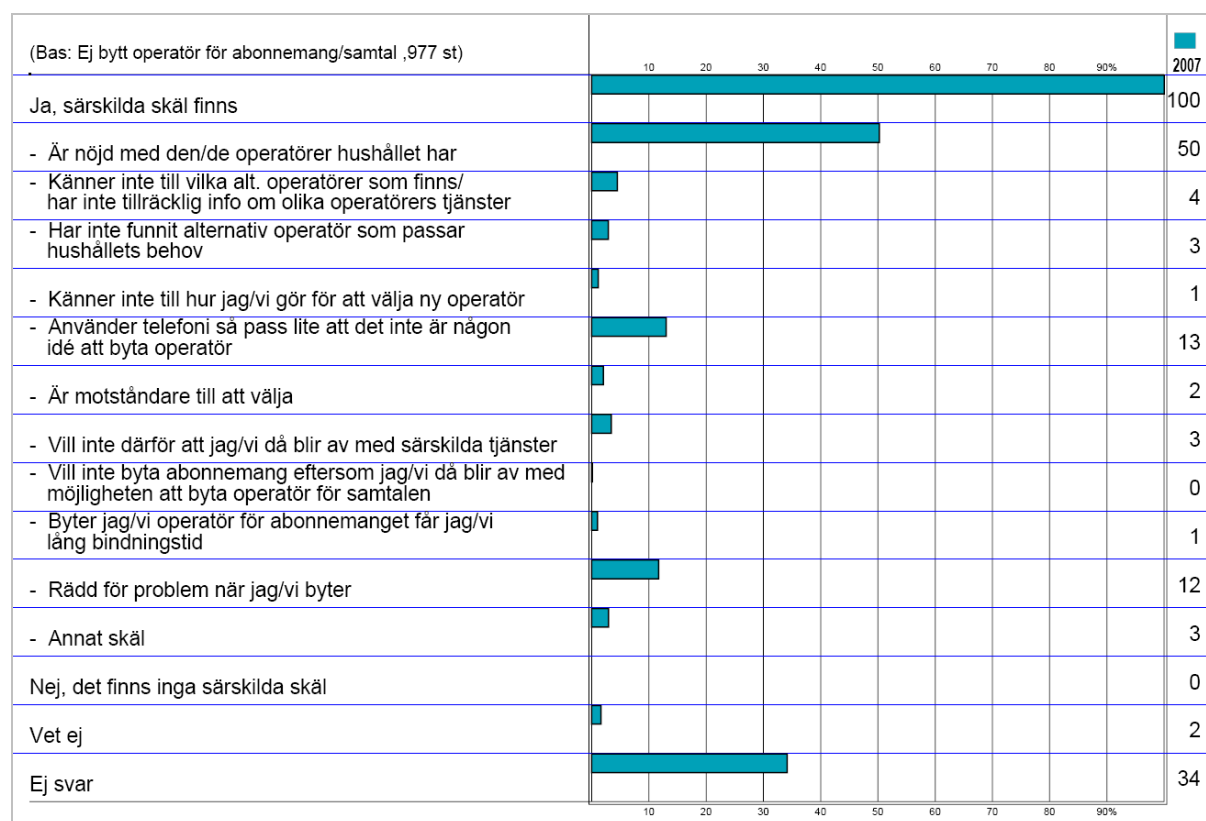
### 3.5.5 Hälften av de som inte bytt operatör är nöjda med sin nuvarande operatör

Av de hushåll som inte har bytt operatör för abonnemang och/eller samtal säger hälften, 50 procent, att de inte bytt eftersom de är "nöjda med den nuvarande operatören". Tretton procent tycker att de "använder telefoni så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör". Ytterligare 12 procent uppger att de är "rädda för att det ska uppstå problem" vid ett operatörsbyte.

Relativt få respondenter anger brist på information som skäl till att de inte bytt operatör. Fyra procent säger att de inte känner till vilka alternativa operatörer som finns/har inte tillräcklig information om olika operatörers tjänster, tre procent att de inte har funnit en alternativ operatör som passar hushållets behov och endast en procent säger att de inte känner till hur man gör för att välja ny operatör.

En tredjedel har inte svarat på frågan. Sannolikt kan dessa personer inte ange några särskilda skäl till att de bytt operatör.

Diagram 18: Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte gjort ett aktivt byte av abonnemang och/eller samtal? (Flera svarsalternativ får anges.) 2007 (Fråga 19)





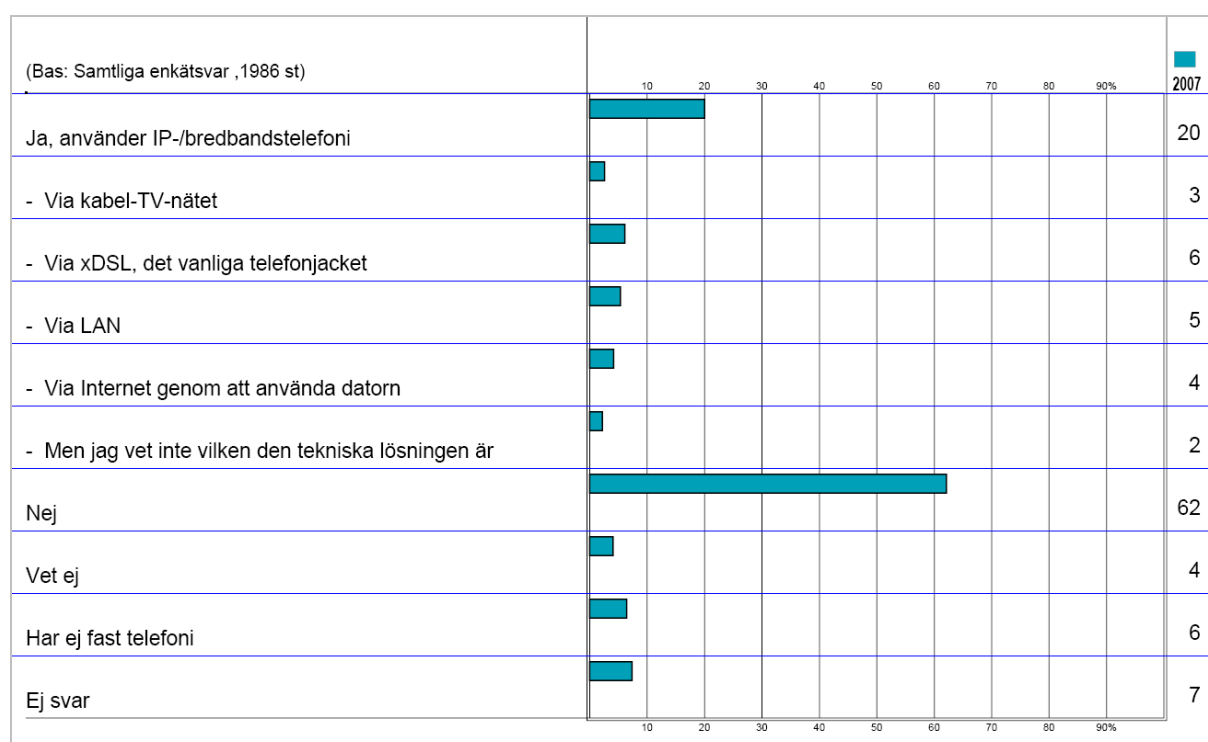
## 4. IP-/bredbandstelefonti

### 4.1.1 Två av tio använder IP-/bredbandstelefonti

Andelen av Sveriges befolkning 16-75 år som använder bredbandet för telefoni, så kallad IP-telefoni eller bredbandstelefonti, är 20 procent. År 2006 tillfrågades endast de som hade bredband och andelen av hela befolkningen som använde IP-telefoni beräknades då till 14 procent. Troligen har andelen som använder IP-telefoni ökat jämfört med 2006.

Vanligaste sättet är att använda xDSL eller LAN för IP-telefoni och därefter via Internet genom att använda datorn.

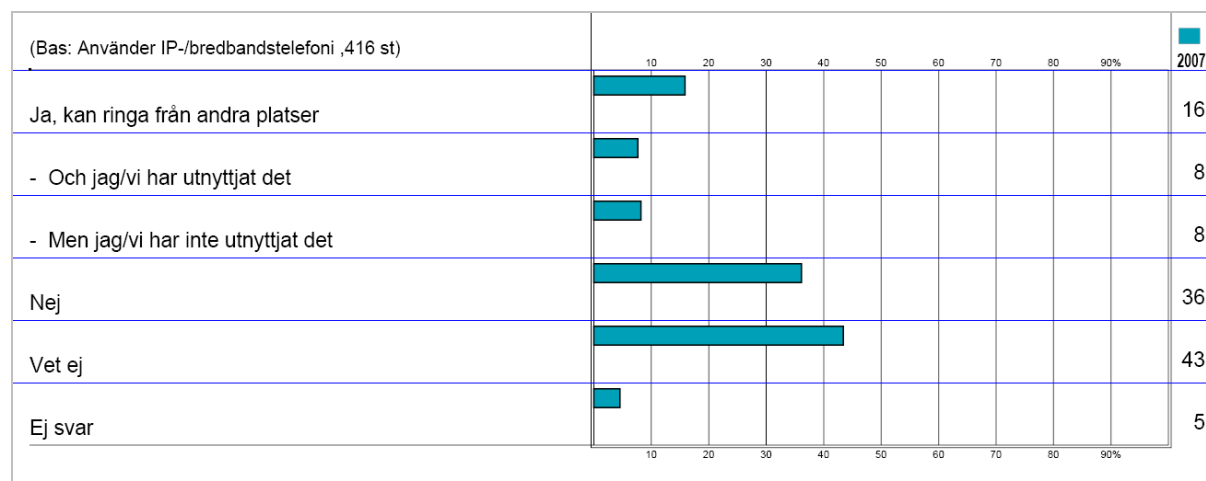
Diagram 19: Använder ditt hushåll IP-/bredbandstelefonti? 2007 (Fråga 20)





Av de som använder IP-telefoni uppger 16 procent att de kan ringa från andra platser än sin bostad. Hälften av dessa har utnyttjat möjligheten. Knappt fyrtio procent har inte möjligheten och 43 procent vet inte hur det förhåller sig.

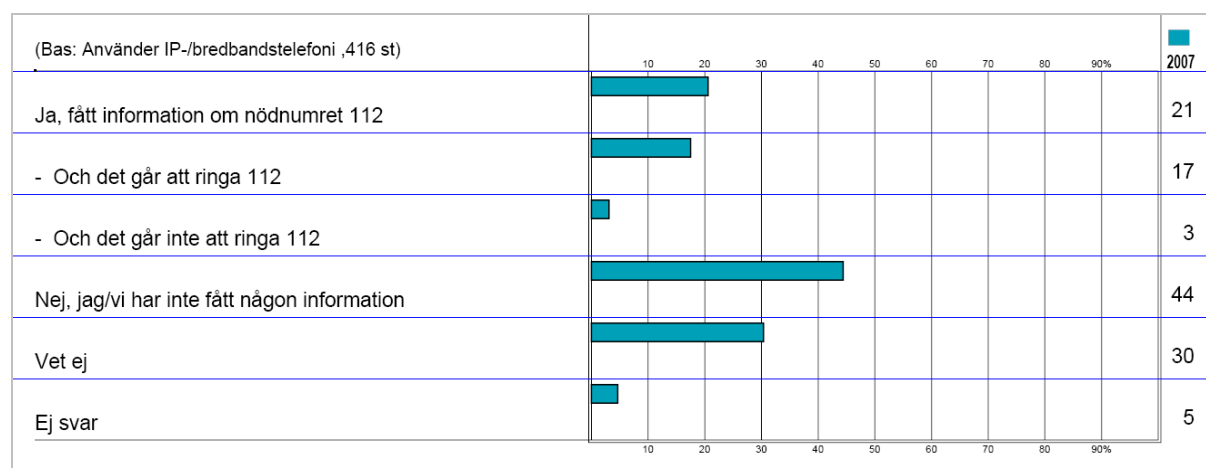
Diagram 20: Medger ditt abonnemang att du/ditt hushåll ringer från andra platser än din bostad med hjälp av din IP-/bredbandstelefonti? 2007 (Fråga 21)



#### 4.1.2 Endast två av tio IP-/bredbandstelefontianvändare vet om de kan ringa 112

Av de som använder IP-telefoni svarar endast 21 procent att de har fått information om huruvida det går eller inte går att ringa nödnumret 112 via IP-telefonen. De flesta av dessa uppger att det går att ringa 112. Fyrtiofyra procent uppger att de inte har fått någon information och 30 procent vet inte om de fått någon information.

Diagram 21: Har du/ditt hushåll fått någon information från er operatör om hur nödnumret 112 fungerar när du/ni ringer via IP-telefoni/bredbandstelefonti? 2007 (Fråga 22)

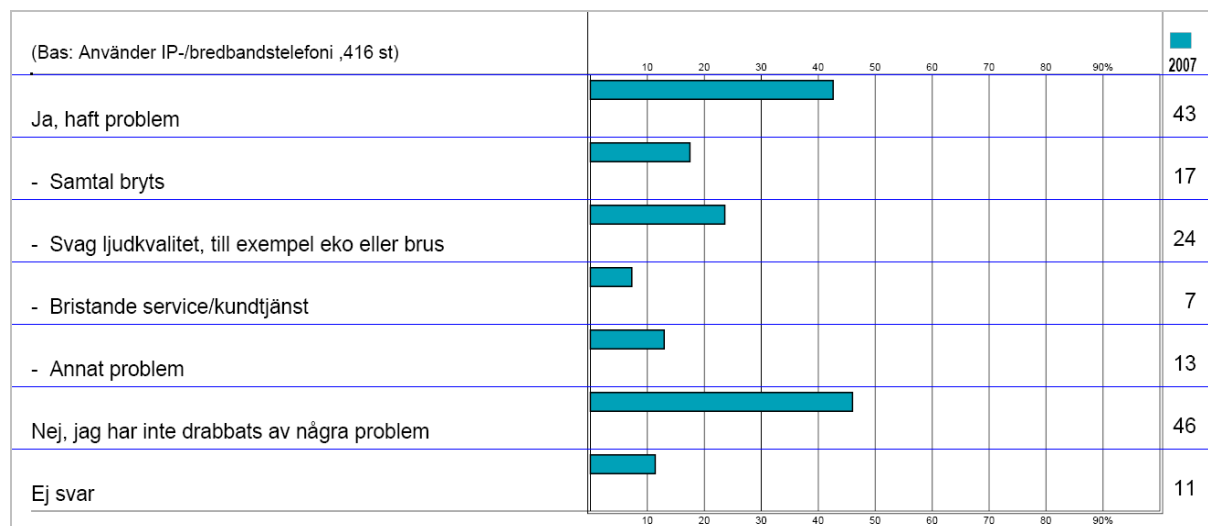




### 4.1.3 Drygt fyra av tio har haft problem med IP-/bredbandstelefonti

Av de som använder IP-/bredbandstelefonti har 43 procent haft ett eller flera problem. Det vanligaste problemet är svag ljudkvalitet, till exempel eko eller brus. Därefter följer att samtal bryts. Sju procent upplever också bristande service/kundtjänst.

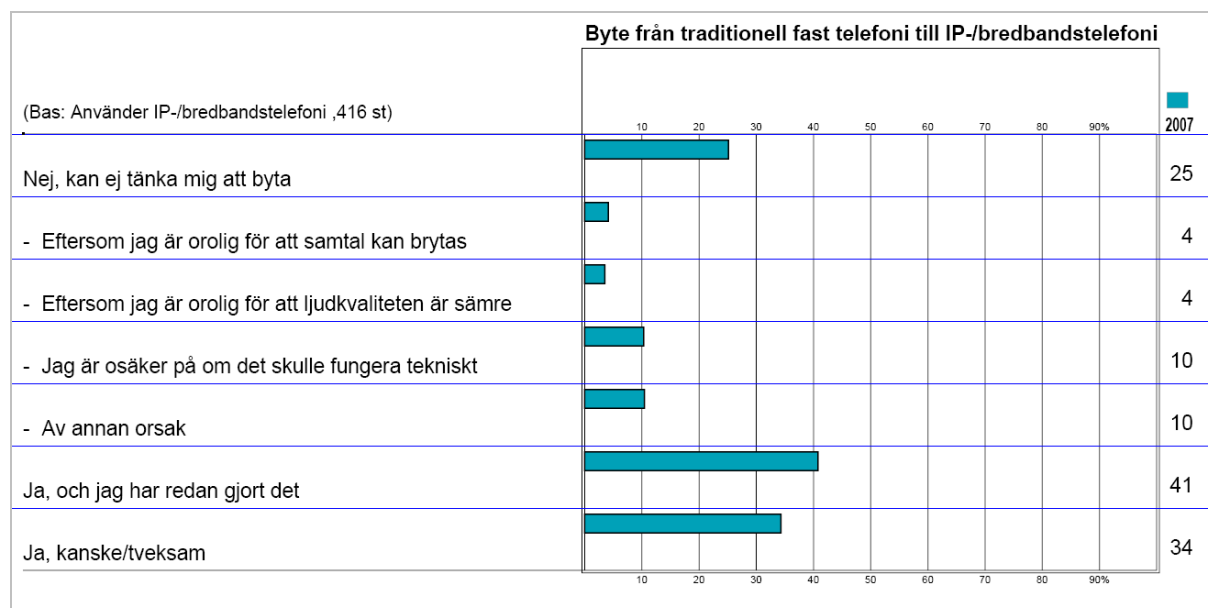
Diagram 22: Har du/ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni använt IP-/bredbandstelefonti?(Flera svarsalternativ får anges.) 2007 (Fråga 23)



### 4.1.4 Fyra av tio som använder IP-/bredbandstelefonti har avstått från fast telefoni

Av de som använder IP-/bredbandstelefonti har fyra av tio redan bytt från den fasta telefonen. En av fyra kan inte tänka sig att byta, dels för att man är osäker på om det fungerar tekniskt, men också av andra orsaker. Övriga respondenter kan tänka sig att byta eller är tveksamma.

Diagram 23: Kan du tänka dig att byta från traditionell fast telefoni i hemmet till IP-/bredbandstelefonti?(Flera svarsalternativ får anges.) 2007 (Fråga 24)





Andelen av de som använder IP-telefoni som också avstått från den fasta telefonin är störst i hushåll med endast vuxna mellan 26-60 år i hushållet (51 procent) och lägst bland dem med endast äldre hushållsmedlemmar över 60 år (23 procent).



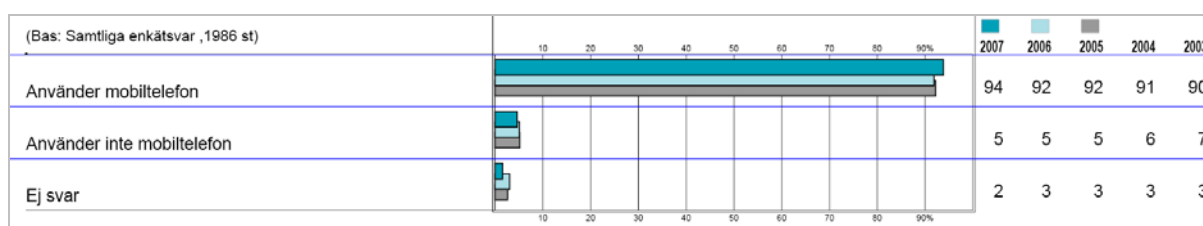
## 5. Mobil telefoni

### 5.1 Mobiltelefonanvändning

#### 5.1.1 Användandet av mobiltelefon på fortsatt hög nivå

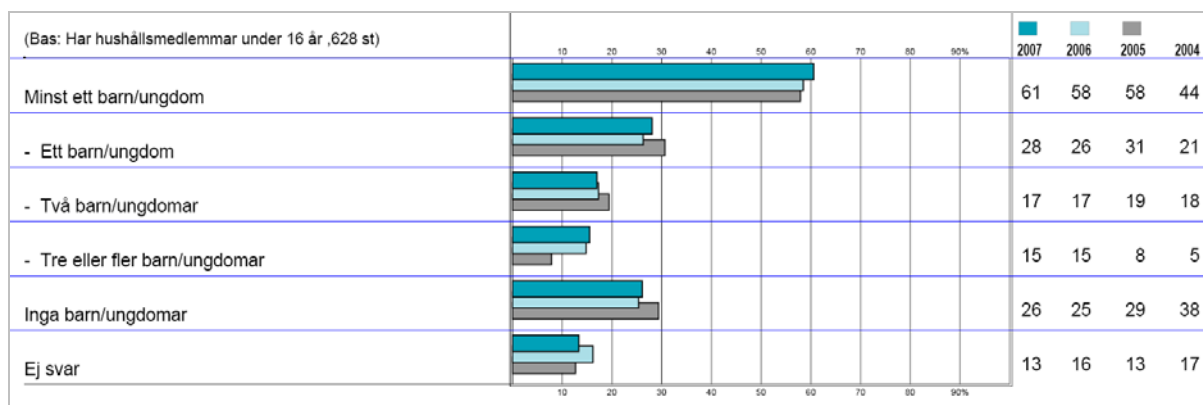
Nittiofyra procent av Sveriges befolkning använder mobiltelefon, oavsett om det är för privat bruk eller via arbetet. Det är en ökning jämfört med 2006. Fem procent uppger att de inte använder mobiltelefon. Denna andel är oförändrad jämfört med 2005.

Diagram 24: Använder du mobiltelefon? (Räkna både användning privat och i arbetet/annat uppdrag.) 2003-2007 (Fråga 26)



Av de som bor i hushåll med hushållsmedlemmar under 16 år uppger 61 procent att någon under 16 år har mobiltelefon med eget abonnemang/kontantkort. Detta är en oförändrad andel jämfört med 2006. Antalet barn i respektive hushåll som använder mobil/mobiltelefon med eget abonnemang/kontantkort är också oförändrat.

Diagram 25: Hur många av de i hushållet som är under 16 år använder en mobiltelefon med eget abonnemang/kontantkort? 2004-2007 (Fråga 25)



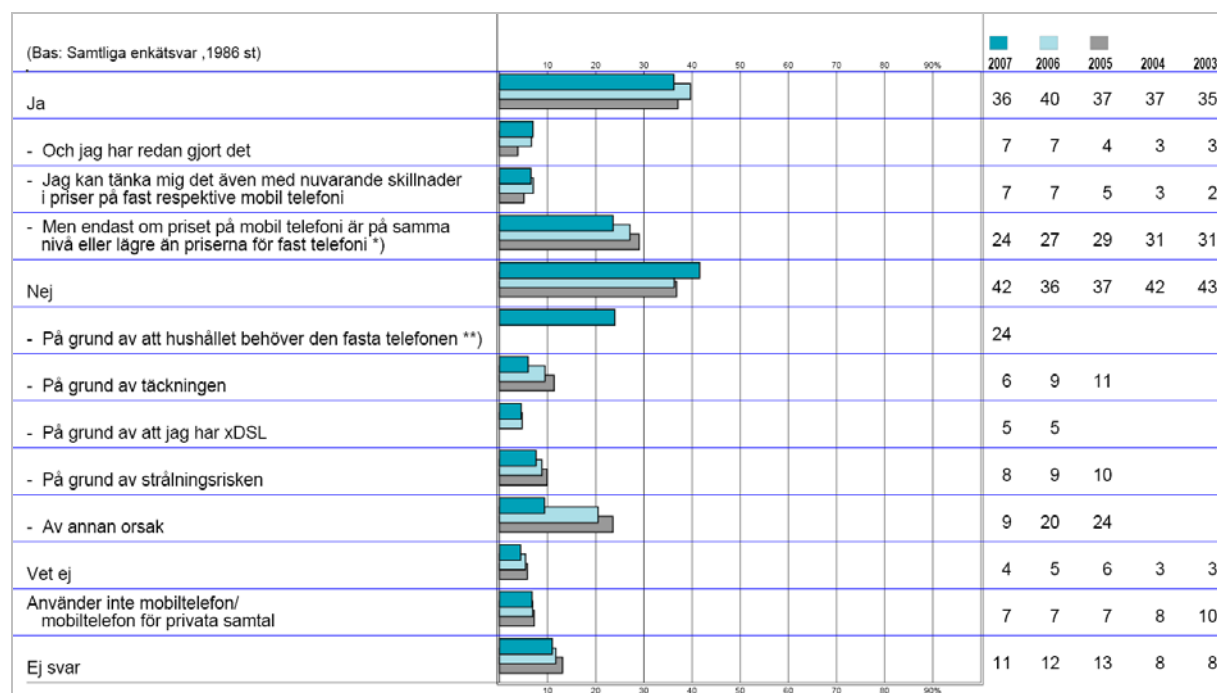


### 5.1.2 Fyra av tio kan inte tänka sig att avstå från sin fasta telefon

Respondenterna fick frågan om de kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon och enbart använda mobiltelefon. Fyrtiotvå procent av befolkningen 16-75 år uppger att de inte kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon, en högre andel än tidigare år. Orsaken till uppgången kan vara att ett nytt svarsalternativ är tillagt, nämligen att "hushållet behöver den fasta telefonen". Respondenterna väger med andra ord in andra hushållsmedlemmars behov i svaret, vilket man troligen inte gjorde i samma omfattning i tidigare undersökningar. Andelen som vill avstå av "annan orsak" respektive på grund av täckningen har minskat. Den näst största orsaken till att inte vilja avstå från sin fasta telefon, nämligen strålningsrisken, anger 8 procent som skäl, en oförändrad andel sedan 2006. Fem procent uppger också som skäl att man har xDSL, samma andel som 2006.

Trettiosex procent kan tänka sig att gå över till enbart mobiltelefon, en något lägre andel jämfört med 2006. För de flesta av dessa gäller det endast om priset på mobil telefoni ligger på samma nivå eller är lägre än priserna för fast telefoni. Denna andel har dock minskat ytterligare i årets undersökning. Sju procent i befolkningen uppger att de redan använder endast mobiltelefon. En lika stor andel uppger att de kan tänka sig att avstå från fast telefoni även med nuvarande priser på fast respektive mobil telefoni. Dessa två resultat är oförändrade jämfört med 2006.

Diagram 26: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda mobiltelefon? (Flera svarsalternativ får anges.) 2003-2007 (Fråga 46)



\*) Svarsalternativet omformulerat i 2006 års undersökning.

\*\*) Svarsalternativet nytt i 2007 års undersökning.

De som redan avstått från fast telefoni och enbart använder mobiltelefon är i första hand de som bor i hushåll där alla hushållsmedlemmar är under 26 år (se tabell 1 i avsnittet om fast telefoni). Bland dessa är andelen 37 procent. Att endast använda mobiltelefon är vanligast i åldersgruppen 21-30 år (24 procent).



## 5.2 Abonnemangstyper för mobiltelefoni

### 5.2.1 De flesta använder privata abonnemang

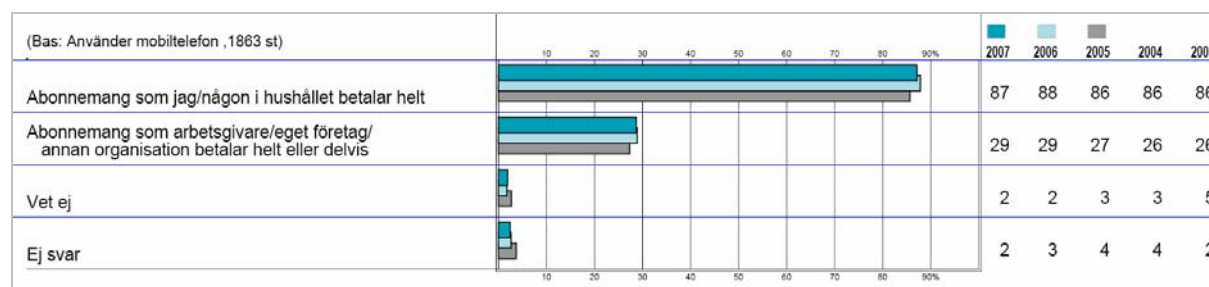
Åttiosju procent av mobiltelefonanvändarna uppger att de har ett eller flera abonnemang som hushållet betalar helt. En tredjedel av mobiltelefonanvändarna har flera privata abonnemang.

Tjugonio procent av mobiltelefonanvändarna uppger att de använder ett abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis.

Resultaten är oförändrade jämfört med 2006.

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

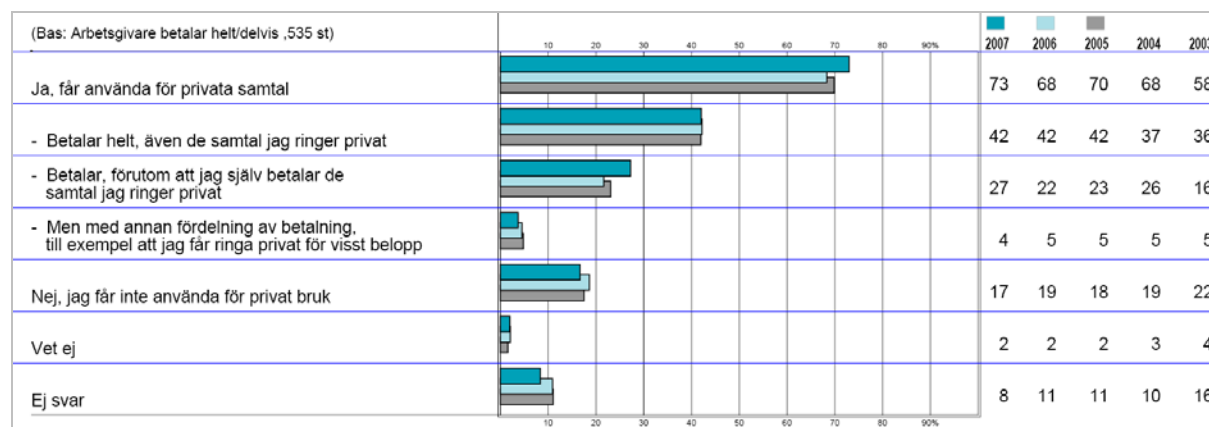
Diagram 27: Hur många abonnemang använder du sammantaget för närvarande (räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2007 (Fråga 27)



Sjuttiotre procent av de som har ett abonnemang som arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis, har möjlighet att använda abonnemanget för privata samtal. Drygt 40 procent uppger att arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar helt, även de samtal man ringer privat, en oförändrad andel. Andelen som uppger att de själva betalar de samtal de ringer privat har dock ökat sedan 2006.

Andelen som *inte* får använda mobiltelefonen för privat bruk har sjunkit successivt under åren. Skillnaden jämfört med år 2003 är nu statistiskt säkerställd.

Diagram 28: Får du använda något av dina abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar för privata samtal? 2003-2007 (Fråga 28)



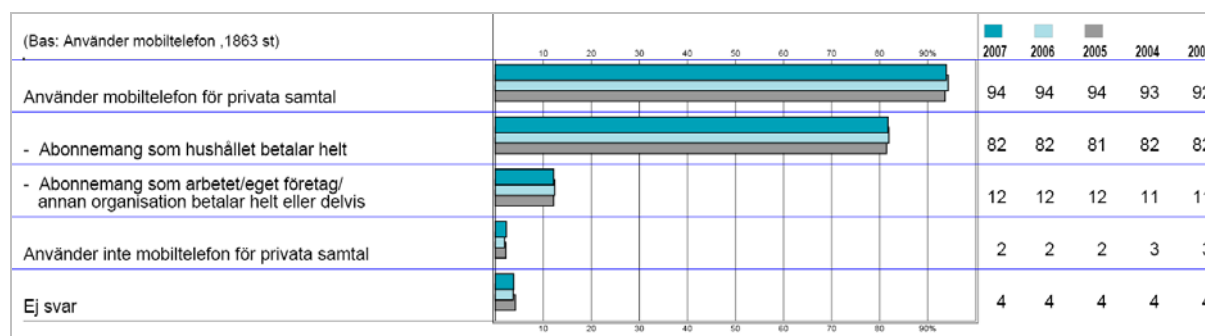




### 5.2.2 De flesta använder privata abonnemang för privata samtal

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

Diagram 29: Vilken typ av abonnemang använder du oftast för privata samtal? 2003-2007 (Fråga 29)



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



### 5.2.3 Andelen som har traditionellt mobilabonnemang ökar, kontantkortet minskar

Totalt uppger 63 procent av de som använder mobiltelefonen för privata samtal att de har ett traditionellt abonnemang, medan 33 procent uppger att de använder ett förbetalt kontantkort. Andelen som använder traditionellt mobilabonnemang har ökat ytterligare jämfört med tidigare år.

Andelen som använder kontantkort har sjunkit både bland de som själva betalar abonnemanget (från 44 till 38 procent) och de vars arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar (från 9 till 4 procent).

Diagram 30: Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal? 2003-2007 (Fråga 30a)

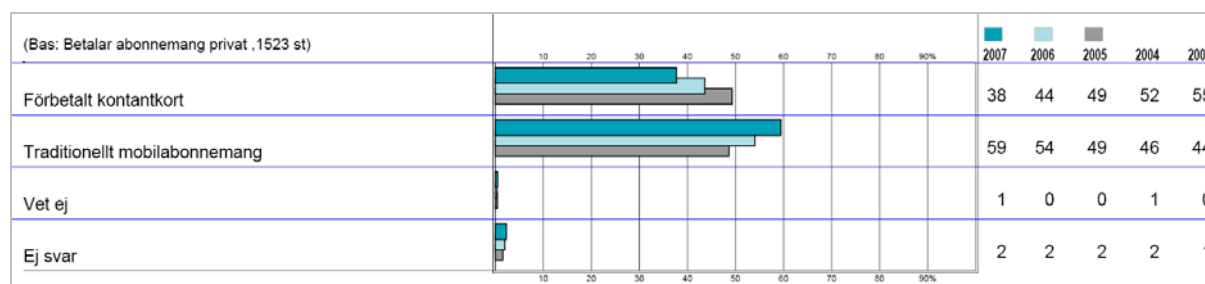
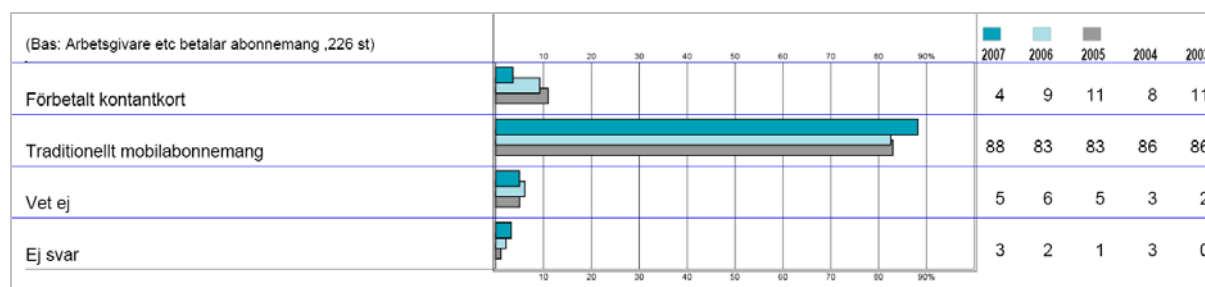


Diagram 31: Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal? 2003-2007 (Fråga 30b)



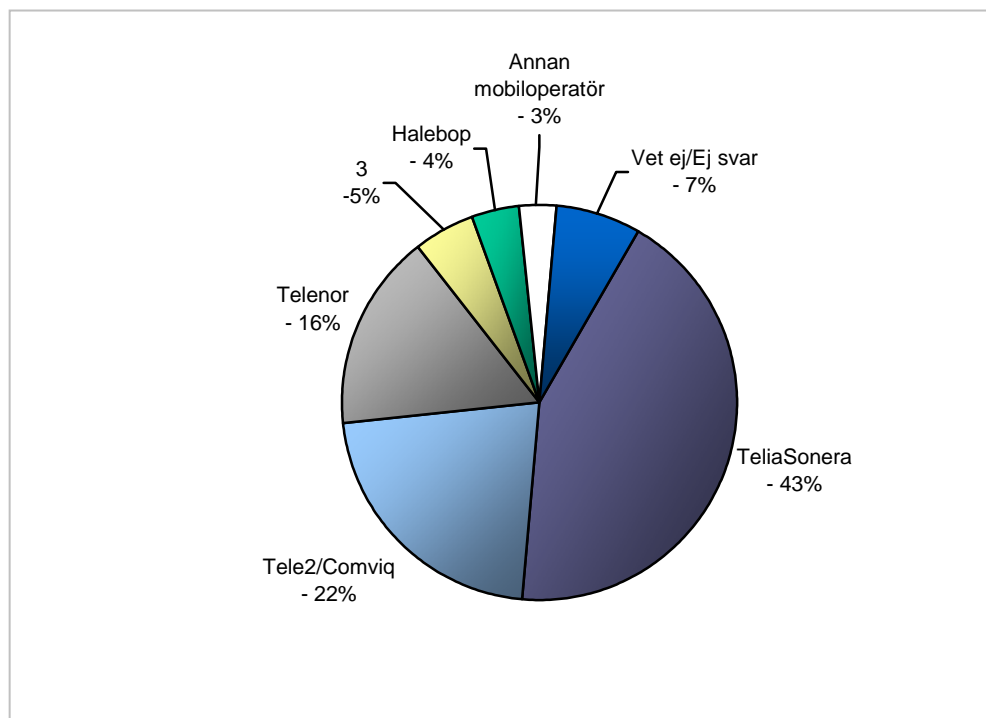


### 5.3 Mobiloperatörer – marknadsandelar och kundomdöme

#### 5.3.1 Oförändrat i marknaden när det gäller anlitade mobiloperatörer

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

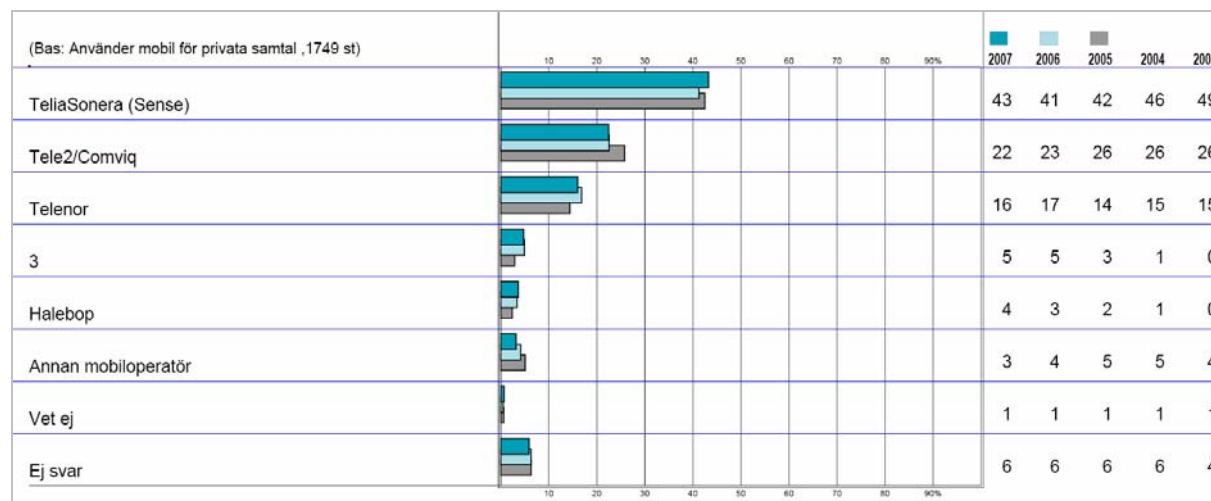
Diagram 32: Vilken av följande mobiloperatörer använder du när du ringer privata mobilsamtal? (Om du använder flera mobilabonnemang privat, ange operatör för det abonnemang du använder oftast.) 2007 (Fråga 31)





Marknadsandelarna för de större operatörerna ligger still jämfört med 2006.

Diagram 33: 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.) 2003-2007 (Fråga 31)



Trettiosex procent av Tele2/Comviqs tidigare kunder och 35 procent av Telenors kunder har bytt till TeliaSonera. Byte mellan Tele2/Comviq och Telenor är nästan lika valigt. TeliaSonerars tidigare kunder har framförallt bytt till Tele2/Comviq eller Telenor.

Tabell 7: Mobiloperatör idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2007 (Fråga 31)

Bas: Har bytt mobiloperatör	Tidigare mobiloperatör			
	Telia Sonera (n=146)	Tele2/ Comviq (n=155)	Telenor (n=99)	Annan operatör (n=90)
<b>Mobiloperatör idag</b>				
TeliaSonera	-	36	35	33
Tele2/Comviq	31	-	30	27
Telenor	28	32	-	17
Operatör 3	9	15	20	4
Halebop	16	4	7	6
Annan mobiloperatör	10	7	6	4
Vet ej	0	0	0	1
Ej svar	6	5	3	8
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

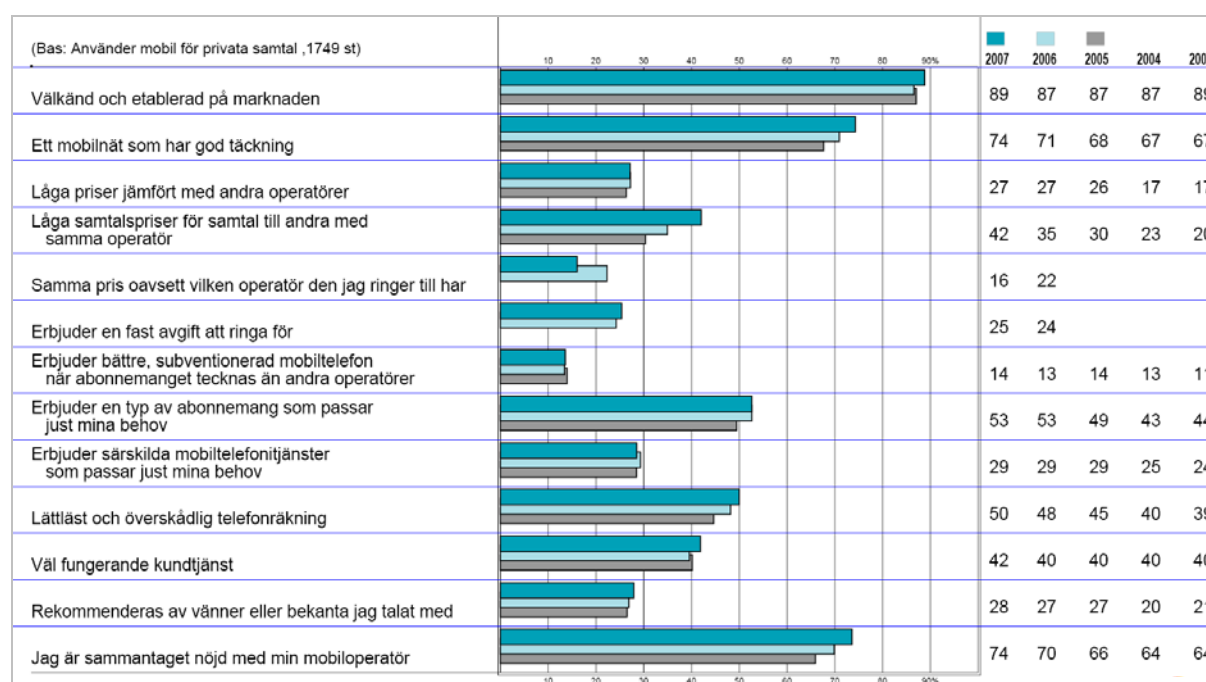


### 5.3.2 Andelen som är nöjda med sin mobiloperatör har ökat

Intervjupersonerna fick i en fråga ta ställning till ett antal påståenden/kännetecken om den mobiloperatör som de huvudsakligen använder för privata mobilsamtal. Sjuttiofyra procent är nöjda med sin huvudsakliga teleoperatör för mobiltelefoni, vilket är en högre andel än i samtliga tidigare undersökningar. Andelen uttalat missnöjda ligger relativt still på 5 procent.

I flera påståenden om sin mobiloperatör instämmer en något högre andel än 2006: ”Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör”, ”Ett mobilnät som har god täckning” och ”Välkänd och etablerad på marknaden”. När det gäller svarsalternativet ”Samma pris oavsett vilken operatör den jag ringer till har” har andelen som instämmer minskat något sedan 2006.

Diagram 34: Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande mobiloperatör du angav i föregående fråga stämmer? Andel som instämmer, 2003-2007 (Fråga 33)



TeliaSonerans användare anser i mindre utsträckning än användare av andra operatörer att den egna operatören har låga priser, erbjuder en fast avgift att ringa för eller erbjuder en bättre subventionerad mobiltelefon. Å andra sidan anser en högre andel att operatören är välkänd och etablerad på marknaden och har ett mobilnät med god täckning.

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

Både Telenor och 3 anses av sina användare erbjuda en väl fungerande kundtjänst, ett fast pris att ringa för och också erbjudanden om bättre, subventionerad mobiltelefon.

Operatören 3 kännetecknas också av att ha låga priser, erbjuder en lättläst och överskådlig telefonräkning samt erbjuder en typ av abonnemang och särskilda mobiltelefonitjänster som passar behoven. Fler instämmer också i att operatören rekommenderas av vänner och bekanta.



Telenor kännetecknas av att en högre andel av deras användare instämmer i att operatören har god täckning, har låga priser jämfört med andra operatörer eller rekommenderas av vänner eller bekanta.

Gruppen ”övriga operatörer” ger en mer diffus bild eftersom den sammanfattar åsikter om flera olika operatörer. Deras användare anser dock oftare att operatören har låga priser, erbjuder en typ av abonnemang och särskilda mobiltelefonitjänster som passar behoven samt rekommenderas av vänner och bekanta. Färre instämmer dock i att operatören är välkänd och etablerad på marknaden.

Tabell 8: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga mobiloperatör. 2007 (Fråga 33)

Bas: Använder mobil för privata samtal	Andel som instämmer i %				
	Telia Sonera (n=757)	Tele2/ Comviq (n=393)	Telenor (n=280)	Operatören 3 (n=83)	Övriga opera- törer (n=120)
Välkänd och etablerad på marknaden	92	89	87	90	75
Ett mobilnät som har god täckning	88	62	57	68	80
Låga priser jämfört med andra operatörer	13	50	17	43	60
Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör	29	59	37	77	60
Samma pris oavsett vilken den operatör den jag ringer till har	14	19	18	19	15
Erbjuder en fast avgift att ringa för	17	27	44	41	18
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	10	14	20	27	14
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	49	59	48	68	62
Erbjuder särskilda mobiltelefonitjänster som passar just mina behov	28	25	29	53	37
Lättläst och överskådlig telefonräkning	50	47	54	70	41
Väl fungerande kundtjänst	40	41	51	53	38
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	23	38	21	49	38
<b>Andel som är nöjd med sin mobiloperatör</b>	<b>76</b>	<b>74</b>	<b>64</b>	<b>78</b>	<b>85</b>

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

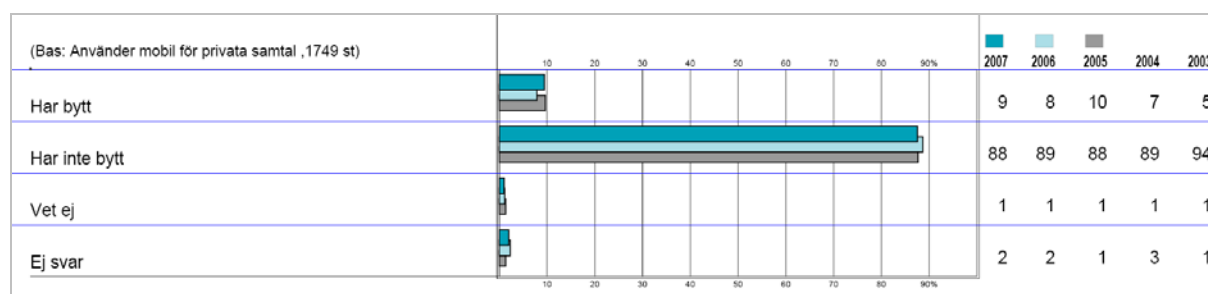


## 5.4 Byte av mobiloperatör

### 5.4.1 Knappt en av tio har bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna

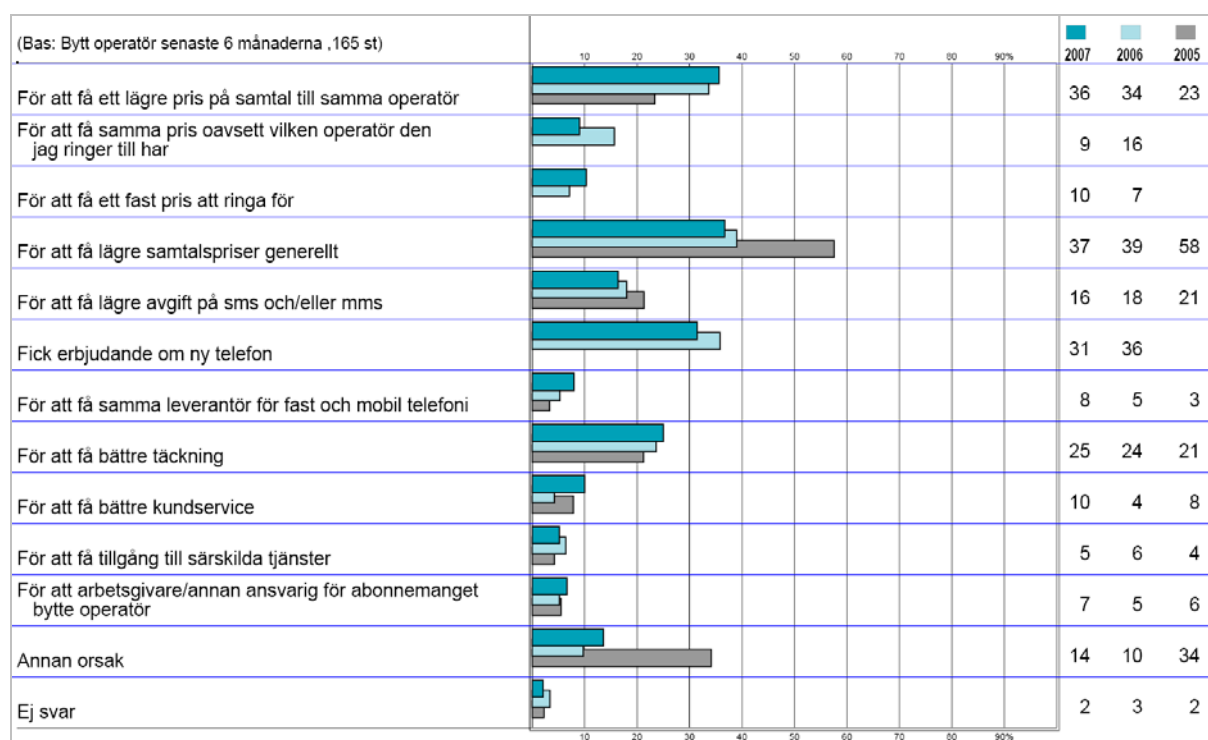
Nio procent av de som använder mobiltelefon för privata samtal har bytt operatör under de senaste 6 månaderna, en oförändrad andel jämfört med 2006.

Diagram 35: Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal under de senaste 6 månaderna? 2003-2007 (Fråga 34)



På frågan om skälet till byte av mobiloperatör är det vanligaste svaret "att få lägre samtalspriser generellt" och "för att få lägre pris på samtal till samma operatör". Andra vanliga svar är "fick erbjudande om ny telefon" och "för att få bättre täckning". Andelarna är oförändrade jämfört med 2006.

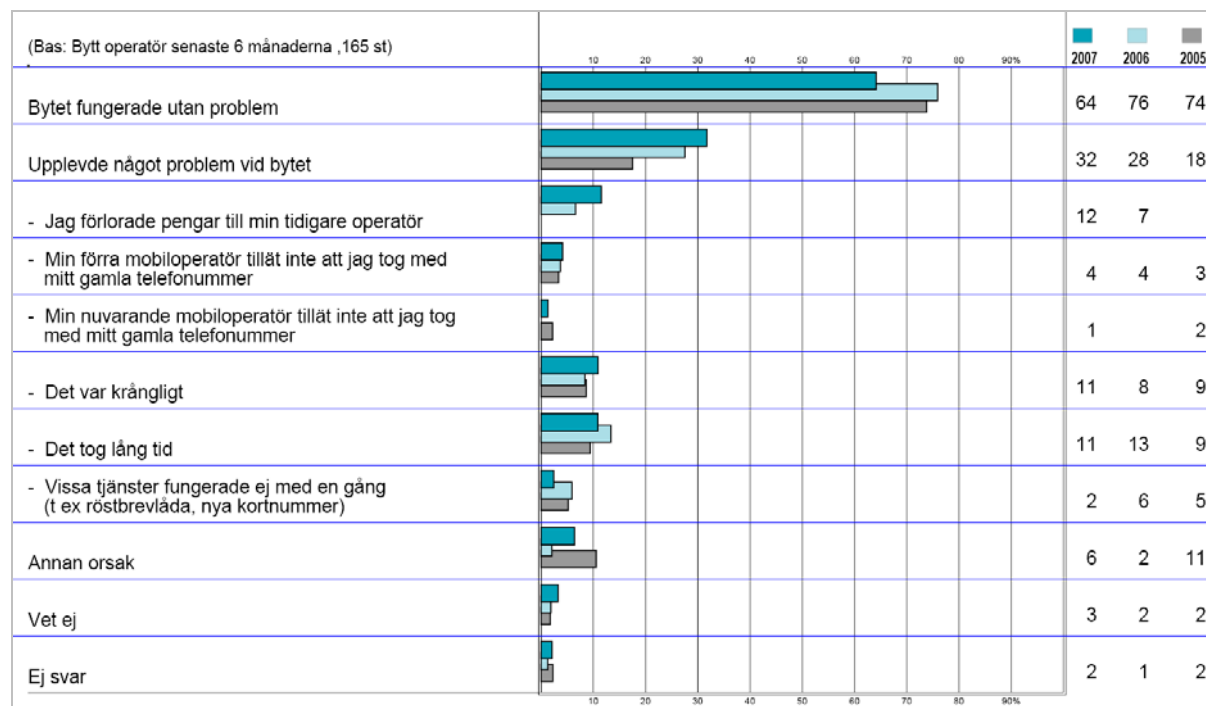
Diagram 36: Varför har du bytt mobiloperatör? (Flera svarsalternativ får anges) 2005-2007 (Fråga 35)





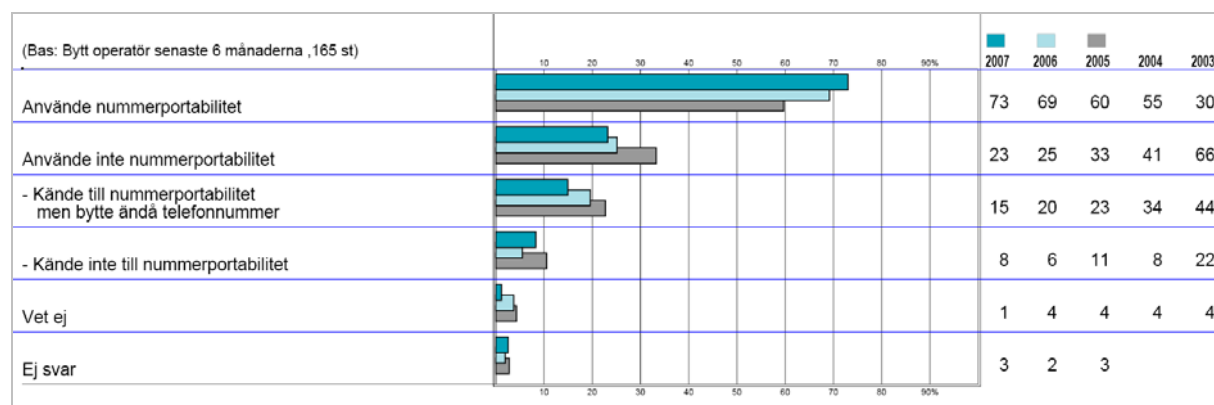
Av de som bytt operatör under de senaste sex månaderna anser 64 procent att bytet fungerat utan problem, en lägre andel jämfört med tidigare år. En av tre upplevde någon form av problem vid bytet. De vanligaste problemen är att man förlorade pengar till tidigare operatör, att bytet var krångligt respektive att det tog lång tid. Skillnaderna jämfört med 2006 är inte statistiskt säkerställda.

Diagram 37: Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? (Flera svarsalternativ får anges. 2005-2007. Fråga 36)



Av de som har bytt operatör har 73 procent använt sig av nummerportabilitet, d v s möjligheten att behålla sitt telefonnummer vid byte av operatör. Detta är en ökning jämfört med 2005. Totalt anger en lägre andel än 2005 (23 procent) att de inte använde nummerportabilitet, varav 8 procent uppger att de inte kände till möjligheten att behålla sitt telefonnummer. Övriga 15 procent kände till nummerportabilitet, men bytte ändå telefonnummer.

Diagram 38: Använde du dig av nummerportabilitet vid ditt senaste byte av mobiloperatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? 2003-2007 (Fråga 37)

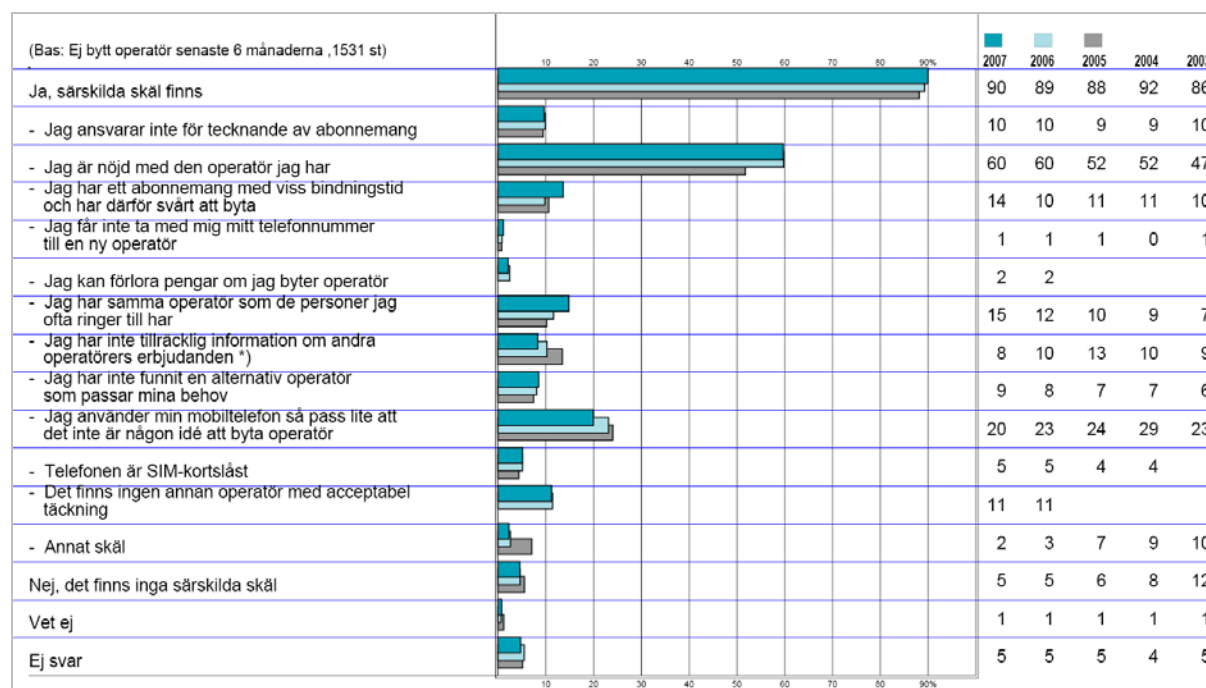






De som inte bytt operatör fick svara på frågan om det fanns särskilda skäl till detta. Sex av tio uppger att skälet är att de är nöjda med den operatör de har, en oförändrad andel jämfört med 2006. Tjugo procent, en lägre andel än 2006, anser att de använder mobiltelefonen så lite att det inte är någon idé att byta operatör. Femton procent uppger som skäl till att de inte bytt att de har samma operatör som de personer de ofta ringer till. Fjorton procent uppger att de har ett abonnemang med en viss bindningstid och att de därför har svårt att byta. Bägge dessa andelar har ökat jämfört med 2006. Elva procent uppger att det inte finns någon operatör med acceptabel täckning, en oförändrad andel jämfört med 2006.

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) 2003-2007 (Fråga 38)



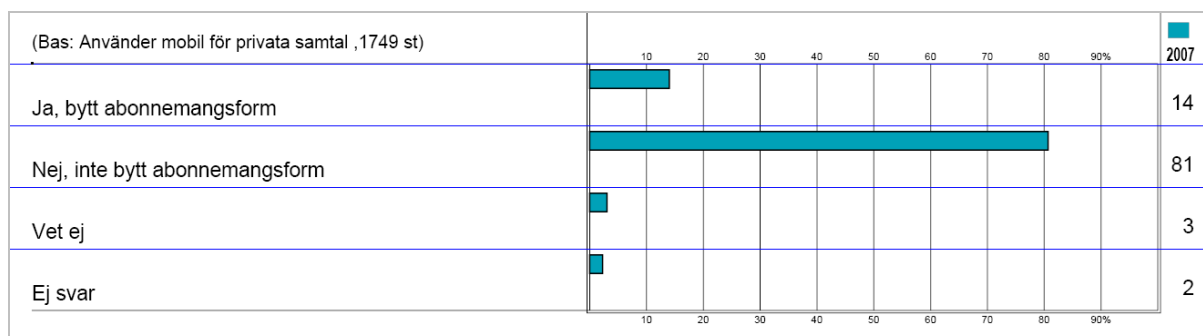
\*) Svarsalternativet omformulerat i 2006 års undersökning.



## 5.4.2 Fjorton procent har bytt abonnemangsform, utan att byta operatör

En ny fråga ställdes om byte av abonnemangsform. Abonnemangsform definierades på följande sätt: ”Med abonnemangsform menas abonnemang med olika priskonstruktion, t ex ett med fördelaktiga priser på kvällstid eller vid samtal till andra med samma operatör.” Fjorton procent uppger att de bytt abonnemangsform utan att byta operatör.

Diagram 40: Har du under de senaste 6 månaderna bytt abonnemangsform utan att byta operatör? 2007 (Fråga 39)

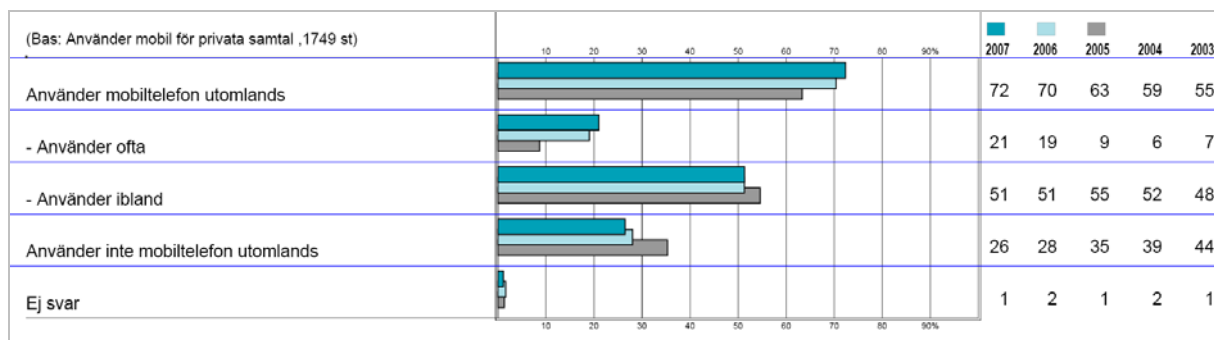


## 5.5 Val av mobiloperatör i utlandet

### 5.5.1 Andelen som studerar priser för olika mobiloperatörer innan utlandsresan ökar

Sjuttiofyra procent uppger att de använder mobiltelefonen när de är utomlands. Drygt 20 procent gör det ofta. Andelen som uppger att de inte använder mobiltelefon utomlands har minskat jämfört med 2005.

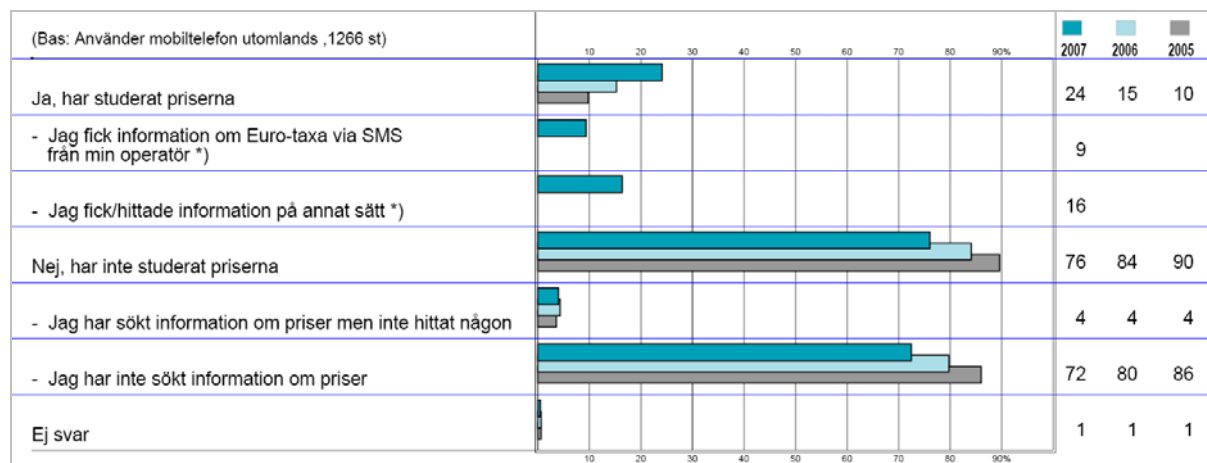
Diagram 41: Använder du mobiltelefon när du är utomlands? 2003-2007 (Fråga 40)





Tjugofyra procent av de som använder mobiltelefon utomlands har studerat priserna innan resan, andelen har ökat jämfört med 2006. Knappt tio procent har fått SMS från sin operatör om Euro-taxa (det pris som gäller utomlands). Flertalet har dock sökt information på annat sätt. Andelen som inte sökt information om priser har minskat, medan andelen som sökt information, men inte hittat någon är oförändrad jämfört med 2006.

Diagram 42: Har du studerat priserna för olika mobiloperatörer innan du åkt utomlands? (Flera svarsalternativ får anges.) 2005-2007 (Fråga 41)





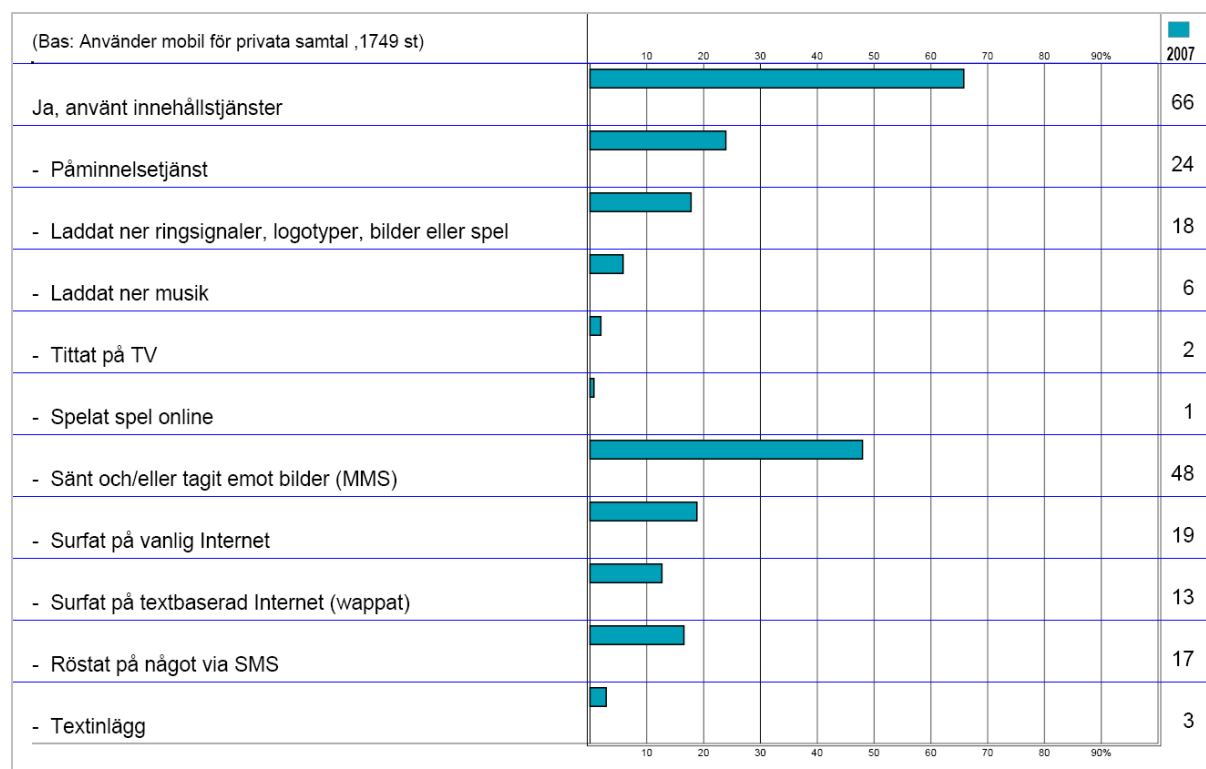
## 5.6 Innehållstjänster och SMS

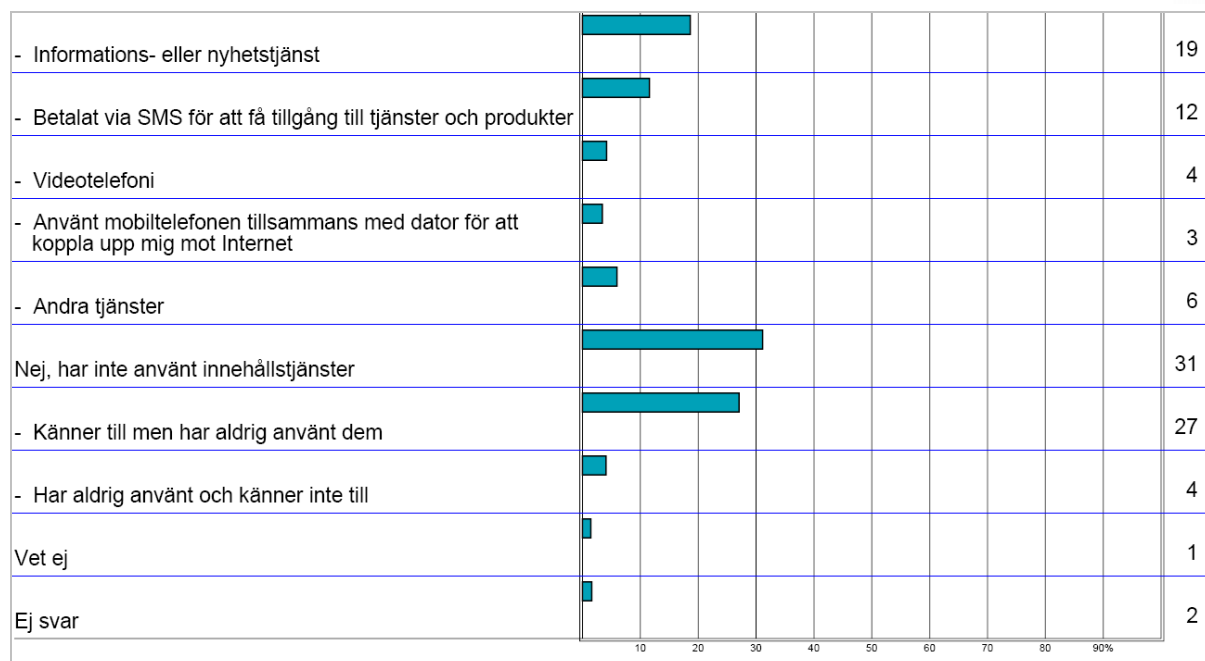
### 5.6.1 Två av tre har använt innehållstjänster de senaste 6 månaderna

I årets undersökning har sextiosex procent av alla som använder mobiltelefon för privata samtal använt någon form av innehållstjänster som är tillgängliga via mobiltelefon. De vanligaste tjänsterna är sändning eller mottagning av bilder/MMS (48 procent), påminnelsetjänst (24 procent) samt surfa på vanligt Internet eller använda informations- eller nyhetstjänst (19 procent). Av de som inte använder tjänsterna (31 procent av de som använder mobilen för privata samtal) känner de allra flesta ändå till att tjänsterna finns.

Frågan jämförs inte över tid, eftersom frågan i år refererar till de 6 senaste månaderna, vilket inte var fallet vid tidigare mätningar.

Diagram 43: Har du under de senaste 6 månaderna använt någon av följande innehållstjänster som finns tillgängliga via din mobiltelefon? (Flera svarsalternativ får anges) 2007 (Fråga 42)



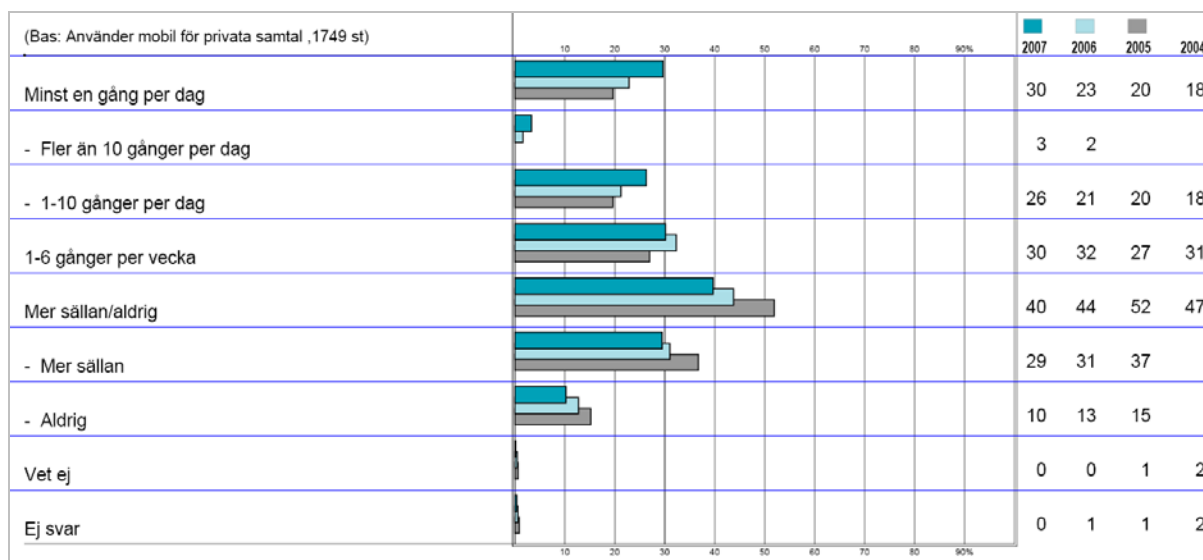




### 5.6.2 Andelen som skickar SMS ökar

Bland de som använder mobiltelefon för privata samtal ökar andelen som skickar SMS privat. Andelen som säger att de sällan eller aldrig skickar SMS är 40 procent i årets undersökning, jämfört med 44 procent 2006. Trettio procent uppger att de skickar SMS minst en gång per dag, jämfört med 23 procent 2005.

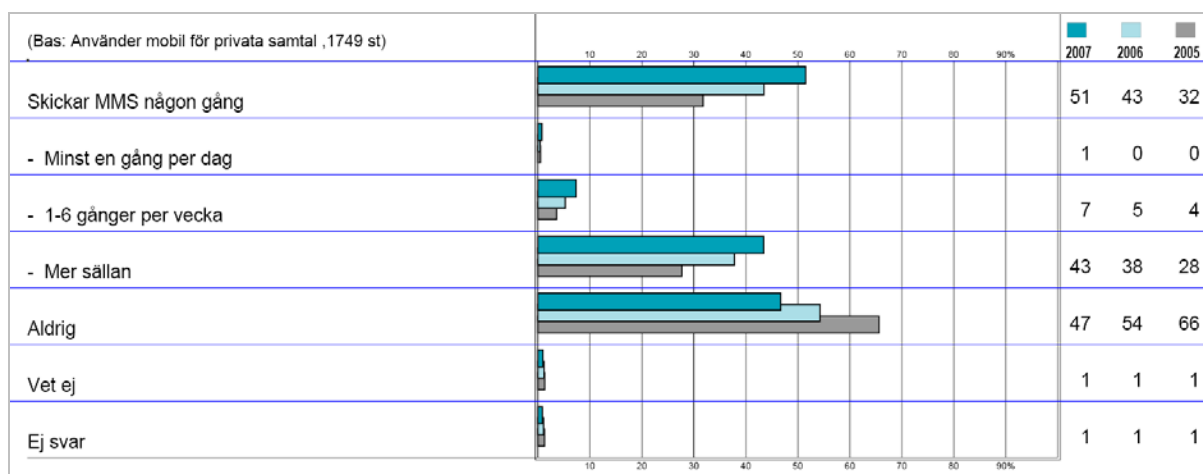
Diagram 44: I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat? 2004-2007 (Fråga 43)



### 5.6.3 Andelen som skickar MMS ökar

Bland de som använder mobiltelefon för privata samtal skickar 51 procent MMS, att jämföra med 43 procent 2005. Åtta procent skickar MMS minst en gång per dag, även det en ökning jämfört med 2006.

Diagram 45: I genomsnitt hur ofta skickar du MMS privat? 2005-2007 (Fråga 44)

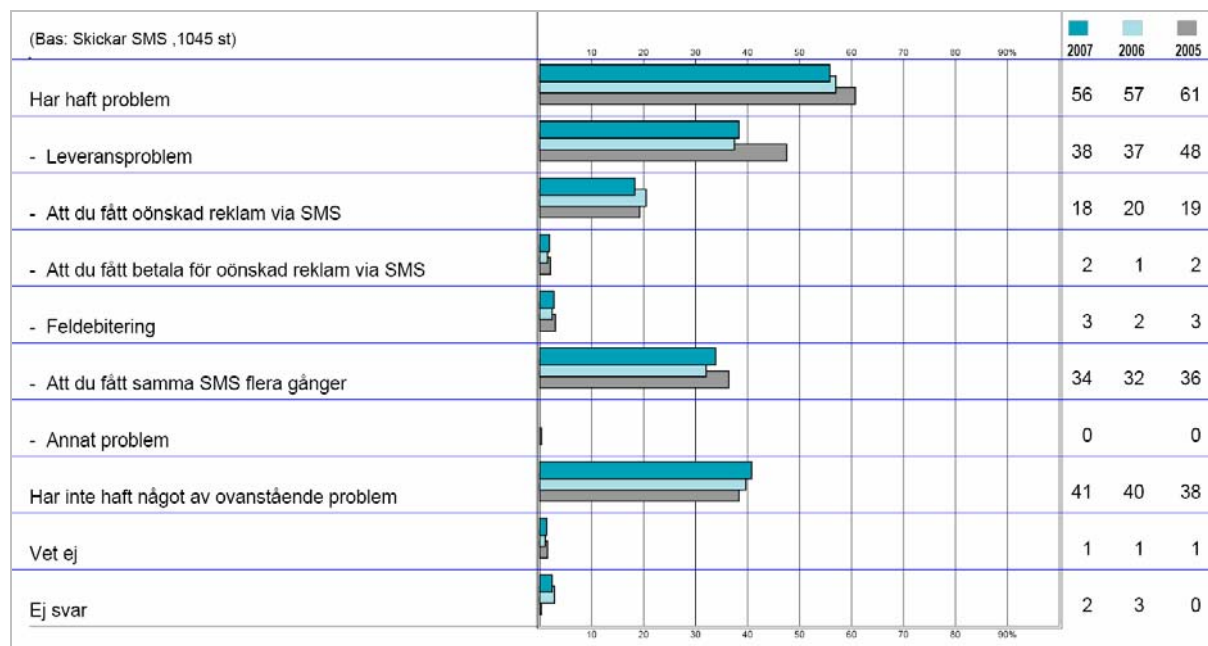




#### 5.6.4 Drygt hälften av SMS-användarna har haft problem

Drygt hälften av de som skickar SMS uppger att de haft något eller flera problem vid användandet av SMS. Andelen har minskat sedan 2006. Det vanligaste problemet är leveransproblem (t ex att SMS inte kommit fram eller blivit försenat) vilket 38 procent har svarat. Ett annat vanligt problem (34 procent) är att samma SMS mottages flera gånger. Dessa resultat är oförändrade jämfört med 2006.

Diagram 46: Har du upplevt något av följande problem med SMS? (Flera svarsalternativ får anges) 2005-2007 (Fråga 45)

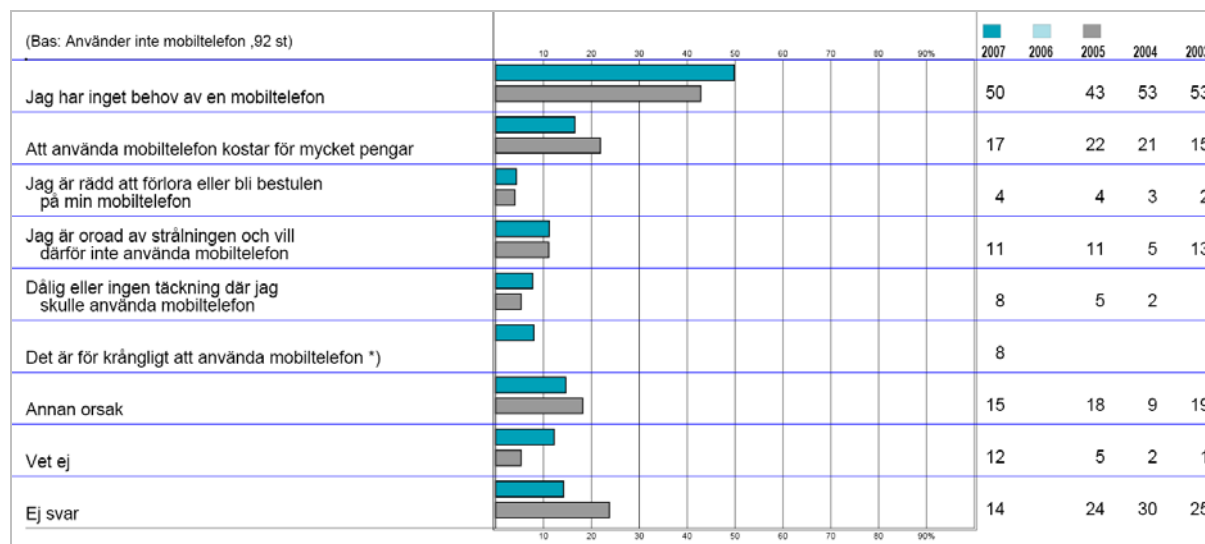




### 5.6.5 Av de som inte använder mobiltelefon uppger hälften att de inte har något behov

Av de som inte använder mobiltelefon uppger hälften att orsaken är att de inte har något behov. Näst vanligaste orsak är att det kostar för mycket pengar att använda mobiltelefon. Ett nytt svarsalternativ, att det är för krångligt att använda mobiltelefon, uppger 8 procent. Skillnaderna mellan 2005 och 2007 är inte statistiskt säkerställda.

Diagram 47: Varför använder du inte mobiltelefon? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2005, 2007 (Fråga 47)



\*) Svarsalternativet nytt i 2007 års undersökning.





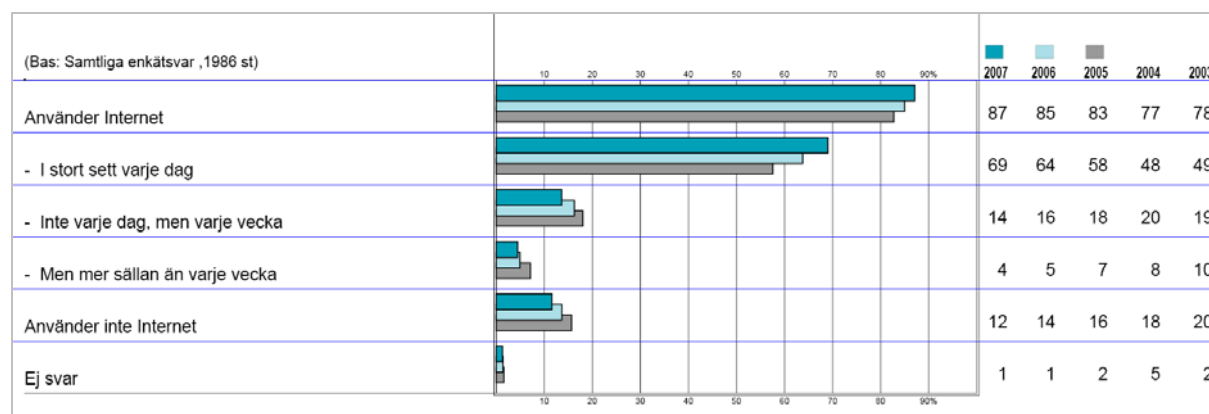
## 6. Internet och tillgång till bredband

### 6.1 Internetanvändning

#### 6.1.1 Andelen som använder Internet varje dag har ökat

Åttiosju procent av Sveriges befolkning 16-75 år uppger att de använder Internet (inkluderat både användning privat och i arbetet), en oförändrad andel jämfört med föregående års undersökning. Andelen som använder Internet i stort sett varje dag har dock ökat.

Diagram 48: Använder du Internet? Räkna både användning privat och i arbetet. 2003-2007 (Fråga 48)



I åldersgruppen 31-40 år har andelen Internetanvändare ökat. I åldersgrupperna mellan 51 och 75 år har frekvensen i användandet ökat. I de fall där en signifikant förändring har skett mellan 2006 och 2007 är 2006 års värden angivna inom parentes i tabellen nedan.

Tabell 9: Internetanvändande efter ålder. 2007 (Fråga 48)

Bas: Samtliga enkätsvar	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=155)	21-30 år (n=330)	31-40 år (n=371)	41-50 år (n=361)	51-60 år (n=353)	61-75 år (n=375)
Använder Internet	96	96	97 (93)	95	86	61
- stort sett varje dag	86	84	79	76	65 (57)	38 (31)
- inte varje dag men varje vecka	8	10	15	13	15	16
- mer sällan än varje vecka	3	2	3	5	5	7
Nej	2	3	3	4	13	35
Ej svar	1	0	0	1	1	4

n=antalet respondenter i respektive åldersgrupp.

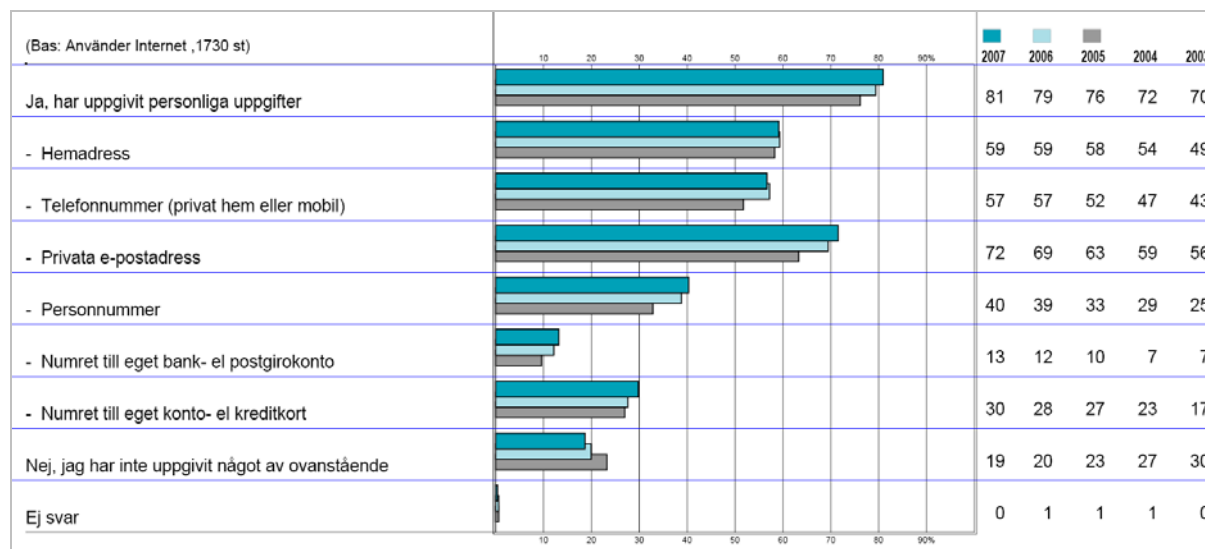
\*Där skillnaden är statistisk säkerställd är 2006 års värden angivna inom parentes



### 6.1.2 Åtta av tio har lämnat personuppgifter på Internet senaste 6 månaderna

En stor andel av Internetanvändarna, 81 procent, uppger att de någon gång under de senaste 6 månaderna uppgivit en eller flera personliga uppgifter via Internet. Den vanligaste uppgiften som lämnas på Internet är en privat e-postadress. Drygt sju av tio har angivit detta. Resultaten är oförändrade jämfört med 2006.

Diagram 49: 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) 2003-2007 (Fråga 49)



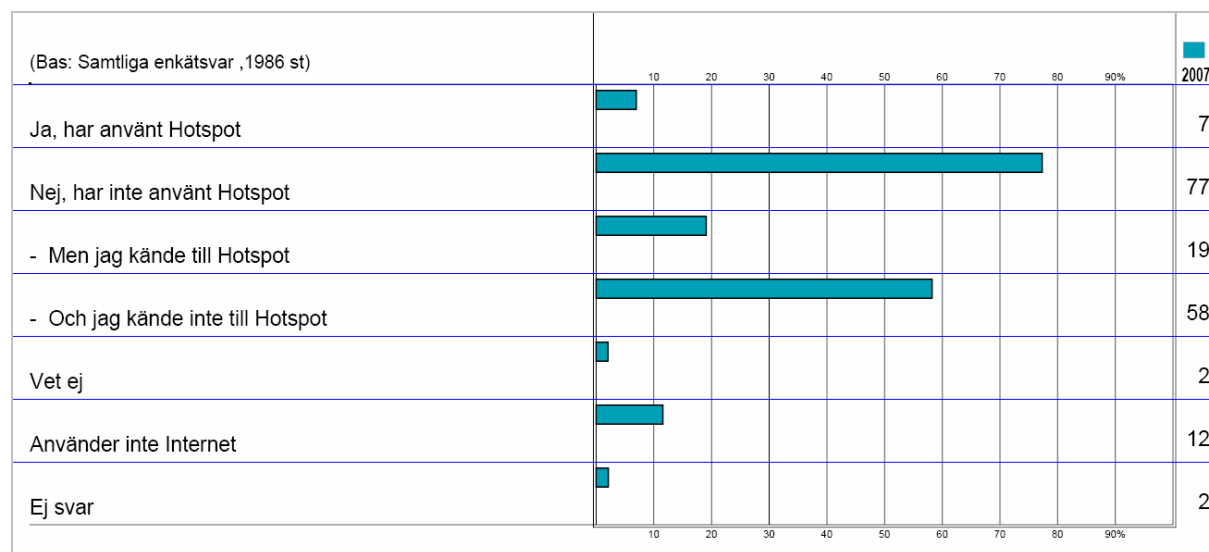


### 6.1.3 Sju procent har använt Hotspot

I år ställdes också en fråga om användande av Hotspot. I en introduktion till frågan beskrivs Hotspot: ”Hotspot är en plats med trådlös Internetuppkoppling. Vissa är fria att använda, medan andra är avgiftsbelagda och kräver inloggning. I dagsläget erbjuds tjänsten främst på platser där det rör sig många människor, som t ex på hotell, flygplatser, parker eller caféer.”

Sju procent uppger att de använt Hotspot. Ytterligare knappt tjugo procent kände till Hotspot, men har inte använt det. För majoriteten är dock företeelsen okänd.

Diagram 50: Har du använt Hotspot? 2007 (Fråga 50)



Det är en högre andel som har använt Hotspot i åldersgrupperna 21-40 år jämfört med andra åldersgrupper.

Tabell 10 Har du använt Hotspot? 2007 (Fråga 50)

Bas: Samtliga enkätsvar	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=155)	21-30 år (n=330)	31-40 år (n=371)	41-50 år (n=361)	51-60 år (n=353)	61-75 år (n=375)
Ja, har använt Hotspot	4	14	11	7	4	1
Kände till, men har inte använt Hotspot	22	27	25	19	15	11
Kände inte till Hotspot	66	52	58	66	66	47
Vet ej	4	3	2	2	1	1
Använder inte Internet	2	3	3	4	13	35
Ej svar	1	1	1	2	2	5
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

n=antalet respondenter i respektive åldersgrupp.

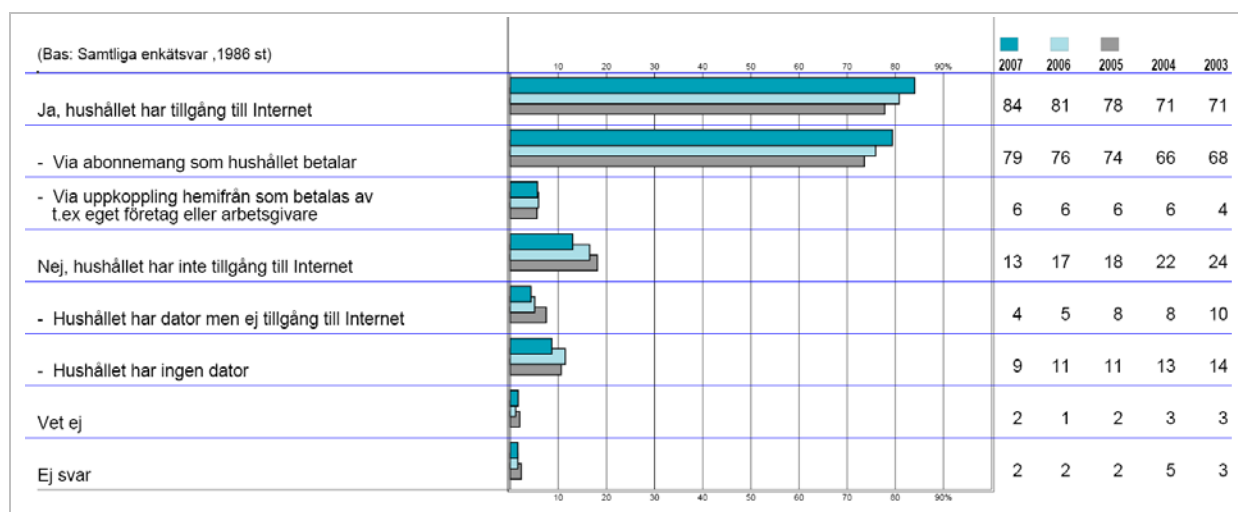


## 6.2 Internet i hemmet

### 6.2.1 Andel med tillgång till Internet i hemmet har ökat

Åttiofyra procent uppger att hushållet har tillgång till Internet i hemmet. Andelen har ökat sedan 2006. De allra flesta uppger att de har tillgång till Internet via ett abonnemang som hushållet betalar, 79 procent. Det är denna andel som har ökat. Sex procent har tillgång till Internet via uppkoppling som betalas av t ex arbetsgivare eller eget företag, en oförändrad andel jämfört med 2006. Endast fyra procent uppger att de har en dator i hushållet, men inte tillgång till Internet, medan 9 procent uppger att hushållet inte har någon dator (en lägre andel jämfört med 2006).

Diagram 51: Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2007 (Fråga 51)

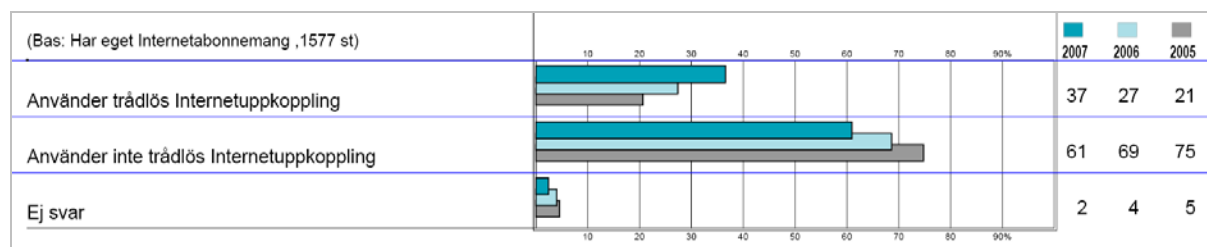


De frågor som följer har ställts till de som har eget Internetabonnemang som hushållet betalar.

### 6.2.2 Andelen som använder egen trådlös Internetuppkoppling i hemmet har ökat

Bland de som har tillgång till Internet i hemmet via abonnemang som hushållet betalar, uppger 37 procent att de har tillgång till trådlös uppkoppling i hemmet, en betydligt högre andel än 2006.

Diagram 52: Använder ditt hushåll egen trådlös Internetuppkoppling i hemmet? 2005-2007 (Fråga 52)



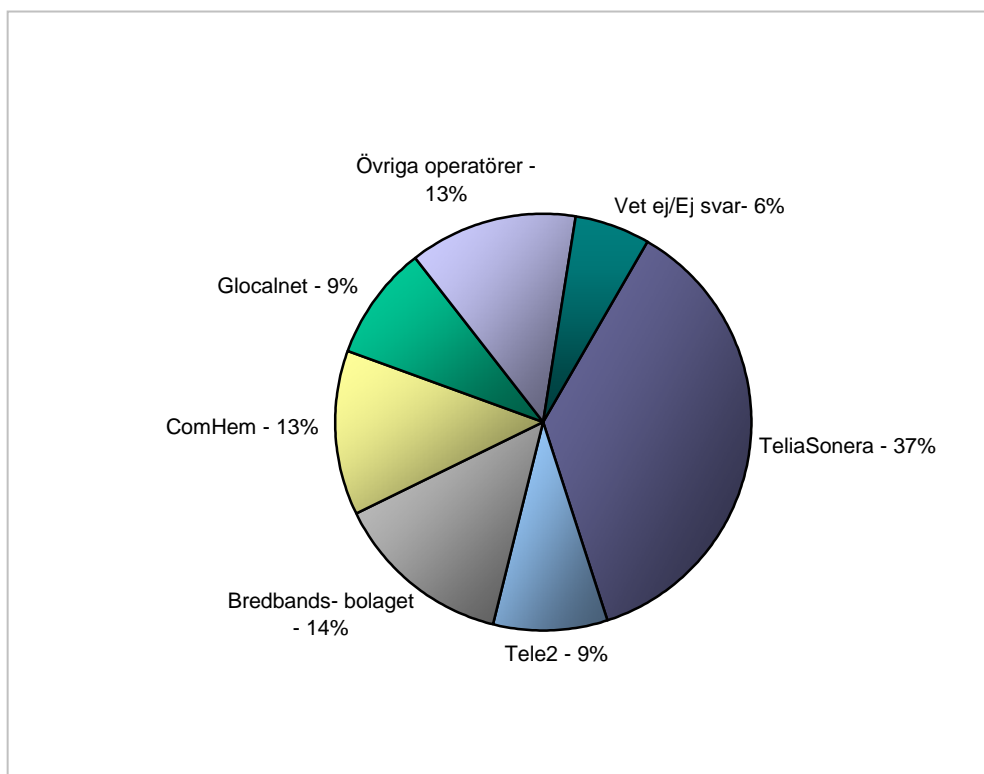


## 6.3 Internetoperatörer – marknadsandelar och kundomdöme

### 6.3.1 *Stabilt när det gäller anlita Internetoperatör*

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

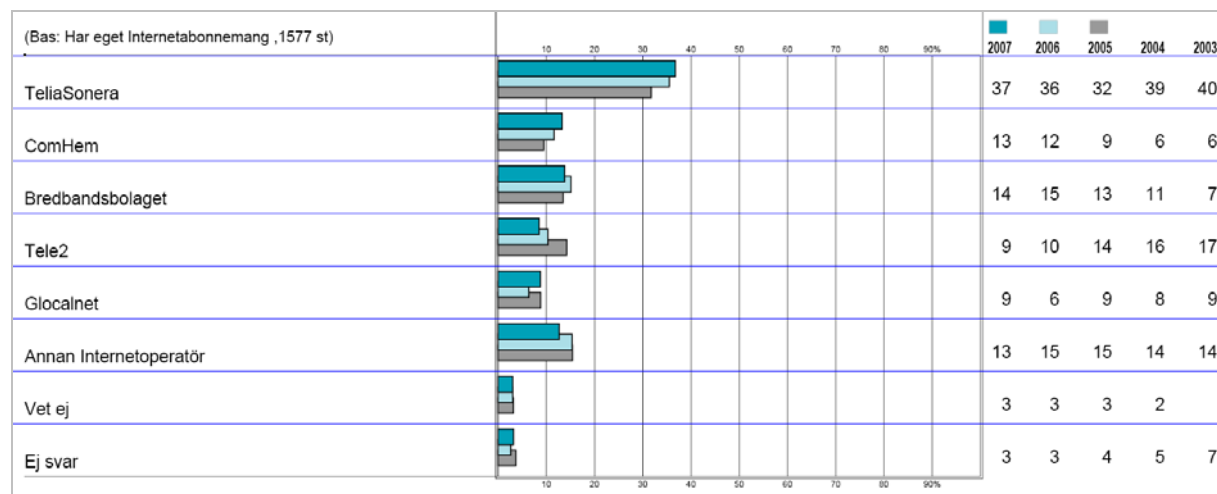
Diagram 53: Vilken Internetoperatör använder du/ditt hushåll *oftast* för närvarande? 2007 (Fråga 53)





Andelen som använder Glocalnet har ökat och är tillbaka på samma nivå som 2005. Även andelen som använder ”annan Internetoperatör” har ökat sedan 2006. I övrigt är andelarna för olika operatörer oförändrade sedan 2006.

Diagram 54: Vilken Internetoperatör använder du/ditt hushåll oftast för närvarande? 2003-2007 (Fråga 53)



Tjugonio procent av de som tidigare hade TeliaSonera som Internetoperatör har bytt till Bredbandsbolaget. Cirka 20 procent har bytt till Glocalnet respektive ComHem. Av de som tidigare hade annan operatör har 34 procent gått till TeliaSonera.

Tabell 11: Internetoperatör har idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2007 (Fråga 53)

Bas: Har bytt Internetoperatör	Tidigare Internetoperatör i %	
	TeliaSonera (n=106)	Annan operatör (n=314)
<b>Internetoperatör idag</b>		
TeliaSonera	-	34
Tele2	13	4
Bredbandsbolaget	29	14
ComHem	20	15
Glocalnet	22	15
Annan Internetoperatör	17	15
Vet ej	0	1
Ej svar	0	2
<b>Totalt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

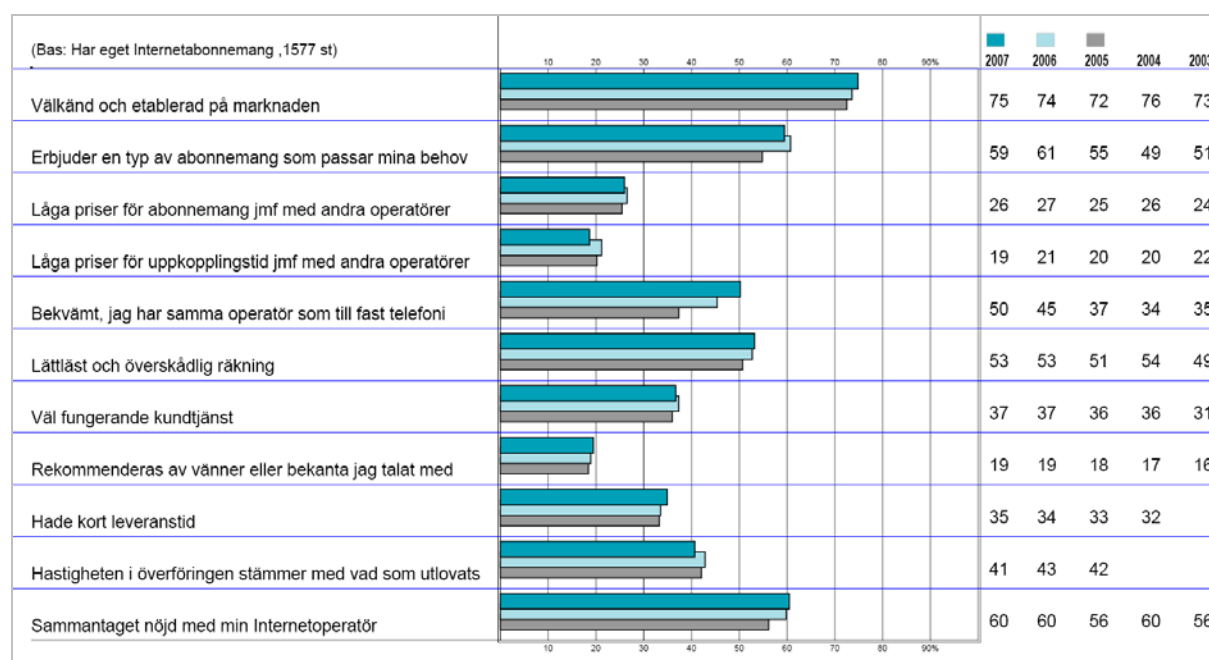
n=antal respondenter som uppgivit den Internetoperatör de hade innan.



### 6.3.2 Sex av tio är nöjda med sin Internetoperatör

Sex av tio är nöjda med sin nuvarande Internetoperatör. Andelen är densamma som 2006. Förutom helhetsomdömet fick respondenterna ta ställning till ett antal olika påståenden om sin operatör. Störst andel instämmanden återfinns även i år för påståendena ”välkänd och etablerad på marknaden”, ”erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov” och ”lättläst och överskådlig räkning”. På fjärde plats kommer påståendet ”bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni”. Andelen som instämmer i detta har ökat från 45 procent år 2006 till 50 procent i år.

Diagram 55: Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande Internetoperatör du angav i föregående fråga stämmer? Andel som instämmer, 2003-2007 (Fråga 55)



Andelen som är nöjd med sin Internetoperatör är högre bland de som har TeliaSonera som operatör.

Både Bredbandsbolaget, TeliaSonera och ComHem bedöms som ”välkända och etablerade på marknaden” och användarna av dessa operatörer anser också i större utsträckning att operatören ”erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov”.

TeliaSonera anses inte ha låga priser i samma utsträckning som övriga operatörer, men en stor andel av användarna anser att TeliaSonera som operatör är ”bekvämt, jag har samma operatör som för fast telefoni”, har en ”lättläst och överskådlig räkning” samt en ”väl fungerande kundtjänst”. Dessutom anser man att ”hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats”.

Bredbandsbolaget kännetecknas av att användarna i större utsträckning anser att operatören har ”väl fungerande kundtjänst” och ”rekommenderas av vänner och bekanta”.

För Tele2 instämmer en högre andel av användarna att operatören har ”låga priser för uppkopplingstid jämfört med andra operatörer”. En lägre andel än genomsnittet instämmer dock i att operatören ”rekommenderas av vänner eller bekanta”, ”har kort leveranstid” eller att ”hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats”.



ComHem kännetecknas av ”låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer”, ”lättläst och överskådlig räkning” och ”kort leveranstid”.

Glocalnets användare instämmer oftare i att operatören har ”låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer”, men mer sällan i att operatören har ”kort leveranstid”.

Gruppen ”övriga operatörer” kännetecknas främst av ”låga priser”, både på abonnemang och på uppkopplingstid.

Tabell 12: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga Internetoperatör, 2007 (Fråga 55)

Bas: Har eget Internet-abonnemang	Andel som instämmer i %					
	Telia Sonera (n=580)	Bredbandsbolaget (n=217)	Tele2 (n=134)	ComHem (n=209)	Glocalnet (n=138)	Övriga operatörer (n=200)
Välkänd och etablerad på marknaden	92	87	79	88	73	24
Erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov	65	67	51	67	51	58
Låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer	16	28	32	32	39	40
Låga priser för uppkopplingstid jämfört med andra operatörer	13	23	26	18	24	29
Bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni	78	32	57	37	55	14
Lättläst och överskådlig räkning	58	50	49	60	58	51
Väl fungerande kundtjänst	43	43	38	32	35	27
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	18	32	12	18	17	24
Hade kort leveranstid	37	36	26	45	27	36
Hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats	45	45	31	45	39	41
<b>Andel som är nöjd med sin Internetoperatör</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>56</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>60</b>

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





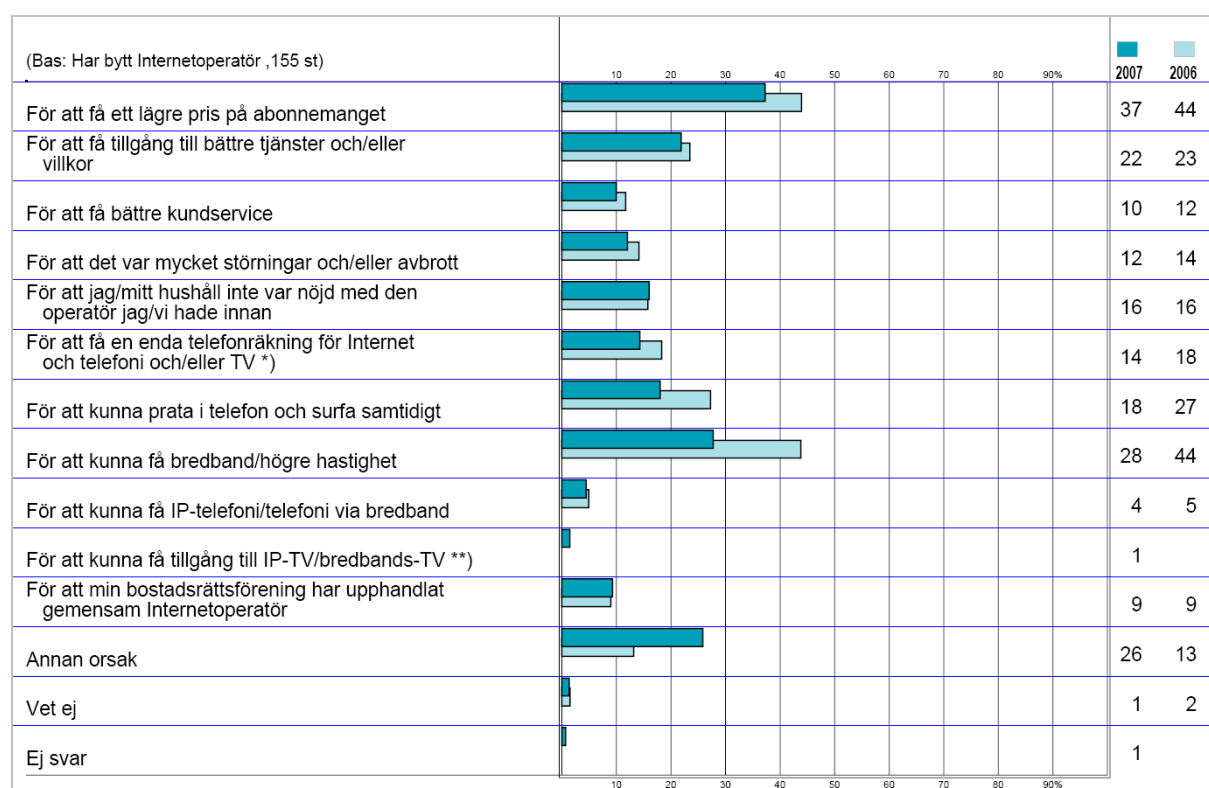
## 6.4 Byte av Internetoperatör

### 6.4.1 En av tio har bytt Internetoperatör senaste 6 månaderna

Tio procent av de som bor i hushåll som har eget Internetabonnemang uppger att de har bytt operatör de senaste 6 månaderna. Det är ingen skillnad jämfört med 2006.

De främsta skälen till bytet är i likhet med föregående undersökning ”för att få ett lägre pris på abonnemanget”, som 37 procent anger som skäl. Skillnaden jämfört med 2006 är inte statistiskt säkerställd. Det alternativ som störst andel angav 2006, ”för att kunna få bredband/högre hastighet” har en lägre andel angivit år, endast 28 procent jämfört med 44 procent år 2006. Övriga resultat är oförändrade jämfört med 2006.

Diagram 56: Varför har ditt hushåll bytt Internetoperatör? (Flera svarsalternativ får anges) 2006-2007 (Fråga 57)



\*) Svartalernativet omformulerat i 2007 års undersökning.

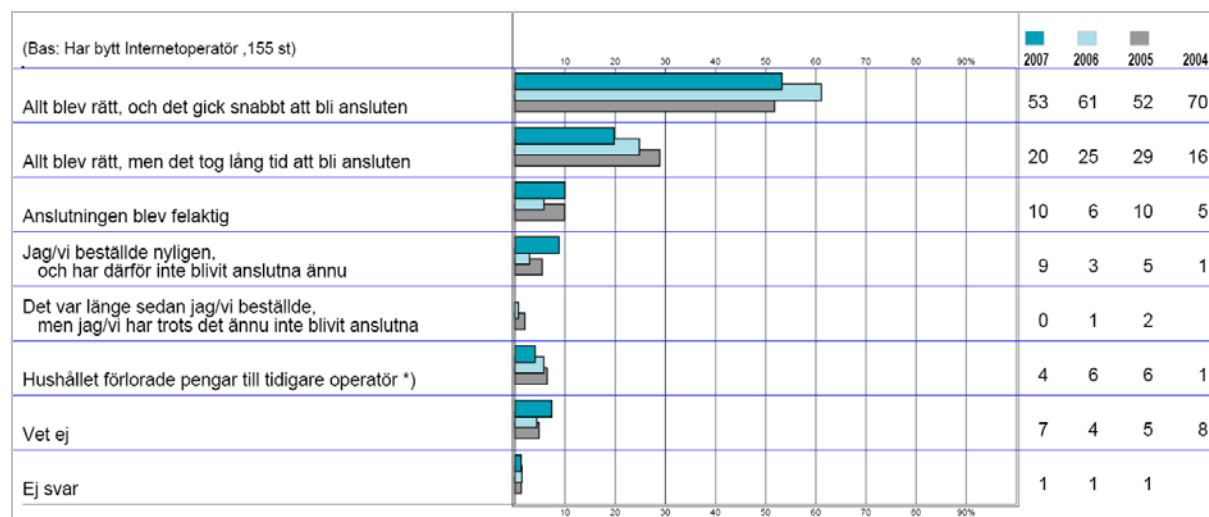
\*\*\*) Svartalernativet nytt i 2007 års undersökning.



## 6.4.2 Drygt hälften anser att byte av Internetoperatör fungerar bra

Drygt hälften av de som har bytt Internetoperatör tycker att det gick snabbt att bli ansluten till Internet och att allt blev rätt. Tjugo procent upplevde att det tog lång tid att bli ansluten. Ytterligare tio procent uppger att anslutningen blev felaktig. Nio procent uppger att de beställde nyligen och inte blivit anslutna ännu, en högre andel än 2006. Övriga resultat är oförändrade jämfört med 2006.

Diagram 57: Hur fungerade bytet när ditt hushåll bytte Internetoperatör? Här avses hushållets senast beställda anslutning. (Flera svarsalternativ får anges) 2004-2007 (Fråga 58)



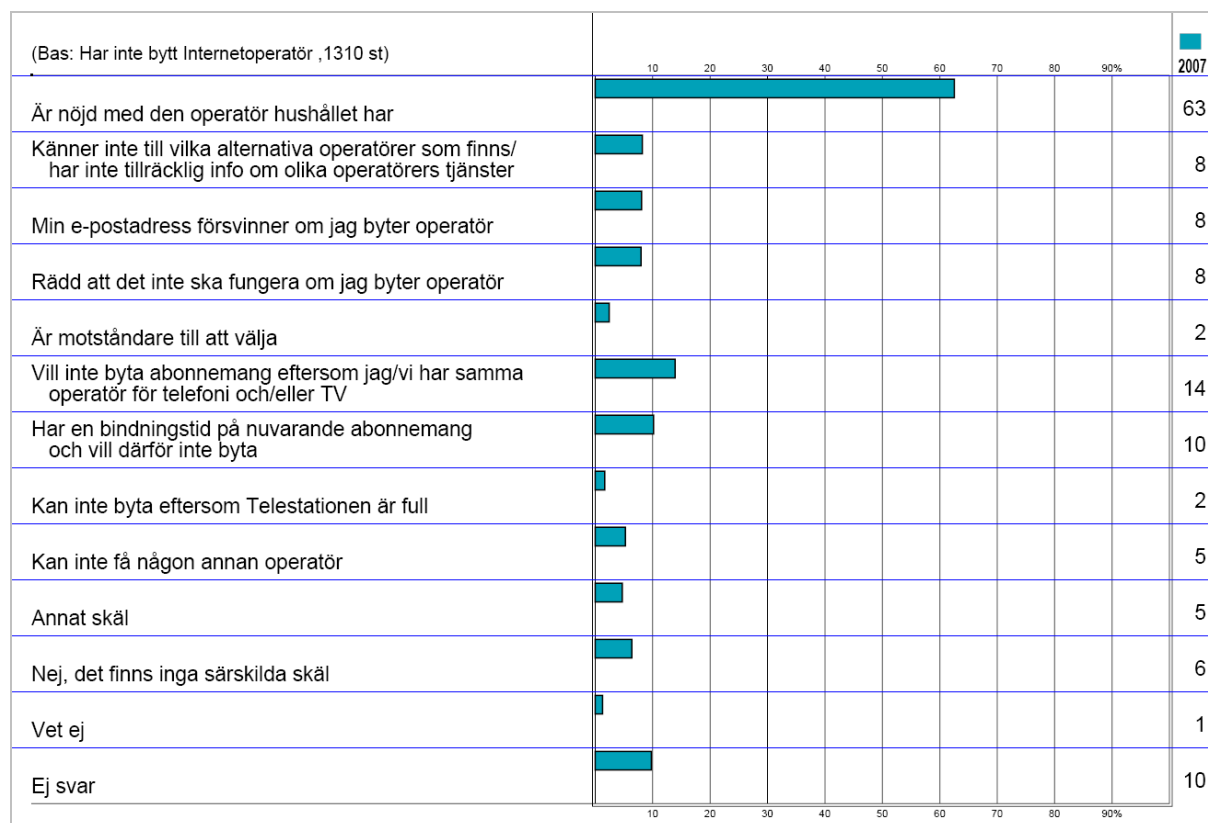
\*) Svartalernativet omformulerat 2006.



### 6.4.3 De flesta som inte byter Internetoperatör är nöjda med sin operatör

En klar majoritet av de som inte bytt Internetoperatör, 63 procent, uppger att de inte bytt därför att de är nöjda med den operatör hushållet har. I övrigt är vanligaste svarsalternativet att man inte vill byta eftersom man har samma operatör för telefoni och/eller TV. En av tio uppger också bindningstiden på nuvarande abonnemang som ett skäl till att avstå från byte.

Diagram 58: Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte har bytt Internetoperatör? (Flera svarsalternativ får anges.) 2007 (Fråga 59)



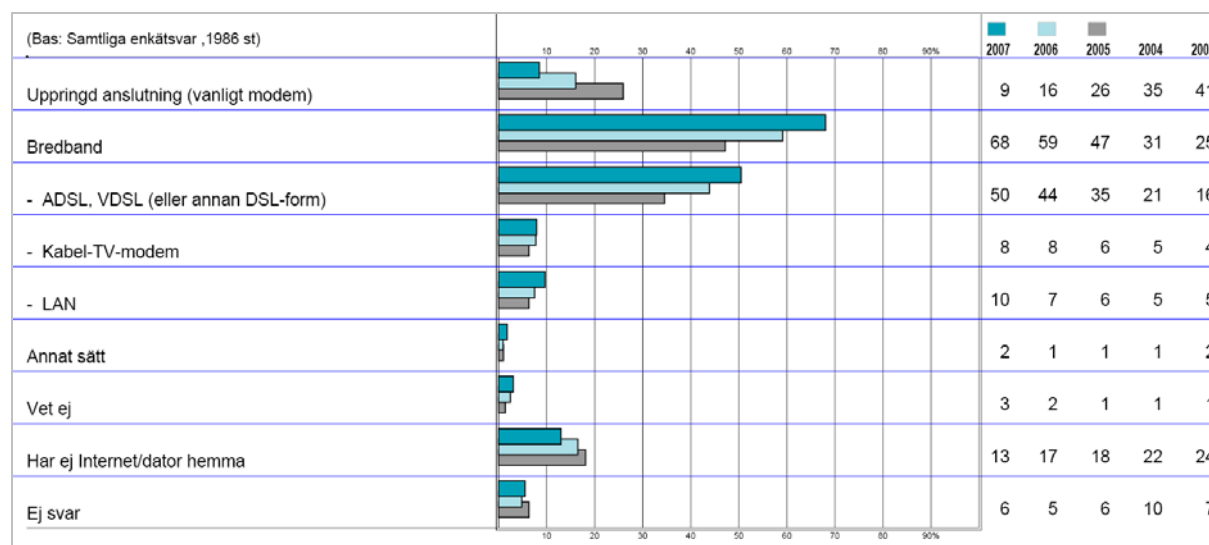


## 6.5 Anslutning till Internet

### 6.5.1 Andelen med bredbandsanslutning till Internet har ökat ytterligare

I år uppger 68 procent av Sveriges befolkning 16-75 år att de har bredbandsanslutning till Internet. Det är en markant ökning med nio procentenheter jämfört med 2006, då 59 procent hade bredbandsanslutning. Andelen med ADSL, VDSL eller annan DSL-form, men också andelen med LAN har ökat sedan 2006. Andelen med kabel-TV-modem har ökat sedan 2005. Andelen med uppringd anslutning har således minskat, från 16 procent 2006 till 9 procent 2007.

Diagram 59: På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till Internet i dag? Om du har flera anslutningsformer, ange hushållets senast genomförda. 2003-2007 (Fråga 60)

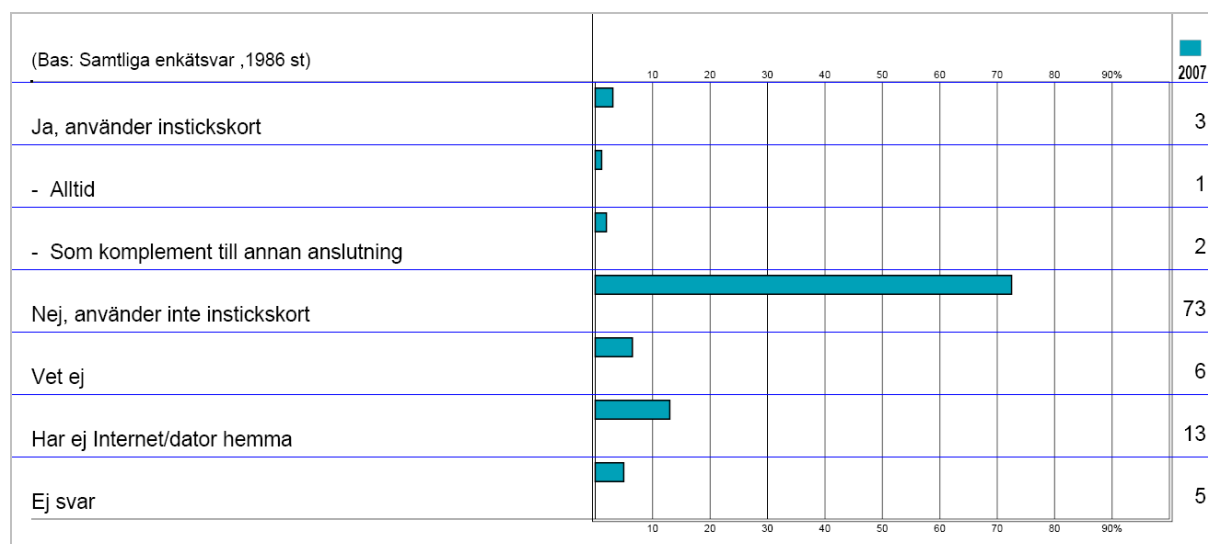




### 6.5.2 Tre procent använder instickskort för att ansluta till Internet

Tre procent uppger av Sveriges befolkning 16-75 år uppger att de använde instickskort (via 3G eller Edge) för att ansluta till Internet. För de flesta är detta ett komplement till annan anslutning. Sex procent uppger att de inte vet om de använder instickskort, sannolikt är denna tekniska lösning inte känd för alla.

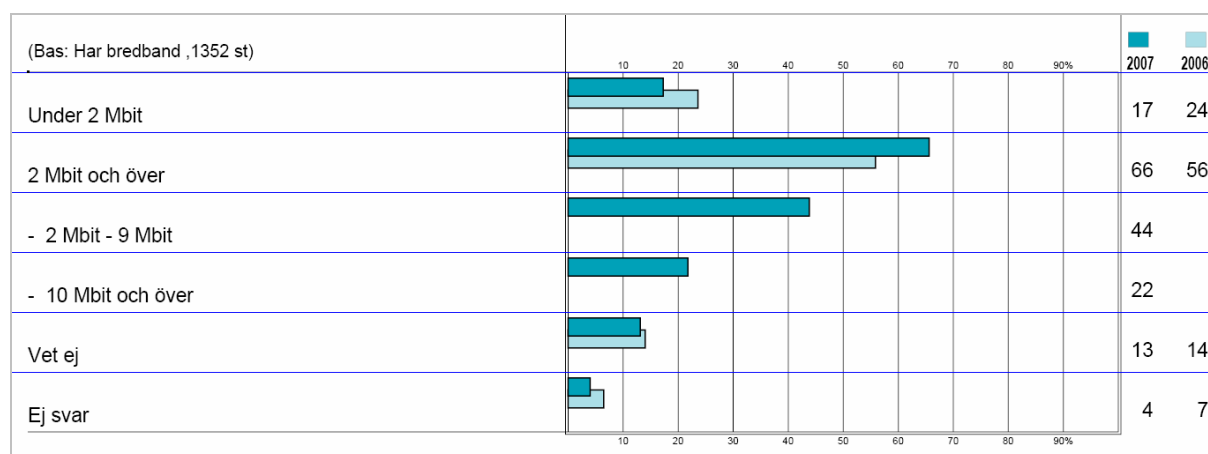
Diagram 60: Använder du/ditt hushåll instickskort (via 3G eller Edge) för att ansluta till Internet? 2007 (Fråga 61)



### 6.5.3 Två av tre med bredband har en hastighet för Internetaccess på 2 Mbit eller över

Bland de som har bredbandsanslutning i hemmet uppger två av tre att de har en hastighet nedströms på 2 Mbit eller över, en betydligt högre andel än 2006. Tretton procent vet inte vad de har för hastighet.

Diagram 61: Vilken hastighet (nedströms) har din/ditt hushålls Internetaccess? 2006-2007 (Fråga 62)

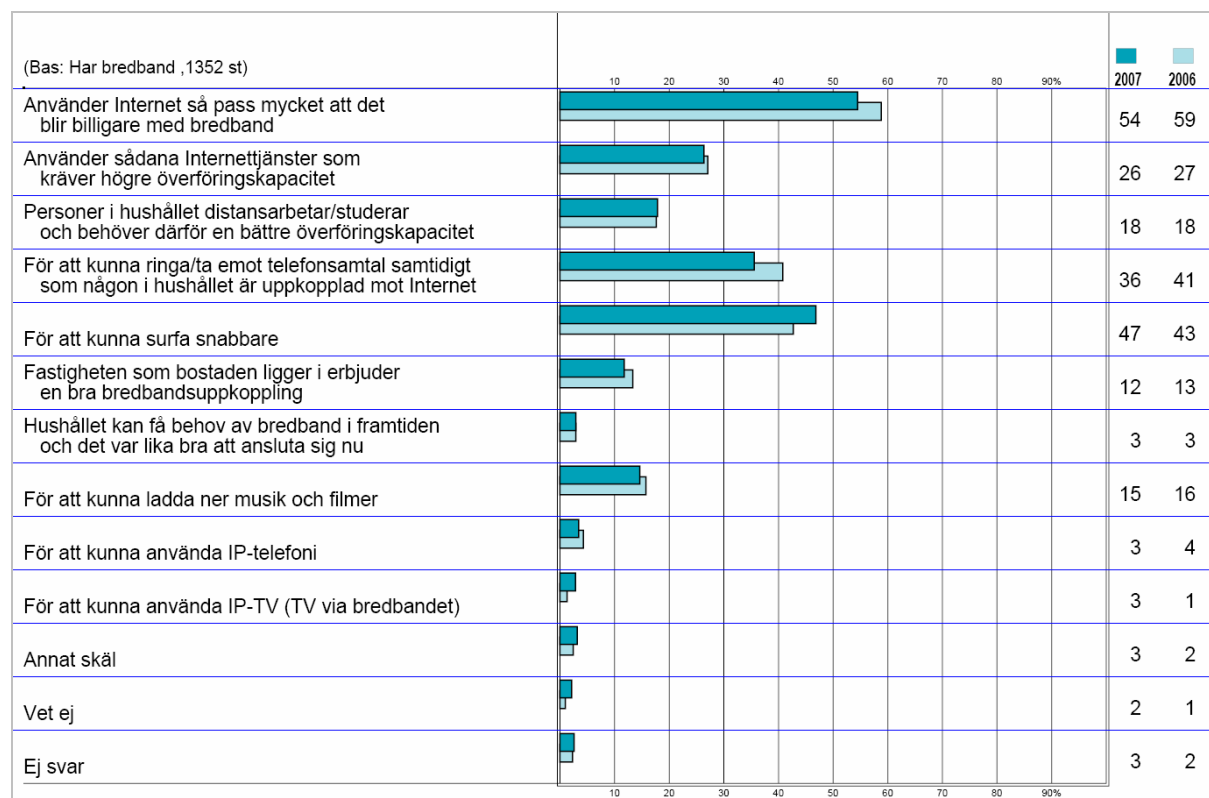




#### 6.5.4 Billigare med bredband är vanligaste skäl till att skaffa bredbandsanslutning

De som har bredbandsuppkoppling fick ange de två viktigaste skälen till detta. Det vanligaste skälet är att man ”använder Internet så pass mycket att det blir billigare med bredband”. Denna andel har sjunkit jämfört med 2006. Därefter följer ”för att kunna surfa snabbare”, som en högre andel anger jämfört med 2006. Det tredje vanligaste svarsalternativet, ”för att kunna ringa/ta emot telefonsamtal samtidigt som någon i hushållet är uppkopplad” uppger en lägre andel än 2006. I år uppger tre procent som skäl ”för att kunna använda IP-TV”, denna andel har ökat jämfört med 2006.

Diagram 62: Varför använder du/ditt hushåll bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen. 2004-2007 (Fråga 63)

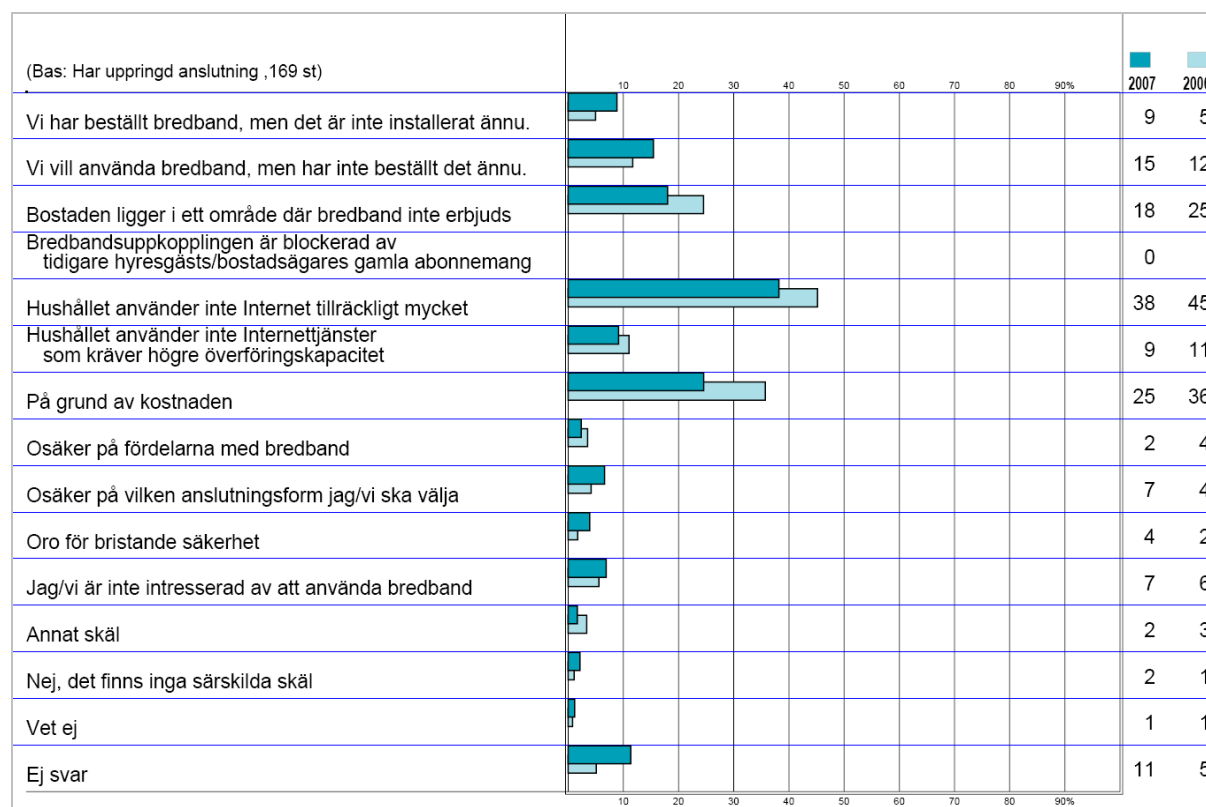




### 6.5.5 Kostnaden mindre vanligt skäl till att inte använda bredband jämfört med 2006

Bland de som har uppringd anslutning är de vanligaste skälen till detta att hushållet inte använder Internet tillräckligt mycket (38 procent) och att det är för dyrt (25 procent). Den sistnämnda andelen har minskat jämfört med 2006. Arton procent uppger skälet att bostaden ligger i ett område där bredband inte erbjuds. Skillnaden jämfört med 2006 är inte statistiskt säkerställd.

Diagram 63: Varför använder inte du/ditt hushåll bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen. 2006-2007 (Fråga 64)





## 6.6 Internet och säkerhet

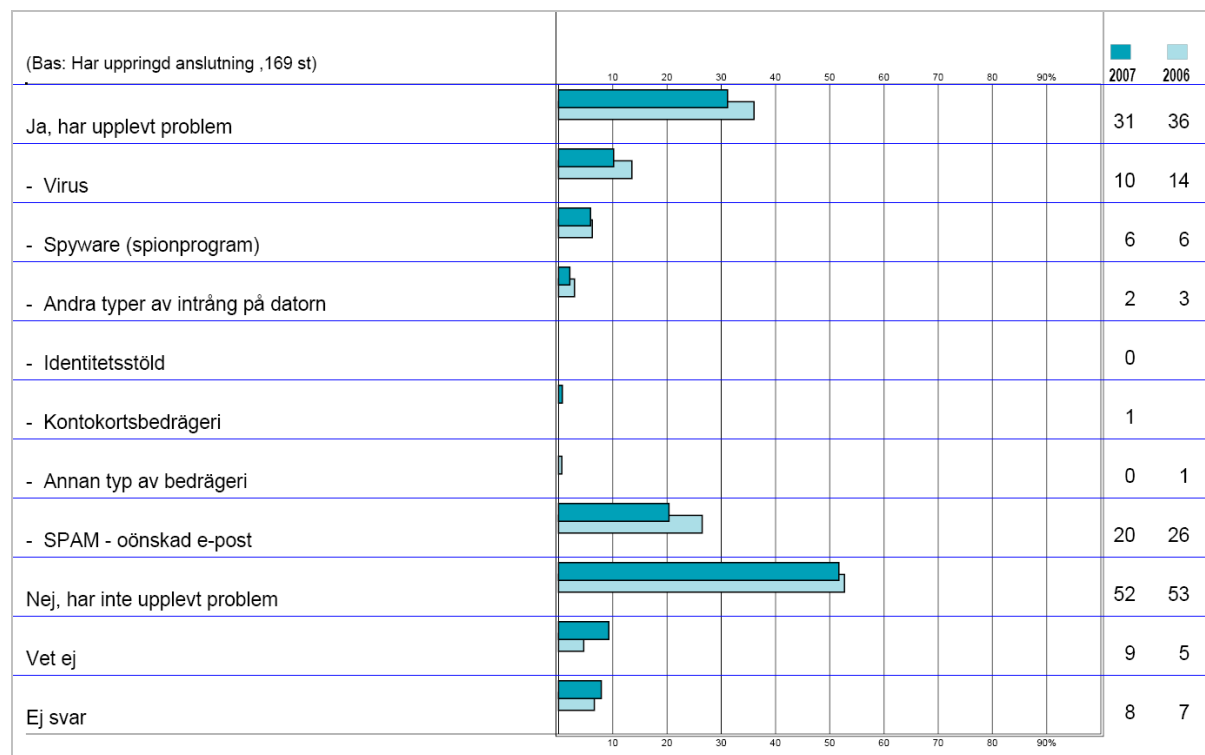
### 6.6.1 Många Internetanvändare upplever problem vid uppkoppling

Femtiosex procent av Internetanvändare med eget abonnemang har drabbats av problem vid Internetuppkoppling under de senaste sex månaderna. Vanligast är att man drabbas av virus (24 procent) och därefter Spyware (18 procent) Andelarna är oförändrade jämfört med 2006. Problembilden skiljer sig dock beroende på typ av anslutning till Internet.

#### Uppringd anslutning

Knappt en av tre med uppringd anslutning (modemanvändare) har någon gång drabbats av problem vid Internetuppkoppling de senaste sex månaderna. De vanligaste problemen är SPAM (20 procent) och virus (10 procent). Sex procent har drabbats av Spyware. Andelen som *inte* har drabbats av problem är dock hela 52 procent bland dem med uppringd anslutning. Resultaten är oförändrade jämfört med 2006.

Diagram 64: Har du/ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni varit uppkopplade mot Internet från den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2006-2007 (Fråga 65)



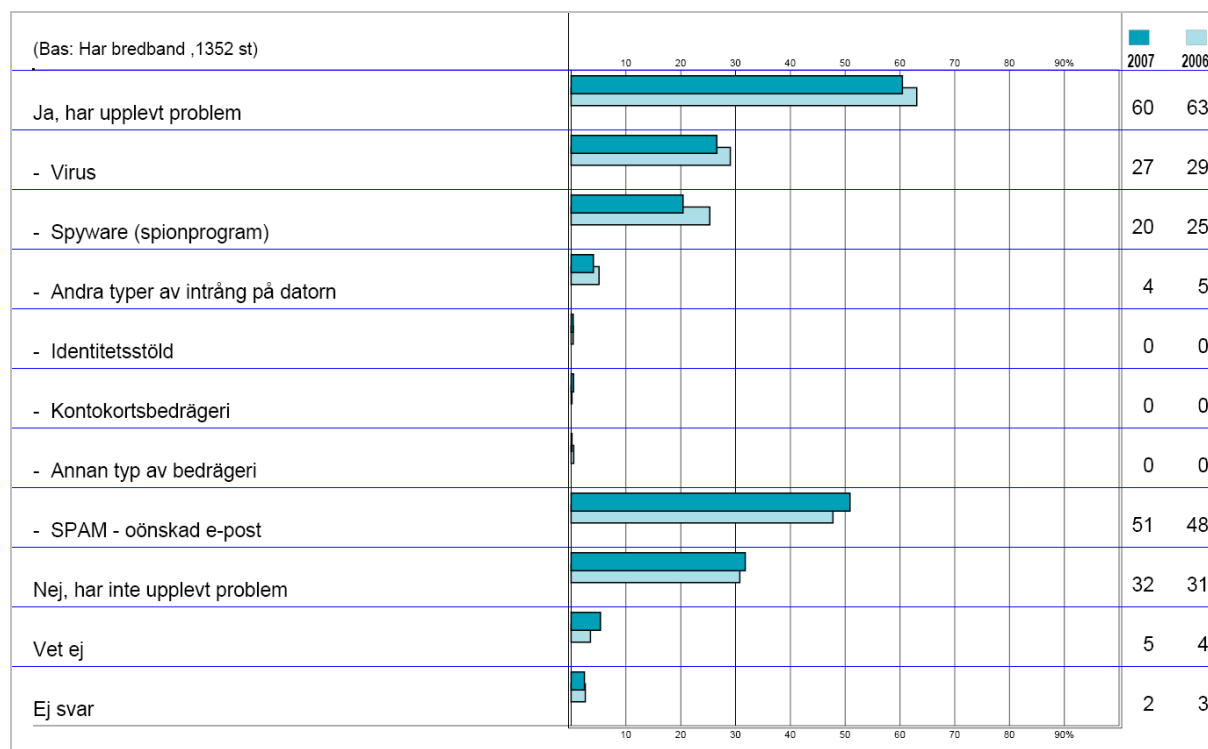




## Bredbandsanvändare

Bland bredbandsanvändarna är problemen mer utbredda än bland de som har uppringd anslutning. Sex av tio uppger att de drabbats av problem vid Internetuppkoppling de senaste sex månaderna. Drygt hälften (51 procent) har haft problem med SPAM, knappt tre av tio (27 procent) med virus och två av tio (20 procent) med Spyware. Andelen som drabbats av Spyware har minskat jämfört med 2006. Andelen som *inte* har drabbats av problem är endast 32 procent bland dem med bredband.

Diagram 65: Har du/ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni varit uppkopplade mot Internet från den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2006-2007 (Fråga 65)





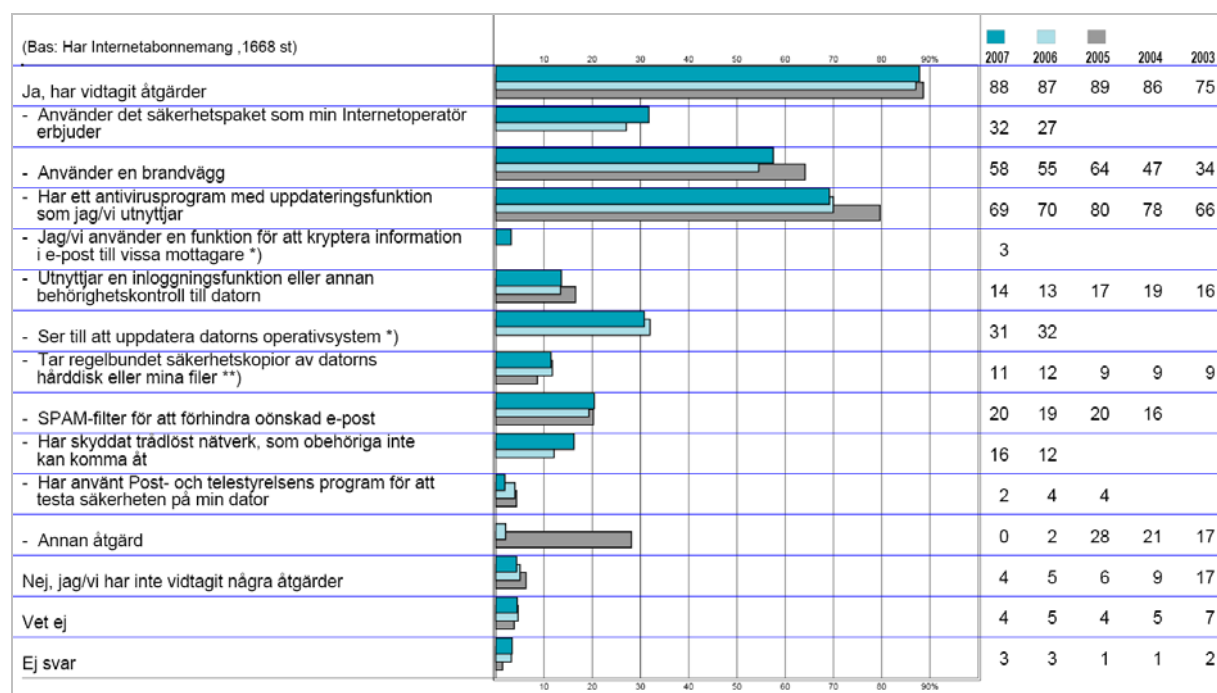
## 6.6.2 Antivirusprogram och/eller brandvägg främsta åtgärderna för att skydda datorn

Bland de som har ett Internetabonnemang har nästan nio av tio vidtagit någon form av åtgärd för att skydda den dator hushållet använder oftast, en oförändrad andel jämfört med 2006. Andelen som uppger att de *inte* vidtagit några åtgärder har dock minskat från 6 till 4 procent sedan 2005.

Nästan sjuttio procent uppger att de använder *antivirusprogram*, 58 procent använder *brandvägg* och 32 procent uppger att de använder det *säkerhetspaket* som deras Internetoperatör erbjuder. Andelen som använder säkerhetspaketet har ökat sedan 2006. En av tre (31 procent) uppger också att de ser till att *uppdatera datorns operativsystem*. *SPAM-filter* och *skyddat trådlöst nätverk, som obehöriga inte kan komma åt* är också relativt vanliga åtgärder. Andelen med skyddat trådlöst nätverk har ökat.

Tre procent uppger det nya svarsalternativet att man använder en *funktion för att kryptera information i e-post* till vissa mottagare.

Diagram 66: Har du/ditt hushåll vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2007 (Fråga 66)



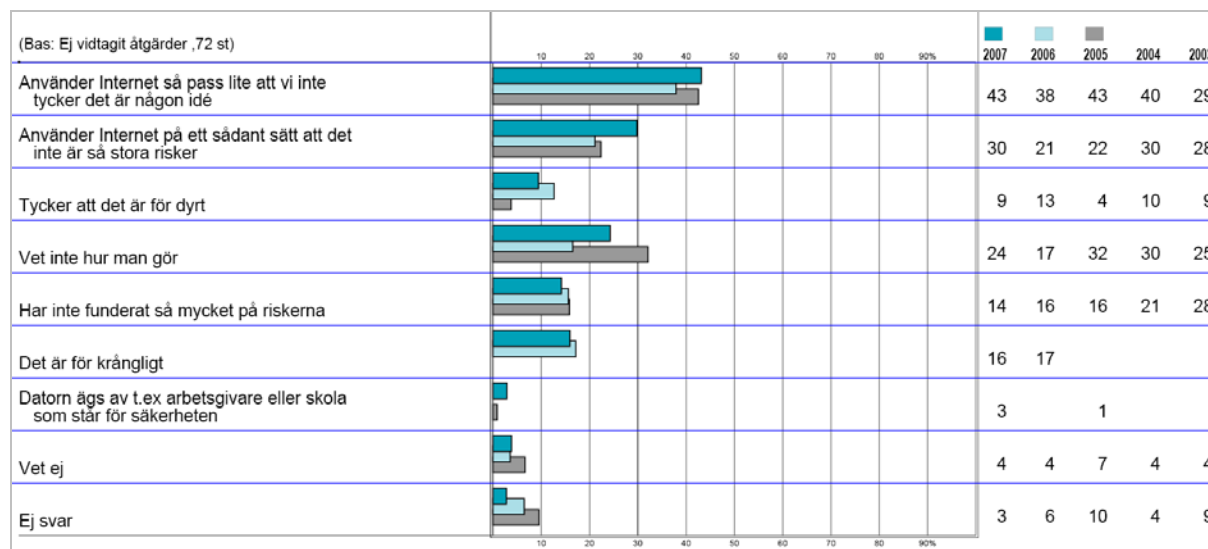
\*) Svarsalternativet nytt i 2007 års undersökning

\*\*\*) Svarsalternativet omformulerat i 2006 års undersökning



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 anser att de *använder Internet på ett sådant sätt att det inte är så stora risker*. Andelen som *inte vet hur man gör* är en av fyra. Resultaten är oförändrade jämfört med 2006.

Diagram 67: Varför har du/hushållet inte vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2007 (Fråga 67)



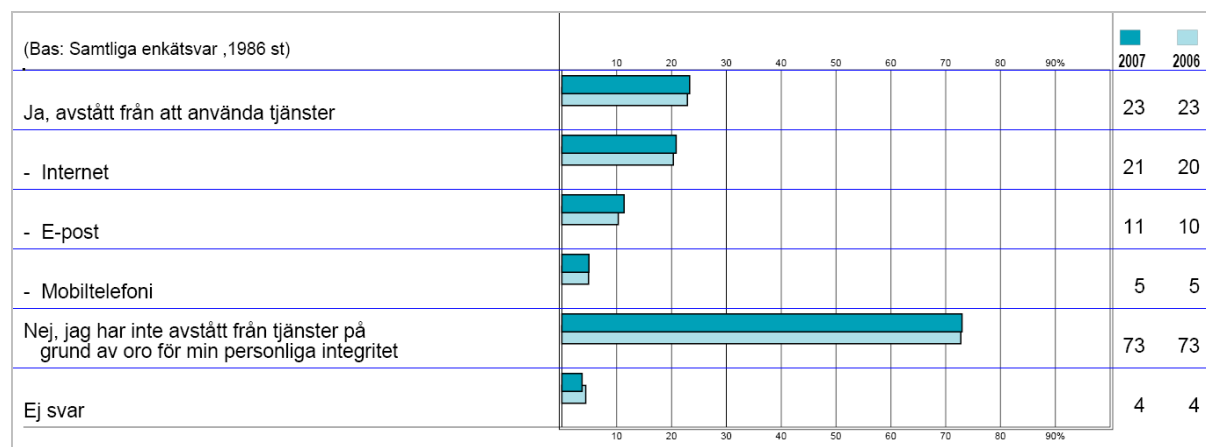


## 7. Personlig integritet och strålning

### 7.1 Oro för personlig integritet

Nästan en av fyra i den svenska befolkningen 16-75 år har vid något tillfälle avstått från att använda olika tjänster på grund av att de har känt oro för sin personliga integritet. Det vanligaste är att man avstått från att använda Internet (21 procent), men även e-post och mobiltelefoni har 11 respektive 5 procent avstått från att använda av dessa skäl. Resultaten är oförändrade jämfört med 2006.

Diagram 68: Har du vid något tillfälle avstått från att använda någon av följande tjänster för att du känt oro för din personliga integritet när du använder dem? (Flera svarsalternativ får anges.) 2006-2007 (Fråga 73)



En jämförelse mellan åldersgrupper visar att andelen som avstår från aktiviteter är störst i åldersgrupperna 31-60 år, medan andelen som inte avstår från att använda tjänsterna på grund av oro för personlig integritet är störst bland de yngsta (16-30 år).

Tabell 13: Har du vid något tillfälle avstått från att använda någon av följande tjänster för att du känt oro för din personliga integritet när du använder dem? Indelning efter ålder. 2007 (Fråga 73)

Bas: Samtliga enkätsvar	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=155)	21-30 år (n=330)	31-40 år (n=371)	41-50 år (n=361)	51-60 år (n=353)	61-75 år (n=375)
Ja, har avstått från att använda tjänster:						
Internet	17	11	23	27	27	18
E-post	7	7	14	12	15	10
Mobiltelefoni	4	4	8	5	6	3
Nej	78	86	73	70	68	73
Ej svar	2	1	1	1	2	6

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

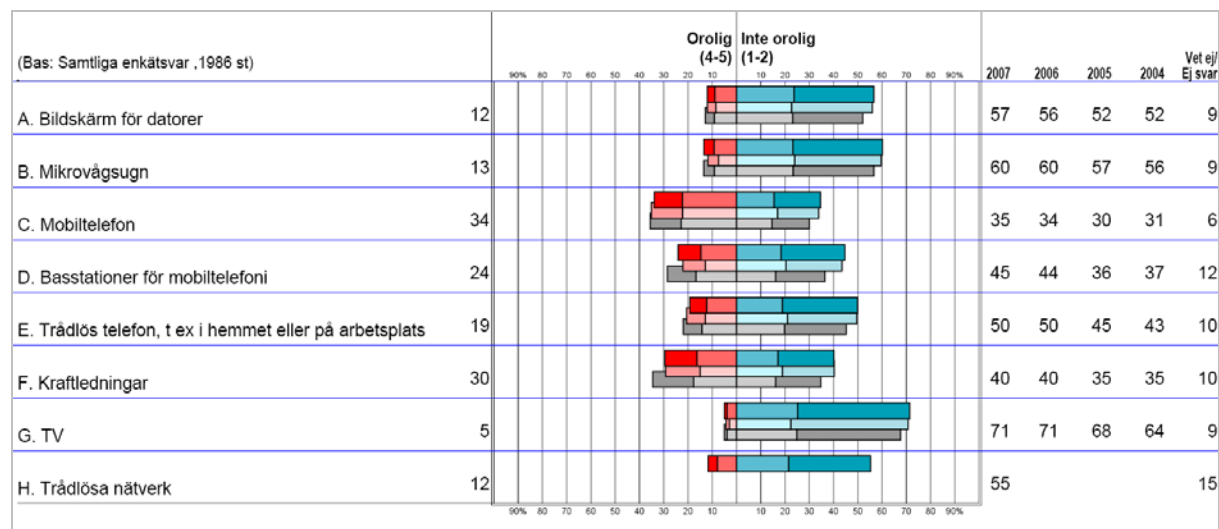


## 7.2 Oro för strålning från olika källor

### 7.2.1 Strålning från mobiltelefon och kraftledningar oroar mest

Det är fortfarande strålning från mobiltelefoner och kraftledningar som oroar störst andel av den svenska befolkningen 16-75 år. Andelen uttalat oroliga har minskat jämfört med 2005 när det gäller trådlös telefon. Jämfört med 2006 är resultaten oförändrade.

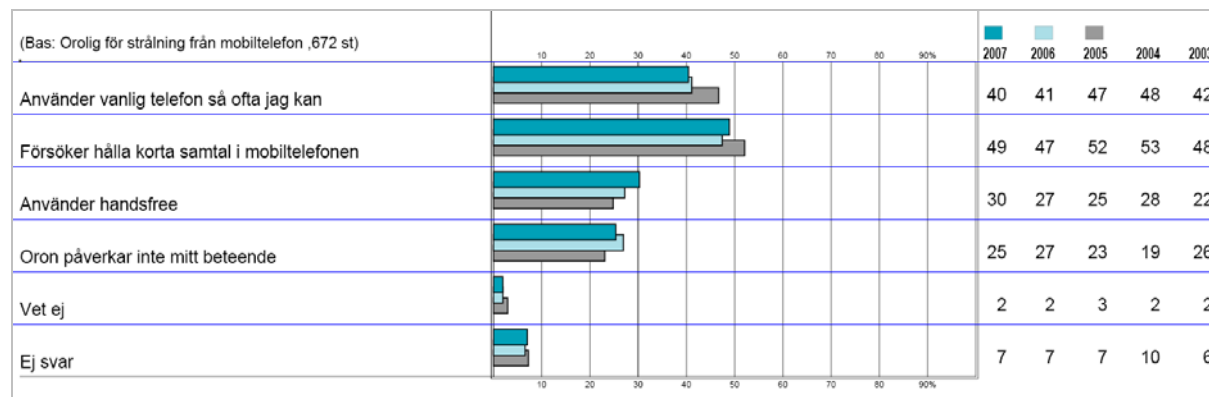
Diagram 69: I vilken grad är du orolig för strålningen från något av följande? 2004-2007 (Fråga 74)



### 7.2.2 Andelen som ändrat sitt beteende p g a strålning från mobiltelefonen oförändrad

En fråga ställdes också till de som är oroliga för strålningen från mobiltelefoner huruvida oron för strålning påverkat dem att vidta någon form av åtgärd. Nästan hälften svarar att de försöker hålla korta samtal i mobiltelefonen. Fyra av tio uppger att de använder vanlig telefon så ofta de kan. Tre av tio använder handsfree, en högre andel än 2005. En av fyra uppger att oron inte påverkar deras beteende, ett oförändrat resultat jämfört med 2006.

Diagram 70: Har oron för strålning från din mobiltelefon påverkat dig på något av följande sätt? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2007 (Fråga 75)





## 8. Bortfallsredovisning

Svarsfrekvensen i undersökningen, både före och efter rensning av ej målgruppsaktuella, är 50 procent. Nedan följer en redovisning av bortfallet i undersökningen. I dessa tabeller redovisas svarsfrekvensen innan rensning av nettourvalet. Svarsfrekvensen har sjunkit ytterligare sedan 2006, trots att telefonpåminnelser användes i årets undersökning. Svarsfrekvensen är lägre än genomsnittet i åldersgrupperna 16-25 år, men också i åldersgruppen 36-40 år. En högre svarsfrekvens noteras bland äldre (56-70 år).

Tabell 14: Svarsfrekvens efter ålder och totalt

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



Bland länen är svarsfrekvensen lägre än genomsnittet i Kalmar län, Skåne län och Dalarnas län, men högre än genomsnittet i Uppsala län och Kronobergs län.

Tabell 15: Svarsfrekvens efter län och totalt

Län	2007 Svars- frekvens i %	2006 Svars- frekvens i %	2005 Svars- frekvens i %	2004 Svars- frekvens i %	2003 Svars- frekvens i %	2002 Svars- frekvens i %
Stockholms län	49	52	54	50	60	53
Uppsala län	58	49	64	54	66	66
Södermanlands län	53	47	54	56	54	58
Östergötlands län	52	53	62	60	59	60
Jönköpings län	47	57	67	66	71	61
Kronobergs län	61	46	42	64	60	80
Kalmar län	40	60	55	59	66	60
Gotlands län	57	68	78	68	67	59
Blekinge län	50	70	64	61	50	43
Skåne län	45	52	54	52	57	55
Hallands län	56	55	67	64	71	63
Västra Götalands län	51	51	55	57	60	58
Värmlands län	54	51	56	56	63	57
Örebro län	50	59	63	54	59	64
Västmanlands län	52	59	54	57	65	53
Dalarnas län	40	59	52	60	64	60
Gävleborgs län	45	52	56	47	47	65
Västernorrlands län	45	58	62	56	64	47
Jämtlands län	61	54	63	49	67	73
Västerbottens län	47	57	60	57	68	65
Norrbottens län	52	48	54	63	73	66
<b>Totalt</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>58</b>

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

Tabell 16: Svarsfrekvens efter bostadsort (baserat på H-region, se inledningen) och totalt

Bostadsort	2007 Svars- frekvens i %	2006 Svars- frekvens i %	2005 Svars- frekvens i %	2004 Svars- frekvens i %	2003 Svars- frekvens i %	2002 Svars- frekvens i %
Sthlm/Göteborg/Malmö	49	52	54	53	58	55
Städer	50	54	58	57	63	60
Glesbygd	51	52	58	59	64	61
<b>Totalt</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>58</b>

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



I nedanstående tabell redovisas bortfallsorsaker som kommit till fältorganisationens kännedom.

Tabell 17: Bortfallsorsaker år 2007

<b>Bruttourval, antal:</b>	<b>4 003</b>
Ej målgruppsaktuella	6
<b>Nettourval, antal</b>	<b>3997</b>
Avflyttad utan eftersändning	32
Bortrest/utomlands	7
Sjuk i hemmet/vistas på sjukhus	7
Adressaten okänd på angiven adress	9
Ej svensktalande	6
Funktionshindrade/ej möjlighet svara	14
Vägrar svara/Blank	60
Ej inkomna	1876
<b>Totalt bortfall, antal</b>	<b>2 011</b>
<b>Totalt inkomna, antal</b>	<b>1 986</b>
<b>Svarsfrekvens i procent</b>	<b>50</b>





## Bilaga 1 – Indelning H-region

---

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

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

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