

# Rapport Svenskarnas användning av telefoni & internet 2010

INDIVIDUNDERSÖKNING 2010

Projektnummer 1519827

TNS SIFO: Per Nellevad/Anita Bergsveen



PTS rapportnummer: PTS-ER-2010:25



## Innehåll

<b>1. Om undersökningen</b>	<b>3</b>
1.1. Bakgrund och syfte	3
1.2. Metod, urval och datainsamling	3
1.3. Osäkerhetsmarginaler	4
1.4. Svarsfrekvensredovisning	4
<b>2. Resultat i sammandrag</b>	<b>5</b>
<b>3. Resultat</b>	<b>7</b>
3.1. Fast telefoni / IP/Bredbandstelefoni	7
Flera avstår fast telefoni	7
TeliaSonera fortsatt ledande för fast telefoni	9
Byte av operatör	10
Utvärdering av operatör	10
Flertalet har bytt operatör för mer än ett års sedan	12
Bytet blir oftast rätt	13
Varför har hushållet bytt operatör?	15
Varför har hushållet inte aktivt bytt operatör?	16
Samma operatör för abonnemang och samtal?	17
Låg kännedom om avgifterna	18
Användningsområden	19
Ofrivilliga byten sker fortfarande	20
Utlandssamtal	20
Problem vid användning av fast telefoni	21
Information om nödnumret 112	22
Byte från fast telefoni till IP-/bredbandstelefoni	23
3.2. Mobiltelefoni	24
Mobiltelefonianvändning	24
Mobiltelefon med eget abonnemang/kontantkort	24
Användning av mobiltelefon för privat bruk	25
Antal mobilabonnemang för samtal	26
Betaldningsform på abonnemang	27
Nuvarande och tidigare operatör	27
Utvärdering av operatör	29
Byte av mobiloperatör	32
Varför bytt mobiloperatör	32
Tips från vänner och bekanta	33
Näst varannan upplever problem i samband med byte	34
Skäl till att inte byta	35
Byte av abonnemangsform	36
Användning av tjänster i mobilen	37
SMS	38

MMS	38
Avstå från fast telefoni och enbart använda mobiltelefon	40
Kännedom om avgifter	41
Användning av mobilen utomlands	42
Studerat pris innan utlandsresan?	43
<b>3.3. Internet och tillgång till bredband/mobilt bredband</b>	<b>44</b>
Användning av Internet	44
Användning av Surfzoner (tidigare kallat Hotspot)	45
Tillgång till Internet i hemmet	46
Nuvarande och tidigare operatör	47
Utvärdering av nuvarande operatör	49
Flera tjänster från nuvarande Internetoperatör	51
Byte av Internetoperatör	52
Typ av Internetanslutning	57
Möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer	59
Fler använder kompletterande anslutningsformer	59
Skäl till val av anslutningsform	60
Känsla av säkerhet när man surfar med hjälp av olika anslutningar	62
Upplevda problem och viruskydd	62
Majoriteten vill bli underrättad om datorn eller mobiltelefon blir smittad av virus	64
Utvärdering av mobilt bredband	64
Byte från trådbundet/fast bredband till mobilt bredband	65
Användningsområden - mobiltelefonen vs. datorn	67
<b>3.4. TV</b>	<b>69</b>
Fri-TV vanligast i året-runt-boende	69
1 av 3 har tillgång till TV i ett andraboende	69
<b>4. Bortfallsredovisning</b>	<b>58</b>
Jämförelse mellan svarande via Internet och postalt	72
Svarfrekvenser efter ålder, län och bostadsort	72
Bortfallsorsaker	74
<b>5. Appendix A. Publiceringsregler</b>	<b>75</b>

## 1. Om undersökningen

### 1.1. 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 lätthanvända, 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.

### 1.2. Metod, urval och datainsamling

#### *Frågeformulär*

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

Frågorna i årets undersökning är till stor del desamma som ställdes i förra årets undersökning. En förändring i år är att det inte finns ett eget kapitel som heter IP-bredbandstelefoni. Dessa frågor ligger nu under Fast telefoni. 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 konsumenterna, 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*

Datainsamlingen genomfördes under augusti och september 2010 (veckorna 34-39) 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 under fältarbetet två postala påminnelser och en avslutande telefonpåminnelse.

#### *Förklaring till diagram i denna rapport*

Förutom årets resultat visar diagrammen även resultaten från de senaste åren i de fall historik finns.

Det frågenummer som använts i frågeformuläret står inom parentes efter diagramrubriken. Den bas som är angiven längst ner i varje diagram gäller för 2010. 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).

### **1.3. Osäkerhetsmarginaler**

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.

### **1.4. Svansfrekvensredovisning**

Svansfrekvensen i undersökningen är 55%. Av dessa har en tredjedel valt att svara via Internet. För en mer detaljerad beskrivning av svansfrekvens, jämförelse mellan de som svarat via Internet och postalt samt bortfallsorsaker, se sista kapitlet.



## 2. Resultat i sammandrag

### Fast telefoni

- Totalt sett anger 82% att de har fast telefoni i hushållet. 18% anger att de inte har fast telefoni, vilket är en ökning jämfört med föregående år. Andelen som avstår fast telefoni är betydligt högre bland yngre individer, till exempel är andelen 65% bland de som bor i hushåll där ingen är över 26 år. Nära 8 av 10 (78%) uppger att deras hushåll använder traditionell telefoni som lösning för fast telefoni, 17% använder IP-telefoni.
- TeliaSonera är, precis som tidigare år, den största operatören på den fasta telefonimarknaden med en marknadsandel på 54%. Därefter följer Tele2 med en andel på 15%. ComHem har en marknadsandel på 8%, Bredbandsbolaget 7% och Glocalnet 5%. Förändringarna jämfört med 2009 är mycket små.
- Andelen som är sammantaget nöjd med sin fasta telefonioperatör är överlag oförändrad från tidigare år (72%).
- 4% har gjort ett aktivt byte av operatör för abonnemanget det senaste halvåret. Andelen har minskat jämfört med 2009. Majoriteten av de som bytt operatör gjorde det för mer än 12 månader sedan (38%). Bland de som aktivt bytt operatör uppger 64% att allt blev rätt och att det gick snabbt att få bytet genomfört.
- Vanligaste skälet till att hushållet har bytt operatör är fortfarande att man vill få lägre kostnader. De som inte bytt operatör uppger att det inte är värt besväret (30%) eller att de använder fast telefoni så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör (25%).
- De flesta (59%) använder den fasta telefonen i hushållet för att ringa både fasta såväl som mobila samtal, det vill säga har ett blandat beteende.
- 65% av de som har fast telefoni uppger att de inte haft några problem de senaste 6 månaderna när de har använt fast telefoni. Bland de som har haft problem (30%) anger 70% att de har upplevt detta mer sällan.
- Även årets undersökning visar att ungefär var tredje person (31%) kan tänka sig att avstå från den traditionella fasta telefonen till förmån för IP-/bredbandstelefoni, varav 15 procentenheter redan gjort detta.

### Mobil telefoni

- 97% av befolkningen har mobiltelefon, varav de flesta använder den för privat bruk (96%).
- Bland de som använder mobiltelefon för privata samtal uppger 28% att de använder förbetalda kontantkort som betalningsform för sitt abonnemang. Denna andel har minskat med 5 procentenheter jämfört med 2009. Majoriteten av de som använder mobiltelefon för privata samtal använder traditionellt mobilabonnemang (68%).
- Största operatören på den privata mobilmarknaden i Sverige är TeliaSonera med en marknadsandel på 40% 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 72%, vilket är oförändrat jämfört med 2009. Högst andel nöjda kunder bland de större operatörerna har TeliaSonera (76%).
- Andelen som bytt mobiloperatör det senaste halvåret är 5%, vilket är ett oförändrat resultat jämfört med föregående år.
- Bland de som har bytt operatör är det huvudsakliga skälet, precis som på den fasta telefonisidan, att få lägre kostnader (41%). Det är oftast via vänner och bekanta man blir uppmärksam på den operatör man har bytt till (38%).
- Andelen som upplevde något problem vid bytet av operatör har ökat jämfört med 2009 (från 26% till 43%). Bland de som inte har bytt operatör uppger 24% att han/hon använder mobiltelefonen så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör och 20% att de föredrar att ha samma operatör till vilka de ofta ringer till har.
- Beteendet bland de som redan använder SMS är oförändrat jämfört med förra året.
- Nästan hälften (49%) 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 13% till 17% jämfört med 2009. Det är vanligare bland yngre personer att endast använda mobiltelefonen.
- Kännedomen om debiteringsintervallet för mobilsamtal har sjunkit jämfört med förra året. 34% uppger i år att de känner till vilket debiteringsintervall de har jämfört med 37% 2009.
- Nära 4 av 10 (39%) som rest utomlands de senaste 12 månaderna uppger att de fått prisinformation via SMS från operatören.

### Internet och tillgång till bredband/mobilt bredband

- 9 av 10 av personerna i åldern 16-75 år använder Internet. Bland de mellan 16 och 20 år använder 92% Internet i stort sett varje dag.
- 91% har tillgång till Internet i hemmet, vilket är 2 procentenheter högre jämfört med förra året, och 22 procentenheter högre jämfört med 2009.
- Även på den privata Internetoperatörsmarknaden är TeliaSonera störst med en marknadsandel på 38%, följt av ComHem (13%) och Bredbandsbolaget (11%).
- 63% är sammantaget nöjda med sin Internetoperatör. Bland TeliaSoneras kunder är 69% sammantaget nöjda med sin operatör. Bredbandsbolagets andel i detta avseende har gått från 72% 2009 till 62% i årets undersökning. Glocalnet ligger nu på 56% jämfört med 63% 2009.
- 4% anger att de har bytt Internetoperatör det senaste halvåret, vilket är samma nivå som förra året. Liksom för fast telefoni och mobiltelefoni är det största skälet till att byta Internetoperatör att få ett lägre pris på abonnemanget. I årets undersökning uppger nästan hälften (46%) detta som skäl.
- Bredband är fortsatt det vanligaste sättet att vara ansluten till Internet (79%). ADSL/VDSL (eller annan DSL-form) är den vanligaste bredbandsanslutningen (38%), en andel som är oförändrad jämfört med förra året.
- Även i år (2010: 31%) är det en stor andel av respondenterna som inte vet om de kan välja mellan olika operatörer. 2009 låg denna andel på 32%. I årets undersökning är det 34% av de med ADSL/VDSL som anslutningsform och 19% av de med LAN/Fiber som svarar Vet ej på denna fråga.
- 39% anger att de använder något annat sätt att ansluta till Internet som komplement till den anslutningsform de använder oftast. Det vanligaste komplementet är mobilt bredband (18%) följt av att surfa med mobilen (16%).
- 15% uppger att de använder mobilt bredband som huvudsaklig anslutningsform, vilket är en ökning med 4 procentenheter jämfört med 2009. 29% använder mobilt bredband, antingen som huvudsaklig anslutningsform eller som komplement (förra året var andelen 21%).
- 7 av 10 respondenter uppger att de oftast eller alltid känner sig säkra när de surfar med hjälp av fast anslutning hemma. 7% känner sig inte säkra när de surfar med hjälp av Surfzoner.
- Utvärderingen av mobilt bredband bland användarna visar på liknande resultat som förra året. Drygt hälften instämmer i att det mobila bredbandet fungerar bra hemifrån (53%). 16% kan inte svara på om de får den uppkopplingshastighet de betalar för och 17% kan inte svara på om det fungerar bra utanför hemmet. Drygt var tredje upplever begränsningar i överföringshastigheten (34%).
- 21% av hushållen som har Internetabonnemang som hushållet betalar skulle kunna tänka sig att byta från trådbundet/fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet och 11% har redan gjort det bytet. Vanligaste skälet till att inte byta är att hushållet vill ha kvar det fasta bredbandet.
- Användningen av tjänster i dator och mobiltelefon ökar jämfört med 2009 års undersökning.

### TV

- 9 av 10 har tillgång till TV i hushållets året-runt-bostad. Andelen som har Fri-TV har ökat från 17% till 26% 2010. Av dessa är det 12 procentenheter som enbart har Fri-TV. Bland de privata abonnemangen är det framförallt Boxer (23%) och ComHem (21%) som levererar TV-sändningarna. Boxer har samma kundbas som 2009, medan ComHem har minskat sin andel med 4 procentenheter jämfört med förra året.
- 29% uppger att de har tillgång till TV i någon form av andraboende. 59% uppger att de har Fri-TV jämfört med 19% 2006. Därefter är det vanligast att ta emot TV-sändningar från Boxer. 2006 var det 47% som uppgav att de tog emot TV-sändningar från Boxer till sitt andraboende. 2010 hade denna andel minskat till 28%.

\* Av totalrapportens text framgår vilka av förändringarna som är statistiskt säkerställda

### 3.1 Fast telefoni

Detta kapitel omfattar fast telefoni och behandlar områden som antal abonnemang, val och utvärdering av operatör, köpta tjänster, byte av operatör, avgifter och användningsområden. Fast telefoni definieras som ett traditionellt fast telefonabonnemang, ett abonnemang för IP-/bredbandstelefoni 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-/bredbandstelefoni inkluderas i detta kapitel.

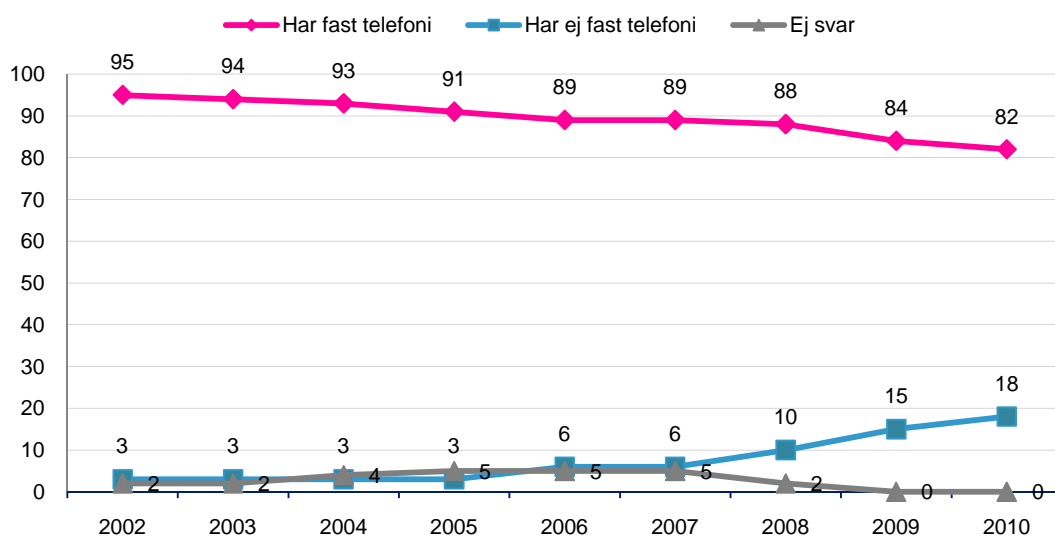
Frågorna i detta kapitel rör huvudsakligen själva abonnemanget för fast telefoni eftersom det är en liten andel av befolkningen som har olika operatörer för sitt abonnemang och sina samtal.

#### Fler avstår fast telefoni

82% anger att de har abonnemang för fast telefoni i hushållet, vilket är 2 procentenheter lägre jämfört med 2009 och 6 procentenheter lägre jämfört med 2008. Andelen som inte har fast telefoni har ökat från 15% till 18%. 2008 var denna siffra 10% och det är tydligt att fler och 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 därför anser att de klarar sig utan den fasta telefonen. Dessutom marknadsför mobiloperatörerna möjligheten att flytta med det fasta telefonnumret till mobiltelefonen. 5% av respondenterna har mer än 1 abonnemang. Största delen bland dessa är personer mellan 16-20 år (11%).

Vi kan 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 (86%) jämfört med de som själva betalar för mobilabonnemanget (81%).

Fast telefonianvändning 2002-2010 (%)



Bas: Samtliga (2168)



Andelen som avstår från fast telefoni är störst bland de yngre (16-30 år), till exempel avstår drygt 6 av 10 (65%) av hushållen där alla medlemmar är under 26 år den fasta telefonin. Å andra sidan håller de äldre (51-75 år) fortsatt kvar vid den fasta telefonin, till exempel är det endast 8% av de som bor i hushåll där alla medlemmar är över 60 år som avstår fast telefoni. Vidare är det vanligast att avstå från fast telefoni bland de som bor i hyresrätter (38%), medan endast 8% avstår den fasta telefonin bland boende i småhus/villa.

---

#### Fast telefonianvändning efter hushållssammansättning (%)

	Alla i hushållet under 26 år (n=148)	Hushåll med barn 6-25 år (n=858)	Alla i hushållet mellan 26 och 60 år (n=440)	Alla i hushållet över 60 år (n=409)
<b>Har fast telefoni</b>	35 (44)	88 (90)	72 (80)	92 (96)
<b>Har ej fasttelefoni</b>	65 (56)	12 (9)	28 (20)	8 (4)

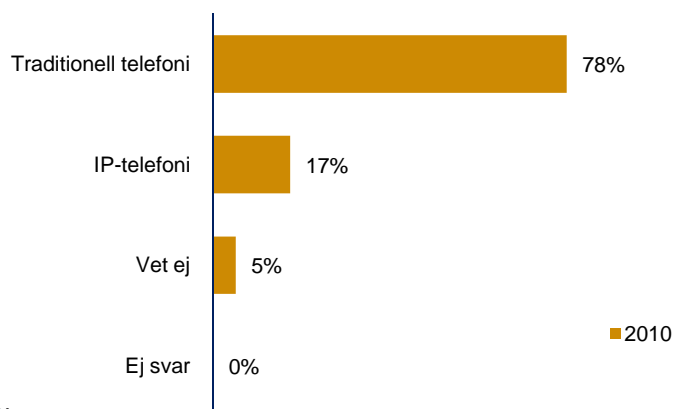
Bas: Samtliga (2168)

---

Den traditionella telefonin är den lösning majoriteten av respondenterna anger att deras hushåll använder (78%). Det är 17% som uppger att de använder IP-telefoni. Andelen som använder fast telefoni är störst bland de mellan 41 och 75 år. Största delen som använder fast telefoni bor på glesbygden (84%), medan den största delen av de som använder IP-telefoni bor i storstäder (Stockholm/Malmö/Göteborg).

---

#### Vilken lösning för fast telefoni använder ditt hushåll? (2)



Bas: Har fast telefoni (1773)

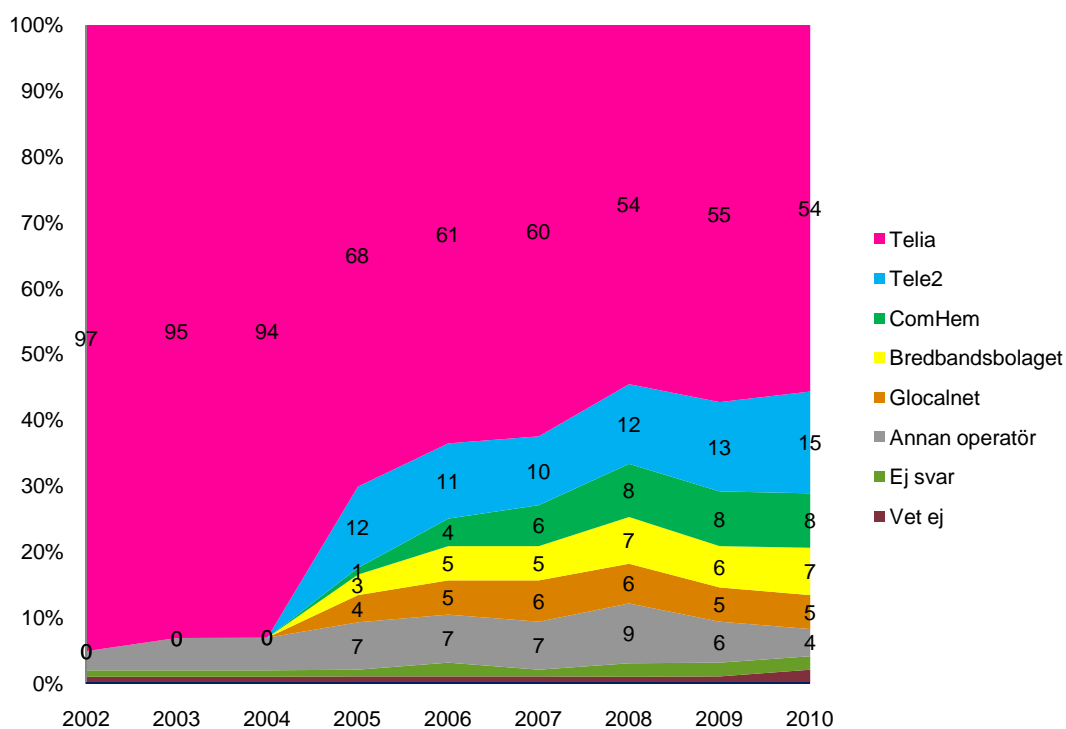
---

### TeliaSonera fortsatt ledande för fast telefoni

TeliaSonera är fortsatt den klart största operatören på den fasta telefonimarknaden i Sverige med en marknadsandel på 54%. Därefter följer Tele2 med en andel på 15%, som i sin tur följs av ComHem, Bredbandsbolaget och Glocalnet på mellan 5 och 8%.

Förändringarna sedan 2009 är mycket små. Däremot har TeliaSonera tappat något i andelar om man jämför med 2007 (från 60% till 54%) medan Tele2 har ökat med 5 procentenheter under samma period.

#### Till vilken operatör betalar ditt hushåll abonnemangsavgiften för fast telefoni? (3)



Bas: Har fast telefoni (1773)

## 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. I diagrammet nedan (likt förra året) kan vi se att stora andelar av de som tidigare haft Tele2 och Glocalnet (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 av de intervjuade har däremot inte varit aktiva på marknaden. Drygt 5 av 10 (54%) uppger att de inte har bytt operatör för fast telefoni.

### Nuvarande abonnemangsoperatör uppdelat efter tidigare abonnemangsoperatör (3)

Nuvarande operatör	Tidigare operatör		
	Telia	Tele2	Glocalnet
Telia	-	63 (64)	59 (52)
Tele2	34 (34)	-	18 (11)
Glocalnet	13 (14)	6 (5)	-
Bredbandsbolaget	13 (14)	4 (7)	10 (7)
ComHem	19 (16)	10 (11)	7 (19)
Annan operatör	8 (20)	8 (13)	7 (10)

Bas: Har fast telefoni (1773)

## Utvärdering av operatör

Överlag är det små förändringar när det gäller utvärderingen av operatörer jämfört med tidigare år. Andelen av respondenterna som är *sammantaget nöjd* med sin abonnemangsoperatör för fast telefoni (72%) har gått ner 1 procentenhet jämfört med 2009, men överlag är denna andel oförändrad sedan 2007. Det gäller även andelen som är uttalat missnöjd med sin operatör (7%).

Nära 3 av 4 instämmer i påståendet att de *kan ringa med sin fasta telefoni utan tekniska avbrott* (73%), medan 8% inte instämmer därför att de har upplevt någon form av tekniskt problem.

66% upplever att deras fasta telefon *har hög ljudkvalitet på samtalen*, medan 5% inte instämmer i detta påstående.

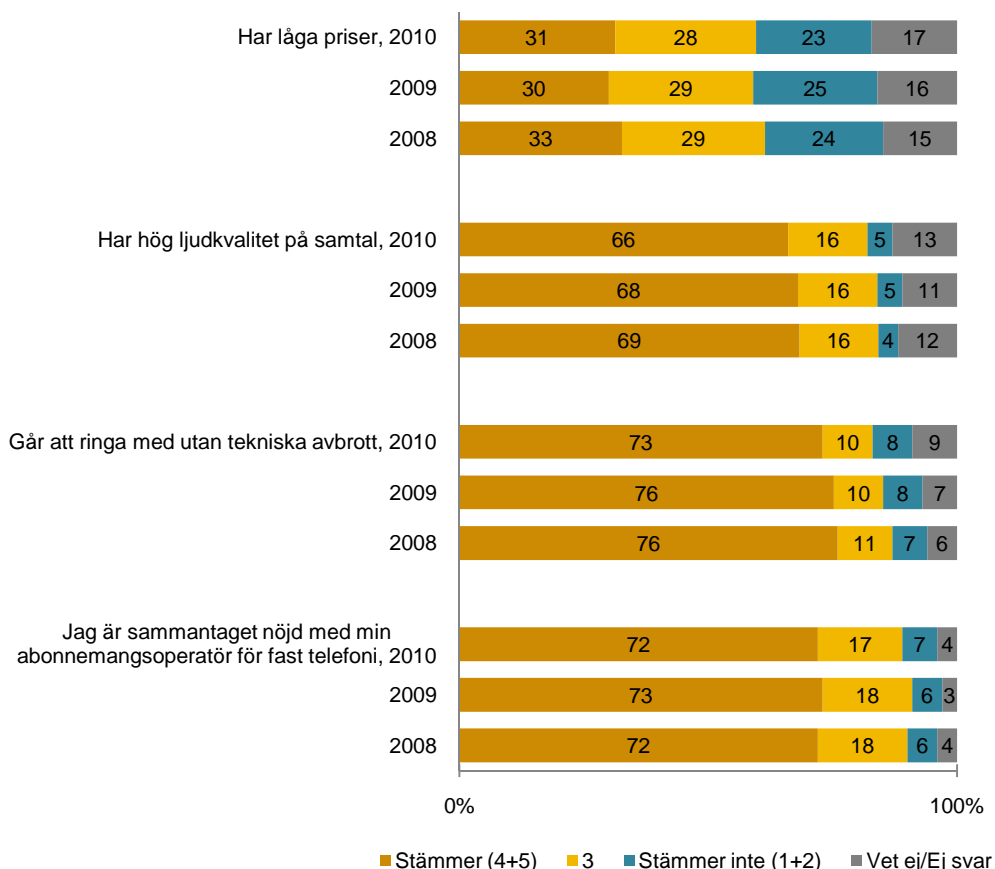
31% av de som har fast telefoni instämmer i påståendet att den nuvarande operatören har *låga priser*. 28% svarar att priserna varken är låge eller höga och 23% håller inte med om påståendet.

På nästa sida visas en tabell med andelen nöjda kunder uppdelat på de större operatörerna. ComHem har en lägre andel kunder som uppger att de är *sammantaget nöjda* med sin operatör (57%) jämfört med övriga operatörer som alla ligger mellan 70 och 80%. Förutom Glocalnet och Bredbandsbolaget har alla operatörer tappat i andel nöjda kunder. ComHem är den operatör som har tappat den största andelen (8 procentenheter), vilket innebär ett tapp på 19 procentenheter under tre år. Glocalnet är den operatör som ökat mest, från 75% nöjda kunder i fjolårets mätning till 80% i årets mätning. På grund av basens storlek så är dock inga av förändringarna mellan 2009 och 2010 statistisk signifikanta.

TeliaSoneras kunder upplever inte heller i årets mätning företaget som en "lågprisleverantör". Endast 19% instämmer i påståendet att de *har låga priser*. Detta är en signifikant ökning med 4 procentenheter jämfört med 2009. Däremot utmärker sig TeliaSonera genom att ha *en hög ljudkvalitet på samtalen* (71%) och att det går att *ringa med utan tekniska avbrott* (80%). Glocalnet är en av de operatörer som i

stor utsträckning upplevs ha låga priser. Andelen har ökat från 39% till 48% i årets mätning, en ökning som på grund av den låga basen dock inte är signifikant. Bredbandsbolaget och ComHem utmärker sig även i år genom att en lägre andel av kunderna upplever att de *har hög ljudkvalitet på samtalen* samt att det *går att ringa med utan tekniska avbrott* än vad kunderna anser att övriga operatörer har.

**Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om din nuvarande operatör för fast telefoni? (4)**



**Bas: Har fast telefoni (1773)**

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

	Telia (n=964)	Tele2 (n=265)	ComHem (n=136)	Bredbandsbolaget (n=119)	Glocalnet (n=81)
Har låga priser	19 (15)	43 (47)	47 (50)	46 (51)	48 (39)
Har hög ljudkvalitet på samtal	71 (72)	64 (65)	54 (60)	60 (59)	66 (65)
Går att ringa med utan tekniska avbrott	80 (81)	76 (76)	45 (52)	61 (58)	79 (81)
Sammantaget nöjd	75 (76)	72 (75)	57 (65)	70 (69)	80 (75)

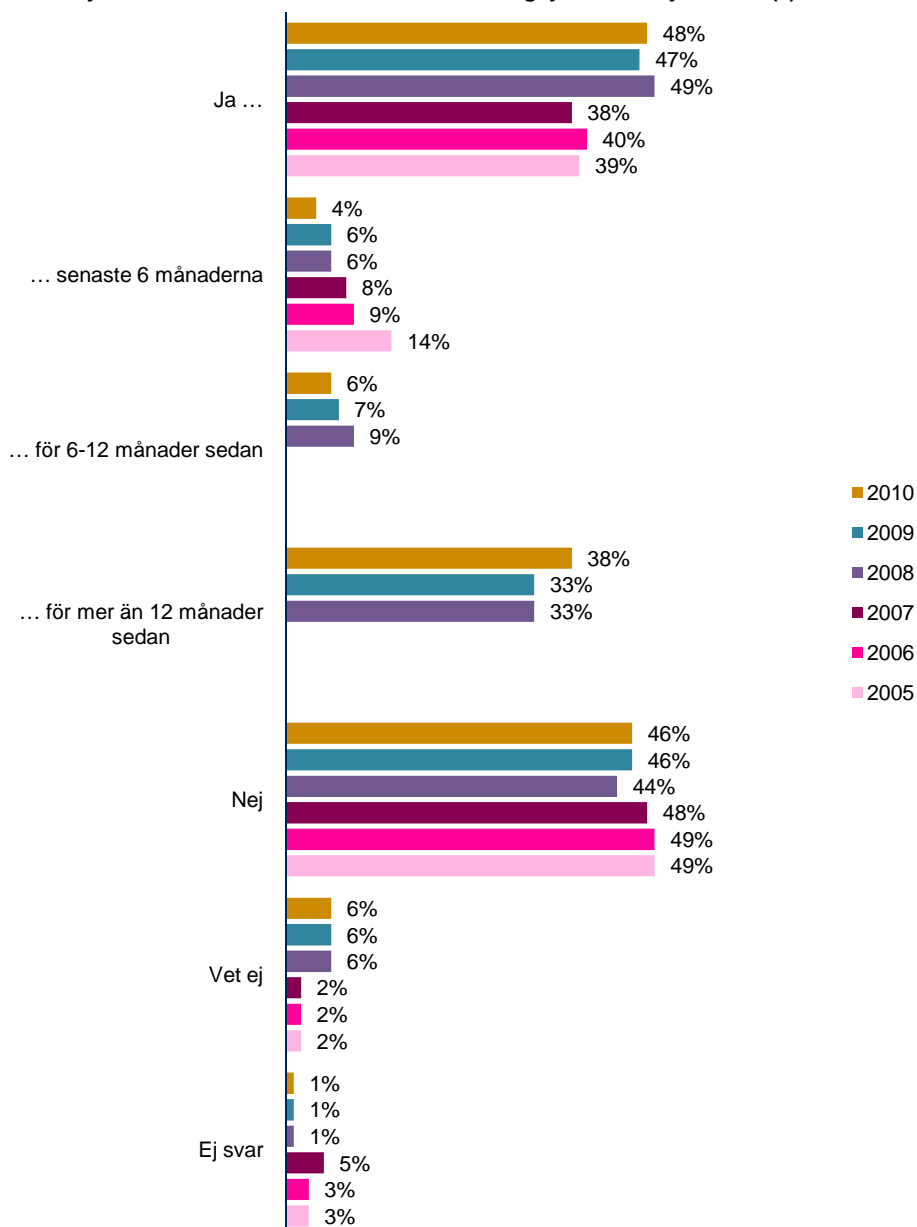
Bas: Har fast telefoni (1773)

### Flertalet har bytt operatör för mer än ett år sedan

Knappt hälften (48%) 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 av de som bytt operatör gjorde det för mer än 12 månader sedan (38%). Det är en ökning med 5 procentenheter jämfört med 2009.

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 (84%) och lägst bland de som idag är kunder hos TeliaSonera (30%). Vid jämförelser med 2007 års siffror är det viktigt komma ihåg 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?) (5)



Bas: Har fast telefoni (1773)



**Andelen (%) som gjort ett aktivt byte av operatör för abonnemanget uppdelad efter nuvarande operatör (5)**

	<b>Telia (n=964)</b>	<b>Tele2 (n=265)</b>	<b>ComHem (n=136)</b>	<b>Bredbandsbolaget (n=119)</b>	<b>Glocalnet (n=81)</b>
Ja...	30 (31)	73 (64)	69 (67)	63 (71)	84 (78)
... senaste 6 månaderna	2 (4)	12 (10)	3 (11)	4 (9)	2 (6)
... för 6-12 månader sedan	2 (5)	9 (6)	8 (12)	8 (9)	7 (7)
... för mer än 12 månader sedan	25 (22)	52 (48)	57 (44)	51 (52)	76 (65)
Nej	65 (64)	21 (25)	24 (23)	32 (27)	10 (16)
Vet ej	5 (5)	5 (10)	7 (10)	4 (3)	6 (6)
Ej svar	0 (0)	1 (1)	1 (1)	1 (0)	0 (0)

Bas: Har fast telefoni (1773)

**Bytet blir oftast rätt**

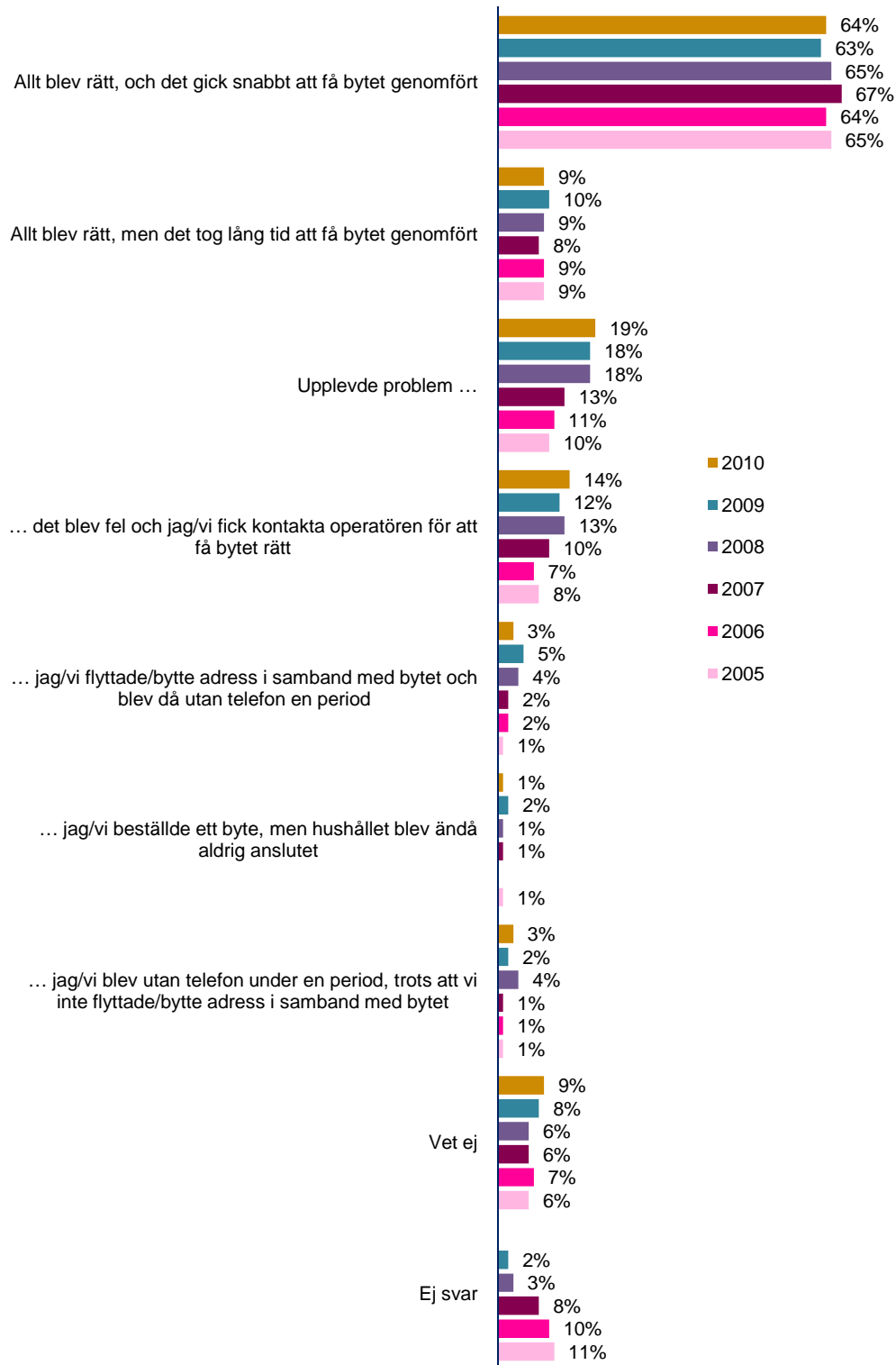
En majoritet av de som gjort ett aktivt byte av operatör för sitt fasta abonnemang upplever att allt blev rätt och att det gick snabbt att få bytet genomfört (64%). Denna andel ligger i nivå med 2009 års undersökning, men det är fortfarande lite kvar till 2007 års nivå då andelen som upplevt ett smärtfritt byte var 67%. 75% av de som har Telia-abbonemang upplevde att allt blev rätt vid senaste bytet. Detta innebär att TeliaSonera anses bäst i detta sammanhang.

9% uppger att det blev rätt, men tycker att det tog lång tid att få bytet genomfört. Denna andel har varit oförändrad under de senaste 4 åren.

Nästan var femte har upplevt någon typ av problem vid senaste aktiva bytet av operatör (19%). Denna andel låg på samma nivå 2008 och 2009 (18%). Den vanligaste orsaken är att det blev något fel och att konsumenten själv fick kontakta operatören för att få bytet rätt (14%), en andel som har ökat jämfört med förra året då den låg på 12%. Denna ökning är dock inte signifikant.

Vid jämförelser med 2007 års siffror är det viktigt att komma ihåg att frågan då ställdes för abonnemangsoperatör och/eller samtalsoperatör.

Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva byte av operatör? (6) Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Har aktivt byt operatör (850)

### Varför har hushållet bytt operatör?

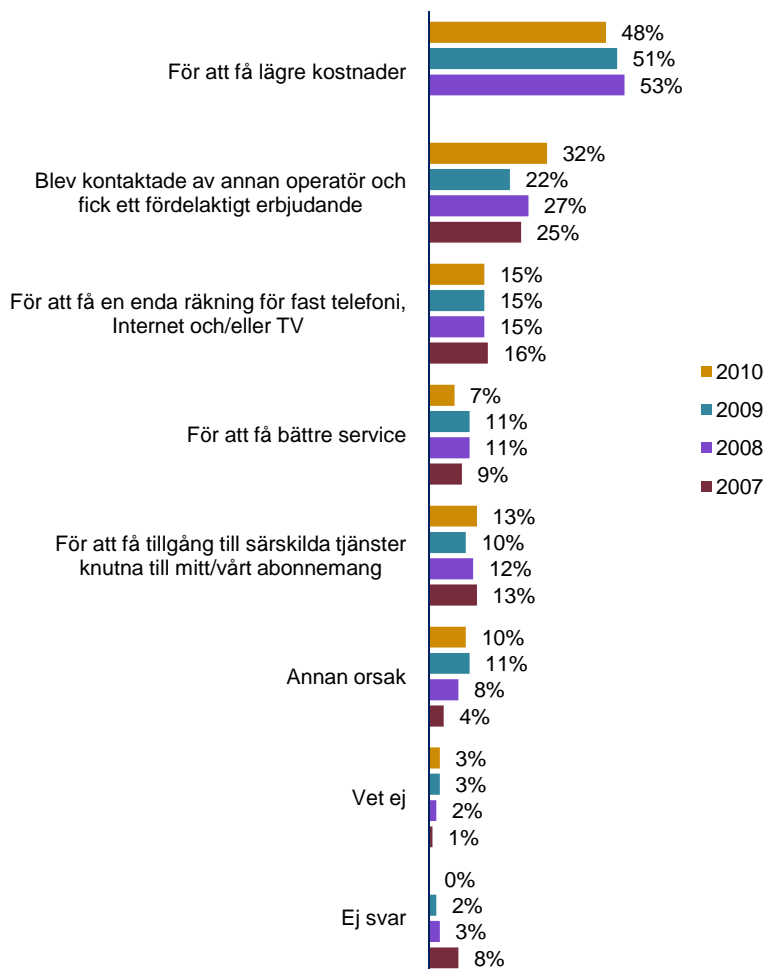
Kostnadsaspekten är fortsatt det vanligaste skälet till varför hushållen har valt att byta operatör. Nästan hälften (48%) uppger lägre kostnader som ett skäl för byte. Denna andel har minskat de senaste två åren, från 53% 2008. 2007 års påståenden kring kostnader och pris var något annorlunda formulerade och hade andelar på 32-37%. Främst är det nuvarande kunder hos Glocalnet (66%) och Bredbandsbolaget (61%) som uppger lägre kostnader som orsaken till bytet.

Den näst vanligaste orsaken till ett byte är att ha blivit kontaktad av en annan operatör och fått ett fördelaktigt erbjudande (32%). Från 2008 till 2009 sjönk denna andel med 5 procentenheter (27% till 22%), medan den i år har ökat med 10 procentenheter jämfört med 2009.

TeliaSoneras kunder utmärker sig genom att som skäl till byte ofta, jämfört med andra operatörers kunder, uppge för att få en enda räkning för fast telefoni, Internet och/eller TV. 19% av TeliaSoneras kunder anger detta som skäl till byte.

15% av de som tidigare var kund hos Glocalnet uppger att skälet till byte av operatör var för att få bättre service. Av de som tidigare var kunder hos TeliaSonera uppger 65% att skälet till bytet var för att få lägre kostnader.

#### Varför har ditt hushåll bytt operatör? (7) Flera svarsalternativ möjliga.



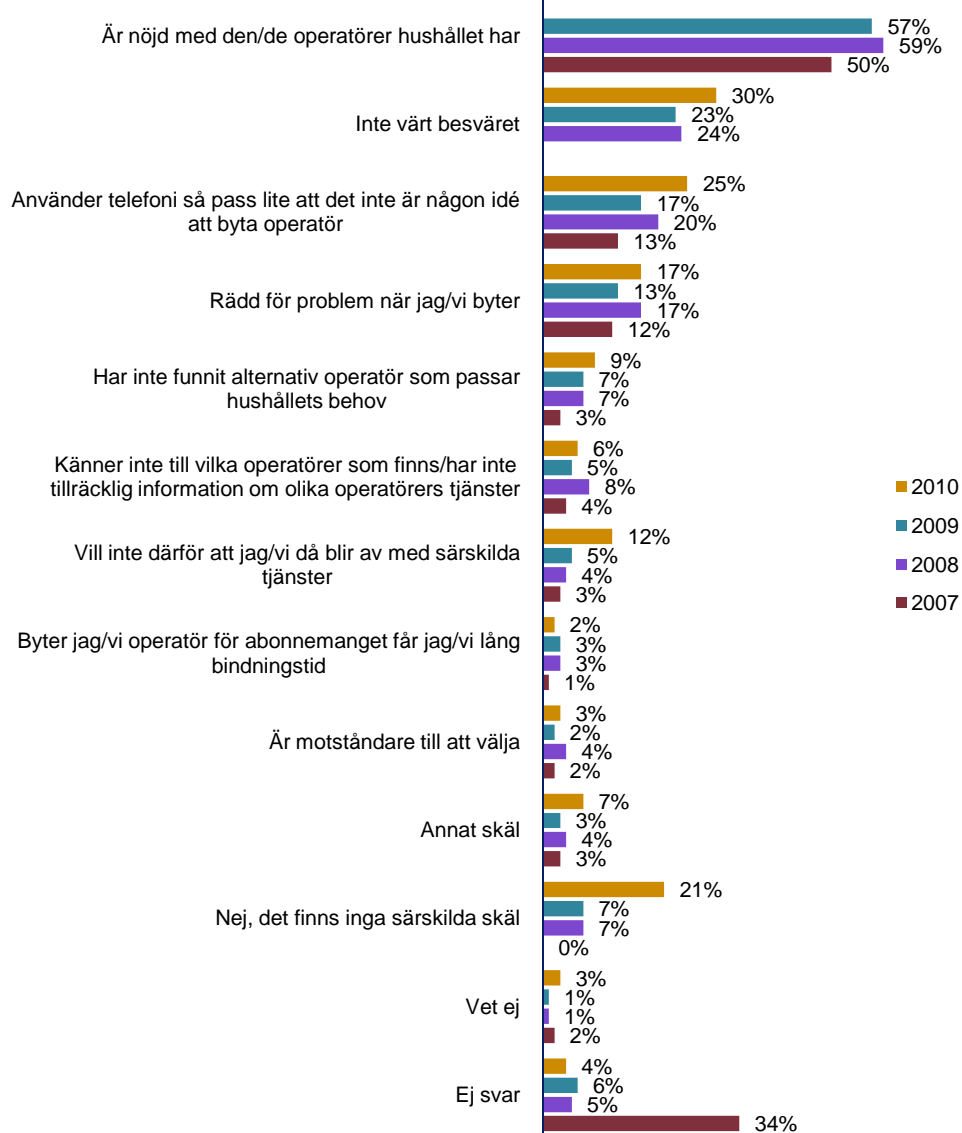
Bas: Har aktivt bytt operatör (850)

## Varför har hushållet inte aktivt bytt operatör?

Även i årets undersökning är det relativt många som anser att det helt enkelt inte är värt besväret att byta operatör (30%) och att hushållet använder den fasta telefonin så pass lite att det inte är någon idé att byta (25%). Båda dessa skäl har sannolikt att göra med att kostnadsbesparingarna upplevs vara för små.

17% säger att de är rädda för att problem ska uppstå vid ett byte. Andelen som upplever detta har i år gått upp till 2008 års nivå (17%) efter en nedgång 2009 (13%). Intressant att reflektera över är om denna grupp hade gjort ett byte av operatör om det upplevts som en enklare eller mindre problematisk process. Vid jämförelser med 2007 års siffror är det viktigt att komma ihåg att frågan då ställts för abonnemangsoperatör och/eller samtalsoperatör. I 2010 års undersökning fanns inte svarsalternativet Är nöjd med den/operatörer hushållet har med, vilket kan ha påverkat att det är fler som svarat Nej, det finns inga särskilda skäl.

### Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte bytt operatör? (8) Flera svarsalternativ möjliga.



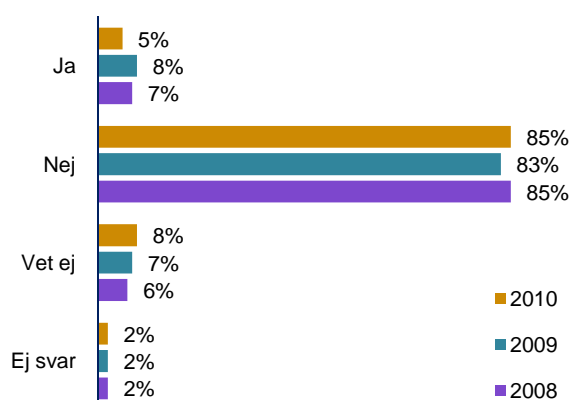
Bas: Har ej aktivt bytt operatör (810) 2010: Svarsalternativ "Är nöjd med den/de operatörer hushållet har" inte med

### Samma operatör för abonnemang och samtal?

Det är fortsatt ovanligt att ha olika operatörer för abonnemanget och samtalen. Drygt 8 av 10 (85%) uppger att de har samma operatör, medan endast 5% har olika operatörer. Andelen som har olika operatörer har minskat med 3 procentenheter från 2009. Glocalnet har den största andelen kunder som har olika operatörer (9%) och TeliaSonera samt ComHem den lägsta andelen kunder som säger sig ha en annan samtalsoperatör (4% respektive 2%) än abonnemangsoperatör.

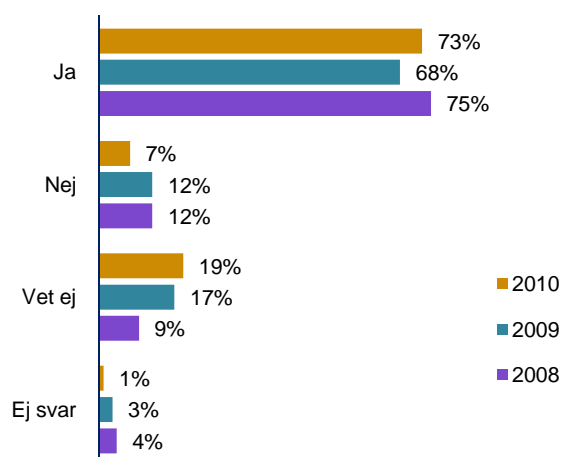
Bland de 5% som har olika operatörer för sitt abonnemang och för sina samtal kan en majoritet (73%) tänka sig att även ha detta i fortsättningen. Detta tyder på att de är nöjda med att ha två olika operatörer.

#### Har du olika operatörer för ditt abonnemang och för dina samtal? (9)



Bas: Har fast telefoni (1773)

#### Kan du tänka dig att även i fortsättningen ha olika operatörer för ditt abonnemang och för dina samtal? (10)



Bas: Har olika operatörer (94)



### Låg kännedom om avgifterna

Endast en tredjedel (29%) känner till att hushållet har en öppningsavgift och också vet hur hög den är. Denna andel har sjunkit jämfört med 2008 och 2009 då den låg på 34%. 27% 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 den andel personer som verkligen känner till öppningsavgiften kan vara något lägre.

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

En stor andel personer känner inte till vilket debiteringsintervall de har för samtal med den fasta telefonen (62%). 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 äldre konsumenterna är.

Det finns inga signifikanta skillnader bland kunder hos olika operatörer i kännedom om öppningsavgifter eller debiteringsintervall.

---

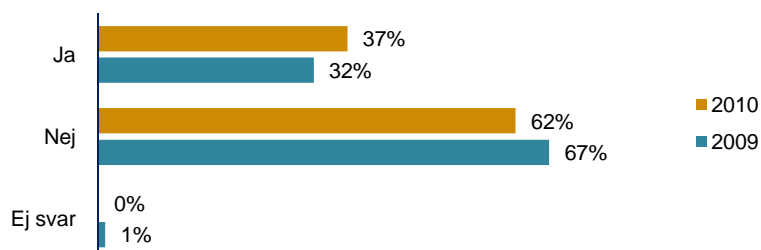
#### Känner du till om ditt hushåll har en öppningsavgift för samtal inom fast telefoni? (11)



Bas: Har fast telefoni (1773)

---

#### Känner du till vilket debiteringsintervall du har för samtal med din fasta telefon? (12)



Bas: Har fast telefoni (1773)

---

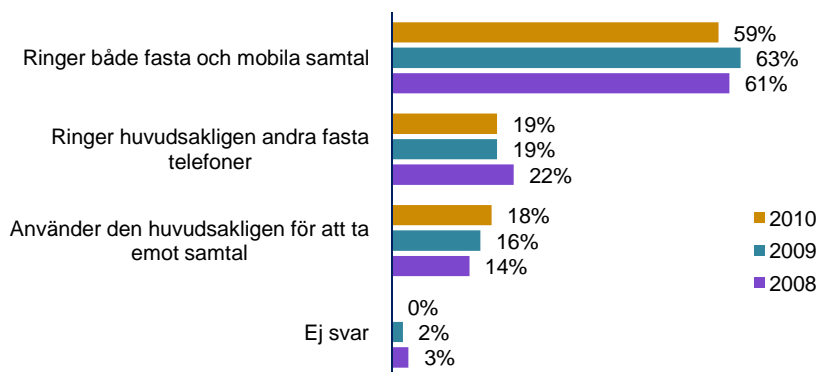
## Användningsområden

De flesta (59%) använder den fasta telefonen i hushållet för att ringa fasta såväl som mobila samtal, det vill säga har ett blandat användarbeteende. Främst uppvisar personer i åldern 61-75 detta beteende. I denna åldersgrupp är det 74% som ringer både fasta och mobila samtal med den fasta telefonen. Beteendet skiljer sig även beroende på vilken operatör den svarande har. Kunder hos TeliaSonera och Glocalnet använder i stor utsträckning den fasta telefonen för att ringa både fasta och mobila samtal (63% respektive 61%) jämfört med Bredbandsbolaget där endast 45% uppger detsamma. Bredbandsbolagets kunder uppger däremot i högre utsträckning än övriga operatörers kunder att de i huvudsak använder telefonen för att ta emot samtal (26%).

Andelen som huvudsakligen använder sin fasta telefon för att ringa andra fasta telefoner (19%) är den samma som 2009. Andelen som huvudsakligen har den fasta telefonen för inkommande samtal (18%) ligger kvar på samma nivå som tidigare år. Detta mer passiva beteende är vanligare bland yngre (16-30 år).

---

### Hur använder du den fasta telefonen i ditt hushåll? (13)



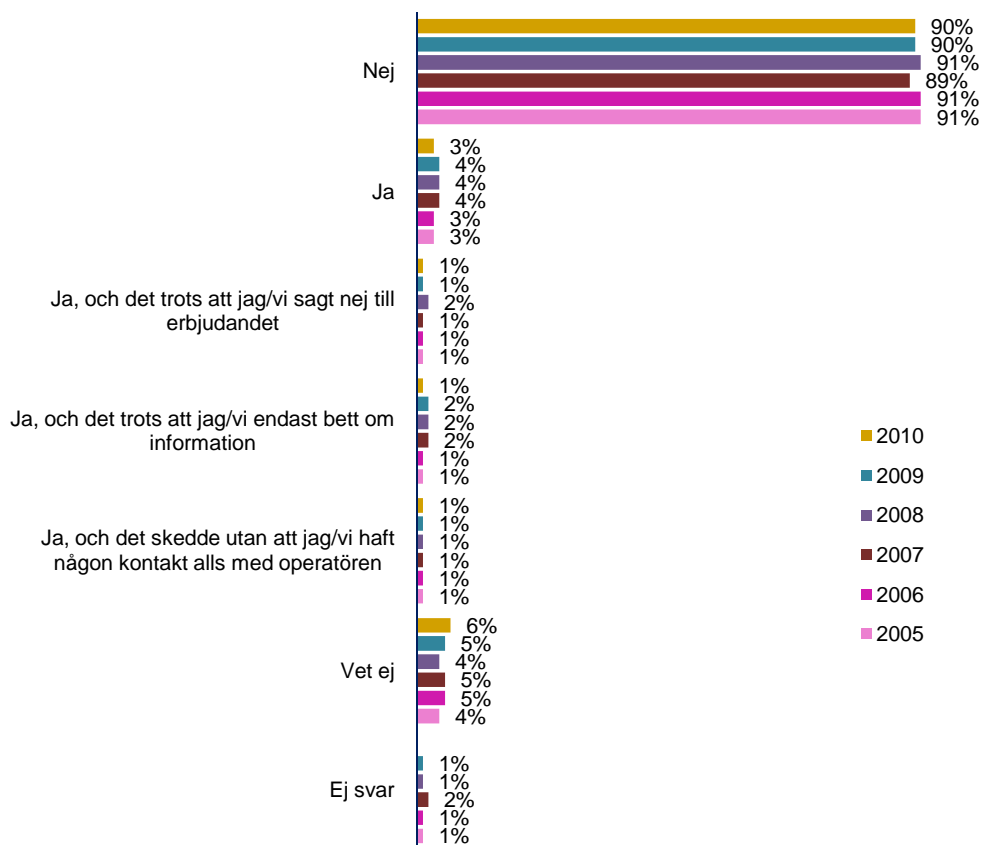

---

### Bas: Har fast telefoni (1773)

### Ofrivilliga byten sker fortfarande

Andelen ofrivilliga byten ligger oförändrat på en låg nivå (3%). Dessa ofrivilliga byten sker trots att kunderna egentligen sagt nej till ett erbjudande de fått, endast brett om information och/eller att de överhuvudtaget inte haft någon kontakt med operatören.

Har ditt hushåll någon gång ofrivilligt bytt operatör för fast telefoni, d.v.s. utan att du/ni brett om det? (14)



Bas: Har fast telefoni (1773)

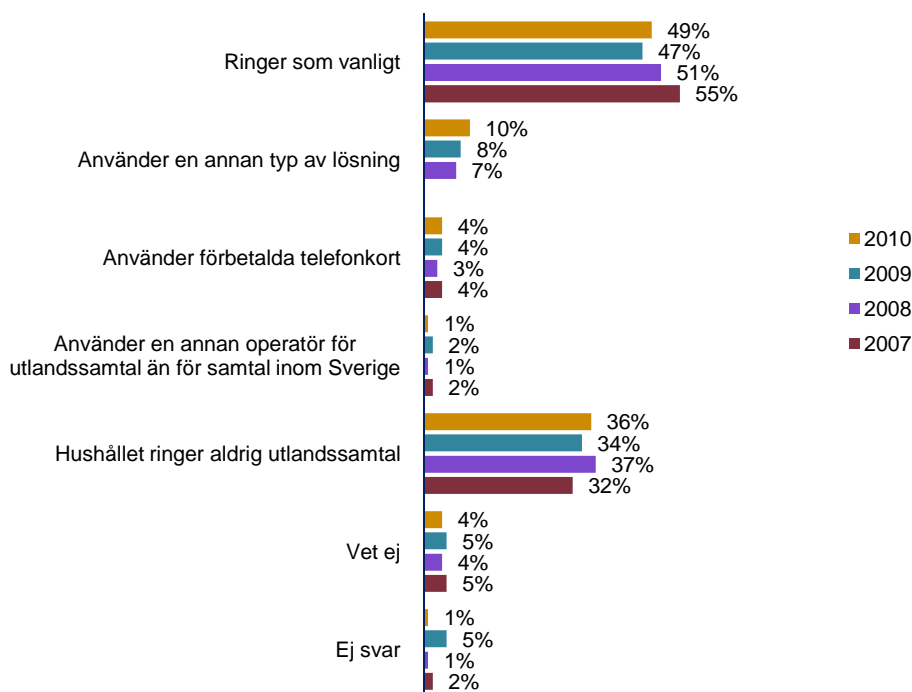
### Utlandssamtal

Nära hälften (49%) av de hushåll som har fast telefoni i hushållet ringer som vanligt vid utlandssamtal. Andelen sjönk gradvis under perioden 2006-2009, men ökade 2 procentenheter i årets undersökning jämfört med 2009. 10% anger att de använder sig av en annan typ av lösning och ringer från dator till dator (till exempel med Skype). Detta tillvägagångssätt visar på en ökning med 2 procentenheter jämfört med förra årets undersökning. Fler har svarat på denna fråga i 2010 års undersökning jämfört med 2009, vilket har inneburit att andelen ej svarande minskade med 4 procentenheter.

36% av de svarande anger att hushållet aldrig ringer utlandssamtal, en andel som har ökat jämfört med 2009. Att denna andel är relativt hög kan bero på att det idag finns många andra sätt att kommunicera med personer som finns utanför Sveriges gräns, till exempel chatt, IM, bloggande och Facebook.

Förbetalda telefonkort används fortsatt av en liten andel konsumenter vid utlandssamtal (4%). Vanligast är det bland personer som är kunder hos ComHem (8%) och Tele2 (8%). 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? (15) Flera svarsalternativ möjliga.**



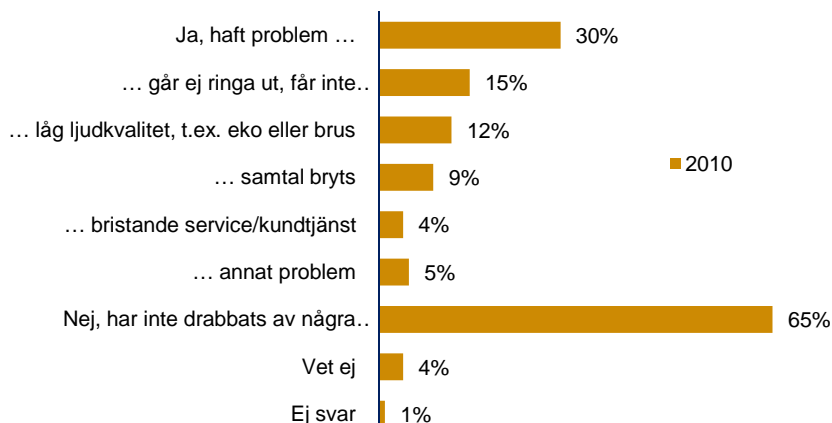
Bas: Har fast telefoni (1773)

**Problem vid användning av fast telefoni**

65% anger att de inte har drabbats av några problem när de har använt fast telefoni de senaste 6 månaderna. De vanligaste problemen bland de som har haft problem (30%) är att det ej går att ringa ut, får inte uppkopplingston (15%), att det är låg ljudkvalitet (12%) och att samtal bryts (9%).

7 av 10 bland de som har drabbats av problem uppger att de har haft problem mer sällan, medan 16% uppger att de har upplevt problem ungefär en gång i månaden. 7% anger att de upplever problem ungefär en dag i veckan.

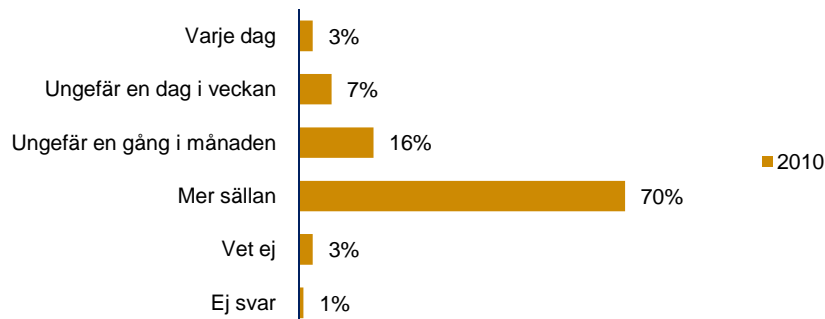
**Har ditt hushåll någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni använt fast telefoni? (16) Flera svarsalternativ möjliga.**



Bas: Har fast telefoni (1773) \*Ny fråga 2010

---

**Hur ofta har ditt hushåll haft problem när du/ni använt fast telefoni? (17)**



Bas: Har drabbats av problem (530) \*Ny fråga 2010

---

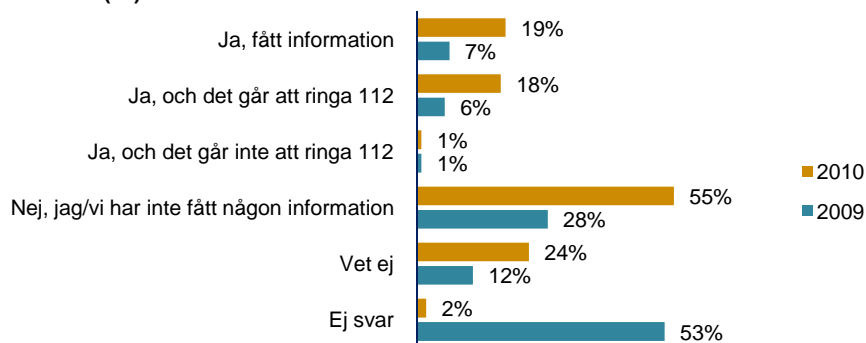
**Information om nödnumret 112**

19% av de som använder IP-/bredbandstelefoni uppger att hushållet har fått information från operatören om hur nödnumret 112 fungerar när man ringer via IP-telefoni. 18% uppger att de har fått information och att det går att ringa 112. Över hälften (55%) av de som använder IP-telefoni uppger att de inte har fått någon information. En relativt hög andel har svarat Vet ej på denna fråga (24%).

I 2009 års undersökning var det en stor andel av respondenterna (53%) som sannolikt hade missat att besvara denna frågan. Frågan var med senast i 2007 års undersökning och då uppgav ungefär var femte (21%) att de fått information från operatören, men var tredje uppgav att de inte visste om de hade fått information (30%). En jämförelse i ett historiskt perspektiv bör göras med försiktighet.

---

**Har ditt hushåll fått någon information från er operatör om hur nödnumret 112 fungerar när du/ni ringer via IP-telefoni? (18)**



Bas: Använder IP-telefoni (302)

---

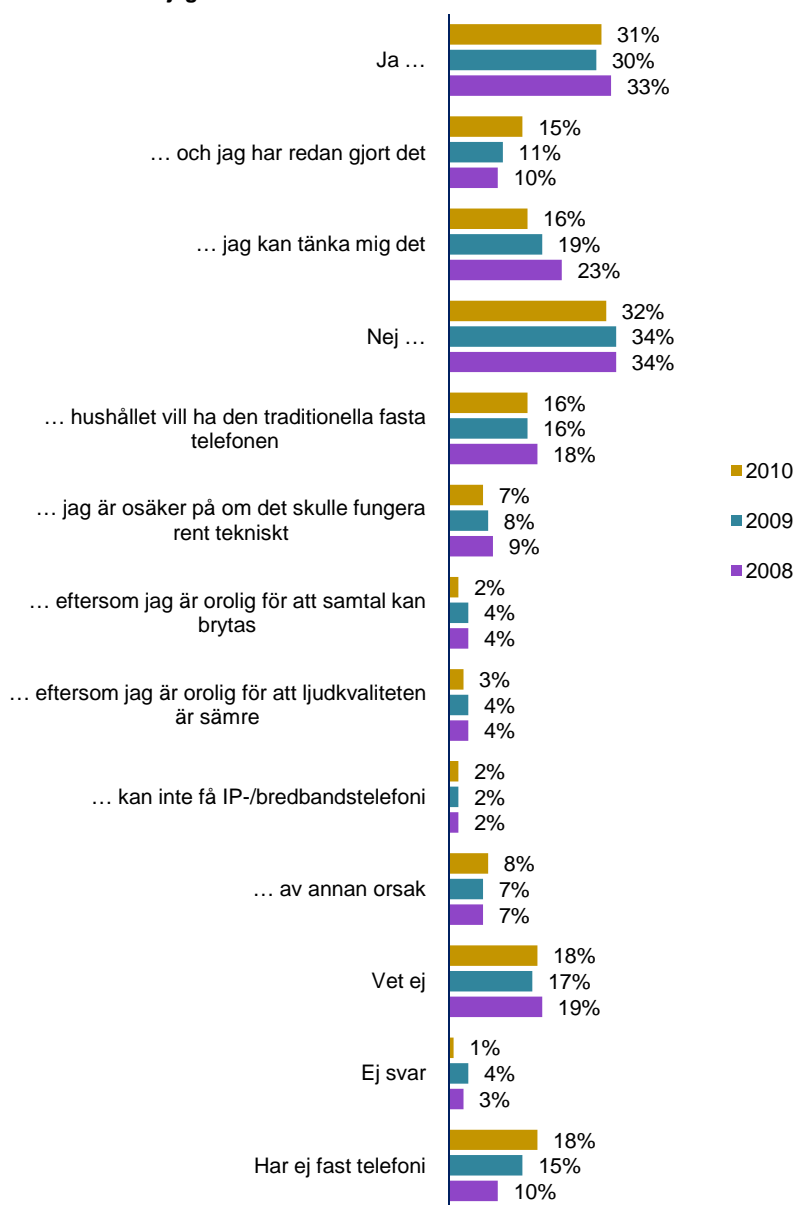


### Byte från fast telefoni till IP-/bredbandstelefoni

Andelen som kan tänka sig att byta sin traditionella fasta telefoni i hemmet till IP-/bredbandstelefoni ligger på samma nivå som tidigare år (31%). 15% uppger att de redan har bytt, en ökning med 4 procentenheter jämfört med förra året (11%).

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 (39%). De yngre (16-30 år) har redan valt att avstå från den fasta telefonin vilket beskrivits i tidigare kapitel.

#### Kan du tänka dig att byta från traditionell fast telefoni i hemmet till IP-/bredbandstelefoni? (19) Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Samtliga (2168)

## 3.2 MOBILTELEFONI

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

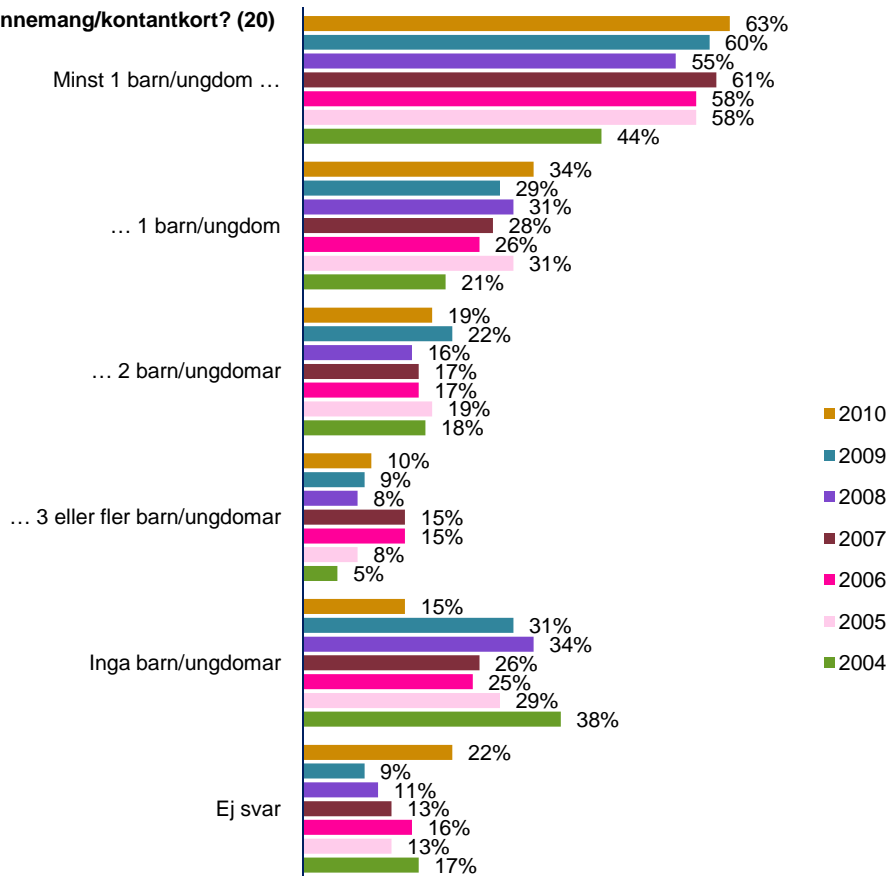
### Mobiltelefonianvändning

Totalt sett är mobiltelefonpenetrationen 97% i Sverige, oavsett om det är för privat bruk eller via arbetet. Även förra året låg denna andel på 97%, 2008 96%, 2007 94% och 2006 92%. 2007 och tidigare var frågan 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 ser vi tillbaka ända till 2002 så var andelen som använde mobiltelefon då 87%.

### Mobiltelefon med eget abonnemang/kontantkort

Bland de hushåll som har barn/ungdomar under 16 år uppger 63% att minst 1 barn/ungdom använder en mobiltelefon med eget abonnemang/kontantkort. Andelen har ökat med 3 procentenheter jämfört med 2009 och ligger nu på den högsta nivån sedan undersökningarna började. Ökningen jämfört med förra året ligger framförallt bland de hushåll där 1 barn/ungdom använder mobiltelefon, bland dessa har andelen ökat med 5 procentenheter.

#### Hur många av de i hushållet som är under 16 år använder en mobiltelefon med eget abonnemang/kontantkort? (20)



Bas: Har hushållsmedlemmar under 16 år (745)

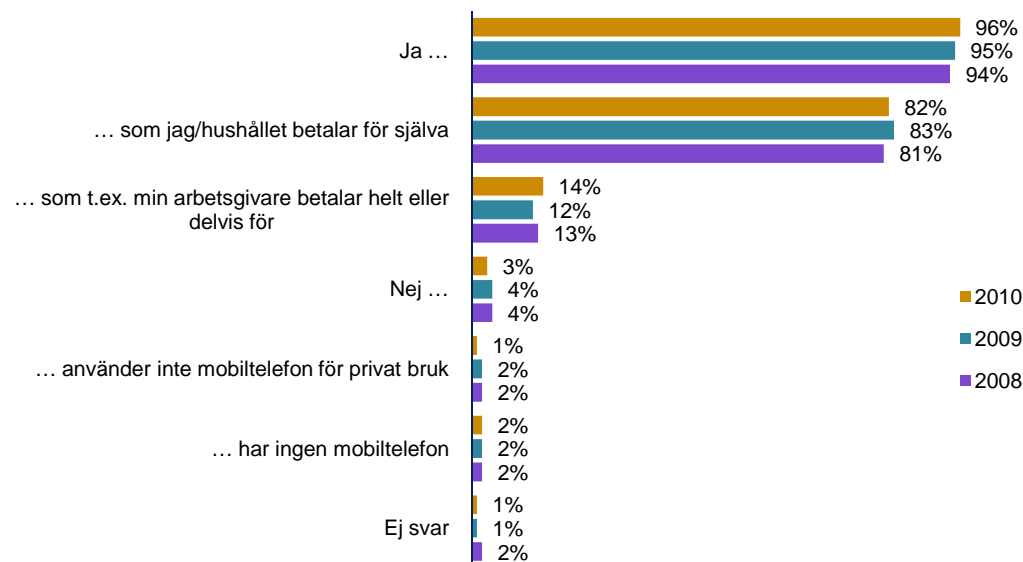
### Användning av mobiltelefon för privat bruk

96% använder mobiltelefon för privat bruk, vilket är en oförändrad andel jämfört med 2009. En klar majoritet av hushållen (82%) betalar för mobiltelefonsamtalen själva. 14% får mobiltelefonin betald, helt eller delvis, till exempel av arbetsgivaren. Detta är vanligast i åldersintervallet 31-50 år, medan de yngre (16-30 år) och äldre (61-75 år) i högre utsträckning betalar själva för de privata mobilsamtalen, alternativt via någon annan i hushållet.

Endast 1% 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.

Det är vanligare att män (18%) till skillnad från kvinnor (9%) får mobiltelefonin helt eller delvis betald av till exempel arbetsgivaren, och vanligare i storstäder (19%) än på glesbygden (7%).

#### Använder du mobiltelefon för privata samtal? (21)

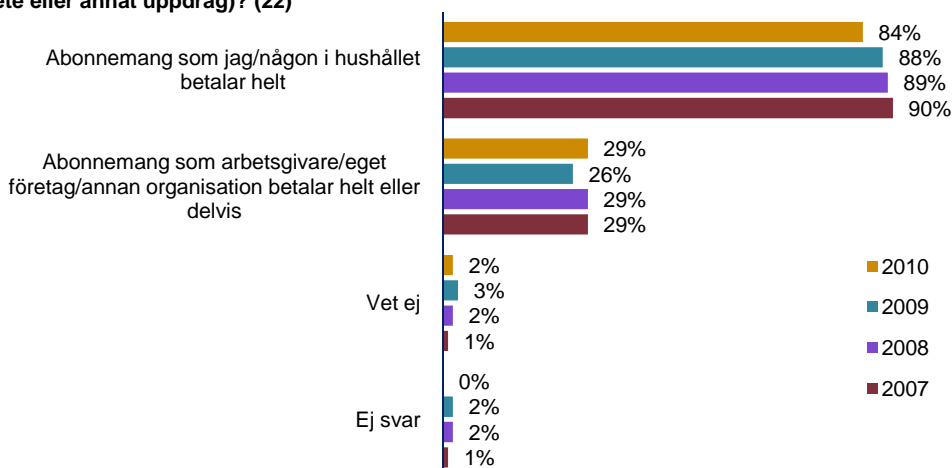


Bas: Samtliga (2168)

### Antal mobilabonnemang för samtal

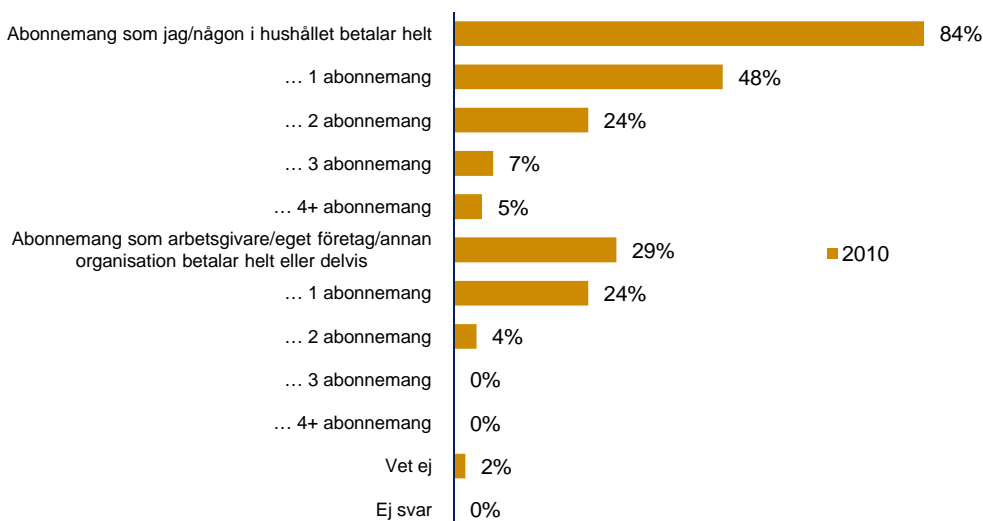
Drygt 8 av tio (84%) som använder mobiltelefonen för privat bruk uppger att de har ett eller flera abonnemang som betalas helt av någon i hushållet. I diagrammet nederst på sidan ser vi att drygt hälften av dessa har 1 abonnemang (48 procentenheter). Nära en av tre (29%) av de som använder mobiltelefonen för privat bruk har ett eller flera abonnemang som arbetsgivare eller liknande betalar helt/delvis. Bland dessa är det också vanligast att ha 1 abonnemang (24%).

#### Hur många mobilabonnemang för samtal använder du sammantaget för närvarande (räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)? (22)



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)

#### Hur många mobilabonnemang för samtal använder du sammantaget för närvarande (räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)? (22)



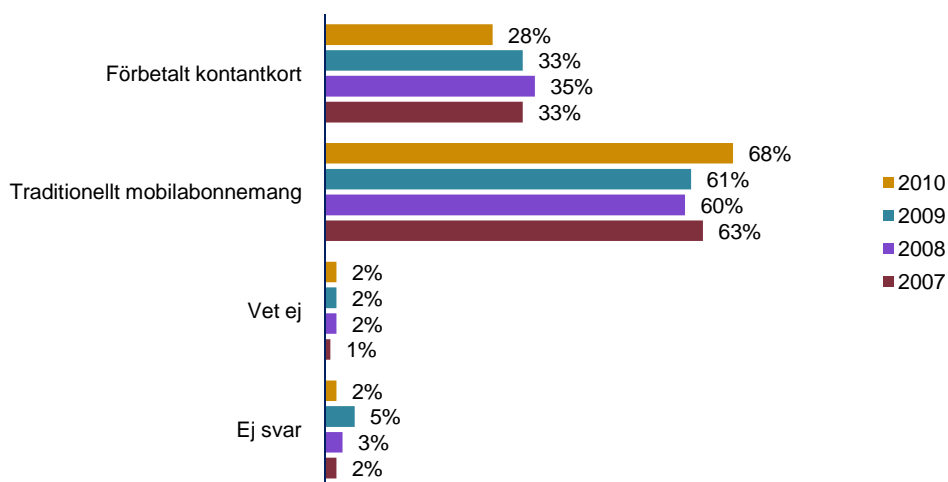
Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)

## Betalningsform på abonnemang

Totalt uppger 68% av de som använder mobiltelefonen för privat bruk att de har ett traditionellt abonnemang, medan 28% uppger att de använder sig av ett förbetalt kontantkort. Andelen som har ett traditionellt abonnemang har ökat med 7 procentenheter jämfört med 2009 och andelen som använder förbetalt kontantkort har minskat med 5 procentenheter. Det blir alltså vanligare med traditionella mobilabonnemang och mindre vanligt med förbetalda kontantkort. Det är vanligare med kontantkort bland de yngre (16-20 år) där andelen är 31% och bland de äldre (61-75 år) där andelen är 39% än bland medelålders personer.

Bland de hushåll som själva betalar för abonnemanget har 65% ett traditionellt mobilabonnemang. Bland de hushåll där till exempel arbetsgivare betalar abonnemanget har drygt 8 av 10 (84%) ett traditionellt abonnemang.

### Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal? (23)



### Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)

## Nuvarande och tidigare operatör

Den största operatören på den privata mobiltelefonimarknaden är fortfarande TeliaSonera (40%), följt av Tele2/Comviq (25%) och Telenor (15%). Förändringarna jämfört med förra året är små.

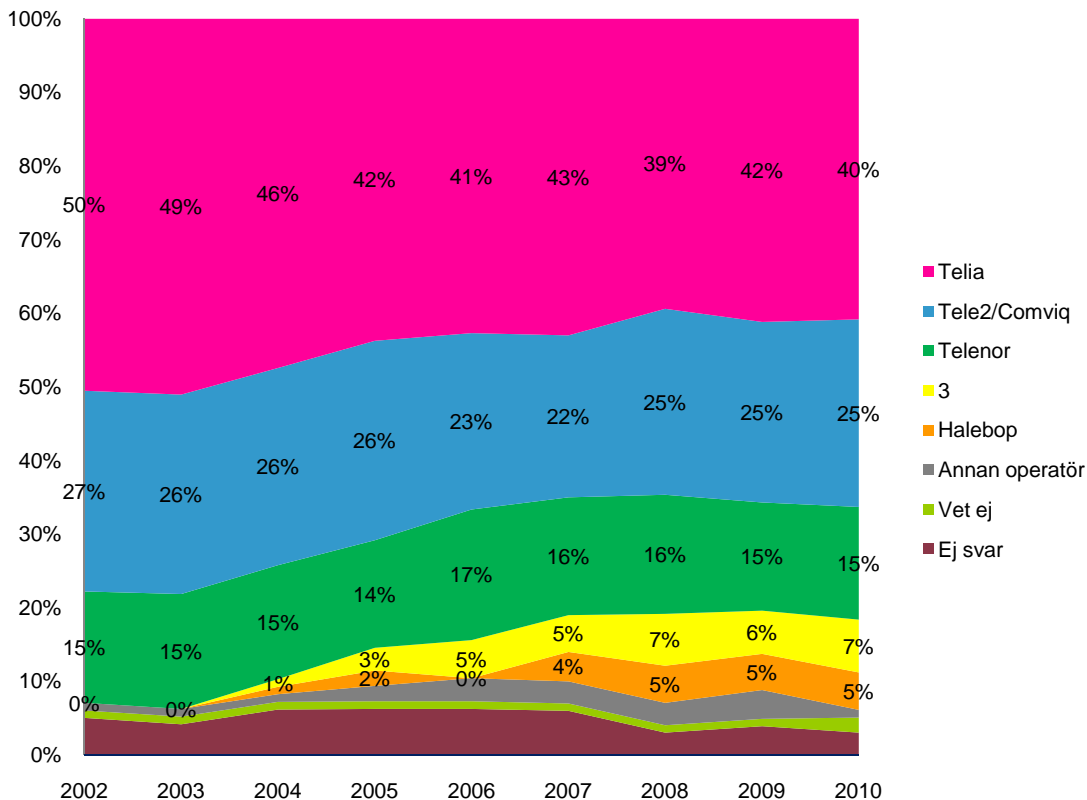
TeliaSonera är betydligt vanligare på glesbygden (67%) jämfört med i storstäder (27%). I storstäderna är det Tele2/Comviq som dominerar. Vidare är TeliaSonera mer vanligt förekommande som operatör bland äldre (till exempel 56% i åldersgruppen 61-75 år), medan Tele2/Comviq är frekventare bland de yngre.

Bland de andra större operatörerna har Telenor en jämn åldersspridning av sina kunder, men är mindre vanligt förekommande på glesbygden. Operatören 3 har i likhet med Telenor en lägre andel kunder på glesbygden. Huvuddelen av operatören 3s kunder finner vi bland de yngre.

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

Notera att Tele2/Comviq 2009 fanns med som ett svarsalternativ medan det i år var två olika svarsalternativ (Tele2 och Comviq). Resultaten har slagits ihop för jämförbarhetens skull.

Vilken av följande mobiloperatörer använder du när du ringer privata mobilsamtal? Ange också vilken operatör du hade innan, om du har bytt (24).



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)

#### Nuvarande mobiloperatör (%) uppdelat efter tidigare mobiloperatör (24)

Nuvarande operatör	Tidigare operatör		
	Telia (n=189)	Tele2/Comviq (n=281)	Telenor (n=127)
Telia	-	32 (40)	38 (38)
Tele2/Comviq	34 (30)	-	35 (36)
Telenor	25 (24)	19 (25)	-
3	14 (10)	16 (16)	15 (16)
Halebop	18 (19)	7 (9)	4 (4)
Annan operatör	4 (5)	2 (8)	3 (6)
Vet ej/Ej svar	5 (4)	2 (2)	4 (0)

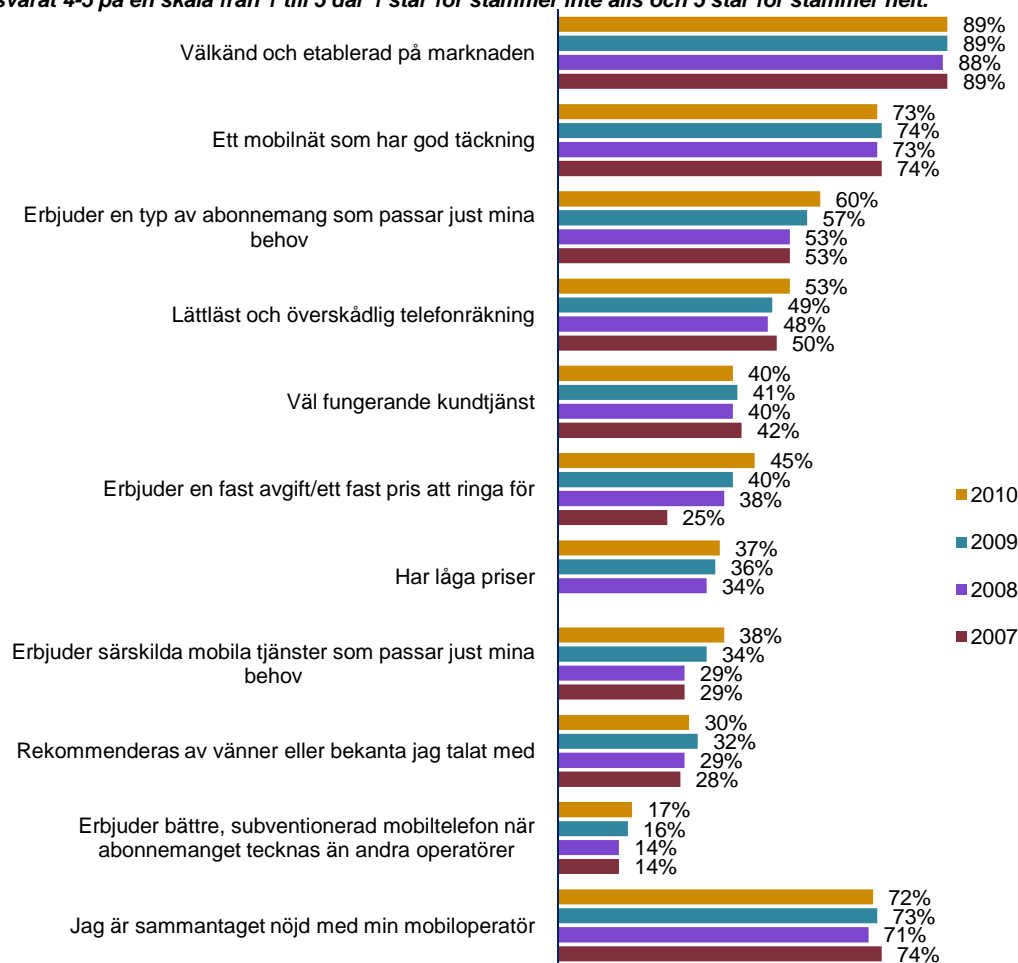
Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)

## Utvärdering av operatör

I nästa del av undersökningen fick respondenterna ta ställning till ett antal påståenden om sin nuvarande huvudsakliga mobiloperatör. Överlag visar resultaten på förhållandevis små förändringar jämfört med förra året. Resultaten visar dock några intressanta resultat. Andelen som instämmer i påståendet att deras operatör *erbjuder abonnemang som passar just mina behov* har ökat från 57% till 60% och andelen som instämmer i påståendet att deras operatör *erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov*, har gått från 34% till 38%. Intressant att reflektera över är 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 påståendet att deras nuvarande operatör *rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med* har minskat något (från 32% till 30%). Denna minskning är dock inte signifikant.

Andelen användare av mobiltelefon för privata samtal som instämmer i att deras mobiloperatör *erbjuder en fast avgift/ett fast pris att ringa för* är i år 45% och har ökat från 25% under tre år. Detta ligger väl i linje med erbjudanden från operatörerna under senare tid. Andelen som *är sammantaget nöjd* med sin mobiloperatör ligger kvar på samma nivå som tidigare år (72%).

**Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om den mobiloperatör du använder oftast? (25). 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 (2082)**



I tabellen på nästa sida visas de största mobiloperatörernas kunder och i vilken utsträckning de instämmer i påståendena om deras huvudsakliga operatör. TeliaSoneras mobilkunder anger i stor utsträckning att deras operatör *är välkänd, etablerad och har god täckning*, vilket inte är speciellt överraskande och har så även 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 nöjda med TeliaSonera har sjunkit 2 procentenheter jämfört med förra året, men operatören har fortfarande det bästa omdömet bland de större operatörerna. I årets undersökning uppger 76% att de sammantaget är nöjda med att ha TeliaSonera som huvudsaklig mobiloperatör. Nedgången från 2009 är inte signifikant.

Tele2/Comviqs kunder kännetecknar i hög grad sin operatör som *välkänd och etablerad*. Andelen som instämmer i att Tele2/Comviq har ett mobilnät som *har god täckning* ligger på samma nivå som förra året. Andelarna som instämmer i att operatören har *låga priser, erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov, lättläst och överskådlig telefonräkning, erbjuder en fast avgift/ett fast pris att ringa för* har ökat jämfört med förra året. Dessa ökningarna är dock inte signifikanta. 34% instämmer i att Tele2/Comviq *rekommenderas av vänner/bekanta*, denna andel har minskat med 9 procentenheter jämfört med 2009. Andelen sammantaget nöjda kunder ligger på samma nivå som 2009 för Tele2/Comviq.

Telenors kunder instämmer även de i hög utsträckning i att deras operatör kännetecknas som *en välkänd och etablerad aktör på marknaden*. Liksom förra året är det en liten andel av Telenors kunder som instämmer i påståendet att operatören *rekommenderas av vänner/bekanta*. En positiv förändring som håller i sig från tidigare år för Telenor är att de egna kunderna instämmer i att operatören *erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov* (förbättring med 7 procentenheter) och *erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov* (förbättring med 4 procentenheter). Andelen sammantaget nöjda kunder har totalt ökat med 3 procentenheter jämfört med 2009. Dessa ökningarna är dock inte signifikanta.

Operatören 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 i att 3 *erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas* (34%). Denna andel har minskat med 3 procentenheter jämfört med 2009, men förändringen är inte signifikant. Andelen nöjda 3-kunder är 68% vilket är en oförändrad nivå jämfört med föregående år.

**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 instämmer helt (25)**

	<b>Telia (n=838)</b>	<b>Tele2/Comviq (n=518)</b>	<b>Telenor (n=306)</b>	<b>3 (n=149)</b>
Välkänd och etablerad på marknaden	94 (94)	89 (88)	90 (91)	95 (86)
Ett mobilnät som har god täckning	85 (88)	68 (68)	64 (61)	49 (46)
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	57 (55)	65 (64)	59 (52)	67 (59)
Lättläst och överskådlig telefonräkning	56 (50)	51 (50)	55 (53)	60 (61)
Väl fungerande kundtjänst	40 (42)	36 (41)	47 (44)	53 (46)
Erbjuder en fast avgift/ett fast pris att ringa för	39 (33)	47 (43)	55 (52)	65 (47)
Har låga priser	23 (23)	60 (57)	31 (25)	32 (33)
Erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov	38 (31)	35 (38)	40 (36)	45 (37)
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	28 (28)	34 (43)	19 (18)	37 (39)
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	12 (9)	20 (20)	15 (18)	34 (37)
Jag är sammantaget nöjd med min mobiloperatör	76 (78)	72 (73)	66 (63)	68 (65)

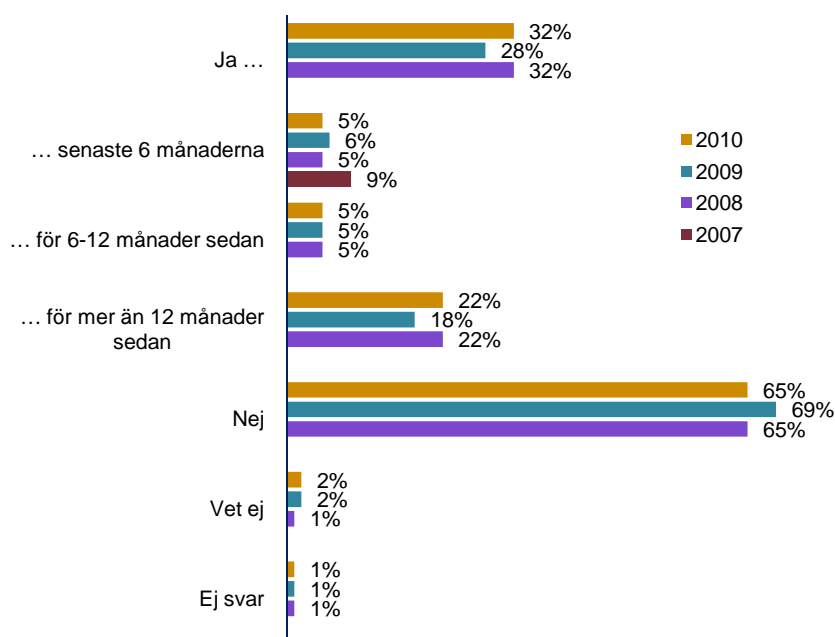
*Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)*

## Byte av mobiloperatör

Drygt 3 av 10 (32%) som använder mobiltelefonen för privata samtal har någon gång bytt operatör. Årets resultat är tillbaka på 2008 års nivå. Majoriteten har bytt för mer än 12 månader sedan (22%) och även denna andel är på samma nivå som i 2008 års undersökning. Andelen privata mobilanvändare som uppger att de bytt de senaste 6 månaderna (5%) respektive för 6-12 månader sedan (5%) är oförändrad.

Det är vanligare att ha bytt operatör för mobilabonnemanget bland yngre (40% bland de mellan 16-20 år och 46% bland de mellan 21-30 år) än bland de äldre (20% bland de mellan 61-75 år).

### Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? (26)



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)

## Varför bytt mobiloperatör

De som någon gång bytt mobiloperatör fick en fråga varför de bytt. Resultaten visar inte på några förändringar jämfört med förra året. Det vanligaste skälet är alltså att få lägre kostnader (41%). Denna andel har ökat med 5 procentenheter jämfört med 2009.

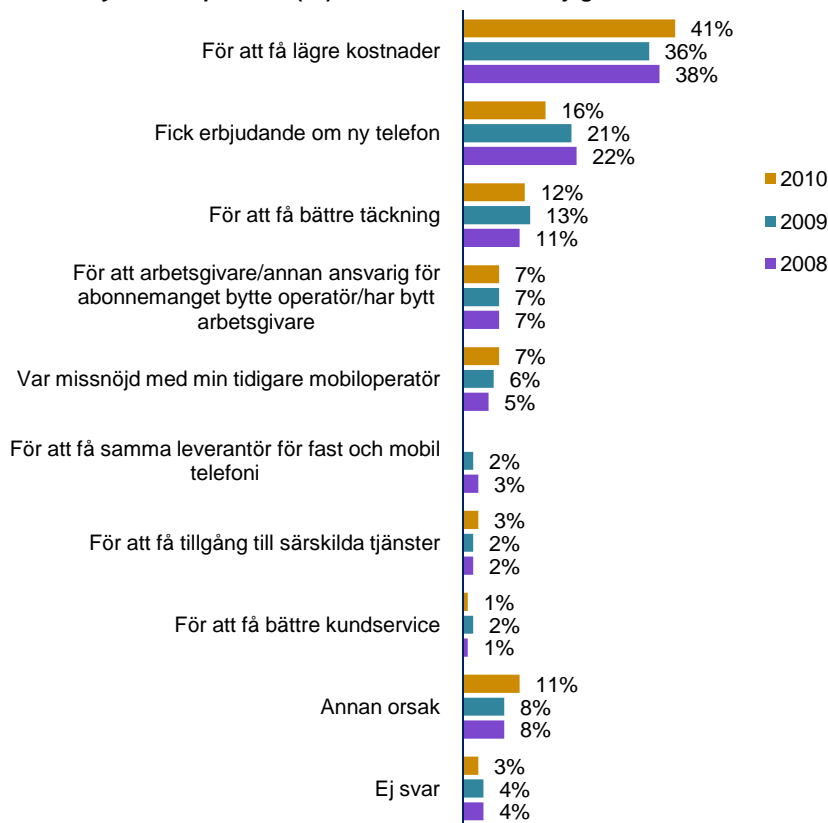
I 2007 års undersökning fanns andra svarsalternativ än för åren 2008-2010 varför resultaten inte redovisas i diagrammet. De vanligaste skälen till operatörsbytet i 2007 års undersökning var för att få lägre priser generellt (37%) följt av för att få ett lägre pris på samtal till samma operatör (36%).

Det näst vanligaste skälet till att byta operatör är ett erbjudande om en ny telefon (16%). Även detta har varit ett vanligt bytesskäl historiskt sett. Vidare kan nämnas att argumentet för att få bättre täckning, som 12% anger som bytesskäl i år, 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 55% detta). Bland de äldre (61-75 år) ses fördelar med att få bättre täckning (23%).

Intressant är att 7% anger att det huvudsakliga skälet till att de bytt mobiloperatör var missnöje med den tidigare mobiloperatören. Denna andel har ökat med 2 procentenheter de senaste två åren.

**Varför har du bytt mobiloperatör? (27) Ett svarsalternativ möjligt.**

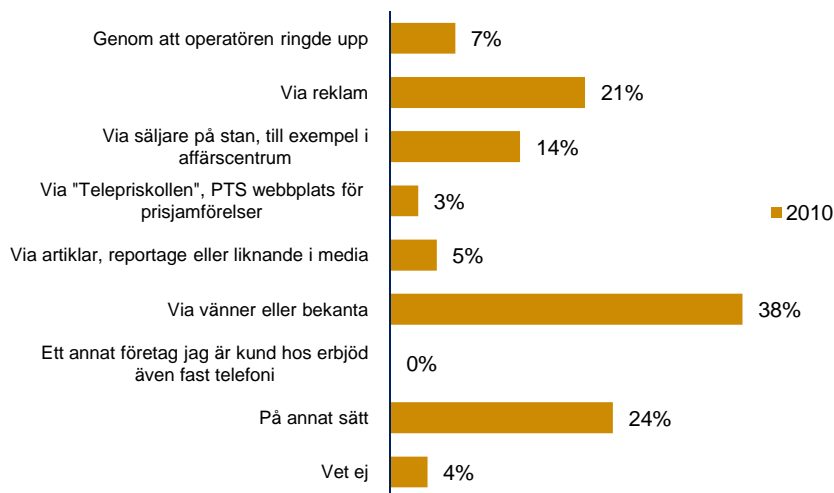


**Bas: Har bytt mobiloperatör (673) 2010: Svarsalternativ "För att få samma leverantör" inte med**

**Tips från vänner och bekanta**

Det är oftast via vänner och bekanta man blir uppmärksam på den operatör man har bytt till (38% uppger detta och det är bland de yngre åldersgrupperna detta oftast förekommer). Reklam (21%) och säljare på stan (14%) är också vanliga sätt att bli uppmärksam på olika operatörer.

**Hur blev du uppmärksam på den operatör som du bytte till? (28) Flera svarsalternativ möjliga.**

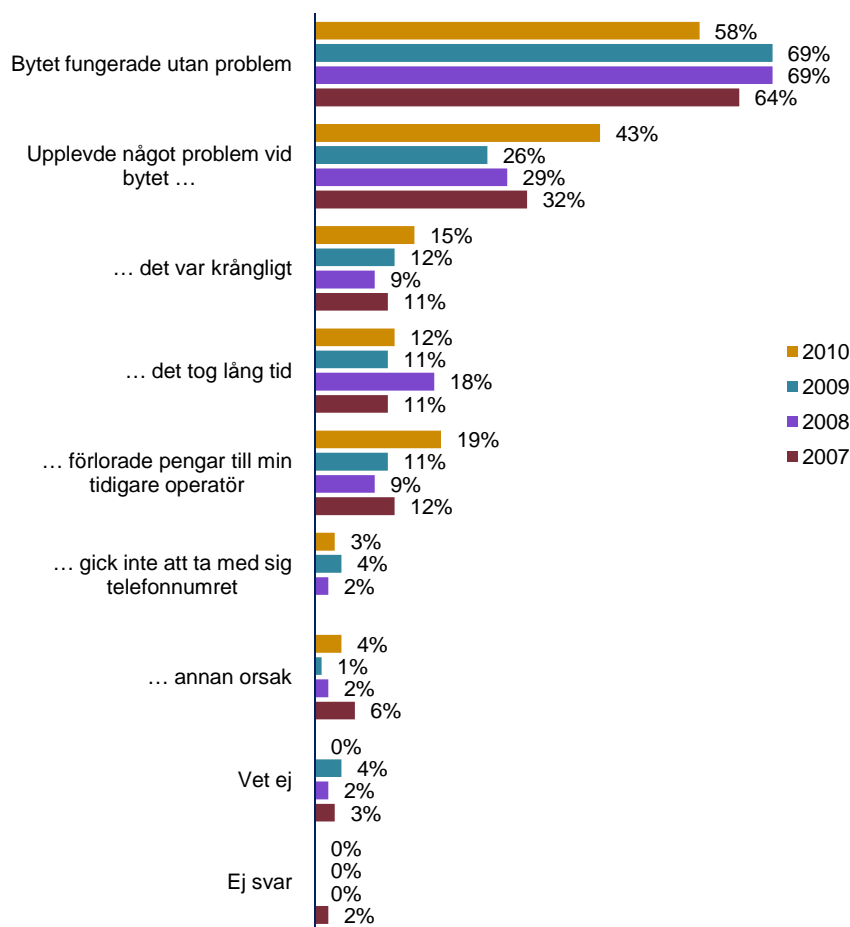


**Bas: Bytt mobiloperatör på eget bevåg (609) \*Ny fråga 2010**

## Näst varannan upplever problem i samband med byte

Av de som bytt mobiloperatör under de senaste 6 månaderna har det fungerat utan problem för nära 6 av 10 (58%). Denna andel har minskad med 11 procentenheter jämfört med 2009. 43% har upplevt problem i samband med bytet, vilket är en ökning från 2009 då denna andel låg på 26%. De vanligast förekommande problemen är att man förlorade pengar till ens tidigare operatör (19%), att det var krångligt (15%) och att det tog lång tid (12%). 39% av personer i åldern 16-21 upplevde att bytet av mobiloperatör var krångligt och tog lång tid.

### Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? (29) Flera svarsalternativ möjliga.



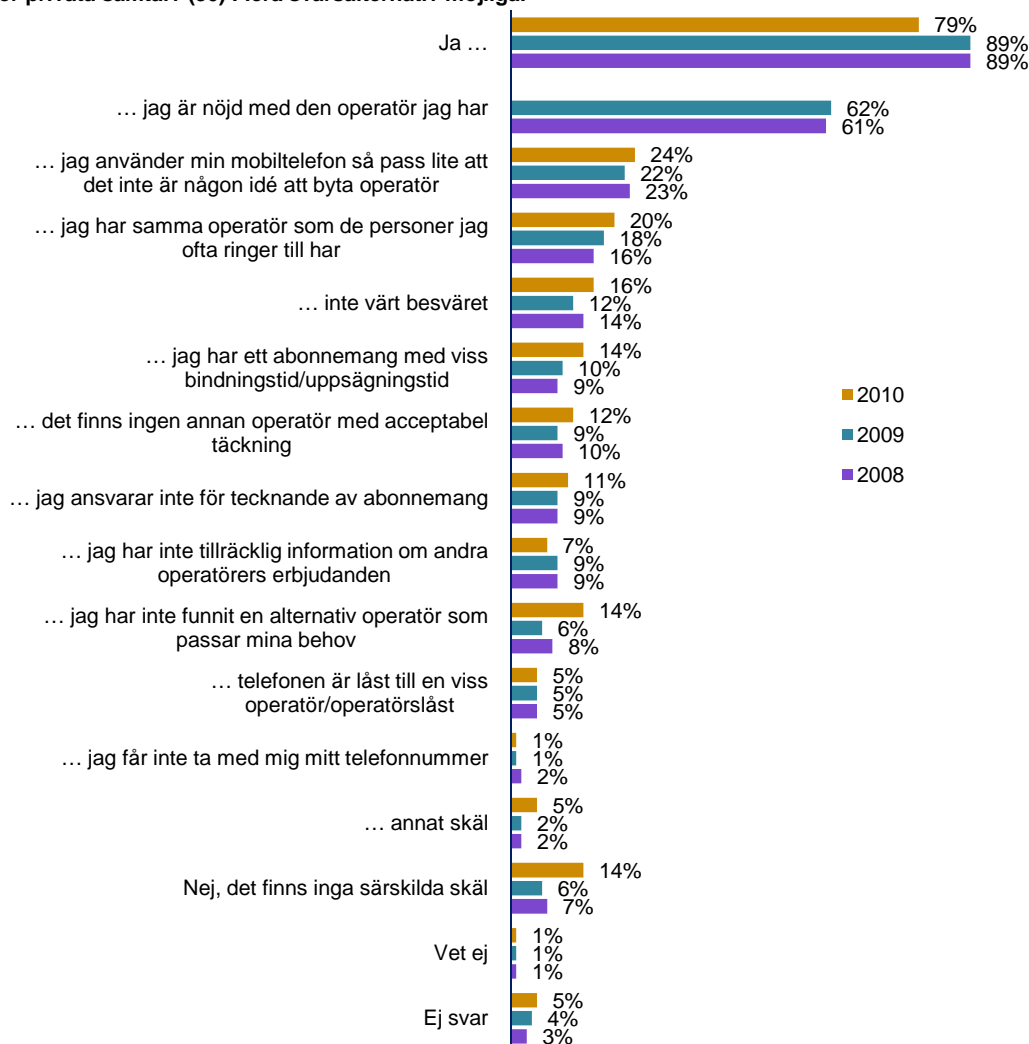
Bas: Bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna (111)

### Skäl till att inte byta

De som inte har bytt mobiloperatör fick en fråga om det finns några särskilda skäl till varför man inte bytt. En klar majoritet, nästan 8 av 10 (79%), anger även i år att det finns särskilda skäl till att de inte har bytt mobiloperatör. Tidigare var den otvivelaktigt vanligaste orsaken att respondenterna var nöjda med den operatör som de redan hade. Detta alternativ var inte med i 2010 års undersökning vilket kan vara förklaringen till att andelen som svarat att det inte finns några särskilda skäl ökat. De främsta argument för att byta är i år; att han/hon använder mobiltelefonen så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör (24%) och att individen föredrar att ha samma operatör som de han/hon ofta ringer till har (20%). Det sistnämnda är ett vanligare argument bland yngre än bland äldre. En annan iakttagelse är att argumentet att det inte finns någon annan operatör med acceptabel täckning är vanligare på glesbygden (26%) jämfört med i storstäderna (6%).

16% 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 som de har.

### Finns det några särskilda skäl till att du inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? (30) Flera svarsalternativ möjliga.



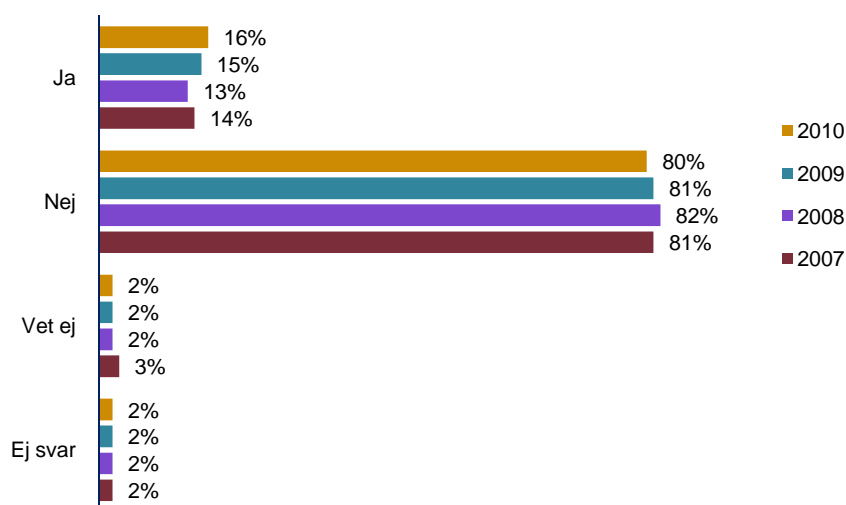
Bas: Har ej bytt mobiloperatör (1345) 2010: Svartalternativ "Jag är nöjd med den operatör jag har" inte med

### Byte av abonnemangsform

8 av 10 som använder mobiltelefonen för privat bruk har inte bytt abonnemangsform hos den samma operatör som de har för närvarande. Undersökningen visar inte på några förändringar de senaste fyra åren.

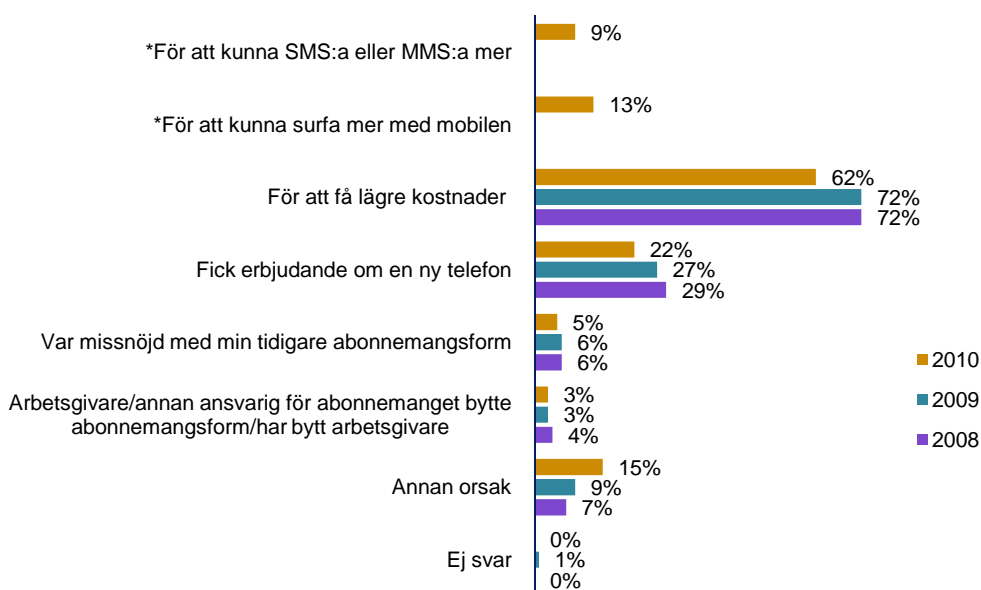
De individer som gjort ett abonnemangsformsbyte under de senaste 6 månaderna fick följdfrågan varför de har bytt. Resultaten visar även i år att det huvudsakliga skälet är lägre kostnader, vilket drygt 6 av 10 nämner (62%). Denna andel har minskat med 10 procentenheter sedan förra året. Det näst vanligaste skälet till att byta är för att en ny telefon har erbjudits dem (22%).

#### Har du under de senaste 6 månaderna bytt abonnemangsform utan att byta operatör? (31)



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)

#### Varför bytte du abonnemangsform? (32) Flera svarsalternativ möjliga.



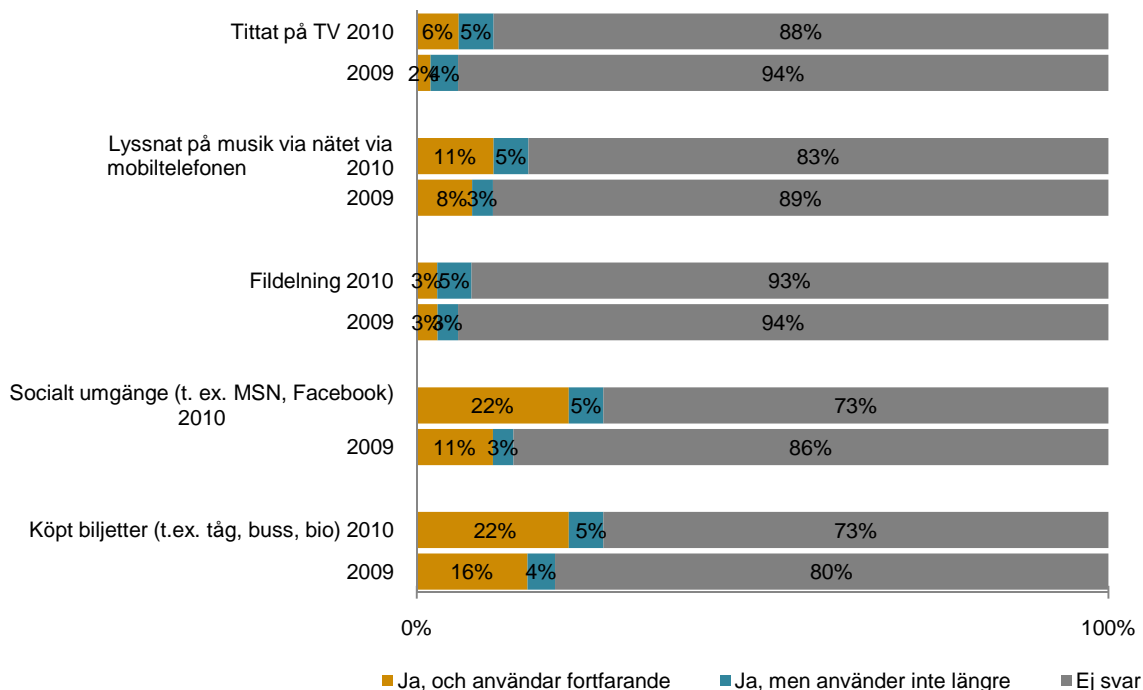
Bas: Har bytt abonnemangsform (331) \*Nya svarsalternativ 2010

### Användning av tjänster i mobiltelefon

De mest frekventa mobiltelefonstjänsterna är socialt umgänge som MSN och Facebook samt att köpa biljetter till tåg, buss och bio. 22% av de svarande uppger att de har använt mobilen till detta. Vidare är det 17% som svarat Ja, och använder fortfarande på frågan om de använder mobilen till att lyssna på musik via Internet och 6% som tittar på TV. Det är bland de yngre åldersgrupperna användning av tjänster i mobilen oftast förekommer. Andelen som inte har svarat på denna fråga är hög. Anledningen till detta är troligen att det inte fanns en möjlighet att svara Nej.

En ny fråga i 2010 års undersökning var om de som använder mobilen för privata samtal hade upplevt problem vid användning av tjänster som de beställt via mobilen. I diagrammet på nästa sida kan vi se att 34% uppger att de inte har upplevt problem under de senaste 6 månaderna, medan 5% säger att de gjort det. 57% av respondenterna anger att de inte har beställt någon tjänst.

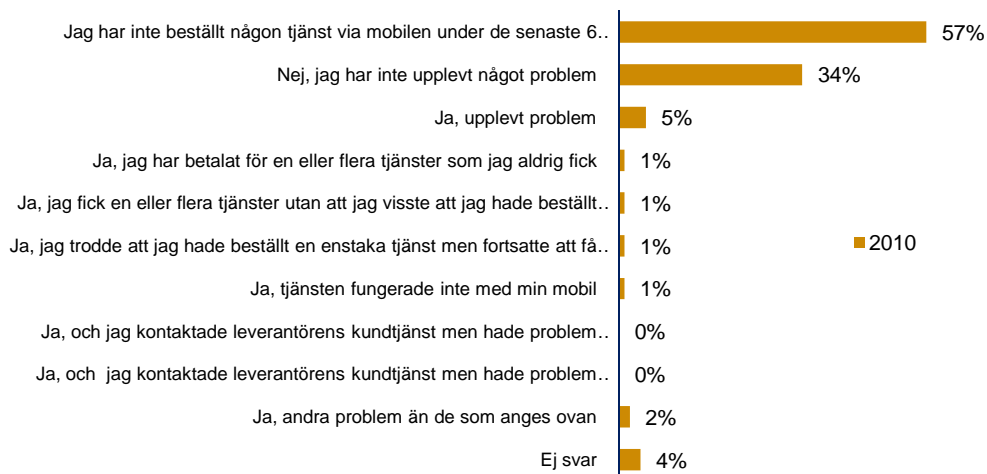
#### Har du under de senaste 6 månaderna använt din mobiltelefon till något av följande? (33) Flera svarsalternativ möjliga.



**Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)**



Har du någon gång under de senaste 6 månaderna upplevt problem vid användning av tjänster som du beställt via mobilen? (34) (Exempel på tjänster är att ladda ner applikationer eller spel, att betala via SMS för att få tillgång till information, att rösta i tävlingar, att köpa bussbiljett). Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082) \*Ny fråga 2010

## SMS

I diagrammet på nästa sida ser vi att andelen som använder mobiltelefonen för privat bruk och som skickar SMS är oförändrad jämfört med förra året. Vi kan se en mindre ökning bland de som skickar sms 1-10 gånger per dag, 11-20 gånger per dag och mer än 20 gånger per dag.

Det är, föga förvånande, tonåringarna (16-20 år) som är höganvändare av SMS. Nära 4 av 10 (38%) i denna åldersgrupp skickar i snitt fler än 20 SMS per dag.

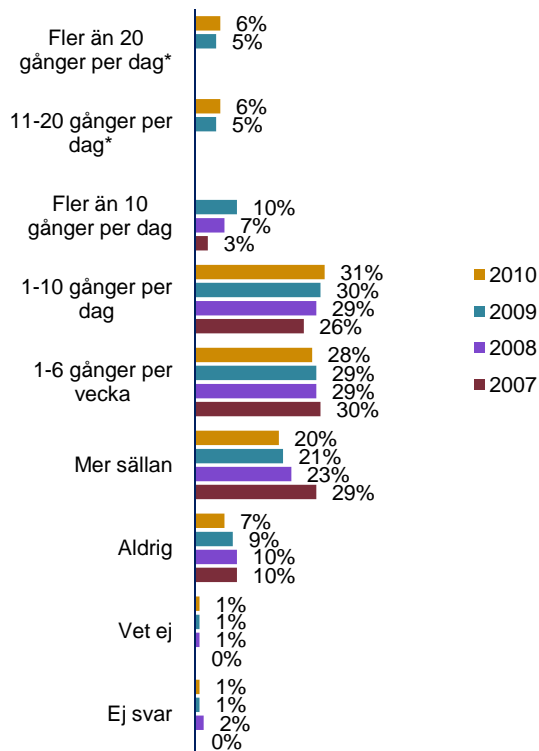
Andelen som aldrig skickar SMS har varit oförändrad de mellan 2007 och 2009, men i år uppgav 7% att de inte använder sig av SMS, vilket är en minskning med 2 procentenheter jämfört med 2009.

## MMS

MMS-beteendet är betydligt måttligare än SMS-beteendet. Drygt 3 av 10 (33%) uppger att de aldrig skickar MMS och ytterligare 4 av 10 (43%) gör det mer sällan än i genomsnitt en gång per vecka.

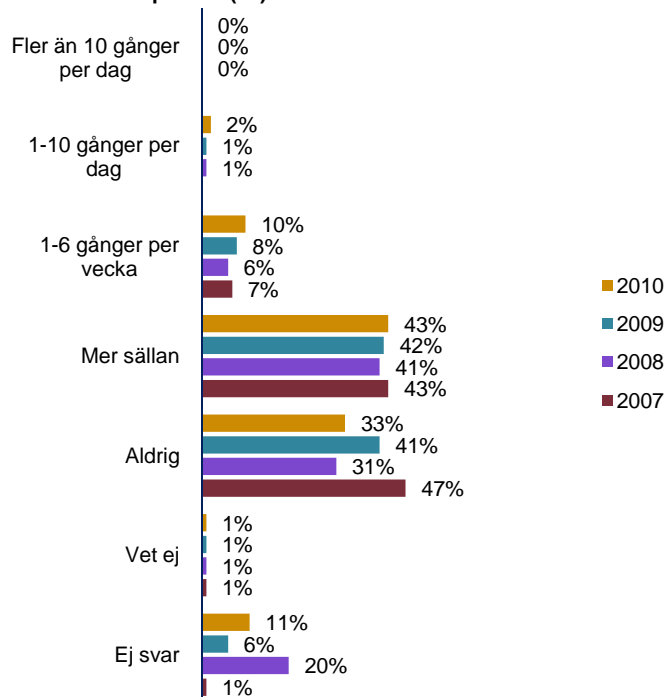
Eftersom frågan 2008 innehöll en relativt hög andel som ej svarat (20%), bör en jämförelse mellan åren tolkas med försiktighet. Andelen Ej svar har i år ökat från 6% 2009 till 11%.

### I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat? (35)



Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082) \*Nytt svarsalternativ 2009. 2010: Svarsalternativ "Fler än 10 gånger per dag" inte med.

### I genomsnitt hur ofta skickar du MMS privat? (35)



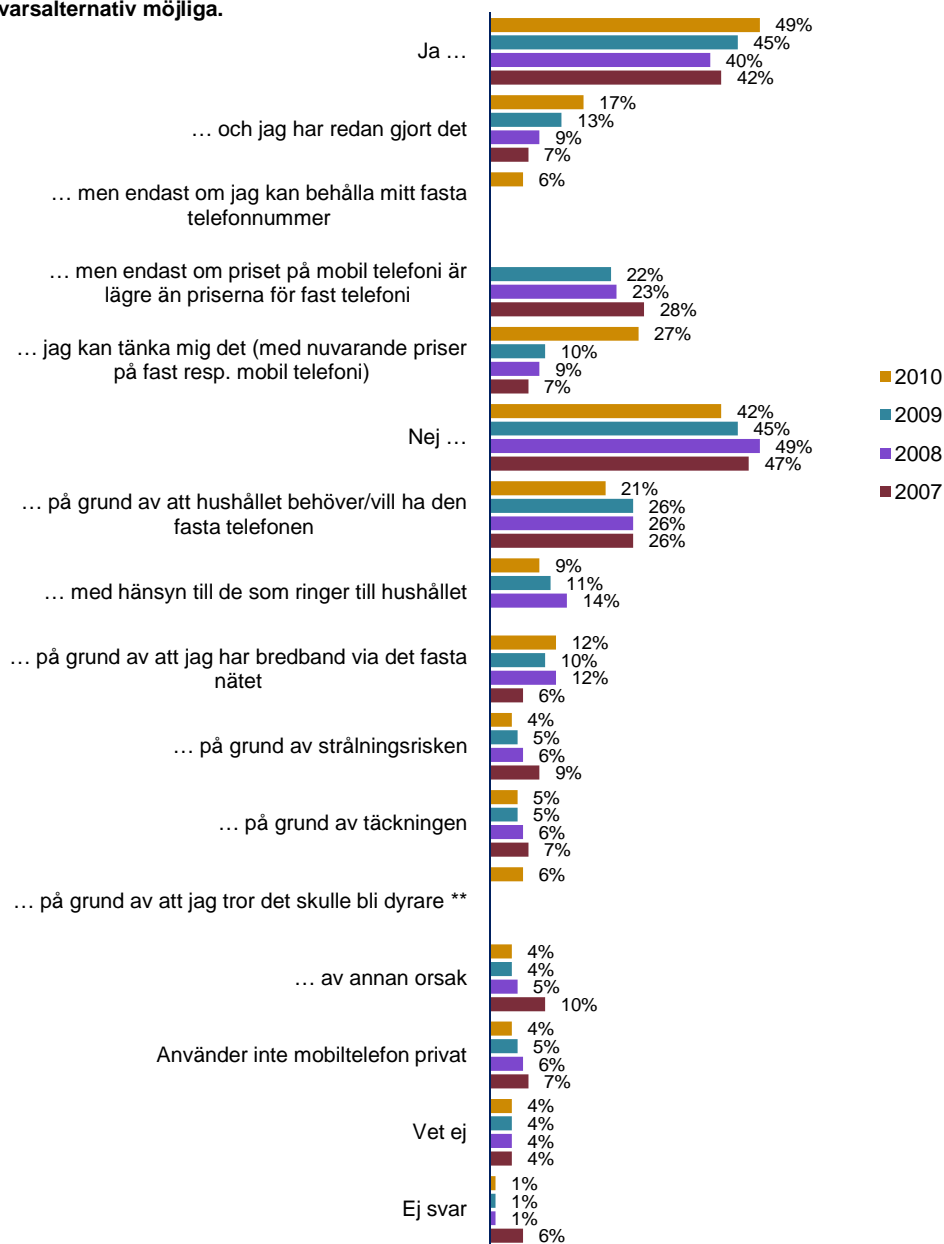
Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)

## Avstå från fast telefoni och enbart använda mobiltelefon

Andelen som kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon är 49%. 17% har redan gjort det.

Av de som inte kan tänka sig att avstå (42%) är det vanligaste skälet att hushållet vill ha kvar den traditionella fasta telefonen (21%). Det är främst de äldre (61-75 år) som i störst utsträckning anger detta som skäl (33%).

### Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon? (36) Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Samtliga (2168) ) 2010: Svarsalternativ "Jag kan tänka mig det (med nuvarande priser på fast telefoni)" gjort om till "Jag kan tänka mig det" och svarsalternativ "...men endast om priset på mobiltelefoni är lägre än priserna för fast telefoni" gjort om till "...men endast om jag kan behålla mitt fasta telefonnummer".\*\* Nytt svarsalternativ 2010

## Kännedom om avgifter

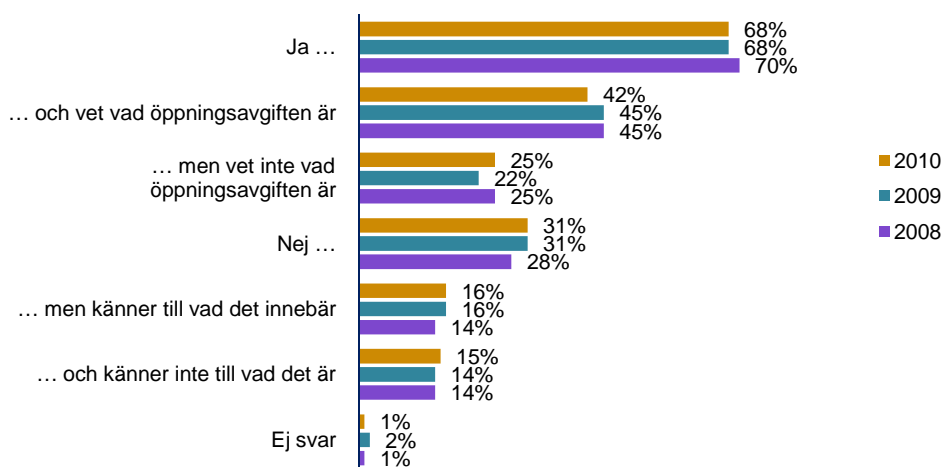
Nästan 7 av 10 (68%) bland de som använder mobiltelefonen för privat bruk känner till att de har en öppningsavgift för sina mobilsamtal. Kännedomsnivån är samma som för ett år sedan. Drygt 4 av 10 (42%) påstår sig veta vad öppningsavgiften är. Nämnas bör att personer normalt har en tendens att överskatta sin kunskap i kännedomsfrågor av detta slag. Den faktiska andelen kan vara något lägre.

En relativt stor andel (15%) svarar även i årets undersökning att de varken känner till att de har en öppningsavgift knutet till samtal med mobiltelefonen eller känner till vad det är.

När det gäller debiteringsintervallet för mobilsamtal, som under senare tid blivit en alternativ intäktskälla bland operatörerna, har kännedomen minskat jämfört med 2009. 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.*

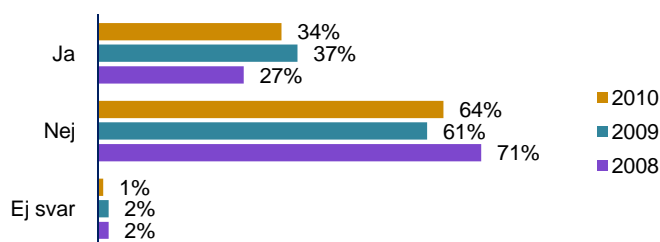
Drygt var tredje (34%) uppger i årets undersökning att de känner till vilket debiteringsintervall de har för samtal med sin mobiltelefon för privat bruk. 64% känner inte till vilket debiteringsintervall de har. Som nämndes ovan så kan den faktiska andelen som känner till vilket debiteringsintervall de har vara något lägre då människor tenderar att överskatta sin kunskap.

### Känner du till om du har en öppningsavgift för samtal med din mobiltelefon? (37)



### Bas: Använder mobiltelefon privat (2082)

### Känner du till hur långt debiteringsintervall du har för samtal med din mobiltelefon? (38)



### Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)

## Användning av mobilen utomlands

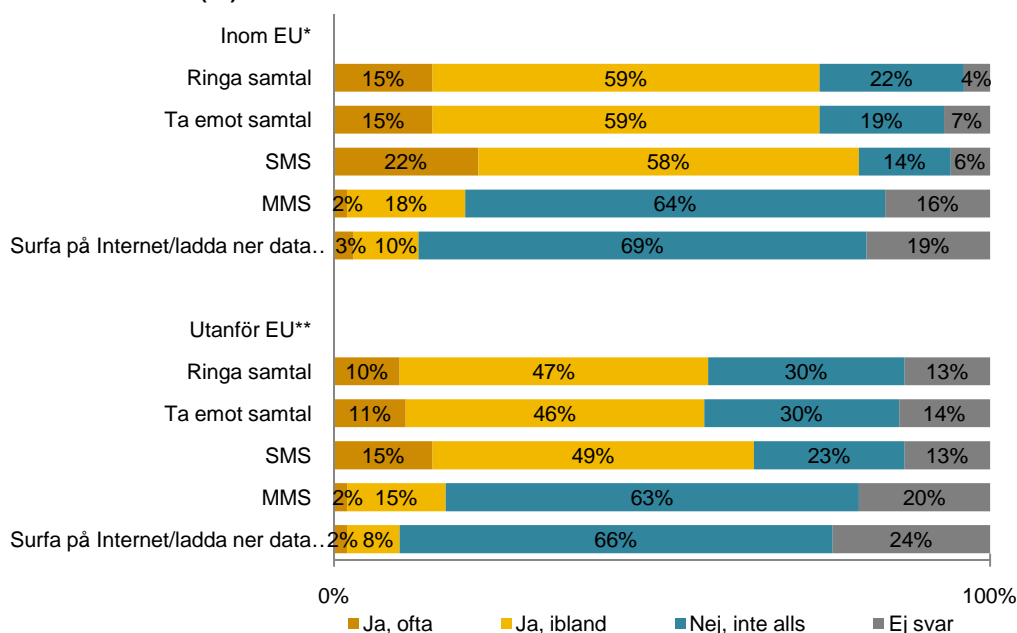
Drygt 6 av 10 (61%) av respondenterna som använder mobiltelefonen för privata syften uppger att de rest utomlands under det senaste året. De fick därefter frågor kring till vad de använder mobiltelefonen utomlands.

Överlag är det vanligare att använda mobiltelefonen inom EU än utanför. Vanligast är att använda sig av SMS. 8 av 10 (80%) uppger att de ofta eller ibland använder SMS vid resa inom EU. Drygt 7 av 10 uppger att de ringer och/eller tar emot samtal ofta eller ibland. När det gäller MMS är det drygt 6 av 10 (64%) som uppger att de inte alls använder sig av detta sätt att kommunicera och 69% säger att de aldrig surfar 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. Användningen av Internet och MMS är på samma nivå som resande inom EU.

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.

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

### Under de senaste 12 månaderna då du reste utomlands, använde du din mobiltelefon till något av nedanstående? (40)



Bas: \* Har rest inom EU under de senaste 12 månaderna (1177)

Bas: \*\* Har rest utanför EU under de senaste 12 månaderna (716)

### Studerat pris innan utlandsresan?

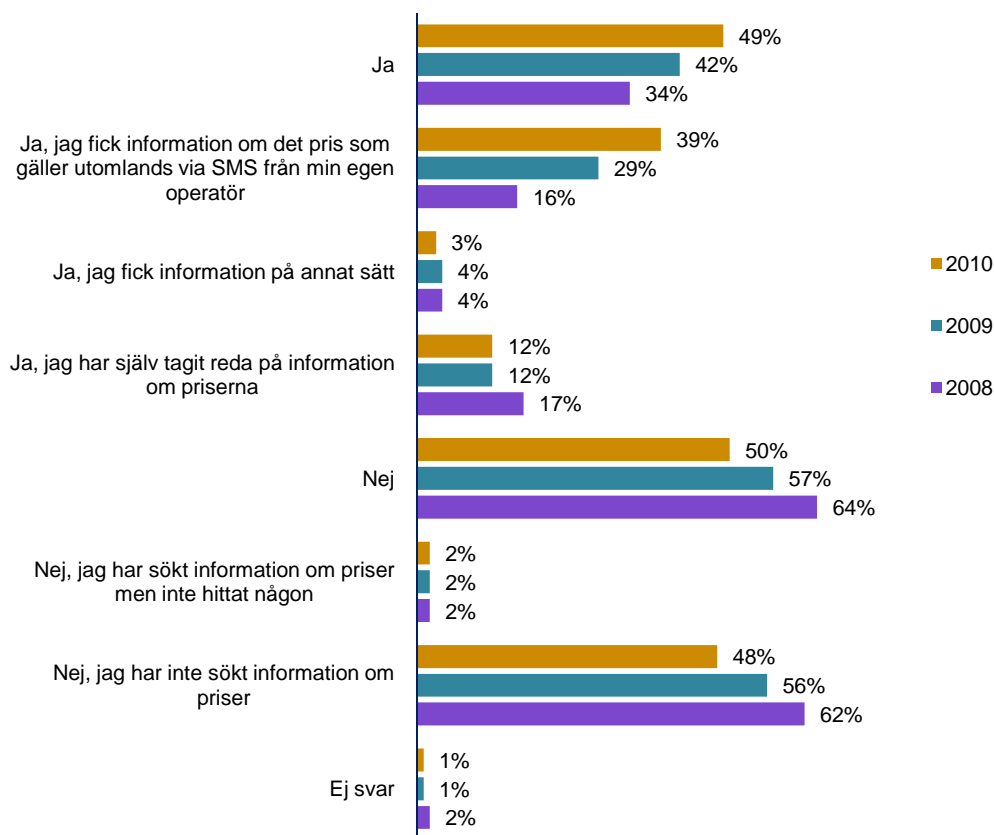
Av de som har rest utomlands under det senaste året har nästan hälften (49%) fått information om eller studerat priserna för olika mobiloperatörer vid utlandsvistelsen. Denna andel är 7 procentenheter högre än förra året. De flesta som rest utomlands det senaste året har gjort detta inom EU.

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, via SMS från operatören, om det pris som gäller utomlands har ökat från 29% till 39% sedan 2009. Andelen som säger att de själva tagit reda på information om priserna är den samma som 2009 (12%). 4 av 10 (39%) av de som rest utomlands de senaste 12 månaderna uppger att de har fått prisinformation via SMS från operatören.

En relativt stor andel (48%) har inte sökt någon information om mobilpriserna utomlands. Jämfört med 2009 har denna andel sjunkit med 7 procentenheter.

Notera att frågan blev något omformulerad i 2009 års undersökning, varför en jämförelse över tid bör göras med försiktighet.

**Har du fått information om, eller studerat priserna för olika mobiloperatörer vid din utlandsvistelse? Här avses mobiloperatörer i landet eller länderna du besökt (41). Flera svarsalternativ möjliga.**



**Bas: Rest utomlands senaste 12 månaderna (1262)**

### 3.3 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

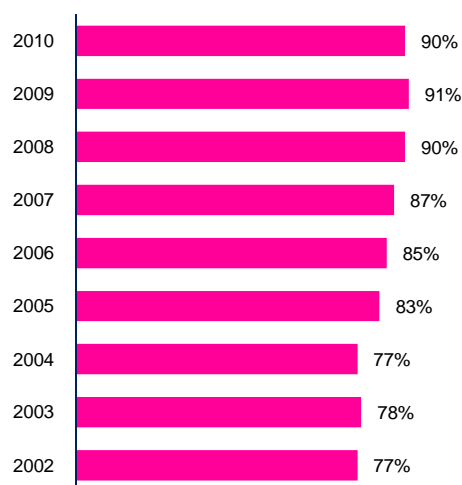
Andelen som använder Internet i Sverige har ökat stadigt sedan 2002 då PTS för första gången genomförde undersökningen. I år uppger 90% att de använder Internet, på arbetet eller i hemmet, vilket emellertid inte är någon förändring sedan förra året.

Drygt 3 av 4 (77%) använder Internet i stort sett varje dag. Andelen som använder Internet mer sällan än varje vecka är fortsatt liten (3%) och är oförändrad de senaste tre åren.

Internetanvändningen varierar geografiskt.

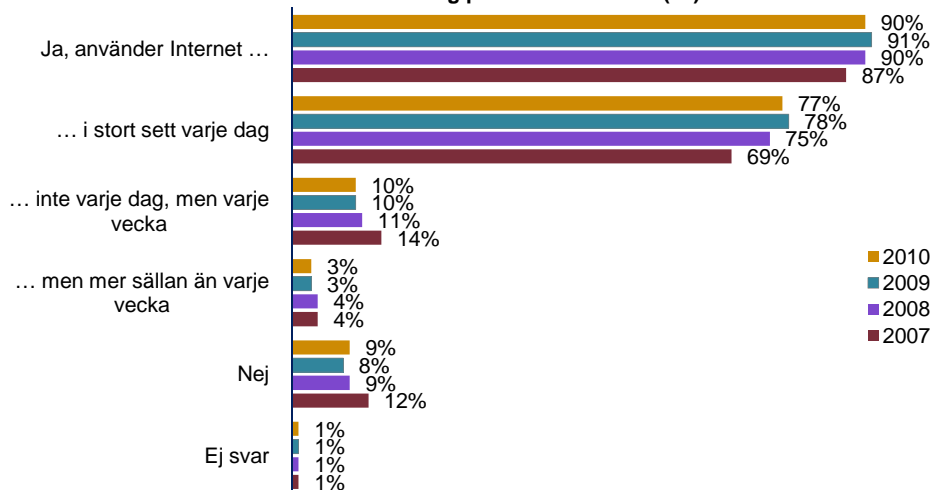
Bland människor boende i glesbygd är det 88% som använder Internet. Motsvarande siffra i storstäderna är 92%. Denna skillnad har dock minskat sedan 2009 då andelarna låg på 85% respektive 94%.

**Andel som använder Internet 2002-2010**  
Bas: Samtliga (2168)



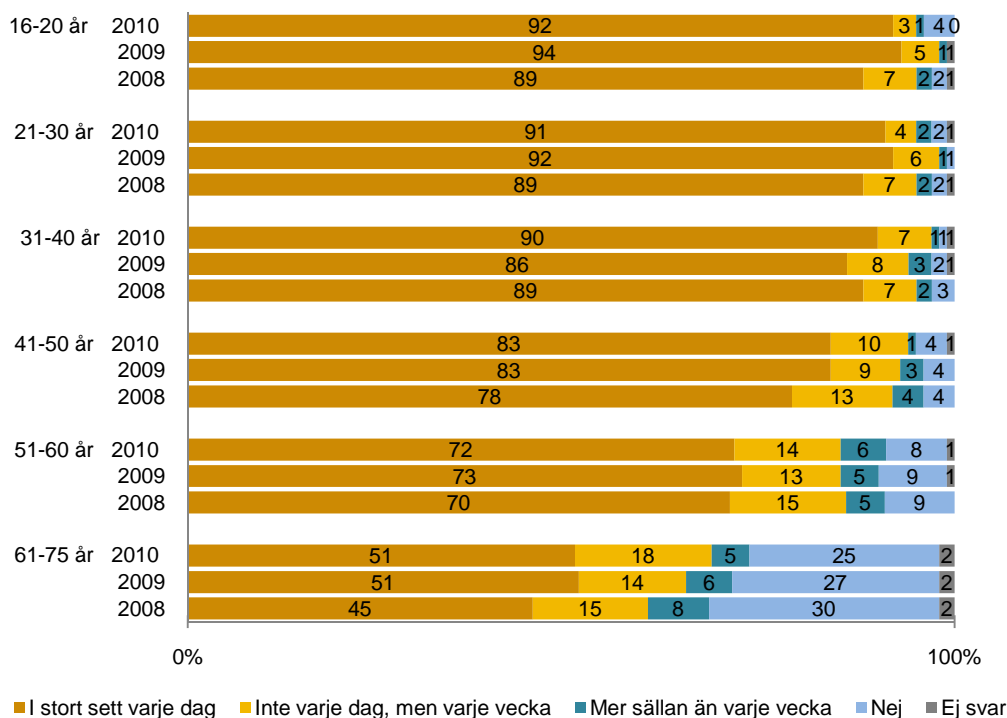
Vidare är Internetanvändningen, precis som tidigare år, inte helt oväntat störst i de yngre åldersgrupperna där majoriteten av de svarande uppger att de använder Internet (16-20 år; 96%, 21-30 år; 97% och 31-40 år; 98%). Nästan samtliga i åldern 16-20 år använder Internet i stort sett varje dag (se tabell på nästa sida). I den äldsta åldersgruppen (61-75 år) uppger drygt 7 av 10 (73%) 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.

#### Använder du Internet? Räkna både användning privat och i arbetet (42).



Bas: Samtliga (2168)

### Internetanvändning (%) per åldersgrupp (42)



Bas: Samtliga (2168)

### Användning av Surfzoner (tidigare kallad Hotspot)

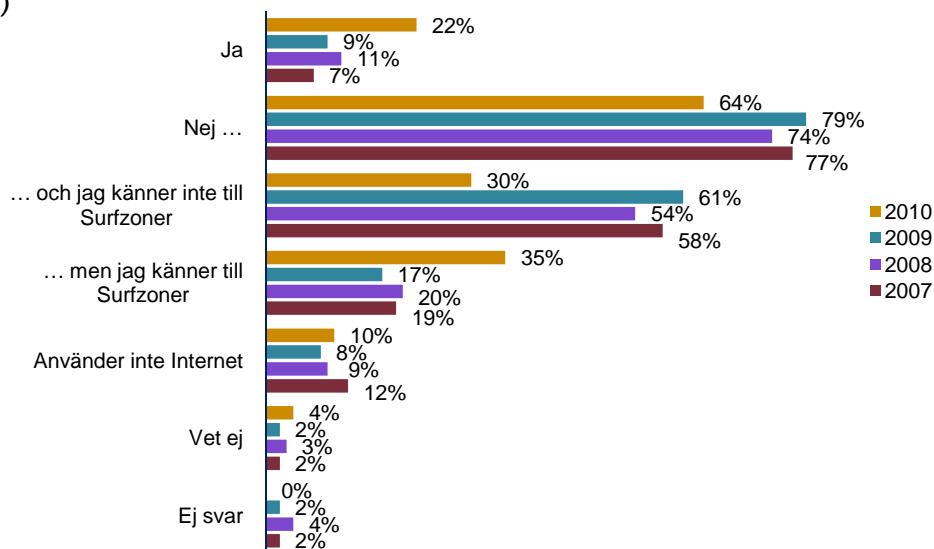
I frågeformuläret gavs en utförlig förklaring till begreppet Surfzoner i anslutning till frågan. Andelen personer som säger sig ha använt Surfzoner är fortsatt relativt låg, men har ökat kraftigt jämfört med 2009. Andelen som idag använder Surfzoner är 22%, 2009 låg denna andel på 9%. 64% uppger att de inte har använt Surfzoner. Bland dessa har kännedomen om tjänsten ökat jämfört med 2009. 35% anger i årets undersökning att de känner till Surfzoner, en ökning med 18 procentenheter från förra året.

Användningen är högre bland män än bland kvinnor, 26% av männen uppger att de använt Surfzoner jämfört med 18% av kvinnorna. Denna skillnad fanns även förra året. Vidare är användningen även i år högst i åldersgruppen 21-40 år. Kännedomen bland de som inte använt sig av Surfzoner är också högst i denna åldersgrupp. Ett föga förvånande resultat är också att det är vanligare att använda Surfzoner i storstäderna jämfört med glesbygden, men det är ingen större skillnad på kännedomen om Surfzoner (37% i storstäder och 35% i glesbygd).

Notera att frågan blev något omformulerad i årets undersökning, varvid en jämförelse över tid bör göras med försiktighet. Förutom att byta namn från Hotspot till Surfzoner lades i frågetexten i 2010 års undersökning till "via Wi-Fi (även kallat WLAN)". Frågetexten blev följande: *Surfzoner är platser med publik trådlös Internetuppkoppling via Wi-fi (även kallat WLAN). Vissa är fria att använda, medan andra är avgiftsbelagda och kräver inloggning. I dagsläget finns surfzoner främst på platser där det rör sig många människor, som t ex på hotell, flygplatser eller caféer.* Denna ytterligare förklaring på vad Surfzoner är kan ha medfört en ökning i den andel som har använt Surfzoner eller känner till Surfzoner mellan 2009 och 2010.



Har du använt surfzoner? (43) (Surfzoner är platser med publik trådlös Internetuppkoppling via Wi-Fi (även kallat WLAN). Vissa är fria att använda, medan andra är avgiftsbelagda och kräver inloggning. I dagsläget finns surfzoner främst på platser där det rör sig många människor, som t ex på hotell, flygplatser eller caféer.)



Bas: Samtliga (2168) \*Frågetext/förklaring omformulerad 2010

### Tillgång till Internet i hemmet

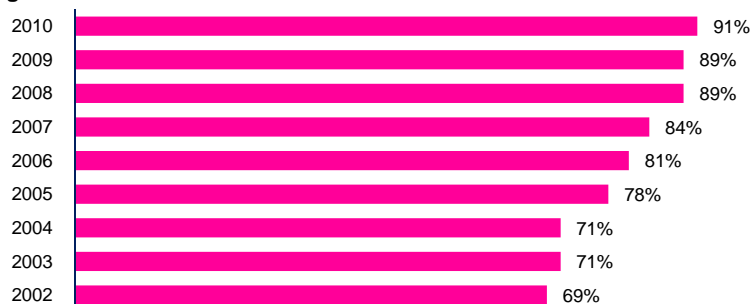
91% av de svarande i åldersgruppen 16-75 år har tillgång till Internet i hemmet. Sedan 2002 har denna andel ökat med 22 procentenheter. Jämfört med förra året ser vi en ökning med 2 procentenheter.

I diagrammet på nästa sida ser vi att en klar majoritet (87%) har tillgång till Internet i hemmet via abonnemang som hushållet betalar. I år ser vi även att den övervägande delen (83%) betalar för abonnemang direkt via faktura medan 4% har abonnemang indirekt via hyran/månadsavgiften. Det senare är något vanligare bland boende i lägenheter. 12% av de som bor i en bostadsrättslägenhet uppger att de har abonnemang via månadsavgiften.

Vidare ser vi en skillnad beroende på bostadsform när det gäller tillgång till Internet. 93% av de boende i småhus/villa uppger att de har tillgång till Internet jämfört med 86% bland de boende i hyresrättslägenheter.

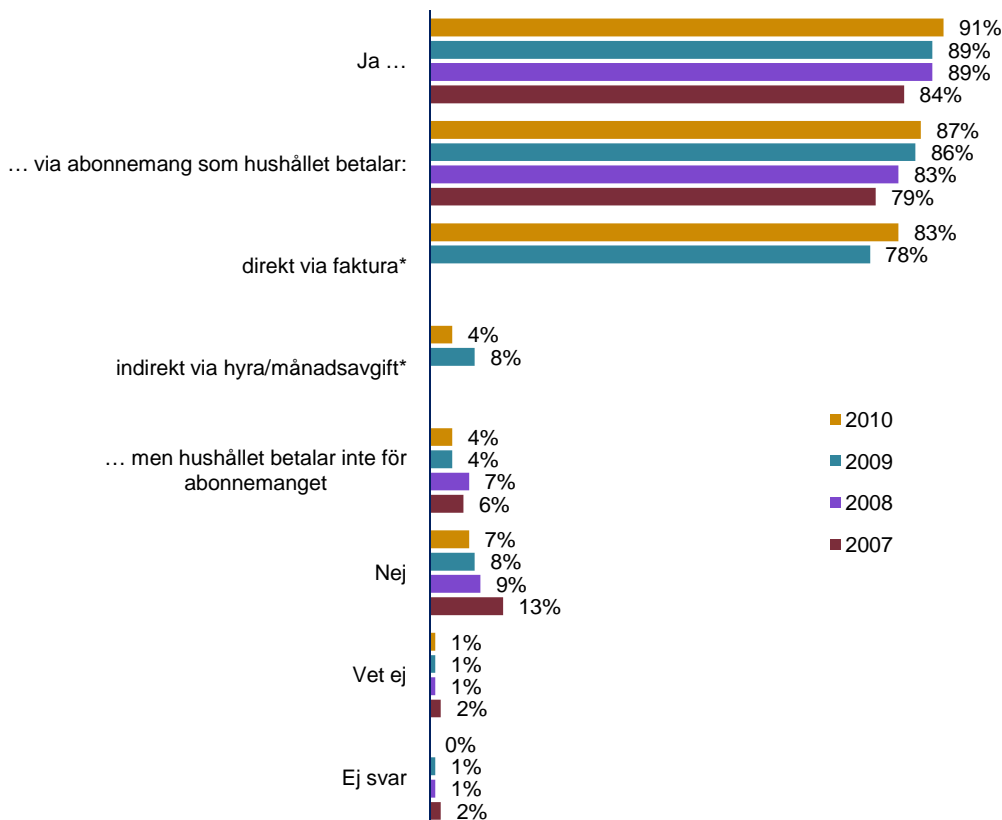
Det är vanligare bland de äldre (61-75 år) att inte ha tillgång till Internet i hemmet (19%). Vidare är det vanligare att inte ha Internet hemma bland de som bor i glesbygd (10%) än bland de som bor i storstäder (5%).

### Andel som har tillgång till Internet i hemmet 2002-2010



Bas: Samtliga (2168)

Har ditt hushåll Internet i hemmet? (44) Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Samtliga (2168) \*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% respektive 11%. Därefter följer Tele2 (10%) och Glocalnet (5%). För mer information om Övriga operatörer, se tabellbilagan.

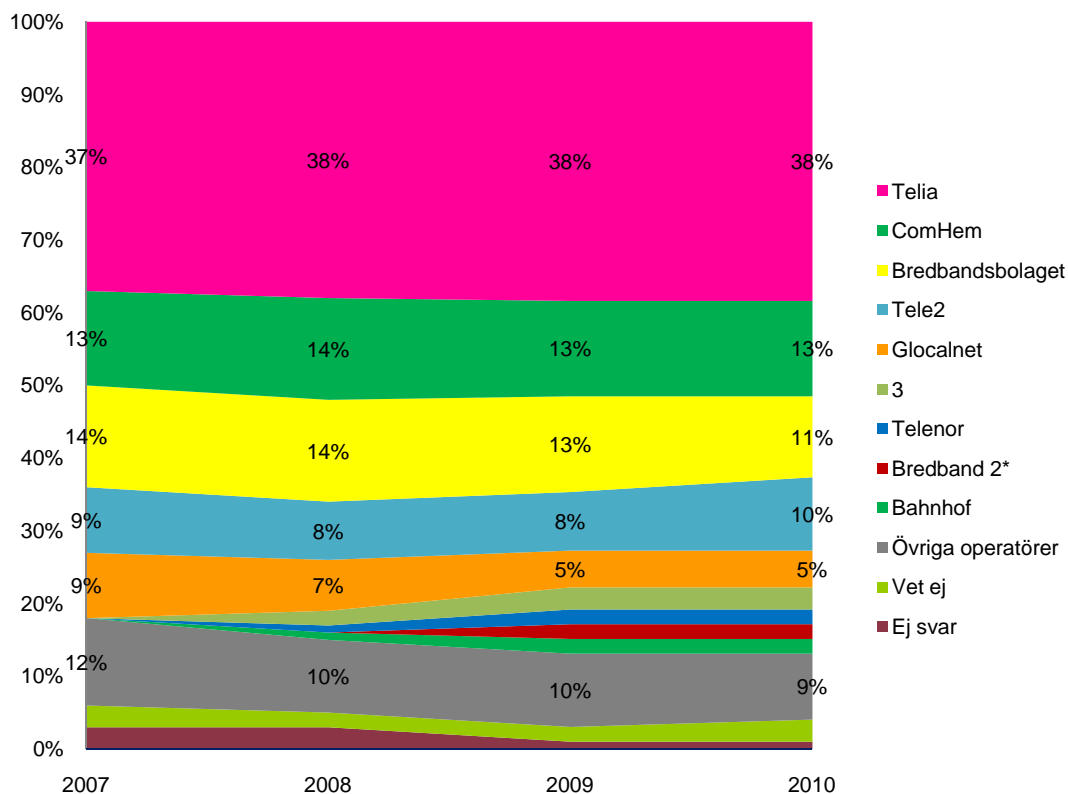
TeliaSonera är, precis som på den privata mobiltelefonisidan, vanligare på glesbygden (52%) än i storstäder (27%). Det omvända gäller för ComHem, Bredbandsbolaget och Tele2.

Vidare är TeliaSonera vanligare som Internetoperatör högre upp i åldrarna, medan framförallt Bredbandsbolaget och ComHem är vanligare bland yngre.

Nämnas kan att Bredband 2, som var nytt svarsalternativ 2009, inte har några marknadsandelar (2009 hade de 2%). Bahnhof's marknadsandel ligger i år på 1%, jämfört med 2% 2009. Observera också att Glocalnet och Bredbandsbolaget är helägda av Telenor.

Tabellen nedan visar bytesmönstret mellan de större operatörerna. Byte från TeliaSonera sker i störst utsträckning till Tele2 (21%) och ComHem (19%). Byten från Tele2 sker i högst utsträckning till TeliaSonera (46%). Bredbandsbolagets kunder går i störst utsträckning till Comhem (34%) och ComHems kunder till Bredbandsbolaget (29%).

**Vilken av följande Internetoperatörer använder ditt hushåll oftast? (45).**



Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1893) \*Nytt svarsalternativ 2009

**Nuvarande Internetoperatör (%) uppdelat efter tidigare Internetoperatör (45)**

Nuvarande operatör	Tidigare operatör			
	Telia (n=180)	Tele2 (n=76)	Bredbandsbolaget (n=86)	ComHem (n=71)
Telia	-	46 (48)	24 (38)	27 (20)
Tele2	21 (11)	-	9 (9)	11 (17)
ComHem	19 (21)	13 (16)	34 (19)	-
Bredbandsbolaget	17 (20)	16 (8)	-	29 (27)
Glocalnet	7 (12)	6 (6)	10 (3)	3 (7)
Annan operatör	13 (35)	6 (20)	12 (28)	12 (27)
Vet ej/Ej svar	3 (1)	3 (2)	1 (3)	1 (2)

Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1893)

## Utvärdering av nuvarande operatör

Respondenterna fick möjlighet att utvärdera sin nuvarande Internetoperatör inom ett antal områden. Nästan 8 av 10 (78%) bland de som har eget Internetabonnemang instämmer helt eller delvis i påståendet att deras nuvarande Internetoperatör är *välkänd och etablerad på marknaden*. Resultatet är oförändrat jämfört med 2009.

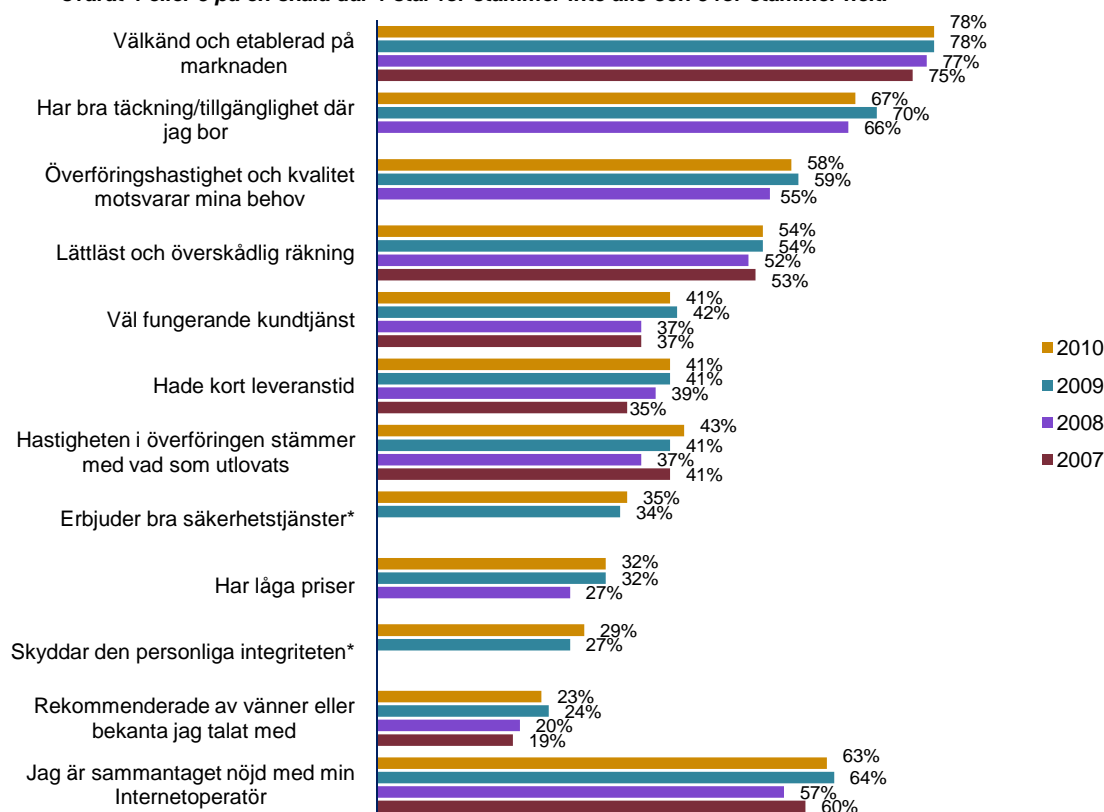
67% instämmer i påståendet att deras nuvarande operatör *har bra tillgänglighet/täckning där de bor*. 58% instämmer i att *överföringshastighet och kvalitet motsvarar deras behov*. Drygt tre av tio (32%) instämmer i att *operatören har låga priser*.

Bland de med Internetabonnemang i hushållet är det överlag en högre andel som instämmer i påståendet att *hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats* (43%), har en *väl fungerande kundtjänst* (41%) samt *rekommenderades av vänner eller bekanta de talat med* (23%).

35% instämmer i påståendet att deras operatör *erbjuder bra säkerhetstjänster* och nära tre av tio (29%) 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 48% vet ej om operatören skyddar den personliga integriteten.

63% av respondenterna uppger 2010 att de är sammantaget nöjda med sin nuvarande Internetoperatör. Denna andel ligger i nivå med resultatet 2009 (64%).

### Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om din nuvarande Internetoperatör? (46) Andelen som svarat 4 eller 5 på en skala där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.



Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1893) \*Nytt svarsalternativ 2009

Nästan 7 av 10 (69%) av TeliaSoneras kunder instämmer i att de är *sammantaget nöjda* med dem som operatör (se tabell på nästa sida). TeliaSonera, 3 och Tele2 redovisar samtliga en ökning i andelen *sammantaget nöjda*. Dessa ökningarna är dock inte statistiskt säkerställda. Bredbandsbolaget har tappat 10 procentenheter och gått från 72% till 62% på ett år. Glocalnet som hade den största upprykningen 2009, har tappat och gått från 63% till 56%. Denna förändring är dock inte signifikant.

Bäst betyg när det gäller *låga priser* får Glocalnet och 3 där nästan hälften (48% respektive 46%) av respektive operatörs kunder instämmer i att operatören *har låga priser*. Lägst instämmandegrad har TeliaSoneras kunder även i år till detta påstående, men TeliaSoneras andel har ökat jämfört med 2009 med 4 procentenheter. Denna ökning är dock inte signifikant. Inte helt oväntat anges TeliaSonera, tillsammans med Bredbandsbolaget, som mest *välkända och etablerade på marknaden* och *har bra täckning/tillgänglighet* där kunderna bor.

Alla operatörer i tabellen nedan, förutom 3, uppvisar minskade andelar för påståendet *har bra täckning/tillgänglighet där jag bor*. 58% instämmer att 3 *har bra täckning/tillgänglighet där jag bor*, jämfört med 41% 2009. Med undantag för ComHems minskning så är dessa inte signifikanta.

Tele2 har förbättrat resultatet på påståendet *hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovas* (46%) och *väl fungerande kundtjänst* (43%). Dessa förbättringar är dock inte signifikanta.

Bredbandsbolaget ligger på samma nivå som förra året när det gäller att vara *välkänd och etablerad på marknaden* och de uppvisar ökade andelar på påståendena *lättläst och överskådlig räkning, väl fungerande kundtjänst* och *kort leveranstid*. Dessa ökningarna är dock inte signifikanta. Vidare har Bredbandsbolaget, tillsammans med 3, i högre grad än andra operatörer blivit *rekommenderade av vänner eller bekanta*.

För ComHem redovisas 2010 den lägsta andelen *sammantaget nöjda* kunder. 2009 var det 3 som uppvisade det lägsta totalresultat. ComHems resultat på de olika påståendena ligger genomgående lägre än 2009. Inga minskningar är dock signifikanta.

Operatören 3 är den operatör som har lägst andel kunder som instämmer i påståendena att de *skyddar den personliga integriteten* samt *erbjuder bra säkerhetstjänster*. Däremot kännetecknas de bland annat av att ha *kort leveranstid, bra täckning/tillgänglighet, väl fungerande kundtjänst* och *låga priser*. Drygt hälften av 3s kunder (52%) uppger att de är *sammantaget nöjda* med dem som Internetoperatör.

**Andelen (%) som angett 4 eller 5 på påståenden om sin huvudsakliga Internetoperatör på en skala från 1-5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för stämmer helt (46)**

	Telia (n=725)	Tele2 (n=189)	Bredbands- bolaget (n=205)	ComHem (n=247)	Glocalnet (n=90)	3 (n=59)
Välkänd och etablerad på marknaden	94 (93)	81 (86)	91 (92)	83 (85)	75 (72)	84 (80)
Har bra täckning/tillgänglighet där jag bor	72 (73)	63 (67)	68 (75)	61 (75)	57 (63)	58 (41)
Överföringshastighet och kvalitet motsvarar mina behov	61 (59)	56 (61)	62 (67)	51 (60)	48 (54)	55 (35)
Lättläst och överskådlig räkning	59 (53)	56 (58)	53 (49)	45 (60)	60 (53)	56 (65)
Väl fungerande kundtjänst	45 (44)	43 (41)	51 (48)	31 (41)	35 (44)	52 (38)
Hade kort leveranstid	41 (37)	35 (39)	42 (37)	38 (46)	40 (28)	64 (64)
Hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovas	44 (40)	46 (42)	41(39)	39(44)	31 (28)	41 (30)
Erbjuder bra säkerhetstjänster	52( 52)	26 (21)	29 (30)	19 (23)	34 (26)	14 (11)
Har låga priser	24 (20)	43 (47)	39 (35)	28 (34)	48 (40)	46 (50)
Skyddar den personliga integriteten	41 (33)	26 (26)	23 (23)	18 (20)	21 (22)	13 (15)
Rekommenderade av vänner eller bekanta jag talat med	26 (23)	22(25)	30 (32)	14 (20)	15 (16)	30 (30)
Jag är sammantaget nöjd med min Internetoperatör	69 (67)	64 (62)	62 (72)	49 (57)	56(63)	52 (48)

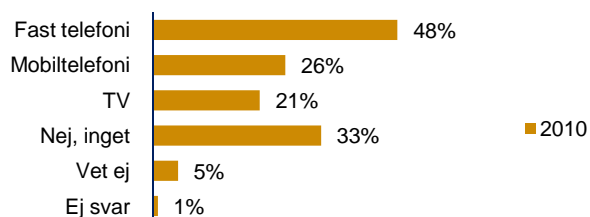
Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1893)

**Flera tjänster från nuvarande Internetoperatör**

En stor andel av respondenterna köper flera tjänster av sin nuvarande Internetoperatör. Nästan hälften (48%) köper fast telefoni, 26% köper mobiltelefoni och drygt var femte (21%) köper TV-tjänster.

Ungefär hälften (49%) får någon typ av rabatt eller ett paketerbjudande när de köper flera tjänster (se diagram nästa sida).

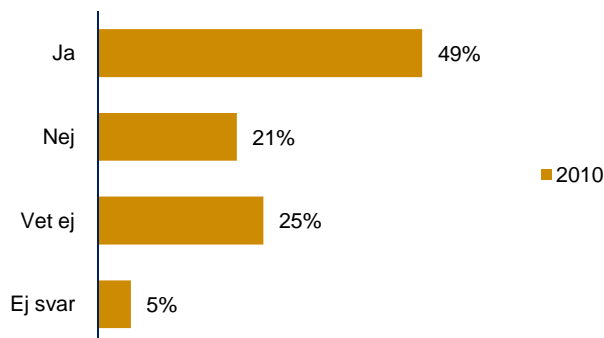
**Köper ditt hushåll fler tjänster från din nuvarande Internetoperatör? (47) Flera svarsalternativ möjliga.**



Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1893) Frågan låg under kategori Fast telefoni i 2009, flyttat till Internet 2010.

---

**Får hushållet någon typ av rabatt eller paketerbjudande från operatören när du/ni köper flera tjänster? (48)**




---

**Bas: De som köper fler tjänster från nuvarande Internetleverantör (1189)**

### Byte av Internetoperatör

Drygt var fjärde (27%) anger att hushållet någon gång har bytt Internetoperatör för det abonnemang de oftast använder (se diagram nästa sida). Vanligast är att bytet skedde för mer än 12 månader sedan, vilket 18% uppger.

4% anger att de bytt de senaste 6 månaderna, vilket är en minskning med 1 procentenhet jämfört med förra året.

Byte av Internetoperatör är mindre vanligt längre upp i åldrarna, till exempel uppger 73% av de mellan 51 och 75 år att de aldrig bytt operatör.

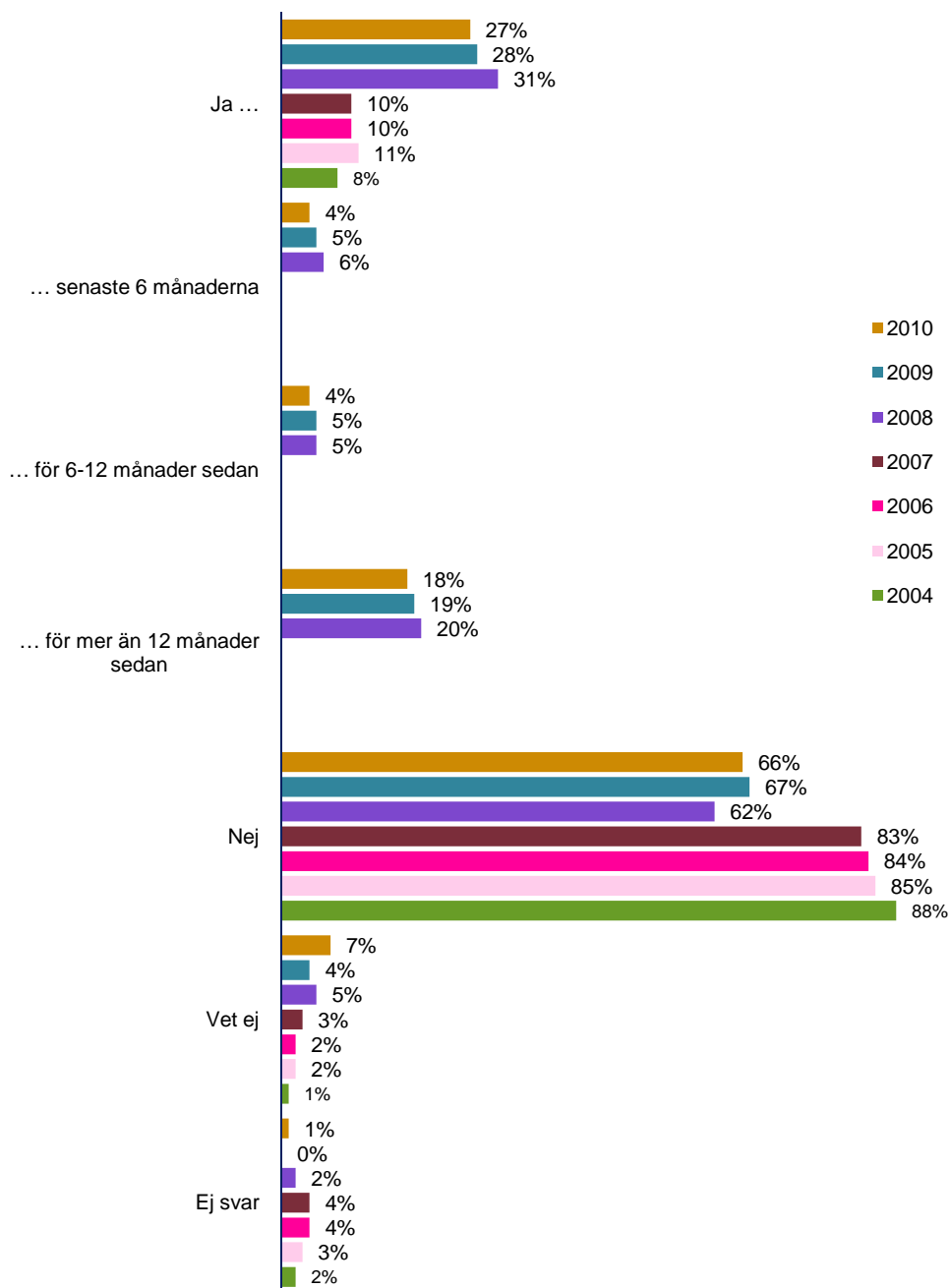
Främsta skälet till operatörsbyte bland de som bytt det senaste halvåret är för att få ett lägre pris på abonnemang (46%) (se diagram s 53). Därefter nämns skälen för att kunna få högre hastighet (24%), på grund av flytt (18%) och för att de fick ett bra paketerbjudande (17%). I övrigt är det relativt olika skäl till varför ett byte har ägt rum, till exempel nämner 10% att skälet var för att få tillgång till mobilt bredband.

2% av de som har bytt operatör det senaste halvåret anger som skäl att Internetoperatören tar hänsyn till den personliga integriteten.

Bland de konsumenter som bytt Internetoperatör de senaste 6 månaderna uppger 42% att allt blev rätt och att det gick snabbt att bli ansluten (se diagram s 54). 25% anger att allt blev rätt men att det tog lång tid att bli ansluten. Var femte (20%) uppger att anslutningen blev felaktig. Denna andel är en kraftig uppgång jämfört med 2009 då den låg på 9%. 7% uppger att hushållet förlorade pengar till den tidigare operatören.

På frågan om det finns några särskilda skäl till att hushållet inte har bytt Internetoperatör uppger 35% att det inte finns några sådana (se diagram s 55). Denna andel låg på 10% 2009. Förklaringen till denna ökning kan vara att svarsalternativet Är nöjd med den operatör hushållet har inte var med i 2010 års undersökning. Överlag ser vi inga förändringar jämfört med förra årets resultat, förutom att fler inte vill byta abonnemang eftersom de har samma operatör för telefoni och/eller TV. I årets undersökning uppger 19% detta skäl jämfört med 14% 2009.

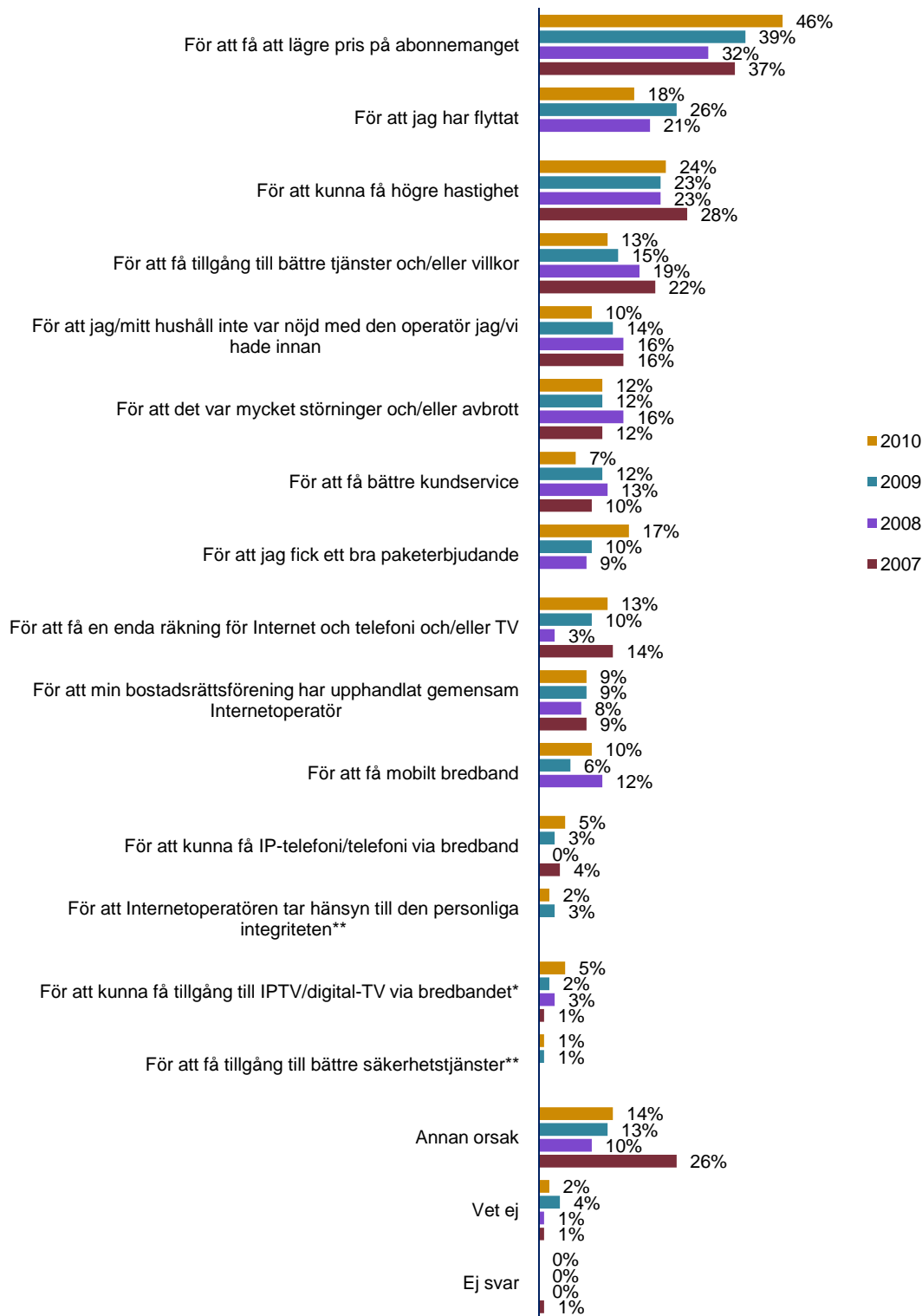
Har ditt hushåll bytt Internetoperatör för det Internetabonnemang du/ni oftast använder? (49)



Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1893)

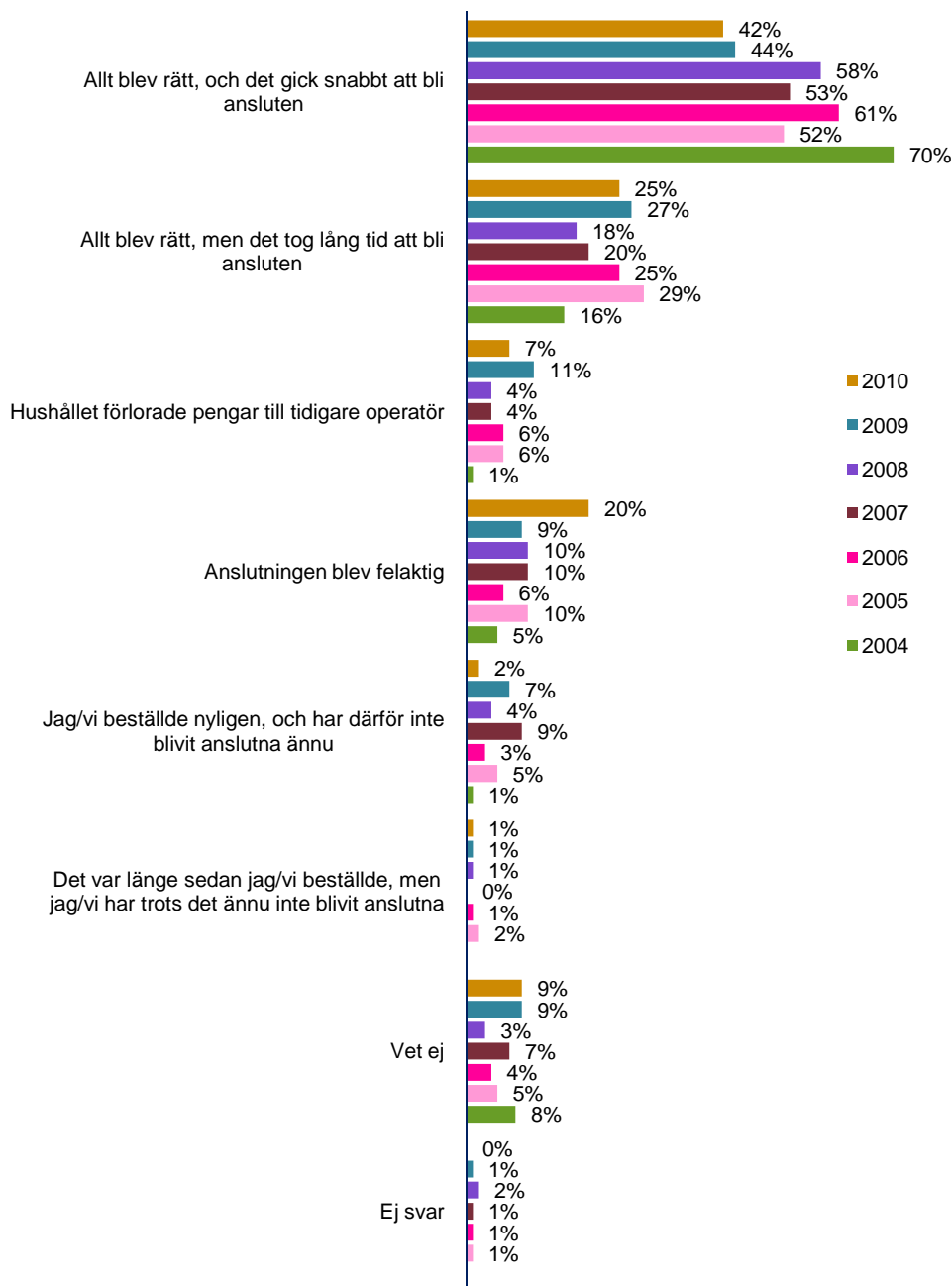


**Varför har ditt hushåll bytt Internetoperatör? (50) Flera svarsalternativ möjliga.**



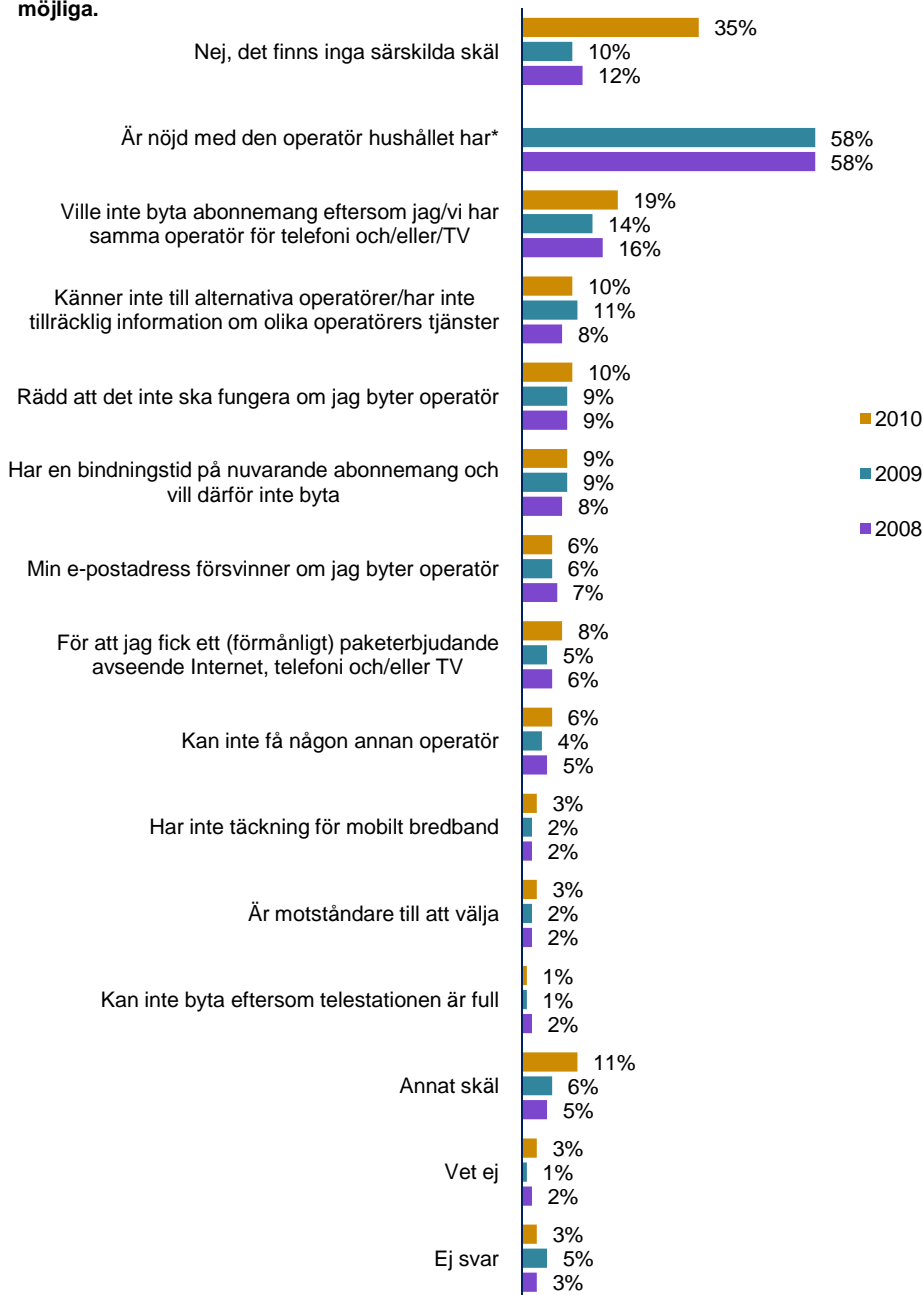
**Bas: Bytt Internetoperatör de senaste 6 månaderna (85) \* Svarsalternativ omformulerat 2009. \*\*Nytt svarsalternativ 2009**

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



Bas: Bytt Internetoperatör de senaste 6 månaderna (85)

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



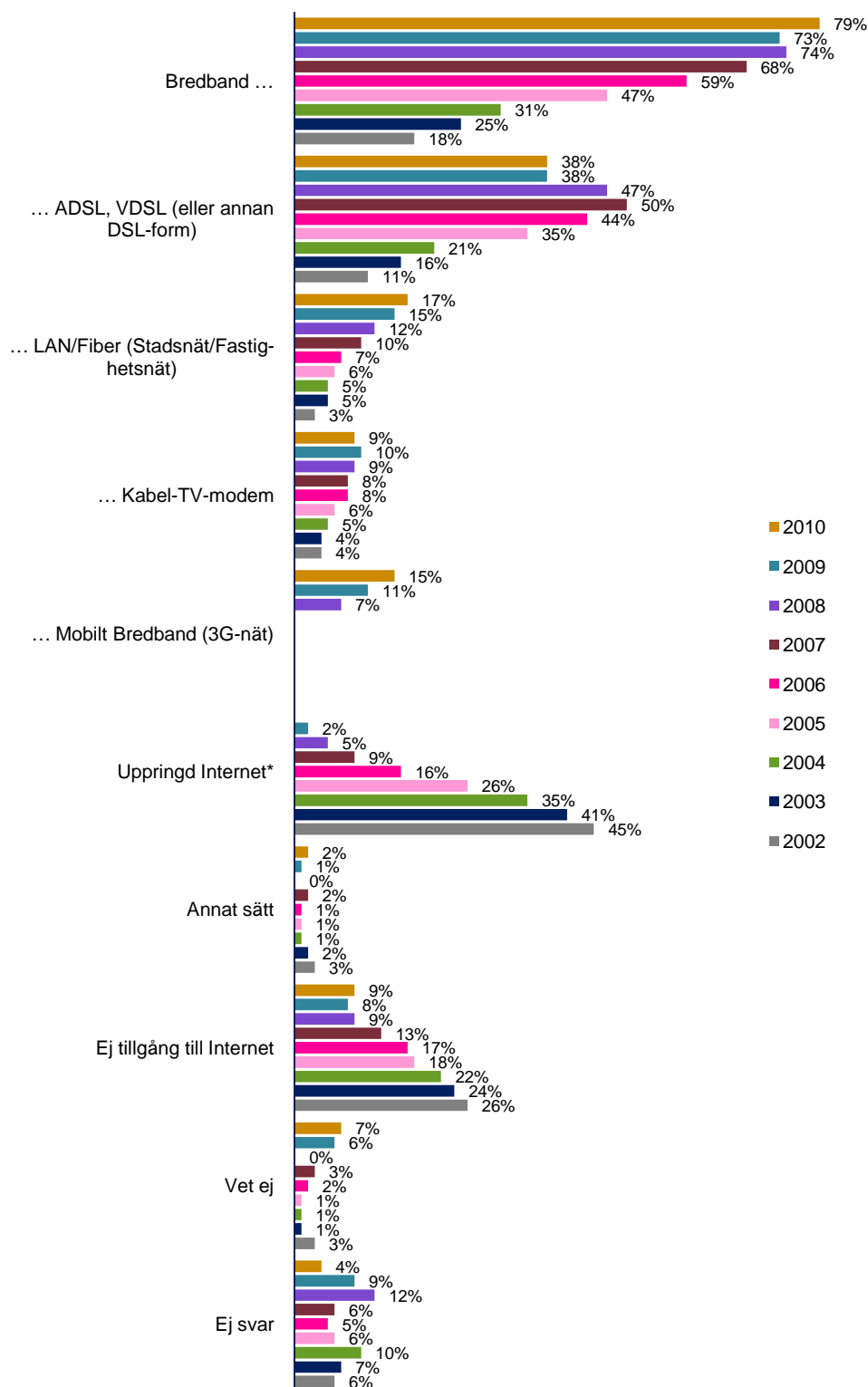
**Bas: Har inte bytt Internetoperatör (1301) \*Svarsalternativ inte med 2010**

### Typ av Internetanslutning

Bredband är det vanligaste sättet att vara ansluten till Internet i Sverige (det vill säga den anslutning hushållen använder sig av oftast). I diagrammet på nästa sida ser vi att nära 8 av 10 (79%) av Sveriges befolkning mellan 16 och 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 ligger på samma nivå i årets undersökning som 2009 (38%).

15% uppger i år att de använder mobilt bredband, en ökning med 4 procentenheter jämfört med 2009. 29% använder mobilt bredband, antingen som huvudsaklig anslutningsform eller som komplement (förra året var andelen 21%). Mobilt bredband är vanligast i åldersgruppen 31-40 år där 17% är anslutna till Internet på detta sätt. I årets undersökning inkluderades en fråga om hushållet bytt huvudsaklig anslutningsform under det senaste året. Resultaten visar att 16% inte gjort detta, vilket kan bero på att de helt enkelt inte har kunskapen att bedöma vilka fördelar det innebär att byta anslutningsform. De flesta som har bytt från ADSL/VDSL har gått till LAN/Fiber och i viss utsträckning till mobilt bredband.

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



Bas: Samtliga (2168) \* Svartalternativ omformulerat 2009 \*\*Svartalternativens kännetecken omformulerade 2009. 2010: Svartalternativ "Uppringd Internet" inte med

### Möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer

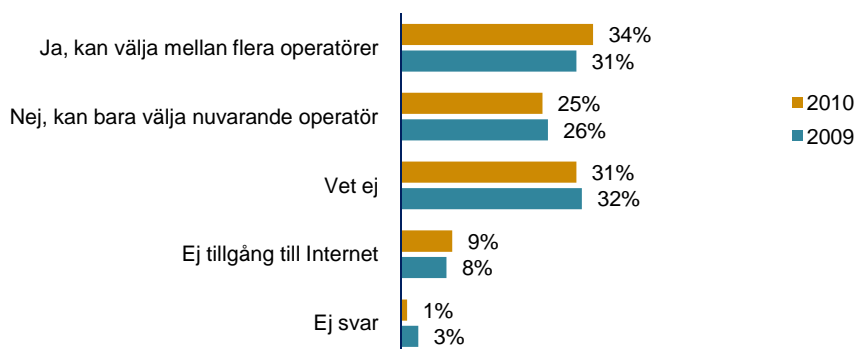
En fråga som blev introducerad i förra årets undersökning handlade om hushållet har möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer via sin nuvarande huvudsakliga anslutningsform. Nämnas bör att personer normalt har en tendens att överskatta sin kunskap i kännedomsfrågor av detta slag. Den faktiska andelen kan vara något lägre.

Även i år (2010: 31%) är det en stor andel av respondenterna som inte vet om de kan välja mellan olika operatörer. 2009 låg denna andel på 32%. I årets undersökning är det 34% av de med ADSL/VDSL som anslutningsform och 19% av de med LAN/Fiber som svarar Vet ej på denna fråga. 34% uppger att de kan välja mellan flera operatörer. Var fjärde (25%) säger sig bara kunna välja den operatör de har idag, vilket är vanligast förekommande bland de som har kabel-TV-modem (42%).

Jämfört med 2009 är det en större andel av glesbygdsbefolkningen som i årets undersökning uppger att de har möjlighet att välja mellan flera Internetoperatörer (22% 2009 jämfört med 34% 2010).

---

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



Bas: Samtliga (2168)

---

### Fler använder kompletterande anslutningsformer

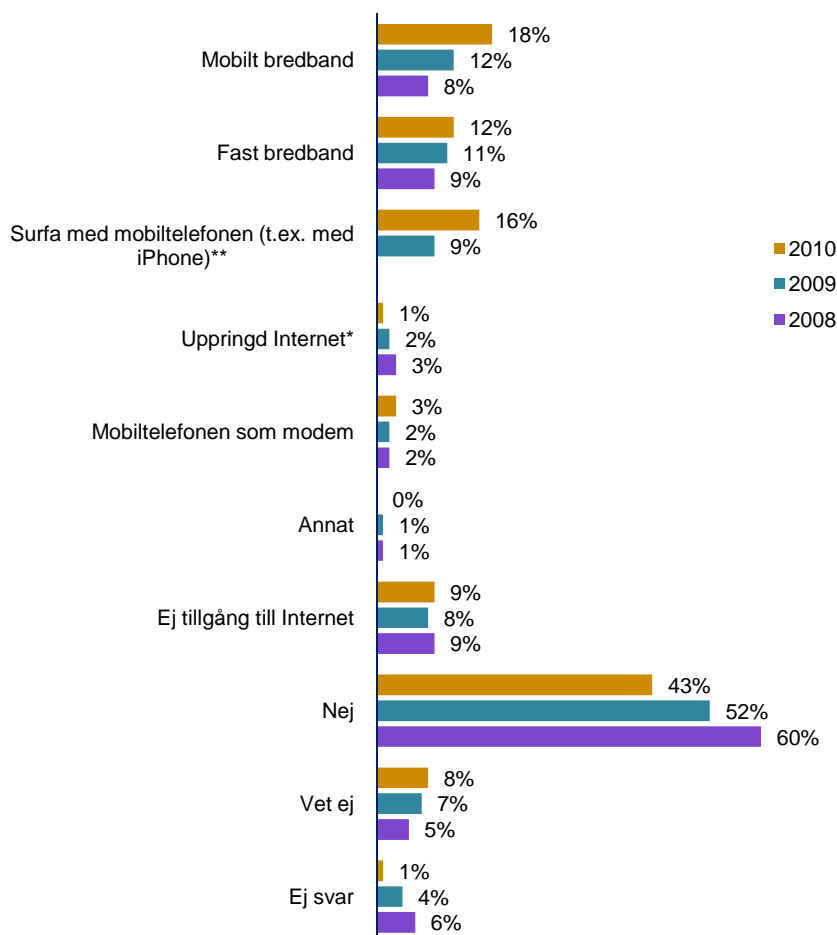
Det blir vanligare att samtidigt använda andra sätt att ansluta till Internet utöver den anslutningsform hushållen använder oftast. I år svarar bara 43% att de inte använder något komplement jämfört med 52% förra året (se diagram nästa sida). 39% anger att de använder något annat sätt att ansluta till Internet som komplement till den anslutningsform de använder oftast.

Drygt var tionde (12%) använder fast bredband och 18% använder mobilt bredband. Förra året visade undersökningen att det var vanligast bland 16-20 åringar att använda fast bredband som komplement (22%). Resultatet i årets undersökning visar att det är vanligast bland de lite äldre (51-60 år) att använda fast bredband som komplement (17%). Liksom förra året är det även i år något vanligare att använda mobilt bredband som komplement i storstäder (21%) än i övriga städer och glesbygd (16% respektive 15%).

16% av respondenterna uppger att de surfar med sin mobiltelefon som komplement till den huvudsakliga anslutningsformen. Förra året låg denna andel på 9%. Ökningen kan förklaras med att iPhone och andra liknande typer av mobiler har blivit väldigt populära det senaste året. 3% använder mobiltelefonen som modem, jämfört med 2% förra året.

Svarsalternativen ändrades något i 2009 års undersökning jämfört med 2008 varför en jämförelse åren emellan bör göras med försiktighet.

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



Bas: Samtliga (2168) \* Svarsalternativ omformulerat 2009 \*\*Nytt svarsalternativ 2009

### Skäl till val av anslutningsform

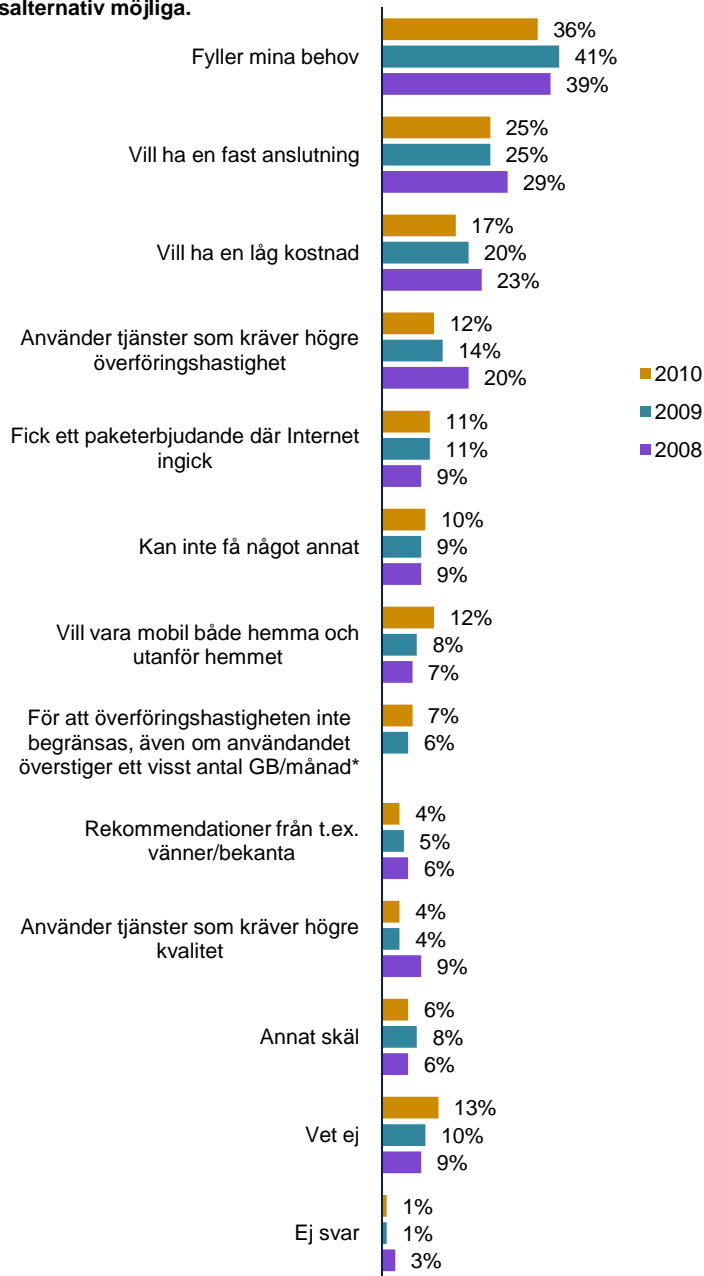
Majoriteten av de hushåll som betalar för Internetabonnemanget själva uppger även i år att den främsta anledningen för val av anslutningsform till Internet är att den fyller deras behov (36%) (se diagram nästa sida). Var fjärde (25%) uppger i år att de vill ha en fast anslutning, vilket är på samma nivå som förra året. 17% uppger att de vill ha en låg kostnad, vilket är 3 procentenheter lägre än förra året och denna andel har minskat med 6 procentenheter sedan 2008. Vidare är det 12% i år som uppger att de använder Internettjänster som kräver högre överföringshastighet. Denna andel har minskat med 8 procentenheter jämfört med 2008.

7% 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 (12%).

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 (31%) samt att de vill ha en låg kostnad (22%).

**Varför har ditt hushåll valt den anslutningsformen till Internet som du/ni huvudsakligen använder idag? (56)**

Flera svarsalternativ möjliga.



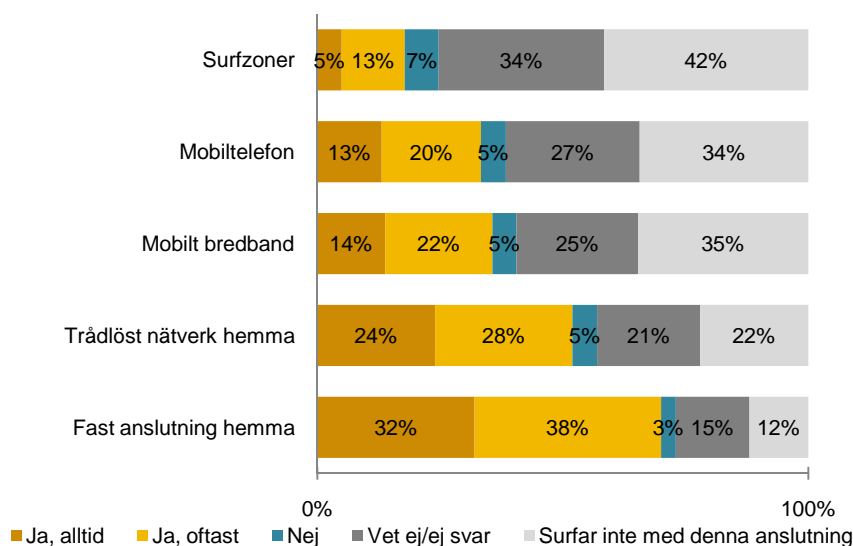
**Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1893) \*Nytt svarsalternativ 2009**



### Känsla av säkerhet när man surfar med hjälp av olika anslutningar

7 av 10 respondenter uppger att de oftast eller alltid känner sig säkra när de surfar med hjälp av fast anslutning hemma. Vidare är det 52% som oftast eller alltid känner sig säkra när de surfar med hjälp av trådlöst nätverk hemma. 7% anger att de inte känner sig säkra när de surfar med hjälp av surfzoner.

#### Känner du dig säker när du surfar med hjälp av följande anslutningar? (57)



Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1893) \*Ny fråga 2010

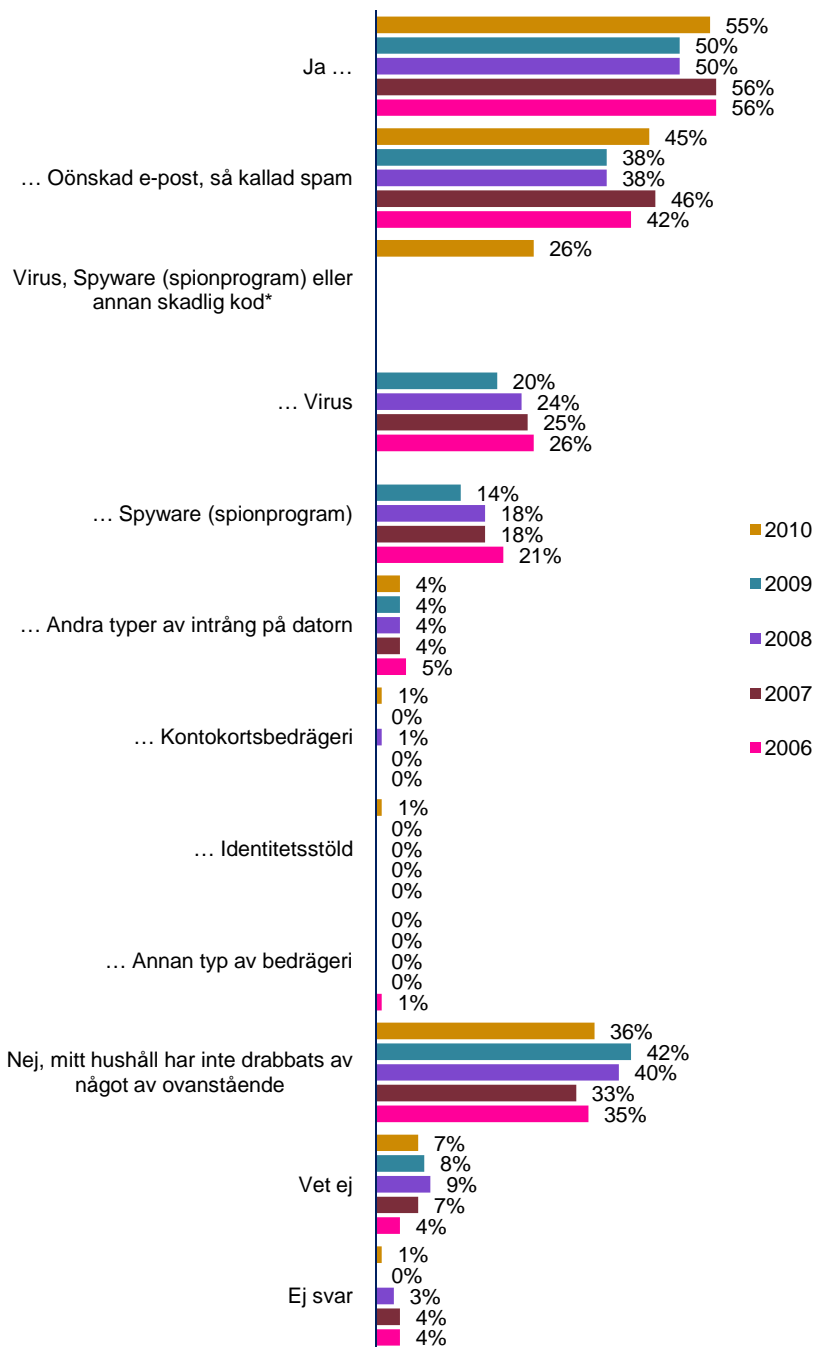
### Upplevda problem och viruskydd

Andelen respondenter (med Internetabonnemang som hushållet betalar) som har drabbats av problem någon gång det senaste halvåret när de har varit uppkopplade mot Internet har ökat i årets undersökning jämfört med 2009. Mer än varannan (55%) uppger att de drabbats av problem (se diagram nästa sida). Oönskad e-post (så kallad spam) är det vanligaste problemet, vilket 45% uppger att de blivit drabbade av. Denna andel har ökat med 7 procentenheter sedan förra året. Virus respektive Spyware (spionprogram) är mindre vanligt förekommande i år jämfört med motsvarande förra året. Övriga problem är fortfarande relativt sett ovanliga och inga förändringar har skett de senaste åren.

En högre andel av Telenors kunder har inte blivit drabbade av något problem (56%) jämfört med de övriga större operatörerna. 32% av Bredbandsbolagets kunder har blivit drabbade av virus/spyware.

I 2009 års undersökning var Virus och Spyware (spionprogram) två olika svarsalternativ. 2010 var Virus, Spyware (spionprogram) eller annan skadlig kod ett svarsalternativ.

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

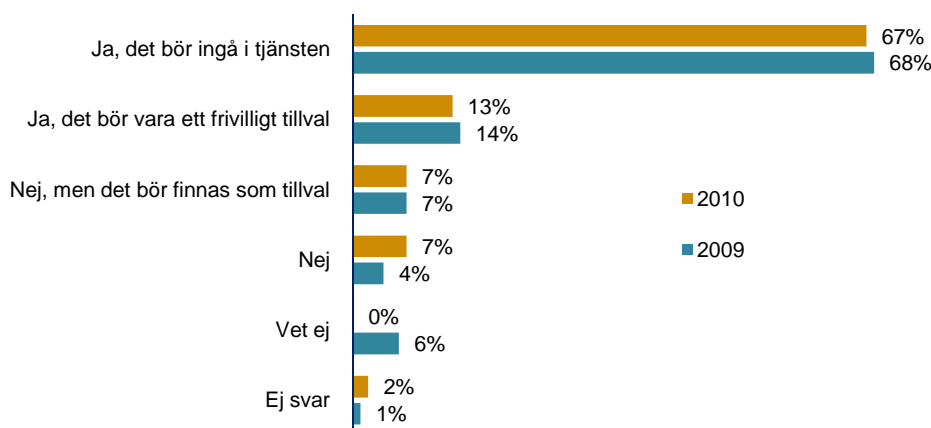


Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1893) \* Frågan något omformulerad 2009. \*2010 är svarsalternativ om Virus och Spyware slagit ihop.

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

8 av 10 (80%) skulle vilja bli underrättade av sin Internetoperatör om deras dator eller mobiltelefon blir smittad av ett virus. En klar majoritet (67%) 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 (76% av de mellan 51 och 75 år), medan de yngre anser att det bör vara upp till var och en att bestämma (17% av de mellan 21 och 30 år).

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



Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1893)

### Utvärdering av mobilt bredband

De som använder mobilt bredband, antingen som huvudsaklig anslutningsform eller som komplement fick utvärdera tjänsten inom ett antal olika områden (se diagram nästa sida).

Drygt hälften (53%) instämmer i påståendet att det mobila bredbandet *fungerar bra hemifrån* och drygt 4 av 10 (41%) instämmer i att det *alltid fungerar*.

En relativt stor andel av respondenterna kan inte ta ställning (ej svar eller vet ej) till påståendena *det mobila bredbandet fungerar bra utanför hemmet, jag får den uppkopplingshastighet jag betalar för* och *jag är nöjd med den informationen jag fått om mitt mobila bredband*.

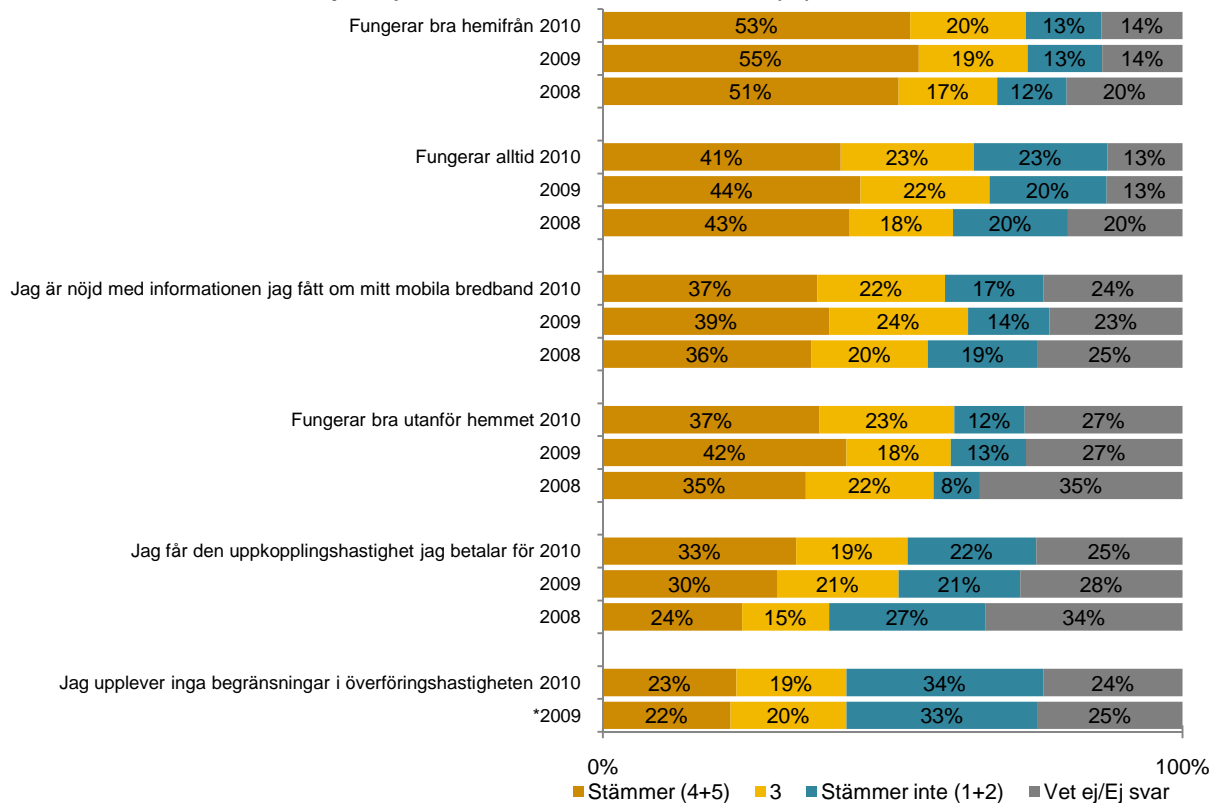
På frågan om respondenterna *får den uppkopplingshastighet de betalar för* svarar 33% att de instämmer och 25% att de inte instämmer.

Även i år har en stor andel 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 att många av de svarande faktiskt inte använder sitt mobila bredband utanför hemmet.

Var tredje (34%) 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.

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



Bas: Har mobilt bredband (637) \*Nytt svarsalternativ 2009

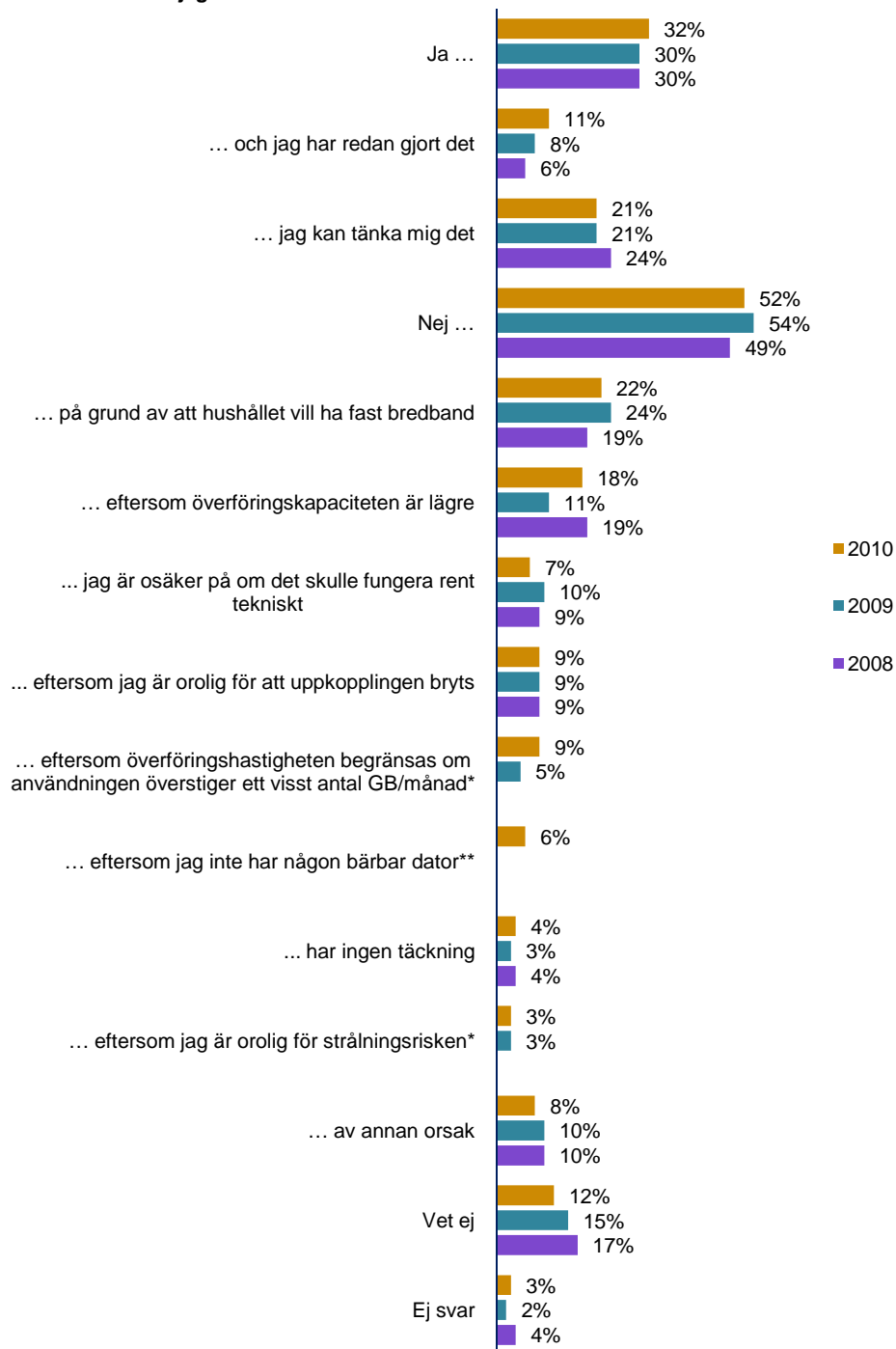
### Byte från trådbundet/fast bredband till mobilt bredband

Bland hushållen som har ett Internetabonnemang som de betalar för själva uppger 32% att de skulle kunna tänka sig att byta från trådbundet/fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet och 11% säger att de redan har gjort detta byte (se diagram nästa sida). Andelen som svarar ja, det vill säga kan tänka sig eller redan gjort bytet, har ökat med 2 procentenheter jämfört med förra året.

Ungefär hälften skulle inte kunna tänka sig att göra bytet (52%). Det vanligaste skälet är att hushållet vill ha fast bredband (22%) och detta skäl är tydligare bland äldre än bland yngre.

18% av respondenterna uppger att överföringskapaciteten blir lägre och 9% att överföringshastigheten begränsas om användningen överstiger ett visst antal GB/månad som skäl till att inte vilja byta från fast till mobilt bredband. 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 Internetabonnemang som hushållet betalar (1893) \* Nytt svarsalternativ 2009, \*\*Nytt svarsalternativ 2010**

## Användningsområden – mobiltelefonen vs. datorn

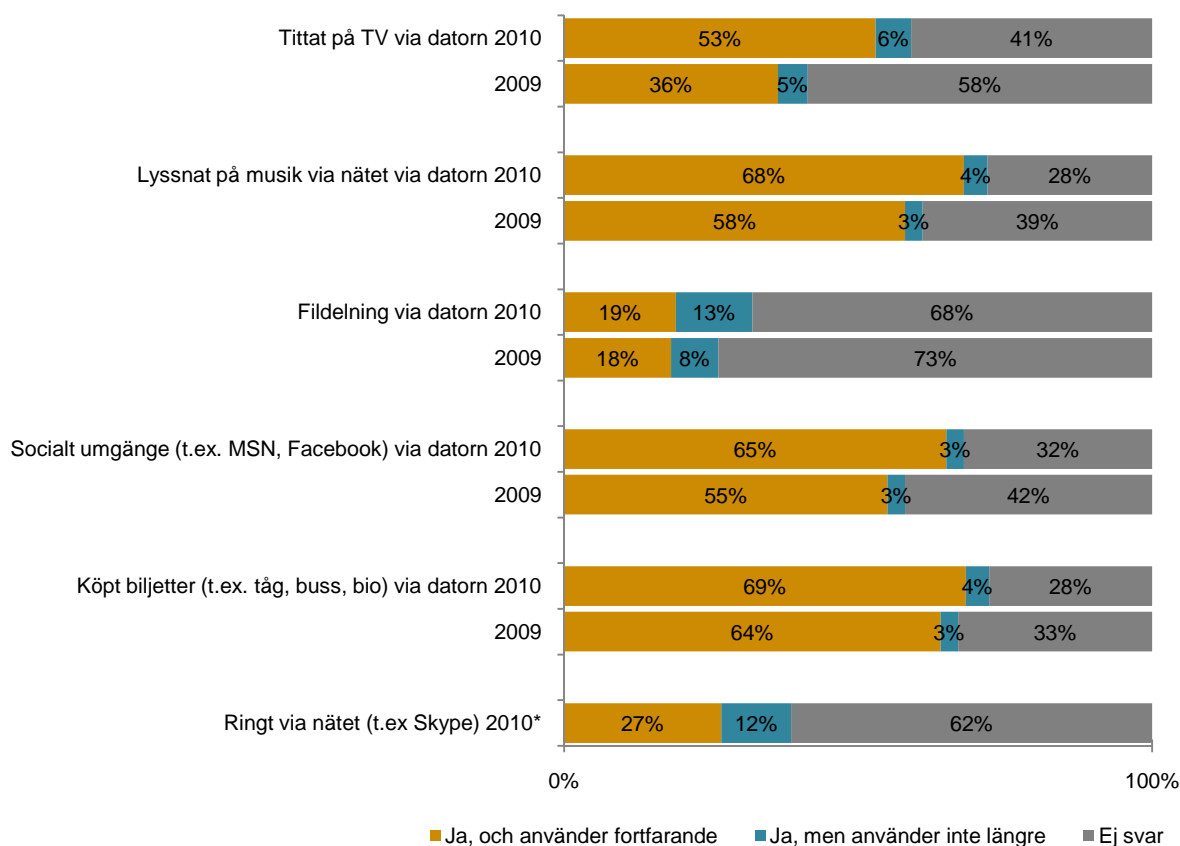
Även i år ställdes frågor om användningen av mobiltelefonen och/eller datorn för olika tjänster. Föga överraskande är användningen överlag vanligare bland yngre personer än bland äldre. De yngre fortsätter att använda de olika tjänsterna i högre utsträckning, men slutar även att använda dem i högre utsträckning. Detta är ett tecken på att yngre individer gärna hoppar på nya tjänster och användningsområden, men även att de kan sluta att använda dem om de inte uppfyller de krav eller förväntningar som han/hon har.

Resultaten i tabellerna nedan och på nästa sida visar att datorn överlag är betydligt vanligare att använda för de olika tjänsterna än mobiltelefonen (andelen Vet ej är dock väldigt stor på frågorna gällande mobiltelefon). Vanligast förekommande är att köpa biljetter (till exempel tåg, flyg eller buss), följt av att lyssna på musik via Internet och socialt umgänge (till exempel MSN eller Facebook) via datorn.

Var femte (22%) som använder mobiltelefonen för privat bruk har köpt biljetter via mobiltelefonen under det senaste halvåret. 22% har åtminstone testat att använda sig av t.ex. MSN eller Facebook via mobiltelefonen och ungefär var tionde (11%) har åtminstone testat att lyssna på musik via Internet i mobilen.

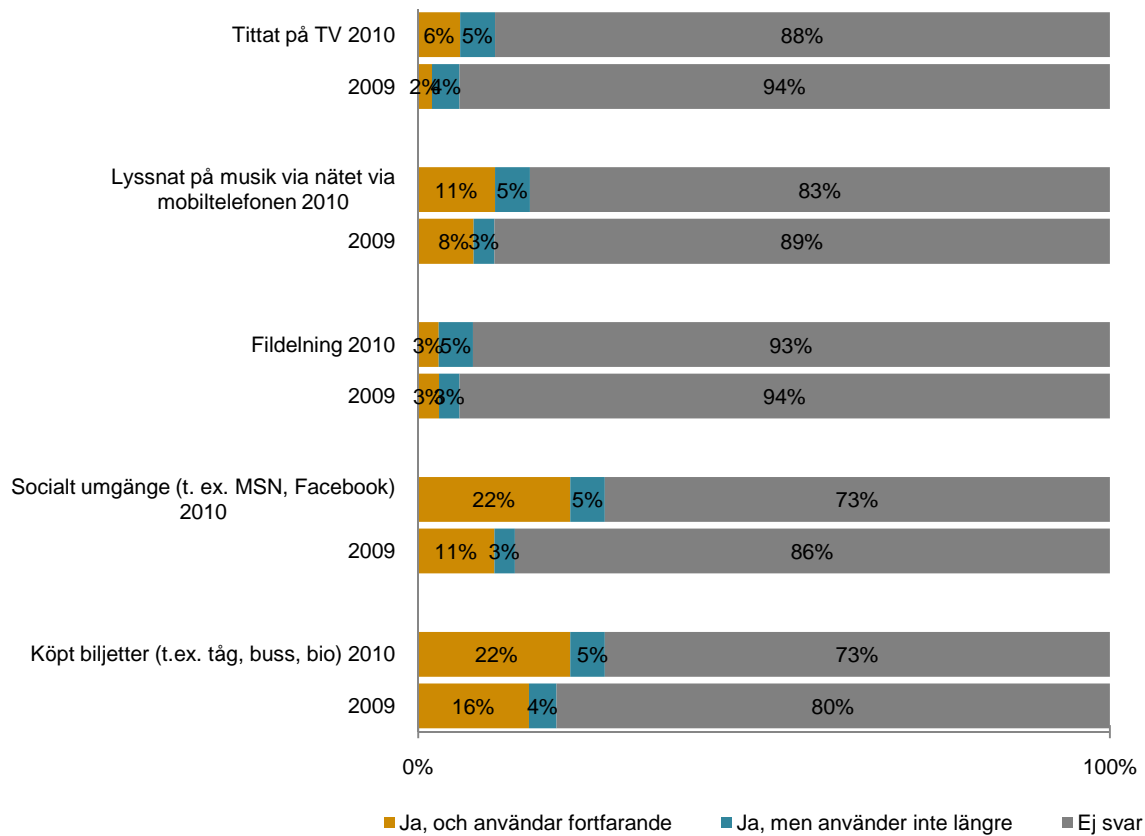
De flesta individer som fortfarande använder mobiltelefonen för en eller flera tjänster använder även fortfarande hushållets dator för samma användningsområden. Ett sätt att resonera kring detta är att mobiltelefonen ännu inte ersätter datorn, utan snarare används som ett komplement.

### Har du under de senaste 6 månaderna använt hushållets dator till något av följande? (62) Flera svarsalt.möjl.



Bas: Har Internetabonnemang som hushållet betalar (1893) \*Nytt svarsalternativ 2010

**Har du under de senaste 6 månaderna använt din mobiltelefon till något av följande? (33) Flera svarsalternativ möjliga.**



**Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal (2082)**

## 3.4 TV

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

9 av 10 av de svarande (90%) uppger att de har tillgång till TV i hushållets året-runt-bostad medan 9% uppger att de inte har tillgång till TV i året-runt-bostaden. Det är ingen större skillnad på de olika åldersgrupperna när det gäller tillgången till TV, men andelen som har tillgång till TV är lite lägre i gruppen 21-30 år jämfört med de övriga åldersgrupper.

### **Fri-TV vanligast i året-runt-boende**

Fri-TV är nu vanligast bland de med TV i året-runt-boende. 26% uppger att de har Fri-TV jämfört med 17% förra året. Andelen som bara har Fri-TV och inte andra TV-leverantörer i sitt året-runt-boende är 12%. Boxer (23%) och ComHem (21%) är de privata företag som i störst utsträckning levererar TV-sändningar till året-runt-bostäderna. Boxer har samma kundbas som 2009, medan ComHem har minskat sin andel med 4 procentenheter jämfört med förra året. Canal Digitals sändningar via parabolantenn har ökat 2 procentenheter och ligger nu på 10%. 2006 låg deras andel på 17%.

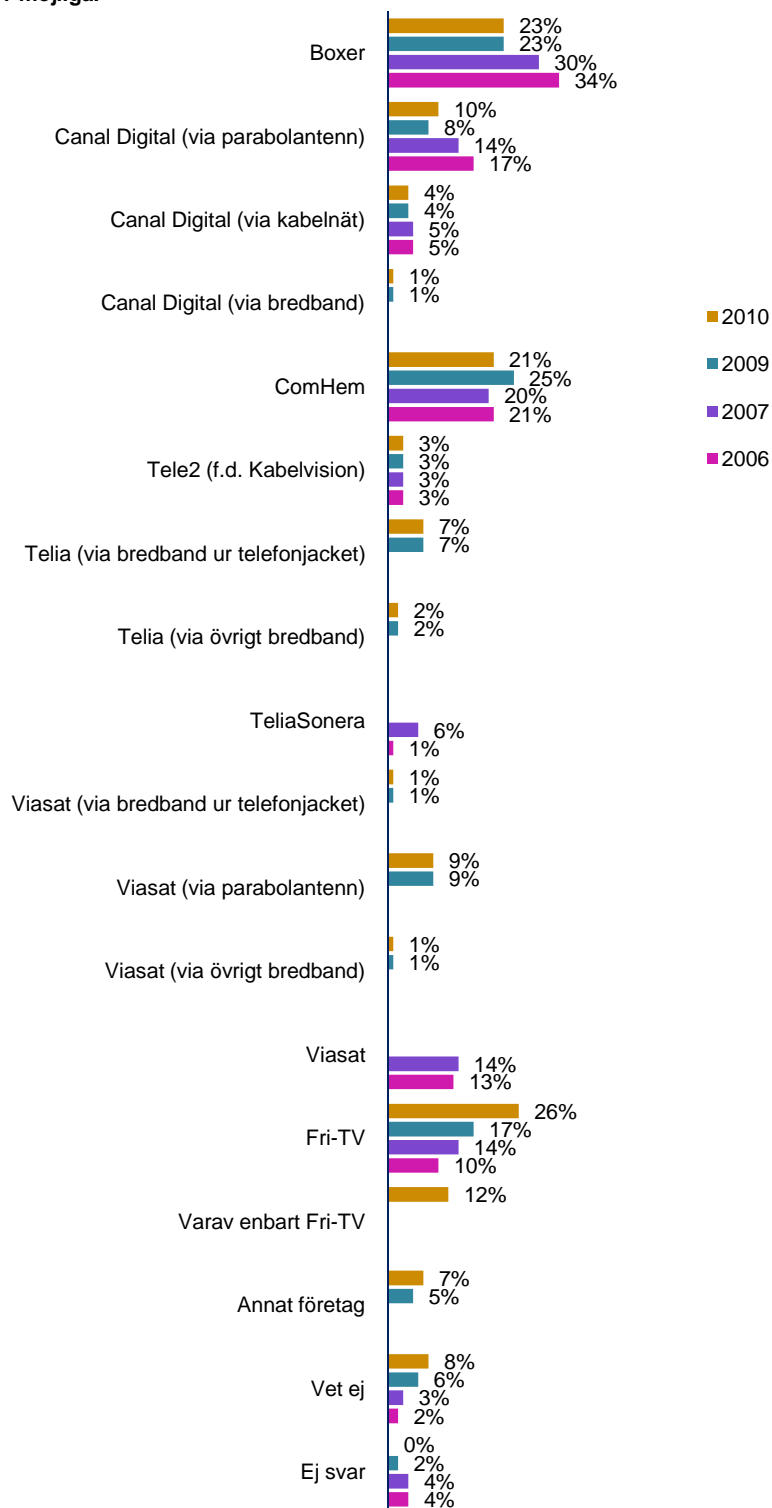
### **1 av 3 har tillgång TV i ett andraboende**

29% uppger att de har tillgång till TV i någon form av andraboende, t.ex. fritidshus medan 68% 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 59% att de har Fri-TV jämfört med 19% 2006. Andelen som uppger att de endast har Fri-TV och inte abonnemang från andra leverantörer är 51%. Därefter är det vanligast att ta emot TV-sändningar från Boxer. 2006 var det 47% som uppgav att de tog emot TV-sändningar från Boxer till sitt andraboende. 2010 hade denna andel minskat till 28%.

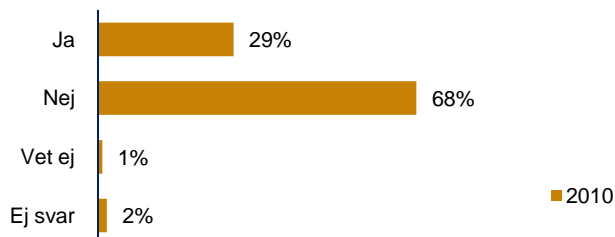


**Från vilket eller vilka företag tar ditt hus emot TV-sändningar i din året-runt-bostad idag? (63) Flera svarsalternativ möjliga.**



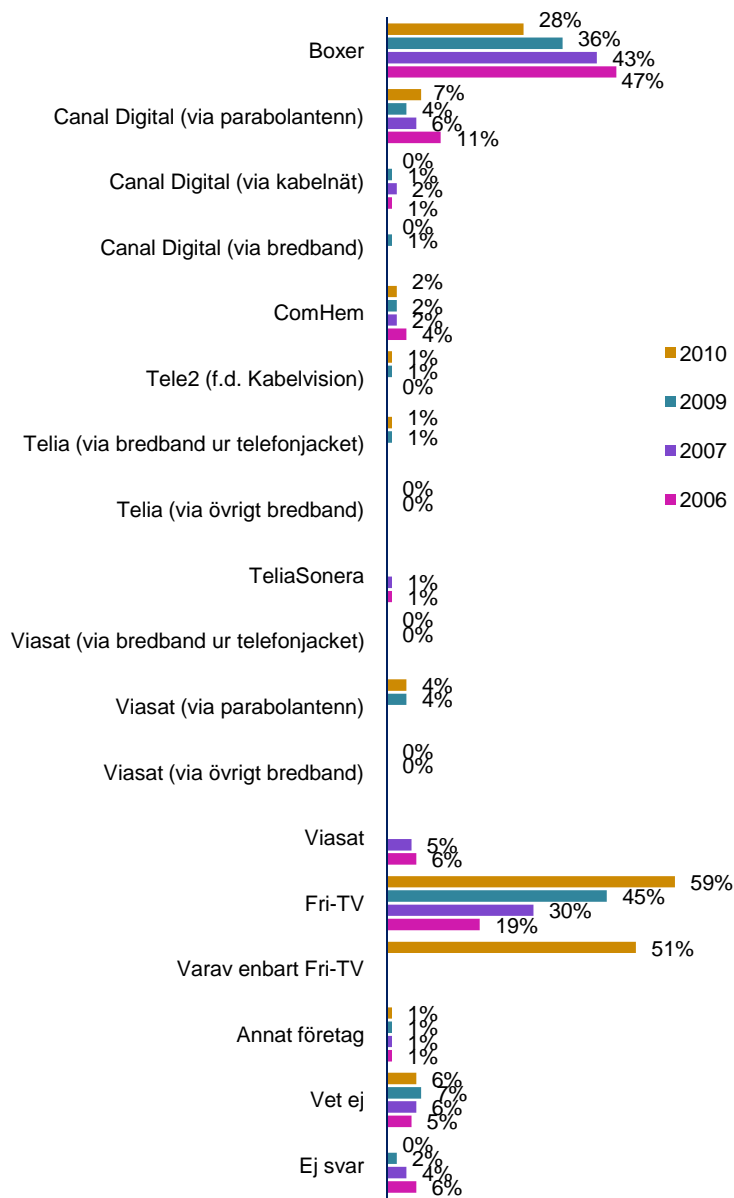
Bas: Har tillgång till TV i året-runt-bostad (1951) \* Frågan omformulerad 2009.

Har du eller ditt hushåll tillgång till TV i andraboendet? (65)



Bas: Har tillgång till andraboende (621) \* Ny fråga 2010

Från vilket eller vilka företag tar du eller ditt hushåll emot TV-sändningar till andraboendet? (66) Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Har tillgång till TV i andraboende (484) \* Frågan omformulerad 2009

## 4. BORTFALLSREDOVISNING

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 55%. Det är på nivå med förra årets svarsfrekvens som var 56%. En större andel besvarade undersökningen via Internet i år. Internet fortsätter därmed att bidra till att påverka svarsfrekvensen i positiv riktning.

### Jämförelse mellan svarande via Internet och postalt

Var tredje respondent har besvarat undersökningen via Internet. 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 bland personer i de yngre åldersgrupperna har lika många svarat elektroniskt som postalt, medan i de äldre åldersgrupperna har majoriteten svarat med hjälp av den postala enkäten.

Vid en jämförelse mellan de som svarat via Internet och postalt skiljer sig inte undersökningens resultaten 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 33 och 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 56).

### Svarsfrekvenser efter ålder, län och bostadsort

Svarsfrekvensen varierar med respondenternas ålder. Svarsfrekvensen i den yngsta åldersgruppen (16-20 år) har sjunkit jämfört med 2008 och 2009 (från 53% till 49%). Denna andel är dock fortfarande relativt hög och möjligheten att svara på undersökningen via Internet, som beskrivits ovan, kan vara ett viktigt skäl till detta.

Svarsfrekvensen varierar även geografiskt. Högst svarsfrekvens har Hallands och Gotlands län (65%) och sämst har Stockholms län (48%). Svarsfrekvensen har sjunkit för drygt hälften av länen jämfört med föregående år.

Svarsfrekvensen är högre i glesbygd (64%) än i storstäderna (56%).

### Svarsfrekvens (%) per år och åldersgrupp

	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
16-20 år	49	53	53	39	46	48	50	59	59
21-25 år	41	41	45	42	41	49	55	57	59
26-30 år	48	46	54	49	50	53	56	61	55
31-35 år	52	54	57	48	57	54	51	65	57
36-40 år	48	52	47	44	48	55	52	62	54
41-45 år	51	57	47	48	55	52	52	57	56
46-50 år	55	53	51	52	51	60	56	60	61
51-55 år	63	66	56	52	57	59	60	58	55
56-60 år	61	61	63	56	55	60	56	61	58
61-65 år	62	70	61	58	60	66	63	63	63
66-70 år	64	65	65	59	60	68	57	72	61
71-75 år	67	55	60	53	60	61	64	61	60
<b>Totalt</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>58</b>

### Svarsfrekvens (%) per år och län

	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Stockholm	48	52	48	49	52	54	50	60	53
Uppsala	53	59	50	58	49	64	54	66	66
Södermanland	61	55	57	53	47	54	56	54	58
Östergötland	55	58	54	52	53	62	60	59	60
Jönköping	63	54	59	47	57	67	66	71	61
Kronoberg	55	55	49	61	46	42	64	60	80
Kalmar	61	56	57	40	60	55	59	66	60
Gotland	65	48	67	57	68	78	68	67	59
Blekinge	56	62	51	50	70	64	61	50	43
Skåne	51	55	54	45	52	54	52	57	55
Halland	65	54	61	56	55	67	64	71	63
Västra Götaland	54	57	59	51	51	55	57	60	58
Värmland	52	55	50	54	51	56	56	63	57
Örebro	55	58	58	50	59	63	54	59	64
Västmanland	59	56	50	52	59	54	57	65	53
Dalarna	55	67	50	40	59	52	60	64	60
Gävleborg	62	53	57	45	52	56	47	47	65
Västernorrland	53	58	57	45	58	62	56	64	47
Jämtland	58	59	65	61	54	63	49	67	73
Västerbotten	56	69	62	47	57	60	57	68	65
Norrbotten	59	65	58	52	48	54	63	73	66
<b>Totalt</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>58</b>

### Svarsfrekvens (%) per år och bostadsort

	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Sthlm/Göteborg/Malmö	56	55	53	49	52	54	53	58	55
Övriga städer	56	57	56	50	54	58	57	63	60
Glesbygd	64	60	57	51	52	58	59	64	61
<b>Totalt</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>57</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>58</b>

### 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 2010

<b>Bruttourval, antal</b>	<b>4001</b>
Ej målgruppsaktuella	53
<b>Nettourval, antal</b>	<b>3948</b>
Inkomna svar	
Webb	654
Postalt	1514
<b>Totalt inkomna svar</b>	<b>2168</b>
<b>Bortfallsanalys</b>	
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
<b>Totalt bortfall</b>	<b>1750</b>
<b>Svarsfrekvens</b>	<b>55%</b>

## 5. Appendix A. Publiceringsregler

### Förtydligande av TNS SIFO AB:s allmänna villkor vid publicering

Rapport som innehåller resultat från undersökning utförd av Företaget TNS SIFO AB på en klients uppdrag, är klientens egendom. Copyrighten tillfaller TNS SIFO AB om ej annat överenskommit.

Om annat ej skriftligen överenskommit, förblir frågeformulär, data och annat material till samtliga undersökningar TNS SIFO AB:s egendom.

TNS SIFO AB skall ge sitt skriftliga samtycke till publicering av undersökningsresultat till allmänheten. Samtycke lämnas rutinmässigt om ej särskilda motskäl finns.

I TNS SIFO AB:s intresse ligger att förhindra felaktigheter i faktaredovisningen och missledande tolkningar av undersökningsresultaten. Om en klient publicerar missvisande siffror eller gör ett missvisande urval av undersökningsresultat, förbehåller sig TNS SIFO AB rätten att publicera korrekta och kompletterande delar av samma undersökning för att redovisa en mer rättvisande och avvägd tolkning.

### Följande skall ingå i all publicering:

- frågornas exakta lydelse
- den intervjuform som använts i undersökningen, t ex telefonintervjuer, besöksintervjuer eller postala enkäter
- undersökningspopulation, t ex intervjupersonernas ålder
- antal intervjupersoner
- tiden för fältarbetet
- urvalsmetod om annan metod använts än en som är slumpmässig i alla steg

Publicerade undersökningsresultat skall normalt ej vara baserade på mindre än 1000 intervjuer.

Kunden skall alltid ange TNS SIFO eller dess kända varumärken som källa.

När en klient publicerar resultat från en undersökning av TNS SIFO AB, skall den information som ges i första hand gälla klientens egna produkter och/eller tjänster. Information om undersökningsresultatet förande konkurrenters produkter och tjänster kan innefattas, men skall komma i andra hand i presentationen.

Undantag och variationer i dessa regler tillåts då särskilda skäl föreligger och beviljas av TNS SIFO AB:s direktion. För att gälla skall sådana undantag och ändringar lämnas skriftligen.

Detta förtydligande vid publicering följer TNS SIFO AB:s allmänna villkor, 26/04/02.

050503