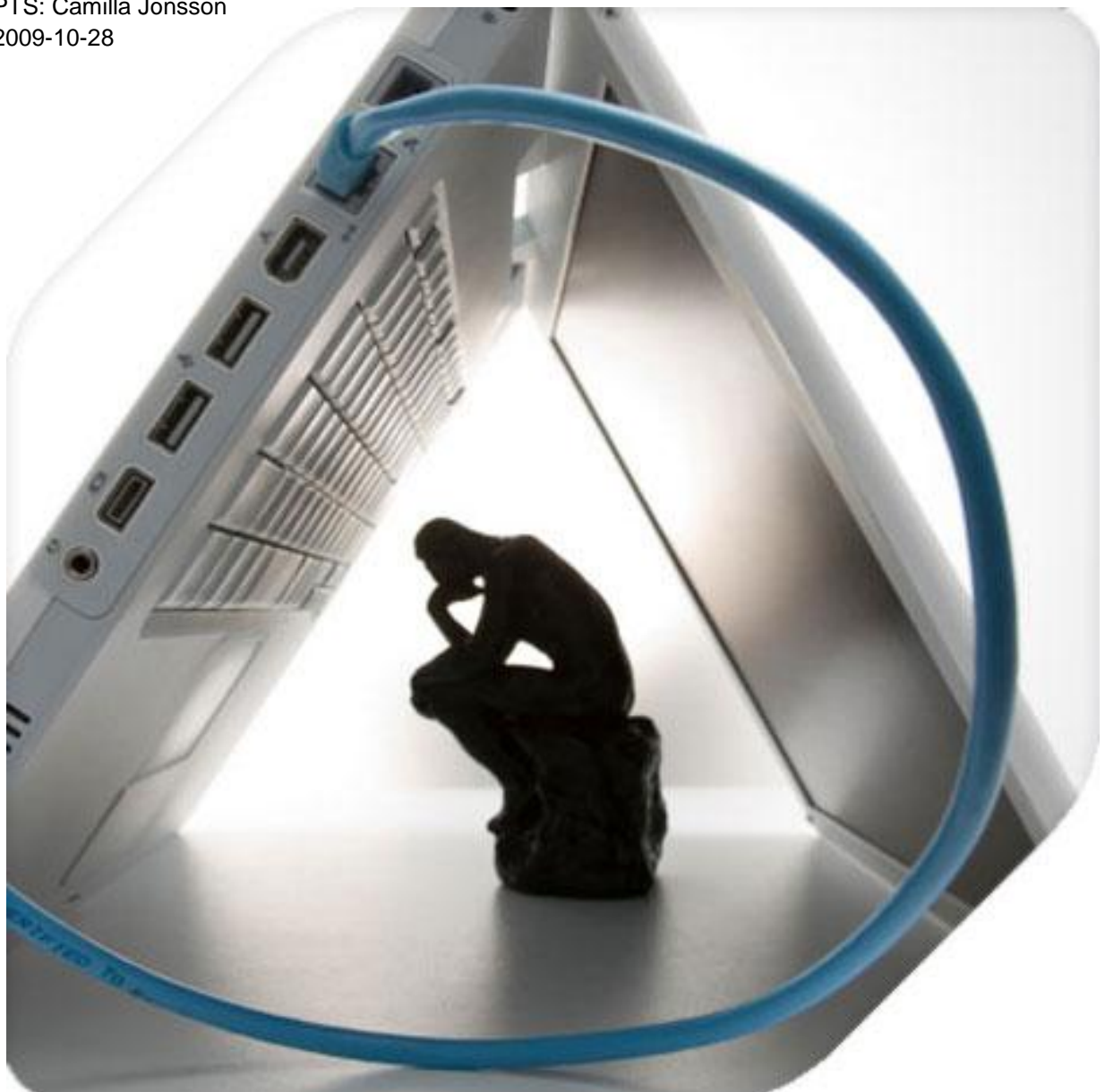


Rapport.

SVENSKARNAS ANVÄNDNING AV TELEFONI & INTERNET 2009

INDIVIDUNDERSÖKNING 2009

Rapportnummer: PTS-ER-2009:28
TNS SIFO: Per Löfqvist, Maria Rönnerberg
PTS: Camilla Jönsson
2009-10-28



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	5
BAKGRUND OCH SYFTE	5
FRÅGEFORMULÄR	5
MÅLGRUPP OCH URVAL	5
FÄLTARBETE OCH SVARSFREKVENS	5
VÄGNING	5
FÖRKLARING TILL GRAFIK I DENNA RAPPORT	5
SAMMANFATTNING	6
FAST TELEFONI	8
FLER AVSTÅR FAST TELEFONI	8
TELIA/SONERA FORTSATT LEDANDE FÖR FAST TELEFONI	9
BYTE AV OPERATÖR	9
UTVÄRDERING AV OPERATÖR	10
ÖVRIGA KÖPTA TJÄNSTER	11
PAKETERBJUDANDE PER OPERATÖR	12
FLERTALET HAR BYTT OPERATÖR FÖR MER ÄN ETT ÅR SEDAN	12
OPERATÖRERNA RINGER VANLIGTVIS UPP	13
BYTET BLIR OFTAST RÄTT	14
VARFÖR HAR HUSHÅLLET BYTT OPERATÖR?	14
BYTET BLIR OFTAST RÄTT	14
VARFÖR HAR HUSHÅLLET INTE AKTIVT BYTT OPERATÖR?	15
SAMMA OPERATÖR FÖR ABONNEMANG OCH SAMTAL?	15
LÅG KÄNNEDOM OM AVGIFTERNA	16
ANVÄNDNINGSSOMRÅDEN	16
OFRIVILLIGA BYTEN SKER FORTFARANDE	17
UTLANDSSAMTAL	17
FELANMÄLAN	17
IP-/BREDBANDSTELEFONI	18
ANVÄNDNING OCH TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	18
PROBLEM MED IP-/BREDBANDSTELEFONI	19
INFORMATION OM NÖDNUMRET 112	19
BYTE FRÅN FAST TELEFONI TILL IP-/BREDBANDSTELEFONI	20
MOBILTELEFONI	21
MOBILTELEFONIANVÄNDNING	21
MOBILTELEFONEN SOM SUBSTITUT FÖR DEN FASTA TELEFONEN	22
NUVARANDE OCH TIDIGARE OPERATÖR	23
BETALNINGSFORM PÅ ABONNEMANG	23
UTVÄRDERING AV NUVARANDE OPERATÖR	24
BYTE AV MOBILOPERATÖR	26
VAR FJÄRDE UPPLIVER PROBLEM I SAMBAND MED BYTE	27
SKÄL TILL ATT INTE BYTA	27
BYTE AV ABONNEMANGSFORM	28
SMS	29
MMS	29
KÄNNEDOM OM AVGIFTER	30
STUDERAT PRIS INNAN UTLANDSRESAN?	30
ANVÄNDNING AV MOBILEN UTOMLANDS	31

INTERNET OCH TILLGÅNG TILL BREDBAND/MOBILT BREDBAND	32
ANVÄNDNING AV INTERNET	32
ANVÄNDNING AV HOTSPOT	33
TILLGÅNG TILL INTERNET I HEMMET	34
NUVARANDE OCH TIDIGARE OPERATÖR	35
UTVÄRDERING AV NUVARANDE OPERATÖR	36
BYTE AV INTERNETOPERATÖR	38
TYP AV INTERNETANSLUTNING	40
MÖJLIGHET ATT VÄLJA MELLAN FLERA INTERNETOPERATÖRER	40
HASTIGHET PÅ ANSLUTNINGEN	41
MÅNGA ANVÄNDER YTTERLIGARE EN ANSLUTNINGSFÖRM SOM KOMPLEMENT	41
SKÄL TILL VAL AV ANSLUTNINGSFÖRM	42
MAJORITETEN VILL BLI UNDERRÄTTAD OM DATORN ELLER MOBILTELEFONEN BLIR SMITTAD AV VIRUS	42
UPPLEVDA PROBLEM OCH VIRUSSKYDD	42
UTVÄRDERING AV MOBILT BREDBAND	43
BYTE FRÅN TRÅDBUNDET/FAST BREDBAND TILL MOBILT BREDBAND	44
ANVÄNDNINGSOMRÅDEN – MOBILTELEFONEN VS. DATORN	45
PROBLEM VID ANVÄNDNING AV BESTÄLLNINGSTJÄNSTER VIA MOBILTELEFONEN	46
TV	47
BOXER TAPPAR MARK	47
KNAPPT 1 AV 5 HAR TILLGÅNG TV I ETT ANDRABOENDE	47
BORTFALLSREDOVISNING	48
JÄMFÖRELSE MELLAN SVARANDE VIA INTERNET OCH POSTALT	48
SVARFREKVENSER EFTER ÅLDER, LÄN OCH BOSTADSORT	48
BORTFALLSORSAKER	50

INLEDNING

Bakgrund och syfte

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

Förutsättningar för effektiv konkurrens är bland annat att konsumenterna är välinformerade för att lätt kunna välja bland olika tjänster och leverantörer och de ska erbjudas tydlig information om sina rättigheter och skyldigheter. Dessutom ska tjänsterna som erbjuds vara lättanvända, prisvärda och av god kvalitet.

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

Undersökningen har genomförts av TNS SIFO (TNS Gallup och SIFO Research International har under 2009 gått samman och bildat bolaget TNS SIFO).

Frågeformulär

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

Frågorna i årets undersökning är till stor del desamma som ställdes i förra årets undersökning. Ett antal förändringar har dock skett, bland annat återkommer avsnittet om TV som senast inkluderades 2007. I de fall där frågor eller svarsalternativ har reviderats finns det noterat i rapporten. Jämförelser över tid bör i dessa fall tolkas med försiktighet.

I frågeformuläret och i diagrammen i rapporten beskrivs genomgående operatörerna med varumärkesnamn som de normalt används mot konsumenter, till exempel Telia (däremot används bolagsnamnet TeliaSonera i övriga delar av rapporten).

Målgrupp och urval

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

Fältarbete och svarsfrekvens

Datinsamlingen genomfördes under augusti och september 2009 (vecka 36-40) huvudsakligen med hjälp av postala enkäter.

I ett första steg gjordes ett postalt utskick av ett informationsbrev till samtliga i urvalet. I brevet informerades respondenterna om möjligheten att svara på undersökningen via en postal enkät, alternativt via Internet med hjälp av ett för respondenten unikt ID-nummer och lösenord. Till de respondenter som efter en knapp vecka inte svarat på undersökningen via Internet gjordes ett postalt utskick av enkäten. Vidare genomfördes två postala påminnelser till de som ännu inte besvarat undersökningen och en avslutande telefonpåminnelse.

Svarsfrekvensen i undersökningen är 56%. Av dessa har ungefär en tredjedel valt att svara via Internet. För en mer detaljerad beskrivning av svarsfrekvens, jämförelse mellan de som svarat via Internet och postalt samt bortfallsorsaker, se sista kapitlet.

Vägning

I syfte att kompensera för bortfall i vissa målgrupper och för att ge bättre representativitet i undersökningen har resultaten liksom tidigare år vägts efter variablerna kön, ålder och H-region i proportion till andelar i befolkningen (se tabellbilagan för beskrivning av H-region).

Det skall understrykas att undersökningen, precis som tidigare år, baseras på ett individurval. Det innebär att resultaten vad det gäller marknadsandelar inte direkt kan jämföras med hushållsbaserade undersökningar, eftersom flerpersonshushåll är överrepresenterade i individurval jämfört med hushållsbaserade urval.

Förklaring till grafik i denna rapport

Förutom årets resultat visar diagrammen även resultaten från de två senaste åren (i de fall historik finns). För jämförelse längre bakåt i tiden hänvisar vi till tabellbilagan.

Det frågenummer som använts i frågeformuläret står inom parentes efter diagramrubriken. Den bas som är angiven längst ner i varje diagram gäller för 2009. För övriga års baser, se tabellbilagan.

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

SAMMANFATTNING

Fast telefoni

- 15% anger att de inte har fast telefoni i hushållet, vilket är en ökning jämfört med föregående år. Andelen som avstår fast telefoni är betydligt högre bland yngre individer, t.ex. är andelen 56% bland de som bor i hushåll där ingen är över 26 år. Totalt sett anger 84% att de har fast telefoni i hushållet.
- TeliaSonera är, precis som tidigare år, den största operatören på den fasta telefonimarknaden bland konsumenterna i Sverige med en marknadsandel på 55%. Därefter följer Tele2 med en andel på 13%. ComHem har en marknadsandel på 8%, Bredbandsbolaget 6% och Glocalnet 5%. Förändringarna jämfört med 2008 är mycket små.
- Andelen som är sammantaget nöjd med sin fasta telefonioperatör är överlag oförändrad från tidigare år och ligger kvar på knappt 3 av 4 (73%).
- Knappt 7 av 10 (69%) köper även andra tjänster av sin operatör inom fast telefoni, vilket är en liten nedgång jämfört med föregående år (72%) totalt sett. Vanligast är det att köpa fast bredband (51%) följt av mobiltelefoni (26%). Den senare har emellertid sjunkit 11 procentenheter jämfört med 2008. Nästan var tionde (9%) uppger i år att de köper mobilt bredband från sin fasta telefonioperatör, vilket är en ökning jämfört med förra året (7%).
- 6% har gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemangets senaste halvåret. Andelen är oförändrad jämfört med 2008.
- Vanligaste skälet till byte är fortsatt för att få lägre kostnader, medan de som inte bytt operatör helt enkelt är nöjda med vad hushållet har för närvarande.
- Majoriteten (63%) av de som använder den fasta telefonen gör det för att ringa både fasta såväl som mobila samtal, det vill säga ett blandat beteende.

IP-/bredbandstelefoni

- Nästan var fjärde person (23%) i Sverige mellan 16-75 år uppger att hushållet använder IP-/bredbandstelefoni, vilket är en oförändrad andel jämfört med 2008. Vanligast är att ringa via det vanliga telefonjacket.
- Nästan hälften (48%) av de som använder IP-/bredbandstelefoni har haft problem. Att det inte går att ringa ut/få uppkopplingston och svag ljudkvalitet är ett fortsatt vanligt problem.
- Även årets undersökning visar att ungefär var tredje person i landet (30%) kan tänka sig att avstå från den traditionella fasta telefonen i förmån för IP-/bredbandstelefoni, varav 11% redan gjort detta.

Mobiltelefoni

- 97% av befolkningen har mobiltelefon, varav de flesta använder den för privat bruk (95%).
- Nästan hälften av svenskarna kan tänka sig att avstå den fasta telefonen i hemmet och enbart använda mobiltelefonen. Andelen som redan gjort detta har ökat med 4 procentenheter, från 9% till 13% jämfört med förra året. Det är vanligare bland yngre personer att endast använda mobiltelefonen.
- Största operatören på den privata mobilmarknaden i Sverige är TeliaSonera med en marknadsandel på 42% följt av Tele2/Comviq (25%) och Telenor (15%). Förändringarna jämfört med förra året är små.
- Överlag är andelen som är sammantaget nöjd med sin mobiloperatör 73%, vilket är oförändrat jämfört med 2008. Högst andel nöjda kunder bland de större operatörerna har TeliaSonera med 78%.
- Andelen som bytt mobiloperatör det senaste halvåret är 6%, vilket är ett oförändrat resultat jämfört med föregående år.
- Huvudsakligt skäl till de som bytt operatör är, precis som på den fasta telefonisidan, på grund av få lägre kostnader. Även bland de som inte bytt visar på liknande mönster som på den fasta telefonisidan, det vill säga individen är helt enkelt nöjd med den operatör de har.
- Beteendet bland de som redan använder SMS fortsätter att öka. Var tionde person uppger i år att de skickar i genomsnitt fler än 10 SMS per dag. Var tredje i åldersgruppen 16-20 år skickar i snitt fler än 20 SMS per dag.
- Kännedomen kring debiteringsintervallet för mobilsamtal har ökat jämfört med tidigare år. Nästan 4 av 10 (37%) uppger i år att de känner till vilket debiteringsintervall de har.
- Var tredje (30%) som rest utomlands inom EU de senaste 12 månaderna uppger att de fått prisinformation via SMS från operatören.

Internet och tillgång till bredband/mobilt bredband

- 91% av svenskarna mellan 16-75 år använder Internet. Nästan alla (99%) mellan 16 och 30 år använder Internet.
- 89% har tillgång till Internet i hemmet, vilket är oförändrat jämfört med förra året, men en ökning med 20 procentenheter sedan 2002.
- Även på den privata Internetoperatörsmarknaden är TeliaSonera störst med en marknadsandel på 38%, följt av ComHem och Bredbandsbolaget på 13% vardera.
- Andelen som är sammantaget nöjd med sin Internetoperatör (64%) har ökat överlag med 7 procentenheter jämfört med 2008. 72% av Bredbandsbolagets kunder är sammantaget nöjda. Störst uppryckning har Glocalnet gjort sedan förra året (63%) med 21 procentenheter.
- 5% anger att de har bytt Internetoperatör det senaste halvåret, vilket inte är någon förändring jämfört med samma period förra året.
- Bredband är fortsatt det vanligaste sättet att vara ansluten till Internet i Sverige (73%). ADSL/VDSL är fortsatt vanligast (38%) men minskar med 9 procentenheter jämfört med förra året.
- Var tionde (11%) uppger att de använder mobilt bredband som huvudsaklig anslutningsform, vilket är en ökning med 4 procentenheter jämfört med 2008. 9% anger att de använder enbart mobilt bredband och inte någon annan anslutningsform som komplement (förra året var andelen 5%). 21% använder mobilt bredband, antingen som huvudsaklig anslutningsform eller som komplement (förra året var andelen 14%).
- Utvärderingen av mobilt bredband bland användarna visar på liknande resultat som förra året. Drygt hälften instämmer i att det mobila bredbandet fungerar bra hemifrån. Nästan var femte kan inte svara på om de får den uppkopplingshastighet de betalar för respektive om det fungerar bra utanför hemmet. Var tredje upplever begränsningar i överföringshastigheten.
- 21% av hushållen som själva betalar för sitt Internetabonnemang skulle kunna tänka sig att byta från trådbundet/fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet och 8% har redan gjort det bytet. Vanligaste skälet till att inte byta är på grund av att hushållet vill ha kvar det fasta bredbandet.
- Ungefär hälften av de som använder mobiltelefonen för privat bruk har inte beställt några tjänster via mobilen det senaste halvåret. 6% uppger däremot att de upplevt problem.

TV

- 89% har tillgång till TV i hushållets året-runt-bostad och det är framförallt ComHem (25%) och Boxer (23%) som levererar TV-sändningarna till dessa hushåll.
- 18% uppger att de har tillgång till TV i någon form av andraboende och 45% uppger att de har fri-TV jämfört med 19% 2006. Därefter är det vanligast att ta emot TV-sändningar från Boxer andraboendet.
- Boxer ser en signifikant minskning av kundbasen sedan 2006, både för TV-sändningar till året-runt-bostäder (från 34% till 23%) och för TV-sändningar till andraboenden (från 47% till 36%).

FAST TELEFONI

Detta kapitel omfattar fast telefoni och behandlar områden som antal abonnemang, val och utvärdering av operatör, andra köpta tjänster, byte av operatör, avgifter och användningsområden. Fast telefoni definieras som ett traditionellt fast telefonabonnemang, ett abonnemang för IP-/bredbandstelefontelefoni eller så kallad fastmobil teknik (ett abonnemang där kunden med hjälp av en särskild dosa kan ringa med vanlig fast telefon via mobilnätet). Specifika frågor kring IP-/bredbandstelefontelefoni tas upp i nästa kapitel.

Fler avstår fast telefoni

84% anger att de har abonnemang för fast telefoni i hushållet, vilket är 4 procentenheter lägre jämfört med tidigare år. Andelen som inte har fast telefoni har ökat från 10% till 15%, vilket är ett tecken på att fler svenskar medvetet avstår den fasta telefonin i hemmet. Ett skäl till detta kan vara att många nöjer sig med att ha mobiltelefonen för att ringa med och anser att de klarar sig utan den fasta telefonen. Dessutom har mobiloperatörerna börjat marknadsföra möjligheten att flytta med det fasta telefonnumret till mobiltelefonen.

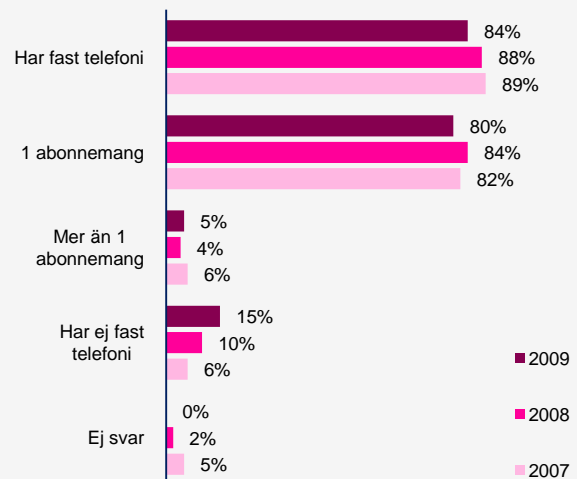
Vi kan dock inte se någon signifikant skillnad i fast telefonianvändning mellan de som använder och de som inte använder mobiltelefon för privata samtal. Däremot uppger de vars arbetsgivare eller liknande betalar mobilabonnemanget i högre utsträckning att de använder fast telefoni (90%) jämfört med de som själva betalar för mobilabonnemanget (84%).

Andelen som avstår fast telefoni är störst bland de yngre åldersgrupperna (16-30 år), t.ex. avstår fler än hälften av hushållen där alla medlemmar är under 26 år den fasta telefonin (56%). Å andra sidan håller de äldre åldersgrupperna (51-75 år) fortsatt kvar vid den fasta telefonin, t.ex. är det endast 4% av de som bor i hushåll där alla medlemmar är över 60 år som avstår fast telefoni. Vidare är det vanligast att avstå fast telefoni bland de som bor i hyresrätter (33%), medan endast 5% avstår den fasta telefonin bland boende i småhus/villa.

Frågorna i detta kapitel rör huvudsakligen själva abonnemanget för fast telefoni eftersom det är en liten andel av befolkningen som har olika operatörer för sitt abonnemang och sina samtal.

För historik längre tillbaka i tiden än diagrammen hänvisar vi till tabellbilagan.

Hur många abonnemang för fast telefoni har ditt hushåll? (1)



Bas: Samtliga (2245)

Fast telefonianvändning (%) efter hushållssammansättning (1)

	Hushåll – Alla under 26 år (n=197)	Hushåll – Med barn 6-25 år (n=748)	Hushåll – Alla 26-60 år (n=513)	Hushåll – Alla över 60 år (n=392)
Har fast telefoni	44 (60)	90 (92)	80 (87)	96 (94)
Har ej fast telefoni	56 (40)	9 (7)	20 (12)	4 (3)
Ej svar	0 (0)	0 (1)	0 (1)	1 (2)
Totalt	100	100	100	100

Bas: Samtliga

TeliaSonera fortsatt ledande för fast telefoni

TeliaSonera är fortsatt den klart största operatören på den fasta telefonimarknaden i Sverige med en marknadsandel på 55%. Därefter följer Tele2 med en andel på 13%, som i sin tur följs av ComHem, Bredbandsbolaget och Glocalnet på mellan 5-8 procentandelar.

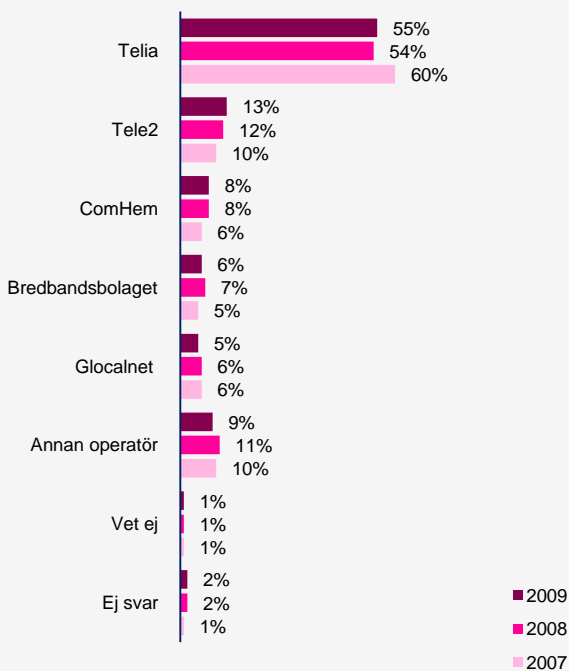
Förändringarna sedan 2008 är mycket små. Däremot har TeliaSonera tappat något i andelar på två års sikt (från 60% till 55%) medan Tele2 och ComHem har ökat något (2-3 procentenheter).

Byte av operatör

Sedan början av 2005 är det möjligt att byta operatör för abonnemanget för fast telefoni, det vill säga att välja en annan operatör än TeliaSonera. Diagrammet nedan visar att stora andelar av de som tidigare haft Tele2, Glocalnet eller någon annan operatör (och därigenom bytt från TeliaSonera efter avregleringen) även har hunnit med att byta tillbaka till TeliaSonera. Störst andel av de kunder som TeliaSonera hade tidigare har gått till Tele2 (34%). Inga större förändringar i bytesmönstret har skett sedan föregående års mätning.

En stor andel har däremot inte varit aktiv på marknaden. Drygt 5 av 10 (54%) uppger att de inte har bytt operatör för fast telefoni.

Till vilken operatör betalar ditt hushåll abonnemangsavgiften för fast telefoni? (2)



Bas: Har fast telefoni (1894)

Nuvarande abonnemangsoperatör (%) uppdelat efter tidigare abonnemangsoperatör (2)

Nuvarande operatör	Tidigare operatör		
	Telia (n=399)	Tele2 (n=144)	Glocalnet (n=75)
Telia	-	64 (65)	52 (63)
Tele2	34 (31)	-	11 (8)
ComHem	16 (17)	11 (9)	19 (6)
Bredbandsbolaget	14 (15)	7 (4)	7 (8)
Glocalnet	14 (14)	5 (8)	-
Annan operatör	20 (23)	13 (14)	10 (12)
Vet ej/Ej svar	1 (0)	1 (1)	0 (2)
Totalt	100	100	100

Bas: Har bytt abonnemangsoperatör

Utvärdering av operatör

Överlag är det små förändringar när det gäller utvärderingen av operatörerna jämfört med tidigare år. Andelen som är *sammantaget nöjd* med sin abonnemangsoperatör för fast telefoni (73%) är oförändrad jämfört med 2008. Det gäller även andelen som är uttalat missnöjd med sin operatör (6%).

Drygt 3 av 4 instämmer i påståendet att de *kan ringa med sin fasta telefoni utan tekniska avbrott*, medan 8% inte instämmer och därigenom har upplevt någon form av tekniskt problem.

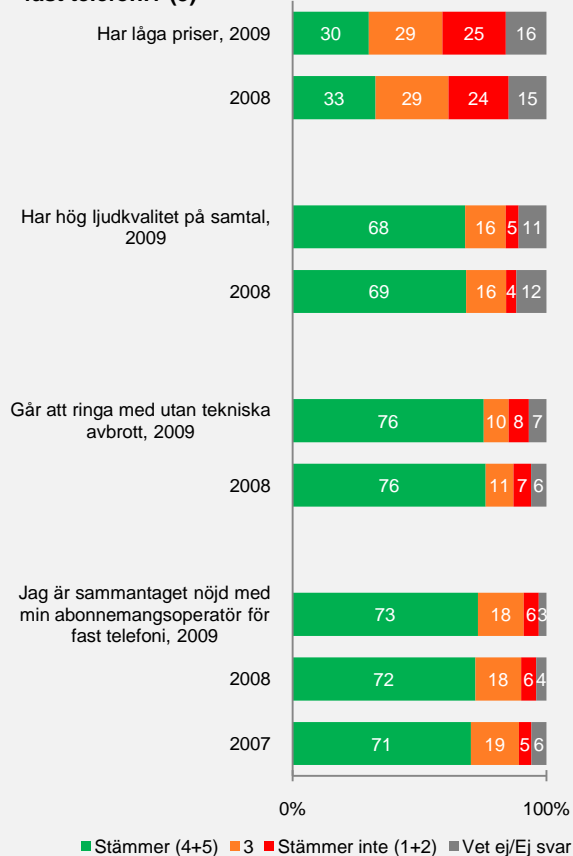
Knappt 7 av 10 upplever att deras fasta telefoni *har hög ljudkvalitet på samtalen*, medan 5% inte instämmer med detta påstående.

Inställningen till om den fasta telefonioperatören *har låga priser* varierar. 30% instämmer till påståendet, 29% anser "varken eller" medan 25% inte håller med om detta.

Nedan visas en tabell med andelen nöjda kunder uppdelat på de större operatörerna. ComHem har en signifikant lägre andel kunder som uppger att de är sammantaget nöjda med sin operatör (65%) jämfört med övriga operatörer som alla ligger mellan 69-76%. ComHem är också den enda operatören som har tappat en andel nöjda kunder (5 procentenheter), vilket innebär ett tapp på 11 procentenheter under två år. Bredbandsbolaget ser den största ökningen, från 60% sammantaget nöjda kunder i fjolårets mätning till 69% i årets mätning.

TeliaSoneras kunder upplever inte heller i årets mätning företaget som en "lågprisleverantör", endast 15% instämmer i påståendet *har låga priser*. Däremot utmärker sig TeliaSonera genom att ha *en hög ljudkvalitet på samtalen* (72%) och *går att ringa med utan tekniska avbrott* (81%). ComHem är en av de operatörer som i högst utsträckning upplevs ha låga priser, men andelen har sjunkit betydligt från förra årets mätning från 63% till 50% i årets mätning. Bredbandsbolaget och ComHem utmärker sig även i år genom att ha lägre andel av kunderna som upplever att de *har hög ljudkvalitet på samtalen* och *går att ringa med utan tekniska avbrott*.

Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om din nuvarande operatör för fast telefoni? (3)



Bas: Har fast telefoni (1894)

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

	Telia (n=1051)	Tele2 (n=240)	ComHem (n=150)	Bredbandsbolaget (n=111)	Glocalnet (n=94)
Har låga priser	15 (17)	47 (42)	50 (63)	51 (51)	39 (41)
Har hög ljudkvalitet på samtalen	72 (74)	65 (64)	60 (55)	59 (57)	65 (65)
Går att ringa med utan tekniska avbrott	81 (81)	76 (76)	52 (51)	58 (59)	81 (81)
Sammantaget nöjd	76 (74)	75 (73)	65 (70)	69 (60)	75 (72)

Bas: Har fast telefoni

Övriga köpta tjänster

Nästan 7 av 10 (69%) köper någon/några andra tjänster av sin abonnemangsoperatör än fast telefoni. Det är en liten nedgång från föregående år (72%) totalt sett. Endast 1 av 4 (26%) uppger att de inte köper någon ytterligare tjänst.

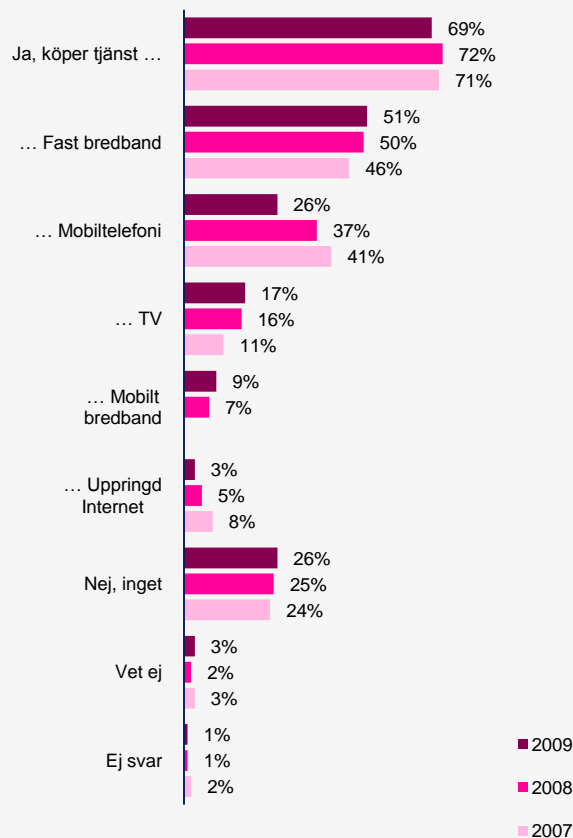
Precis som tidigare år är det vanligast att köpa fast bredband bland de tillkommande tjänsterna (51%). På tre år har andelen ökat med hela 15 procentenheter. Därefter är det vanligast att köpa mobiltelefoni (26%), även om denna tilläggstjänst har sjunkit hela 11 procentenheter jämfört med 2008 (37%). Den tredje vanligaste tilläggstjänsten är även i år TV (17%) som ökat 12 procentenheter på tre år.

9% uppger att de även köper mobilt bredband från samma operatör som för abonnemanget för fast telefoni. Detta är en ökning jämfört med 2008 då andelen var 7%. Utvecklingen av mobilt bredband är intressant med tanke på att många operatörer satsar på detta erbjudande. Den tilläggstjänst som av naturliga skäl fortsätter att tappa i andelar är uppringd Internet (3%).

Det är fortsatt vanligast att köpa andra tjänster bland de som har Bredbandsbolaget (97%) och ComHem (91%). Det är tydligt att Bredbolagets kunder köper fast bredband som tilläggstjänst och ComHems kunder köper fast bredband och/eller TV som tilläggstjänst. Kunder hos TeliaSonera köper vanligtvis fast bredband och/eller mobiltelefoni som tilläggstjänst.

Knappt hälften (44%) av de som köper någon annan tjänst från sin fasta abonnemangsoperatör uppger att de får någon typ av rabatt eller paketerbjudande när de köper flera tjänster (se diagram på nästa sida). Det är fortfarande så många som nästan 1 av 4 (22%) som uppger att de inte vet om de får någon rabatt eller paketerbjudande.

Köper ditt hushåll någon av följande tjänster från den operatör som du uppgav i fråga 2? (4) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Har fast telefoni (1894)

Köpa tjänster (%) uppdelat efter nuvarande abonnemangsoperatör (4)

	Telia (n=1051)	Tele2 (n=240)	ComHem (n=150)	Bredbandsbolaget (n=111)	Glocalnet (n=94)
Ja, köper tjänst...	74 (77)	60 (62)	91 (95)	97 (98)	73 (74)
... Fast bredband	54 (50)	30 (28)	84 (89)	93 (97)	61 (67)
... Mobilt bredband	10 (9)	13 (10)	3 (3)	9 (7)	7 (2)
... Mobiltelefoni	35 (52)	31 (41)	2 (1)	12 (13)	8 (13)
... TV	18 (14)	7 (6)	67 (75)	9 (8)	1 (2)
... Uppringd Internet	4 (6)	4 (5)	2 (1)	2 (4)	3 (7)
Nej, inget	23 (20)	32 (35)	4 (5)	3 (1)	24 (23)
Vet ej	2 (2)	5 (0)	4 (0)	0 (1)	2 (3)
Ej svar	1 (1)	2 (0)	1 (0)	0 (0)	1 (0)
Totalt	100	100	100	100	100

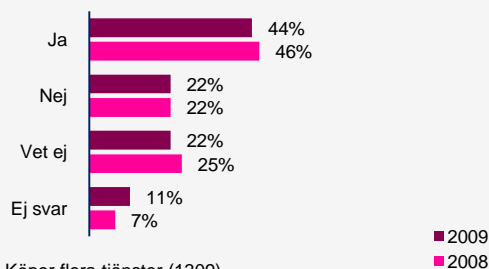
Bas: Har fast telefoni

Paketerbudande per operatör

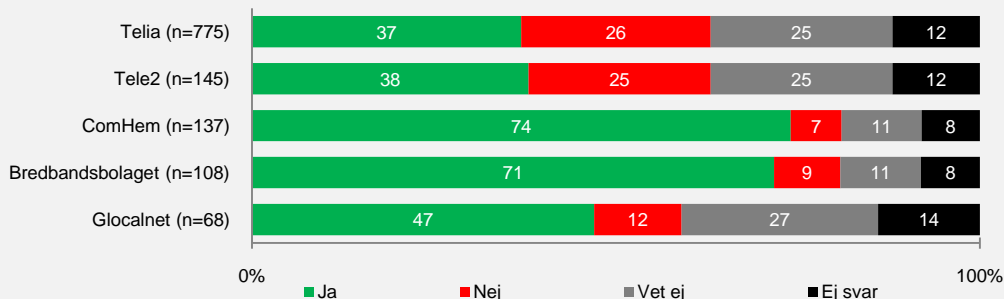
Även i årets undersökning visar det sig att ComHem och Bredbandsbolagets kunder i högst utsträckning är medvetna om att de får någon typ av rabatt eller paketerbudande tillsammans med sin fasta telefoni (74% respektive 71% uppger detta).

Av övriga större operatörer är det vanligast bland TeliaSonerars och Tele2s kunder att de inte får, alternativt inte vet, om de får någon rabatt eller paketerbudande.

Får hushållet någon typ av rabatt/paketerbudande från operatören när du/ni köper flera tjänster? (5)



Andelen (%) som får någon typ av rabatt/paketerbudande från sin operatör när de köper flera tjänster? (5)



Flertalet har bytt operatör för mer än ett år sedan

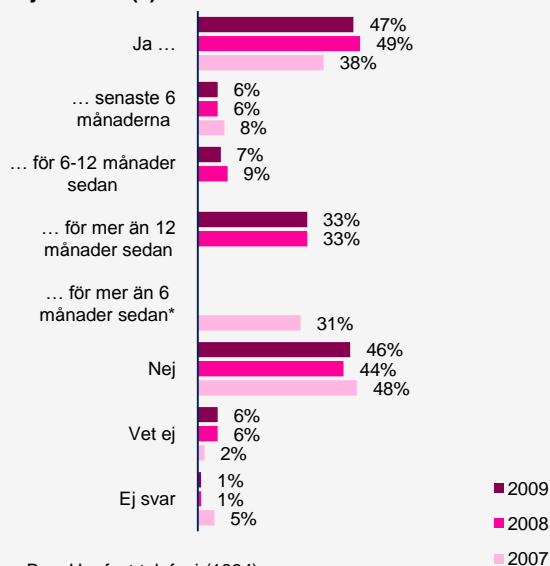
Knappt hälften (47%) uppger att deras hushåll någon gång gjort ett byte av operatör för abonnemanget, det vill säga som de själva bett om eller medvetet sagt ja till. Andelen är oförändrad jämfört med förra året.

Majoriteten bytte operatör för mer än 12 månader sedan (33%).

På nästa sida visas andelen som gjort ett aktivt byte uppdelad efter nuvarande operatör. Andelen som har gjort ett eget aktivt byte av operatör är störst bland de som idag är kunder hos Glocalnet (78%) och lägst bland de som idag är kunder hos TeliaSonera (31%).

Notera vid jämförelser med 2007 att frågan då ställts för abonnemangsoperatör och/eller samtalsoperatör.

Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget (alltså ett byte som hushållet själv bett om eller där hushållet medvetet sagt ja till ett erbjudande)? (6)



Andelen (%) som gjort ett aktivt byte av operatör för abonnemanget uppdelad efter nuvarande operatör (6)

	Telia (n=1051)	Tele2 (n=240)	ComHem (n=150)	Bredbandsbolaget (n=111)	Glocalnet (n=94)
Ja...	31 (33)	64 (68)	67 (67)	71 (65)	78 (86)
... senaste 6 månaderna	4 (4)	10 (8)	11 (9)	9 (10)	6 (6)
... för 6-12 månader sedan	5 (6)	6 (13)	12 (20)	9 (12)	7 (16)
... för mer än 12 månader sedan	22 (23)	48 (47)	44 (39)	52 (44)	65 (63)
Nej	64 (60)	25 (26)	23 (27)	27 (25)	16 (11)
Vet ej	5 (6)	10 (2)	10 (0)	3 (1)	6 (0)
Ej svar	0 (1)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
Totalt	100	100	100	100	100

Bas: Har fast telefoni

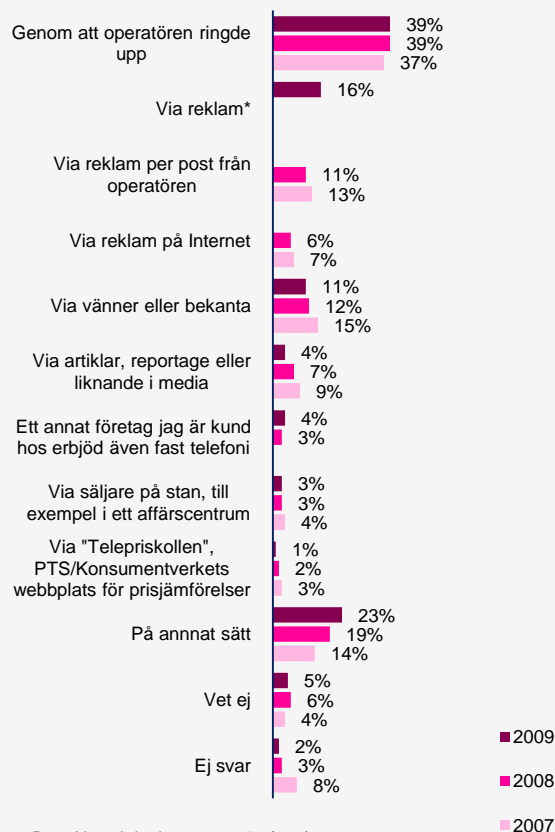
Operatörerna ringer vanligtvis upp

Det är fortfarande vanligast att hushållet blir uppmärksammat på operatören som valts senast genom att de ringer upp (39%). Det tyder på att marknadsföring från operatörerna i regel sker via telefonkontakter. Ett undantag är ComHem där kunderna i lika stor utsträckning blev uppmärksammade på operatören via reklam (31%) som genom att operatören ringde upp (31%).

Andra vanliga sätt att uppmärksamma operatören är via reklam (16%) eller via vänner/bekanta (11%).

Intressant är att andelen som uppmärksammat operatören på något annat sätt fortsätter att öka. I år är andelen 23%. En förklaring kan vara den stora mängden av kommunikationskanaler som finns idag, t.ex. sociala medier, bloggar och olika forum på Internet.

Hur blev ditt hushåll uppmärksammat på den operatör för abonnemang och/eller samtal som du/ni aktivt valde senast? (7) Flera svarsalternativ möjliga



Bytet blir oftast rätt

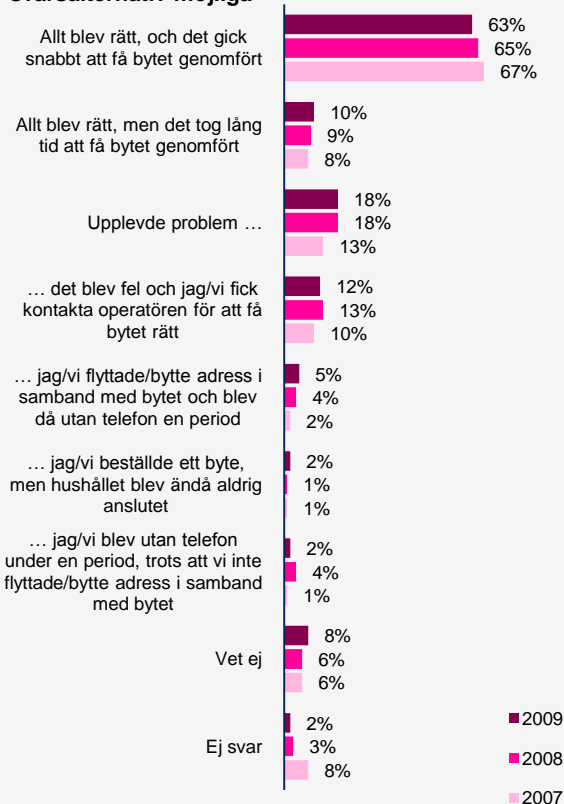
En majoritet av de som gjort ett byte av operatör för sitt fasta abonnemang upplever att allt blev rätt och att det gick snabbt att få bytet genomfört (63%). På två års sikt har dock andelen som upplevt ett smärtfritt byte sjunkit 4 procentenheter (från 67%).

Var tionde uppger att det blev rätt, men tycker att det tog lång tid att få bytet genomfört. Denna andel är oförändrad i ett historiskt perspektiv de senaste tre åren.

Andelen som upplevt någon typ av problem ligger kvar på samma nivå som 2008 (18%). Den vanligaste orsaken är att det blev något fel och konsumenten själv fick kontakta operatören för att få bytet rätt (12%), en orsak som ComHems kunder i störst utsträckning uppger jämför med övriga operatörer (22%).

Notera vid jämförelser med 2007 att frågan då ställdes för abonnemangsoperatör och/eller samtalsoperatör.

Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva byte av operatör? (8) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Har aktivt bytt operatör (891)

Varför har hushållet bytt operatör?

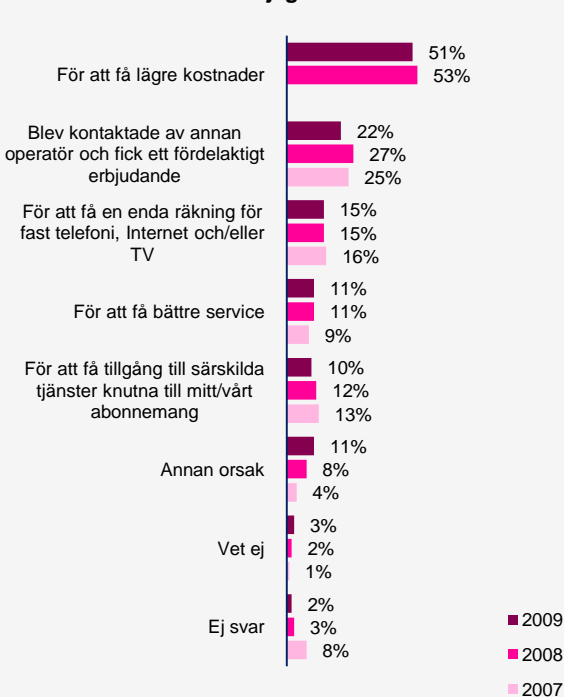
Kostnadsaspekten är fortsatt det vanligaste skälet till varför hushållet har valt att byta operatör. Drygt hälften (51%) uppger att för att få lägre kostnader är ett skäl för byte. 2007 års påståenden kring kostnader och pris var något annorlunda formulerade och hade andelar på 32-37%. Främst är det nuvarande kunder hos Bredbandsbolaget (63%) och Tele2 (66%) som uppger lägre kostnader som orsaken till bytet, medan de svarande som tidigare var kund hos TeliaSonera i huvudsak uppger *för att få lägre kostnader* som orsak till att de har bytt från TeliaSonera till en annan operatör (72%).

Den näst vanligaste orsaken till ett byte är att ha blivit kontaktat av en annan operatör och fått ett fördelaktigt erbjudande (22%). Skälet är emellertid mindre vanligt förekommande och har sjunkit 5 procentenheter jämfört med förra året.

ComHems kunder utmärker sig genom att i hög grad uppge *för att få en enda räkning för fast telefoni, Internet och/eller TV* som skälet till bytet (36%), medan TeliaSoneras kunder utmärker sig genom att uppge *för att få bättre service* (20%) samt *tillgång till särskilda tjänster* (15%) som huvudsakliga skäl.

Drygt var fjärde person som tidigare var kund hos Glocalnet uppger *för att få bättre service* som orsaken till att de bytte till en annan operatör.

Varför har ditt hushåll bytt operatör? (9) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Har aktivt bytt operatör (891)

Varför har hushållet inte aktivt bytt operatör?

Det vanligaste skälet till varför hushållet inte aktivt bytt operatör är på grund av att de helt enkelt är nöjda med den operatör de har (57%). Majoriteten (78%) av de som inte har bytt har TeliaSonera som operatör.

Relativt många anser även i årets undersökning att det helt enkelt inte är värt besväret (23%) och att hushållet använder den fasta telefonin så pass lite att det inte är någon idé att byta (17%). Båda dessa skäl kan diskuteras i termer av att incitamentet för att byta, t.ex. kostnadsbesparingar, upplevs vara för liten.

13% är rädda för att problem ska uppstå vid ett byte. Andelen som upplever detta har legat relativt stabilt de senaste åren. Intressant att reflektera över är i fall denna grupp hade gjort ett byte av operatör om det upplevts som en enklare eller mindre problematisk process.

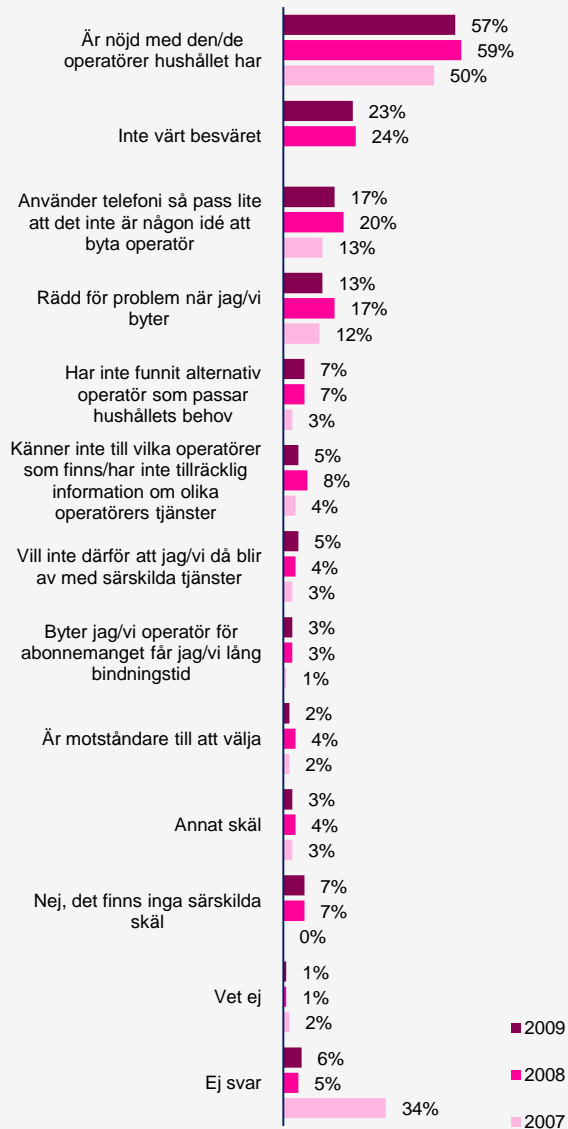
Notera vid jämförelser med 2007 att frågan då ställts för abonnemangsoperatör och/eller samtalsoperatör.

Samma operatör för abonnemang och samtal?

Det är fortsatt ovanligt att ha olika operatörer för abonnemanget och samtalen. Drygt 8 av 10 (83%) uppger att de har samma operatörer, medan endast 8% har olika operatörer. Glocalnet har den största andelen kunder som har olika operatörer (17%) och TeliaSonera samt ComHem den lägsta andelen kunder som säger sig ha en annan samtalsoperatör (6% respektive 3%).

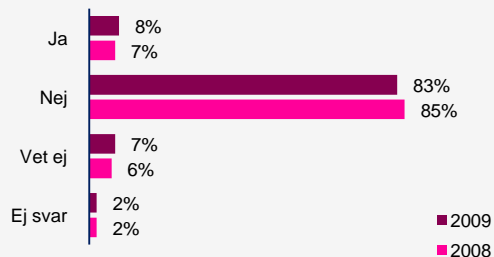
Bland de 8% svenskar som har olika operatörer för sitt abonnemang och för sina samtal kan en majoritet (68%) även tänka sig att ha detta i fortsättningen. Detta tyder på att de är nöjda med att ha två olika operatörer.

Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte bytt operatör? (10) Flera svarsalternativ möjliga



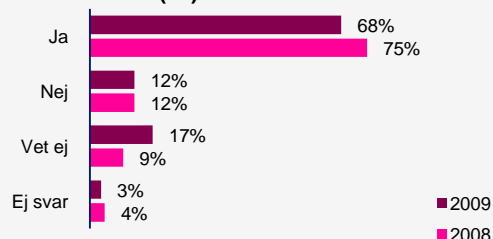
Bas: Har ej aktivt bytt operatör (864)

Har du olika operatörer för ditt abonnemang och för dina samtal? (11)



Bas: Har fast telefoni (1894)

Kan du tänka dig att även i fortsättningen ha olika operatörer för ditt abonnemang och för dina samtal? (12)



Bas: Har olika operatörer (147)

Låg kännedom om avgifterna

Endast en tredjedel (34%) av svenska befolkningen känner till att hushållet har en öppningsavgift och vet dessutom om hur hög den är. 1 av 4 (25%) känner till att hushållet har en öppningsavgift, men vet däremot inte vad avgiften är. Vid kännedomsfrågor likt denna tenderar personer normalt att överskatta sin kunskap, vilket medför att faktisk andel som känner till öppningsavgiften kan vara något lägre.

Var femte (20%) person i Sverige som har fast telefoni känner inte till om hushållet har en öppningsavgift och vet inte heller vad det innebär.

En stor andel känner inte till vilket debiteringsintervall de har för samtal med den fasta telefonen (67%). I anslutning till denna fråga i formuläret informerades respondenterna om följande; Operatören tar betalt per sekund eller per minut för pågående samtal, så kallat debiteringsintervall. Det innebär att med ett debiteringsintervall per minut får du betala för en minut trots att du kanske bara pratat i telefonen i 5 sekunder.

Överlag kan nämnas att kännedomen om öppningsavgift och debiteringsintervall tenderar att öka ju längre upp i åldrarna konsumenterna är.

Det finns ingen signifikant skillnad i de svarandes kännedom om öppningsavgift eller debiteringsintervall beroende på vilken operatör de är kund hos.

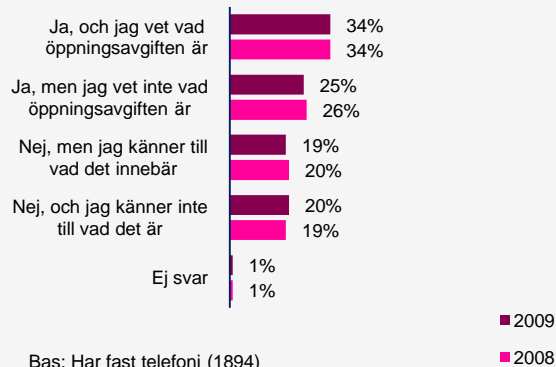
Användningsområden

De flesta (63%) använder den fasta telefonen i hushållet både för att ringa fasta såväl som mobila samtal, det vill säga ett blandat användarbeteende. Främst uppvisar personer i gruppen 51-75 år detta beteende då mellan 73-74% ringer både fasta och mobila samtal. Beteendet skiljer sig även beroende på vilken operatör den svarande har. Kunder hos TeliaSonera och Glocalnet använder i stor utsträckning den fasta telefonen till att ringa både fasta och mobila samtal (69% respektive 73%) jämfört med Bredbandsbolaget där endast 44% uppger detsamma. Bredbandsbolagets kunder uppger däremot i högre utsträckning än övriga operatörers kunder att de i huvudsak använder telefonen för att ta emot samtal (32%).

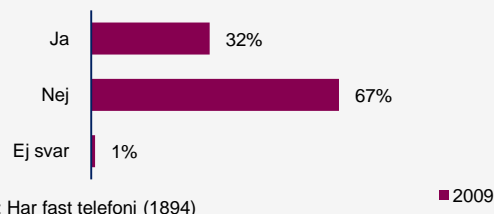
Andelen som huvudsakligen använder sin fasta telefon för att ringa andra fasta telefoner (19%) har sjunkit något från förra årets undersökning (22%).

Andelen som huvudsakligen har den fasta telefonen för inkommande samtal (16%) ligger kvar på samma nivå som tidigare år. Detta mer passiva beteende är vanligare i de yngre åldersgrupperna (16-30 år).

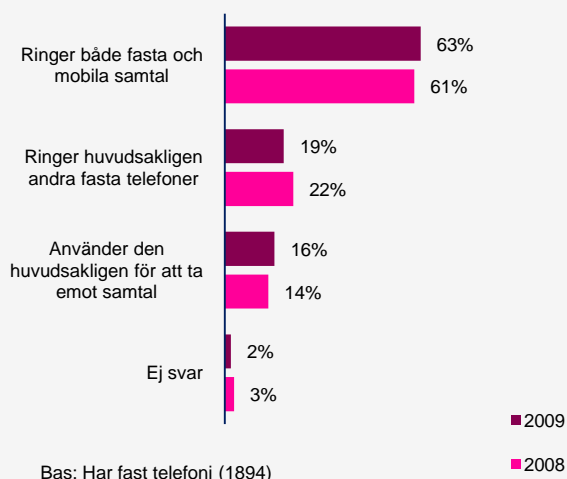
Känner du till om ditt hushåll har en öppningsavgift för samtal inom fast telefoni? (13)



Känner du till vilket debiteringsintervall du har för samtal med din fasta telefon? (14)



Hur använder du den fasta telefonen i ditt hushåll? (15)



Ofrivilliga byten sker fortfarande

Det är fortfarande en andel på 4% av svenskarna som har bytt operatör trots att de inte bett om det. Det sker trots att de egentligen sagt nej till ett erbjudande de fått, endast bett om information och/eller att de överhuvudtaget inte haft någon kontakt med operatören. Problemet med att konsumenter ofrivilligt byter operatör, trots att de inte bett om det, är alltså oförändrat.

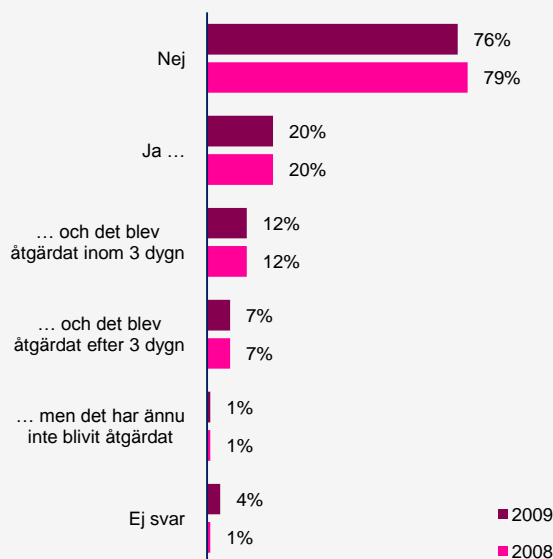
Trots detta är det fortfarande ovanligt att hushållet ofrivilligt har bytt operatör för fast telefoni, det vill säga utan att han eller hon faktiskt har bett om det. 9 av 10 (90%) har inte råkat ut för detta fenomen.

Felanmälan

En övervägande majoritet (76%) har inte felanmält sin fasta telefon det senaste året, vilket är ett oförändrat resultat vid en jämförelse med 2008 års undersökning.

Av de 20% i Sverige som däremot gjort en felanmälan har den största andelen fått felet åtgärdat inom 3 dygn (12%). Knappt var tredje hushåll (30%) som har IP-/bredbandstelefoni har felanmält sin fasta telefon.

Har ditt hushåll felanmält den fasta telefonen senaste året? (17)



Bas: Har fast telefoni (1894)

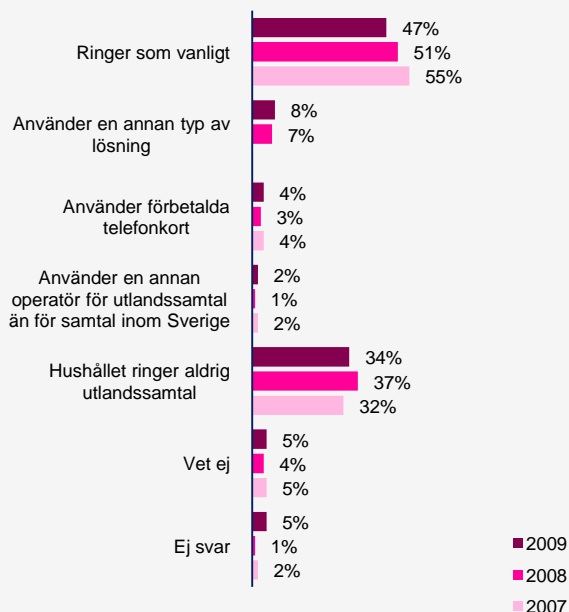
Utlandssamtal

Nära hälften (47%) av de hushåll som har fast telefoni i hushållet ringer som vanligt vid utlandssamtal. Andelen har sjunkit gradvis sedan 2006, vilket talar för att konsumenterna betar sig på ett annat sätt i större utsträckning idag jämfört med tidigare år vid samtal som rings till utlandet. 8% anger att de använder sig av en annan typ av lösning och ringer från dator till dator (till exempel Skype).

Andelen som svarar att hushållet aldrig ringer utlandssamtal ligger kvar på samma nivå (34%) som förra året efter att då ha ökat något. Detta kan bero på att det idag finns många andra sätt att kommunicera på med de kontaktytor som finns utanför Sveriges gränser, till exempel chatt, IM, bloggande eller Facebook.

Förbetalda telefonkort används fortsatt av en liten andel konsumenter vid utlandssamtal (4%). Vanligast är det bland personer som är kund hos Glocalnet (12%) och ComHem (11%). Kunder hos ComHem uppger även i högre utsträckning jämfört med övriga att de använder en annan typ av lösning (13%).

Hur gör ditt hushåll för att ringa utlandssamtal från den fasta telefonen? (18) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Har fast telefoni (1894)

IP-/BREDBANDSTELEFONI

Detta kapitel omfattar IP-/bredbandstelefonti och behandlar områden som användning, problem och byte från fast telefoni till IP-/bredbandstelefonti.

För historik längre tillbaka i tiden än diagrammen hänvisar vi till tabellbilagan.

Användning och tillvägagångssätt

Nästan var fjärde person i Sverige mellan 16-75 år (23%) uppger att hushållet använder IP-/bredbandstelefonti. Andelen är oförändrad jämfört med 2008 efter att då ha ökat 5 procentenheter från året dessförinnan.

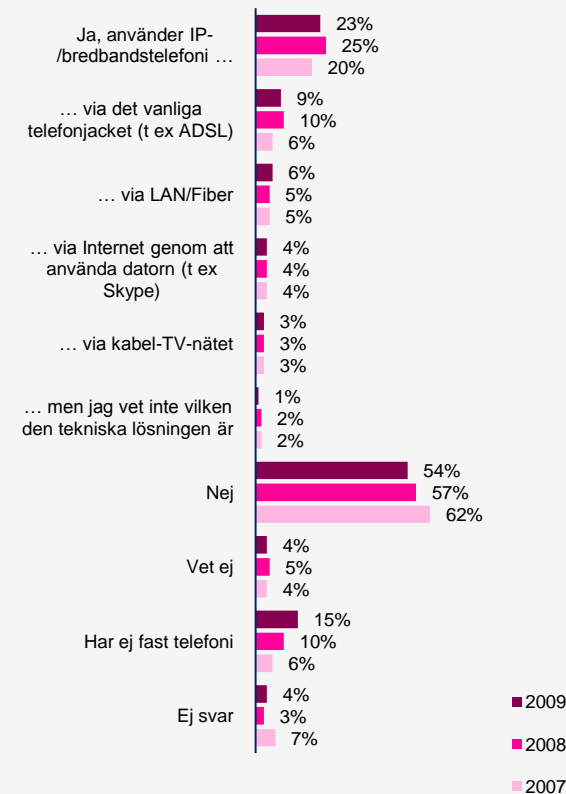
Det är något vanligare bland de yngre åldersgrupperna att använda IP-/bredbandstelefonti, trots att en högre andel har avstått den fasta telefonin, jämfört med de äldre åldersgrupperna. Till exempel är det 29% mellan 31-40 år som använder IP-/bredbandstelefonti i hushållet jämfört med 17% bland de mellan 61-75 år. Vidare är det något vanligare i storstäder (27%) jämfört med på glesbygden (16%).

Att ringa via det vanliga telefonjacket är det vanligaste tillvägagångssättet (9%), vilket är ett oförändrat resultat jämfört med förra året.

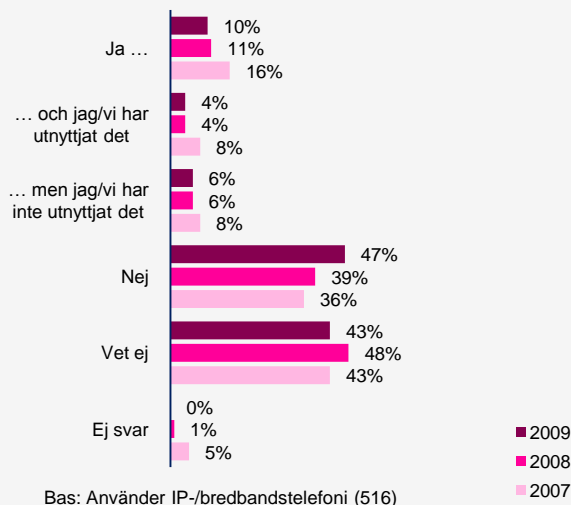
Var tionde (10%) uppger att de kan ringa från andra platser än bostaden med hjälp av IP-/bredbandstelefontin. Medvetenheten är högst i den yngsta åldersgruppen (16-20 år) där var femte (21%) anger att abonnemanget medger detta. Av dessa 21% uppger dessutom hälften (11%) att de själva eller hushållet har utnyttjat denna möjlighet.

Andelen som inte vet om abonnemanget medger att hushållet kan ringa från andra platser än bostaden är 43%, vilket är drygt 4 av 10 bland de som använder sig av IP-/bredbandstelefonti i landet. Nästan hälften (47%) uppger att abonnemanget inte medger någon rörlighet till andra platser, vilket är en ökning med 8 procentenheter jämfört med förra året.

Använder ditt hushåll IP-/bredbandstelefonti? (19)



Medger hushållets abonnemang att du/ni ringer från andra platser än bostaden med hjälp av IP-/bredbandstelefontin? (20)



Problem med IP-/bredbandstelefonti

Resultaten från årets undersökning visar inte på någon förändring vad gäller problem med IP-/bredbandstelefontin. Andelen hushåll som upplevt problem det senaste halvåret är 48%, alltså nästan varannan användare. Att de inte går att ringa ut (får inte uppkopplingston) och/eller svag ljudkvalitet (t.ex. eko eller brus) är de vanligaste problemen (25% respektive 24%).

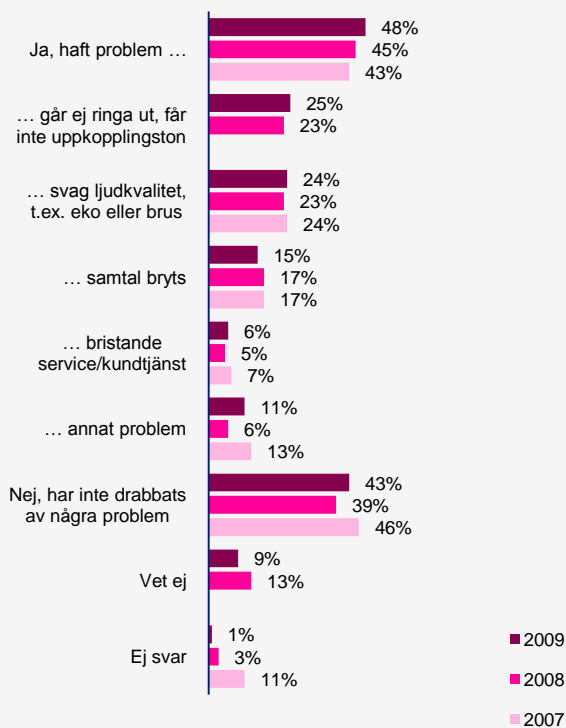
Vi ser att *går ej att ringa ut* är ett betydligt vanligare problem bland kunder hos Bredbandsbolaget (47%) jämfört med övriga operatörer. *Bristande service/kundtjänst* är ett problem som utmärker ComHem (14%).

Av de som drabbats av problem med IP-/bredbandstelefontin är det vanligast att det sker mer sällan än en gång i månaden (55%). 6% uppger emellertid även i årets undersökning att de drabbas av problem varje dag och 13% ungefär en gång i veckan.

Hur ofta har du/ni haft problem när du/ni använt IP-/bredbandstelefonti? (22)



Har du/ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni använt IP-/bredbandstelefonti? (21) Flera svarsalternativ möjliga



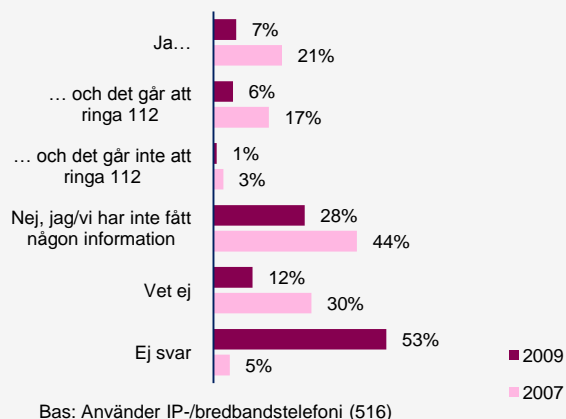
Information om nödnumret 112

7% av de som använder IP-/bredbandstelefonti uppger att hushållet fått någon information från operatören om hur nödnumret 112 fungerar. 6% uppger att det går att ringa 112.

Frågan var med senast i 2007 års undersökning och då uppgav ungefär var femte (21%) att de fått information från operatören, men knappt var tredje uppgav att de inte visste om de fått information (30%). Tyvärr har en stor andel av respondenterna ej svarat på frågan i år (53%), vilket sannolikt beror på att de helt enkelt missat att besvara denna i enkäten. En jämförelse i ett historiskt perspektiv bör göras med försiktighet.

Genom att endast studera resultaten bland de som faktiskt besvarat frågan (det vill säga exklusive ej svarande), visar undersökningen att andelen som uppger att hushållet inte fått någon information har ökat från 46% för två år sedan till 60% i år.

Har ditt hushåll fått någon information från er operatör om hur nödnumret 112 fungerar när du/ni ringer via IP-/bredbandstelefonti? (23)



Byte från fast telefoni till IP-/bredbandstelefoni

Även i år visar undersökningen att ungefär var tredje person i Sverige (30%) kan tänka sig att byta sin traditionella fasta telefoni i hemmet till IP-/bredbandstelefoni. Drygt var tionde (11%) har redan gjort detta.

Av de som inte kan tänka sig att byta är det vanligaste skälet fortfarande att hushållet vill ha kvar den traditionella fasta telefonen (16%). Det är främst de äldre (61-75 år) som i störst utsträckning anger detta som skäl (33%). De yngre (16-30 år) har å andra sidan redan valt att avstå från den fasta telefonin som beskrivits i tidigare kapitel.

Kan du tänka dig att byta från traditionell fast telefoni i hemmet till IP-/bredbandstelefoni? (24) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Samtliga (2245)

MOBILTELEFONI

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

Mobiltelefonianvändning

Totalt sett är mobiltelefonpenetrationen 97% i Sverige, oavsett om det är för privat bruk eller via till exempel arbetet. Motsvarande andel av den svenska befolkningen som använder mobiltelefon var förra året 96%, år 2007 94% och år 2006 92%. 2007 och tidigare var frågan i undersökningen något annorlunda ställd och är därför inte direkt jämförbar (frågan var då: Använder du mobiltelefon? Räkna både privat och i arbete/annat uppdrag). Genom åren har andelen gradvis ökat och tittar vi ända tillbaka till år 2002 var andelen som använder mobiltelefon 87%.

95% av den svenska befolkningen använder mobiltelefon för privat bruk, vilket är en oförändrad andel jämfört med 2008. En klar majoritet av hushållen (83%) betalar för mobiltelefonsamtalen själva. 12% får mobiltelefonin betalad, helt eller delvis, till exempel av arbetsgivaren. Den senare varianten är det vanligast i åldersgrupperna mellan 31-50 år, medan de yngre (16-30 år) och äldre (61-75 år) i högre utsträckning betalar själva, eller någon annan i hushållet, för de privata mobilsamtalen.

Det är vanligare att män (18%) jämfört med kvinnor (7%) får mobiltelefonin helt eller delvis betalad av t.ex. arbetsgivaren, och även vanligare i storstäder (18%) jämfört med på glesbygden (10%).

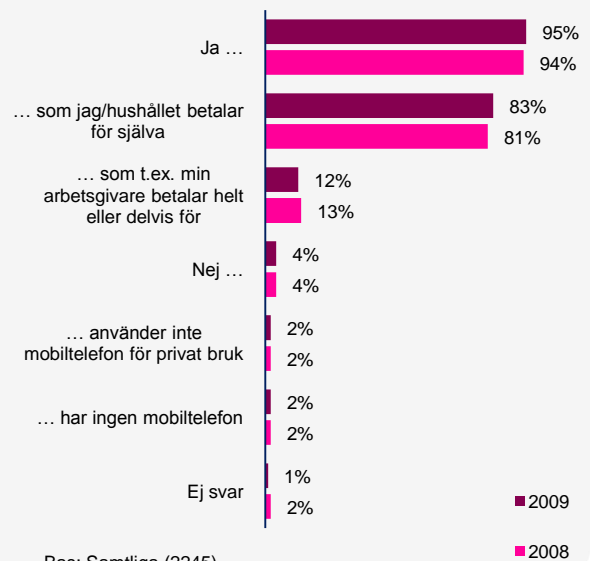
Endast 2% uppger att de inte använder mobiltelefon för privat bruk och ytterligare 2% äger inte någon mobiltelefon. Det senare är något som fortfarande är vanligast i åldersgruppen 61-75 år där 4% uppger att de inte har någon mobiltelefon.

Nästan 9 av 10 (88%) som använder mobiltelefonen för privat bruk uppger att de har ett eller flera abonnemang som betalas helt av någon i hushållet. Ungefär en tredjedel har flera privata abonnemang, vilket är oförändrat från tidigare år.

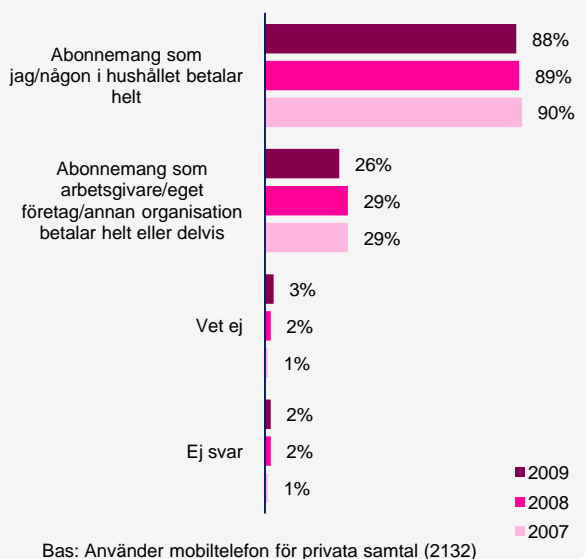
Ungefär var fjärde (26%) av de som använder mobiltelefonen för privat bruk har ett eller flera abonnemang som arbetsgivare eller liknande betalar helt/delvis. Här är det å andra sidan betydligt vanligare att endast ha ett abonnemang, vilket ungefär 9 av 10 uppger.

För historik längre tillbaka i tiden än diagrammen hänvisar vi till tabellbilagan.

Använder du mobiltelefon för privata samtal? (26)



Hur många mobilabonnemang använder du sammantaget för närvarande (räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)? (27)



Bland de hushåll som har barn/ungdomar under 16 år uppgår 60% att minst 1 barn/ungdomar använder en mobiltelefon med eget abonnemang/kontantkort. Andelen är därmed tillbaka i nivå med 2007 års undersökning. Ökningen jämfört med förra året ligger framförallt bland de hushåll där 2 barn/ungdomar använder mobiltelefon, där andelen har ökat med 6 procentenheter.

Mobiltelefonen som substitut för den fasta telefonen

Nästa varannan (45%) av befolkningen i Sverige mellan 16-75 år kan tänka sig att avstå den fasta telefonen i hemmet och enbart använda mobiltelefonen, vilket är en ökning med 5 procentenheter från förra året.

Andelen som redan gjort detta har ökat med 4 procentenheter, från 9% till 13%, vilket ligger i linje med den högre andel som inte längre har fast telefoni i hemmet (se tidigare kapitel). Det är vanligare bland yngre personer att endast använda mobiltelefonen och avstå från den fasta telefonen. I gruppen 21-30 år är det 43% som endast har mobiltelefon, vilket är en ökning jämfört med 2008 då andelen var 25%.

Den vanligaste förutsättningen för att avstå den fasta telefonen till förmån för mobiltelefonen är även i år om priset på mobiltelefoni är lägre än för fast telefoni (22%). Vid en jämförelse med 2007 (och längre tillbaka i tiden i tabellerna) bör noteras att svarsalternativet varit formulerat enligt Ja, men endast om priset på mobiltelefoni är på samma nivå eller lägre än priserna för fast telefoni.

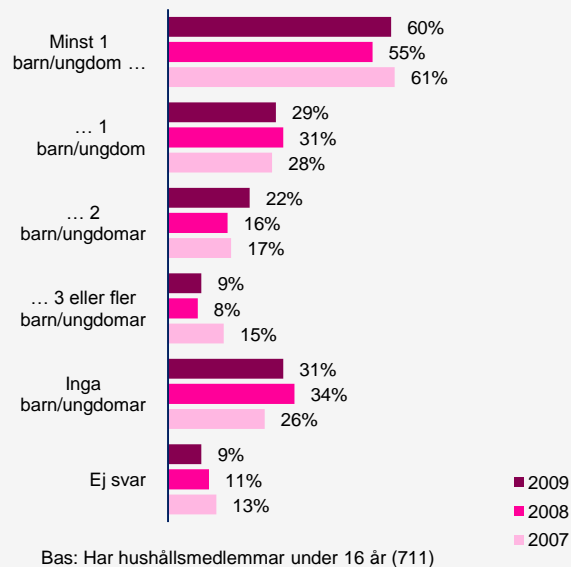
Var tionde (10%) kan tänka sig att avstå den fasta telefonen med de nuvarande priser som gäller på fast respektive mobil telefoni. Andelen är oförändrad jämfört med förra årets undersökning, men har ökat med 3 procentenheter på två års sikt och 5 procentenheter på fyra års sikt.

De som är något mer skeptiska kring denna fråga och alltså inte kan tänka sig att avstå sin fasta telefon och enbart använda mobiltelefonen uppgår till 45%. Andelen har sjunkit något, 4 procentenheter, jämfört med 2008. Det vanligaste argumentet till detta är fortsatt att hushållet behöver eller vill ha den fasta telefonen kvar, vilket ungefär var fjärde uppgår (26%). Det är tydligt att andras behov och åsikter vägs in i svaret. Det visar sig även i år att det är relativt vanligt att hänsyn tas till andra än det egna hushållet då 11% anger att de fasta telefonen inte kan avstås på grund av de som ringer till hushållet.

Vidare är det ett även ett relativt vanligt skäl att inte vilja avstå från den fasta telefonen på grund av att bredbandsanslutningen has via det fasta nätet (10%).

Förändringarna i ett längre historiskt perspektiv än 2008 bör tolkas med viss försiktighet eftersom ett antal svarsalternativ var något omformulerade i 2008 års undersökning, men även på grund av ett nytt sådant. Andelen som inte har svarat på frågan har dessutom sjunkit sedan 2007.

Hur många av de i hushållet som är under 16 år använder en mobiltelefon med eget abonnemang/kontantkort? (25)



Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon? (38) Flera svarsalternativ möjliga



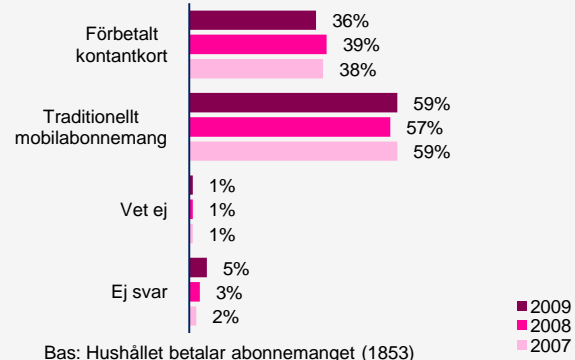
Betalningsform på abonnemang

Totalt uppger 61% att de som använder mobiltelefonen för privat bruk att de har ett traditionellt abonnemang, medan 33% uppger att de använder sig av ett förbetalt kontantkort. Fördelningen är oförändrad jämfört med förra årets undersökning. Det är alltså vanligare med kontantkort i de yngre åldrarna (16-20 år) där andelen är 43% samt i de äldre åldrarna (61-75 år) där andelen är 49%.

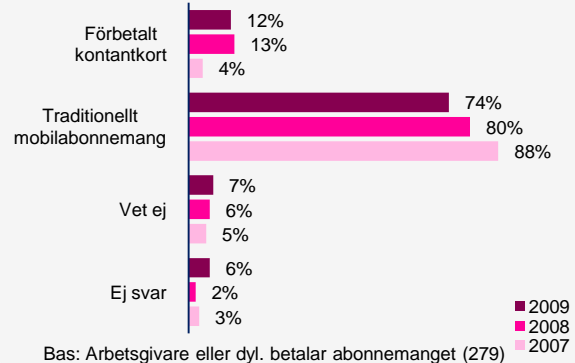
Bland de hushåll som betalar själva för abonnemang är andelarna mellan abonnemang och kontantkort oförändrade. Ungefär 6 av 10 (59%) har ett traditionellt mobilabonnemang.

Bland de hushåll där till exempel arbetsgivare betalar abonnemang är också andelarna mellan abonnemang och kontantkort oförändrade jämfört med förra året. Ungefär 3 av 4 (74%) har ett traditionellt abonnemang.

Vilken betalningsform på abonnemang har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal? (28)



Vilken betalningsform på abonnemang har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal? (28)



Nuvarande och tidigare operatör

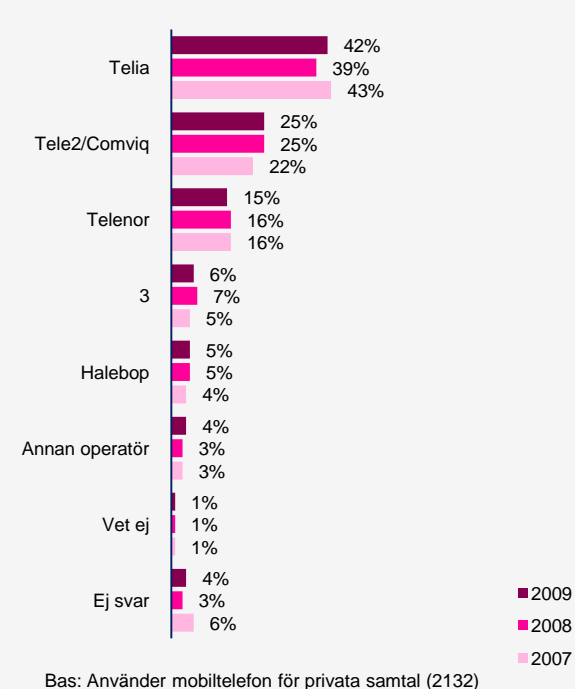
Den största operatören på mobiltelefonimarknaden bland de som använder telefonen för privat bruk är fortfarande TeliaSonera (42%), följt av Tele2/Comviq (25%) och Telenor (15%). Förändringarna jämfört med förra året är små.

TeliaSonera är betydligt vanligare på glesbygden (71%) jämfört med i storstäder (28%). I storstäderna är det Tele2/Comviq som dominerar (38%). Vidare är TeliaSonera mer vanligt förekommande som operatör bland de äldre åldersgrupperna (t.ex. en andel om 60% i 61-75 år), medan Tele2/Comviq är frekventare i de yngre åldersgrupperna (t.ex. en andel om 39% i 16-20 år).

Av de andra större operatörerna har Telenor en jämn spridning av sina kunder i de olika åldersgrupperna mellan 16-75 år, men mindre vanligt förekommande på den svenska glesbygden. Operatören 3 har, i likhet med Telenor, en lägre andel kunder på glesbygden. Huvuddelen av 3s kunder är mellan 21-40 år.

Resultaten i tabellen på nästa sida visar att de tre största operatörerna i hög utsträckning byter mobilkunder med varandra. Resultaten tidigare år har överlag visat på liknande mönster.

Vilken mobiloperatör använder du när du ringer privata mobilsamtal? (29)



Nuvarande mobiloperatör (%) uppdelat efter tidigare mobiloperatör (29)

Nuvarande operatör	Tidigare operatör		
	Telia (n=203)	Tele2/Comviq (n=219)	Telenor (n=130)
Telia	-	40 (35)	38 (41)
Tele2/Comviq	37 (30)	-	36 (35)
Telenor	24 (27)	25 (28)	-
3	10 (12)	16 (23)	16 (20)
Halebop	19 (23)	9 (6)	4 (2)
Annan operatör	5 (9)	8 (8)	6 (3)
Vet ej/Ej svar	4 (0)	2 (0)	0 (0)
Totalt	100	100	100

Bas: Har bytt mobiloperatör

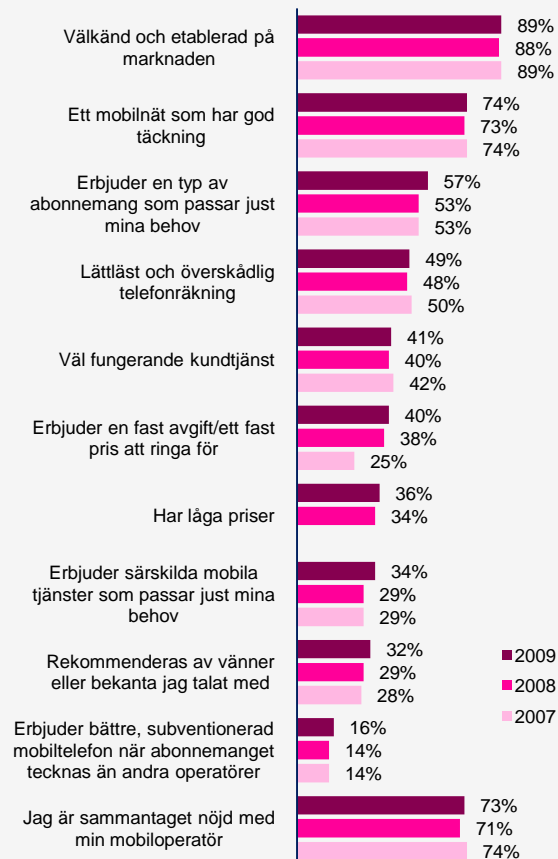
Utvärdering av nuvarande operatör

I nästa del av undersökningen fick respondenterna ta ställning till ett antal påståenden kring sin nuvarande huvudsakliga mobiloperatör. Överlag visar resultaten på förhållandevis små förändringar jämfört med förra året. Emellertid visar resultaten på högre andelar som instämmer i att deras operatör *erbjuder abonnemang som passar just mina behov* (från 53% till 57%) och *erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov* (från 29% till 34%). Intressant att reflektera över kan vara om det är operatörerna som blivit bättre på att erbjuda specifika abonnemang/mobila tjänster eller konsumenterna som hittat bättre alternativ på marknaden (eller kanske en kombination av dessa). Andelen som instämmer i att deras nuvarande operatör *rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med* har också ökat något (från 29% till 32%). Viss försiktighet i tolkningarna av dessa förändringar bör göra då andelarna som kunna bedöma påståendena (det vill säga inte svarat vet ej) har ökat något.

Andelen som instämmer i att deras mobiloperatör *erbjuder en fast avgift/ett fast pris att ringa för* är i år 40% och har ökat från 25% under två år. Detta ligger väl i linje med ett erbjudande som operatörerna har fokuserat på under senare tid.

Andelen som *är sammantaget nöjd* med sin mobiloperatör ligger kvar på samma nivå som tidigare år (73%).

Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om den mobiloperatör du använder oftast? (30) Andel som svarat 4-5 på en skala från 1 till 5 där 1 står för stämmer inte alls och 5 står för stämmer helt



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2132)

I tabellen nedan visas de största mobiloperatörernas kunder och i vilken utsträckning de instämmer till påståendena.

TeliaSoneras mobilkunder kännetecknar sin operatör i stor utsträckning med att de *är välkända, etablerade och har god täckning*, vilket inte är speciellt överraskande och har så även fallet varit historiskt sett. Däremot upplevs de inte av de egna kunderna som en operatör som erbjuder *låga priser*. Andelen som instämmer i att de är sammantaget nöjd med TeliaSonera har ökat 5 procentenheter jämfört med förra året. I år uppger nästan 8 av 10 (78%) att de sammantaget är nöjd med att ha TeliaSonera som huvudsaklig mobiloperatör, vilket är det bästa omdömet bland de större operatörerna.

Kunder till Tele2/Comviq kännetecknar också de sin operatör som *välkänd och etablerad* i hög grad. Andelen som instämmer i att Tele2/Comviq har ett mobilnät som *har god täckning* har ökat jämfört med förra året, från 61% av kunderna till 68% som instämmer i detta. Även andelarna som instämmer i att operatören *har låga priser, rekommenderas av vänner/bekanta och erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemang* *tecknas* har ökat jämfört med förra året. Andelen sammantaget nöjda kunder är däremot oförändrad för Tele2/Comviq jämfört med 2008.

Telenors kunder instämmer även de i hög utsträckning att deras operatör kännetecknas som *en välkänd och etablerad aktör på marknaden*. Däremot är det även i år en låg andel av Telenors kunder som instämmer till påståendet att operatören *rekommenderas av vänner/bekanta*. En positiv förändring för Telenor är att de egna kunderna i år i högre utsträckning instämmer att operatören *erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov* (förbättring med 9 procentenheter) och *erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov* (förbättring med 13 procentenheter). Däremot är andelen sammantaget nöjda kunder oförändrad jämfört med 2008.

3 kännetecknas även de av att de egna kunderna i hög utsträckning upplever att operatören är *välkänd och etablerad*, men även *erbjuder ett abonnemang som passar just dem*. I jämförelse med de övriga större mobiloperatörerna är det även i år en stor andel av de egna kunderna som även instämmer till att 3 *erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemang* *tecknas* (37%). En lägre andel av kunderna instämmer i år i att operatören *har låga priser*, men även att 3 *har ett mobilnät som har god täckning*. Däremot ser vi ingen signifikant förändring i andelen som instämmer i att de *är sammantaget nöjd* med 3 som mobiloperatör.

Andelen (%) som angett 4 eller 5 på påståenden om sin huvudsakliga mobiloperatör på en skala från 1-5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för stämmer helt (30)

	Telia (n=889)	Tele2/Comviq (n=528)	Telenor (n=325)	3 (n=131)
Välkänd och etablerad på marknaden	94 (94)	88 (91)	91 (88)	86 (90)
Ett mobilnät som har god täckning	88 (87)	68 (61)	61 (62)	46 (60)
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	55 (50)	64 (62)	52 (43)	59 (67)
Lättläst och överskådlig telefonräkning	50 (46)	50 (49)	53 (51)	61 (59)
Väl fungerande kundtjänst	42 (37)	41 (40)	44 (46)	46 (55)
Erbjuder en fast avgift/ett fast pris att ringa för	33 (29)	43 (43)	52 (45)	47 (56)
Har låga priser	23 (18)	57 (52)	25 (23)	33 (50)
Erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov	31 (27)	38 (33)	36 (23)	37 (41)
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	28 (24)	43 (35)	18 (19)	39 (48)
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemang tecknas än andra operatörer	9 (9)	20 (15)	18 (15)	37 (37)
Jag är sammantaget nöjd med min mobiloperatör	78 (73)	73 (73)	63 (64)	65 (72)

Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal

Byte av mobiloperatör

Drygt var fjärde (28%) som använder mobiltelefonen för privata samtal har någon gång bytt operatör, vilket är något lägre andel än vad undersökningen visade vid förra mätningen (32%). Majoriteten har bytt för mer än 12 månader sedan (18%). Denna andel har sjunkit 4 procentenheter jämfört med 2008. Andelarna som bytt de senaste 6 månaderna (6%) respektive för 6-12 månader sedan (5%) är oförändrade.

Det är vanligare att ha bytt operatör för mobilabonnemanget bland yngre (andelen är 35% bland de mellan 16-20 år) jämfört med de äldre (andelen är 15% bland de mellan 61-75 år).

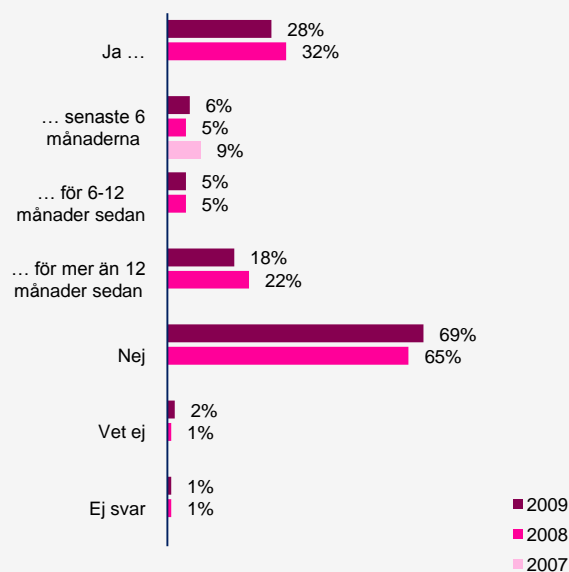
De som någon gång bytt mobiloperatör fick därefter en fråga kring varför de bytt. Resultaten visar inte på några förändringar jämfört med förra året. Det vanligaste skälet är alltså att få lägre kostnader (36%). I 2007 års undersökning fanns möjlighet till flera svarsalternativ på denna fråga (redovisas ej i diagrammet), men nämns kan att de vanligaste skälen till operatörsbytet var för att få lägre priser generellt (37%) följt av för att få ett lägre pris på samtal till samma operatör (36%). Låga kostnader är fortfarande ett huvudsakligt skäl till operatörsbyte, precis som för den fasta telefonin (se tidigare kapitel).

Det näst vanligaste skälet till att byta operatör är ett erbjudande om en ny telefon (21%). Även detta har varit ett vanligt bytesskäl historiskt sett. Vidare kan nämnas att argumentet för att få bättre täckning, som 13% anger som bytesskäl i år också fortsatt är relativt vanligt.

Studerar vi olika åldersgrupper ser vi att lägre kostnader är ett tydligt bytesskäl bland de yngre (bland 16-20 år anger 63% detta) med de äldre ses fördelar med att få samma leverantör även för den fasta telefonin (bland 61-75 år anger 10% detta).

Intressant är att 6% anger att det huvudsakliga skälet till att de bytt mobiloperatör berodde på missnöje med den tidigare de hade.

Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? (31)



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2132)

Varför har du bytt mobiloperatör? (32) Ett svarsalternativ möjligt



Bas: Har bytt mobiloperatör (607)

Var fjärde upplever problem i samband med byte

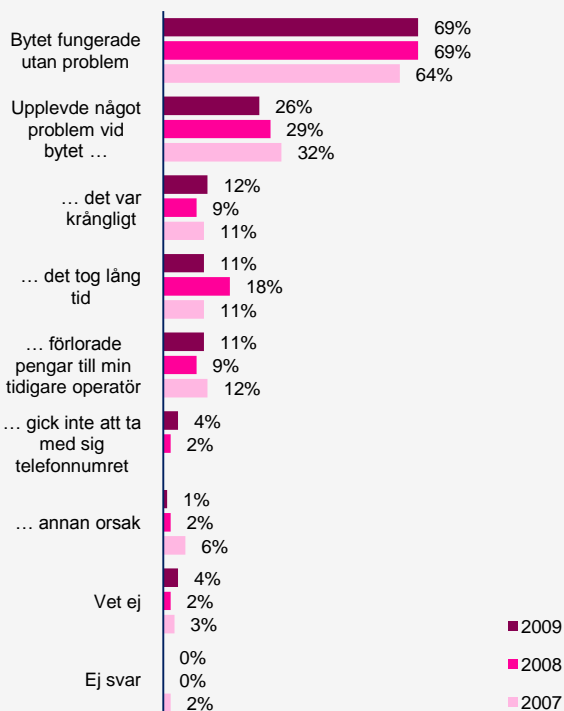
Av de som bytt mobiloperatör under de senaste 6 månaderna har det fungerat utan problem för nästan 7 av 10 (69%). Ungefär en fjärdedel (26%) har upplevt problem i samband med bytet. 4% anger till exempel att det inte var möjligt att ta med sig telefonnumret till den nuvarande mobiloperatören. Resultatet på denna fråga är oförändrat jämfört med tidigare år.

Skäl till att inte byta

De som inte har bytt mobiloperatör fick en fråga om det finns några särskilda skäl till detta. En klar majoritet, nästan 9 av 10 (89%), anger även i år att det finns särskilda skäl till att de inte har bytt mobiloperatör. Den otvivelaktigt vanligaste orsaken är att de är nöjda med den operatör som de redan har (62%). Därefter följer argumentet att han/hon använder mobiltelefonen så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör (22%) och att individen föredrar att ha samma operatör som de han/hon ofta ringer till har (18%). Det sistnämnda är ett vanligare argument i de yngre åldersgrupperna. En annan iakttagelse är att argumentet att det inte finns någon annan operatör med acceptabel täckning är vanligare på glesbygden (19%) jämfört med i storstäderna (5%).

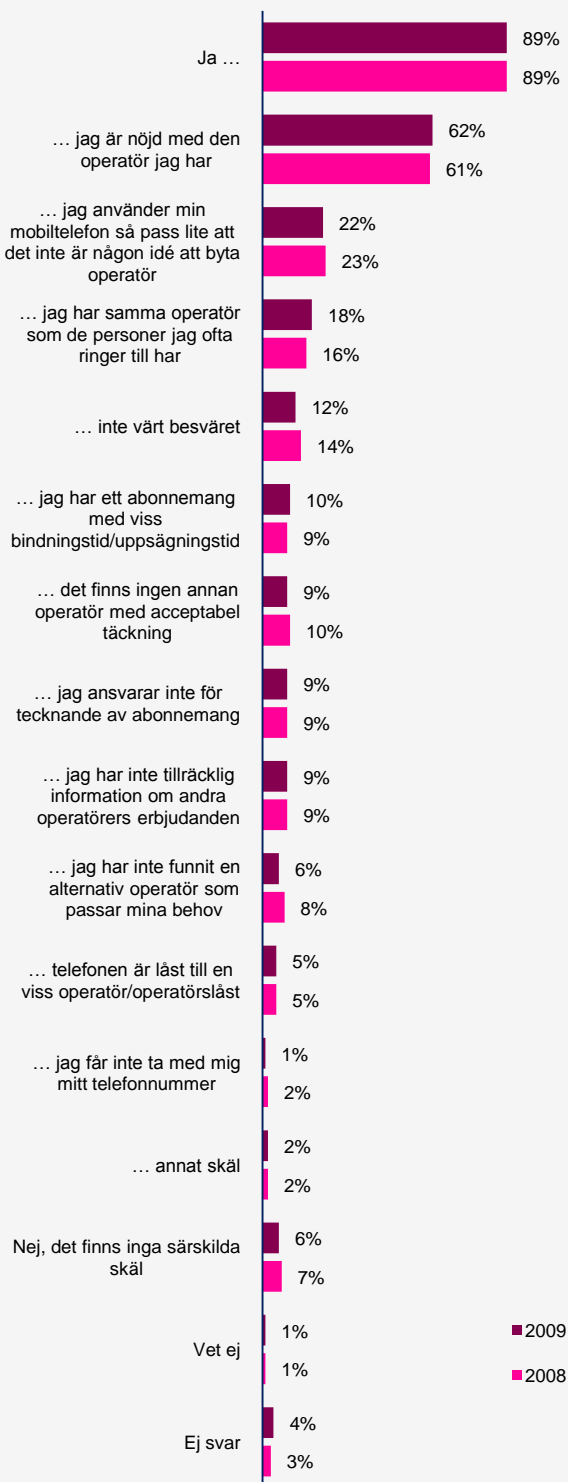
12% anser inte att det är värt besväret att byta. Skälet kan delvis hänga samman med en låg mobilanvändning och/eller att dessa individer helt enkelt nöjer sig med den operatör man har.

Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? (33) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna (122)

Finns det några särskilda skäl till att du inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? (34) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Har ej bytt mobiloperatör (1467)

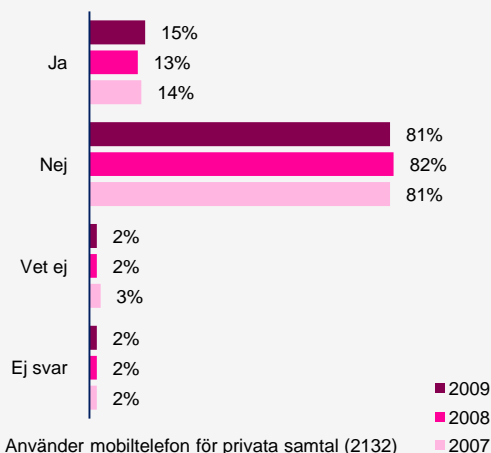
Byte av abonnemangsform

Drygt 8 av 10 (81%) svenskar som använder mobiltelefonen för privat bruk har inte bytt abonnemangsform inom samma operatör som de har för närvarande.

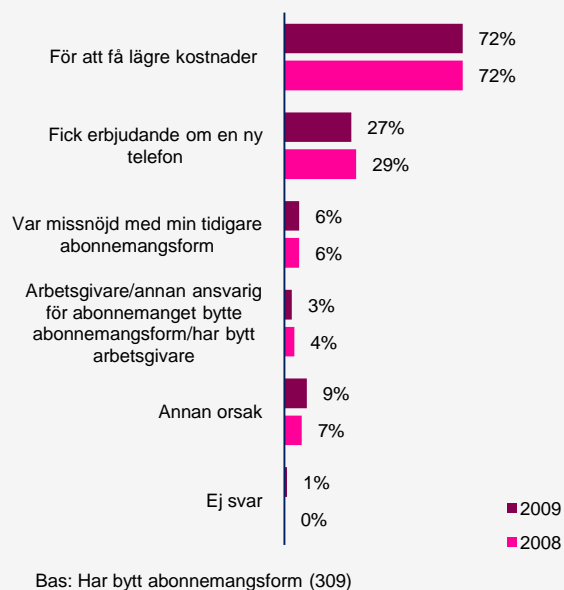
Undersökningen visar inte på några förändringar de senaste tre åren. 15% uppger i årets undersökning att de bytt abonnemangsform med samma operatör under de senaste 6 månaderna.

De individer som gjort ett abonnemangsformsbyte under de senaste 6 månaderna fick därefter en följdfråga, nämligen varför de har bytt. Resultaten visar även i år att ett huvudsakligt skäl är för att få lägre kostnader, vilket nästan 3 av 4 nämner (72%). Det näst vanligaste skälet till att byta abonnemangsform hos sin mobiloperatör är för att en ny telefon har erbjudits. (27%).

Har du under de senaste 6 månaderna bytt abonnemangsform utan att byta operatör? (35)



Varför bytte du abonnemangsform? (36) Flera svarsalternativ möjliga



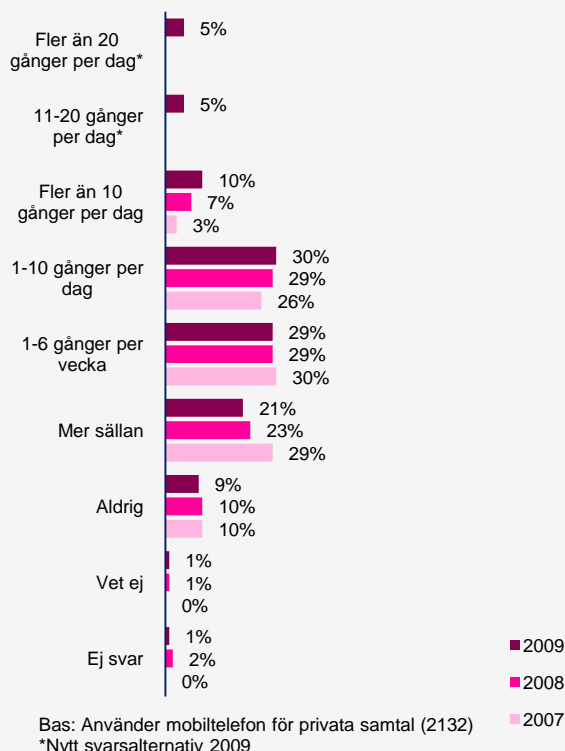
SMS

Andelen av den svenska befolkningen som använder mobiltelefonen för privat bruk och som skickar SMS är oförändrad vid en jämförelse med förra året. Däremot visar undersökningen att de som redan använder sig av SMS fortsätter att göra det oftare, d.v.s. mer frekvent. Var tionde (10%) person skickar i genomsnitt fler än 10 SMS per dag, vilket är en uppgång sedan förra året då motsvarande andel var 7%.

Det är, föga förvånande, tonåringarna (16-20 år) som är höganvändare av SMS. Var tredje (32%) i denna åldersgrupp skickar i snitt fler än 20 SMS per dag.

Andelen som aldrig skickar SMS oförändrad de senaste tre åren. Knappt var tionde person (9%) uppger i år att de inte använder sig av SMS.

I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat? (37)

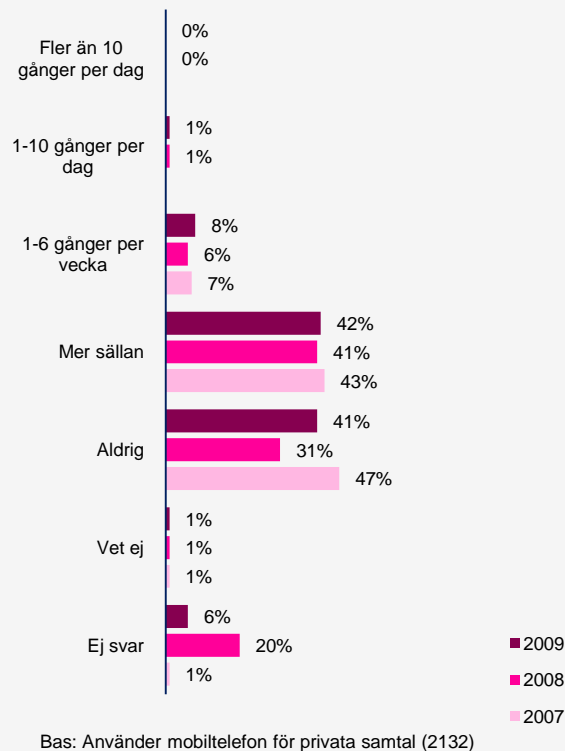


MMS

MMS beteendet är betydligt måttligare bland svenskarna. Drygt 4 av 10 (41%) uppger att de aldrig skickar MMS och ytterligare 4 av 10 (42%) gör det mer sällan än en gång per vecka i genomsnitt.

Eftersom frågan förra året innehöll en relativt hög andel som ej svarat (20%), bör en historisk jämförelse åren emellan tolkas med försiktighet. Genom att studera resultaten endast bland de som besvarat frågan (det vill säga exklusive ej svarande), visar undersökningen att andelen som skickar MMS åtminstone någon gång gått tillbaka något från 60% till 56% i år.

I genomsnitt hur ofta skickar du MMS privat? (37)



Kännedom om avgifter

68%, alltså nästan 7 av 10, bland de som använder mobiltelefonen för privat bruk känner till att de har en öppningsavgift för sina mobilsamtal. Kännedomsnivån är densamma som för ett år sedan. Ungefär hälften (45%) påstår sig veta vad öppningsavgiften är. Nämnas bör att personer normalt har en tendens att överskatta sin kunskap i kännedomsfrågor av detta slag. Den faktiska andelen kan vara något lägre.

En relativt stor andel (14%) svarar även i årets undersökning att de varken känner till om de har en öppningsavgift knutet till samtal med mobiltelefonen eller känner till vad det innebär.

När det gäller debiteringsintervallet, som under senare tid blivit en alternativ intäktskälla bland operatörerna för mobilsamtal, har emellertid svenskarna ökat kännedomen. I anslutning till denna fråga i formuläret informerades respondenterna om följande; Operatören tar betalt per sekund eller per minut för pågående samtal, så kallat debiteringsintervall. Det innebär att med ett debiteringsintervall per minut får du betala för en minut trots att du kanske bara pratat i mobilen i 5 sekunder. Drygt var tredje (37%) uppger i årets undersökning att de känner till vilket debiteringsintervall de har för samtal med sin mobiltelefon för privat bruk, vilket är en ökning med 10 procentenheter jämfört med förra året. Dock är det nästan 2 av 3 (61%) som inte känner till vilket debiteringsintervall de har. Precis som ovan diskussion kring generella kännedomsfrågor, kan den faktiska andelen vara något högre.

Studerat pris innan utlandsresan?

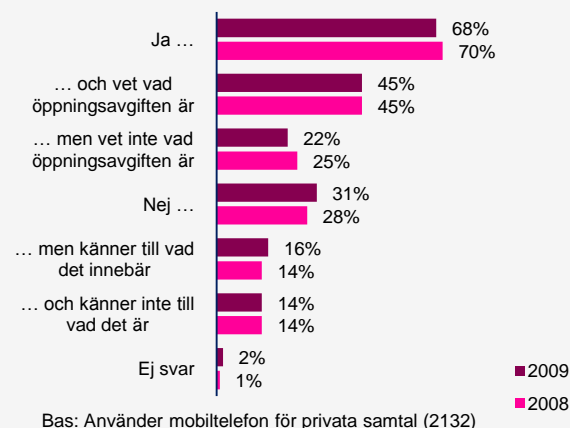
Av den svenska befolkningen som rest utomlands under det senaste året har drygt 4 av 10 (42%) fått information eller studerat priserna för olika mobiloperatörer vid utlandsvistelsen. Andelen är högre (8 procentenheter) vid en jämförelse med förra året. De flesta som rest utomlands det senaste året har gjort detta inom EU.

Vid en resa inom EU är mobiloperatörerna skyldiga att informera mobilinnehavaren via ett SMS om det pris som gäller utomlands. Denna skyldighet från operatörerna verkar fler ha uppmärksammat. Andelen som uppger att de fått information om det pris som gäller utomlands via SMS från operatören som har ökat (från 16% till 29%), medan andelen som själva tagit reda på information om priserna har sjunkit (från 17% till 12%). Ungefär var tredje (30%) av de som rest inom EU de senaste 12 månaderna uppger att de har fått prisinformation via SMS från operatören.

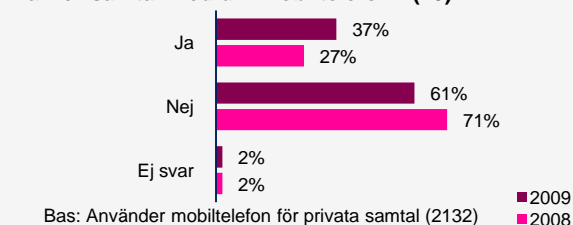
En relativt stor andel (56%) har inte besvärat sig att söka någon information om mobilpriserna utomlands.

Notera att frågan är något omformulerad i årets undersökning, varvid en jämförelse över tid bör göras med försiktighet.

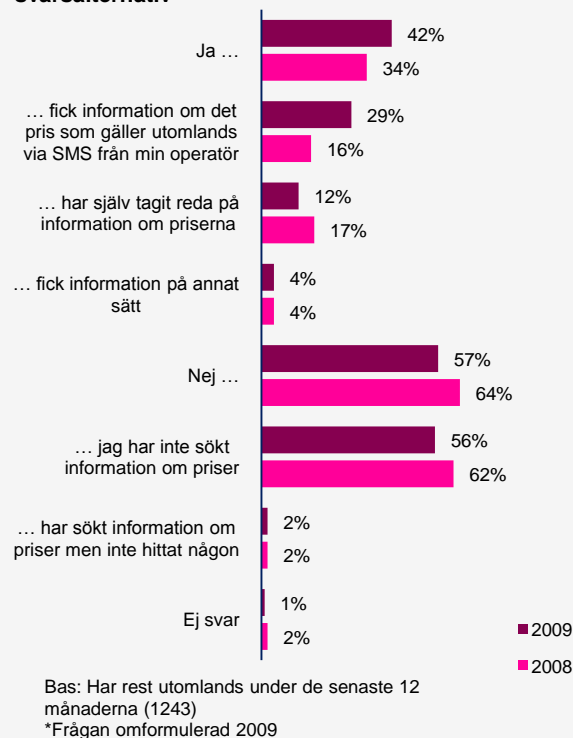
Känner du till om du har en öppningsavgift för samtal med din mobiltelefon? (39)



Känner du till vilket debiteringsintervall du har för samtal med din mobiltelefon? (40)



Har du fått information om, eller studerat priserna för olika mobiloperatörer vid din utlandsvistelse? (43)* Du kan ange flera svarsalternativ



Användning av mobilen utomlands

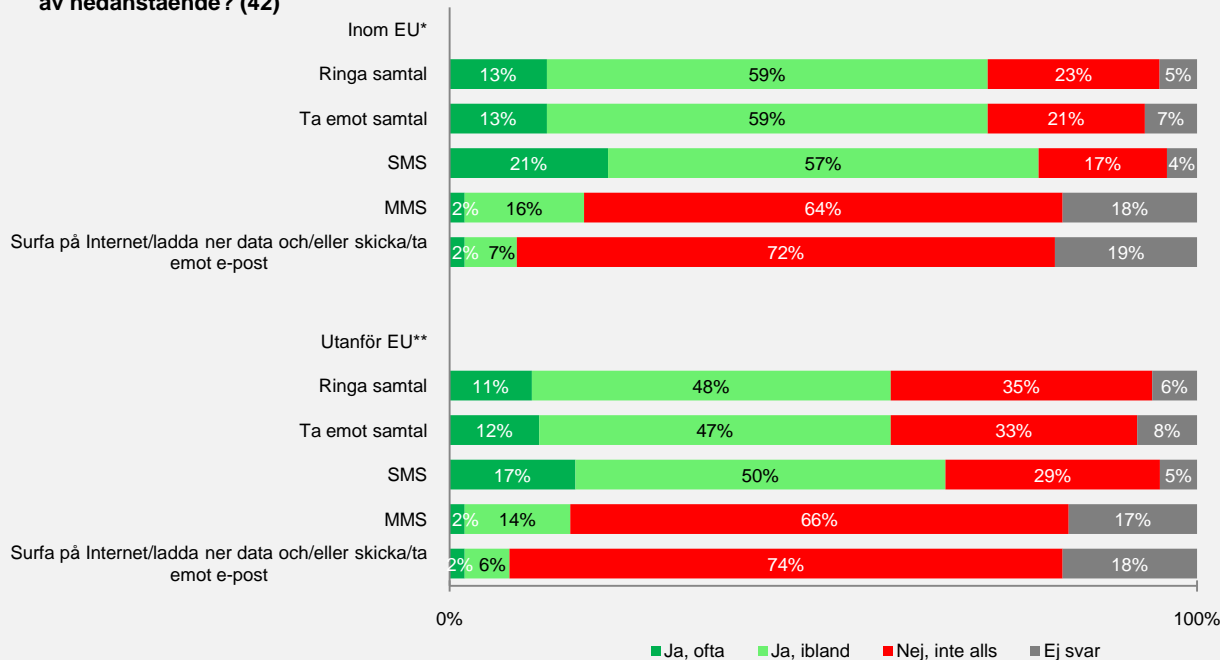
Ungefär 6 av 10 (58%) av respondenterna som använder mobiltelefonen för privata syften uppgav i undersökningen att de rest utomlands under det senaste året. De fick därefter frågor kring om de använder mobiltelefonen utomlands.

Överlag är det vanligare att använda mobiltelefonen inom EU jämfört med utanför. Vanligast är att använda sig av SMS, vilket nästan 8 av 10 (78%) uppgav att de gör ofta eller ibland vid resande inom EU. Drygt 7 av 10 (72%) uppgav att de ringer och/eller tar emot samtal ofta eller ibland. När det gäller MMS är det drygt 6 av 10 (64%) som uppgav att de inte alls använder sig av detta och nästan 3 av 4 (72%) surfar aldrig på Internet, laddar ner data och/eller skickar/tar emot e-post vid resande inom EU. Användarmönstret är likartat vid resande utanför EU, men på något lägre nivåer överlag.

Vidare kan vi se att individer i de yngre åldrarna i högre utsträckning kommunicerar via SMS när de är utomlands, istället för att ringa och/eller ta emot samtal, jämfört med individer längre upp i åldrarna.

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

Under de senaste 12 månaderna då du reste utomlands, använde du din mobiltelefon till något av nedanstående? (42)



*Bas: Har rest inom EU under de senaste 12 månaderna (1144)

** Bas: Har rest utanför EU under de senaste 12 månaderna (563)

INTERNET OCH TILLGÅNG TILL BREDBAND/MOBILT BREDBAND

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

Användning av Internet

Andelen som använder Internet i Sverige har ökat stadigt sedan 2002 då PTS för första gången genomförde undersökningen. I år uppger 91% att de använder Internet, oavsett på arbetet eller i hemmet, vilket emellertid inte är någon förändring på ett år sikt.

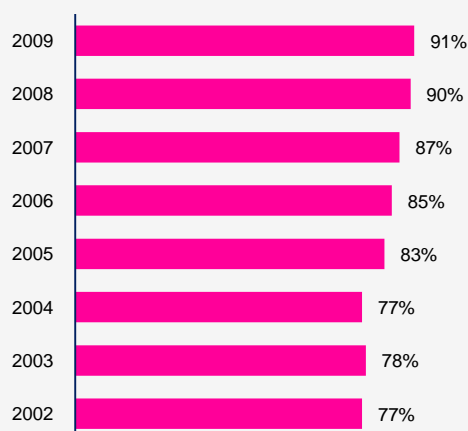
Drygt 3 av 4 (78%) använder Internet i stort sett varje dag, en ökning med 3 procentenheter sedan 2008 och 9 procentenheter sedan 2007. Andelen som använder Internet mer sällan än varje vecka är fortsatt liten (3%) och är oförändrad de senaste tre åren.

En skillnad finns geografiskt sett i Internetanvändningen, 85% använder Internet i glesbygden jämfört med 94% i storstäderna. Denna skillnad kunde ses även i tidigare års undersökning.

Vidare är Internetanvändningen, precis som tidigare år, inte helt oväntat störst bland de yngre åldersgrupperna där majoriteten (99%) av de svarande mellan 16-20 och 21-30 år uppger att de använder Internet och där nästan samtliga använder Internet i stort sett varje dag (se tabell på nästa sida). Bland den äldsta åldersgruppen 61-75 år uppger 7 av 10 (71%) att de använder Internet och varannan (51%) anger att de använder Internet i stort sett varje dag. Användningen i denna åldersgrupp ökar i ett lite längre historiskt perspektiv, men vi ser ingen signifikant förändring jämfört med förra året.

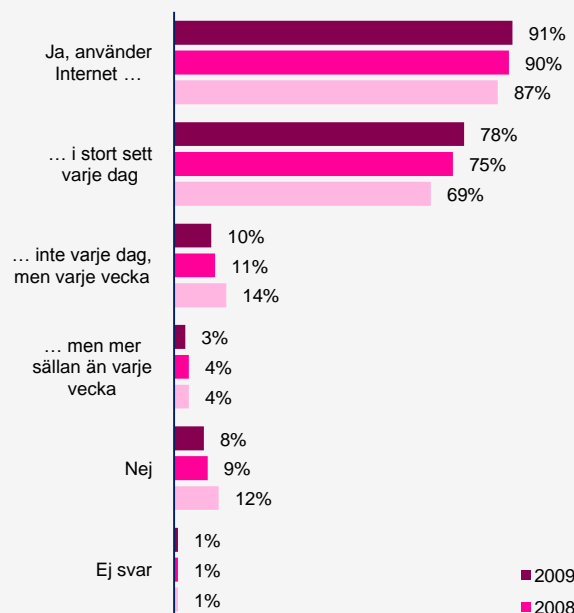
För historik längre tillbaka i tiden än diagrammen hänvisar vi till tabellbilagan.

Andel som använder Internet 2002-2009



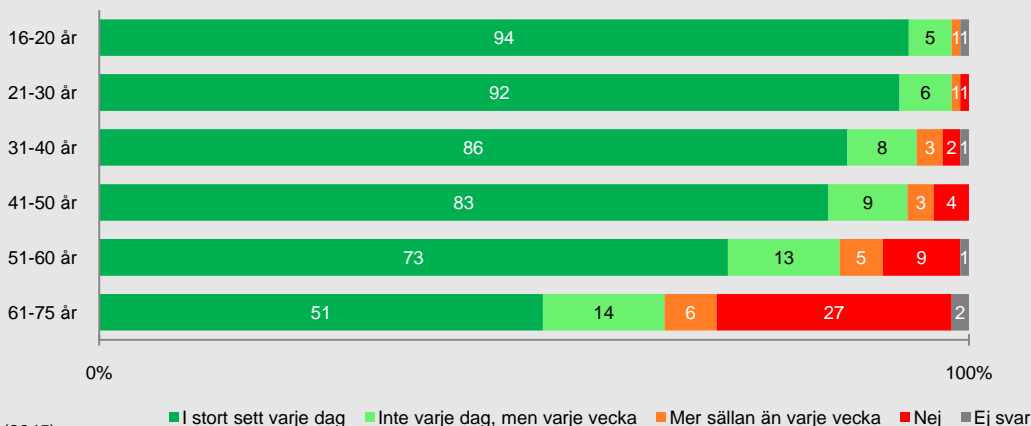
Bas: Samtliga (2245)

Använder du Internet (räkna både användning privat och i arbetet)? (44)



Bas: Samtliga (2245)

Internetanvändning (%) per åldersgrupp (44)



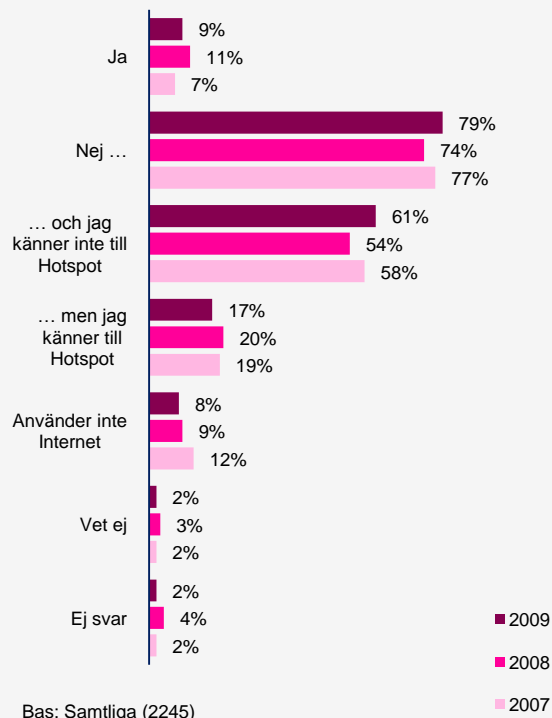
Användning av Hotspot

I frågeformuläret gavs en utförlig förklaring till begreppet Hotspot i anslutning till frågan. Andelen som har använt Hotspot är fortsatt relativt låg har till och med sjunkit något jämfört med 2008 (från 11% till 9%). Nästan 8 av 10 (79%) uppger att de inte använt sig av Hotspot och hela 61% kände inte ens till detta, vilket är en ökning med 7 procentenheter jämfört med förra året.

Användningen är högre bland män jämfört med kvinnor, 12% av männen uppger att de använt Hotspot jämfört med 6% av kvinnorna. Denna skillnad sågs även i förra året. Vidare är användningen även i år högst i åldersgrupperna 21-40 år. Kännedomen är bland de som inte använt sig av Hotspot är också högst i detta åldersintervall.

Ett föga förvånande resultat är också att det är vanligare att använda Hotspot, men även känna till tjänsten, i storstäderna jämfört med på glesbygden.

Har du använt Hotspot? (45)



Tillgång till Internet i hemmet

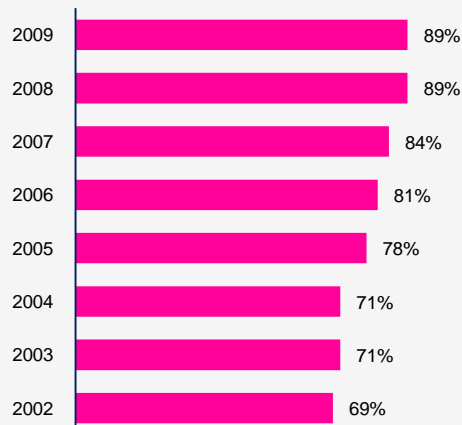
Närpå 9 av 10 (89%) av svenskarna mellan 16-75 år har tillgång till Internet i hemmet. Sedan 2002 har andelen ökat med 20 procentenheter. Jämfört med förra året ser vi emellertid ingen ökning.

En klar majoritet (86%) har tillgång till Internet i hemmet via abonnemang som hushållet betalar. I år ser vi även att den övervägande delen (78%) betalar för abonnemanget direkt via faktura medan 8% har abonnemanget indirekt via hyra/månadsavgiften. Det senare är något vanligare bland boende i lägenheter. 11% av boende i lägenhet som är en bostadsrätt uppger detta.

Vidare ser vi en skillnad beroende på bostadsform när det gäller tillgång till Internet. 91% av de boende i småhus/villa uppger att de har tillgång till Internet jämfört med 86% bland de boende i lägenheter som är hyresrätter.

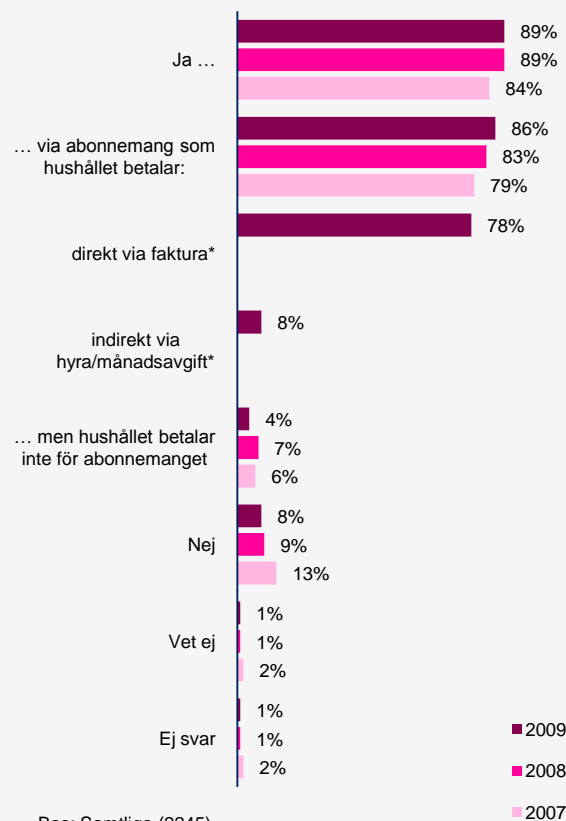
Det är vanligare bland de äldre (61-75 år) att inte ha tillgång till Internet i hemmet, nästan var fjärde (24%) uppger detta. Vidare är det vanligare att inte ha Internet hemma för de som är boende i glesbygd (14%) jämfört med i storstäder (6%).

Andel som har tillgång till Internet i hemmet 2002-2009



Bas: Samtliga (2245)

Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet? (46) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Samtliga (2245)

*Nytt svarsalternativ 2009

Nuvarande och tidigare operatör

TeliaSonera är fortfarande den största Internetoperatören för privatpersoner med en andel på 38% följt av ComHem och Bredbandsbolaget med 13% vardera. Därefter följer Tele2/Comviq (8%) och Glocalnet (5%). För mer information om Övriga operatörer, se tabellbilagan.

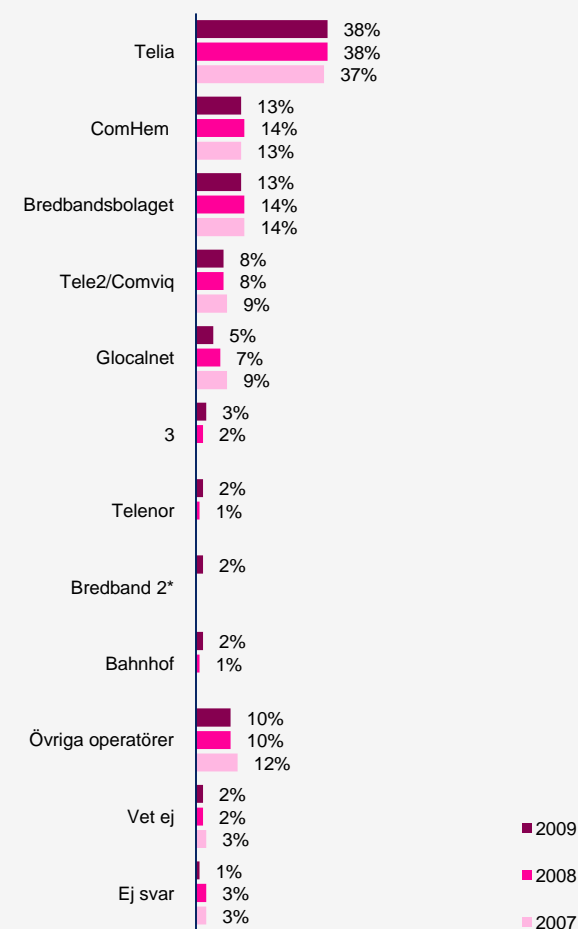
TeliaSonera är, precis som på den privata mobiltelefonisidan, vanligare på glesbygden (52%) jämfört med i storstäder (27%). Det omvända gäller för ComHem, Bredbandsbolaget respektive Tele2/Comviq.

Vidare är TeliaSonera vanligare som Internetoperatör längre upp i åldersgrupperna, medan framförallt Bredbandsbolaget och 3 är vanligare i de yngre åldersgrupperna.

Nämnas kan även att Bredband 2 (nytt svarsalternativ i år) har en marknadsandel på 2% och att Bahnhof likaså har en marknadsandel på 2%.

Tabellen nedan visar bytesmönstret mellan de större operatörerna. Byte från TeliaSonera sker i högst utsträckning till Annan operatör (35%). Byten från Tele2/Comviq (48%) respektive byten från Bredbandsbolaget (38%) sker i högst utsträckning till Telia Sonera.

Vilken Internetoperatör använder ditt hushåll oftast för närvarande? (47)



Bas: Har abonnemang som hushållet betalar (1933)
*Nytt nytt svarsalternativ 2009

Nuvarande Internetoperatör (%) uppdelat efter tidigare Internetoperatör (47)

Nuvarande operatör	Tidigare operatör			
	Telia (n=155)	Tele2/Comviq (n=93)	Bredbandsbolaget (n=77)	ComHem (n=64)
Telia	-	48 (53)	38 (31)	20 (32)
Tele2/Comviq	11 (16)	-	9 (16)	17 (10)
ComHem	21 (20)	16 (13)	19 (28)	-
Bredbandsbolaget	20 (27)	8 (11)	-	27 (32)
Glocalnet	12 (15)	6 (7)	3 (3)	7 (8)
Annan operatör	35 (23)	20 (16)	28 (22)	27 (16)
Vet ej/Ej svar	1 (0)	2 (0)	3 (0)	2 (2)
Totalt	100	100	100	100

Bas: Har bytt Internetoperatör

Utvärdering av nuvarande operatör

Respondenterna fick möjlighet att utvärdera sin nuvarande Internetoperatör inom ett antal olika områden. I årets undersökning tillkom två nya påståenden, den ena kring säkerhetstjänster och den andra kring personlig integritet. Ungefär var tredje (34%) instämmer i påståendet att deras operatör *erbjuder bra säkerhetstjänster* och ungefär var fjärde (27%) instämmer i att deras operatör *skyddar den personliga integriteten*. Överlag är det dock en relativt stor andel som inte kan ta ställning till dessa påståenden. 39% vet ej om operatören erbjuder bra säkerhetstjänster och 51% vet ej om operatören skyddar den personliga integriteten.

Vanligast är att instämma i att operatören är *välkänd och etablerad på marknaden*, vilket drygt 3 av 4 (78%) instämmer i. Resultatet är oförändrat jämfört med 2008.

Förra året tillkom ett antal nya påståenden där vi ser en positiv förändring överlag, d.v.s. en högre andel instämmer i respektive påstående. 70% instämmer i att *operatören har bra tillgänglighet/täckning där de bor*, vilket är en ökning med 4 procentenheter. 59% instämmer i att *överföringshastighet och kvalitet motsvarar deras behov*, vilket också är en ökning med 4 procentenheter. Ungefär var tredje (32%) instämmer i att *operatören har låga priser*, vilket är en ökning med 5 procentenheter.

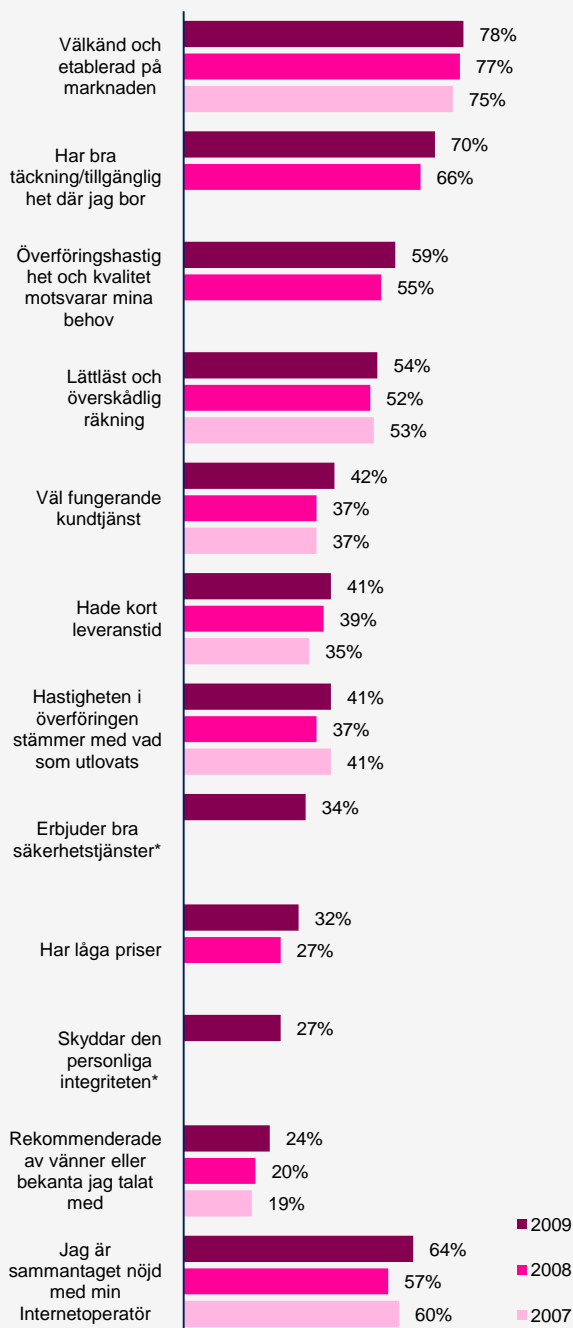
Vidare är det överlag en högre andel med eget Internetabonnemang i hushållet som instämmer i att *hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats* (41%), har en *väl fungerande kundtjänst* (42%) samt *rekommenderade av vänner eller bekanta de talat med* (24%). Dessa förändringar bör dock tolkas med försökighet eftersom det är högre andelar som besvarat frågan i år jämfört med förra året.

Sammanfattningsvis kan den högre andelen som instämmer i de olika områdena kring sin nuvarande Internetoperatör speglas i en högre andel som faktiskt är nöjd med vad de har. I år anger 64% att de sammantaget är nöjd med sin operatör, vilket är 7 procentenheter bättre jämfört med förra året, en signifikant ökning och den högsta andelen som instämmer sedan 2002 då undersökningen för första gången genomfördes.

Av de större operatörerna på marknaden i Sverige kan noteras att nästan 3 av 4 (72%) av Bredbandsbolagets kunder instämmer i att de är *sammantaget nöjd* med dem som operatör (se tabell på nästa sida). Störst upprykning i den sammantagna kundnöjdheten har Glocalnet gjort, där 63% instämmer i påståendet, en ökning med 21 procentenheter jämfört med förra året.

Bäst betyg när det gäller *har låga priser* får 3 och Tele2/Comviq där hälften av respektive operatörs kunder instämmer i att operatören *har låga priser*. Lägst instämmandegrad har TeliaSoneras kunder även i år till detta påstående. Däremot anses inte helt oväntat TeliaSonera, tillsammans med Bredbandsbolaget, vara *välkänd och etablerad på marknaden* och *ha bra täckning/tillgänglighet* där kunderna bor.

Hur väl tycker du att följande påståenden om din nuvarande Internetoperatör stämmer? (48) Andelen som svarat 4 eller 5 på en skala där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt



Bas: Har abonnemang som hushållet betalar (1933)
*Nytt svarsalternativ 2009

Resultaten visar att Glocalnet förbättrat sig när det gäller andelen kunder som instämmer i påståendena inom en rad områden, t.ex. anser 63% att de *har bra täckning/tillgänglighet där jag bor*, vilket är en ökning med 20 procentenheter jämfört med förra året.

Tele2/Comviq har förbättrat resultatet inom *överföringshastighet och kvalitet motsvarar mina behov*, där 61% av kunderna instämmer i detta i årets undersökning.

Bredbandsbolaget kännetecknas även i år av att vara *välkänd och etablerad på marknaden* samt att *överföringshastighet och kvalitet motsvarar kundernas behov* i stor utsträckning. Vidare har de även i högre grad jämfört med de andra operatörerna blivit *rekommenderade av vänner eller bekanta*. Det senare tillsammans med 3

ComHem kännetecknas även de av att vara *välkända och etablerad på marknaden, ha bra täckning/tillgänglighet* där kunderna bor, men även att *ha kort leveranstid*.

Förra året kunde vi se att alla större operatörer (förutom Tele2/Comviq) hade tappat något i andelen kunder som instämde i att *hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovas*. I år ser vi dock ingen signifikant förändring inom detta område.

Operatören 3 är den operatör som har lägst andel kunder som instämmer i att de *har bra täckning/tillgänglighet där jag bor, har en överföringskapacitet och kvalitet som motsvarar mina behov* samt *erbjuder bra säkerhetstjänster*. Däremot kännetecknas de av att ha *låga priser* och en *kort leveranstid* bland sina egna kunder. Knappt varannan av 3s kunder (48%) uppger att de är sammantaget nöjd med dem som Internetoperatör. Noteras bör att 3 i förra årets undersökning hade för låg andel kunder och därför inte särredovisades, därav ingen jämförelse med 2008 års resultat i tabellen nedan.

Ett antal Internetoperatörer har tagit ställning kring integritetsfrågan som varit ett aktuellt ämne under året. Genom att studera konsumenterna som idag har Alltele, Bahnhof eller Bredband 2 som huvudsaklig operatör ser vi att andelen kunder som instämmer i att *operatören skyddar den personliga integriteten* är högre. 4 av 10 (40%) kunder instämmer i påståendet. Vidare instämmer kunderna till någon av dessa tre operatörer i högre utsträckning att *hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovas* (57%) samt *har en överföringshastighet och kvalitet som motsvarar mina behov* (71%).

Andelen (%) som angett 4 eller 5 på påståendena om sin huvudsakliga Internetoperatör på en skala från 1-5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för stämmer helt (48)

	Telia (n=741)	Tele2/ Comviq (n=147)	Bredbands- bolaget (n=249)	ComHem (n=255)	Glocalnet (n=106)	3 (n=66)
Välkänd och etablerad på marknaden	93 (92)	86 (79)	92 (89)	85 (88)	72 (73)	80
Har bra täckning/tillgänglighet där jag bor	73 (72)	67 (61)	75 (68)	72 (75)	63 (43)	41
Överföringshastighet och kvalitet motsvarar mina behov	59 (57)	61 (46)	67 (64)	60 (61)	54 (42)	35
Lättläst och överskådlig räkning	53 (51)	58 (54)	49 (55)	60 (58)	53 (47)	65
Väl fungerande kundtjänst	44 (41)	41 (35)	48 (42)	41 (35)	44 (30)	38
Hade kort leveranstid	37 (40)	39 (40)	37 (36)	46 (47)	28 (20)	64
Hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovas	40 (37)	42 (33)	39 (39)	44 (41)	28 (26)	30
Erbjuder bra säkerhetstjänster	52	21	30	23	26	11
Har låga priser	20 (16)	47 (35)	35 (35)	34 (34)	40 (39)	50
Skyddar den personliga integriteten	33	26	23	20	22	15
Rekommenderade av vänner eller bekanta jag talat med	23 (21)	25 (19)	32 (25)	20 (19)	16 (12)	30
Jag är sammantaget nöjd med min Internetoperatör	67 (62)	62 (51)	72 (64)	57 (55)	63 (42)	48

Bas: Har abonnemang som hushållet betalar

Byte av Internetoperatör

Drygt var fjärde (28%) anger att hushållet någon gång har bytt Internetoperatör för det abonnemang de oftast använder. Vanligast är att bytet skede för mer än 12 månader sedan, vilket 19% uppger.

5% anger att de bytt de senaste 6 månaderna, vilket är en minskning på två år sikt med 5 procentenheter, men däremot ingen förändring jämfört med förra året.

Byte av Internetoperatör är mindre vanligt längre upp i åldern, t.ex. uppger 8 av 10 (80%) av de mellan 61-75 år att de aldrig bytt operatör.

Bland de konsumenter som bytt Internetoperatör de senaste 6 månaderna uppger 71% att allt blev rätt, varav 44% menar att det gick snabbt att bli ansluten och 27% att det tog lång tid. Ungefär var tionde (9%) uppger att anslutningen blev felaktig och ungefär lika stor andel (11%) uppger att hushållet förlorade pengar till den tidigare operatören.

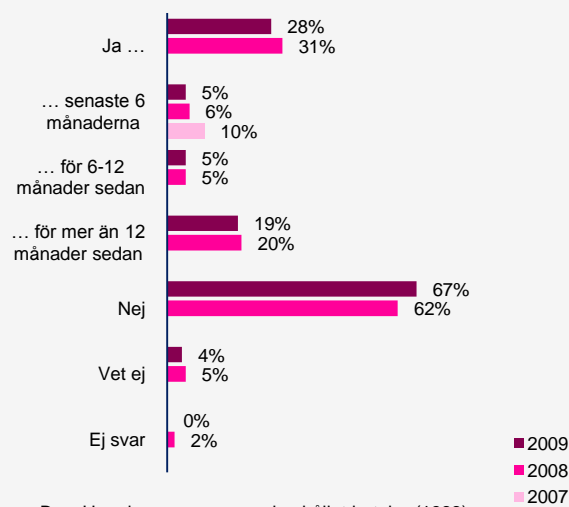
Främsta skälet till operatörsbyte är för att få ett lägre pris på abonnemang (39%) bland de som bytt det senaste halvåret (se diagram på nästa sida). Därefter nämns på grund av flytt (26%) och för att kunna få högre hastighet (23%) som vanliga skäl. I övrigt är det relativt olika skäl till varför ett byte har ägt rum, t.ex. nämner 6% att skälet var för att få tillgång till mobilt bredband.

3% av de som har bytt operatör det senaste halvåret anger att Internetoperatören tar hänsyn till den personliga integriteten som skäl. Tittar vi närmare på de som någon gång bytt Internetoperatör, oavsett när i tiden, är andelen 1%. En skillnad finns däremot bland de som idag har Alltele, Bahnhof eller Bredband 2 där nästan var tionde (9%) har bytt på grund av detta skäl.

På frågan om det finns några särskilda skäl till att hushållet inte har bytt Internetoperatör svarar en majoritet (58%) även i år att de är nöjda med den operatör hushållet har (se diagram på nästa sida). Var tionde (10%) uppger även att det inte finns några särskilda skäl till att de inte har gjort något byte.

Överlag ser vi inga förändringar jämfört med förra årets resultat, förutom att kunskapen och/eller informationen om olika alternativ verkar vara något lägre. 11% uppger i år att ett skäl till att hushållet inte bytt Internetoperatör är på grund av att de inte känner till vilka alternativa operatörer som finns och/eller inte upplever sig ha tillräcklig information om olika operatörers tjänster. Detta är en ökning med 3 procentenheter jämfört med 2008.

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



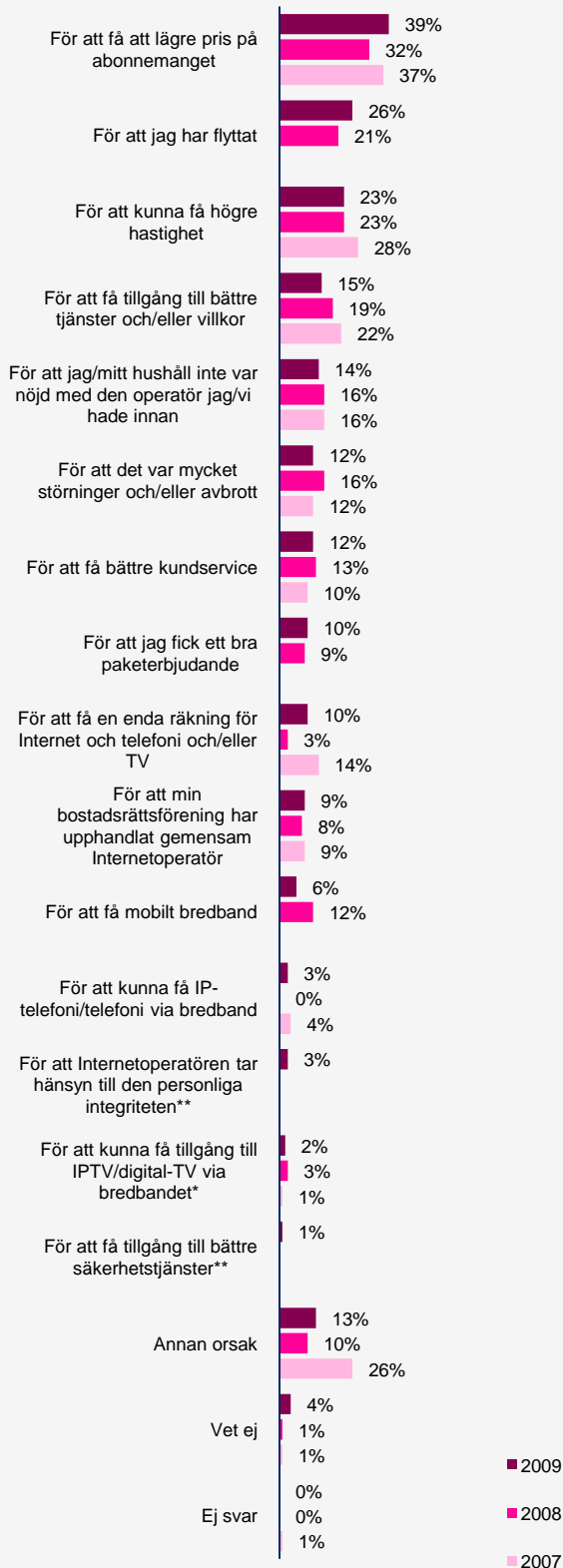
Bas: Har abonnemang som hushållet betalar (1933)

Hur fungerade bytet när ditt hushåll bytte Internetoperatör? (51) Flera svarsalternativ möjliga



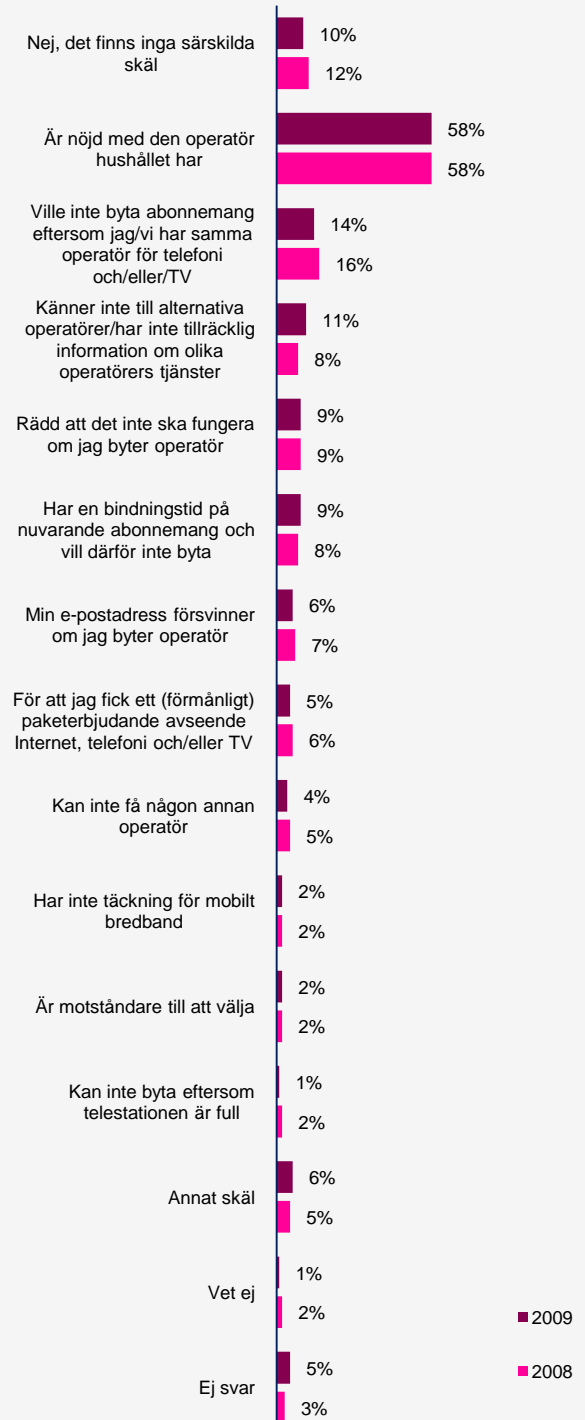
Bas: Bytt Internetoperatör de senaste 6 månaderna (95)

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



Bas: Bytt Internetoperatör de senaste 6 månaderna (95)
 * Svartalternativ omformulerat 2009
 **Nytt svartalternativ 2009

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



Bas: Har inte bytt Internetoperatör (1345)

Typ av Internetanslutning

Bredband är det vanligaste sättet att vara ansluten till Internet i Sverige. Ungefär 3 av 4 (73%) av Sveriges befolkning mellan 16-75 år är bredbandsanslutna i den meningen att de har ADSL, VDSL, LAN/Fiber, kabel-TV-modem eller mobilt bredband.

Andelen som har ADSL/VDSL har minskat från 47% till 38% mellan 2008 och 2009. Emellertid är det fortsatt den vanligaste anslutningsformen, det vill säga den anslutning hushållen använder sig av oftast. Andelen som är ansluten genom uppringd Internet (vanligt modem) fortsätter att sjunka och är nu nere i 2%.

Drygt var tionde (11%) uppger i år att de använder mobilt bredband, en ökning med 4 procentenheter jämfört med förra året. Vanligast är detta i åldersgruppen 21-30 år där andelen är 16%. 9% anger att de enbart använder mobilt bredband och inte någon annan anslutningsform som komplement. Motsvarande siffra förra året var 5%.

I årets undersökning inkluderades en fråga om hushållet bytt huvudsaklig anslutningsform under det senaste året. Resultaten visar att en övervägande majoritet inte gjort detta (eller helt enkelt inte har kunskapen att bedöma det). De flesta som har bytt från ADSL/VDSL har gått till LAN/Fiber och i viss utsträckning till mobilt bredband. En majoritet som bytt från uppringd Internet har gått till ADSL/VDSL och i viss utsträckning till mobilt bredband.

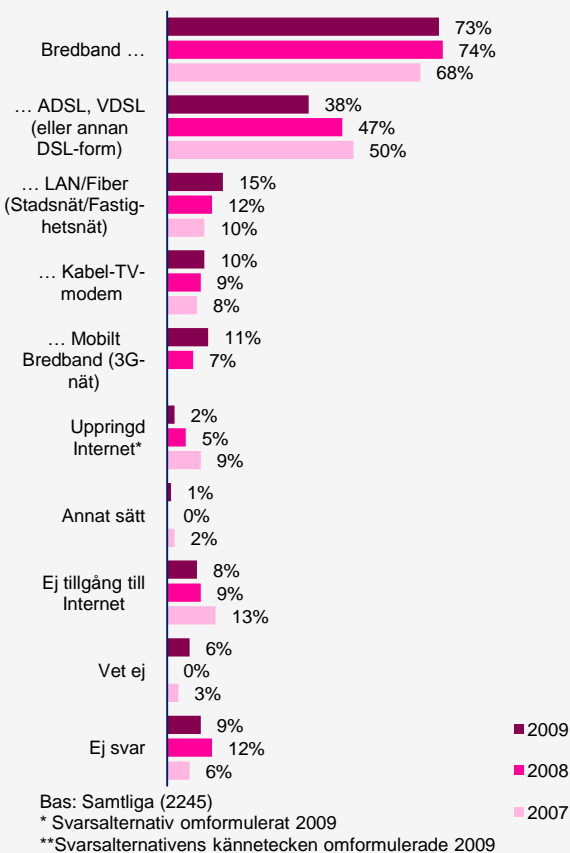
Möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer

En ny fråga i årets undersökning handlade om hushållet har möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer via sin nuvarande huvudsakliga anslutningsform. Noteras bör att detta är en kunskapsrelaterad fråga bland de svenska konsumenterna och resultaten därför bör tolkas därefter.

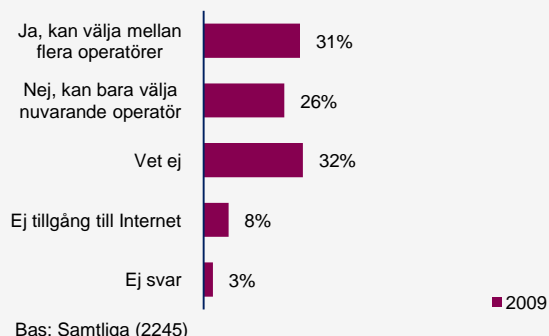
Ungefär var tredje person (32%) uppger att de inte vet. Ytterligare en tredjedel (31%) uppger att de kan välja mellan flera operatörer. Det senare är vanligare bland de som idag har ADSL/VDSL (41%) samt LAN/Fiber (44%). Drygt var fjärde (26%) säger sig bara kunna välja den operatör de besitter idag, vilket är vanligast förekommande bland de som har kabel-TV-modem (48%).

En lägre andel bland glesbygdsbefolkningen (22%) svarar att de har möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer.

På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till Internet idag? (53)** Ange den anslutning hushållet använder oftast



Har ditt hushåll möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer via din/er nuvarande anslutningsform? (54)



Många använder ytterligare en anslutningsform som komplement

Det blir vanligare att använda något annat sätt att ansluta till Internet som komplement till den anslutningsform hushållet använder oftast. I år svarar varannan svensk (52%) att de inte använder något komplement jämfört med 60% förra året.

21% uppger i år att de använder bredband som komplement. Drygt var tionde (11%) använder fast bredband och 12% använder mobilt bredband. Det innebär att 21% använder mobilt bredband, antingen som huvudsaklig anslutningsform eller som komplement. Motsvarande siffra 2008 var 14% totalt sett. I stil med vad undersökningen visade förra året är det vanligast bland den yngsta åldersgruppen (16-20 år) att använda fast bredband som komplement (22%). Vidare är det även i år något vanligare att använda mobilt bredband som komplement i storstäder (14%) jämfört med övriga städer och glesbygd (11%).

Nästan var tionde (9%) surfar med sin mobiltelefon som komplement till den huvudsakliga anslutningsformen och 2% använder mobiltelefonen som modem. Den senare andelen är oförändrad jämfört med förra året.

Svarsalternativen har ändrats något mot föregående år varvid jämförelse åren emellan bör göras med försiktighet.

Hastighet på anslutningen

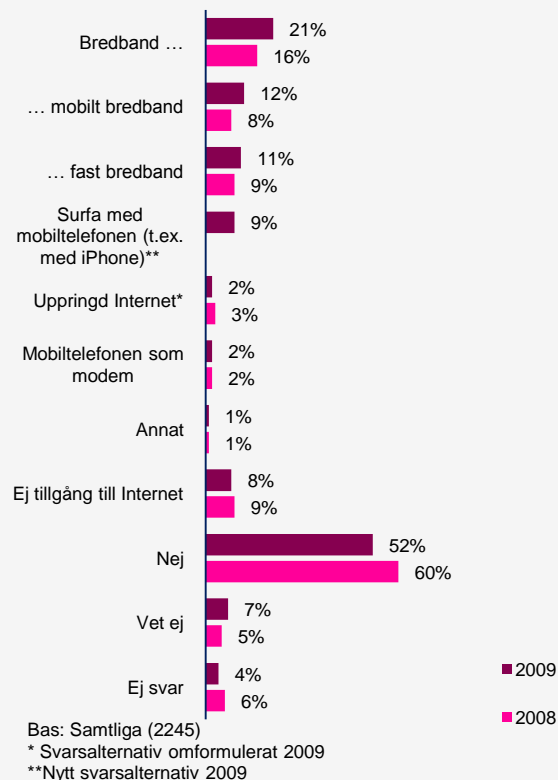
Nästan 3 av 10 (29%) av de hushåll som har bredband uppger att hastigheten (nedströms) på deras Internetaccess är 10 Mbit eller över. Av dessa uppger de flesta att hastigheten är 21 Mbit eller över. Andelen vars hushålls Internetaccess är 2-9 Mbit är i år 27%, det vill säga drygt var fjärde uppger att de har den hastigheten (intervallet visas inte i diagrammet).

Nästan var femte (18%) uppger att de inte vet vilken hastighet de har på anslutningen enligt avtalet med sin operatör. Bland de som har mobilt bredband som huvudsaklig anslutningsform svarar var fjärde (25%) att de inte vet vilken hastighet de har, vilket är en oförändrad andel jämfört med 2008. Lägst andel som svarar vet ej är det bland de som huvudsakligen ansluter sig till ADSL/VDSL (15%).

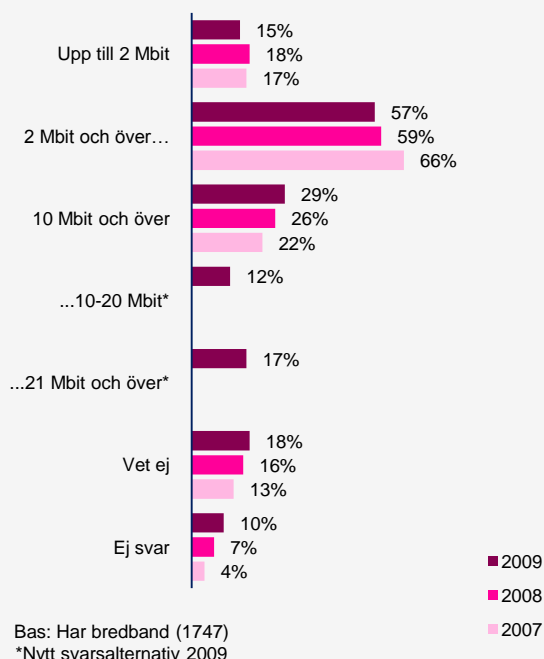
Värt att notera vid en jämförelse med historiken är att 2008 inkluderades svarsalternativet ansluten med mobilt bredband. Vidare är andelen som ej har svarat på frågan samt andelen som svarat vet ej något högre jämfört med förra året.

I årets undersökning inkluderades en fråga om hushållet bytt hastighet på anslutning under det senaste året. Resultaten visar (precis som för fråga 53) att en övervägande majoritet inte bytt (eller helt enkelt har svårt att bedöma detta). Tendensen bland de individer som uppger att de vet vad de bytt från respektive till för hastighet, är emellertid att hushållet byter upp sig till snabbare accesser. Till exempel byter de som har haft upp till 2 Mbit i huvudsak till 2-9 Mbit och de som har haft 10-20 Mbit till 21 Mbit och över.

Använder ditt hushåll något annat sätt att ansluta till Internet, som komplement till den anslutningsformen du/ni använder oftast? (55) Flera svarsalternativ möjliga



Vilken hastighet (nedströms) har ditt hushålls Internetaccess, enligt avtalet med er operatör? (56)



Skäl till val av anslutningsform

Majoriteten av de hushåll som betalar för Internetabonnemanget uppger även i år att den främsta anledningen för val av anslutningsform till Internet är att den fyller deras behov (41%). Var fjärde (25%) uppger i år att de vill ha en fast anslutning, vilket är 4 procentenheter lägre än förra året. Var femte (20%) uppger att de vill ha en låg kostnad, vilket är 3 procentenheter lägre än förra året. Vidare är det en lägre andel i år som uppger att de använder Internettjänster som kräver högre överföringshastighet (14% i år jämfört med 20% förra året).

6% uppger att de valt nuvarande anslutningsform för att överföringshastigheten inte begränsas, även om användandet överstiger ett visst antal GB/månad. Vanligast förekommande är detta argument bland de som idag har LAN/Fiber med en andel på 11%.

Huvudsakliga mobila bredbandsanvändare uppger inte oväntat att de vill vara mobila både hemma och utanför hemmet (47%) som skäl för val av anslutningsform till Internet, men också att det fyller deras behov (35%) samt att de vill ha en låg kostnad (25%). Avslutningsvis har de i högre utsträckning valt anslutningsformen på grund av rekommendationer från t.ex. vänner/bekanta (10%) än övriga.

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

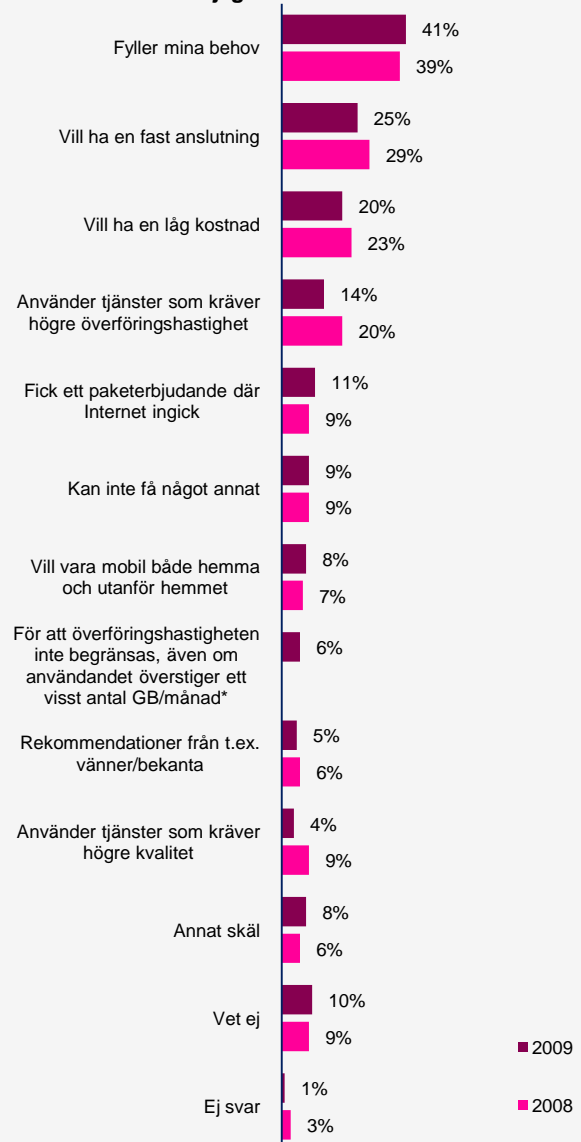
Ungefär 8 av 10 (82%), skulle vilja bli underrättade av sin Internetoperatör om deras dator eller mobiltelefon blir smittad av ett virus. En klar majoritet (68%) tycker dessutom att det bör ingå i tjänsten. Här skiljer sig resultaten något åt i olika åldersgrupper. De äldre ser en klar fördel med att ha detta inkluderat i tjänsten (t.ex. anger 82% av de mellan 61-75 år detta), medan de yngre anser att det bör vara upp till var och en att bestämma (t.ex. anger 26% av de mellan 21-30 år detta).

Upplevda problem och viruskydd

Andelen som har drabbats av problem någon gång det senaste halvåret när de har varit uppkopplade mot Internet har minskat med 6 procentenheter över två år (se diagram på nästa sida). Däremot är det fortsatt varannan (50%) som uppger att de drabbats av problem vid en jämförelse med förra året. Önskad e-post (så kallad spam) är det vanligaste problemet, vilket nästan 4 av 10 uppger (38%) att de blivit drabbade av. Virus respektive spyware (spionprogram) är mindre vanligt förekommande jämfört med motsvarande period förra året. Andelarna har sjunkit med 4 procentenheter vardera. Övriga problem är fortfarande relativt sett ovanliga och inga förändringar har skett de senaste åren.

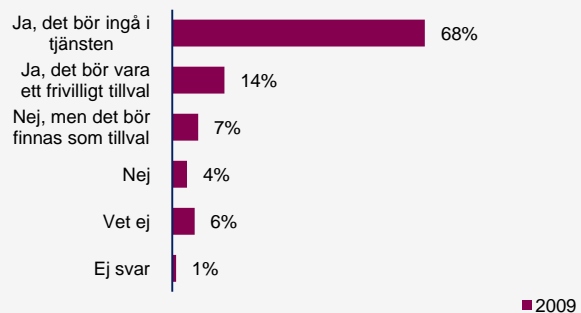
En högre andel av TeliaSoneras kunder har inte blivit drabbade av något problem (46%) jämfört med de övriga större operatörerna. Nästan hälften (47%) av ComHems kunder uppger att de blivit drabbade av önskad e-post.

Varför har ditt hushåll valt den anslutningsformen till Internet som du/ni huvudsakligen använder idag? (57) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Har abonnemang som hushållet betalar (1933)
*Nytt svarsalternativ 2009

Skulle du vilja bli underrättad av din Internetoperatör om din dator eller mobiltelefon blir smittad av ett virus? (59)



Bas: Har abonnemang som hushållet betalar (1933)

Utvärdering av mobilt bredband

21% av de som använder mobilt bredband, antingen som huvudsaklig anslutningsform eller som komplement fick utvärdera tjänsten inom ett antal olika områden. Ett nytt alternativ i årets undersökning är i vilken utsträckning individerna upplever begränsningar i överföringshastigheten.

Drygt hälften (55%) instämmer i att det mobila bredbandet *fungerar bra hemifrån* och drygt 4 av 10 (44%) instämmer i att det *alltid fungerar*.

En relativt stor andel (27%) kan inte ta ställning (ej svar eller vet ej) till om det mobila bredbandet *fungerar bra utanför hemmet*.

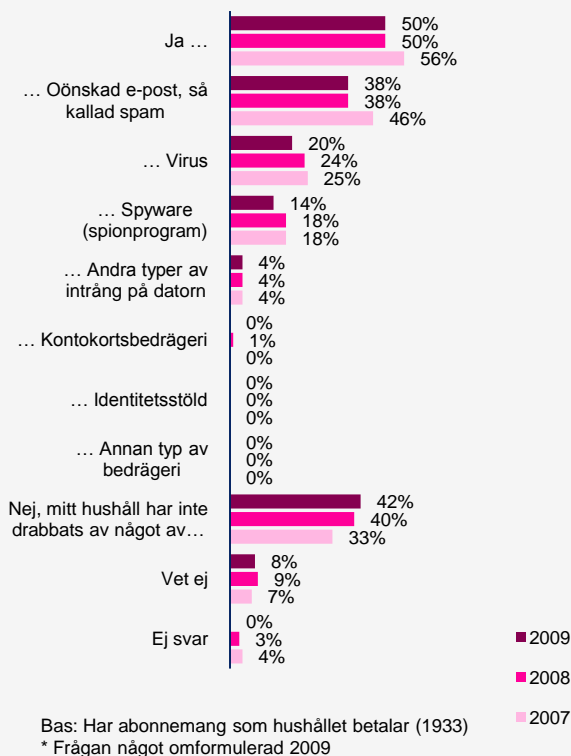
Vid frågan om de *får den uppkopplingshastighet de betalar för* är resultatet kluvna. 30% instämmer, medan 21% inte instämmer.

Nästan var femte har även i år svarat att de inte vet när det gäller om de *får den uppkopplingshastighet de betalar för* respektive *fungerar bra utanför hemmet*, vilket talar för att det är områden som är svårare att bedöma och i det sista fallet att många av de svarande faktiskt inte använder sitt mobila bredband utanför hemmet.

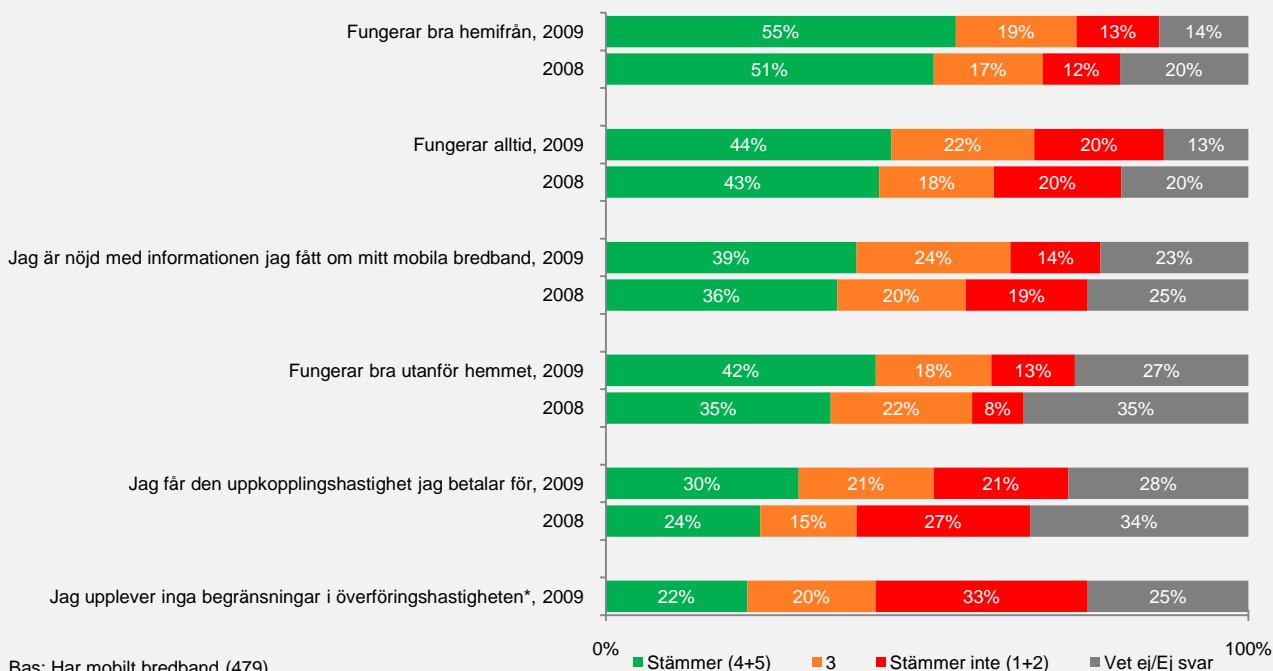
Var tredje (33%) av de mobila bredbandsanvändarna upplever begränsningar i överföringshastigheten.

Vi ser inga signifikanta förändringar inom de olika områdena jämfört med förra året. Ett sätt att se på mobilt bredband är att upplevelsen i alla fall inte blivit sämre ur ett användarperspektiv.

Har ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av något eller några av följande problem när du/ni varit uppkopplade mot Internet? (58)* Flera svarsalternativ möjliga



Hur väl tycker instämmer du i följande påståenden stämmer om ditt mobila bredband? (60)



Byte från trådbundet/fast bredband till mobilt bredband

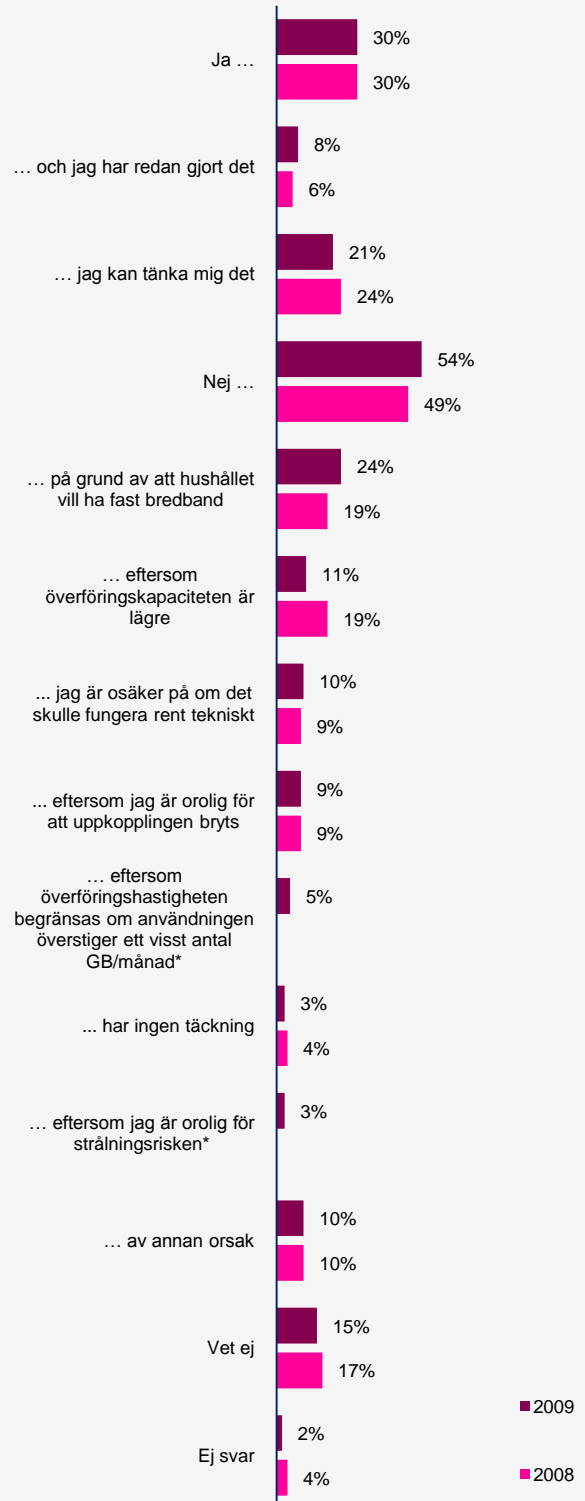
Bland hushållen som har ett Internetabonnemang som de betalar för uppger 21% att de skulle kunna tänka sig att byta från trådbundet/fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet och 8% har redan gjort det bytet. Andelen som svarar ja, det vill säga kan tänka sig eller redan gjort bytet, är oförändrad jämfört med förra året.

Ungefär hälften skulle inte kunna tänka sig att göra bytet. Det vanligaste skälet är på grund av att hushållet vill ha fast bredband (24%) och tydligare bland de äldre åldersgrupperna.

Var tionde (11%) uppger eftersom överföringskapaciteten är lägre och 5% anger att överföringshastigheten begränsas om användningen överstiger ett visst antal GB/månad som skäl till att inte vilja byta och endast använda mobilt bredband i hemmet. Dessa skäl är av naturliga orsaker betydligt vanligare argument bland de hushåll vars Internetaccess idag har en hastighet om 21 Mbit och över.

Vidare är det 3% som oroar sig för strålningsrisken som en effekt av att endast ansluta sig med hjälp av mobilt bredband.

Kan du tänka dig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet? (61) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Har abonnemang som hushållet betalar (1933)
* Nytt svarsalternativ 2009

Användningsområden – mobiltelefonen vs. datorn

I år ställdes en fråga till konsumenterna om huruvida de använder mobiltelefonen och/eller datorn för ett urval av olika tjänster.

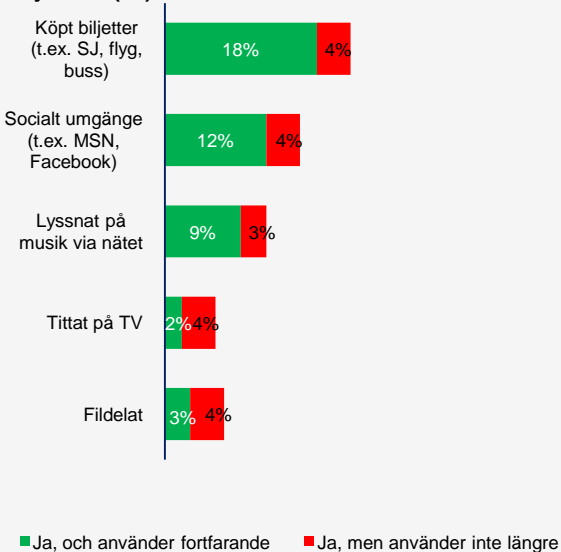
Föga överraskande är användningen överlag vanligare bland yngre personer jämfört med de äldre. De yngre fortsätter att använda de olika tjänsterna i högre utsträckning, men slutar även att använda dem i högre utsträckning. Ett tecken på att yngre individer gärna hoppar på nya tjänster och användningsområden, men även kan sluta att använda dem om de inte uppfyller t.ex. de krav eller förväntningar som han/hon har.

Resultaten i tabellen nedan visar att datorn överlag är betydligt vanligare att använda för de olika tjänsterna jämfört med mobiltelefonen. Vanligast förekommande är att köpa biljetter (t.ex. SJ, flyg eller buss), följt av att lyssna på musik via nätet och socialt umgänge (t.ex. MSN eller Facebook) via datorn.

Var femte svensk (22%) som använder mobiltelefonen för privat bruk har köpt biljetter via mobiltelefonen under det senaste halvåret. 16% har åtminstone testat att använda sig av t.ex. MSN eller Facebook via mobiltelefonen och ungefär var tionde (12%) har åtminstone testat att lyssna på musik via nätet i mobilen.

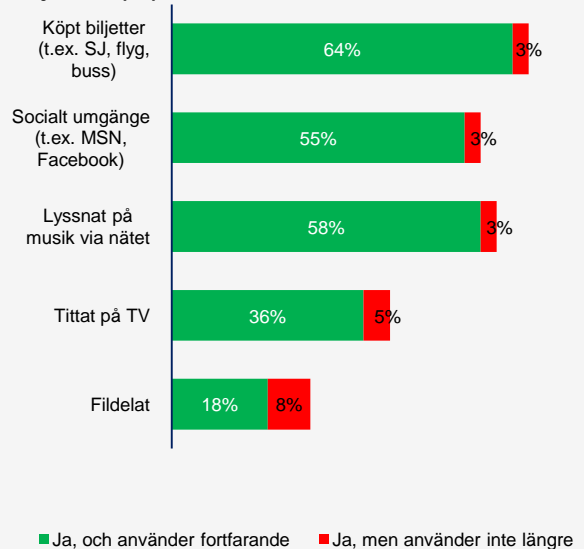
De flesta individer som fortfarande använder mobiltelefonen för en eller flera tjänster använder även fortfarande hushållets dator för samma användningsområden. Ett sätt att resonera kring detta är att mobiltelefonen ännu inte ersätter datorn, utan snarare används som ett komplement.

Har du under de senaste 6 månaderna använt din mobiltelefon till något av följande? (62)



Bas: Använder mobiltelefon privat (1941)

Har du under de senaste 6 månaderna använt hushållets dator till något av följande? (62)



Bas: Har abonnemang som hushållet betalar (1933)

Problem vid användning av beställningstjänster via mobiltelefonen

Ungefär hälften (53%) av de som använder mobiltelefonen i privata syften har inte beställt några tjänster via mobiltelefonen under det senaste halvåret.

3 av 10 (30%) har inte upplevt några problem vid användningen av tjänster som de beställt. 6% uppger däremot att de upplevt problem, vilket är något vanligare i den yngsta åldersgruppen (16-20 år). Var tionde (10%) har här upplevt problem, t.ex. har 4% betalat för en eller flera tjänster som de aldrig fick, 3% har fått en eller flera tjänster utan att de visste att de beställt dem samt 3% trots att de beställt enstaka tjänster men fortsatt att få fler. Dessutom är det en högre andel i denna åldersgrupp som svarar vet ej (18%).

Har du någon gång under de senaste 6 månaderna upplevt problem vid användning av tjänster som du beställt via mobilen? (63) Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Använder mobiltelefon privat (1941)

TV

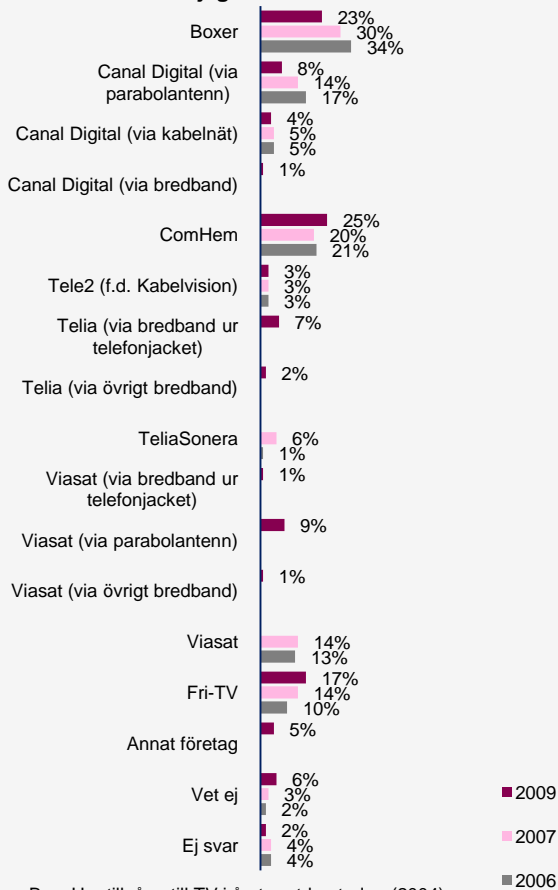
Detta kapitel tittar på tillgången till TV i året-runt-bostaden och andraboendet samt vilka företag som levererar TV-sändningar till hushåll som har tillgång till TV.

Boxer tappar mark

Majoriteten av de svarande (89%) uppger att de har tillgång till TV i hushållets året-runt-bostad medan 8% uppger att de inte har tillgång till TV i året-runt-bostaden. Det är vanligare att ha tillgång till TV i de äldre åldersgrupperna jämfört med de yngre.

ComHem (25%) och Boxer (23%) är de företag som levererar TV-sändningar till året-runt-bostäderna i högst grad. Boxer ser en signifikant minskning av kundbasen med 11 procentenheter sedan 2006, från 34% till 23%. Även Canal Digitals sändningar via parabolantenn har minskat i andel under de senaste mätningarna och tappar 6 procentenheter från 2007 års mätning (14%) till årets mätning (8%). ComHem ser däremot en ökning med 5 procentenheter under de senaste två åren från 20% till 25%. Fri-TV blir allt mer vanligt och har gått från 10% 2006 till 17% 2009.

Från vilket eller vilka företag tar du/ditt hushåll emot TV-sändningar i din/er året-runt-bostad idag? (65)* Flera svarsalternativ möjliga



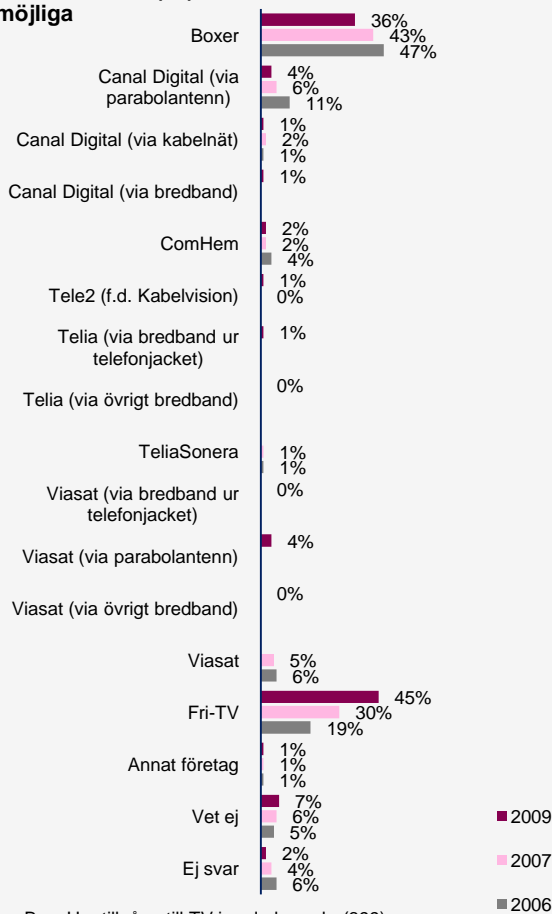
Bas: Har tillgång till TV i året-runt-bostaden (2004)
* Frågan omformulerad 2009

Knappt 1 av 5 har tillgång TV i ett andraboende

18% uppger att de har tillgång till TV i någon form av andraboende, t.ex. fritidshus medan 79% uppger att de inte har tillgång till TV i ett andraboende.

Betydligt fler nöjer sig numera med det fria TV-utbudet (det vill säga inget abonnemang) i sitt andraboende. I denna mätning uppger 45% att de har fri-TV jämfört med 19% 2006. Därefter är det vanligast att ta emot TV-sändningar från Boxer, men även här har företagets andelar minskat från 47% 2006 till 36% 2009.

Från vilket eller vilka företag tar du/ditt hushåll emot TV-sändningar i ditt/ert andraboende? (67)* Flera svarsalternativ möjliga



Bas: Har tillgång till TV i andraboende (399)
* Frågan omformulerad 2009

BORTFALLSREDOVISNING

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 56%. Det är 2 procentenheter bättre än förra året då en negativ trend sedan 2005 vände. Det är TNS uppfattning att möjligheten för respondenterna att besvara undersökningen via Internet har fortsatt att påverka svarsfrekvensen i en positiv riktning.

Jämförelse mellan svarande via Internet och postalt

Ungefär var tredje respondent har besvarat undersökningen via Internet, vilket är något högre än 2008 då ungefär var fjärde enkät besvarades elektroniskt. Det har gjorts med hjälp av en länk med tillhörande unika ID-nummer och lösenord i det informationsbrev som initialt skickades ut. Det är i något större utsträckning män som valt att svara på detta sätt. Vidare är det tydligt att personer mellan 16-30 år i högre utsträckning valt att besvara undersökningen elektroniskt. Det omvända gäller för personer i ålderskategorin 61-75 år, där en större andel valt att svara med hjälp av den postala enkäten.

Vid en jämförelse mellan de som svarat via Internet och postalt skiljer sig inte undersökningsresultaten överlag åt. Däremot kan vi precis som förra året se vissa naturliga skillnader vad gäller teknikmognad och/eller benägenhet att ta till sig av ny teknik inom elektronisk kommunikation. Ett exempel på detta är att de som svarat via Internet i högre utsträckning använder mobilen och/eller datorn för t.ex. att titta på TV, lyssna på musik via nätet och socialt umgänge (t.ex. MSN eller Facebook), jämfört med de som svarat postalt (fråga 62).

Vidare har de som svarat via Internet i högre utsträckning en bredbandsanslutning i hushållet (fråga 53). Anslutningsformen verkar även hänga samman med de Internettjänster som används. Det är en betydligt högre andel som svarat via nätet som även använder Internettjänster som kräver högre överföringshastighet, jämfört med de som valt att svara på undersökningen postalt (fråga 57).

Dessutom kan nämnas att fråga 44 (Använder du Internet?) i webbformuläret har anpassats till Hur ofta använder du Internet?

Svarsfrekvenser efter ålder, län och bostadsort

Svarsfrekvensen i de olika åldersgrupperna varierar något, men är i överlag lite högre bland de äldre åldersgrupperna. Svarsfrekvensen bland den yngsta åldersgruppen (16-20 år) ligger på samma nivå som 2008 då den förbättrades avsevärt. Möjligheten att svara på undersökningen via Internet, som beskrivits ovan, kan vara ett viktigt skäl till detta.

Även bland de olika länen är svarsfrekvensen något varierande. Bäst svarsfrekvens har Västerbottens län (69%) och sämst har Gotlands län (48%). Merparten av länen har en bättre svarsfrekvens i årets undersökning jämfört med 2008.

Svarsfrekvensen är något bättre i glesbygden jämfört med storstäderna (Stockholm, Göteborg och Malmö).

Svarsfrekvens (%) per år och åldersgrupp

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

Svarsfrekvens (%) per år och län

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

Svarsfrekvens (%) per år och bostadsort

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

Bortfallsorsaker

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

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

Bortfallsredovisning 2009

Bruttourval, antal	4000
Ej målgruppsaktuella	5
Nettourval, antal	3995
Inkomna svar	
Webb	697
Postalt	1548
Totalt inkomna svar	2245
Bortfallsanalys	
Inte tid	87
Integritet	3
Principvägran	26
Frivilligheten/vill ej svara	168
Ogillar undersökningens syfte	4
Tillfälligt bortrest/flyttat	5
Sjukdom	24
Fysiskt/psykiskt hinder	4
Språksvårigheter	9
Tom/blank	2
Adressat okänd	53
Ej inkomna svar	1365
Totalt bortfall	1750
Svarsfrekvens	56%