



# Svenskarnas användning av telefoni och internet

## PTS individundersökning 2017



INTERMETRA  
Business & Market Research Group  
Projektnummer: 1819-1701  
Projektledare: Johanna Höstner & Malin Celin





## Innehållsförteckning

1	Om undersökningen .....	2
2	Sammanfattning.....	5
3	Internet och bredband.....	8
4	Internet och bredband – mobilt bredband .....	21
5	Internet och bredband – Internettelefonier .....	27
6	Mobila telefoni- och datatjänster .....	31
7	Byte och information .....	41
8	Fast telefoni.....	46
9	Bortfall och svarsfrekvenser .....	52
	<b>BILAGOR</b> .....	<b>54</b>
A	Sveriges kommuner och landstings kommungruppsindelning.....	55
B	Frågeställningar .....	56



## 1 Om undersökningen

---

### Bakgrund och syfte

Post- och telestyrelsen (PTS) har ett samlat ansvar för området elektronisk kommunikation och arbetar för att det ska finnas bra och prisvärda post-, bredbands- och telefonitjänster i Sverige. Dessutom ska konsumenterna ha tillgång till tydlig information om rättigheter och skyldigheter på marknaden. PTS verkar för långsiktigt hållbar konkurrens och för att konsumenten ska vara välinformerad för att lätt kunna välja bland olika tjänster och operatörer.

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

Syftet med undersökningen är att få kunskap om rådande förhållanden inom elektronisk kommunikation dvs. fast telefoni, mobil telefoni, tv och internet ur ett efterfrågeperspektiv samt att följa upp de förgående årens undersökningar.

Fram till och med 2010 genomfördes undersökningen en gång per år för att därefter genomföras vartannat år. Resultatet publiceras på PTS Statistikportal ([www.pts.statistik.se](http://www.pts.statistik.se)) där det även finns ett tabell- och diagramverktyg som kan användas för att ta fram egna tabeller och grafer utifrån statistiken i individundersökningen.

Undersökningen 2017 har genomförts av Intermetra Business & Market Research Group AB.



## Metod, urval och datainsamling

### Frågeformulär

Frågeformuläret som använts i år är till stora delar detsamma som det som användes 2015. En del justeringar har gjorts, några frågor och svarsalternativ har tillkommit eller utgått, samt en del strukturella förändringar har genomförts. Förändringarna i enkäten har utförts tillsammans med PTS.

### Målgrupp och urval

Målgrupp för undersökningen är den svenska allmänheten i åldrarna 16–75 år. Undersökningens urval är ett riksrepresentativt slumpmässigt urval som omfattar 4000 individer (i åldrarna 16 – 75 år). Urvalet har dragits från Statens personadressregister (SPAR) som tillhandahålls av Skatteverket och omfattar samtliga personer som är folkbokförda i Sverige.

### Genomförande

Undersökningen har genomförts i två steg. Det första steget genomfördes postalt. Först skickades en inbjudan ut att svara på en onlineversion av enkäten via en webblänk. Därefter skickades enkäten ut postalt med möjlighet för svarspersonerna att svara antingen genom att fylla i pappersenkäten och skicka tillbaka den med svarspost alternativt att svara via en webblänk. Efter detta skickades ytterligare två postala påminnelser till de svarspersoner som inte svarat.

I tidigare undersökningar har det genomförts en avslutande påminnelse via telefon för att på detta sätt öka svarsfrekvensen. Som ett sätt att försöka höja svarsfrekvensen ytterligare gjordes i årets undersökning en utökning av telefondelen och i detta steg fortsatte datainsamlingen med hjälp av telefonintervjuer vilket genererade 368 intervjuer. Totalt besvarade 1753 personer enkäten antingen postalt, online eller via telefon. De svarande har fått möjlighet att välja en belöning på två trisslotter, glassogram eller att ge bort motsvarande summa till välgörande ändamål.

Datainsamlingen har pågått under veckorna 35 – 47 hösten 2017.

### Svarsfrekvens

I år blev den totala svarsfrekvensen 45 procent vilket är i linje med de senaste två mätningarna.

För ytterligare information se kapitlet *Bortfall och svarsfrekvenser* i slutet av rapporten.



### Viktning av materialet

Vid analysen har fördelningen av de inkomna svaren populationsvägts utifrån variablerna åldersklass, kön och SKL:s kommungruppsindelning\*. Grupper som är under- eller överrepresenterade har viktats upp eller ned för att avspegla deras verkliga andel av populationen. Samtliga resultat som presenteras i rapporten bygger på viktade värden.

### \*SKL:s kommungruppsindelning

I tidigare undersökningar har H-region använts för att klassificera geografisk indelning. I årets undersökning har dock PTS valt att frångå denna indelning för att istället använda sig av Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) kommungruppsindelning.

SKL:s kommungruppsindelning består av totalt nio grupper fördelade på \*tre huvudgrupper:

1. Storstäder och storstadsnära kommuner
2. Större städer och kommuner nära större stad
3. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner

\*Nedbrytning av årets resultat kan göras på de tre huvudgrupperna.

SKL har grupperat kommunerna utifrån vissa kriterier som tätortsstorlek, närhet till större tätort och pendlingsmönster.

En översikt i tabellformat för SKL:s kommungruppsindelning finns i *Bilaga A* i slutet av rapporten.

### Diagramförklaringar och läsanvisningar

I de fall där det finns historik från tidigare undersökningar redovisas denna tillsammans med årets resultat. Observera att då kommungruppsindelningen är en annan i årets undersökning görs ingen jämförelse över tid vad gäller geografisk fördelning.

Under respektive diagramrubrik står ett frågenummer angivet. I *Bilaga B* finns de frågeformuleringar som har använts i årets frågeformulär.

De geografiska benämningar som används i skriven text/kommentarer i rapporten är följande:

- Storstäder och storstadsnära kommuner benämns som **Storstadsregion**
- Större städer och kommuner nära större stad benämns som **Stadsregion**
- Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner benämns som **Mindre orter och landsbygd**

Den bas som anges under diagrammen gäller för årets undersökning, 2017.

## 2 Sammanfattning

---

Sedan år 2002 har PTS genomfört enkätundersökningen *Svenskarnas användning av telefoni och internet – PTS individundersökning* med syftet att få kunskap om rådande förhållanden inom elektronisk kommunikation dvs. fast telefoni, mobil telefoni, tv och internet. 2017 genomfördes undersökningen av Intermetra Business & Market Research Group AB. Vid denna mätning var det möjligt att besvara enkäten postalt, online eller via telefon.

### **Fast telefoni**

Andelen hushåll som har ett fast telefonabonnemang fortsätter att minska. För första gången sedan undersökningens start 2002 är nu andelen som inte har ett fast telefonabonnemang större än de som har ett abonnemang. Andelen hushåll med fast abonnemang är lägst i storstadsregioner (37 procent). I stadsregioner och mindre orter/landsbygd är motsvarande andelar 41 procent respektive 46 procent. Knappt var fjärde person använder sin fasta telefon på daglig basis. En fjärdedel av de som har fast telefon har någon gång under de senaste sex månaderna drabbats av problem med sin fasta telefon.

Majoriteten (83 procent) kan tänka sig att avstå sin fasta telefon, eller har redan gjort det, till förmån för mobiltelefon. Andelen är något mindre på mindre orter och landsbygd. Den övre åldersgruppen är minst benägen att avstå sin fasta telefon, var fjärde person i åldern 61 till 75 år kan inte tänka sig att avstå sin fasta telefon och enbart använda mobiltelefon.

### **Mobila telefoni- och datatjänster**

Totalt sett använder 98 procent mobiltelefon, vilket är i linje med samtliga mätningar sedan 2008. Av de som använder mobiltelefon för privat bruk betalar 84 procent för abonnemanget själva, medan 16 procent uppger att någon annan, till exempel arbetsgivare står för kostnaden.

Majoriteten instämmer helt eller delvis i att deras mobiloperatör erbjuder ett mobilnät med god täckning generellt (82 procent), såväl i bilen (75 procent) som inomhus (77 procent) och utomhus (85 procent). I snitt ges en fyra på en femgradig skala.



Precis som i tidigare mätningar är det en större andel (58 procent) som har drabbats av problem när de ringt med sin mobiltelefon än som inte drabbats (42 procent). Det som flest anger som problem är att samtal bryts (39 procent) eller att ljudkvaliteten är låg (34 procent).

60 procent av de som använder mobiltelefon för privat bruk har någon gång upplevt problem när de använt internet på mobiltelefonen de senaste 6 månaderna. Detta är en något mindre andel än i 2015 års mätning då 67 procent upplevde problem. Liksom i föregående mätning är låg hastighet det problem som flest drabbats av. Det är något vanligare att uppleva problem med låg hastighet på internetuppkopplingen i storstadsregionerna än i andra delar av landet.

Majoriteten, 58 procent, har ett mobiltelefonabonnemang med en datamängd mellan 2 och 20 GB i månaden. Det är ungefär lika vanligt att man har 2–5 GB (30 procent) som 6–20 GB (28 procent) i månaden.

76 procent skickar sms på daglig basis. 55 procent använder dagligen andra meddelandetjänster, till exempel WhatsApp och Messenger.

### **Internet och bredband**

86 procent använder internet i hemmet i stort sett varje dag, vilket ligger i linje med 2015 års mätning.

Andelen med fiber som sin huvudsakliga anslutning i hemmet har ökat sedan 2013, från 18 till 50 procent 2017. Samtidigt har ADSL/VDSL minskat från 35 procent till 18 procent under samma tidsperiod. I storstadsregionerna är det större andel (54 procent) som har fiber som sin huvudsakliga internetanslutning i hemmet. I stadsregion och på landsbygd är motsvarande siffror 49 procent respektive 46 procent. Vart fjärde hushåll på mindre orter och landsbygd ansluter till internet via ADSL/VDSL.

Under det senaste året har 27 procent fått ett erbjudande om att ansluta till fiber och tackat ja. I storstadsregionerna har en större andel (42 procent) redan fiber än i stadsregion (38 procent) och mindre orter/landsbygd (34 procent). Personer med ADSL/VDSL som sin huvudsakliga anslutning till internet i hemmet är generellt sett positiva till att ansluta till fiber. I de fall man har fått erbjudande om fiber det senaste året och tackat nej till detta, säger 54 procent att det beror på att det är för dyrt och 28 procent att de är nöjda med det de redan har.





Var fjärde person uppger att de valt sin huvudsakliga internetanslutning i hemmet på grund av att de inte vill ha begränsning i datamängdanvändandet/använder tjänster som kräver högre överföringshastigheter. Det är framförallt viktigt för de som ansluter till internet via fiber att det inte finns någon begränsning i datamängdanvändandet (39 procent).

53 procent av de som använder internet i hemmet har möjlighet att välja mellan flera internetoperatörer, nära hälften av dem (26 procent) kan välja mellan både fasta och mobila bredbandsabonnemang. Majoriteten, 57 procent, kan inte tänka sig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet. Bland de huvudsakliga anledningarna till att man inte kan tänka sig att byta nämns begränsad överföringshastighet (52 procent) och att man tror att det blir för dyrt (40 procent) oftast.

En tredjedel av de som använder internet i hemmet har använt internettelefoni på sin dator eller surfplatta de senaste 6 månaderna. Störst andel (40 procent) användare av internettelefoni finns i storstadsregionerna. De som använder internettelefoni till att ringa fast telefon/mobiltelefon har ökat med 24 procentenheter sedan 2013.

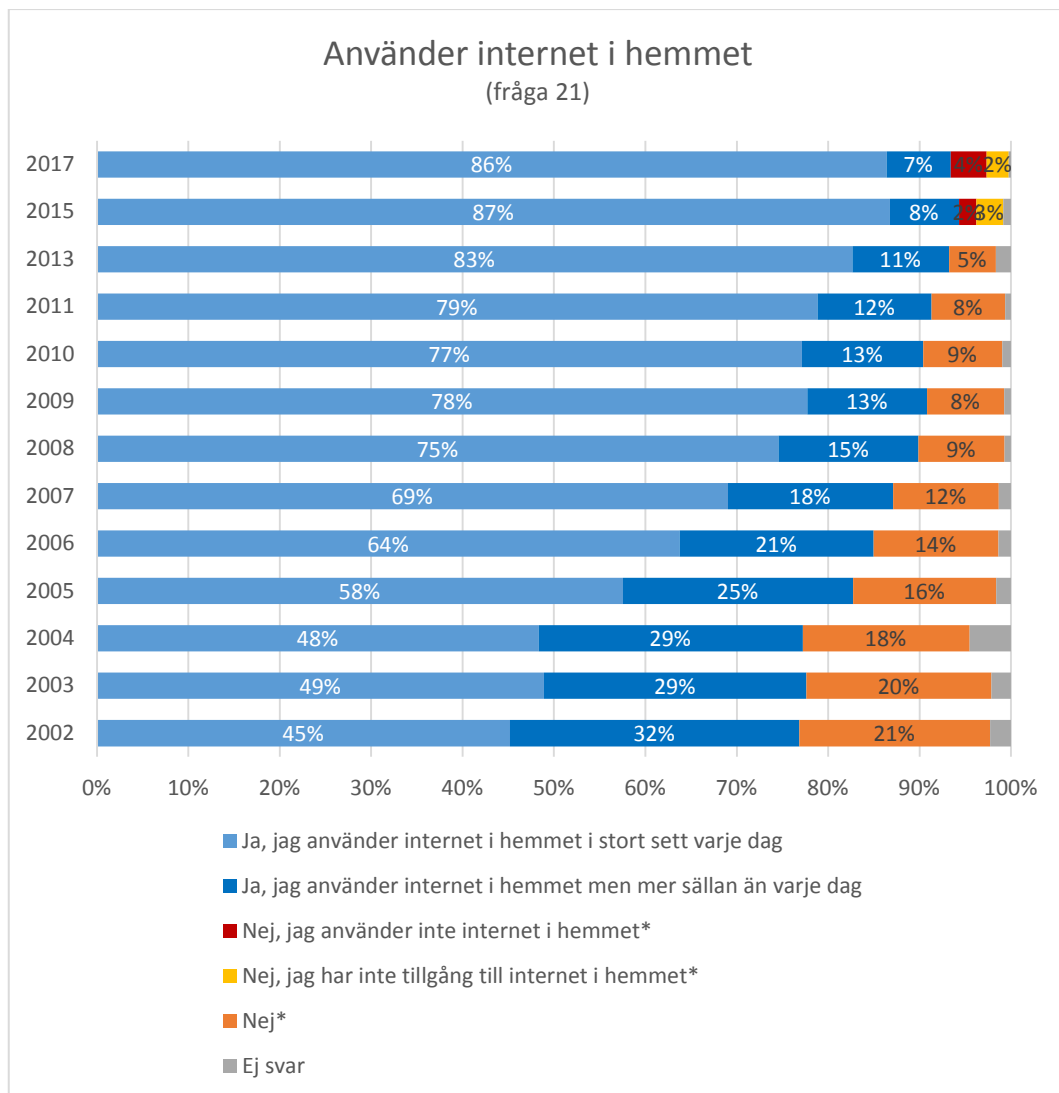
### **Byte och information**

Den totala andelen som upplever att de är tillräckligt informerade vid val av operatör är 60 procent. En större andel av männen (66 procent) än kvinnorna (54 procent) upplever att de är tillräckligt informerade vid val av operatör. Äldre, det vill säga gruppen 61 till 75 år, uppger i lägre utsträckning att de är tillräckligt informerade än yngre åldersgrupper. Majoriteten, 60 procent, upplever att det finns delar i operatörernas erbjudanden som är otydliga. Omkring två tredjedelar i åldern 41 till 75 upplever att det finns otydligheter i operatörernas erbjudanden.

### **Vill du veta mer?**

Resultatet publiceras på PTS Statistikportal ([www.pts.statistik.se](http://www.pts.statistik.se)) där det även finns ett tabell- och diagramverktyg som kan användas för att ta fram egna tabeller och grafer utifrån statistiken i individundersökningen.

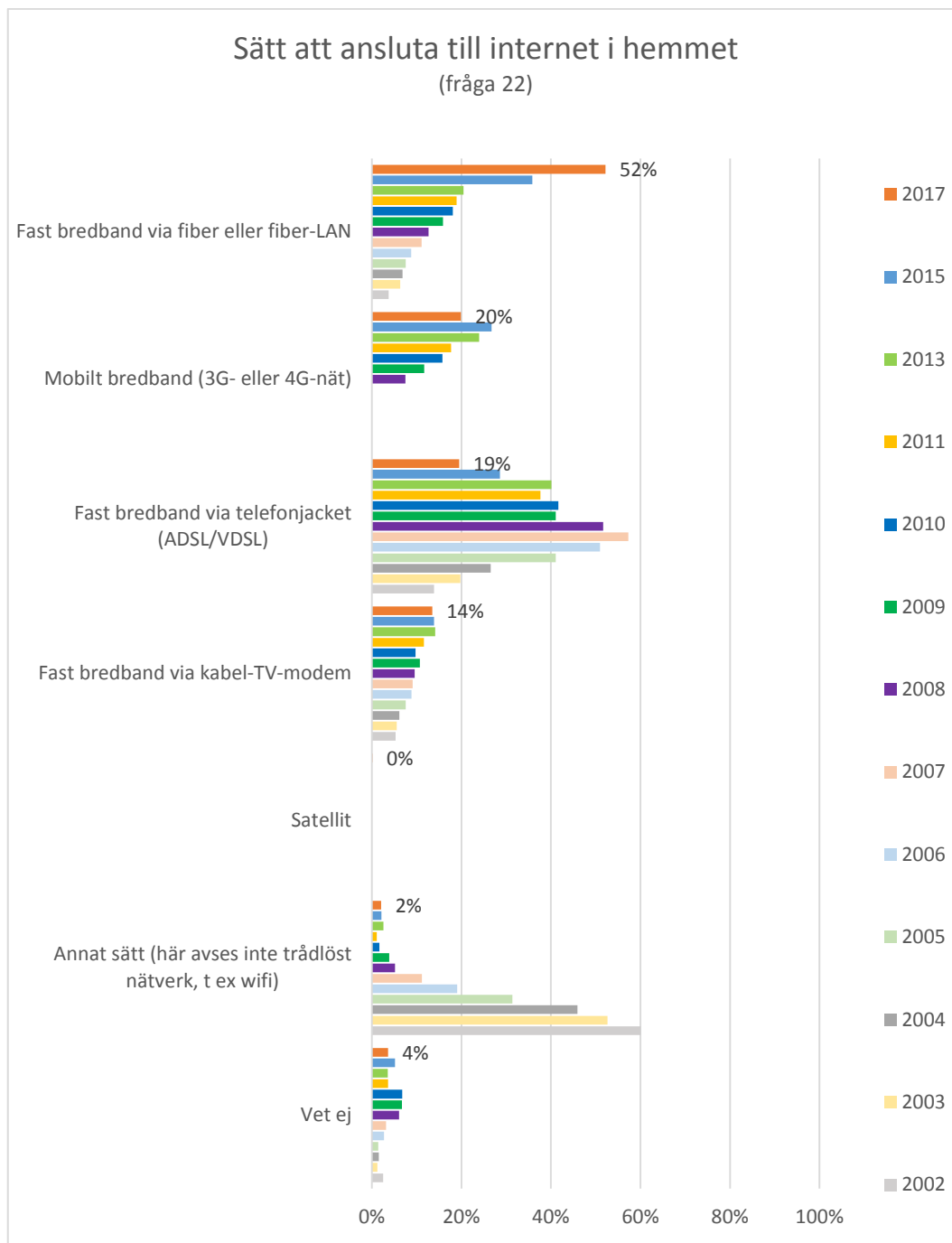
### 3 Internet och bredband



Bas: Samtliga

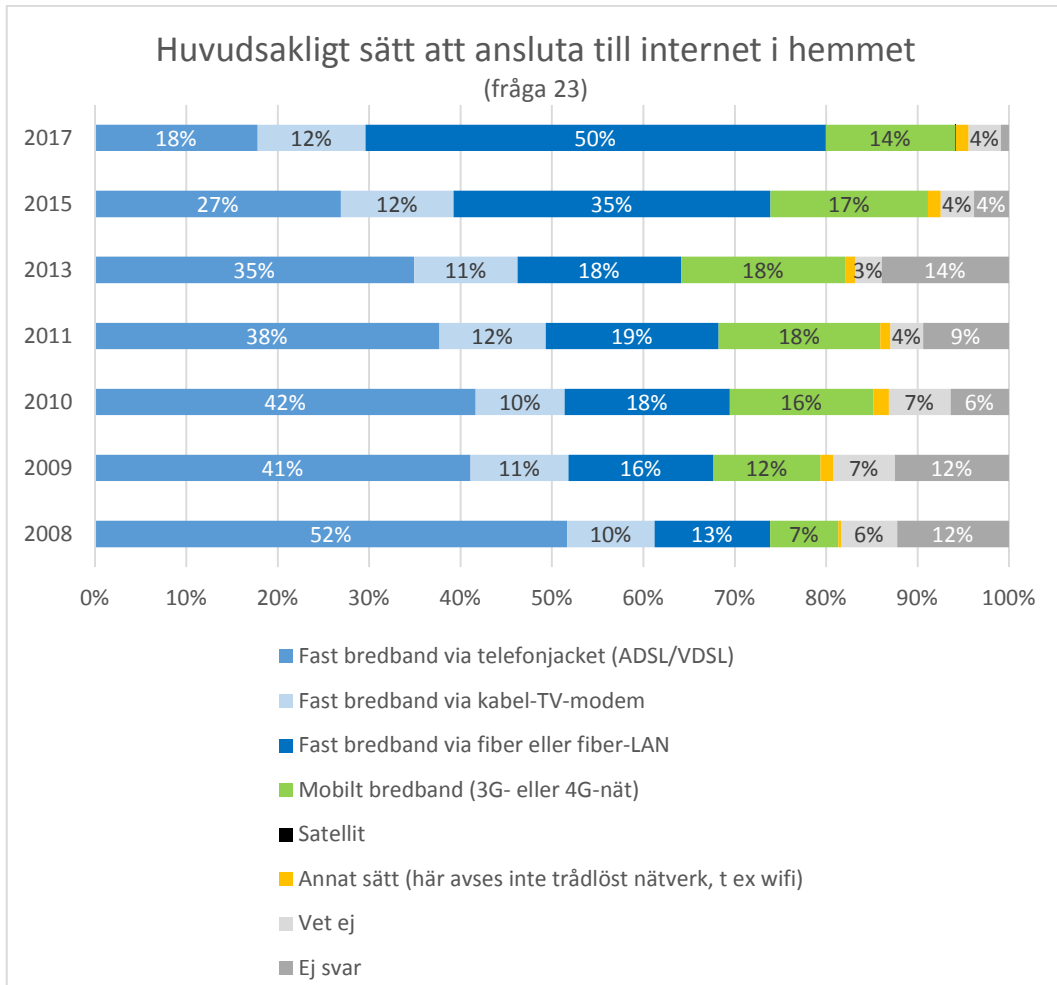
\*Från och med 2015 års mätning delades svarsalternativet "Nej" upp i "Nej, jag använder inte internet i hemmet" och "Nej, jag har inte tillgång till internet i hemmet".

86 procent använder internet i hemmet i stort sett varje dag, vilket ligger i linje med föregående mätning. Män använder internet i hemmet dagligen i något högre grad än kvinnor, 90 procent respektive 83 procent använder internet i hemmet dagligen. I åldern 16 till 60 år använder 86 till 94 procent internet i hemmet dagligen, medan endast 72 procent i åldersgruppen 61 till 75 år gör detsamma.



Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

Anslutning via fiber har ökat med 16 procentenheter sedan 2015, från 36 procent till 52 procent, på bekostnad av ADSL/VDSL och mobilt bredband.

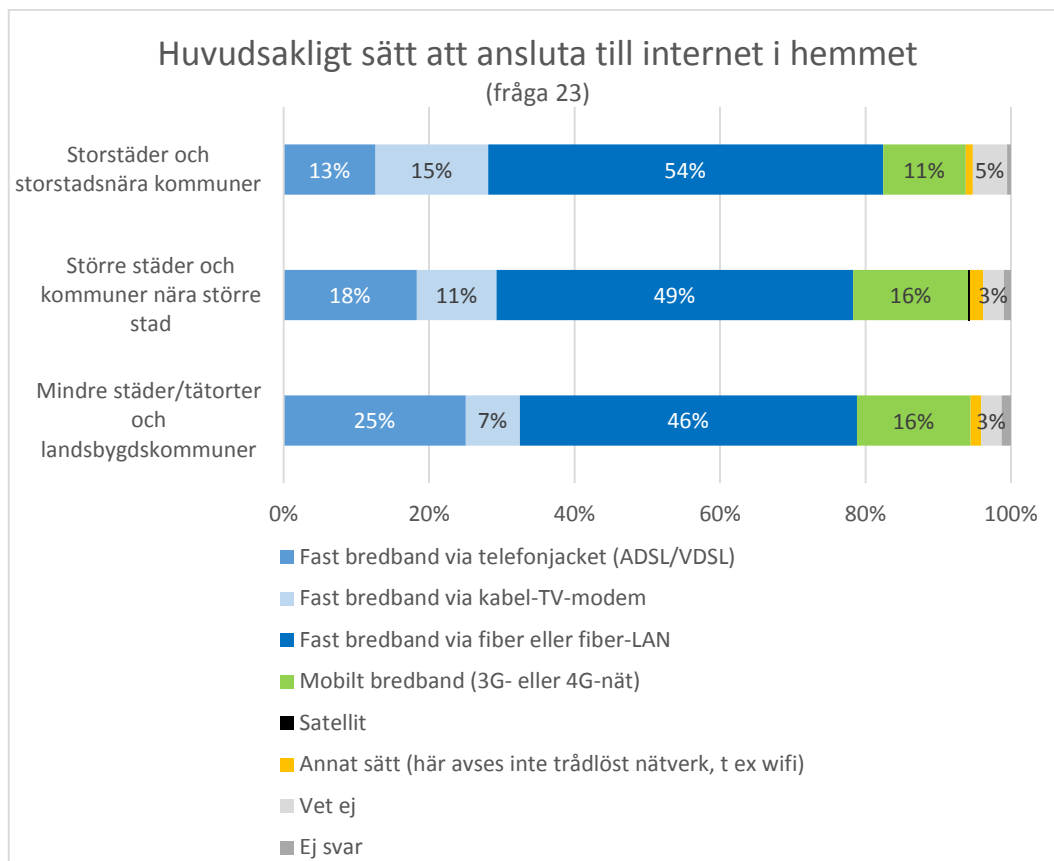


Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

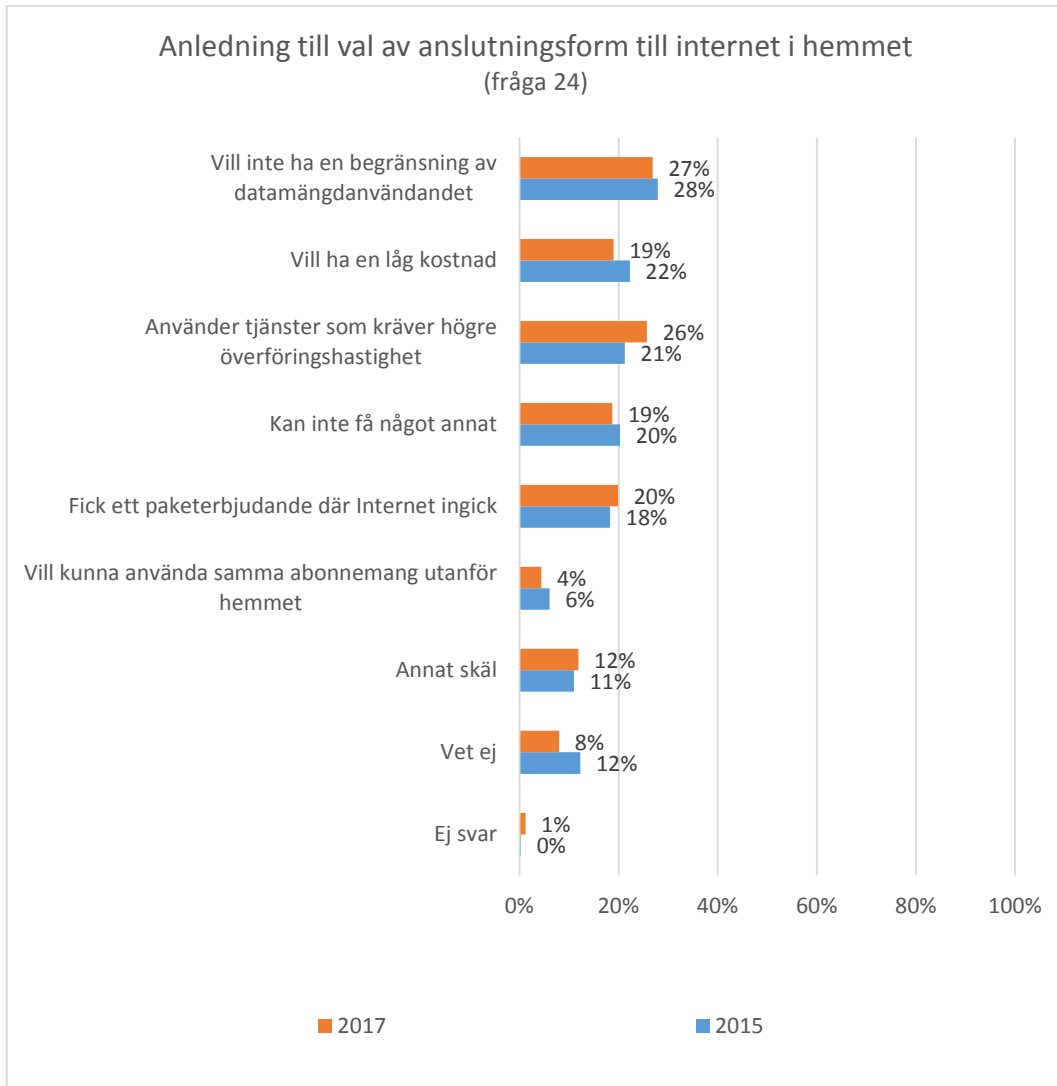
Andelen med fiber som sin huvudsakliga anslutning i hemmet har ökat sedan 2013, från 18 till 50 procent 2017. Majoriteten, 62 procent, av de med fast bredband via fiber har internetabonnemang som är en del i en gruppanslutning.

I storstadsregionerna är det större andel (54 procent) som har fiber som sin huvudsakliga internetanslutning i hemmet. I stadsregion och på landsbygd är motsvarande siffror 49 procent respektive 46 procent. Vart fjärde hushåll på mindre orter och landsbygd ansluter till internet via ADSL/VDSL.

Personer mellan 31 och 40 år är den åldersgrupp som i störst utsträckning (60 procent) har fiber som sin huvudsakliga anslutning till internet i hemmet. I övriga åldersgrupper varierar detta mellan 43 till 55 procent, där lägst andelar återfinns i åldrarna 51 till 75 år.

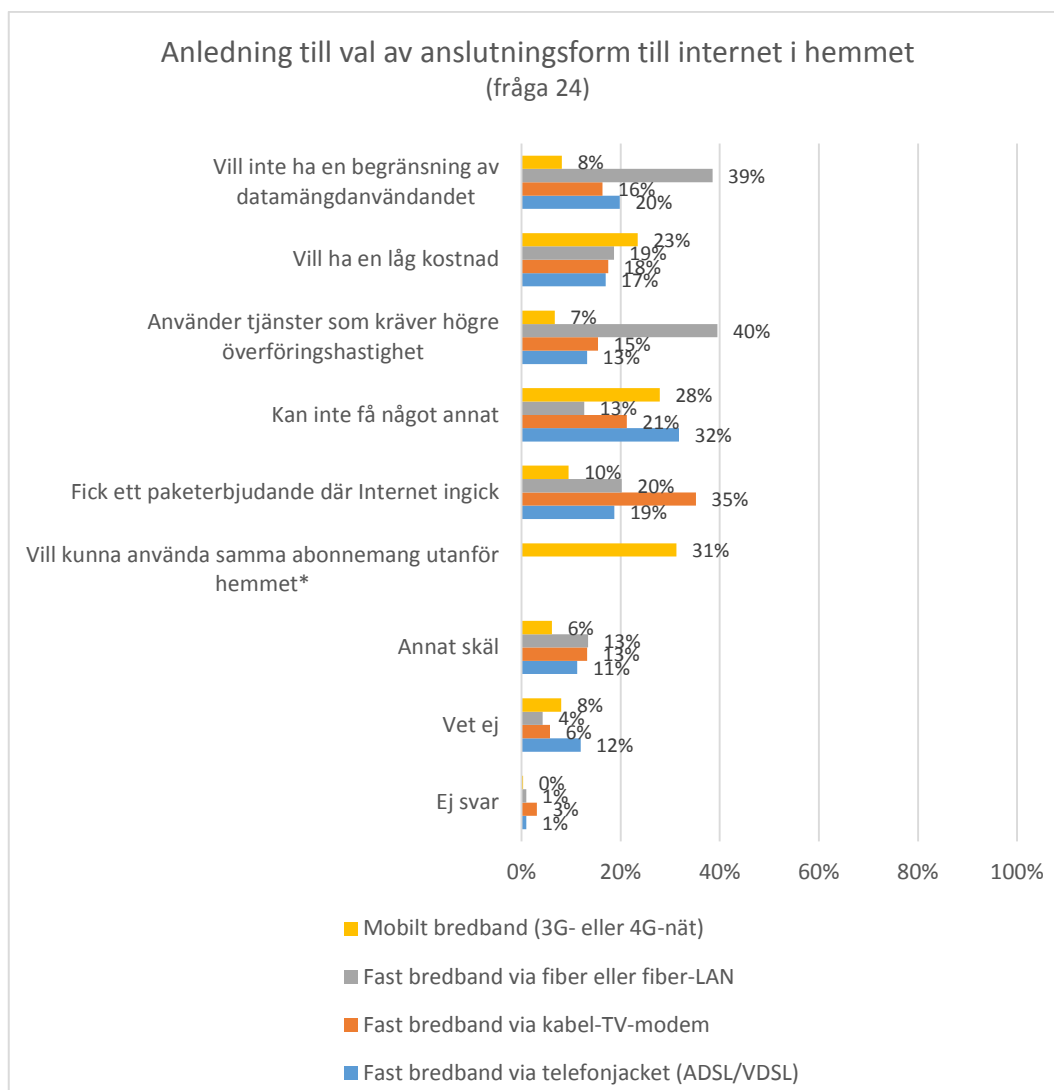


Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621



Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

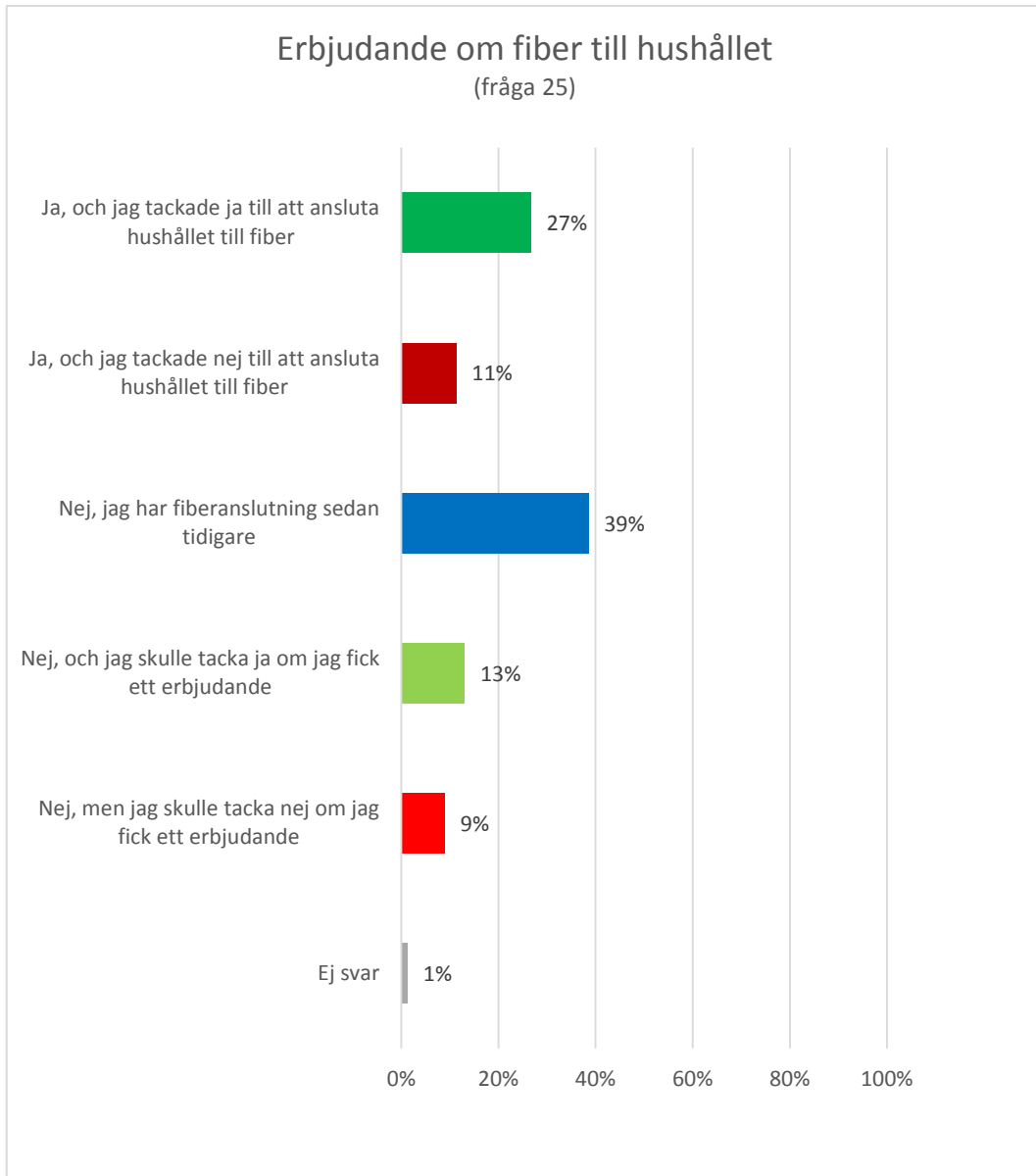
Var fjärde person uppger att de valt sin huvudsakliga internetanslutning i hemmet på grund av att de inte vill ha begränsning i datamängdanvändandet/använder tjänster som kräver högre överföringshastigheter. Det är framförallt viktigt för de som ansluter till internet via fiber att det inte finns någon begränsning i datamängdanvändandet (39 procent), de använder också tjänster som kräver högre överföringshastighet (40 procent).



Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

\*Endast de som använder mobilt bredband i hemmet

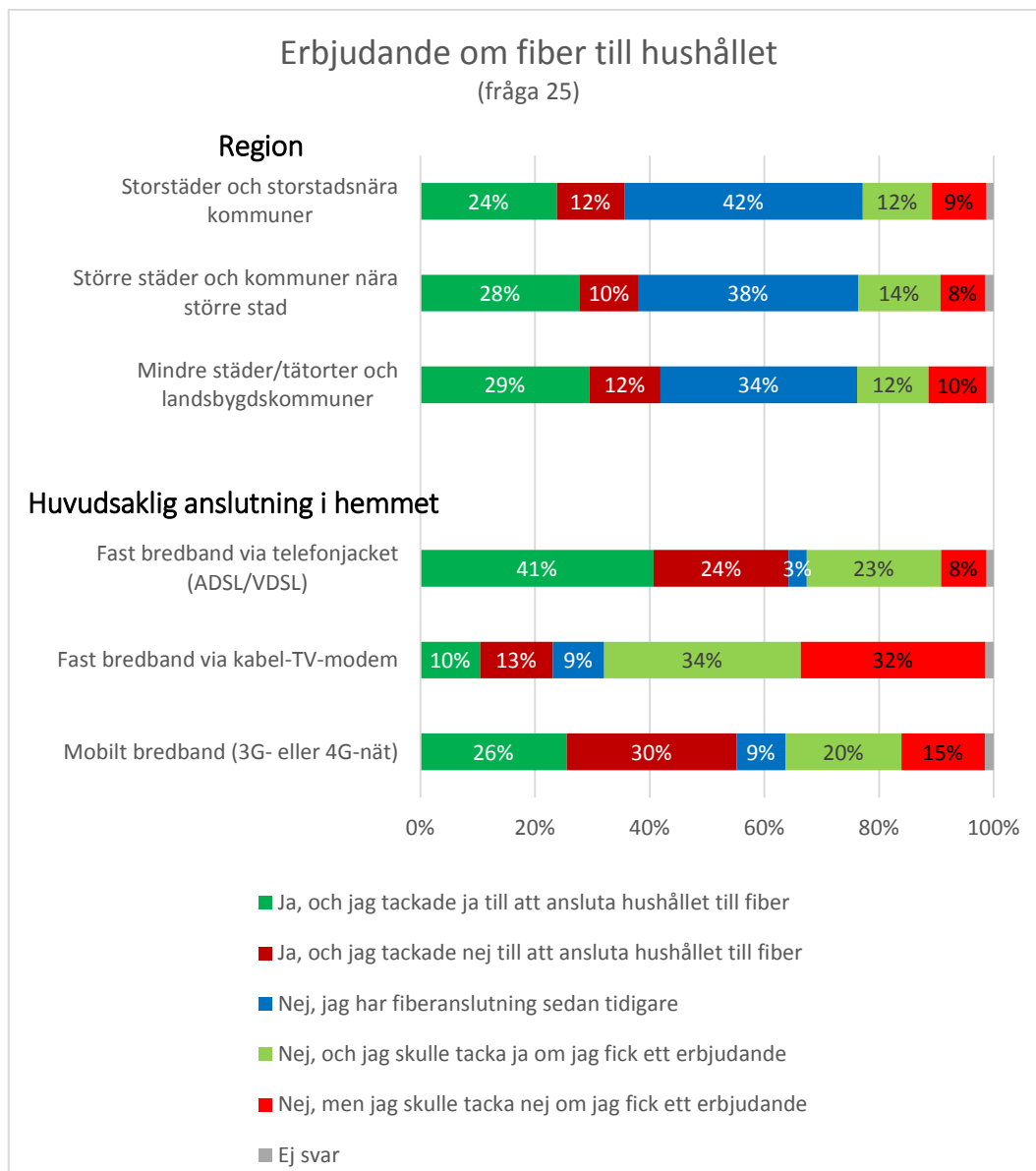
En tredjedel av de som ansluter till ADSL/VDSL har inte möjlighet att ansluta till internet i hemmet på annat sätt.



Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

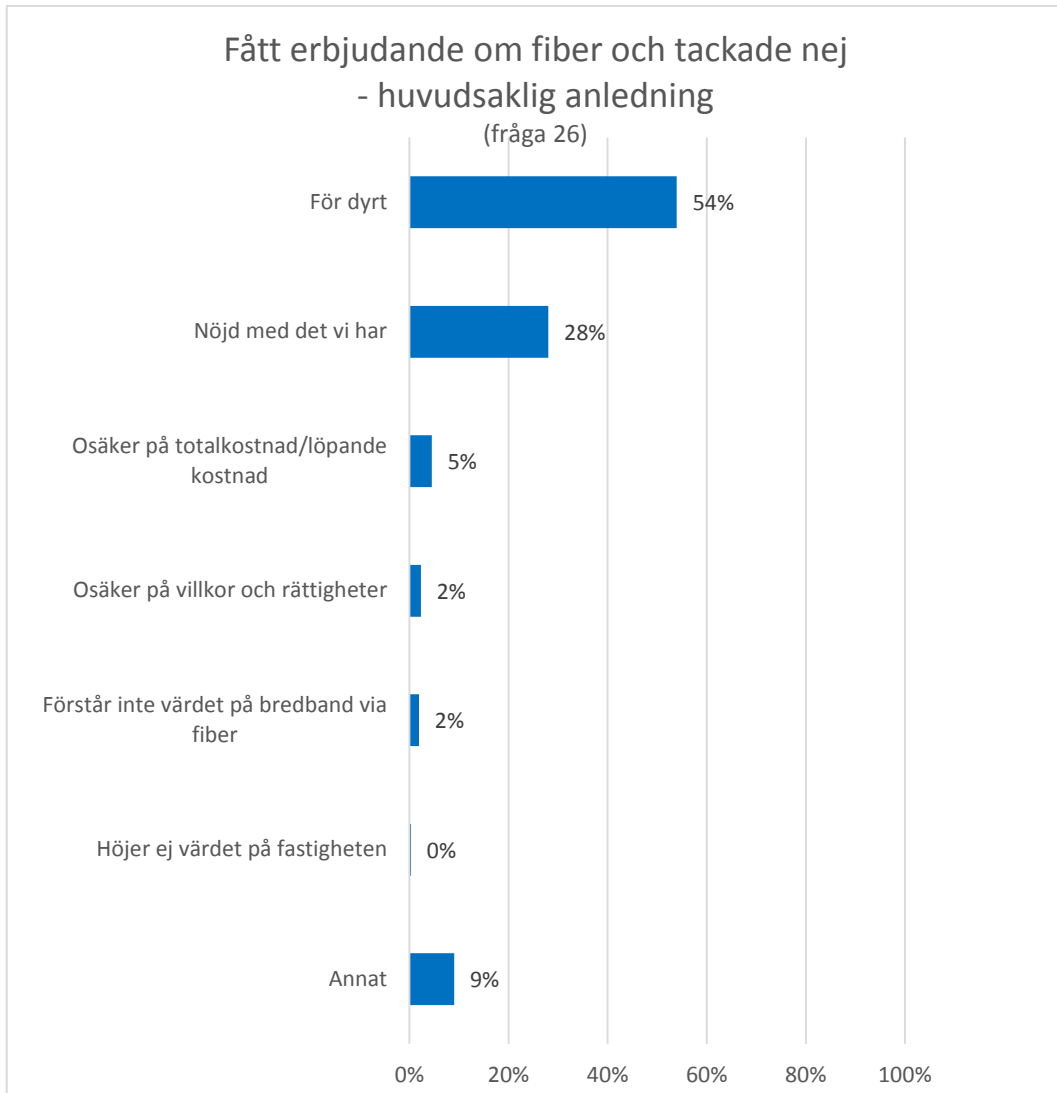
Under det senaste året har 27 procent fått ett erbjudande om att ansluta till fiber och tackat ja. I storstadsregionerna har en större andel (42 procent) redan fiber än i stadsregion (38 procent) och mindre orter/landsbygd (34 procent).



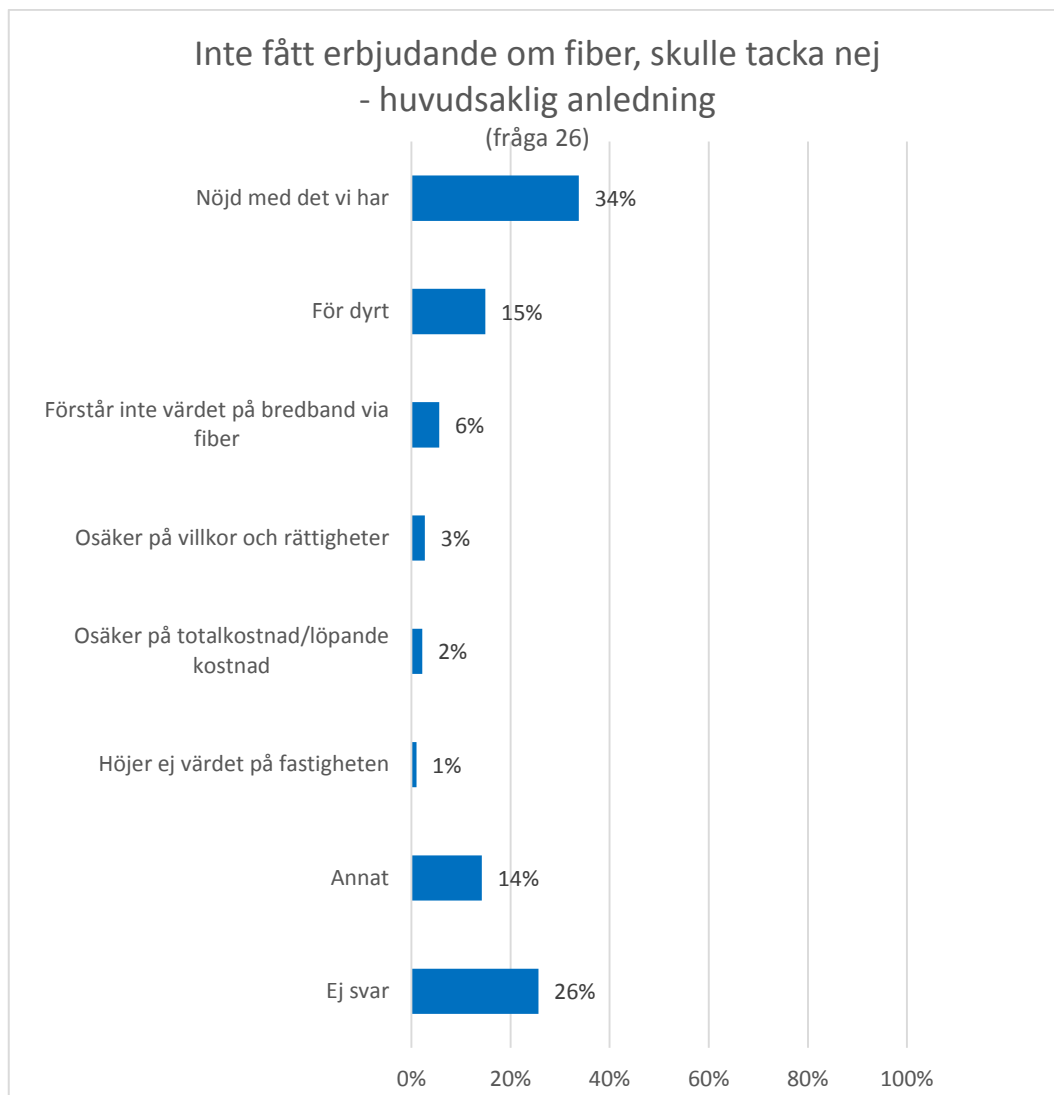


Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

Personer med ADSL/VDSL som sin huvudsakliga anslutning till internet i hemmet är generellt sett positiva till att ansluta till fiber.



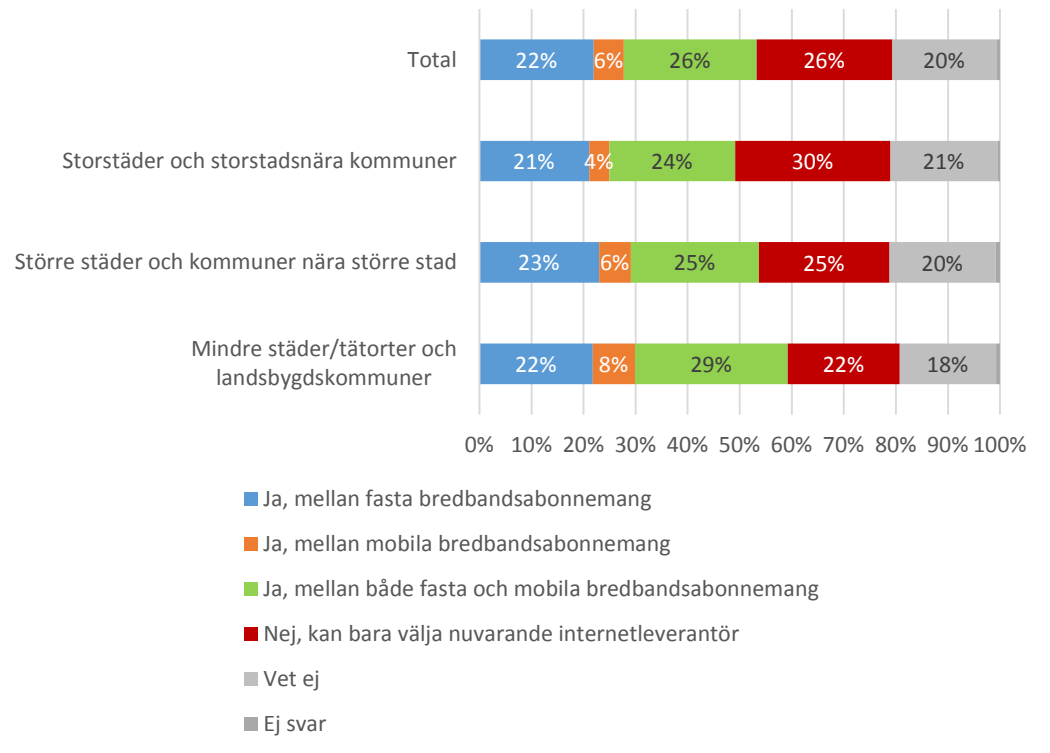
Bas: Använder internet i hemmet och har fått erbjudande om fiberanslutning men tackat nej, antal: 204



Bas: Använder internet i hemmet och skulle tacka nej till fiberanslutning,  
antal: 148

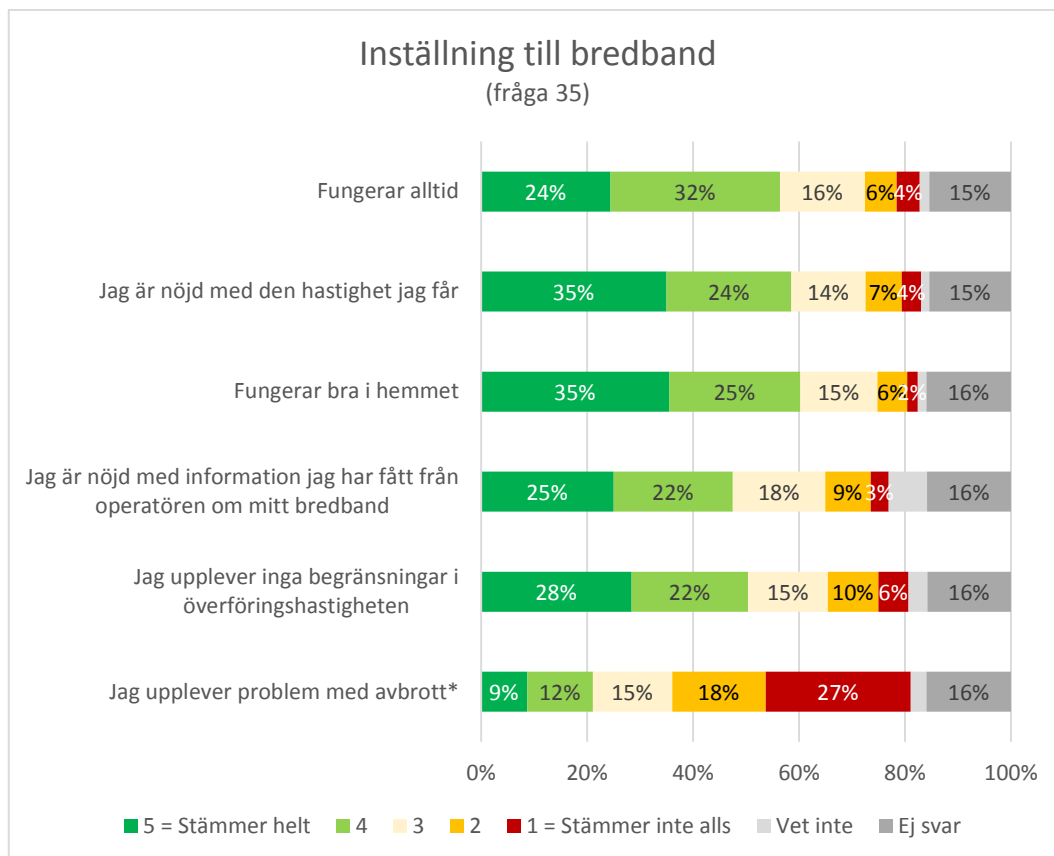
## Möjlighet att välja mellan flera internetoperatörer via nuvarande internetabonnemang?

(Fråga 28)



Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

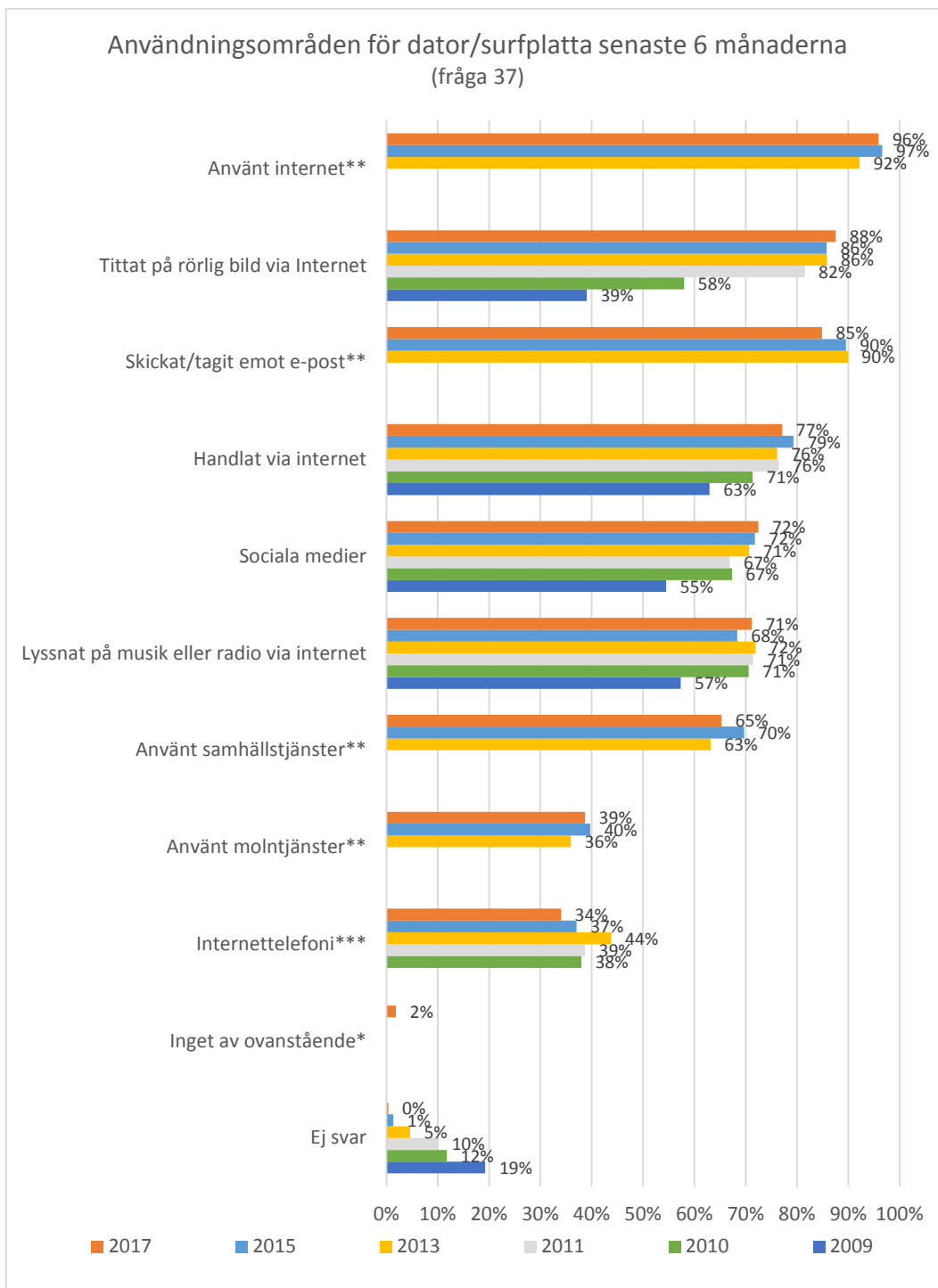
53 procent av de som använder internet i hemmet har möjlighet att välja mellan flera internetoperatörer, nära hälften av dem (26 procent) kan välja mellan både fasta och mobila bredbandsabonnemang.



Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

\*Notera att ett lågt betyg (röda färger) är positivt för detta påstående

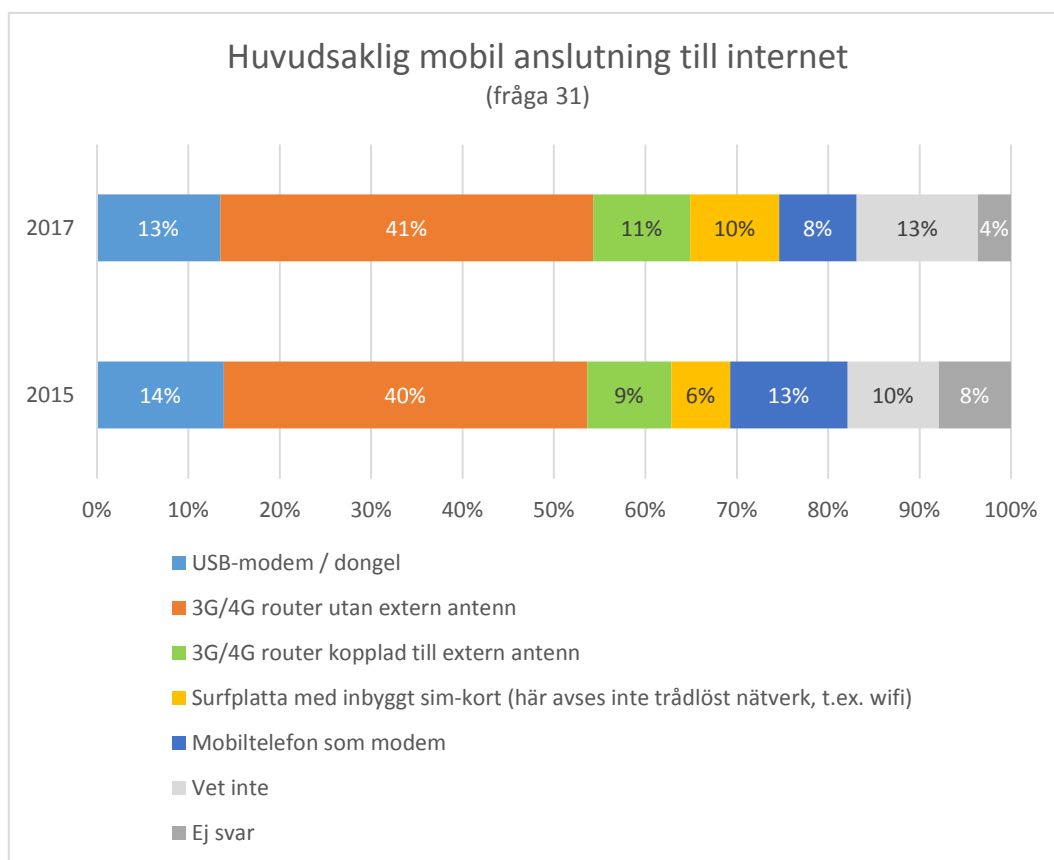
Majoriteten är nöjda med sin fasta bredbandsanslutning.



Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

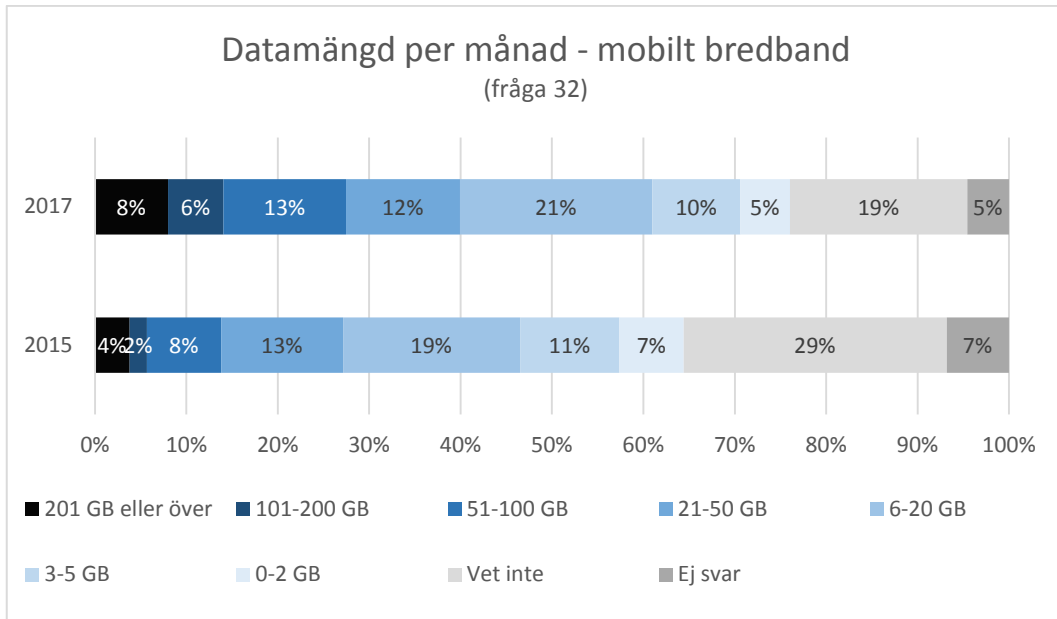
\*Ny 2017, \*\*Ny 2013, \*\*\*Ny 2010

## 4 Internet och bredband – mobilt bredband



Bas: Använder internet i hemmet via mobilt bredband (3G- eller 4G-nät),  
antal: 349

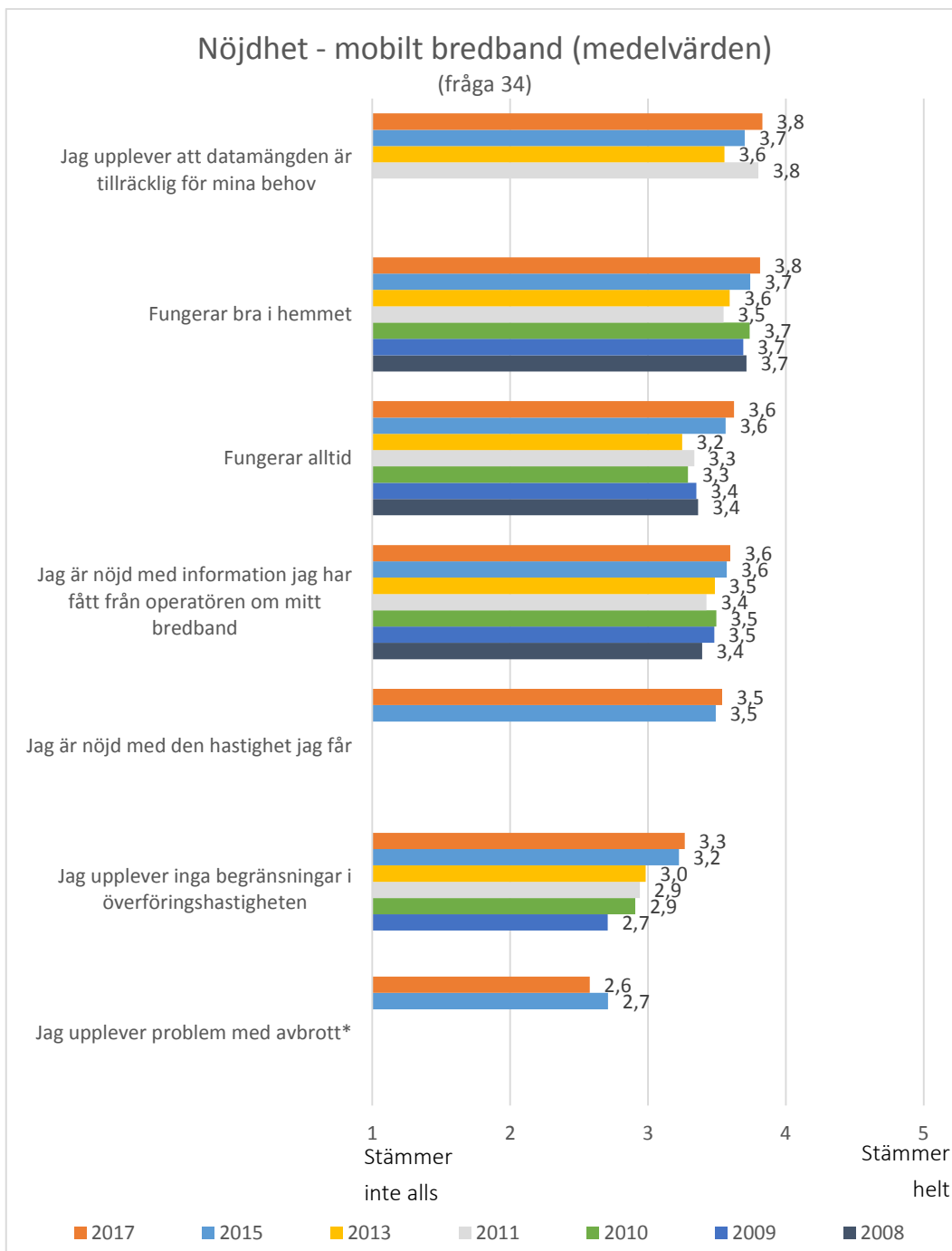
Av de som använder internet i hemmet via mobilt bredband använder 41 procent 3G/4G router utan extern antenn, vilket är i linje med 2015 års undersökning.



Bas: Använder internet i hemmet via mobilt bredband (3G- eller 4G-nät),  
antal: 349

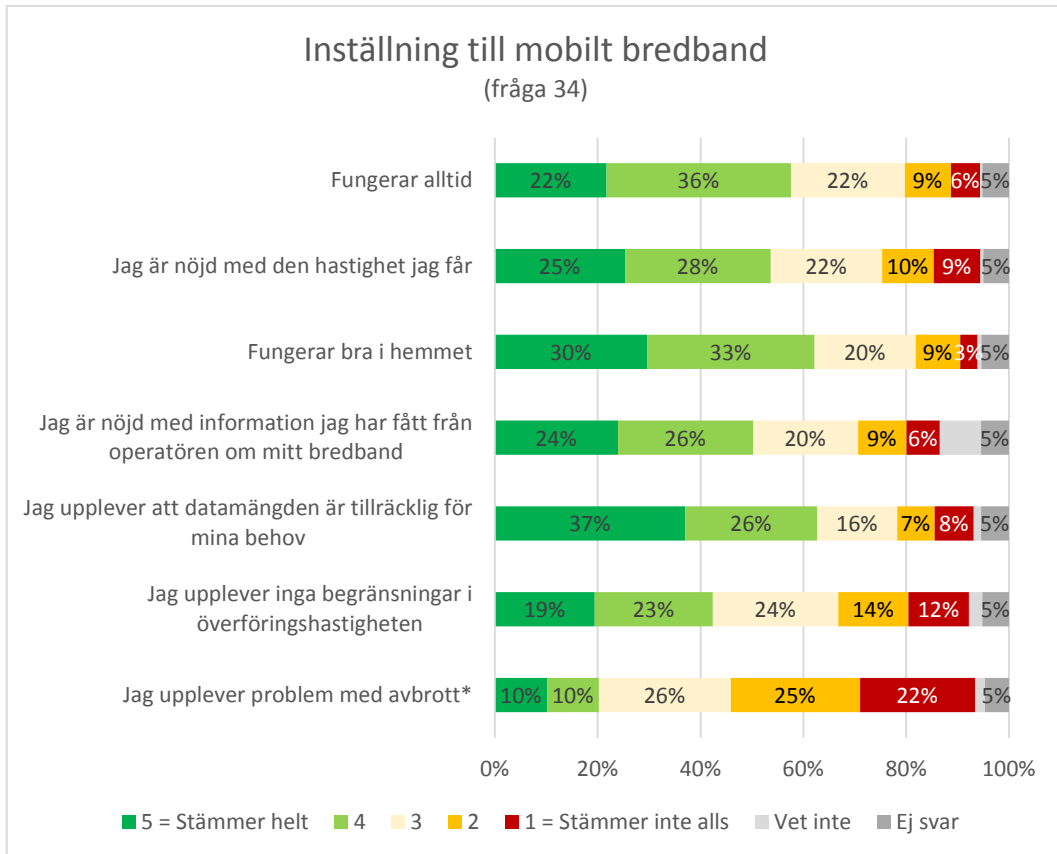
Abonnemang med datamängd över 50 GB har ökat sedan föregående mätning  
med 13 procentenheter.





Bas: Använder internet i hemmet via mobilt bredband (3G- eller 4G-nät),  
antal: 349

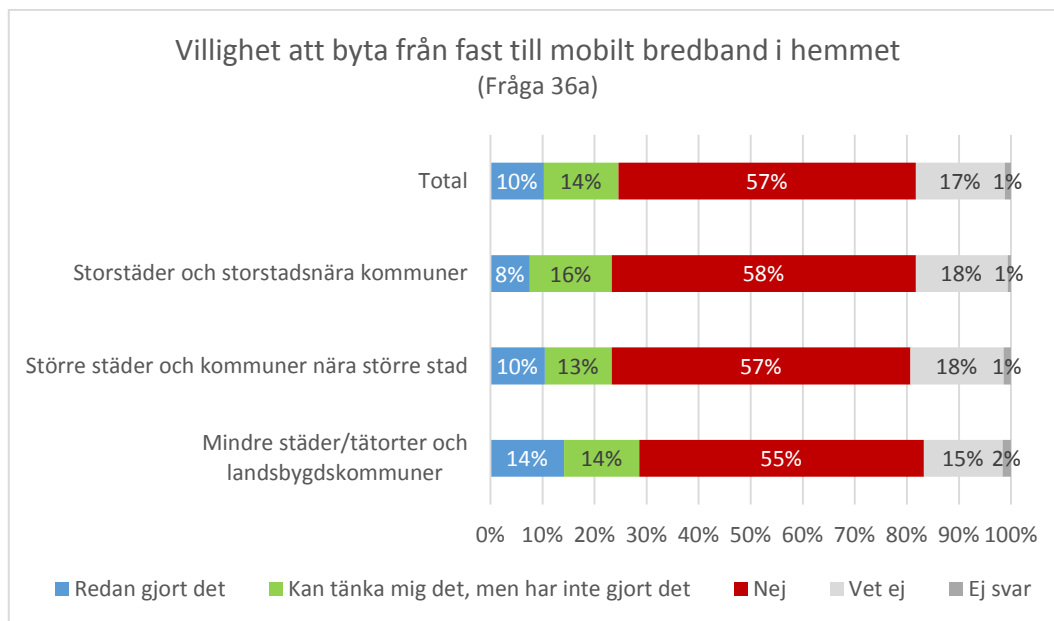
\*Notera att ett lågt betyg är positivt för detta påstående



Bas: Använder internet i hemmet och ansluter till internet via mobilt bredband, antal: 349

\*Notera att ett lågt betyg (röda färger) är positivt för detta påstående

Av de som använder internet i hemmet via mobilt bredband är majoriteten nöjda eller neutrala.



Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

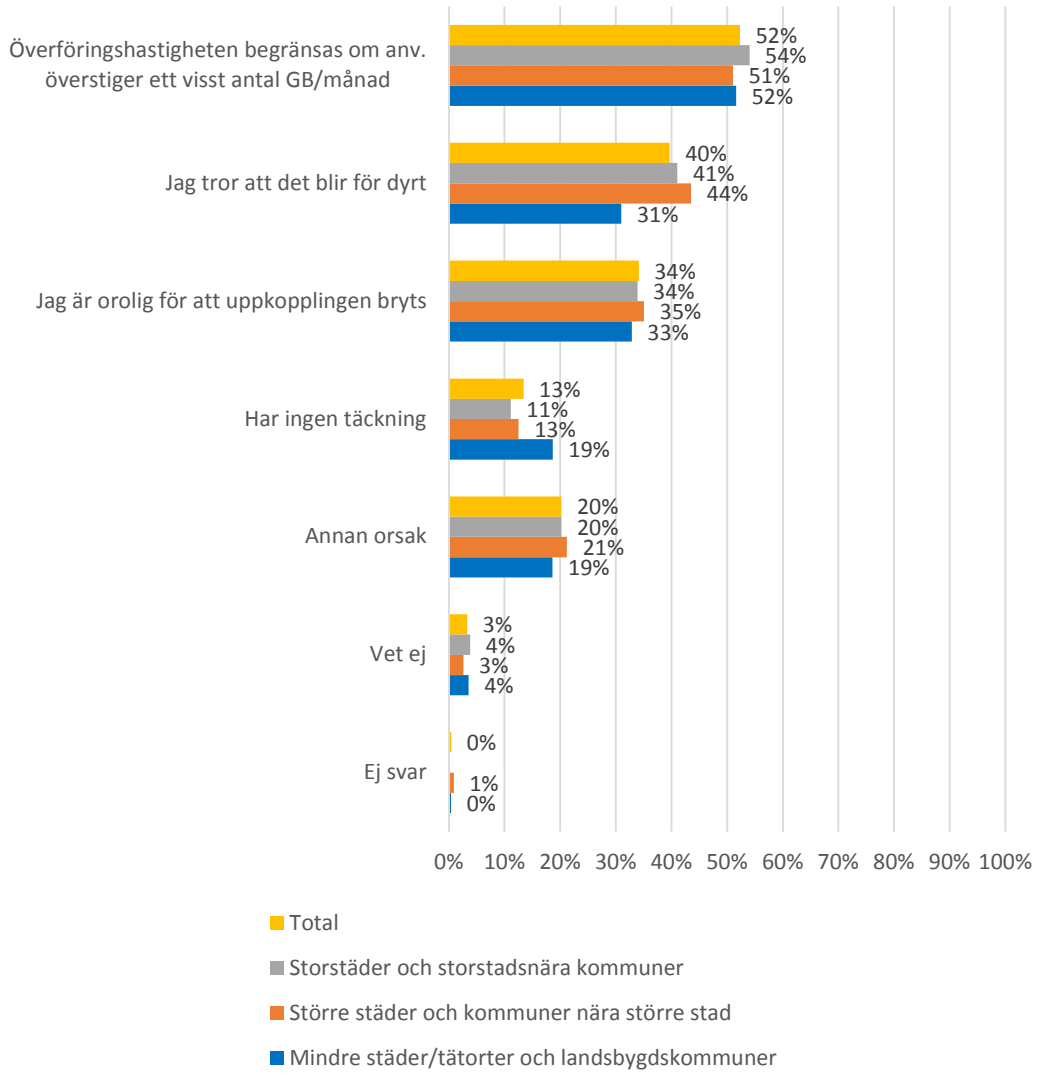
Majoriteten, 57 procent, kan inte tänka sig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet.

De huvudsakliga anledningarna till att man inte kan tänka sig att byta är:

- begränsad överföringshastighet, 52 procent
- tror att det blir för dyrt, 40 procent
- oro för att uppkopplingen bryts, 34 procent
- har ingen täckning, 13 procent
- annan orsak, 20 procent

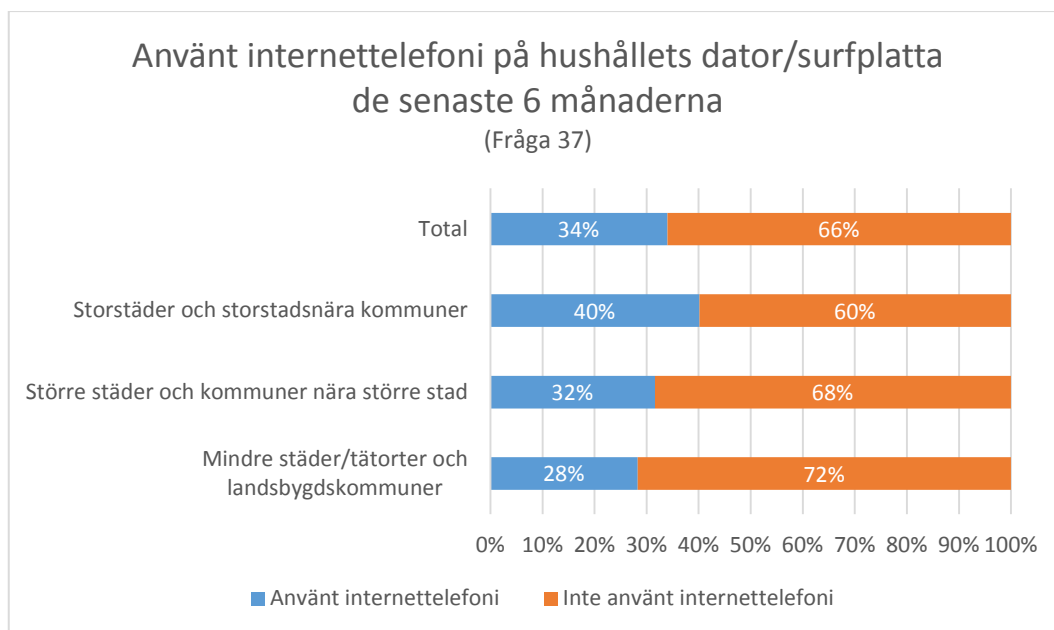
De regionala skillnaderna är marginella, bortsett från att personer på mindre orter och landsbygd i mindre utsträckning tror att det blir dyrt och i större utsträckning uppger att de inte har täckning.

## Anledningar att inte kunna tänka sig att byta från fast till mobilt bredband - geografisk fördelning (Fråga 36b)



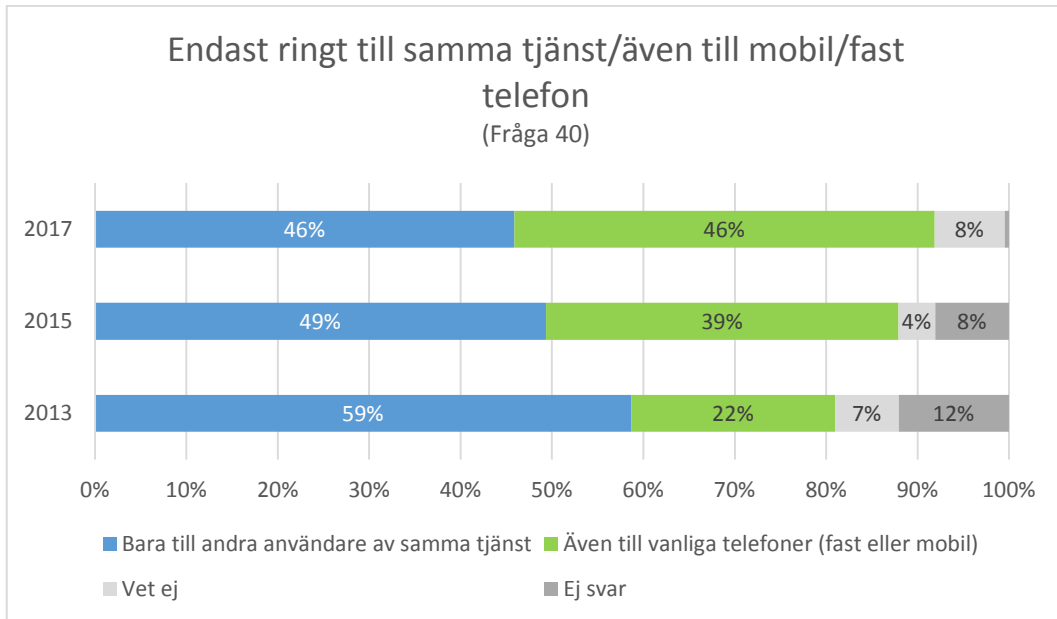
Bas: Använder internet i hemmet och kan inte tänka sig att byta från fast till mobilt bredband, antal: 900

## 5 Internet och bredband – Internettelefoni



Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

En tredjedel av de som använder internet i hemmet har använt internettelefoni på sin dator eller surfplatta de senaste 6 månaderna. Störst andel (40 procent) användare av internettelefoni finns i storstadsregionerna.

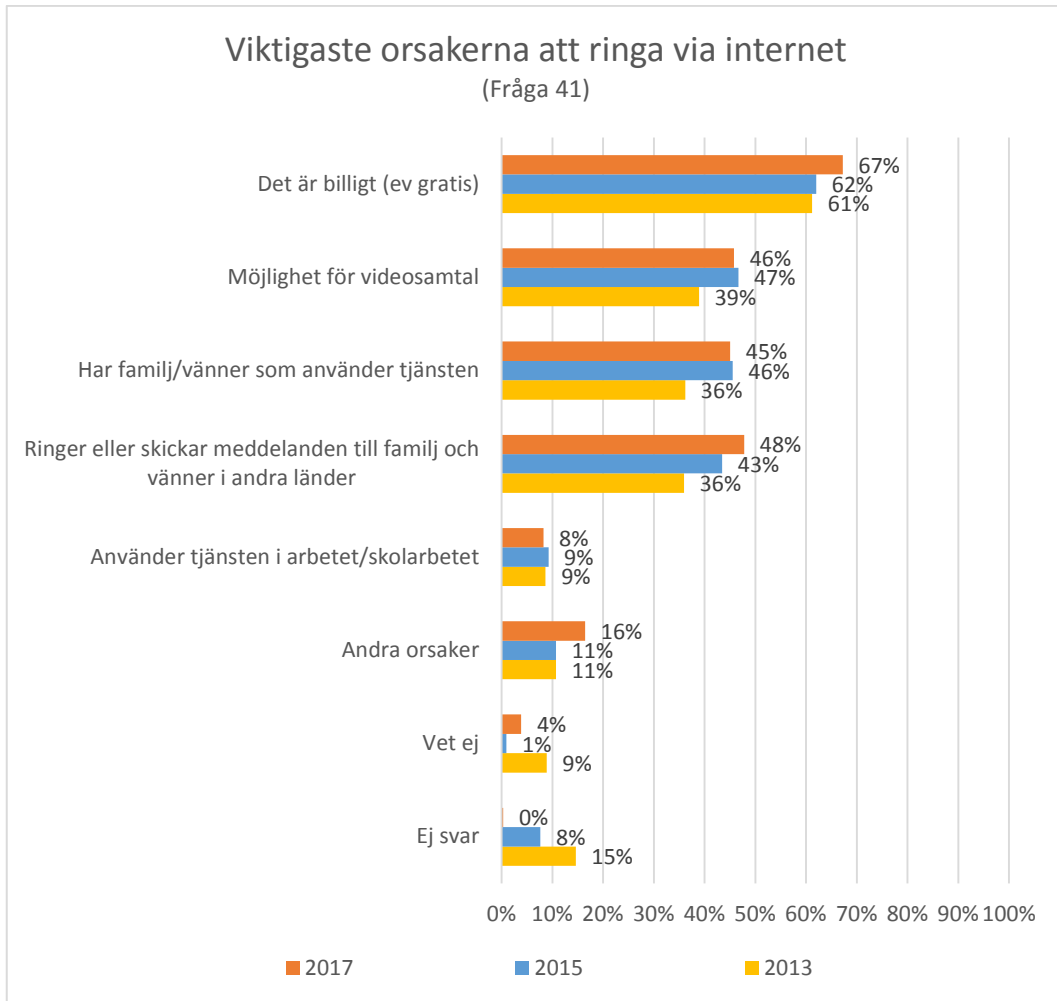


Bas: Använder internet i hemmet och de senaste 6 månaderna använt dator/surfplatta till internettelefoni, antal: 511

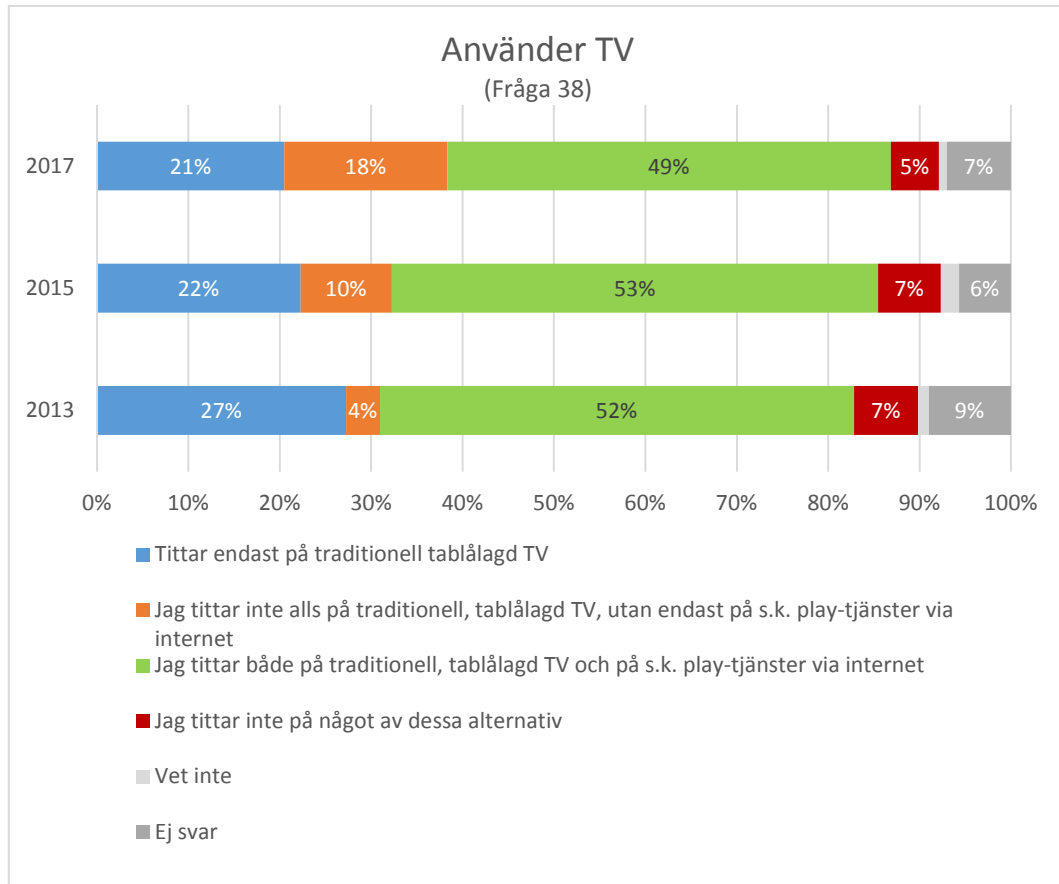
De som använder internettelefoni till att ringa fast telefon/mobiltelefon har ökat med 24 procentenheter sedan 2013. Idag är det lika vanligt att endast ringa till användare av samma tjänst som att även ringa vanliga telefoner.

Främsta orsaken att använda internettelefoni är att det är billigt (eventuellt gratis), 67 procent uppger detta som den viktigaste anledningen. Andra viktiga orsaker är:

- ringer eller skickar meddelanden till familj och vänner i andra länder, 48 procent
- möjlighet för videosamtal, 46 procent
- har familj och vänner som använder tjänsten, 45 procent



Bas: Använder internet i hemmet och de senaste 6 månaderna använt dator/surfplatta till internettelefoni, antal: 511

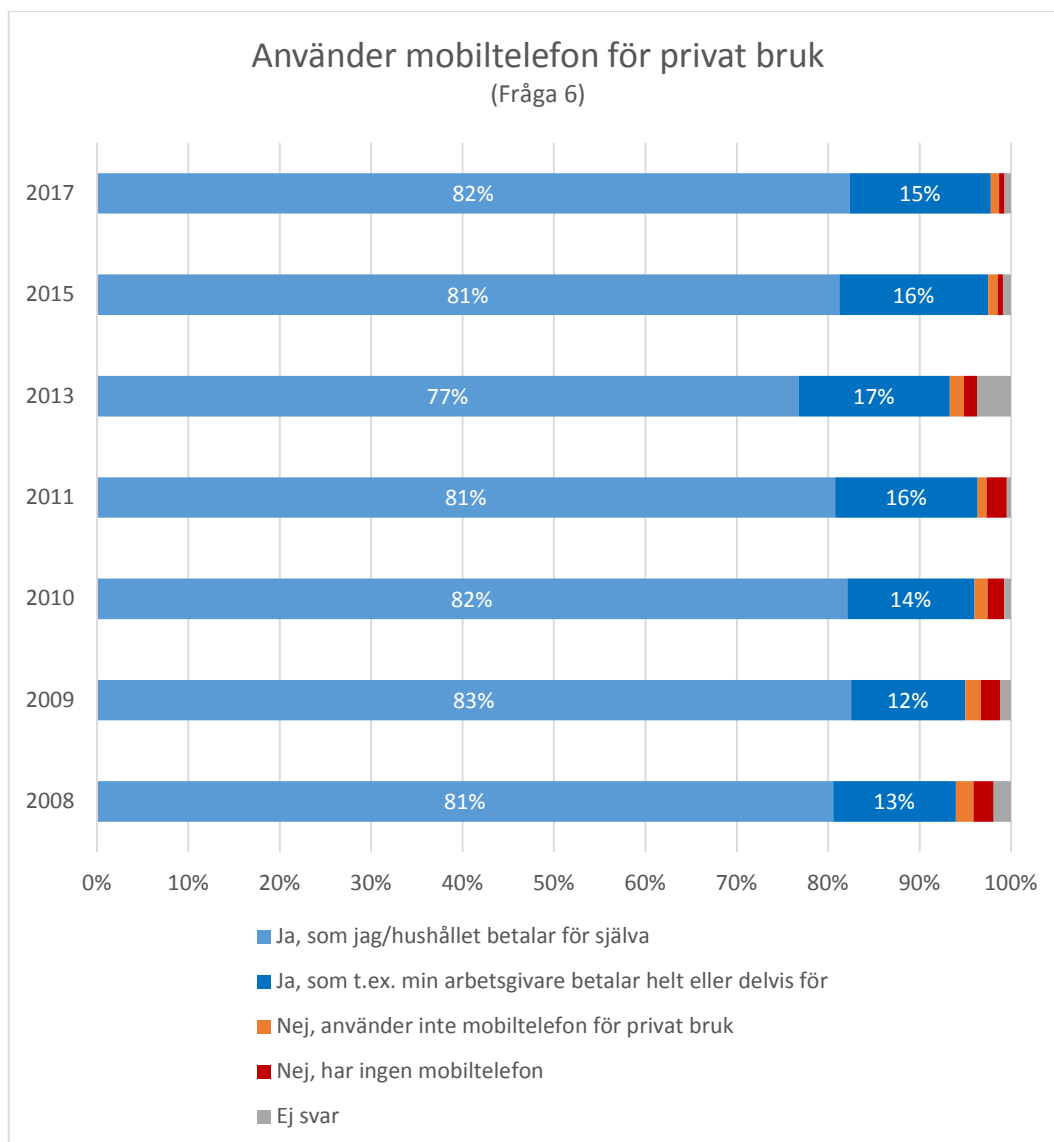


Bas: Använder internet i hemmet, antal: 1621

En ökande andel (18 procent) tittar inte alls på traditionell, tablålagd TV, utan endast på så kallade play-tjänster via internet, exempelvis SVT Play, Netflix, HBO eller Viaplay.

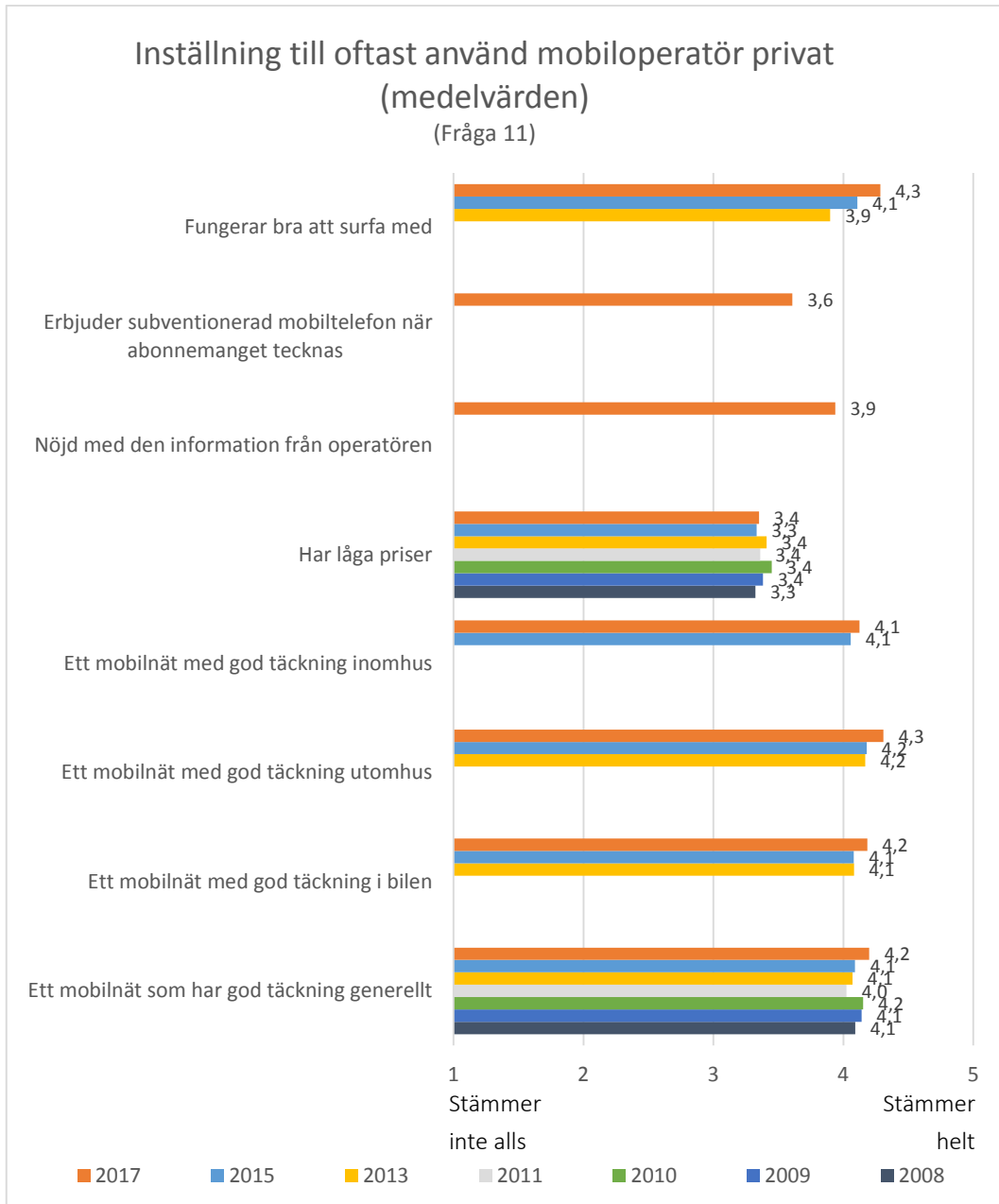


## 6 Mobila telefoni- och datatjänster



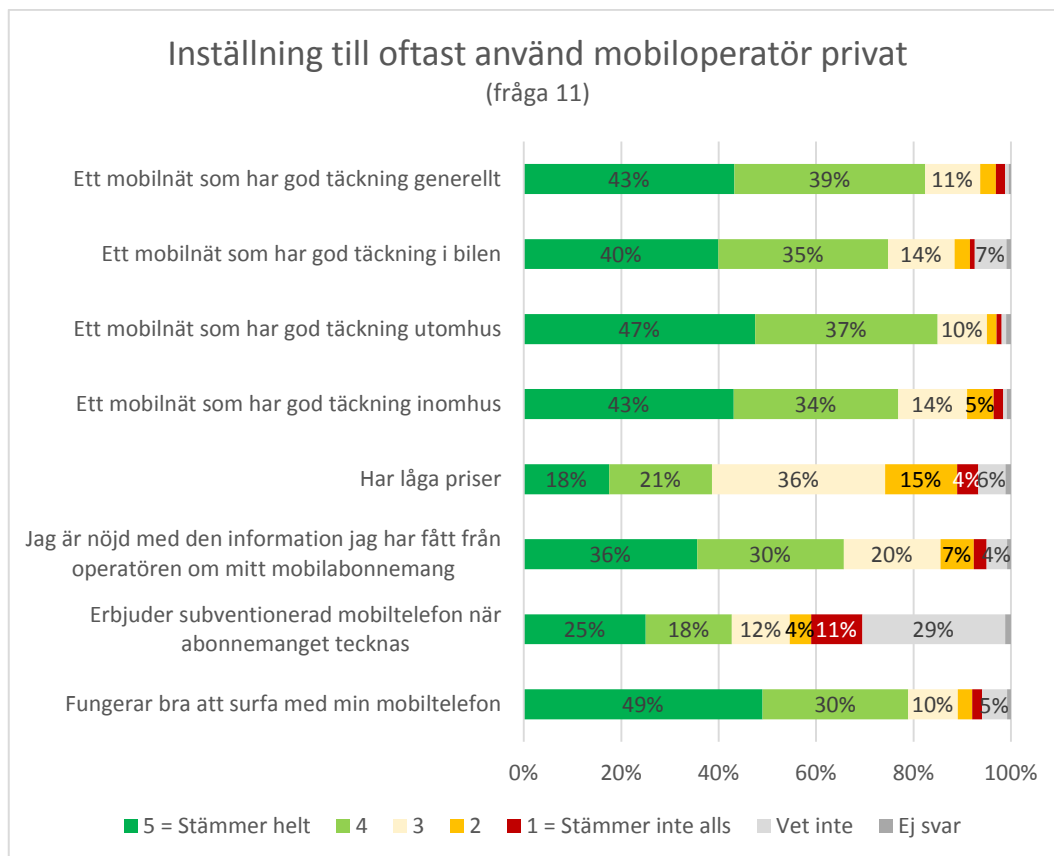
Bas: Samtliga

Totalt sett använder 98 procent mobiltelefon vilket är på samma nivå sedan 2008. 82 procent har mobilabonnemang som hushållet för, medan 15 procent har mobilabonnemang som någon annan, till exempel arbetsgivare står för.



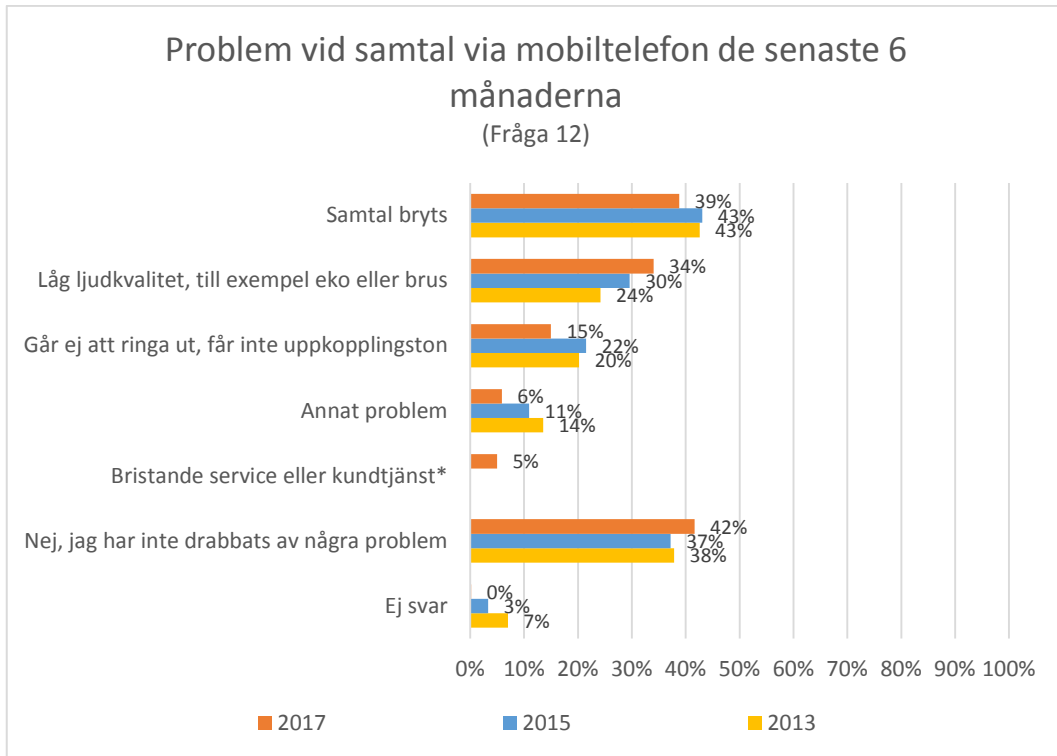
Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, betalar själv, antal: 1453

Generellt sett är inställningen till den mobiloperatör man oftast använder privat något mer positiv än vid föregående mätning. Det är små skillnader i inställning till mobiloperatör både mellan åldersgrupper och regioner.



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, betalar själv, antal: 1453

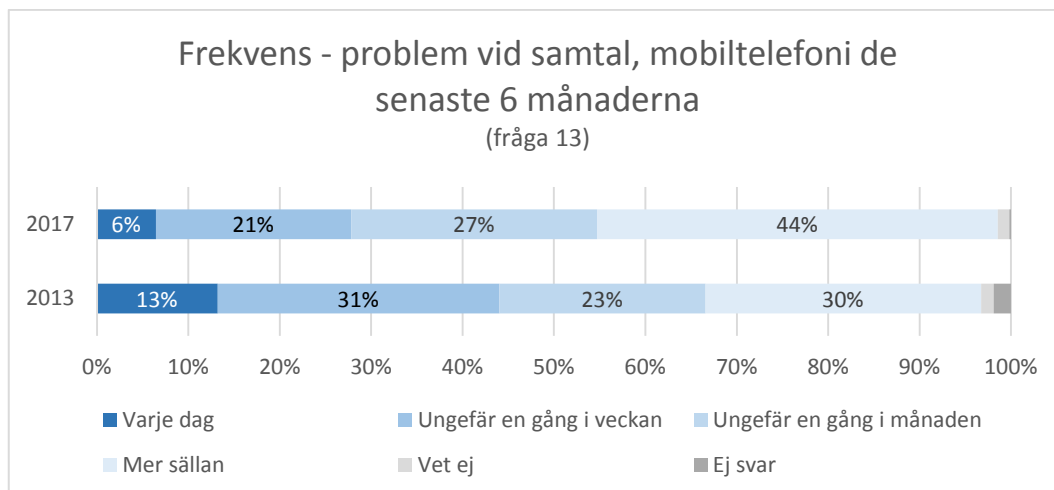
Majoriteten instämmer helt eller delvis i att deras mobiloperatör erbjuder ett mobilnät med god täckning generellt, såväl i bilen som inomhus och utomhus, i snitt ges en fyra på en femgradig skala. 66 procent är nöjda med den information de har fått från sin mobiloperatör om sitt mobilabonnemang.



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, antal 1708

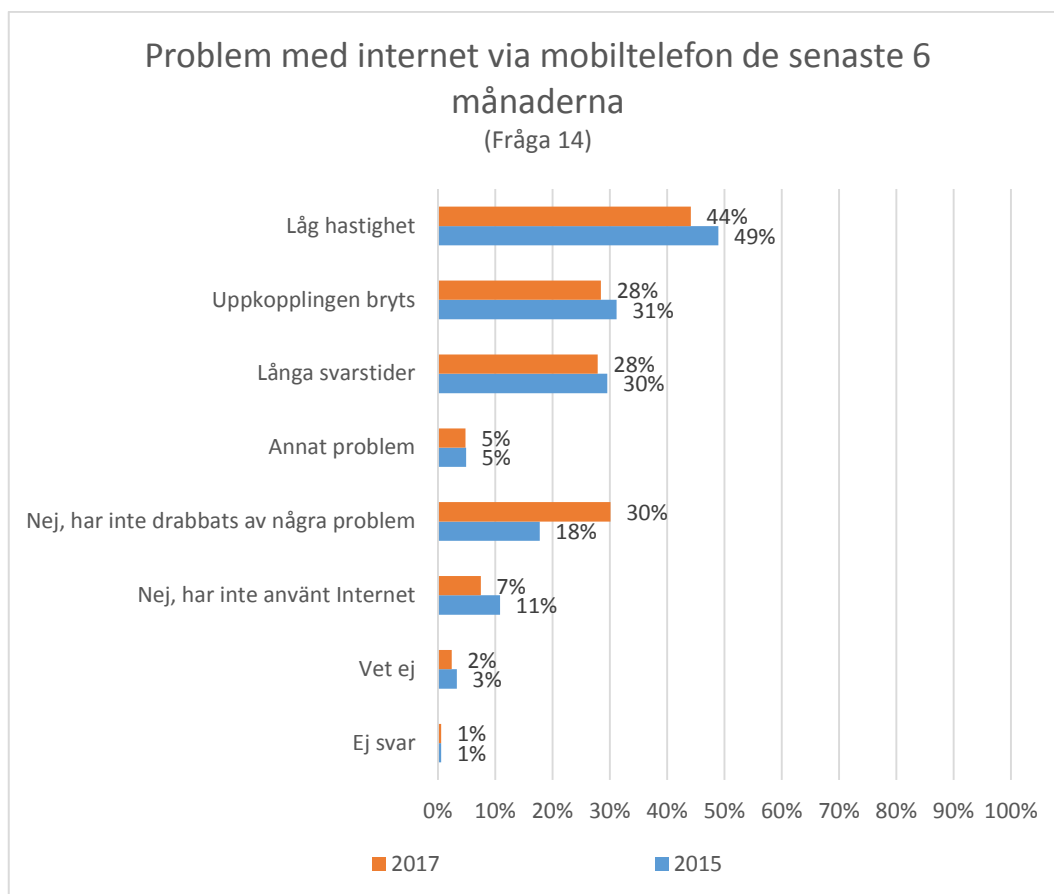
\*Ny 2017

Precis som i tidigare mätningar är det en större andel (58 procent) som har drabbats av problem när de ringt med sin mobiltelefon än som inte drabbats (42 procent). Det som flest anger som problem är att samtal bryts, låg ljudkvalitet och att man inte kan ringa ut/får inte uppkopplingston. Skillnaderna mellan åldersgrupperna är relativt små, förutom i åldersgruppen 61 till 75 år där en mindre andel har drabbats av problem. Även geografiskt är skillnaderna små.



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk och problem vid samtal via mobiltelefon senaste 6 månaderna, antal: 957

Av de som använder mobil telefon för privat bruk och upplevt problem vid samtal de senaste 6 månaderna har 6 procent upplevt problem varje dag och 21 procent ungefär en gång i veckan. Detta är en minskad frekvens sedan 2013 då 13 procent drabbades av problem dagligen och 31 procent ungefär en gång i veckan.

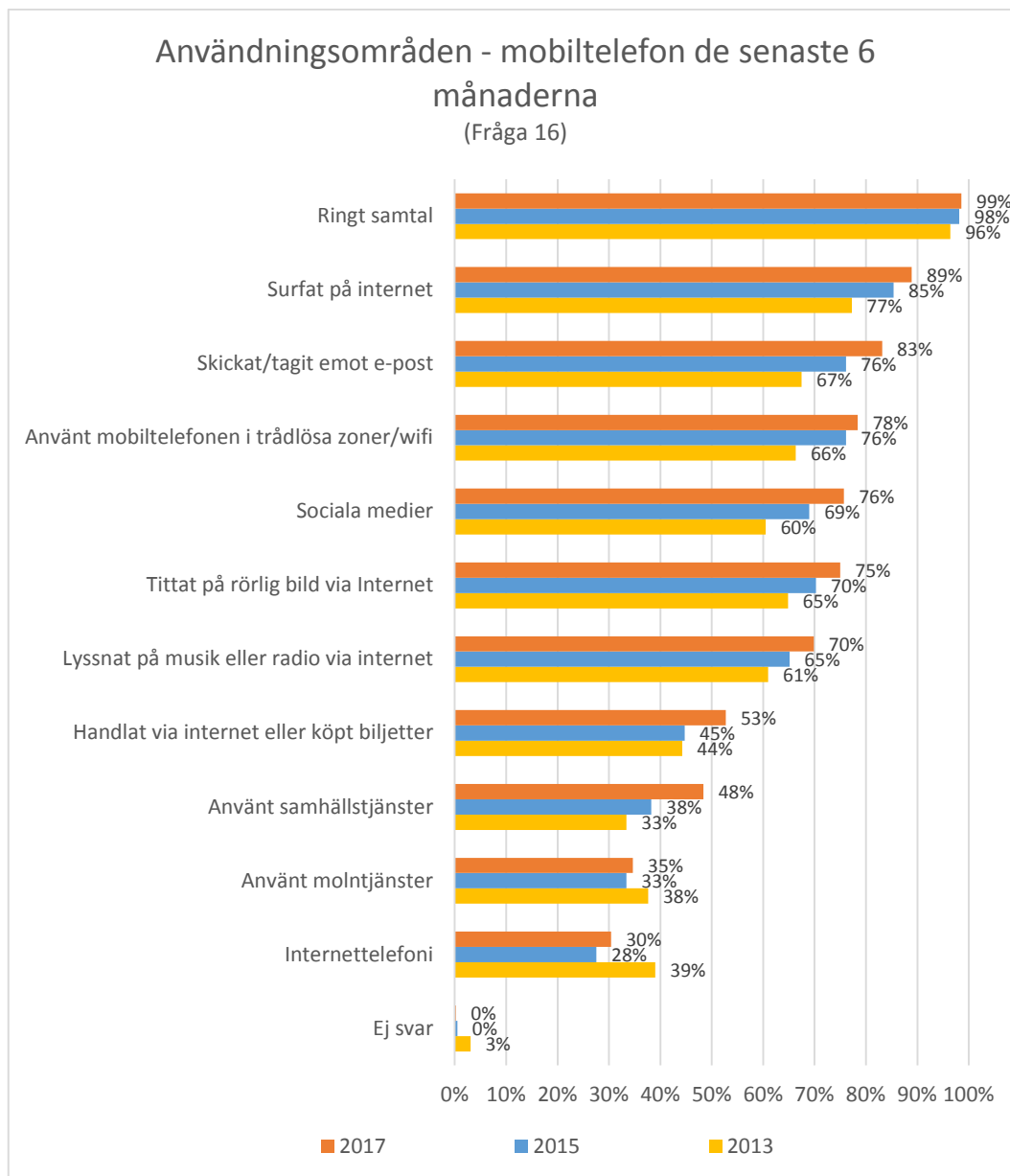


Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, antal 1708

60 procent av de som använder mobiltelefon för privat bruk har någon gång upplevt problem när de använt internet via mobiltelefonen de senaste 6 månaderna. Detta är en något mindre andel än i föregående mätning då 67 procent upplevt problem. Liksom föregående mätning är låg hastighet det problem som flest drabbats av. Det är något vanligare att uppleva problem med låg hastighet i storstadsregionerna än i andra delar av landet.

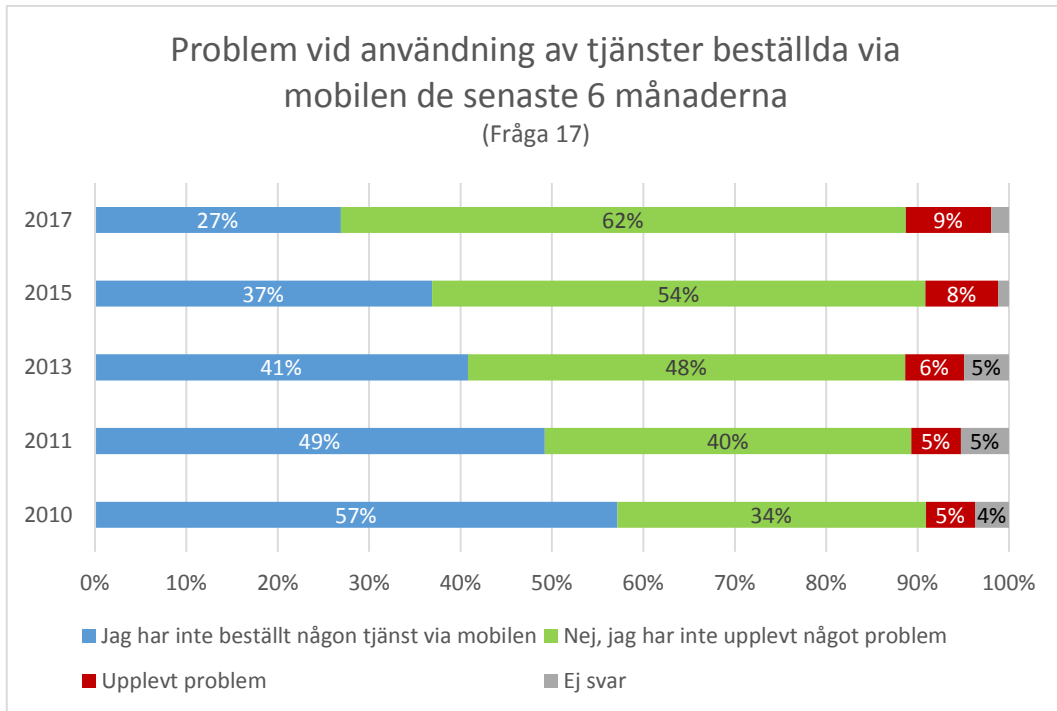
Bland de som drabbats av problem när de använt internet med sin mobiltelefon någon gång under de senaste 6 månaderna, anger 10 procent att de drabbas av problem varje dag. Resterande andelar är fördelade på:

- Ungefär en gång i veckan, 31 procent
- Ungefär en gång i månaden, 27 procent
- Mer sällan, 30 procent



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, antal 1708

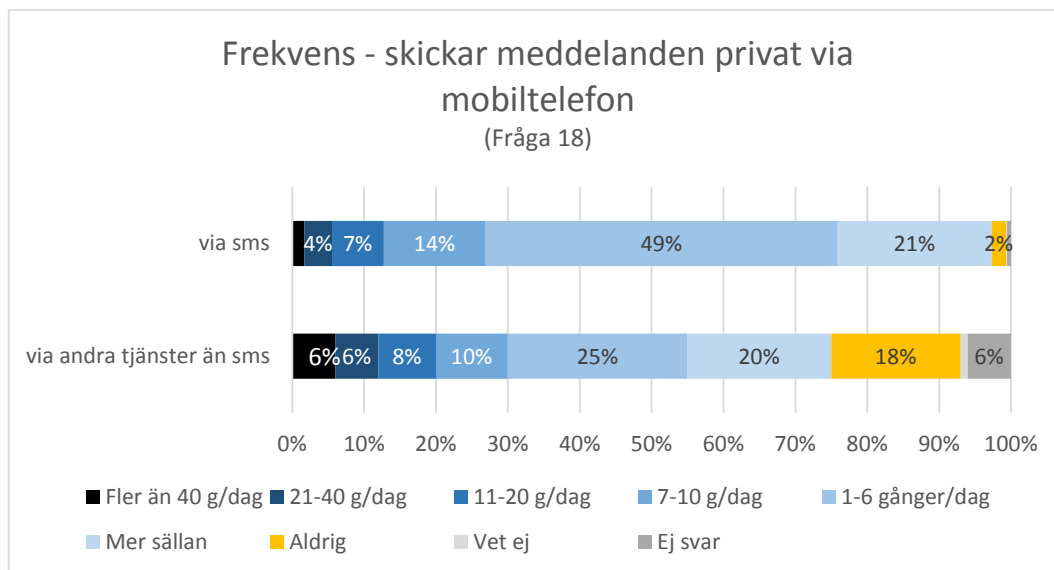
Användningsområdena för mobiltelefon fortsätter att öka. Alla använder mobiltelefonen till att ringa oavsett ålder. Generellt använder äldre personer i mindre utsträckning än yngre sin mobiltelefon till andra saker än att ringa. I storstadsregionerna används mobilen till fler saker än i stadsregioner, ännu mindre på landsbygd.



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, antal 1708

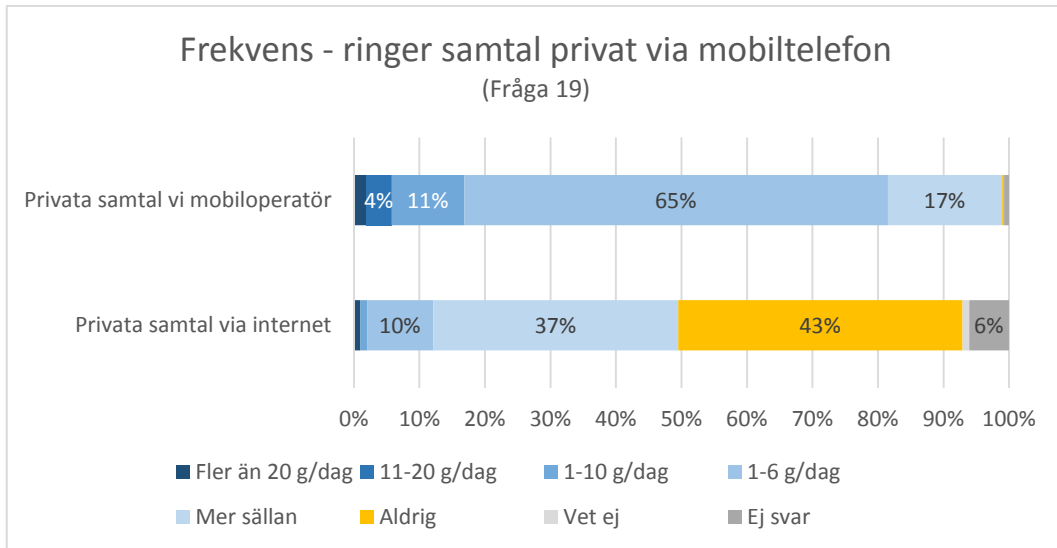
En minskande andel uppger att de inte beställt tjänster via mobiltelefonen de senaste 6 månaderna, andelen har minskat med 30 procentenheter sedan 2010 och ligger nu på 27 procent.





Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, antal 1708

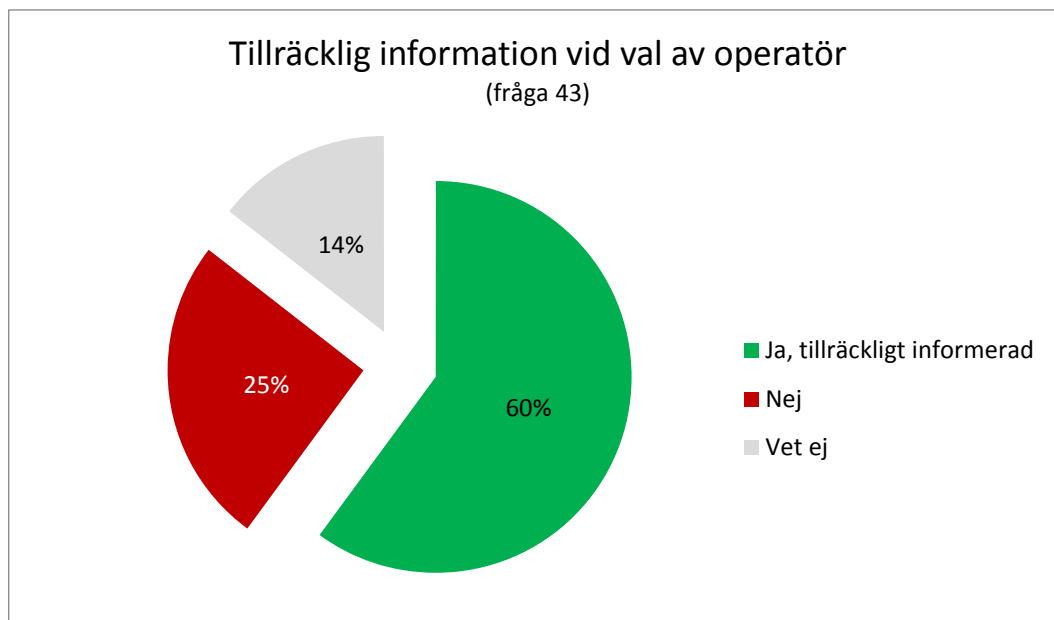
76 procent skickar i varierande utsträckning sms på daglig basis. 55 procent använder dagligen andra meddelandetjänster, till exempel WhatsApp och Messenger.



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, antal 1708

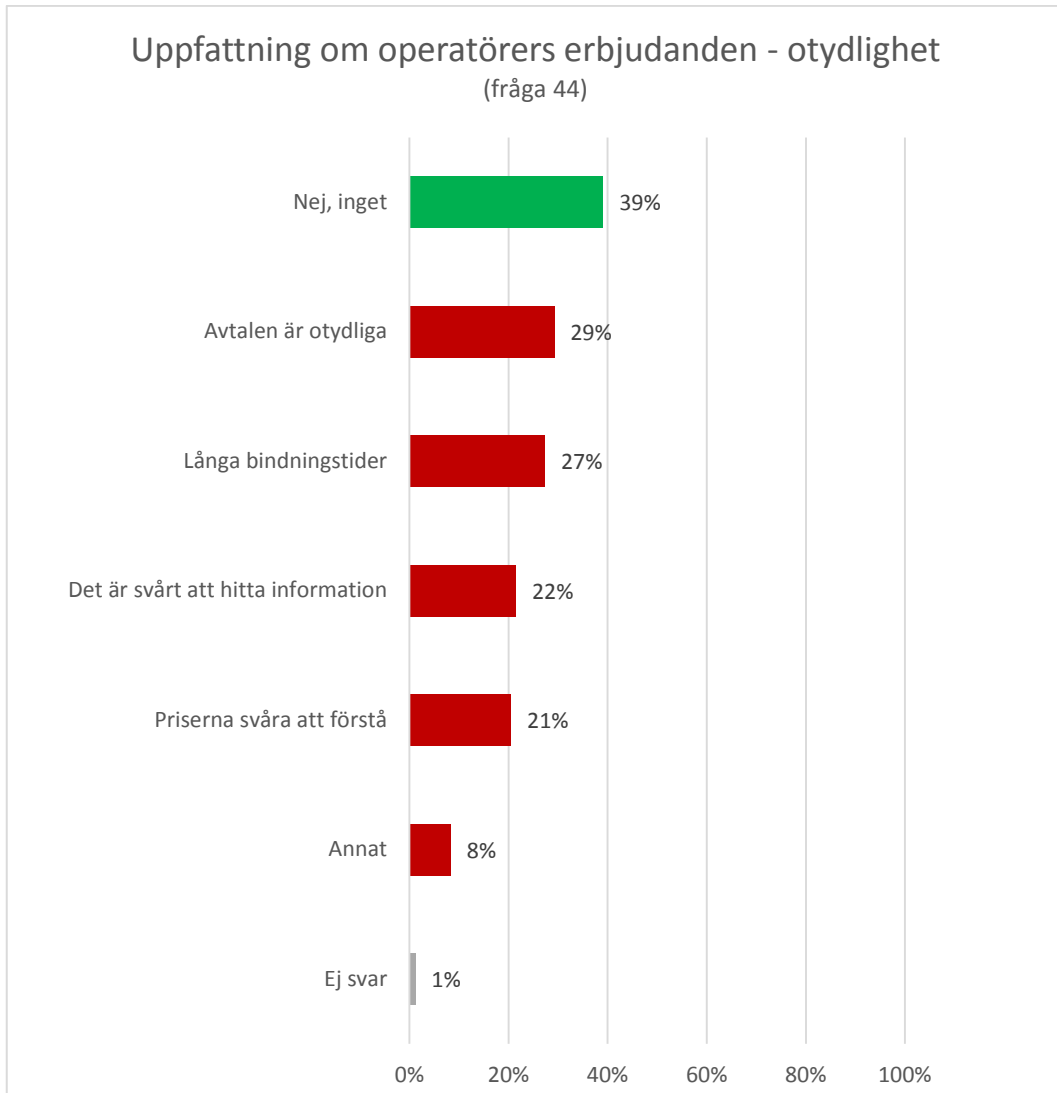
65 procent av mobiltelefonanvändarna ringer via sin mobiltelefonoperatör 1 till 6 gånger per dag. Hälften av mobiltelefonanvändarna ringer via internet på sin mobiltelefon i någon utsträckning, 12 procent gör det dagligen.

## 7 Byte och information



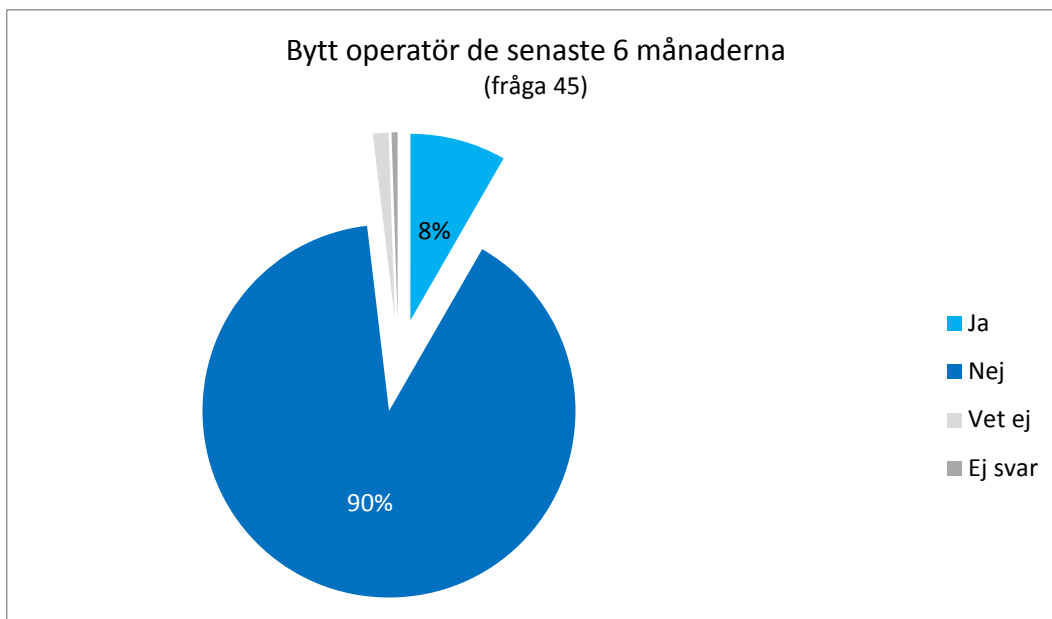
Bas: Samtliga

Den totala andelen som upplever att de är tillräckligt informerade vid val av operatör är 60 procent. En större andel av männen (66 procent) än kvinnorna (54 procent) upplever att de är tillräckligt informerade vid val av operatör. Äldre, det vill säga gruppen 61 till 75 år, uppger i lägre utsträckning att de är tillräckligt informerade än yngre åldersgrupper.



Bas: Samtliga

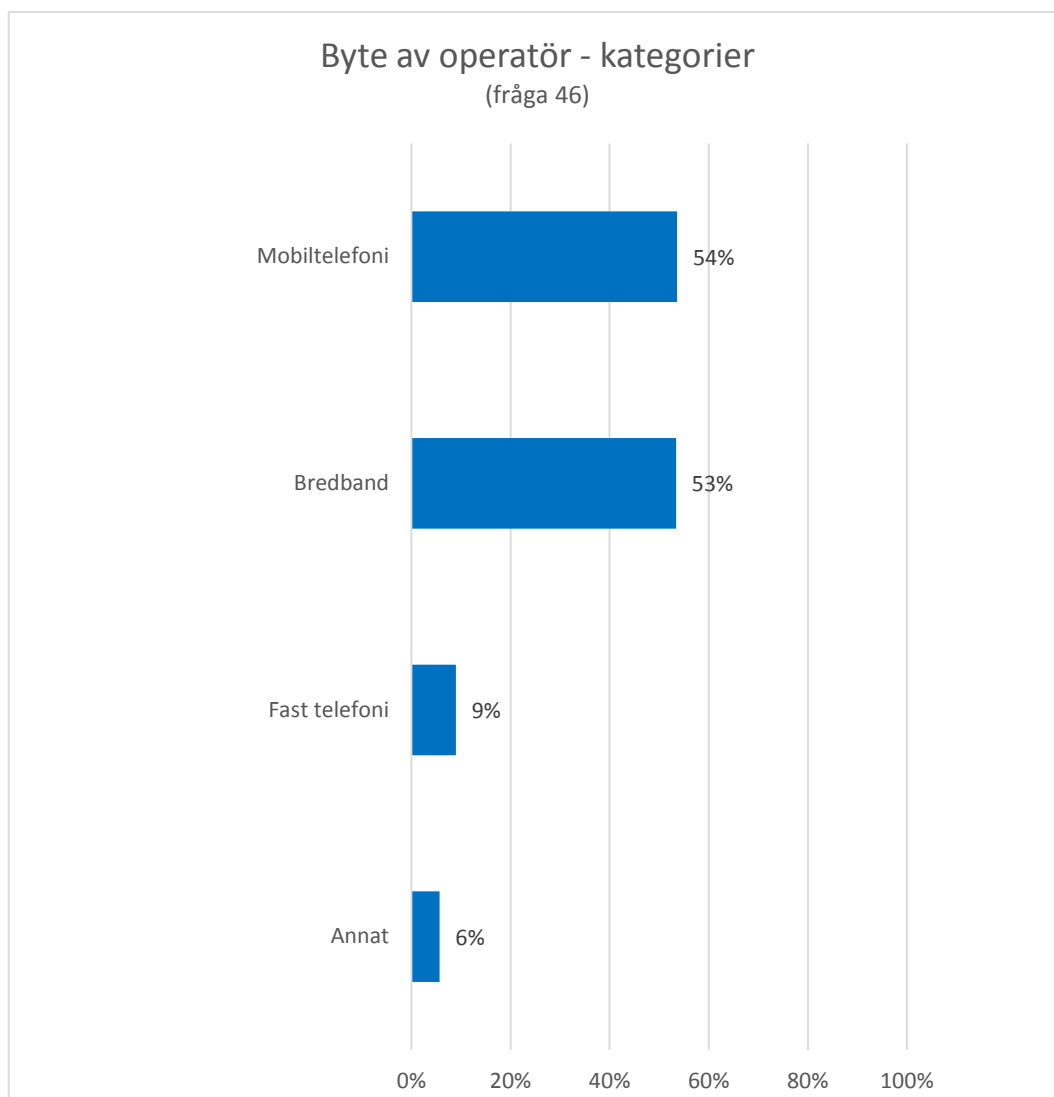
Majoriteten, 60 procent, upplever att det finns delar i operatörernas erbjudanden som är otydliga. Omkring 2/3 i åldern 41 till 75 upplever att det finns otydligheter i operatörernas erbjudanden.



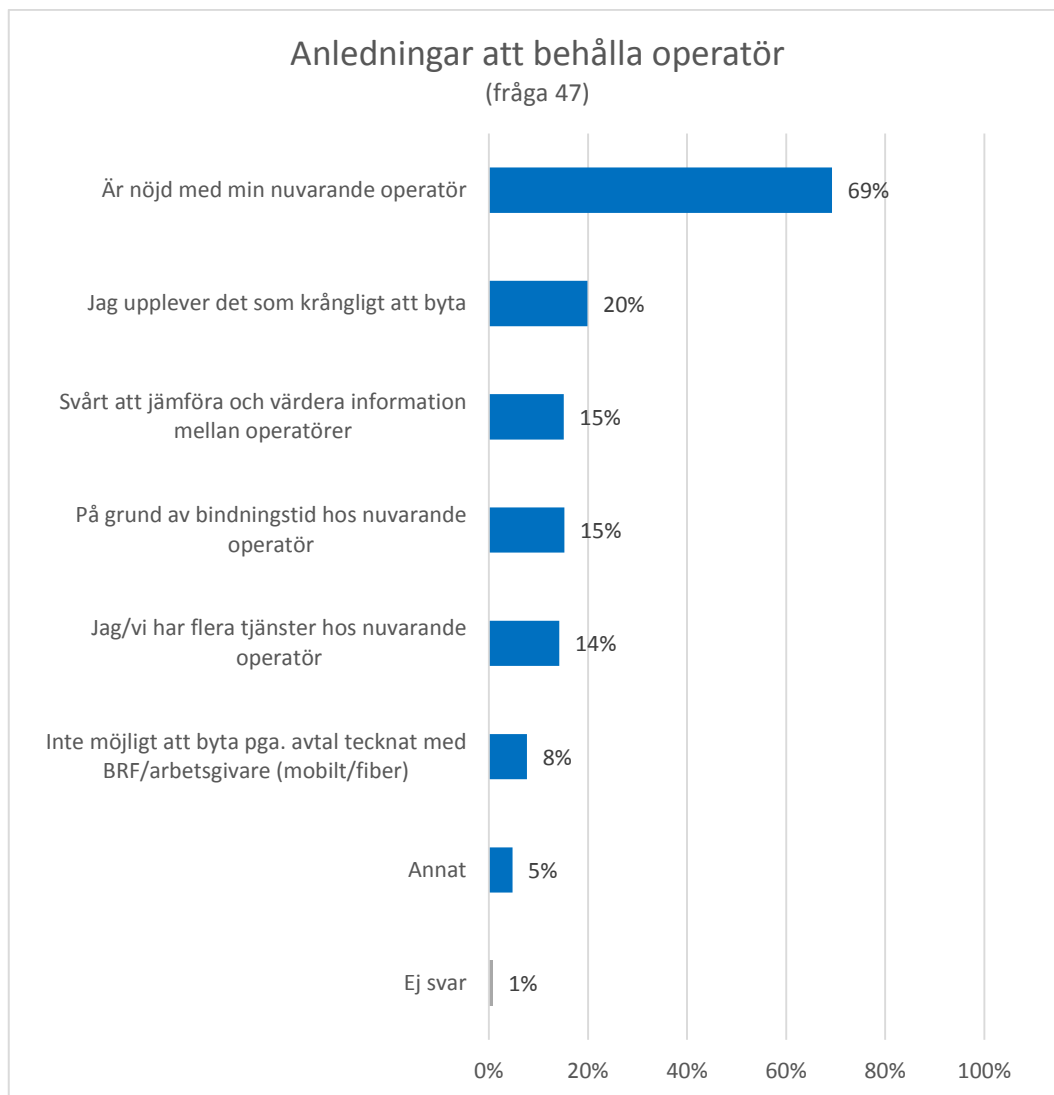
Bas: Samtliga

Endast 8 procent uppger att de har bytt operatör de senaste 6 månaderna. De som har bytt operatör har främst bytt inom mobiltelefoni (54 procent)/bredband (53 procent).

Den vanligaste orsaken att man inte bytt operatör de senaste 6 månaderna är att man är nöjd med sin nuvarande operatör (69 procent). Något högre andel är nöjda med sin nuvarande operatör på mindre orter och landsbygd (73 procent) än i storstadsregioner och stadsregioner (68 procent vardera).

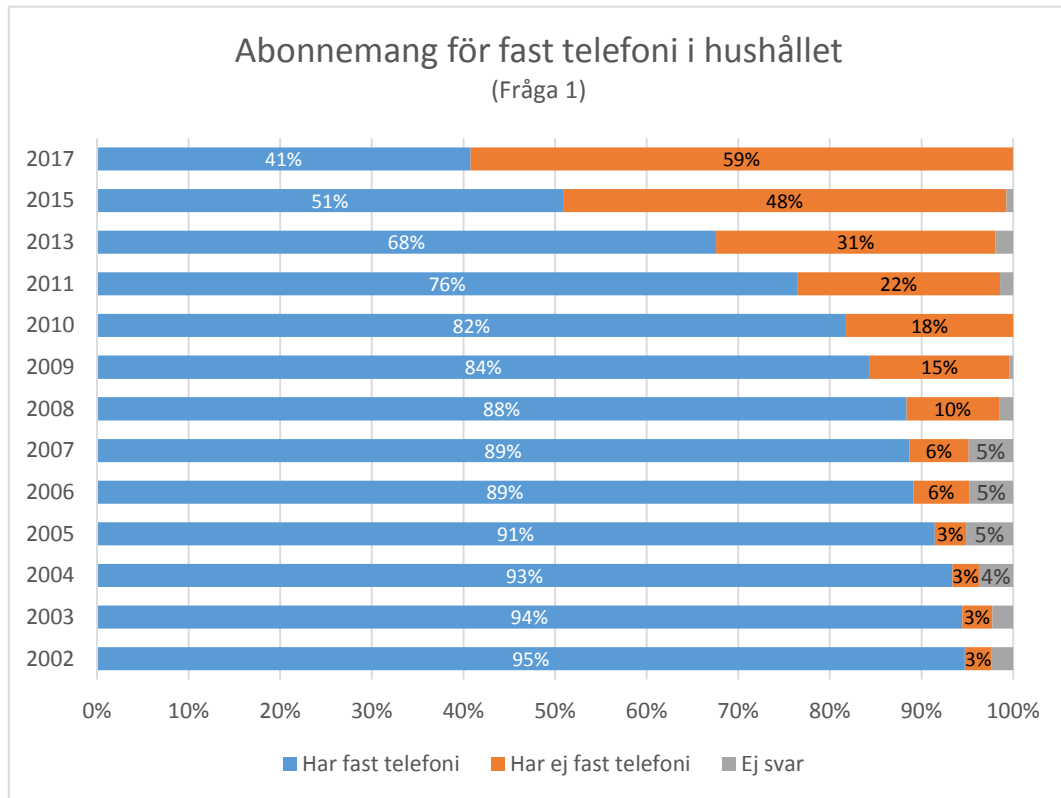


Bas: Har bytt operatör de senaste 6 månaderna, antal: 142



Bas: Har ej bytt operatör de senaste 6 månaderna, antal: 1579

## 8 Fast telefoni



Bas: Samtliga

Andelen hushåll som har ett fast telefonabonnemang fortsätter att minska. För första gången sedan undersökningen började genomföras (årtal: 2002) är nu andelen som inte har ett fast telefonabonnemang större än de som har ett abonnemang.

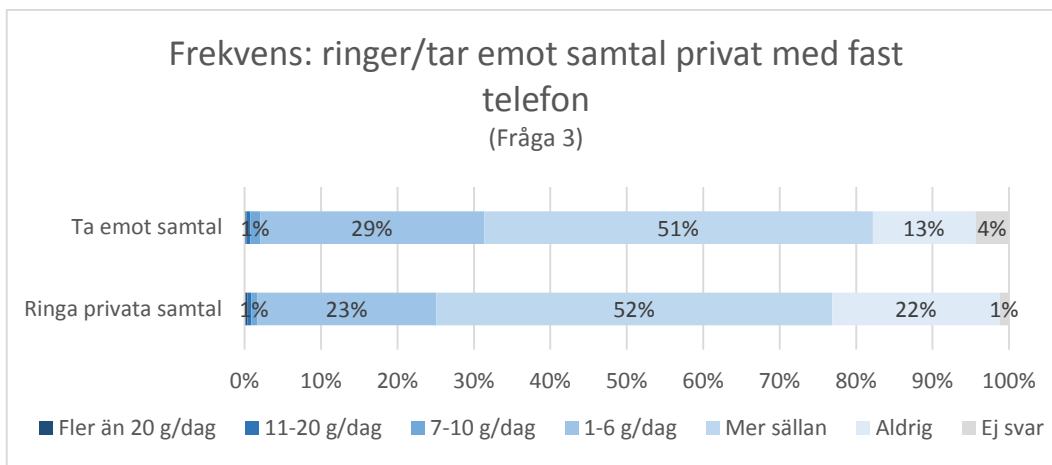
Från mätningen 2011 till årets mätning har andelen hushåll med fast abonnemang minskat kraftigt, från 76 procent till 41 procent.

Andelen varierar beroende på ålder. Bland personer i åldern 61 till 75 år har fortfarande 62 procent ett fast abonnemang, motsvarande siffra i åldersgruppen 21 till 31 år är 17 procent. Generellt sett minskar dock andelen hushåll med fast telefoni snabbt, i snitt med runt 10 procentenheter sedan 2015, oavsett åldersgrupp.

Vad gäller geografisk fördelning är andelen hushåll med fast abonnemang lägst i storstadsregioner, 37 procent. I stadsregioner och mindre orter/landsbygd är motsvarande andelar 41 procent respektive 46 procent.

Bland de som har ett fast abonnemang har 67 procent köpt detta som en del i ett paketerat erbjudande, t. ex ihop med bredband och/eller tv.

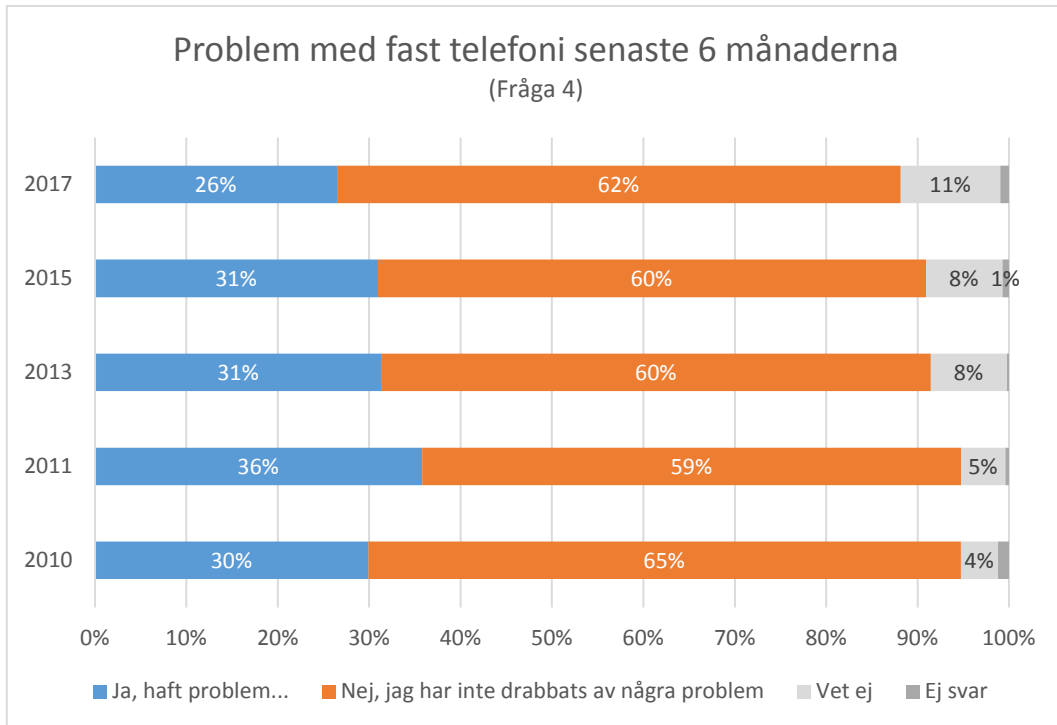




Bas: Har fast telefon, antal: 790

52 procent ringer sällan samtal privat med den fasta telefonen. Två av tio säger att de aldrig gör det. Knappt var fjärde person använder sin fasta telefon på daglig basis till att ringa samtal privat.

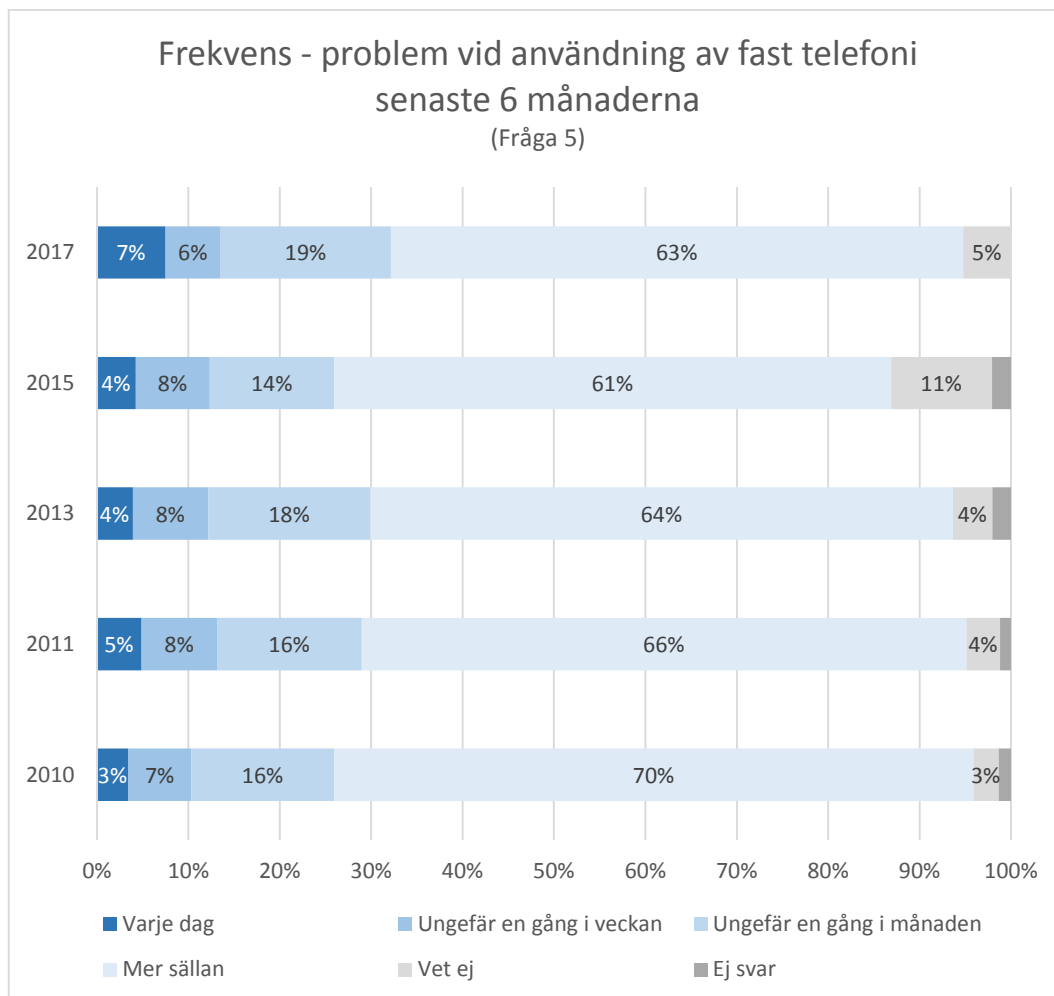
Något fler, 29 procent, använder den fasta telefonen till att ta emot samtal privat men majoriteten, 64 procent, tar sällan eller aldrig emot samtal på sin fasta telefon.



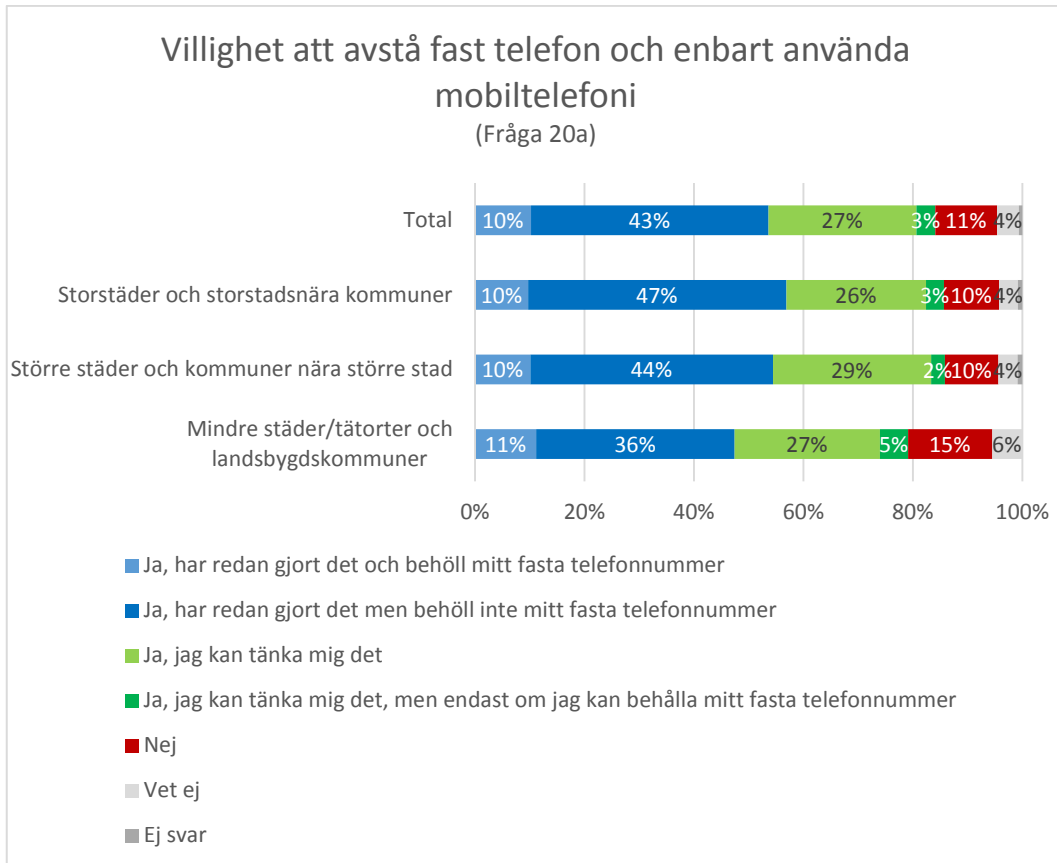
Bas: Har fast telefon, antal: 790

26 procent har någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av problem med sin fasta telefon. Problemen har då huvudsakligen utgjorts av dålig ljudkvalitet (14 procent) och/eller går inte att ringa ut/får ingen uppkopplingston (12 procent).

Runt 20 procent har problem ungefär en gång per månad och 63 procent mer sällan.

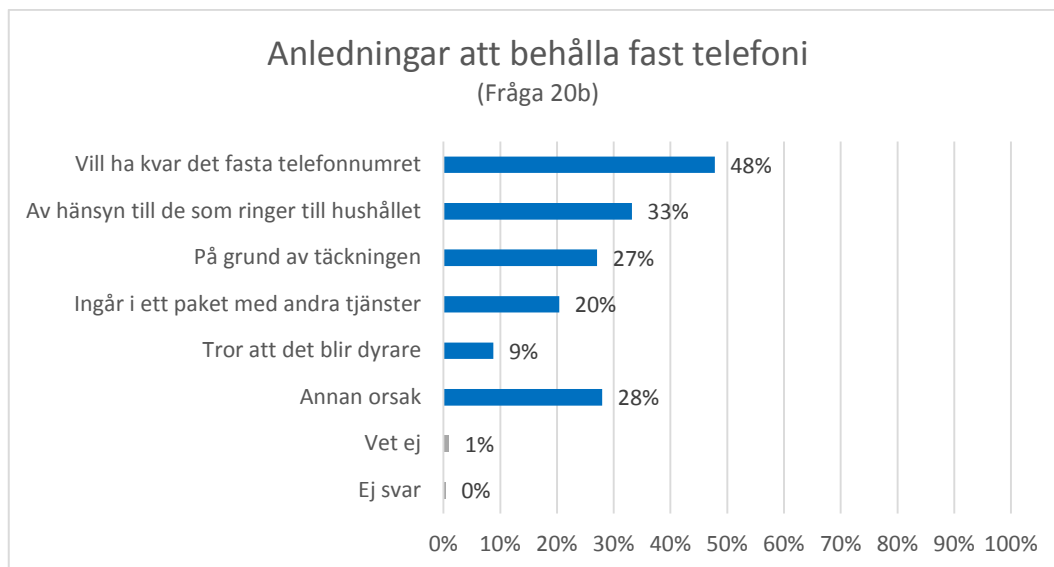


Bas: Har fast telefon och har haft problem med fast telefoni de senaste 6 månaderna, antal: 207



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, antal 1708

Majoriteten kan tänka sig att avstå sin fasta telefon till förmån för mobiltelefon. Det är något färre på mindre orter och landsbygd som kan tänka sig att göra detta. Den övre åldersgruppen är minst benägen att avstå sin fasta telefon, var fjärde person i åldern 61 till 75 år kan inte tänka sig att avstå sin fasta telefon och enbart använda mobiltelefon.



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk och kan inte tänka sig att avstå fast telefon i hemmet och använda mobiltelefon istället, antal: 230



## 9 Bortfall och svarsfrekvenser

---

### Bortfall

I årets undersökning utgörs det naturliga bortfallet av främst postreturer (63 st.) och vägrare (263 st.). Att antalet kända vägrare är så pass mycket fler än vid tidigare undersökningar beror på en högre andel vägrare vid den i år utökade direktkontakten via telefon.

### Svarsfrekvenser i olika grupper

Totalt har 1753 personer besvarat årets undersökning varav 33 procent postalt, 46 procent via webben och 21 procent via telefon.

I tabellerna nedan framgår svarsfrekvenser fördelade på region, ålder och län.

*Observera att då kommungruppsindelningen är en annan i årets undersökning görs ingen jämförelse över tid vad gäller geografisk fördelning.*

#### Svarsfrekvens (%) efter region

	2017
Storstäder och storstadsnära kommuner	43
Större städer och kommuner nära större stad	46
Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner	45

#### Svarsfrekvens (%) efter år och ålder

	2017	2015	2013	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
16-20 år	33	27	37	47	49	53	53	39	46	48
21-30 år	31	30	32	44	44	43	50	45	46	51
31-40 år	37	35	37	51	50	53	52	46	52	55
41-50 år	39	40	36	50	53	55	49	50	53	56
51-60 år	53	48	47	59	62	63	60	54	56	60
61-75 år	62	60	60	68	64	64	62	57	60	65



Svarsfrekvens (%) efter år och län

	2017	2015	2013	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Blekinge	47	46	32	46	56	62	51	50	70	64
Dalarna	50	50	49	55	55	67	50	40	59	52
Gotland	41	54	41	71	65	48	67	57	68	78
Gävleborg	40	44	39	54	62	53	57	45	52	56
Halland	47	51	56	61	65	54	61	56	55	67
Jämtland	45	58	44	70	58	59	65	61	54	63
Jönköping	48	46	43	54	63	54	59	47	57	67
Kalmar	42	45	39	58	61	56	57	40	60	55
Kronoberg	47	43	53	64	55	55	49	61	46	42
Norrbottnen	46	40	48	54	59	65	58	52	48	54
Skåne	38	44	39	54	51	55	54	45	52	54
Stockholm	44	36	39	51	48	52	48	49	52	54
Södermanland	44	39	49	60	61	55	57	53	47	54
Uppsala	43	41	39	52	53	59	50	58	49	64
Värmland	54	44	50	49	52	55	50	54	51	56
Västerbotten	48	57	46	59	56	69	62	47	57	60
Västernorrland	48	46	42	62	53	58	57	45	58	62
Västmanland	44	32	38	59	59	56	50	52	59	54
Västra Götaland	46	42	44	53	54	57	59	51	51	55
Örebro	53	35	53	54	55	58	58	50	59	63
Östergötland	42	43	40	55	55	58	54	52	53	62
<b>Totalt</b>	<b>45</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>53</b>	<b>57</b>



# BILAGOR



## A Sveriges kommuner och landstings kommungruppsindelning<sup>1</sup>

Huvudgrupp	Kommungrupp	Kort definition	Antal
<b>A. Storstäder och storstadsnära kommuner</b>	A1. Storstäder	Minst 200 000 invånare i kommunens största tätort	3
	A2. Pendlingskommun nära storstad	Minst 40 % utpendling till storstad eller storstadsnära kommun	43
<b>B. Större städer och kommuner nära större stad</b>	B3. Större stad	Minst 40 000 och mindre än 200 000 invånare i kommunens största tätort	21
	B4. Pendlingskommun nära större stad	Minst 40 % utpendling till större stad	52
	B5. Lågpendlingskommun nära större stad	Mindre än 40 % utpendling till större stad	35
<b>C. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner</b>	C6. Mindre stad/tätort	Minst 15 000 och mindre än 40 000 invånare i kommunens största tätort	29
	C7. Pendlingskommun nära mindre stad/tätort	Minst 30 % ut- eller inpendling till mindre ort	52
	C8. Landsbygdskommun	Mindre än 15 000 inv i kommunens största tätort, lågt pendlingsmönster	40
	C9. Landsbygdskommun med besöksnäring	Landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/hotell/restaurang i förhållande till invånarantalet.	15

<sup>1</sup> <http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7585-455-7.pdf?issuusi=ignore>



## B Frågeställningar

---

### Fast telefoni

1. Har ditt hushåll ett abonnemang för fast telefoni?
2. Har ditt hushåll köpt sitt abonnemang som en del av ett paketerat erbjudande?
3. I genomsnitt hur ofta använder du din fasta telefon? - Till att ringa privata samtal
3. I genomsnitt hur ofta använder du din fasta telefon? - Till att ta emot samtal
4. Har ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni använt fast telefoni?
5. Hur ofta har du/ni haft problem när du/ni använt fast telefoni under de senaste 6 månaderna?

### Mobiltelefoni

6. Använder du mobiltelefon för privat bruk?
7. Hur har du köpt ditt abonnemang och din mobiltelefon?
8. Vilken datamängd per månad har ditt mobiltelefonabonnemang?
9. Hur ofta de senaste 6 månaderna har du behövt köpa extra data till ditt mobilabonnemang för att den ursprungliga datamängden tog slut?
10. Vad skulle du maximalt kunna tänka dig att betala per månad (i SEK) för det abonnemang du har idag?
11. Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om den mobiloperatör du använder oftast för privat bruk?
12. Har du någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du ringt med din mobiltelefon?
13. Hur ofta har du haft problem när du ringt med din mobiltelefon?
14. Har du någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du har använt internet med din mobiltelefon?
15. Hur ofta har du haft problem när du använt internet med din mobiltelefon?
16. Har du under de senaste 6 månaderna använt din mobiltelefon till något av följande?
17. Har du någon gång under de senaste 6 månaderna upplevt problem vid användning av tjänster som du beställt via mobilen?
18. I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat?
18. Hur ofta använder du andra meddelandetjänster än SMS (t ex WhatsApp, Messenger) privat?
19. Hur ofta ringer du samtal privat med din mobiltelefon - via mobiloperatör?
19. Hur ofta ringer du samtal privat med din mobiltelefon - via internet (t ex Skype/Viber)?



20a. Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon?

20b. Du svarade nej (på fråga 20a), var god ange en eller flera anledningar

### **Internet och bredband**

21. Använder du internet i hemmet via fast uppkoppling eller mobilt bredband?

22. Vilket/vilka sätt att ansluta till internet använder du i hemmet?

23. Vilket sätt att ansluta till internet använder du huvudsakligen i hemmet?

24. Varför har ditt hushåll valt den anslutningsformen till internet som du/ni oftast använder idag?

25. Har du fått ett erbjudande om att ansluta ditt hushåll till fiber det senaste året?

26. Vad var den huvudsakliga anledningen till att du tackade nej till ett erbjudande om fiber?

26. Vad är den huvudsakliga anledningen till att du skulle tacka nej till ett erbjudande om fiber?

27. Är ditt internetabonnemang del av en gruppanslutning?

28. Har ditt hushåll möjlighet att välja mellan flera internetoperatörer?

29. Var har du skaffat din "bredbandsrouter" (t.ex. kabelmodem)?

30. Hur håller du din bredbandsrouter uppdaterad?

31. Vilken typ av mobil anslutning till internet använder du huvudsakligen

32. Vilken datamängd per månad har ditt abonnemang på mobilt bredband

33. Vad skulle du maximalt kunna tänka dig att betala per månad (i SEK) för det abonnemang du har idag på ditt mobila bredband?

34. Hur väl instämmer du i följande påståenden om ditt mobila bredband?

35. Hur väl instämmer du i följande påståenden om ditt bredband?

36a. Kan du tänka dig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet?

36b. Skäl att inte byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet (Svar "Nej", fråga 36a)

37. Har du under de senaste 6 månaderna använt din dator/surfplatta till något av följande?

38. Hur tittar du på TV?

39. I genomsnitt hur ofta använder du Skype eller likande tjänster via surfplatta eller dator för att ringa?

39. I genomsnitt hur ofta använder du Skype eller likande tjänster via surfplatta eller dator för att skicka meddelanden?

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



41. Vilka är de viktigaste orsakerna till att du ringer via internet (t ex Skype, Viber)?

42. Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda tjänster som Skype, Viber och liknande?

### **Information och byten**

43. Känner du att du är tillräckligt informerad när du väljer operatör?

44. Finns det delar i operatörernas erbjudanden som kan upplevas som otydliga

45. Har du bytt operatör under de senaste 6 månaderna?

46. Inom vilken/vilka kategorier har du bytt operatör?

47. Har du valt att behålla din nuvarande operatör på grund av något av nedanstående alternativ?