

Svenskarnas användning av telefoni och internet

PTS individundersökning 2015



Svenskarnas användning av telefoni och internet

PTS individundersökning 2015

Rapportnummer

PTS-ER-2015:29

Diarienummer

15-10702

ISSN

1650-9862

Författare

Andreas Wigren (projektledare på PTS). Undersökningen är utförd av Sweco Strategy på uppdrag av PTS.

Post- och telestyrelsen

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

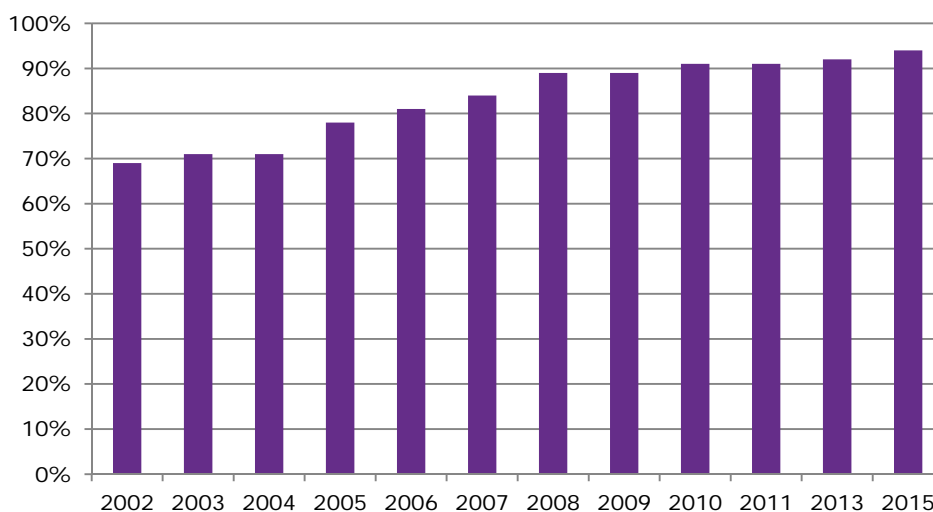
Sammanfattning

Vartannat år genomför PTS en enkätundersökning, *Svenskarnas användning av telefoni och internet – PTS individundersökning*, med syftet att öka kunskapen om marknaden för elektronisk kommunikation utifrån ett konsument- och efterfrågeperspektiv. Individundersökningen 2015, som utfördes av Sweco Strategy på uppdrag av PTS, finns som bilaga till denna rapport.

Fast och mobilt bredband

Drygt 94 procent av de svarande i årets undersökning använder internet i hemmet. Yngre använder fortfarande internet i något större utsträckning än äldre, men internetanvändningen har ökat markant bland de äldre. År 2013 svarade 57 procent av 61-75-åringarna att de använde internet i stort sett varje dag medan andelen som gav samma svar 2015 var 71 procent.

Andel som använder internet

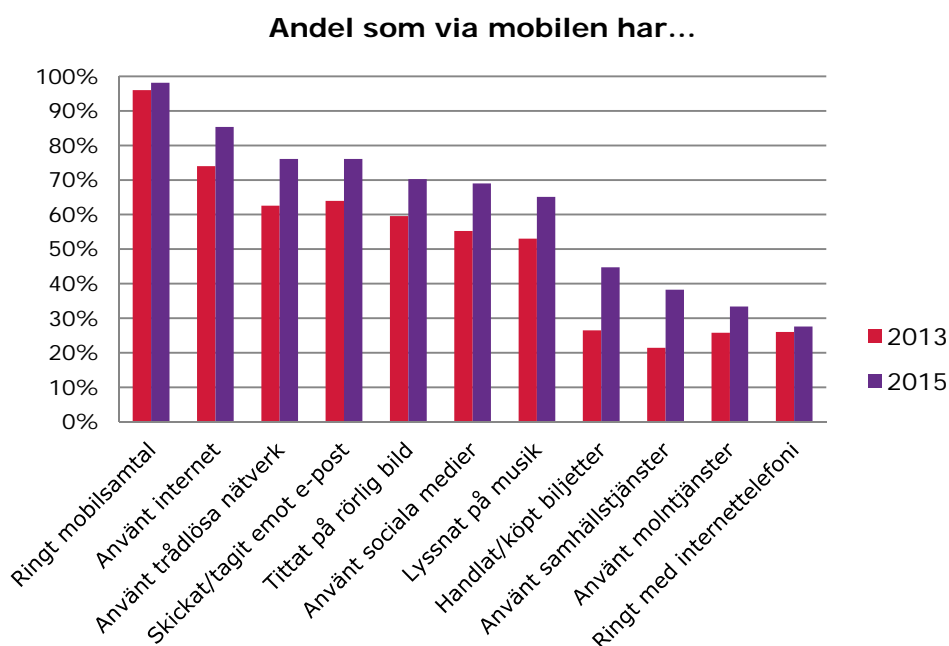


Mer än var tredje respondent uppgav att de har fiber eller fiber-LAN som huvudsaklig internetanslutning, vilket innebär att är fiber numera är det vanligaste alternativet. Tidigare har xDSL varit den vanligaste tekniken för huvudanslutningar, men i årets undersökning uppgav bara 27 procent det alternativet. Andelen som svarade att de har mobilt bredband som huvudsaklig anslutningsform var 17 procent.

Av de svarande hade 6 procent bytt internetoperatör under det senaste halvåret, vilket är på samma nivå som tidigare. De vanligaste skälen till att konsumenter byter operatör är för att få ett lägre pris och för att kunna få en högre hastighet.

Mobil telefoni och data

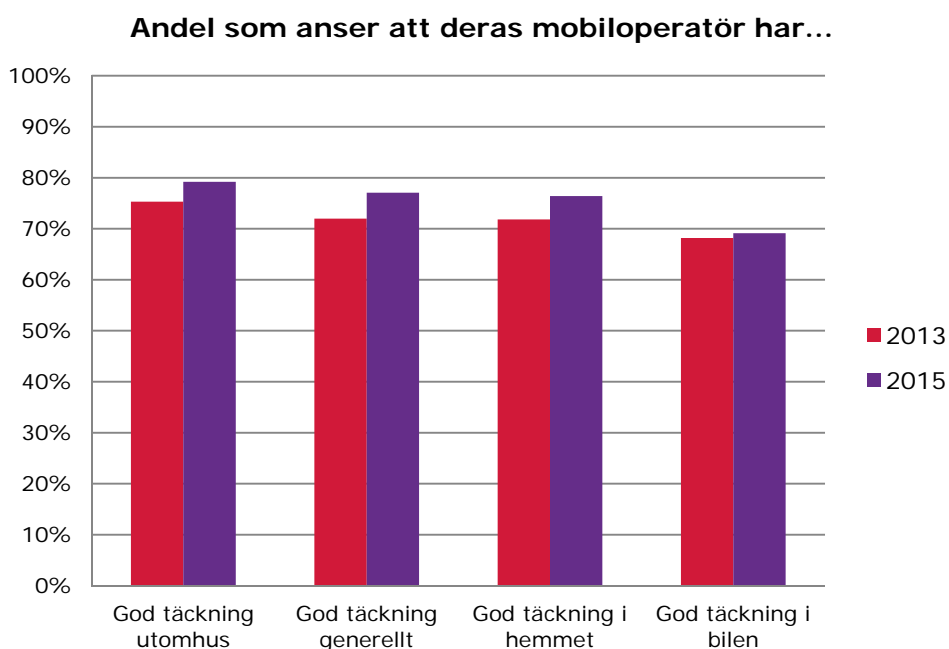
Omkring 97 procent använde mobiltelefon för privat bruk. Närmare nio av tio som använder mobiltelefon privat svarade att de har en smart telefon. I stort sett alla ringer med mobilen men andelen som även använder internet med mobilen ökar stadigt. Under det senaste halvåret hade 85 procent av mobilanvändarna har gjort detta. Även användningen av andra tjänster som t.ex. rörlig bild, musik, sociala medier och samhällstjänster via mobilen har ökat. Yngre var mer flitiga användare av dessa tjänster än äldre. Ett ökat antal mobilanvändare kopplar också upp sig mot trådlösa nätverk (WiFi). I årets undersökning svarade 76 procent att de använt WiFi, vilket kan jämföras med 63 procent 2013.



Allt fler kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon till förmån för att enbart använda mobiltelefon. Fyra av tio svarande i årets undersökning hade redan gjort detta. Motsvarande andel 2013 var 28 procent.

Sju av tio har rest utomlands under det senaste året och majoriteten av dessa ringer med mobilen. Allt fler skickar även sms och använder internet via mobilnät och WiFi under utlandsvistelsen.

De svarande i år var generellt mer nöjda med olika aspekter av mobiltäckning än tidigare. Nästan 8 av 10 tyckte att deras operatör generellt sett hade ett mobilnät med god täckning. Bäst ansågs täckningen vara utomhus och minst bra i bilen. Boende i storstad gav bäst betyg åt täckningen men även i glesbygd tyckte de flesta svarande att täckningen är god. Andelen som gav positiva omdömen i glesbygd var dock lägre än i städerna. Skillnaden mellan stad och glesbygd var störst för uppfattningen om hur väl det fungerar att surfa med mobilen.



Närmare två av tre har drabbats av någon typ av problem när de ringt med sin mobiltelefon under det senaste halvåret. Det vanligaste problemet är att samtal bryts. Något fler rapporterade problem med internetanvändning via mobilen och här var låg hastighet det problem som flest nämnde.

Ungefär var tionde svarande har bytt mobiloperatör under det senaste året. Den orsak som flest nämnde var att de vill minska sina kostnader. Informationen som legat till grund för operatörsbytet har i första hand kommit

från vänner och bekanta. Sju av tio som har bytt operatör svarade att bytet har gått problemfritt.

Fast telefoni

Användningen av fast telefoni fortsätter att minska. Andelen som svarade att hushållet inte har ett fast telefoniabonnemang ökade från 31 procent 2013 till 48 procent 2015. Framförallt är det personer under 40 år som angav att de inte har fast telefoni, men andelen ökar också bland äldre.

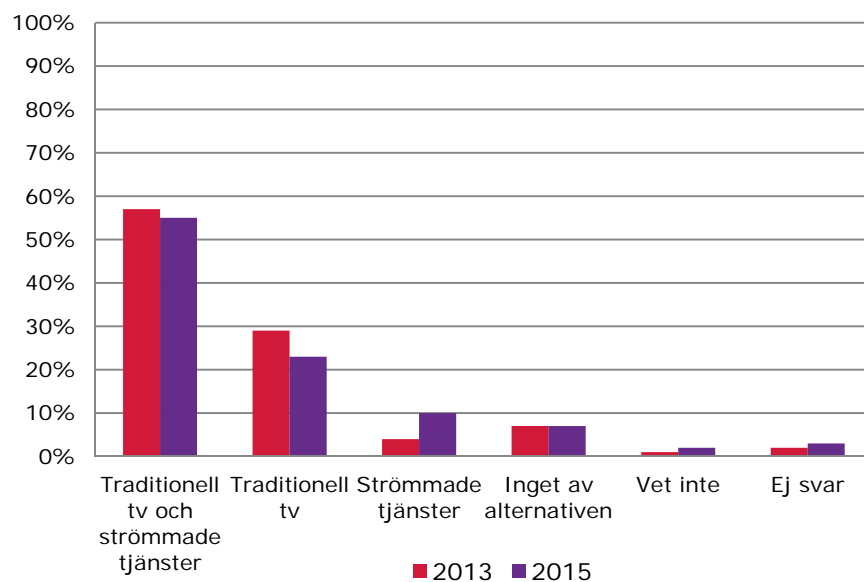
Användningen av internettelefoni (t.ex. Skype och Viber) ökar. Av de svarande uppgav 52 procent att de använt internettelefoni via dator eller surfplatta, vilket kan jämföras med 47 procent 2013. Andelen som använder dessa tjänster för att ringa till fasta och mobila telefoner har ökat från 27 procent 2013 till 42 procent 2015. Den viktigaste orsaken till att de som svarat använder internettelefoni var, liksom tidigare år, att det är billigt att ringa med dessa tjänster.

Drygt 10 procent av de svarande med fast telefoni hade bytt operatör under det senaste året. Bytet gick i de flesta fall bra, men 23 procent hade upplevt någon typ av problem i samband med operatörsbytet. Den vanligaste orsaken till byte av operatör var för att få lägre kostnader (40 procent) följt av att fast telefoni ingick i ett paket med andra tjänster (29 procent).

TV och rörlig bild

En majoritet av respondenterna (55 procent) tittar både på traditionell tabblågd tv och strömmade tjänster via internet, så som Netflix och SVT Play. Drygt var fjärde respondent uppgav att de enbart tittar på traditionell tabblågd tv. Var tionde svarande 2015 tittade enbart på strömmade tjänster, vilket kan jämföras med 4 procent 2013.

Andel som tittar på tv per plattform



Vill du veta mer?

På PTS statistikportal (www.statistik.pts.se) finns ett tabell- och diagramverktyg som du kan använda för att ta fram egna tabeller och grafer utifrån statistiken i individundersökningen.

Bilaga: PTS individundersökning 2015

Finns i separat dokument

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	Om undersökningen	3
	Bakgrund och syfte	3
	Metod, urval och datainsamling	3
	Läshänvisningar	4
2	Internet och bredband	5
	Internetanvändning i hemmet	5
	Fiber vanligaste uppkopplingsformen	5
	Kapaciteten och kostnader viktiga vid val av anslutning	7
	Det vanligaste skälet till byte av operatör är för att få ett lägre pris	9
	Mobilt bredband	14
	Byte från fast till trådlöst bredband	17
	Användningsområden för hushållets dator	19
	Användning av internettelefoni	20
	Orsaker till att internettelefoni används	21
3	Mobil telefoni och mobila datatjänster	24
	Köpt abonnemang och mobiltelefon tillsammans	25
	Datamängd	25
	Var tredje köper till mer data	26
	Nio av tio har en smart telefon	27
	Bedömning av mobiloperatören	28
	Byte av operatör	30
	Lägre kostnad främsta orsak till byte av operatör	31
	Vänner och bekanta vanligaste informationskanal	33
	I de flesta fall fungerar bytet bra	34
	Anledningar till att <i>inte</i> byta operatör	35
	Problem vid telefonsamtal	36
	Problem vid internetanvändning	36
	Tilläggstjänster	37
	Tydlig ålderseffekt i hur man använder mobiltelefonen	39
	SMS och telefonsamtal	41
	Allt fler kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon	44
	Mobilanvändning utomlands	46
4	Fast telefoni	48
	Fast telefoni fortsätter minska	48
	Hushållen kan tänka sig avstå abonnemang på fast telefoni	49
	Drygt en tredjedel använder ip-telefoni	49

Fler sällananvändare av fast telefoni än av mobiltelefoni	50
En av tio har bytt operatör under det senaste året	51
Bytet av operatör oftast rätt	53
Byter operatör för att få lägre kostnader	54
Varför byter man inte operatör?	55
Problem vid fast telefoni	56
5 Bortfall och statistisk säkerhet	58
Svarsfrekvenser i olika grupper	58
Bortfall 60	
Osäkerhetsmarginaler	60

1 OM UNDERSÖKNINGEN

Bakgrund och syfte

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

Undersökningen har tidigare genomförts årligen, men från 2011 genomförs undersökningen vartannat år.

Metod, urval och datainsamling

Frågeformulär

Frågeformuläret som använts i år är till större delen identiskt med det som användes år 2013. En del justeringar har dock gjorts, och några frågor har tillkommit eller utgått. Målsättningen har varit att reducera antalet frågor. Förändringarna i enkäten har genomförts tillsammans med PTS.

Urval

Undersökningens urval är ett riksrepresentativt slumpmässigt urval som omfattar 4000 individer i åldrarna 16 – 75 år. Urvalet har köpts från SPAR – statens personadressregister över samtliga personer folkbokförda i Sverige.

Genomförande

Undersökningen har genomförts som en postal undersökning där en pappersenkät plus tre postala påminnelser skickats till svarspersonerna. Det har också varit möjligt att svara via webben, vilket 48 procent av de svarande gjort. Som ett sätt att höja svarsfrekvensen har telefonpåminnelser genomförts.

De svarande har fått möjlighet att välja en belöning på två trisslotter, eller att ge bort motsvarande summa till välgörande ändamål. Datainsamlingen har pågått under veckorna 35 – 43 hösten 2015.

Den totala svarsfrekvensen blev i år 43 procent. Detta är samma siffra som år 2013 då undersökningen senast genomfördes, men lägre än exempelvis 2011. Bortfallsanalysen visar att det inte finns några större skevheter i svarsbenägenhet vad gäller kön eller kommuntyp. Däremot är svarsbenägenheten betydligt större bland äldre svarspersoner. För en mer detaljerad redovisning, se kapitlet Bortfall och statistisk säkerhet, i slutet av rapporten.

Viktning

Svaren har viktats utifrån variablerna åldersklass, kön och H-region. Detta för att de svarandes sammansättning ska spegla rikets befolkning.

Läshänvisningar

Som vid alla urvalsundersökningar omges punktskattningarna i Individundersökningen av statistiska osäkerhetsmarginaler. Hur stora dessa är beror på två saker; hur många svar som skattningarna baseras på samt hur stor andel som svarat ett visst svarsalternativ. Osäkerheten, mätt i procentenheter är större vid punktskattningar kring 50 procent än vid skattningar närmare 0 eller 100 procent. För mer information kring den statistiska säkerheten, se kapitlet Bortfall och statistisk säkerhet. I rapportens skrivna text är de förändringar och skillnader som lyfts fram statistiskt signifikanta, om inget annat skrivs.

Det kan vara bra att känna till att det är möjligt att själv göra alla nedbrytningar och analyser via databasen som finns tillgänglig på PTS hemsida (www.pts.se). Av denna anledning refereras i rapporten till nedbrytningar av svaren utifrån bakgrundsvariabler som ibland inte återfinns i själva rapporten. Frågans nummer framgår av figurrubriken.

I rapporten rapporteras ibland svaren utifrån om de svarande bor i en storstadsregion, i en stadsregion eller i en glesbygdsregion. Indelningen bygger på i vilken kommun svarspersonerna bor och har klassificerats utifrån H-region. Den grundläggande indelningen ser ut som följer:

1 Stockholm/Södertälje (A-region)

8 Göteborg (A-region)

9 Malmö/Lund/Trelleborg (A-region)

3 Större städer

Kommuner med mer än 90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum

4 Tätort

Kommuner 27 000-90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum samt med mer än 300 000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt

5 Glesbygd

Kommuner 27 000-90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum samt med mindre än 300 000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt

6 Landsbygd

Kommuner med mindre än 27 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum

I undersökningen följande gruppering av H-regionerna: storstadsregion (kommuntyp 1, 8 och 9), stadsregion (kommuntyp 3 och 4) samt glesbygdsregion (kommuntyp 5 och 6)

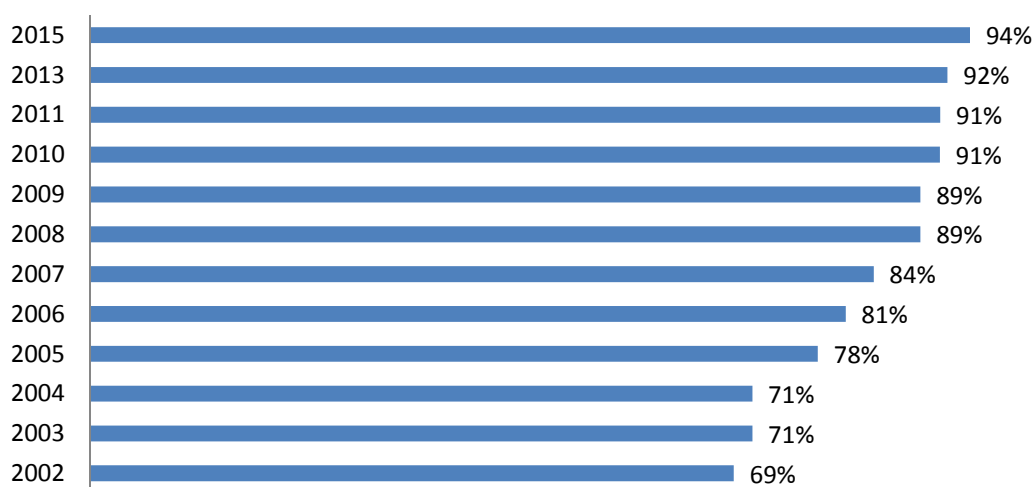
2 INTERNET OCH BREDBAND

Frågorna som detta kapitel baseras på handlar om användning av internet och bredband.

Internetanvändning i hemmet

94 procent av svarande uppger att de använder internet i hemmet. Det är en ökning med drygt 3 procentenheter under de senaste fem åren.

F32: Andel som har använder internet i hemmet 2002-2015.

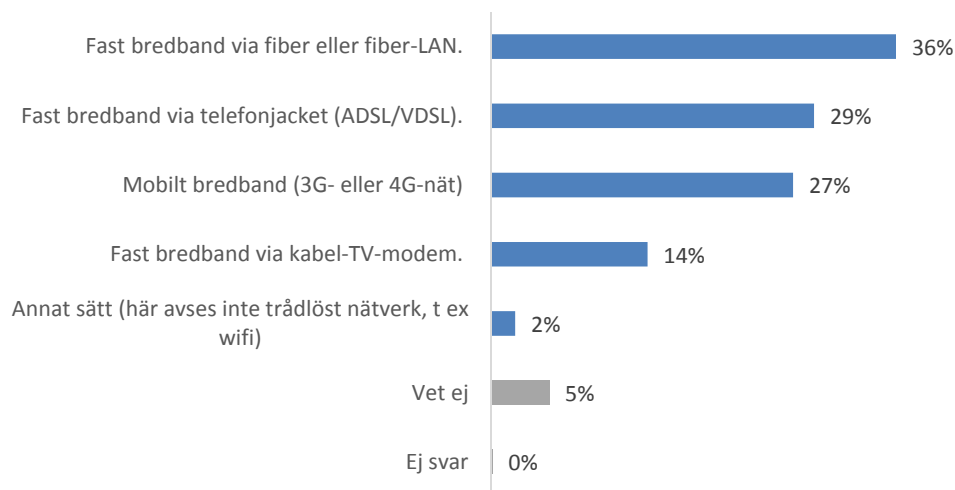


Bas: Samtliga (1679)

Fiber vanligaste uppkopplingsformen

Nio av tio av de svarande uppger att de har någon form av bredbandsuppkoppling. Som bredband räknas här ADSL/VDSL, fiber, kabel-TV-modem eller mobilt bredband via USB-modem (dongel) eller 3G/4G-router. Ytterligare 5 procent har internet i hemmet, men vet antingen inte hur de är uppkopplade, eller har annan typ av uppkoppling.

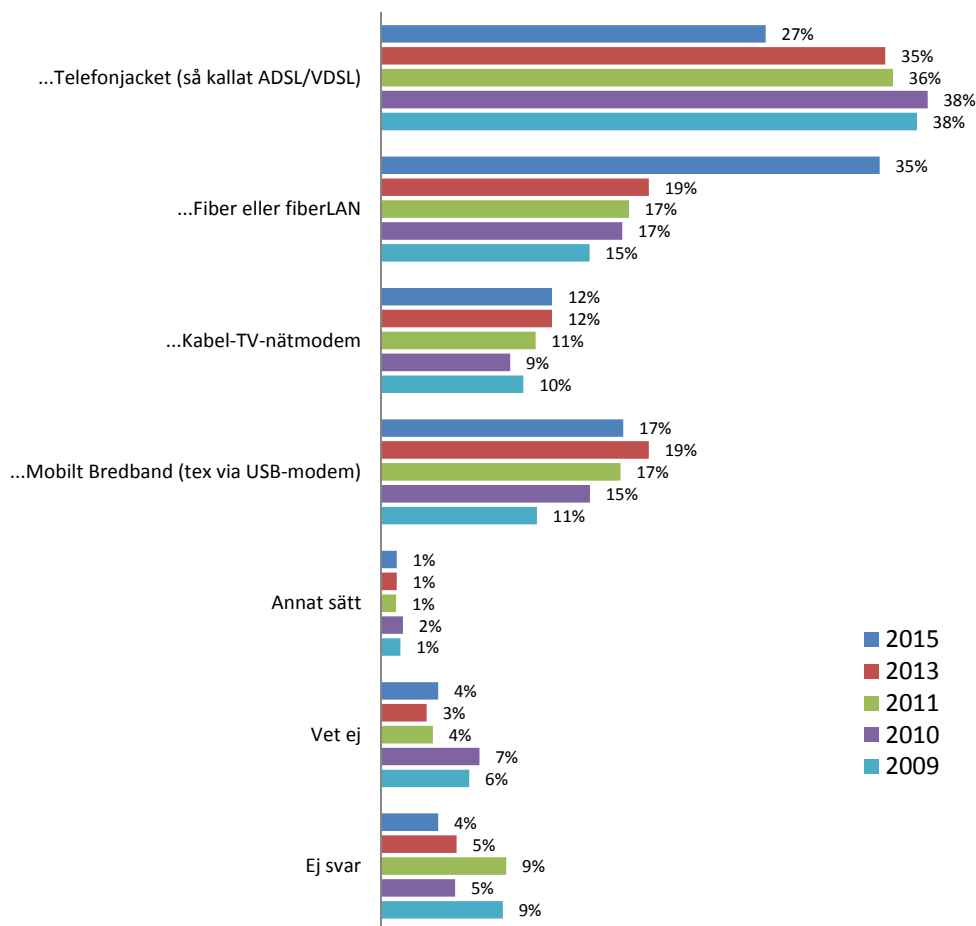
F33: Vilket/vilka sätt att ansluta till internet använder du i hemmet? Om du använder ett trådlöst nätverk (t ex wifi) kopplat till en fast anslutning ska du ange den underliggande fasta anslutningen (t ex bredband via fiber eller telefonjacket). Flera svar möjliga



Bas: Använder internet i hemmet (1584)

Fast bredband via fiber eller fiber-LAN är numera den vanligaste huvudsakliga uppkopplingsformen (35 procent) i hemmet. Därefter följer ADSL/VDSL som vart fjärde uppger är det huvudsakliga alternativet. 2013 var ADSL/VDSL den mest förekommande huvudsakliga uppkopplingsformen. Mobilt bredband har ökat snabbt under de senaste åren om enbart 17 procent uppger det som den huvudsakliga uppkopplingsformen, jämfört med 19 procent 2013.

F34: Vilket sätt att ansluta till internet använder du huvudsakligen i hemmet? Om du har



Bas: Använder internet i hemmet (1584)

Kapaciteten och kostnader viktiga vid val av anslutning

Vid val av anslutning uppger närmare tre av tio av de svarande att de inte vill ha en begränsning i datamängdanvändandet. Därefter följer kostnadsnivån (22 procent) samt att man använder tjänster som kräver högre överföringshastighet (21 procent).

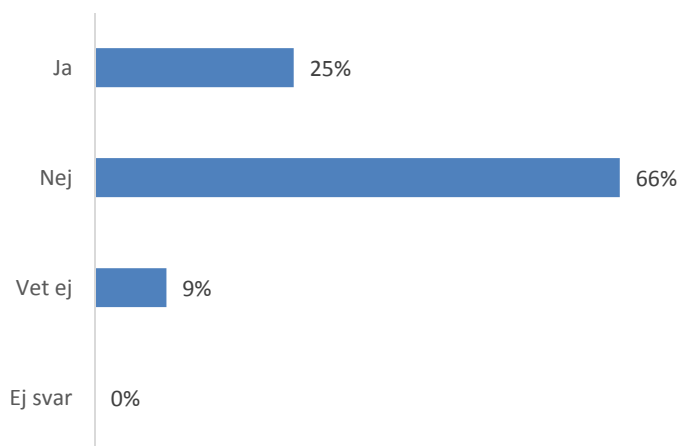
F35: Varför har ditt hushåll valt den anslutning till Internet som du/ni huvudsakligen använder idag? Flera svar möjliga



Bas: Använder internet i hemmet (1584)

En av fyra svarar att deras internetabonnemang är en del av en gruppanslutning som hyresvärd, bostadsrättsförening eller samfällighet har tecknat med en operatör. Ser vi endast till dem som huvudsakligen är anslutna via fiber eller kabel-TV-modem är andelen betydligt högre – 47 procent respektive 41 procent.

F36: Är ditt internetabonnemang del av en gruppanslutning? Gruppanslutning avser ett avtal som din hyresvärd, bostadsrättsförening eller samfällighet har tecknat med en operatör.



Bas: Använder internet i hemmet (1584)

Det vanligaste skälet till byte av operatör är för att få ett lägre pris

Ungefär var fjärde svarande har någon gång bytt operatör för det abonnemang som man huvudsakligen använder. Detta är samma andel som år 2013. Andelen som bytt operatör under det senaste året är 12 procent, vilket är en liten ökning jämfört med 2013.

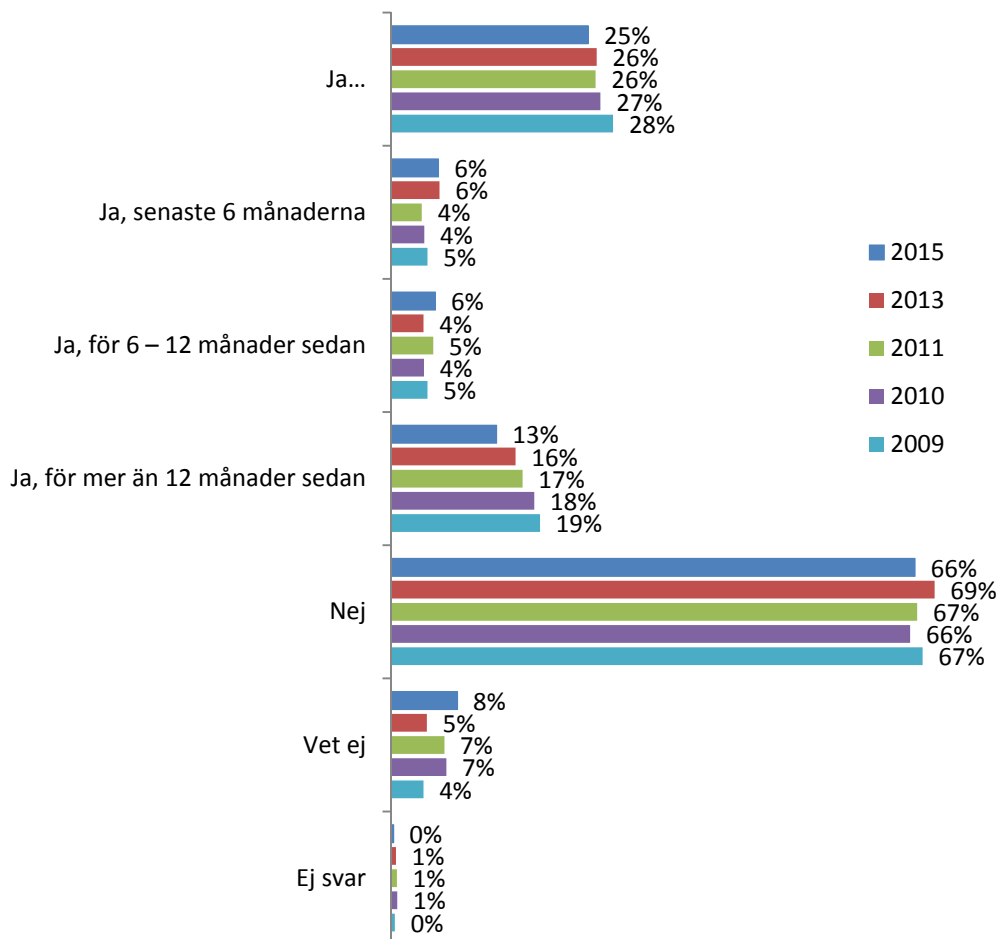
Det vanligaste skälet till varför man bytt operatör är att man vill få ett lägre pris på abonnemanget (36 procent). Detta svarsalternativ låg även i topp år 2013. Därefter kommer "För att få en högre hastighet" (31 procent), vilket också rangordnats högt tidigare år.

Bland de som bytt leverantör har bytet för de flesta gått bra. Drygt 65 procent svarar att allt blev rätt och att det gick snabbt att bli ansluten. Ytterligare 17 procent svarar att allt blev rätt, men att det tog lång tid att bli ansluten.

Enbart sju procent svarar att anslutningen blev felaktig. Sju procent anger som alternativ att de förlorade pengar till den tidigare operatören. Resultaten är i paritet med tidigare år.

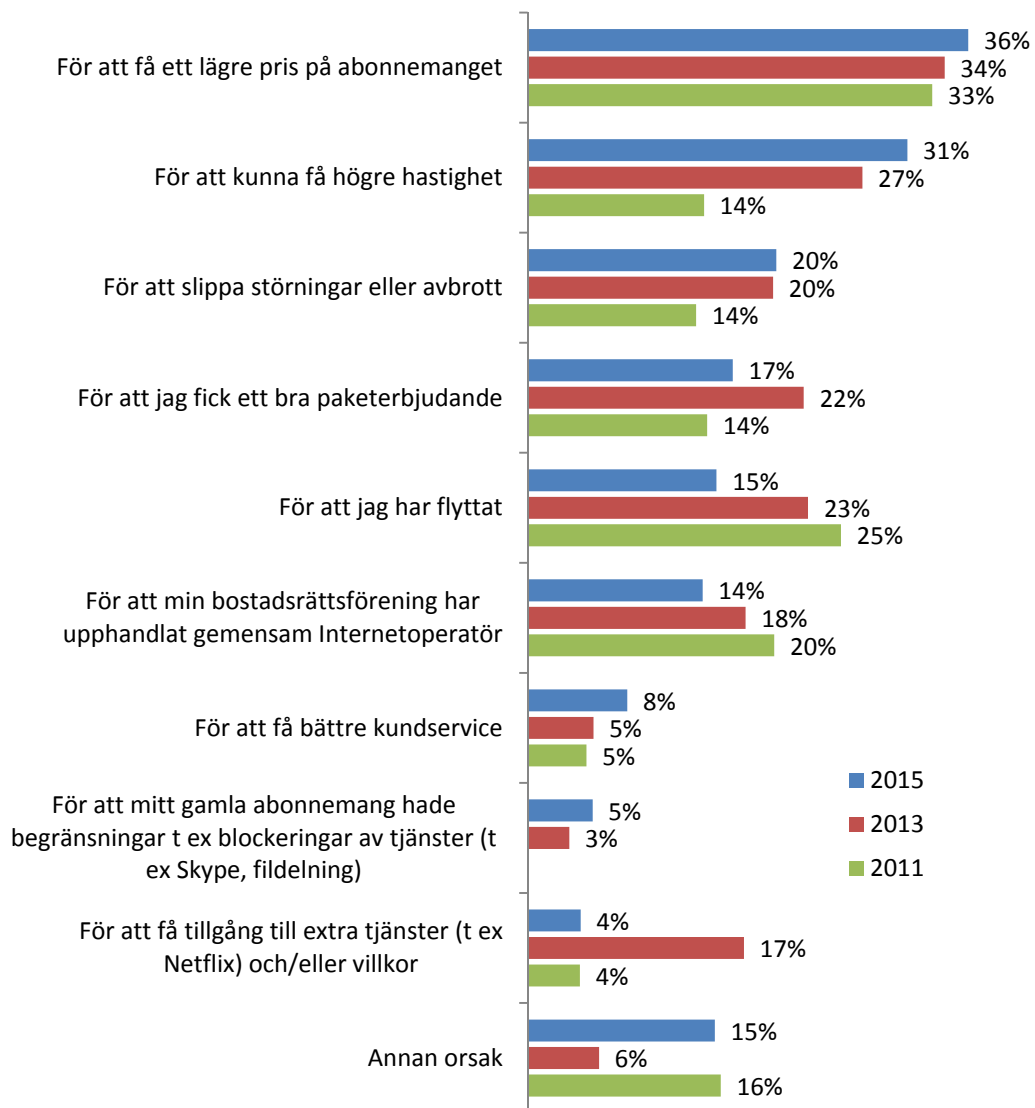
Till de som inte bytt internetoperatör ställdes frågan om det fanns några särskilda skäl till att de *inte* bytt operatör. Det absolut vanligaste svaret är att man är nöjd med den operatör som man har vilket sex av tio svarar. Andra vanliga alternativ är "Det är inte värt besväret" (17 procent) samt "Nej, det finns inga särskilda skäl" (10 procent).

F37: Har ditt hushåll bytt internetoperatör för det internetabonnemang du/ni huvudsakligen använder?



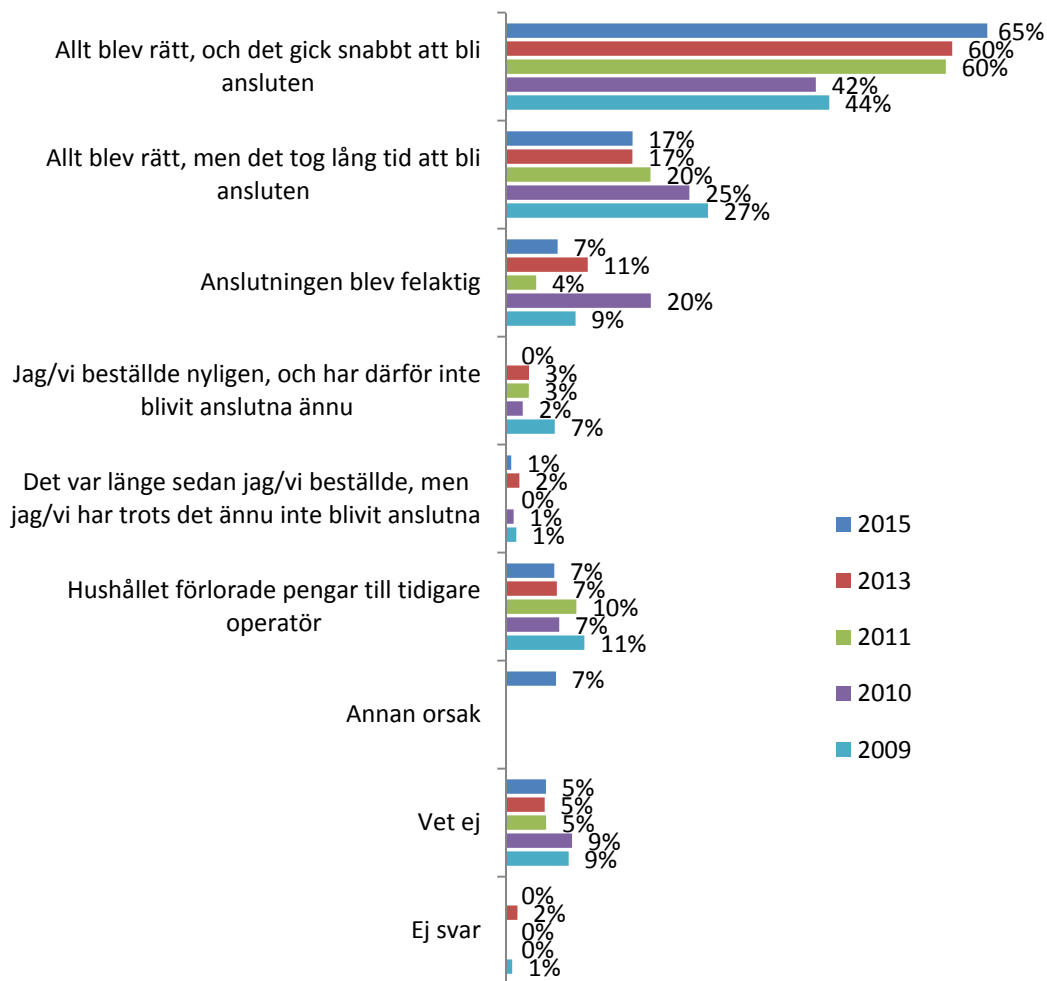
Bas: Använder internet i hemmet (1584)

F38: Varför har ditt hushåll bytt internetoperatör för det internetabonnemang du/ni huvudsakligen använder? Flera svar möjliga



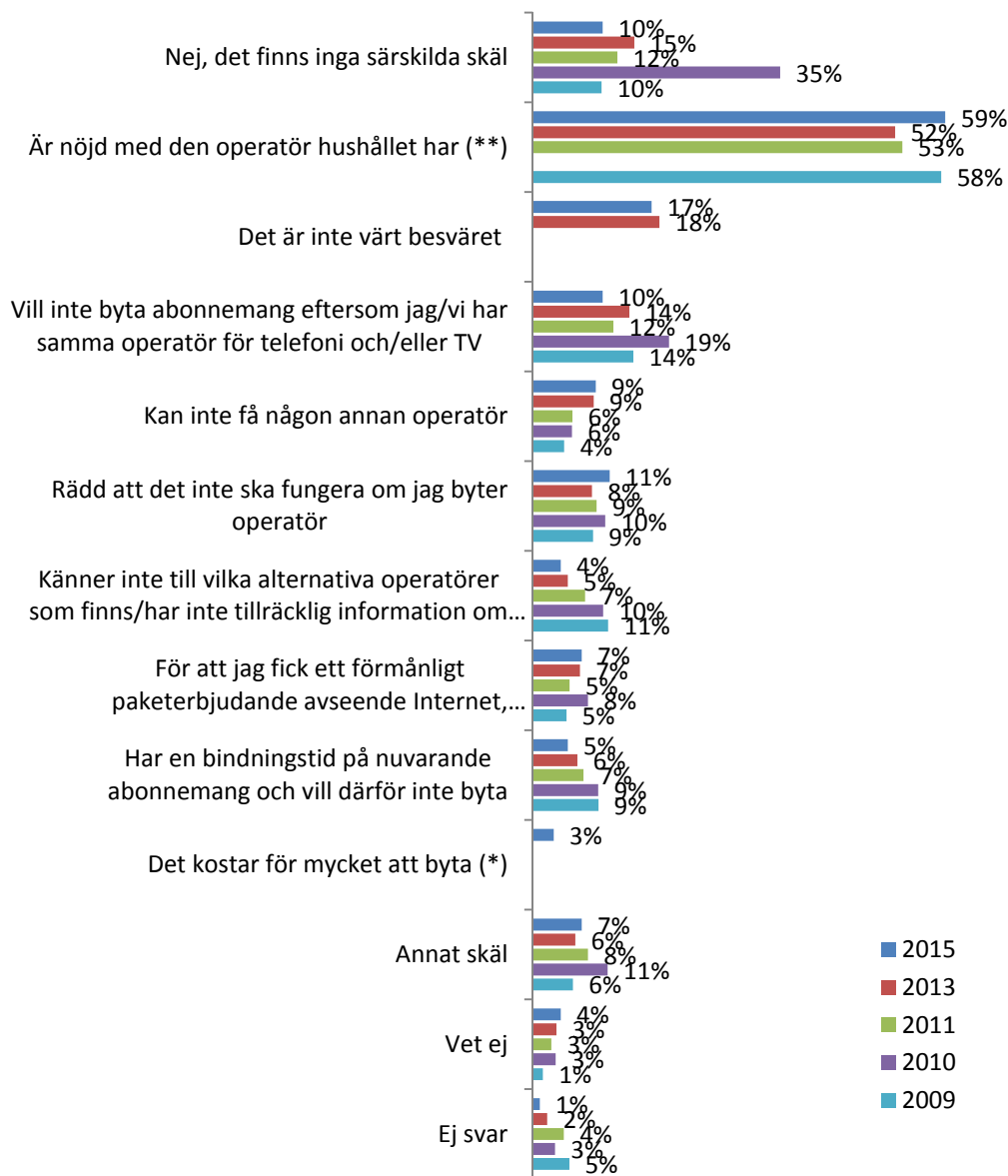
Bas: Har bytt operatör (397). Fram till och med 2013 avsåg frågan om hushållet bytt internetoperatör under de senaste 6 månaderna.

F39: Hur fungerade bytet när ditt hushåll bytte internetoperatör för det internetabonnemang du/ni huvudsakligen använder?



Bas: Har bytt operatör (397). Fram till och med 2013 avsåg frågan om hushållet bytt internetoperatör under de senaste 6 månaderna.

F40: Finns det några särskilda skäl till att ditt hushåll inte har bytt internetoperatör? Flera svarsalternativ möjliga.



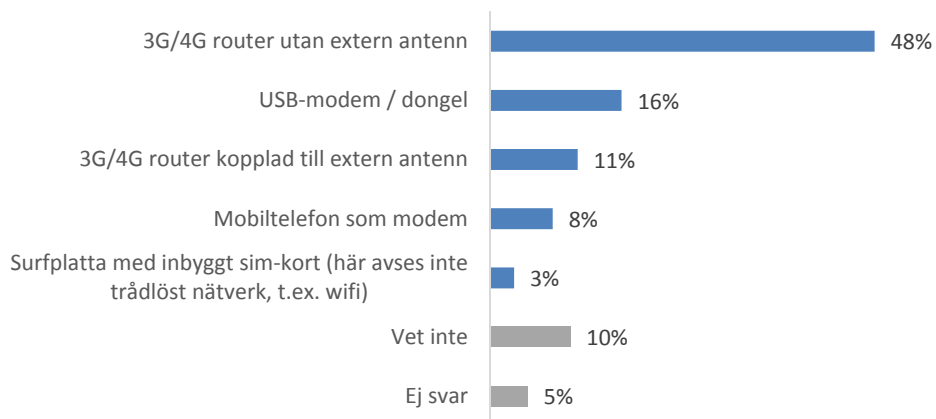
Bas: Har inte bytt internetoperatör (1050) *Nytt svarsalternativ 2015. **Svarsalternativet inte med 2010.

Mobilt bredband

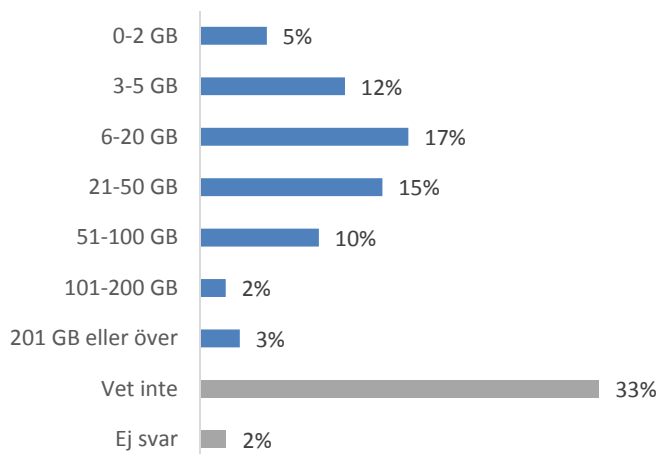
Av de som använder mobilt bredband är 3G/4G router utan extern antenn den vanligaste (48 procent) anslutningsformen. USB-modem/dongel är det näst vanligaste alternativet (16 procent). Eftersom frågan enbart avser de med mobilt bredband är svarsbasen liten, vilket gör att resultaten ska tolkas med viss försiktighet.

Vanligaste datamängden på abonnemanget för mobilt bredband är 6-20 GB (17 procent). Därefter följer 21-50 GB (15 procent) och 3-5 GB (12 procent).

F42: Vilken typ av mobil anslutning till internet använder du?



Bas: Har mobilt bredband (277)

F43: Vilken datamängd per månad har ditt abonnemang på mobilt bredband?

Bas: Har mobilt bredband (277)

Drygt hälften av de svarande (52 procent) uppger att deras anslutning alltid fungerar bra. Sex av tio svarar att anslutningen fungerar bra i hemmet. 50 % av de svarande uppger att de är nöjda med den hastighet de betalar för.

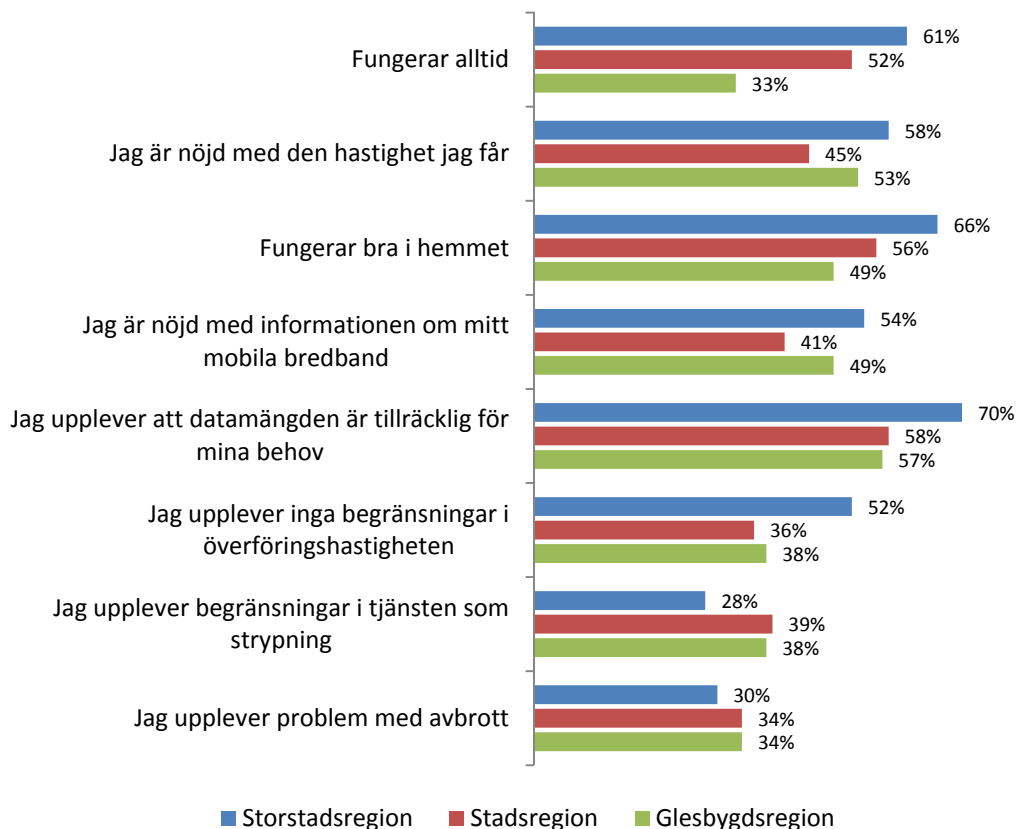
Hushåll i storstadsregion instämmer i större utsträckning i påståenden om att det mobila bredbandet alltid fungerar, vilket drygt sex av tio uppger. De är också mer nöjda med den hastighet de får.

F44: Hur väl instämmer du i följande påståenden om ditt mobila bredband?



Bas: Har mobilt bredband (277)

Påståenden om det mobila bredbandet i olika regioner. Figuren visar andelen som svarat 4 eller 5 på en skala där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.



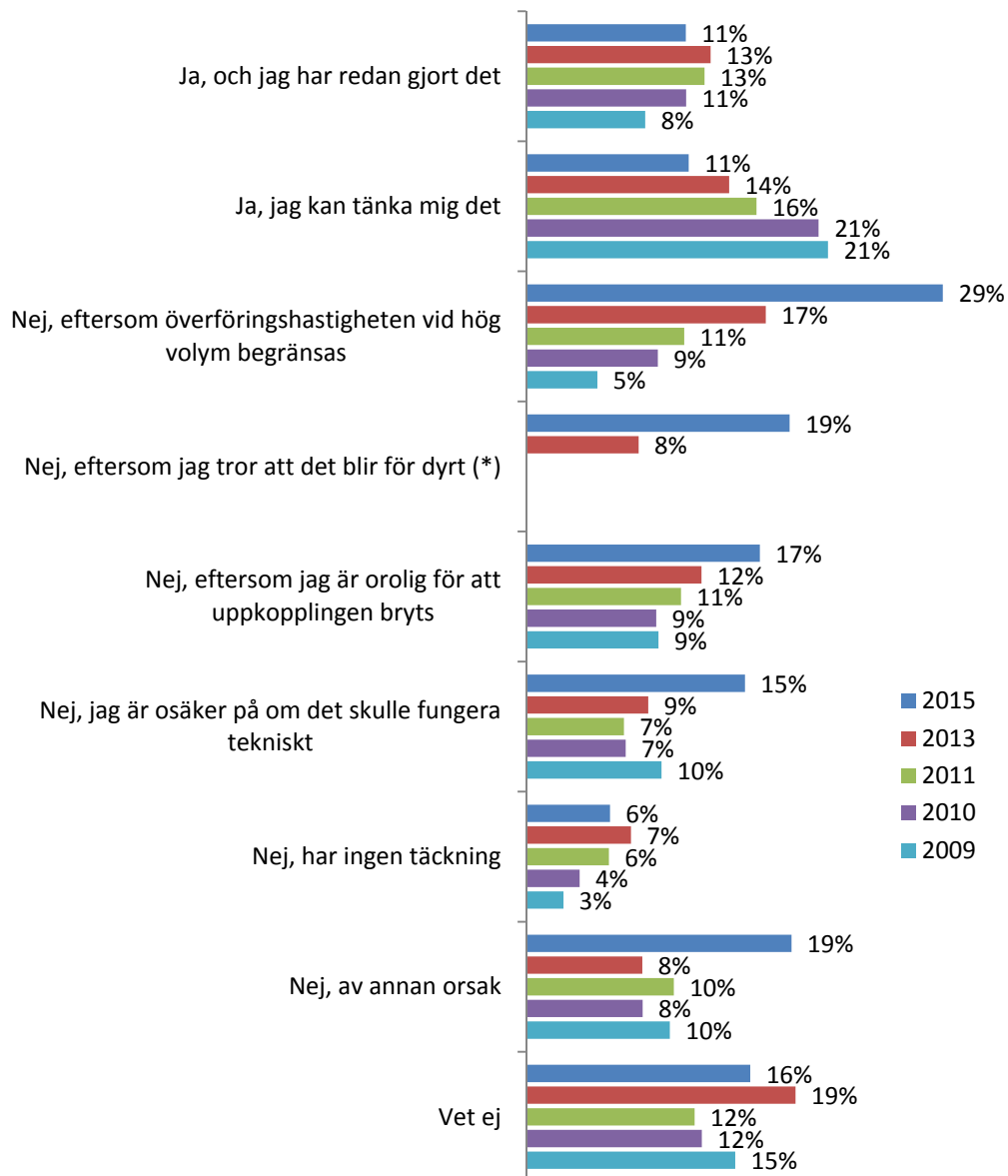
Bas: Har mobilt bredband (277)

Byte från fast till trådlöst bredband

Drygt två av tio svarar att de kan tänka sig att byta från fast bredband till att enbart använda mobilt bredband i hemmet. Det är något färre jämfört med 2013 då andelen var 27 procent. Av de som svarar att de kan tänka sig att byta i årets undersökning svarar ungefär hälften att de redan har gjort detta.

Tre av tio uppger att de inte vill byta eftersom överföringshastigheten vid hög volym begränsas. Knappt 20 procent uppger att det skulle bli dyrare att byta och av den orsaken inte vill göra det.

F45: Kan du tänka dig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet? Flera svarsalternativ möjliga.

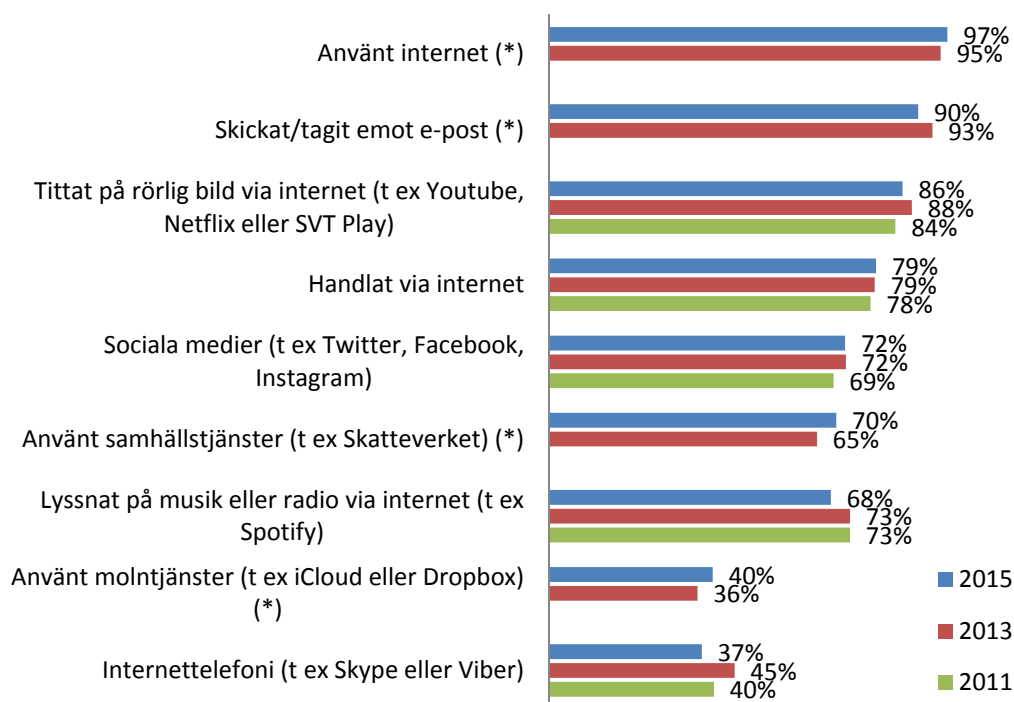


Bas: Använder internet i hemmet (1584)

Användningsområden för hushållets dator

När det gäller datoranvändning så uppger 86 procent att de använder dator för att titta på rörlig bild via internet. Drygt sju av tio har via datorn använt sociala medier, vilket är samma andel som använt mobilen (69 procent) för sociala medier. Drygt två tredjedelar (70 procent) svarar att de "använt samhällsviktiga tjänster (t ex Skatteverket).

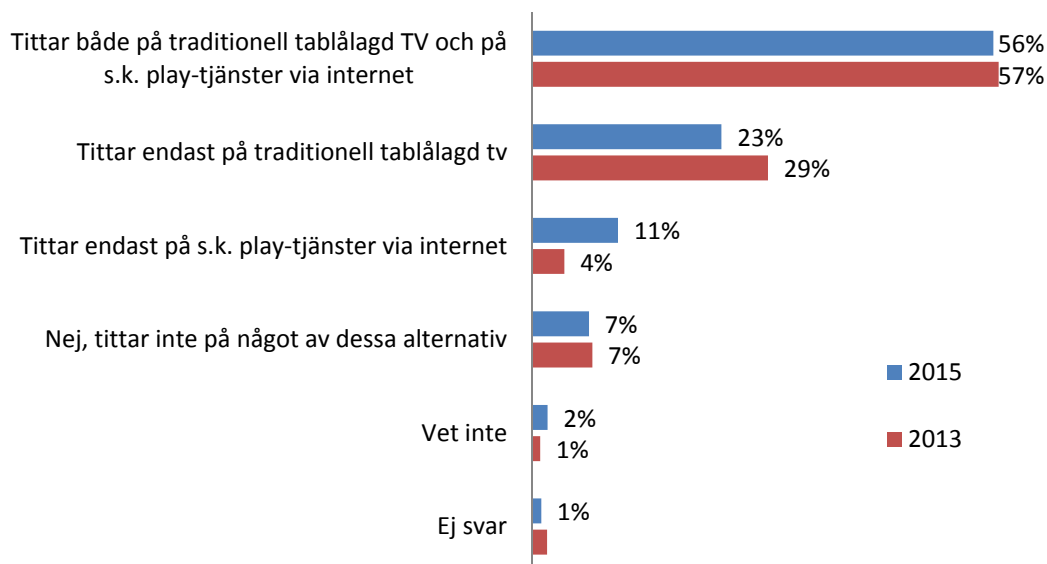
F46: Har du under de senaste 6 månaderna använt hushållets dator till något av följande? Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Använder internet i hemmet (1584) * Nytt svarsalternativ 2013

En fråga som ställts sedan 2013 avser hur man tittar på tv. Drygt vart fjärde uppger att de enbart ser på traditionell tablålagd tv. Största andel (56 procent) svarar att de tittar både på traditionell tablålagd tv och strömmade tjänster via internet. 11 procent svarar att de enbart använder strömmade tjänster via internet. Det är framförallt de i åldern upp till 40 år som uppger att de enbart ser på strömmade tjänster via internet.

F47: Hur tittar du på TV?



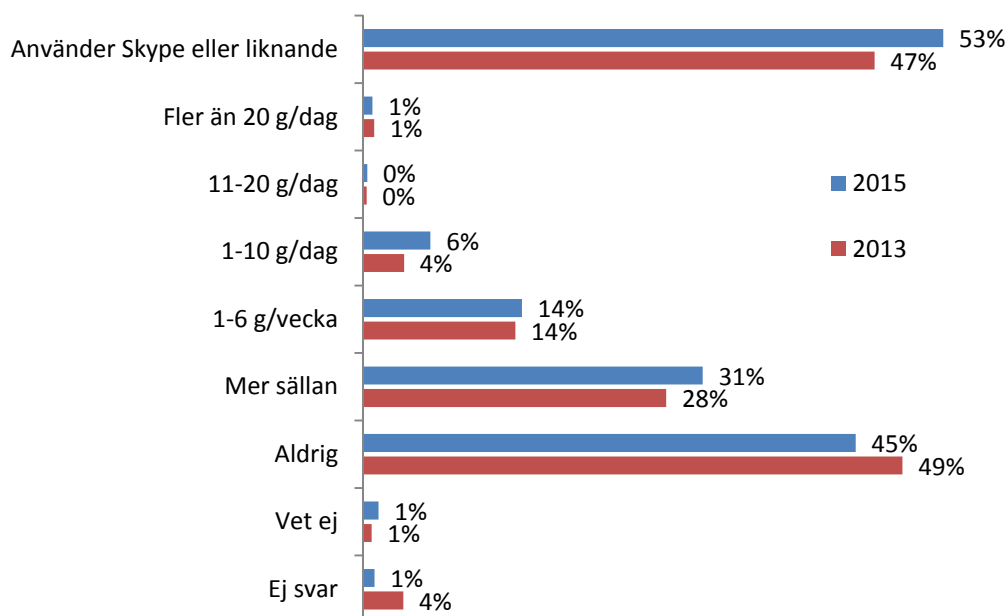
Bas: Använder internet i hemmet (1584)

Användning av internettelefoni

Bland internetfrågorna har ett block frågor ställts kring användning och syn på internettelefoni eller liknande tjänster för att ringa via internet med surfplatta eller dator. Drygt hälften (53 procent) svarar att de använder internettelefoni för att ringa. Av de svarande uppger 45 procent att de aldrig använder internettelefoni. Det är vanligare bland de under 40 år att använda internettelefoni än de som är äldre än 40 år.

Andelen som ringer regelbundet (minst 1 gång per vecka) är enbart 21 procent.

F48: I genomsnitt hur ofta använder du Skype eller liknande tjänster via surfplatta eller dator för att ringa...?



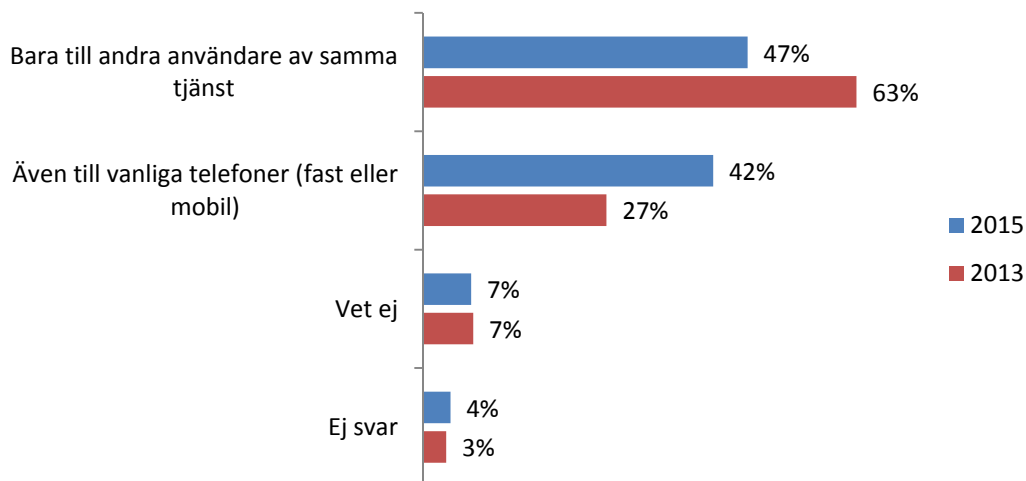
Bas: Använder internet i hemmet (1584)

Orsaker till att internettelefoni används

Knappt hälften, 47 procent, av de som använder internettelefoni ringer bara till användare av samma tjänst. Andelen som ringer även till vanliga telefoner (fasta och mobila) har ökat från 27 procent 2013 till 42 procent 2015.

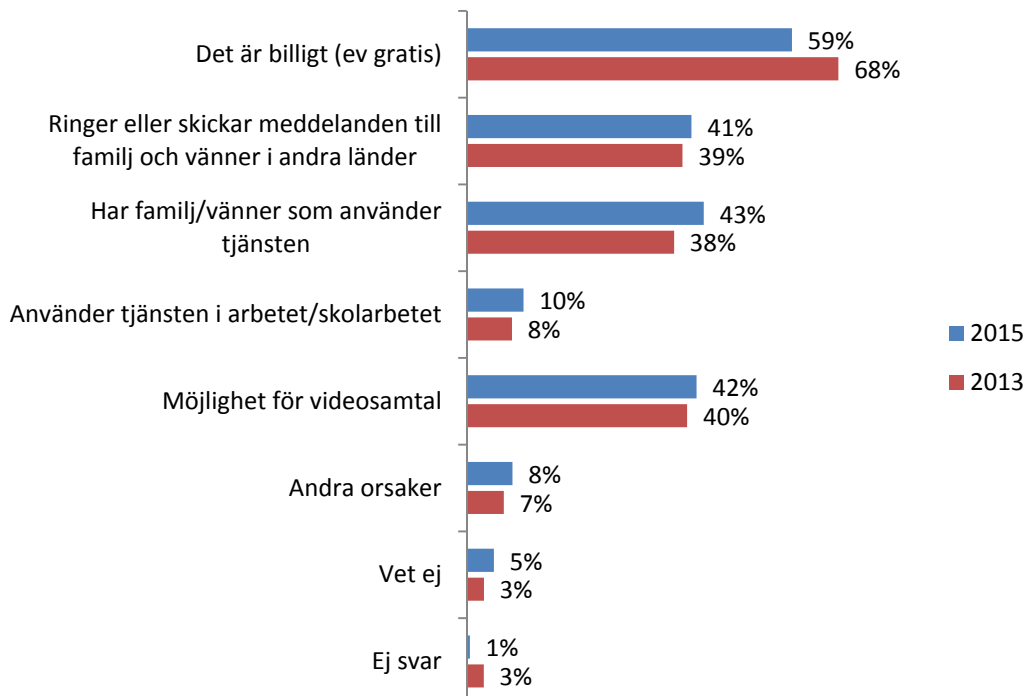
Det är framförallt kostnaden som gör att man använder internettelefoni. Drygt sex av tio (59 procent) uppger det som orsak.

F49: Ringer du bara till andra som använder internettelefoni eller ringer du även till vanliga telefoner (fast eller mobil)?



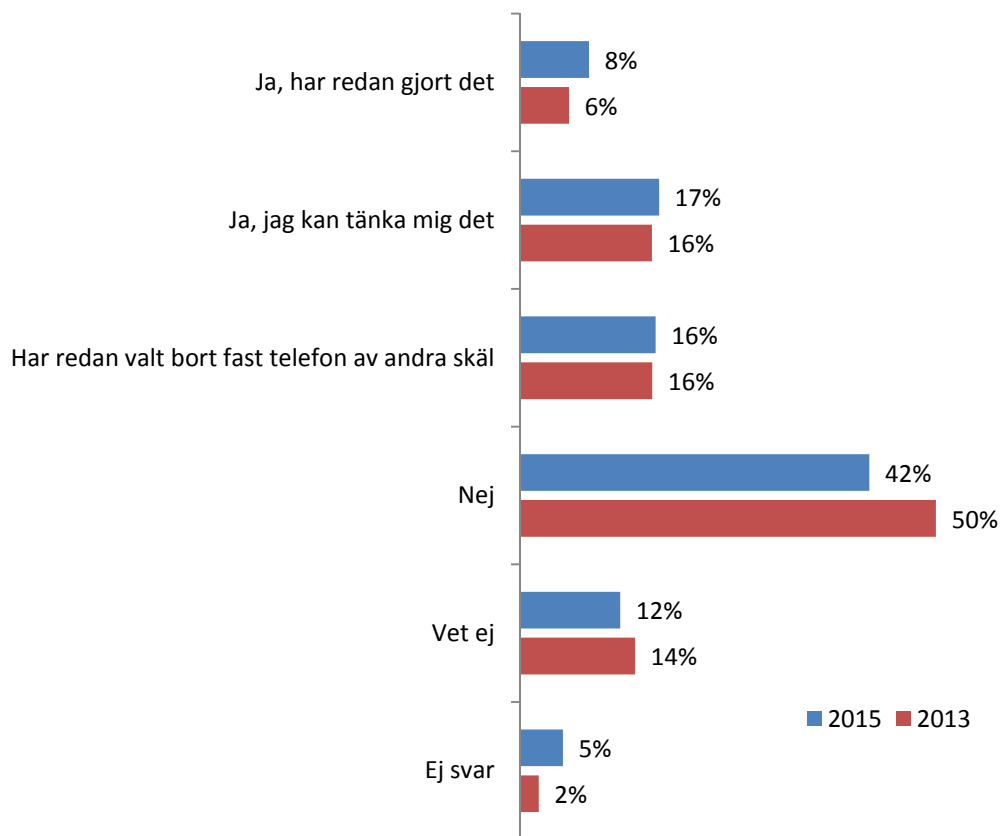
Bas: Använder Skype för att ringa (841)

F50: Vilka är de viktigaste orsakerna till att du använder internettelefoni (t ex Skype, Viber)? Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Använder Skype för att ringa (841)

F51: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda tjänster som Skype, Viber och liknande? Flera svarsalternativ möjliga.



Bas: Använder internet i hemmet (1584)

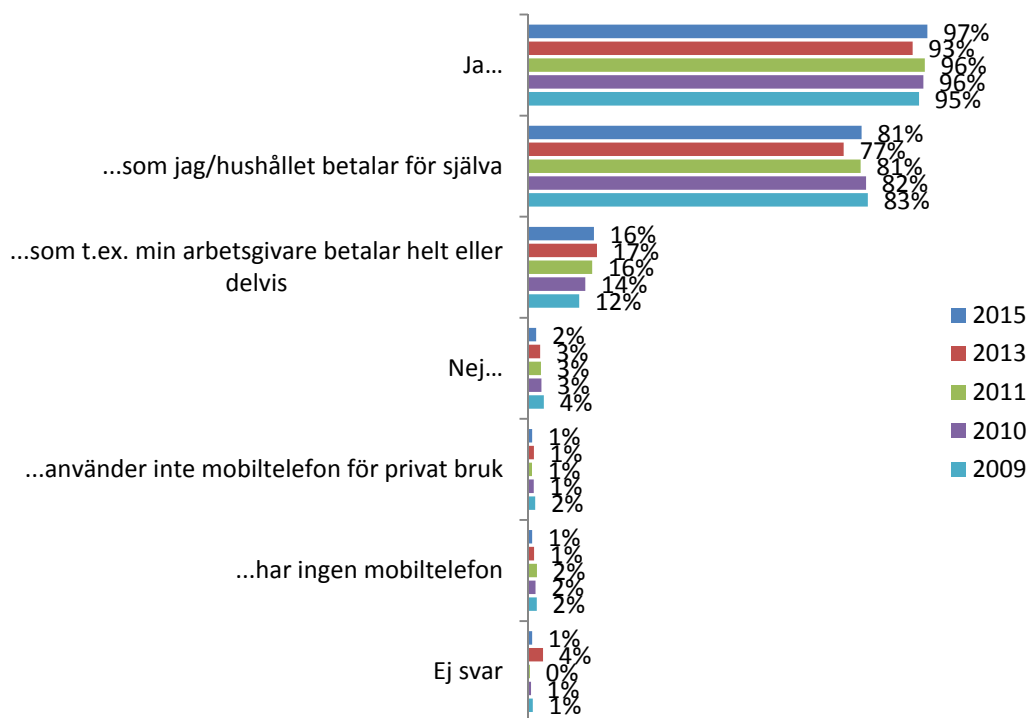
3 MOBIL TELEFONI OCH MOBILA DATATJÄNSTER

Detta kapitel handlar om mobiltelefoni, operatörer och operatörsbyten.

Snart sagt alla (97 procent) använder mobiltelefon för privat bruk. Andelen har inte förändrats påtagligt sedan 2009.

De allra flesta betalar mobiltelefonen själva. 16 procent har en mobiltelefon som arbetsgivare eller annan betalar för. Inte heller den andelen har förändrats nämnvärt under senare år. I åldrar mellan 30 och 60 år har var femte en betald mobiltelefon, medan andelen är lägre bland såväl yngre som äldre. Betald mobil är även vanligare bland män än bland kvinnor.

F10: Använder du mobiltelefon för privat bruk?

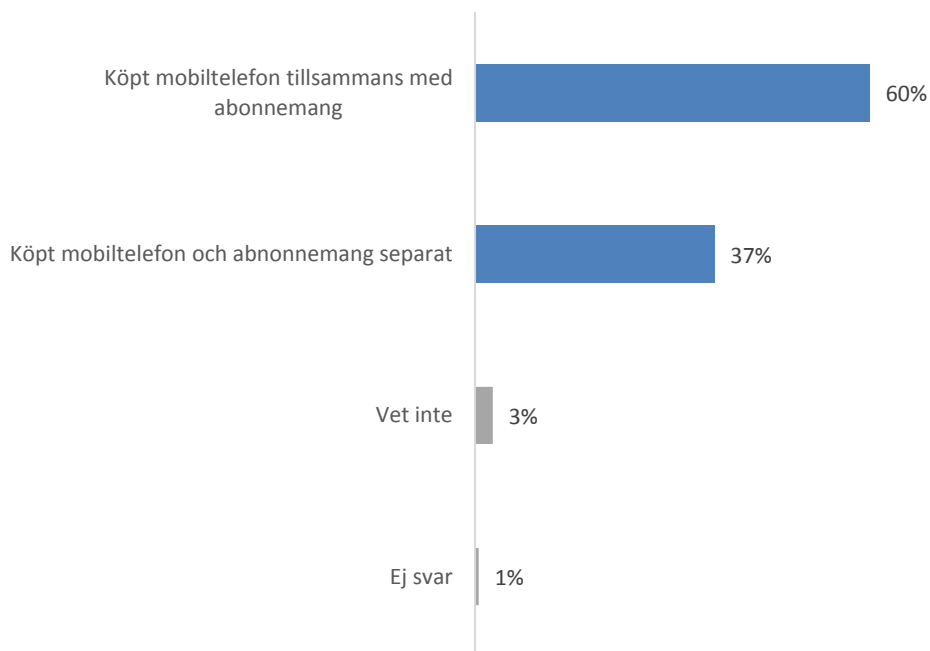


Bas: Samtliga (1679)

Köpt abonnemang och mobiltelefon tillsammans

Vanligast är att köpa mobiltelefon och abonnemang tillsammans. Sex av tio har gjort så. Högst andel (66 procent) har de mellan 41-50 år och lägst andel (53 procent) de mellan 61-75 år.

F11: Hur har du köpt ditt mobilabonnemang och din mobiltelefon?

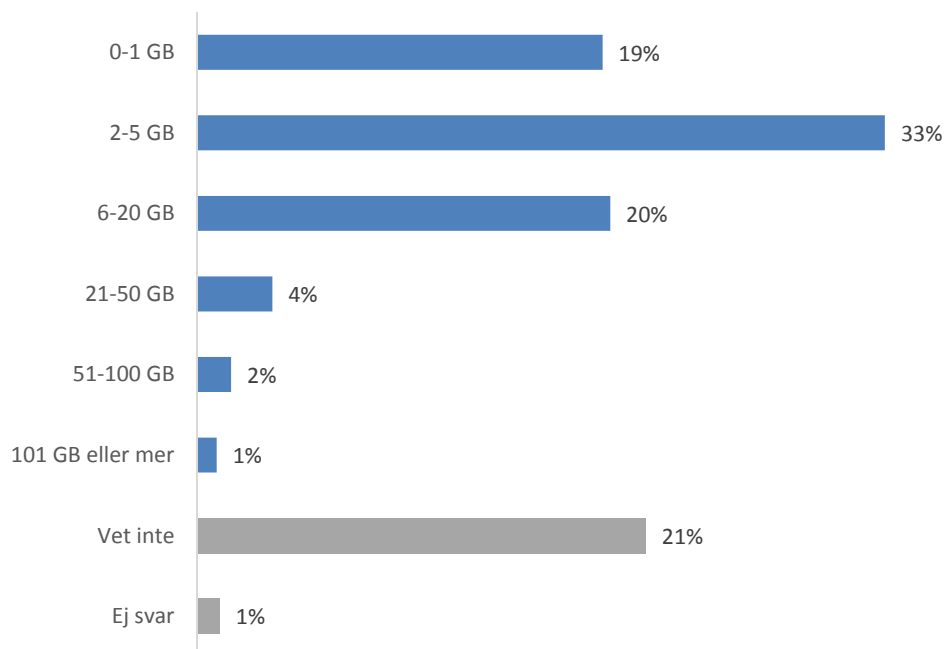


Bas: Har mobil som de har betalt (1364)

Datamängd

Vid denna mätning ställdes för första gången frågor om vilken datamängd som gäller för de tecknade abonnemangen. Vanligast är 2-5 GB per månad. Var tredje har valt ett sådant alternativ. Endast 6 procent har en större datamängd än 20 GB per månad. Det ska även sägas att en stor del (21 procent) inte vet vilken datamängd som ingår i abonnemanget. Andelen som inte känner till vilken datamängd som abonnemanget ger stiger med ökande ålder.

F12: Vilken datamängd per månad har ditt mobilabonnemang?

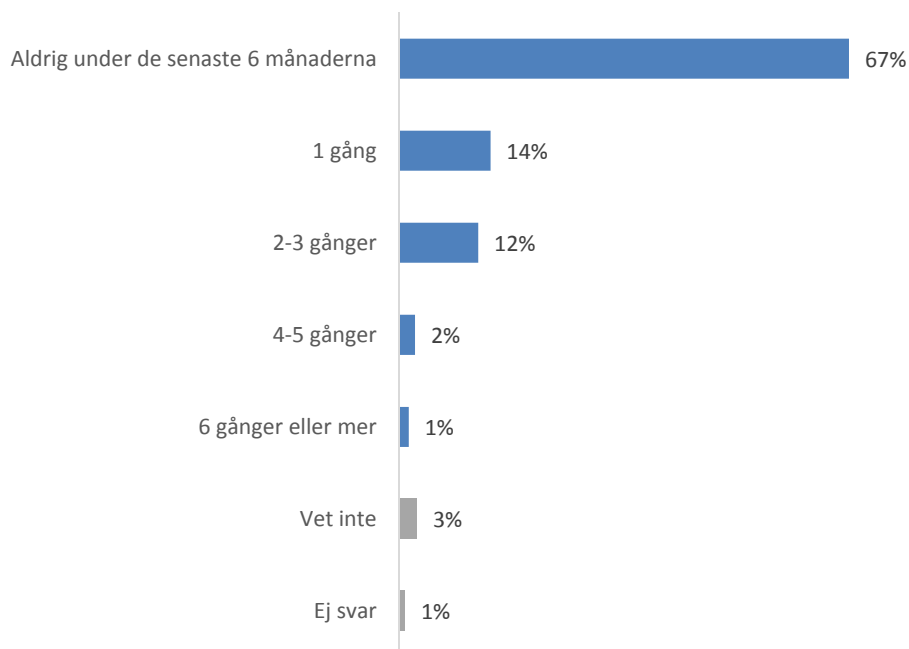


Bas: Har mobil som hushållet har betalt (1364)

Var tredje köper till mer data

Om datamängden tar slut finns möjlighet att köpa till extra data. Det är en möjlighet som de flesta inte har utnyttjat, knappt en av tre har köpt till data. Det är något vanligare bland de har som valt 2-20 GB att köpa till extra data. Andelen som köpt till data minskar med stigande ålder.

F13: Hur ofta de senaste 6 månaderna har du behövt köpa extra data till ditt mobilabonnemang för att den ursprungliga datamängden tog slut?

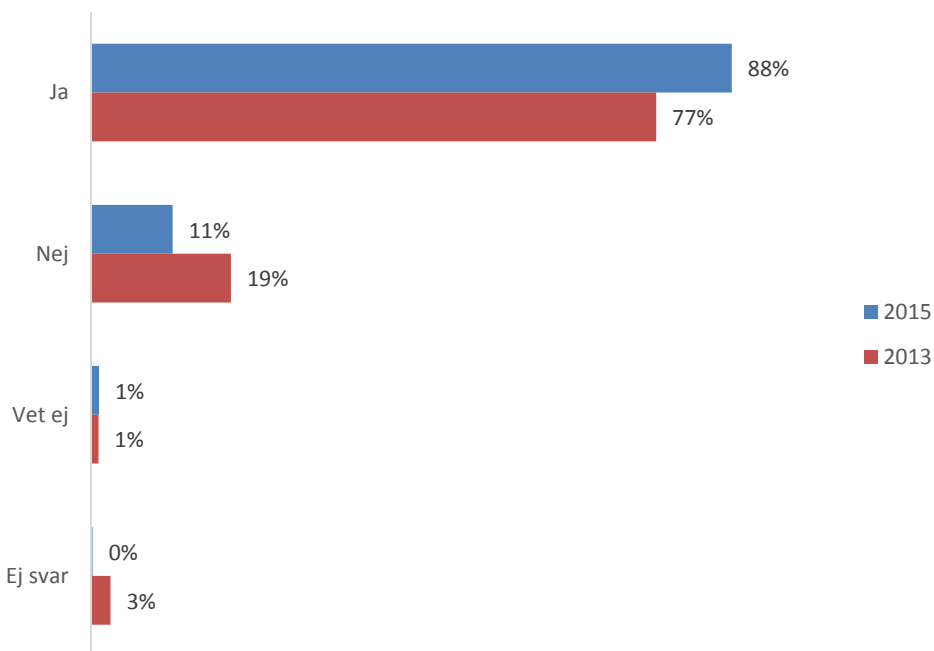


Bas: Har mobil som hushållet har betalt (1364)

Nio av tio har en smart telefon

Vid mätningen 2013 svarade 77 procent av mobilanvändarna att de hade en smart telefon. 2015 har andelen stigit till 88 procent. Bland svarande upp till 50 år är andelen betydligt högre än så – 95 procent eller högre. I den äldsta ålderskategorin (61-75 år) har 63 procent en smart telefon.

F14: Använder du en smart telefon?



Bas: Använder mobiltelefon privat (1637)

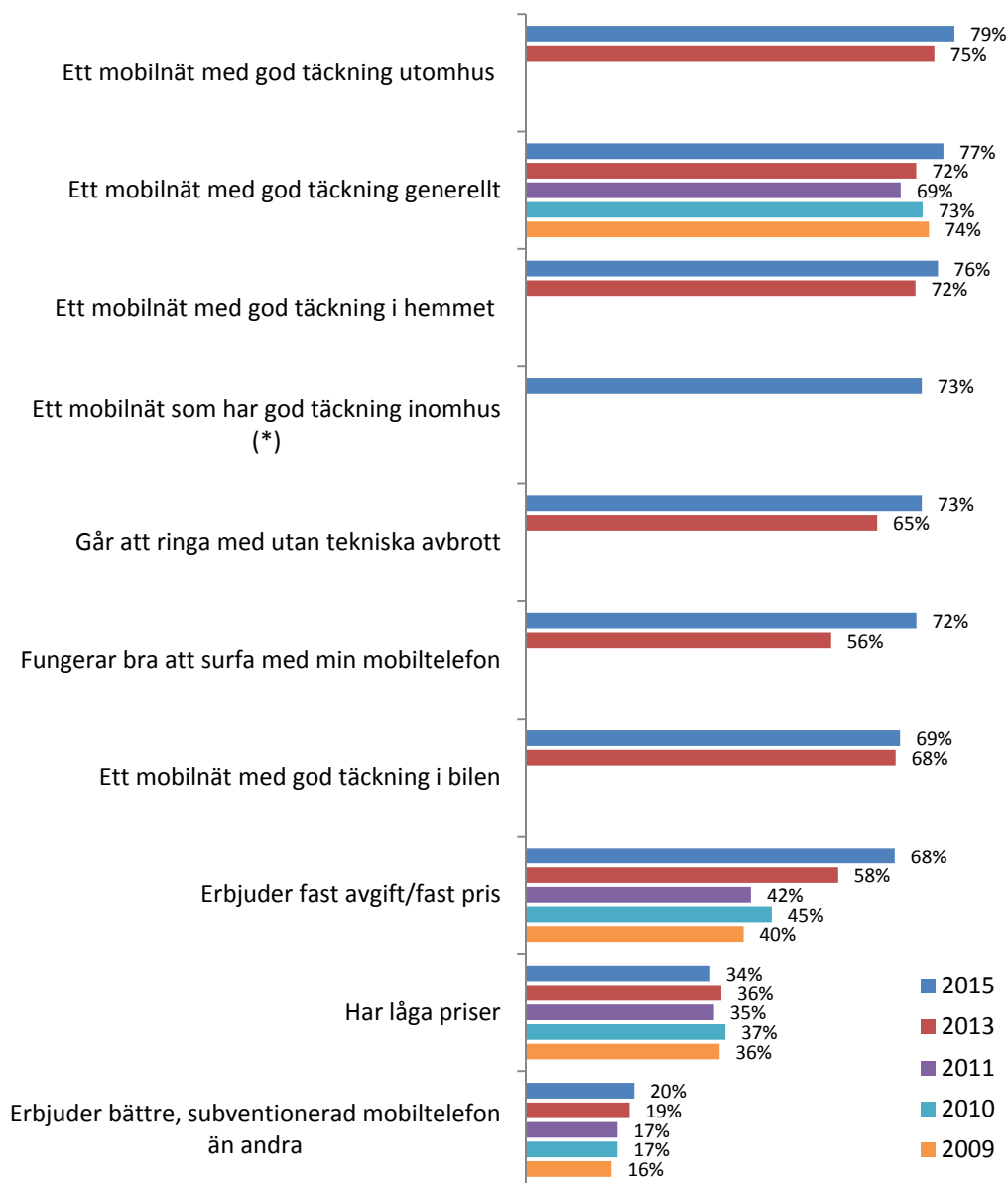
Bedömning av mobiloperatören

De flesta ger goda omdömen om sin mobiloperatör i de flesta avseenden. Alla aspekter som har med täckning att göra får höga omdömen.

De aspekter som bedöms har ändrats något år till år. Generellt ger de svarande något högre betyg 2015 än 2013. Inte minst gäller det påståendet om att mobilen fungerar bra att surfa med. Även när det gäller att erbjuda fasta priser ökar andelen som instämmer noterbart jämfört med 2013 och 2011.

Betydligt färre menar att priserna är låga eller att den valda operatören erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefoni än andra operatörer.

F15: Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om den mobiloperatör du använder oftast för privat bruk? Andel som instämmer (alternativ 4-5 på den 5-gradiga svarsskalan) i följande påståenden

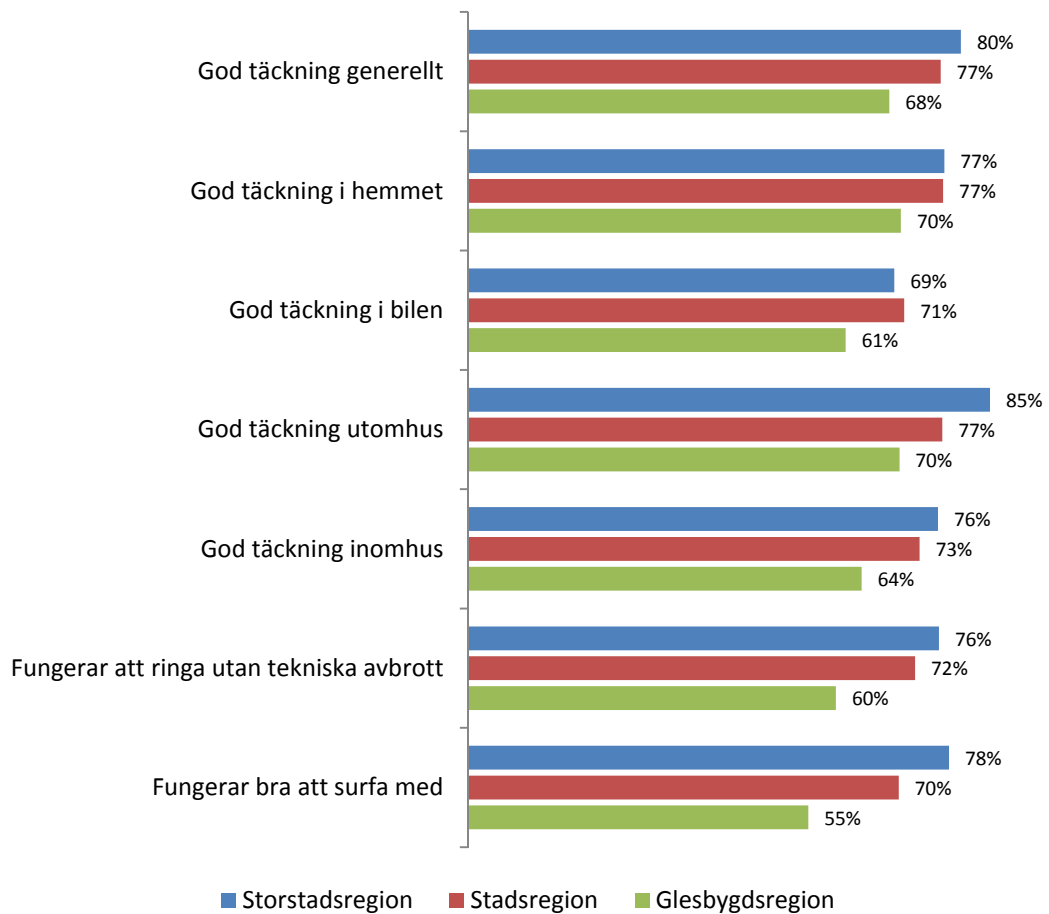


Bas: Använder mobiltelefon privat (1637) * Nytt svarsalternativ 2015.

I nästa figur särredovisas ett antal aspekter av mobiltelefonitäckningen efter om de svarande bor i storstad, mellanstor stad eller i glesbygd. Skillnaderna är förhållandevis små och majoriteten instämmer i samtliga påståenden. Men diagrammet visar ändå på

skillnader mellan regiontyper. Färre i glesbygd instämmer t ex i att operatörens nät fungerar bra att surfa med och att de inte drabbas av tekniska avbrott. Störst är skillnaden mellan hur de boende i glesbygd svarar jämfört övriga, men en viss skillnad finns även mellan storstad och stadsregioner.

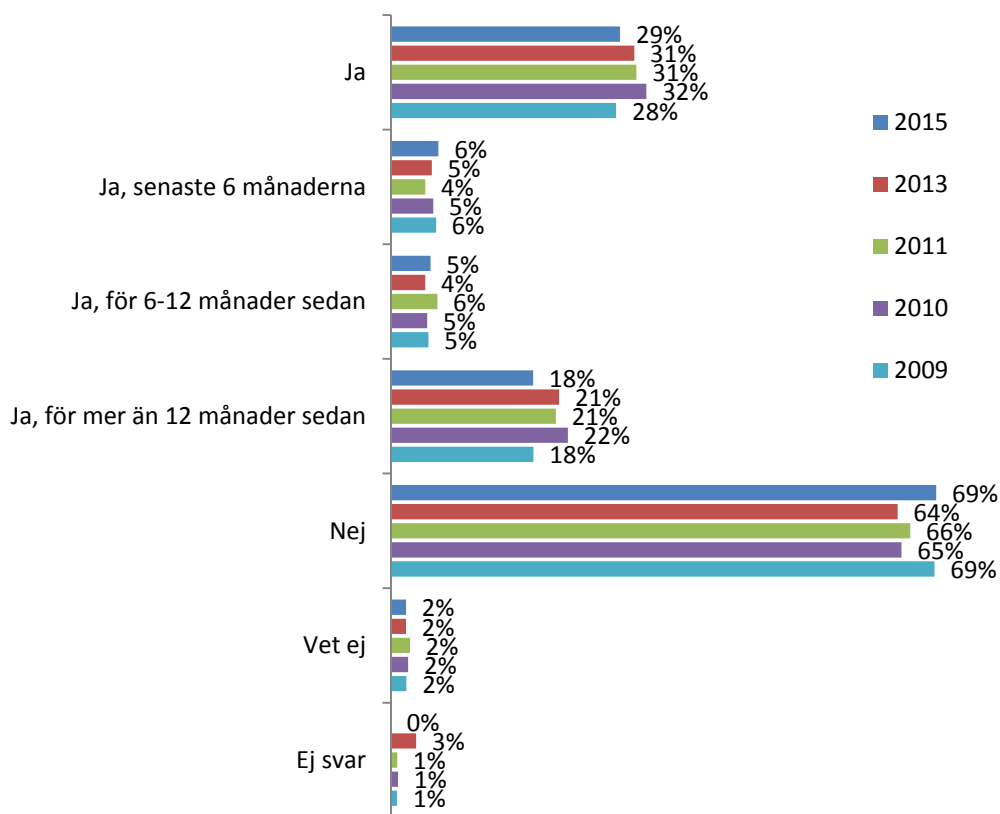
Mobiltelefonitäckning i olika regioner. Figuren visar andelen som svarat 4 eller 5 på en skala där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.



Bas: Använder mobiltelefon privat (1637)

Byte av operatör

Knappt tre av tio (29 procent) av mobiltelefonanvändarna har någon gång bytt operatör. Andelen har varit tämligen stabil år för år. För den stora majoriteten (18 procent) ligger operatörsbytet längre tillbaka i tiden än ett år. Något fler under 40 år har bytt operatör jämfört med svarande över 40 år.

F16: Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder privat?


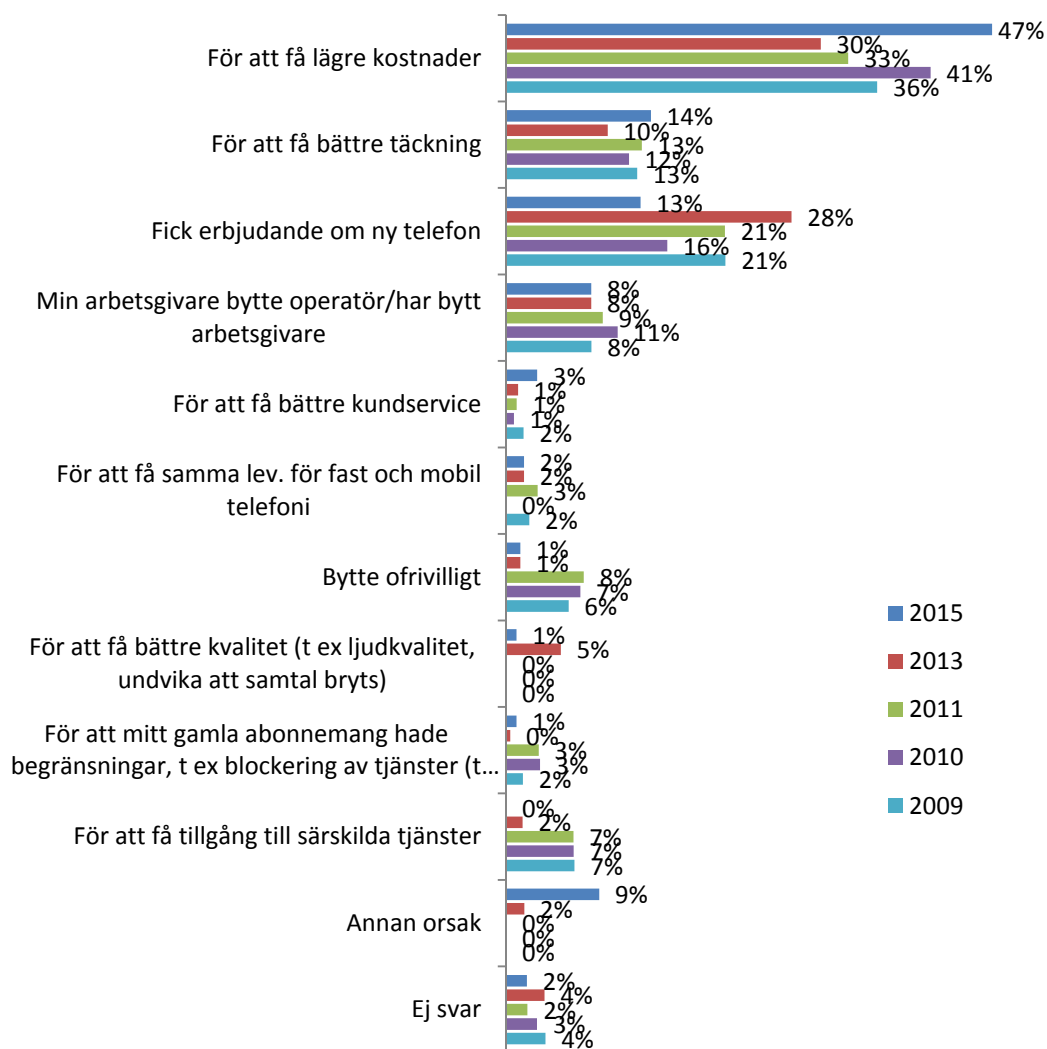
Bas: Använder mobiltelefon privat (1637)
Lägre kostnad främsta orsak till byte av operatör

Bland de som bytt mobiloperatör finns det 2015 ett dominerande skäl, nämligen att få lägre kostnader. 47 procent anger det som en orsak till att de har bytt. Jämfört med 2013 innebär det en påtaglig ökning. Önskan om lägre kostnad är vanligast bland de yngsta, främst de under 30 år. Men det är även en orsak som oftare nämns av kvinnor än män.

14 procent anger önskan om bättre täckning som orsak och 13 procent fick erbjudande om ny telefon.

Andelen som anger att arbetsgivaren har bytt operatör är stabil år för år. Andelen som ofrivilligt har bytt minskade till 2013 till en nivå som är oförändrad även 2015.

F17: Varför har du bytt mobiloperatör?

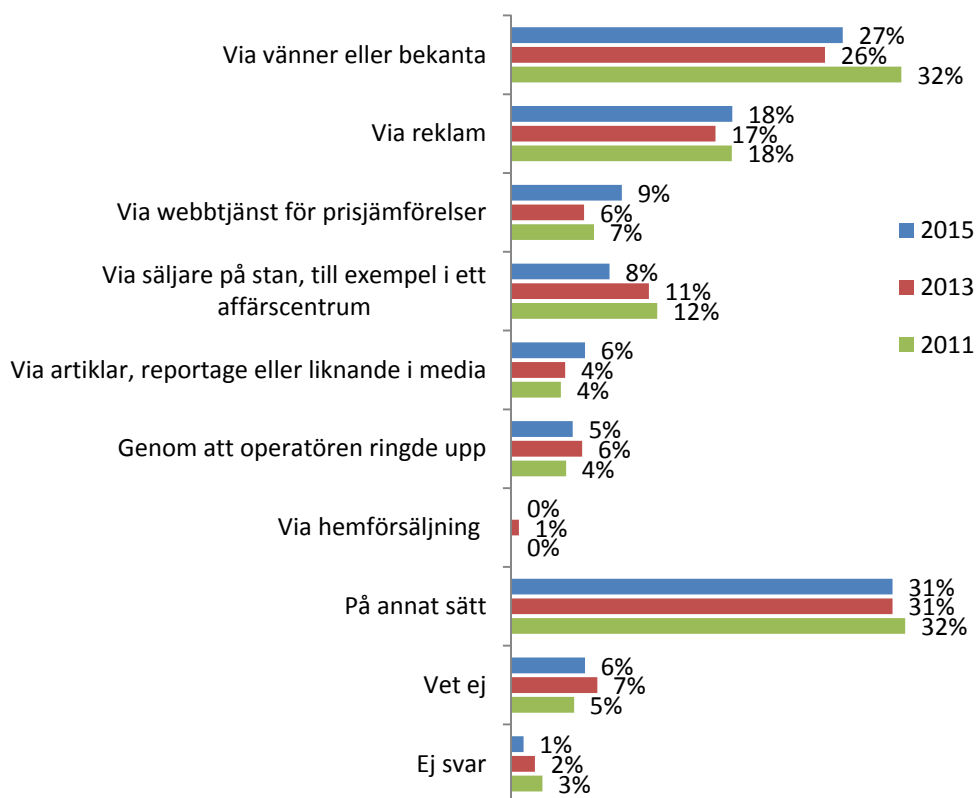


Bas: Har bytt mobiloperatör (469)

Vänner och bekanta vanligaste informationskanal

Drygt var fjärde som har bytt mobiltelefonoperatör har blivit uppmärksammas på den nya operatören via vänner eller bekanta. Detta gör svarsalternativet till det vanligaste svaret (bortsett från "på annat sätt"). Därefter kommer reklam. Prisjämförelser via webbtjänst nämns av något fler än 2013. Tvärtom är det med säljare ute på stan.

F18: Hur blev du uppmärksammas på den operatör som du bytte till? Flera svar möjliga



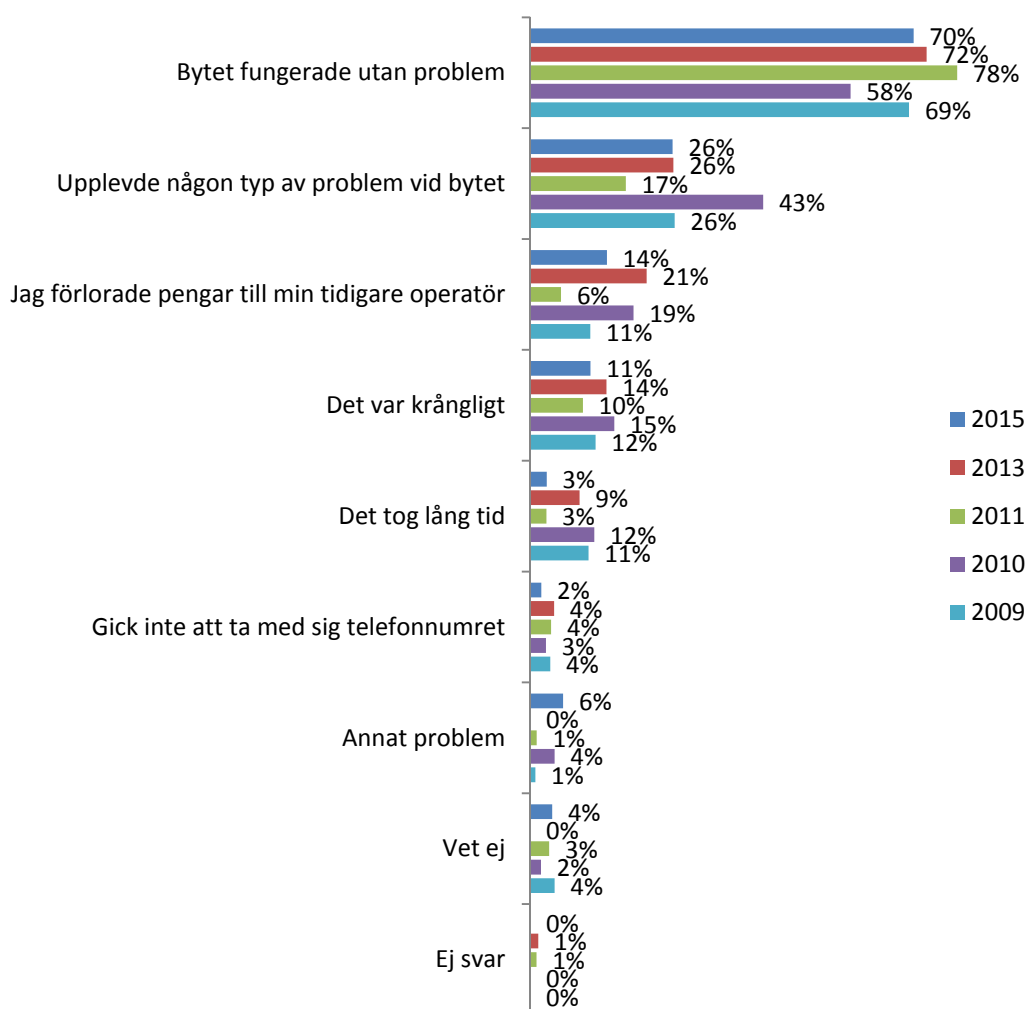
Bas: Har bytt mobiloperatör (469)

I de flesta fall fungerar bytet bra

När det gäller frågan om hur väl bytet av operatör fungerat baseras skattningen i nedanstående figur på dem som bytt operatör under de senaste 6 månaderna, vilket gör bastalet lågt och att skattningarna måste tolkas med försiktighet. Men den generella tendensen är att bytet av operatör i de flesta fall (70 procent) fungerar utan problem.

Totalt sett har 26 procent upplevt någon typ av problem vid bytet. Det vanligaste problemet var, liksom 2013, att man förlorade pengar till sin tidigare operatör.

F19: Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? Flera svar möjliga

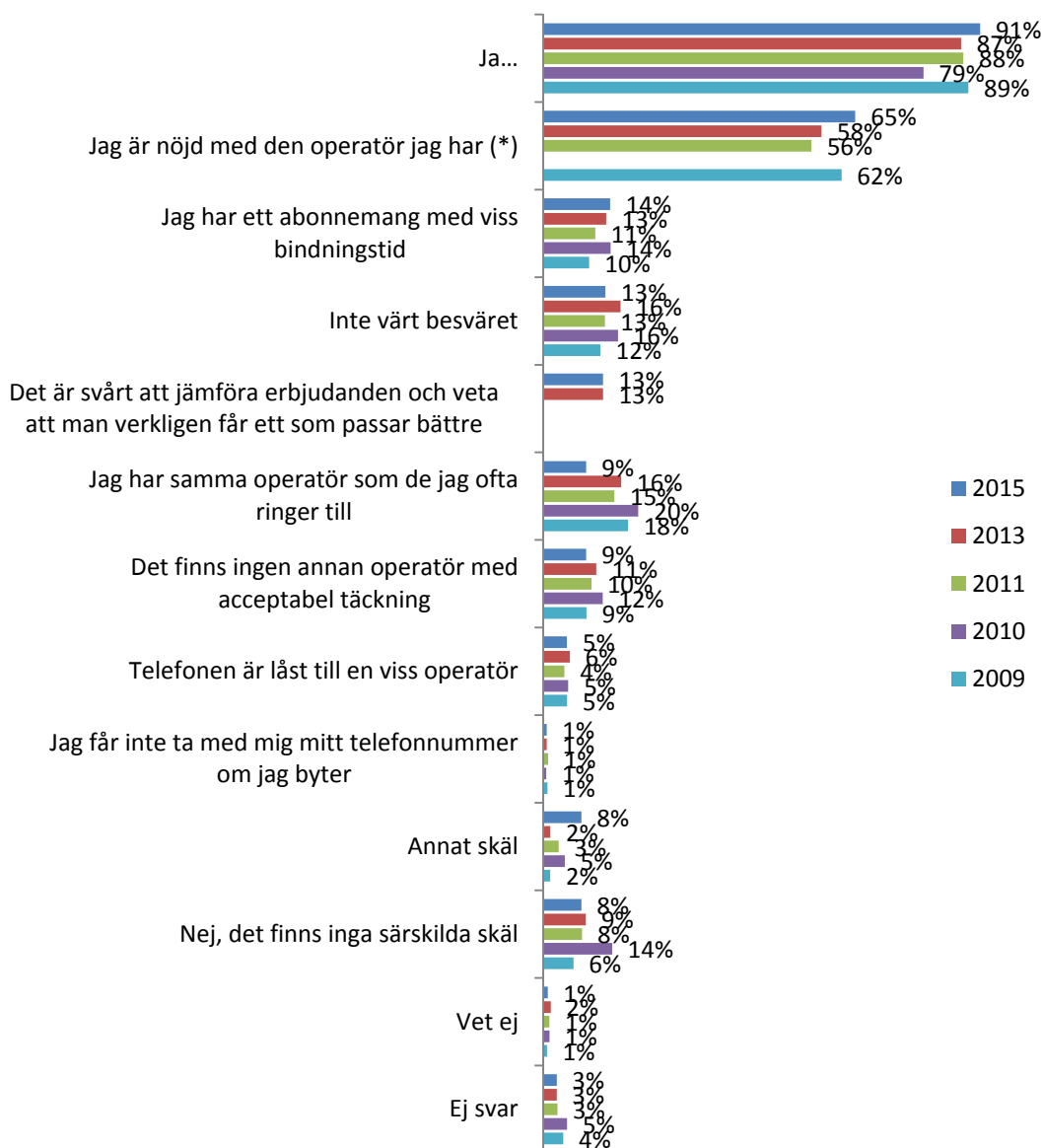


Bas: Har bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna (92)

Anledningar till att *inte* byta operatör

Den klart vanligaste anledningen till varför man inte har bytt operatör är att man är nöjd med den nuvarande. Så svarar 65 procent, vilket är något fler än tidigare år. Andra viktiga alternativ är att man har en viss bindningstid på sitt abonnemang, att man inte anser det värt besväret eller ser svårigheter i att jämföra.

F20: Finns det några särskilda skäl till att du inte bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder privat? Flera svar möjliga.

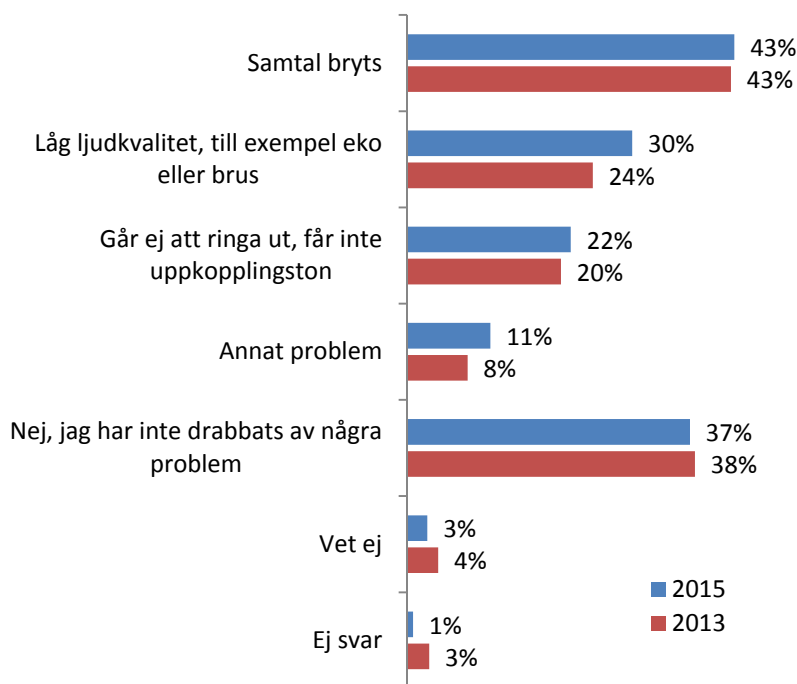


Bas: Har ej bytt mobiloperatör (1134) * Alternativet saknades 2010.

Problem vid telefonsamtal

Majoriteten har någon gång drabbats av problem när de har ringt med sin mobiltelefon. Oftast (43 procent) handlar det om att samtal bryts. 30 procent har upplevt dålig ljudkvalitet, ett problem som oftare lyfts fram av yngre än äldre. Drygt 20 procent, samma nivå som 2013, har inte fått uppkopplingston så att de har kunnat ringa.

F21: Har du någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du ringt med din mobiltelefon? Flera svar möjliga

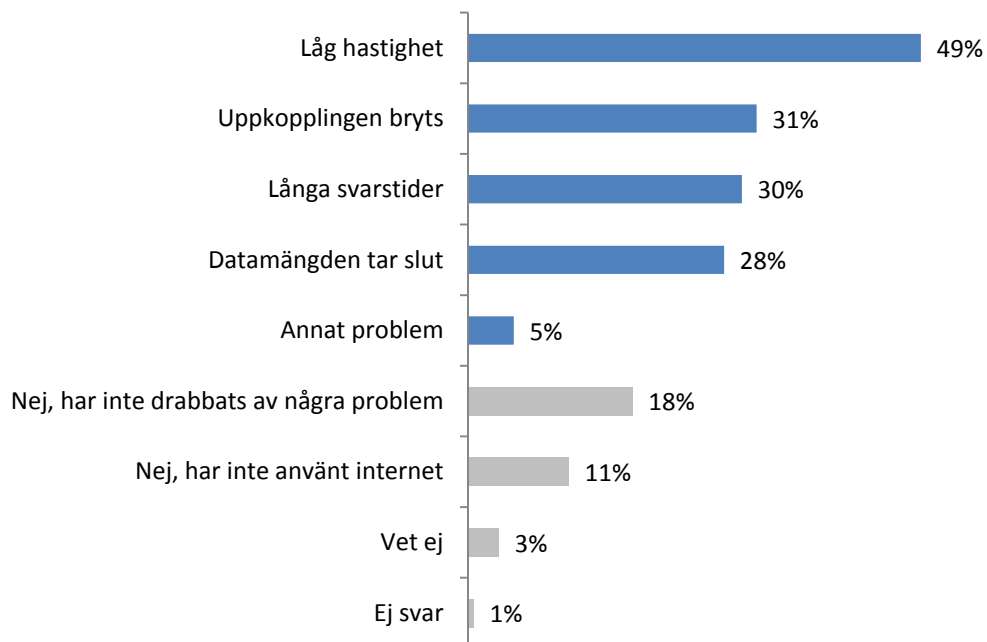


Bas: Använder mobiltelefon privat (1637)

Problem vid internetanvändning

11 procent har inte använt internet med sin mobiltelefon. Variationen är stor mellan de yngsta (3 procent) och de äldsta (32 procent). 18 procent anger att de inte upplevt några problem vid internetanvändning i mobilen. Problemet som de flesta uppger är att hastigheten är låg.

F22: Har du någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du använt internet med din mobiltelefon? Flera svar möjliga



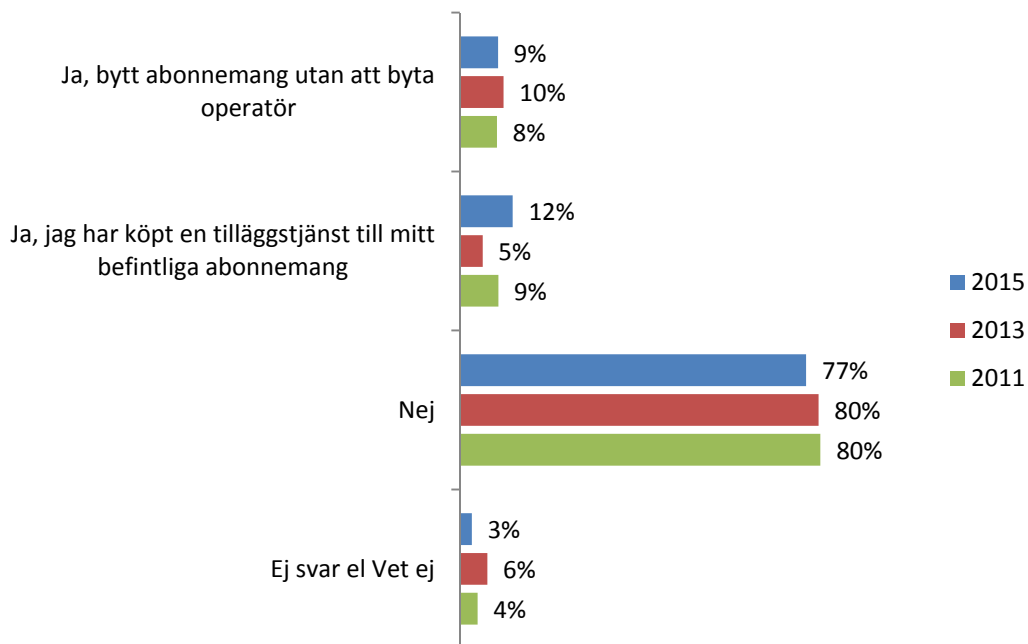
Bas: Använder mobiltelefon privat (1637)

Tilläggstjänster

Knappt var femte har under de senaste 6 månaderna bytt abonnemang eller köpt en tilläggstjänst utan att byta operatör. Att beställa tilläggstjänster är något vanligare bland yngre.

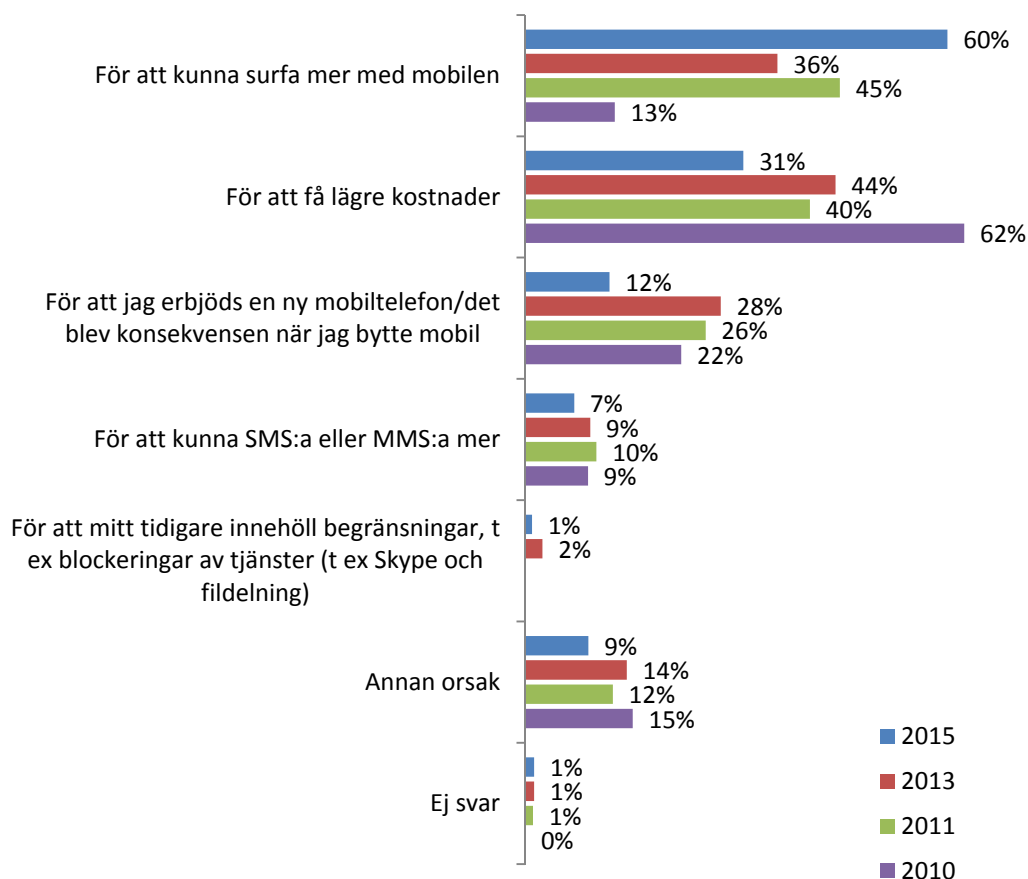
Tidigare var främsta skälet till att på detta sätt byta abonnemang eller köpa en tilläggstjänst att minska kostnaden. Idag hänvisar de flesta till att de vill kunna surfa mer på internet.

F23: Har du under de senaste 6 månaderna bytt operatör eller köpt en tilläggstjänst utan att byta operatör? Flera svar möjliga



Bas: Använder mobiltelefon privat (1637)

F24: Varför bytte du abonnemang eller köpte en tilläggstjänst? Flera svar möjliga



Bas: Har bytt abonnemangsform eller köpt en tilläggstjänst (317)

Tydlig ålderseffekt i hur man använder mobiltelefonen

De allra flesta använder sin mobiltelefon för att ringa med. Men användningen av en rad andra tjänster har utvecklats snabbt under senare år. Tydligast märks det kanske på andelen som har använt internet med sin mobiltelefon. Andelen har stigit från 46 procent 2011 till 85 procent 2015.

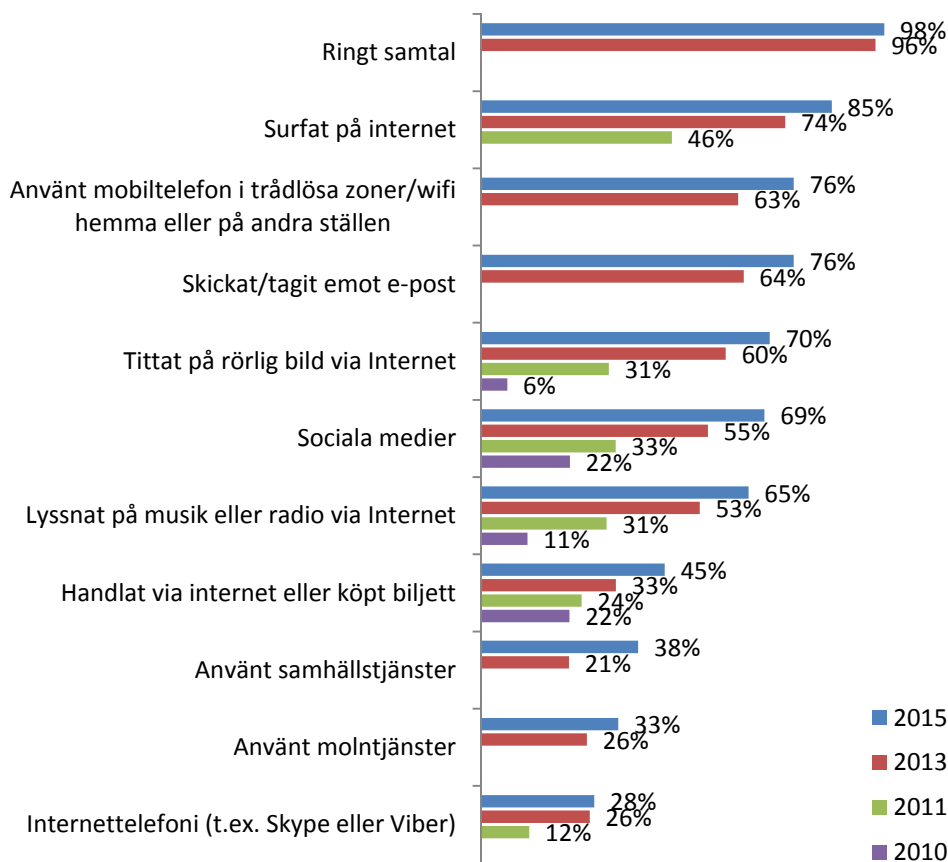
Men att mobilen i ökad omfattning används till en rad tjänster avspeglas i varje aspekt som ingick i enkäten. Ökningstakten för alla tjänster är konsekvent och hög.

Förändringen i hur man använder sin mobiltelefon hänger samman med den snabba teknikutvecklingen och att allt fler har avancerade mobiltelefoner. En fråga har ställts om man använder en så kallad smart telefon (som man kan surfa med), vilket närmare nio av tio mobiltelefonanvändare idag har. Andelen 2013 var cirka 80 procent.

När det gäller dessa användningsområden finns en stor ålderseffekt, där unga i betydligt högre utsträckning än äldre svarar att de använder mobiltelefonen för samtliga enskilda aspekter.

Svarande i glesbygd använder dessa tjänster i något mindre utsträckning än boende i städer och storstäder. Delvis hänger det samman med att en högre andel i glesbygd är äldre.

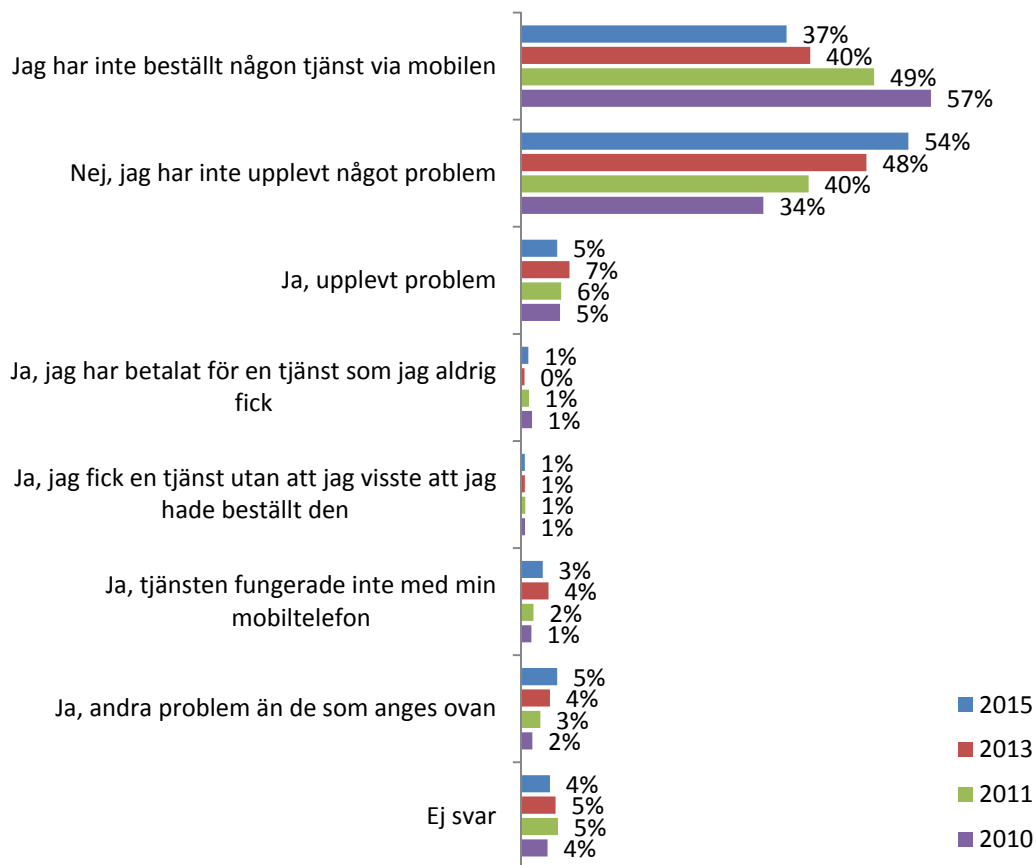
F25: Har du under de senaste 6 månaderna använt din mobil till något av följande? Flera svar möjliga.



Bas: Använder mobiltelefon privat bruk (1637)

Av nästa figur framgår att endast en mycket liten andel (5 procent) har upplevt någon typ av problem vid användning av tjänster via mobilen.

F26: Har du någon gång under de senaste 6 månaderna upplevt problem vid användning av tjänster som du beställt via mobilen? Flera svar möjliga.

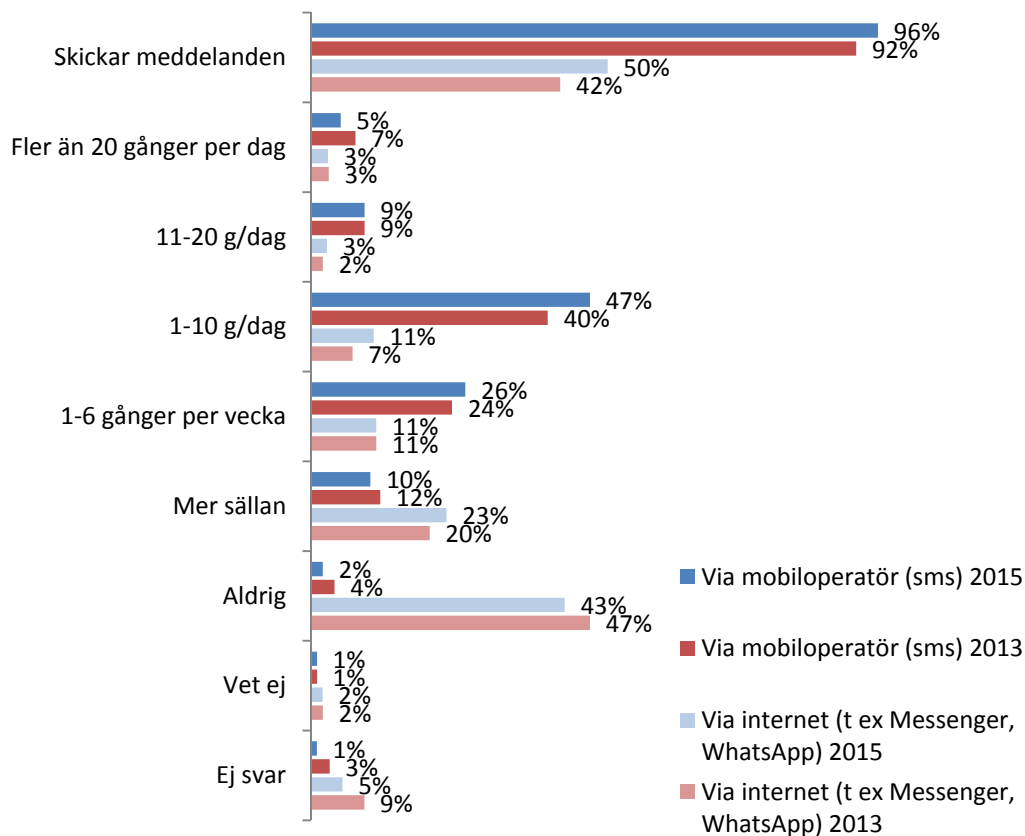


Bas: Använder mobiltelefon privat (1637)

SMS och telefonsamtal

Drygt 96 procent av mobiltelefonanvändarna skickar SMS. Motsvarande andel via surfplatta eller dator är 50 procent. Knappt varannan mobiltelefonanvändare skickar 1-10 SMS per dag medan för de som använder internet eller surfplatta är det bara vart tionde som skickar 1-10 SMS per dag.

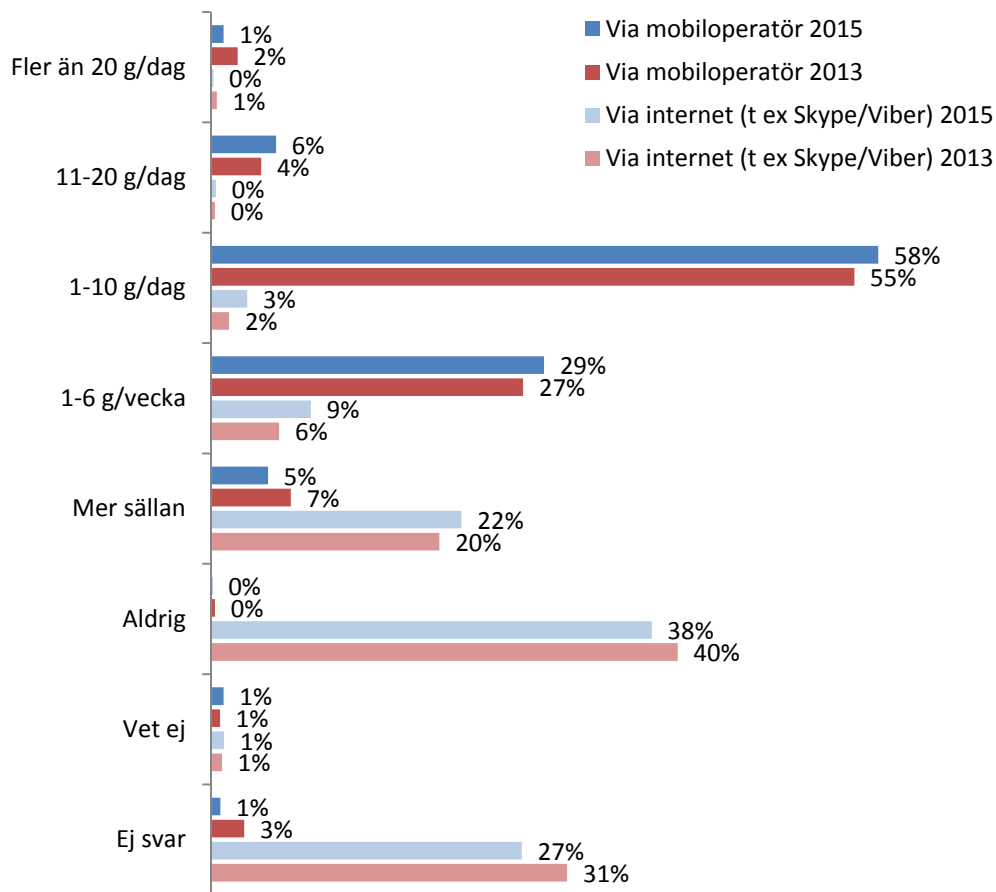
F27: I genomsnitt hur ofta skickar du SMS eller andra meddelandetjänster privat med din mobiltelefon? Figuren visar svaren som rör SMS.



Bas: Använder mobiltelefon privat (1637)

Det är klart vanligare att man ringer via sin mobiloperatör än via internet med sin mobiltelefon. De flesta ringer 1-10 samtal per dag via sin operatör. Andelen som ringer ofta ökar, men i ganska långsam takt. När det gäller hur ofta man ringer telefonsamtal via operatör finns inte samma ålderseffekt som för SMS. Fortfarande ringer få via Skype, Viber eller annan internettelefoni från mobilen.

28: I genomsnitt hur ofta ringer du samtal privat med din mobiltelefon?



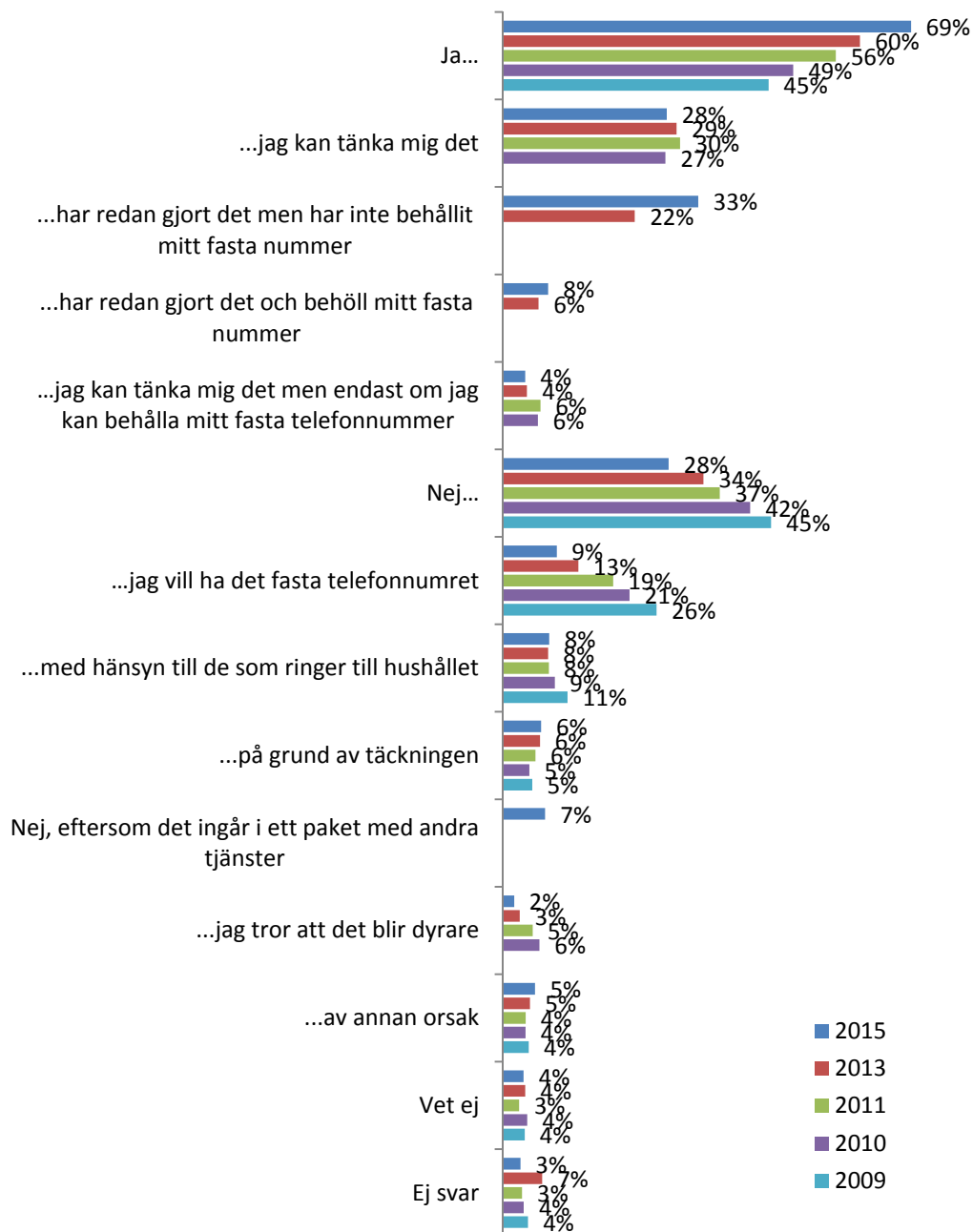
Bas: Använder mobiltelefon privat (1637)

Allt fler kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon

Andelen som enbart använder mobiltelefon har ökat och andelen som har fasta abonnemang minskar. Detta visar sig även på frågan om man kan tänka sig att avstå från den fasta telefonen i hemmet och enbart använda mobiltelefon. Andelen som svarar ja på frågan har ökat över tid och ligger i år på 69 procent.

Boende i glesbygd hänvisar fortfarande oftare än de som bor i storstad eller stadsregioner till att de behöver sin fasta telefon eller att täckningen är för svag.

F29: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon? Flera svar möjliga.



Bas: Använder mobiltelefon privat (1637)

Mobilanvändning utomlands

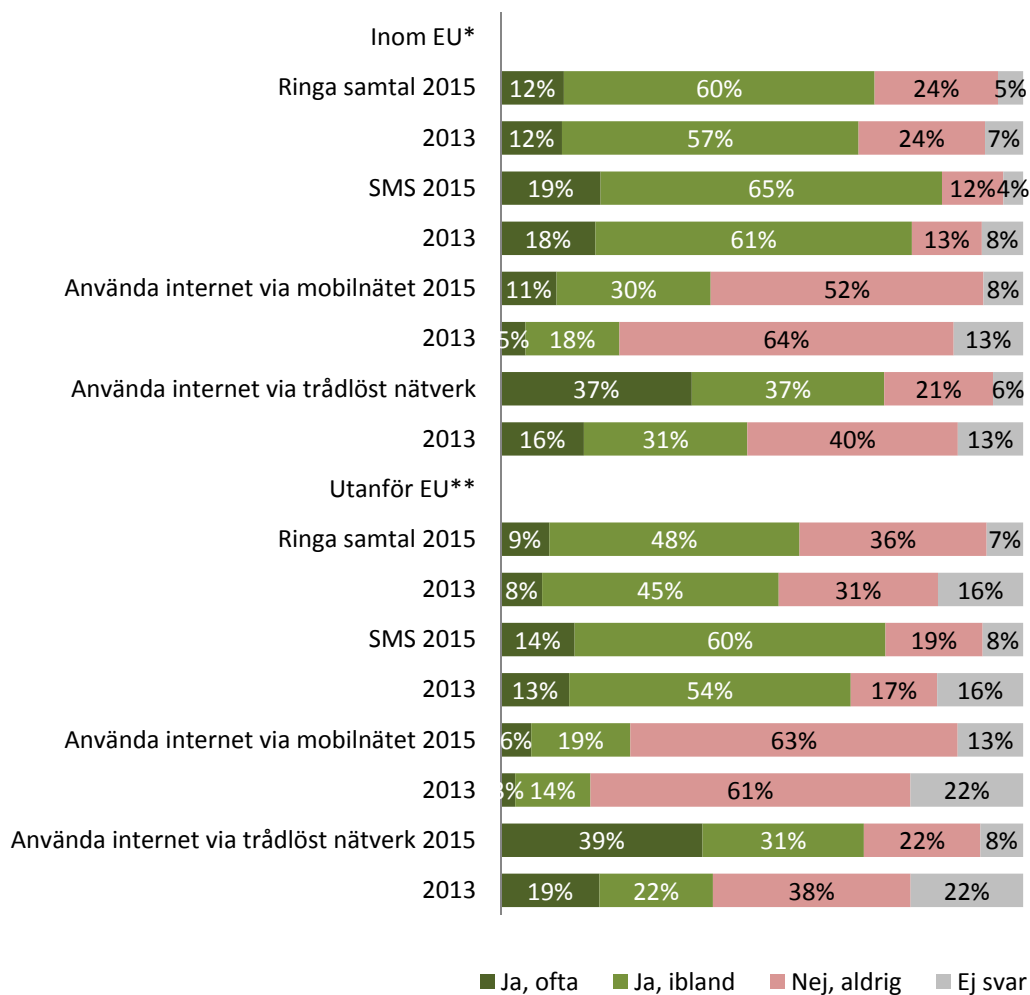
Sju av tio (69 procent) har rest utomlands under de senaste 12 månaderna. Fler har rest inom EU än utanför EU.

De som har rest inom EU under det senaste året använde då sin mobiltelefon till att ringa samtal. Detta är cirka 15 procentenheter fler än andelen som ringer samtal när de reser utanför EU. Något vanligare är att använda telefonen till SMS, vilket 84 procent gör vid resor inom EU och 74 procent gör utanför EU. Andelarna som utnyttjar dessa tjänster utomlands har ökat sedan 2013.

Mindre vanligt är att använda internet med mobilen via mobilnätet. Andelen ökar dock snabbare än telefonsamtal och SMS. 41 procent svarar att de gör detta vid resor inom EU och 25 procent vid resor utanför EU.

Den största ökningen sedan 2013 uppvisar internetanvändning via mobilen i trådlösa nätverk som wifi. 70 procent använder detta inom EU såväl som i länder utanför EU.

F31: Under de senaste 12 månaderna då du reste utomlands, använde du din mobiltelefon till något av nedanstående?



*Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk och har rest inom EU under de senaste 12 månaderna (1066)

** Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk och har rest utom EU under de senaste 12 månaderna (528)

4 FAST TELEFONI

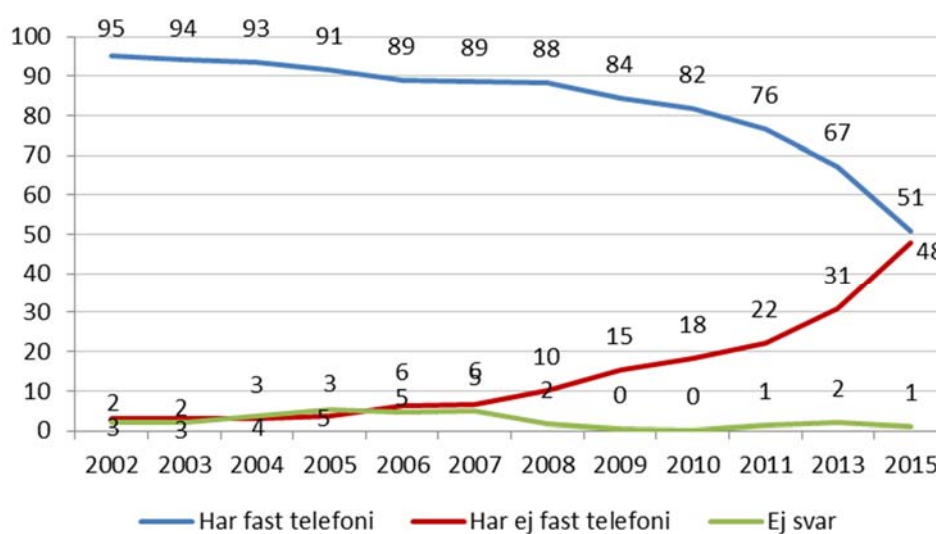
Följande kapitel behandlar användning av fast telefoni. Med fast telefoni avses antingen ett traditionellt abonnemang eller ett abonnemang för ip-telefoni.

Eftersom andelen som har fast telefoni i hemmet minskar så minskar också antalet svar som beräkningarna baseras på. Den statistiska osäkerheten blir därmed större.

Fast telefoni fortsätter minska

Knappt hälften (48 procent) av alla hushåll saknar idag fast telefoni. Denna andel har stigit relativt snabbt under den senaste tidsperioden från 2005 då nästan alla hushåll fortfarande hade fast telefoni. Resultaten varierar med åldern, i åldersklassen 21-30 år saknar 74 procent fast telefoni, bland 61–75-åringar är motsvarande andel 24 procent. Men också bland de äldre ökar andelen som inte har fast telefoni snabbt. Sedan år 2013 är förändringen drygt 10 procentenheter. Det är i kategorin storstadsregion som andelen hushåll med fast telefoni är lägst (46 procent). Motsvarande andel med fast telefoni i stadsregion är 54 procent och i glesbygdsregion 55 procent.

Fast telefonianvändning 2002-2015 (%)



Bas: Samtliga (1679)

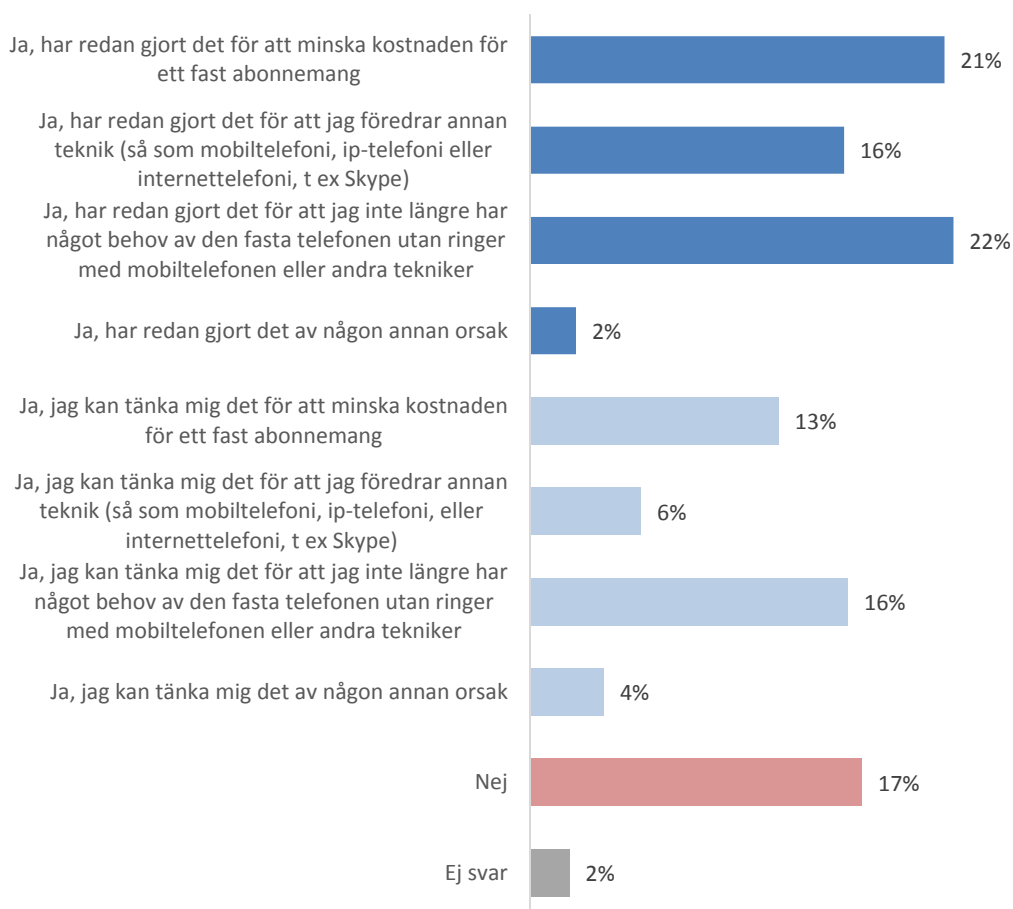
Andel som har fast telefoni efter hushållssammansättning 2013 och 2015 (%)

	Alla i hushållet under 26 år	Hushåll med barn 6 - 25 år	Alla i hushållet mellan 26 och 60 år	Alla i hushållet över 60 år
2015	26 %	54 %	40 %	74 %
2013	31 %	68 %	54 %	86 %

Hushållen kan tänka sig avstå abonnemang på fast telefoni

Hushållen uppger att de kan tänka sig att avstå sitt abonnemang på den traditionella fasta telefonin. De vanligaste skälen skulle vara att behovet för en fast telefon inte längre finns utan mobiltelefonen används istället (16 procent) samt för att minska kostnaden (13 procent).

F1b: Kan du tänka dig att avstå ditt abonnemang på traditionell fast telefoni? Flera svar möjliga

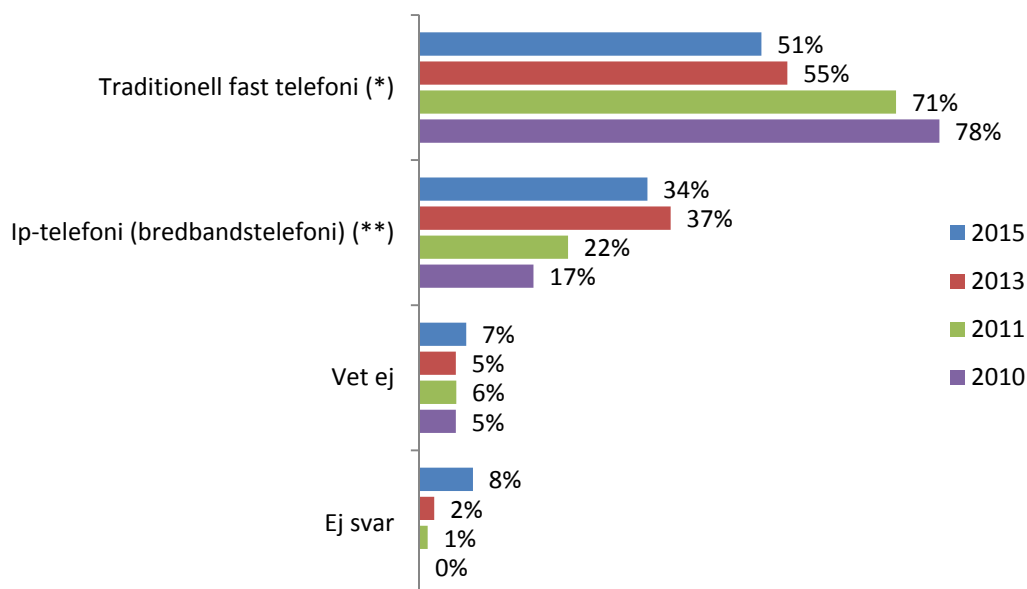


Bas: Samtliga (1679). Ny fråga från och med 2015.

Drygt en tredjedel använder ip-telefoni

Drygt en tredjedel av hushållen (34 procent) som har fast telefoni använder ip-telefoni, vilket är ungefär samma nivå som 2013. Sedan år 2011 har andelen ökat från 22 till 34 procent. Det är värt att notera att svarsalternativen har ändrats något och att detta kan ha påverkat svaren.

F2: Vilken lösning för fast telefoni använder ditt hushåll?



Bas: Har fast telefoni (812)

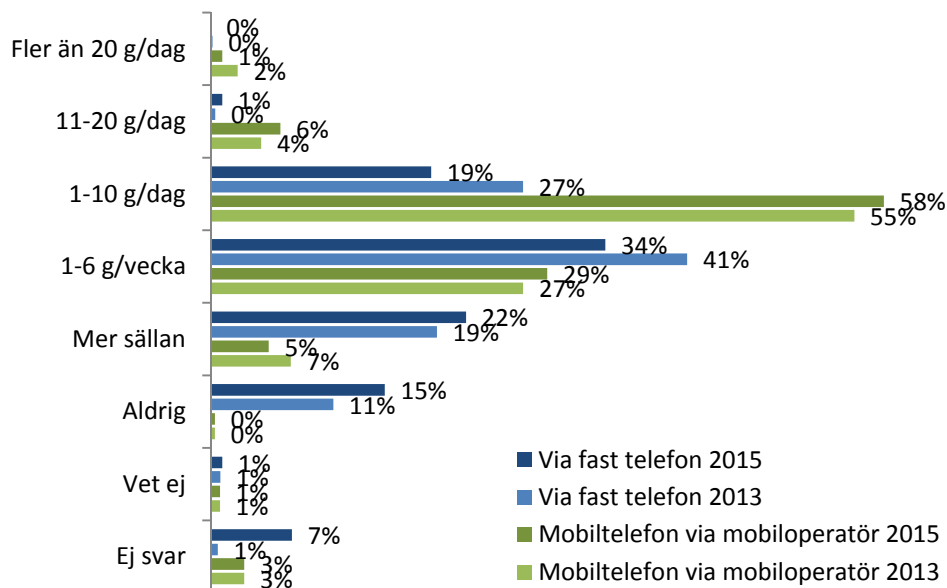
* 2011 löd alternativet: Traditionell telefoni (ansluts till det vanliga telefonjacket).

** 2011 löd alternativet IP-telefoni.

Fler sällananvändare av fast telefoni än av mobiltelefoni

Figuren på nästa sida visar hur ofta svarspersonerna ringer med sin fasta telefon respektive mobiltelefon. Drygt 20 procent ringer dagligen med sin fasta telefon och närmare 55 procent åtminstone någon gång i veckan. Andelen som ringer på daglig basis med mobiltelefonen är 65 procent.

F3 och F28: Figuren visar två frågor: I genomsnitt hur ofta ringer du samtal privat med din fasta telefon? I genomsnitt hur ofta ringer du samtal privat med din mobiltelefon?

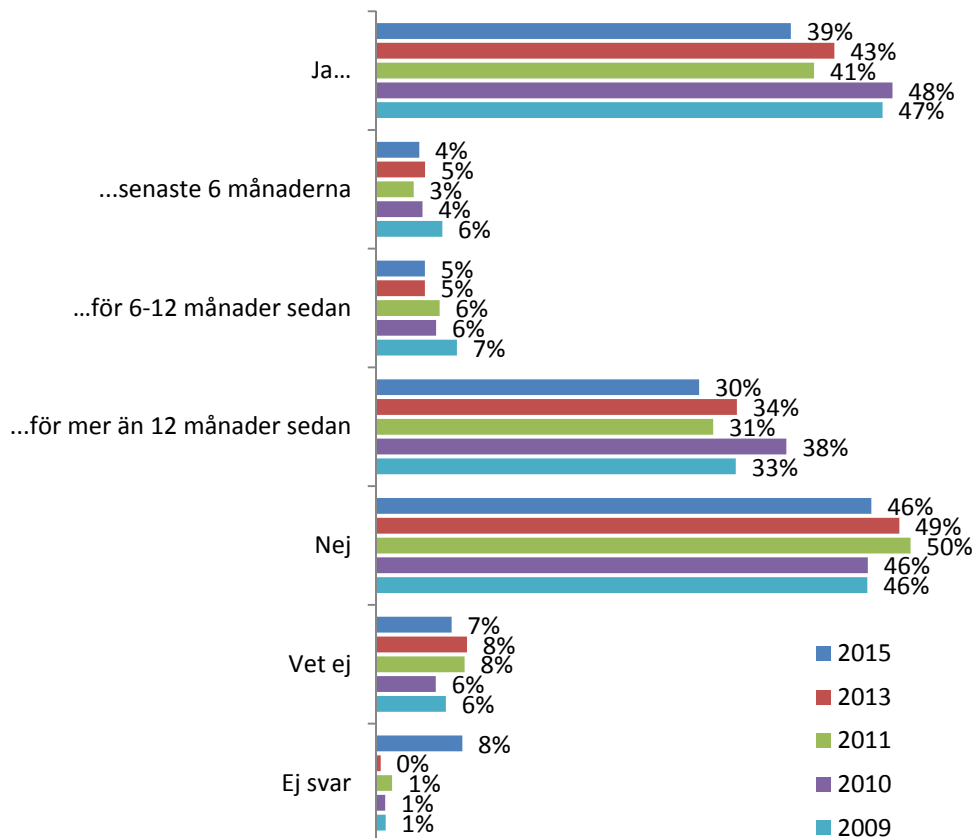


Bas: Har fast telefoni (812) samt använder mobiltelefon för privat bruk (1637)

En av tio har bytt operatör under det senaste året

Totalt sett uppger fyra av tio av de svarande med fast telefoni att de någon gång har bytt operatör. I de flesta fall så har bytet skett för mer än 12 månader sedan. Andelen som har bytt operatör under det senaste året är 9 procent.

F4: 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)?



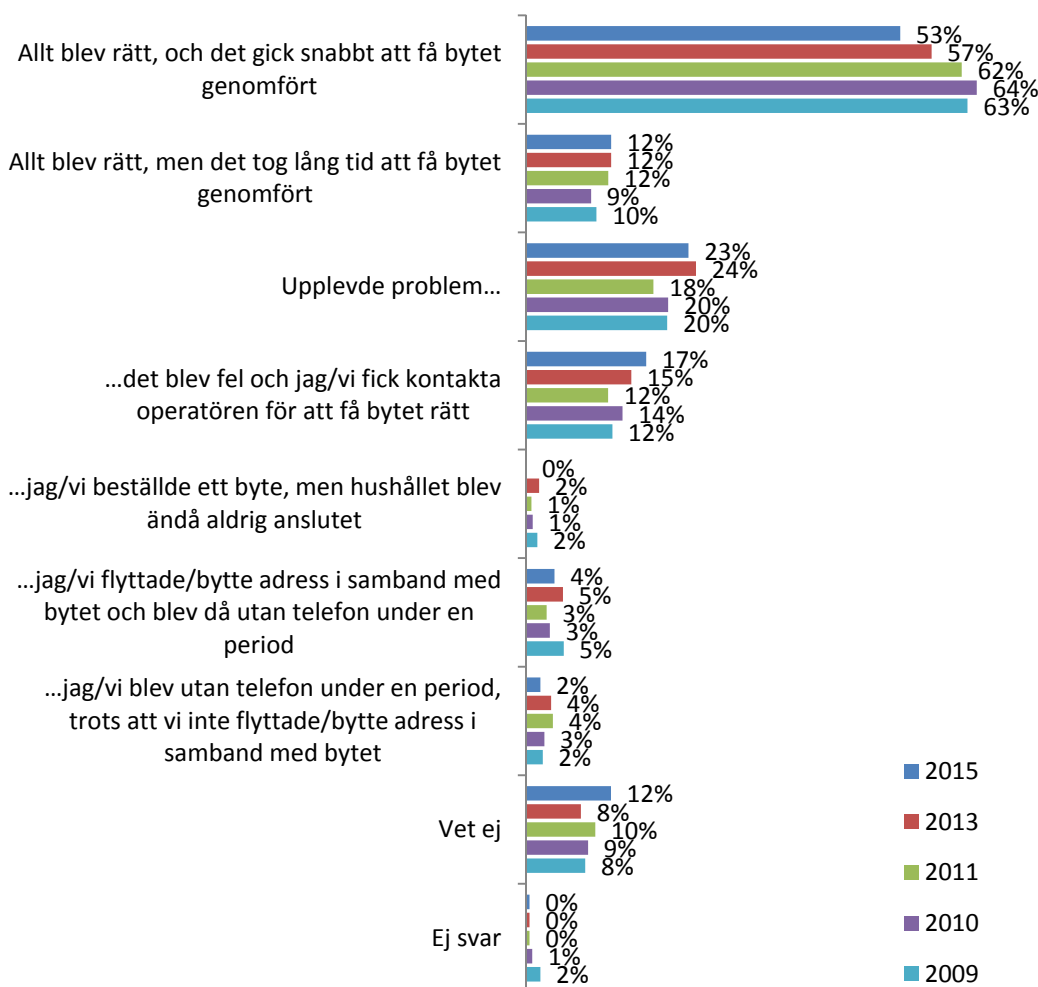
Bas: Har fast telefoni (812)

Bytet av operatör oftast rätt

Av de som någon gång bytt operatör uppger 53 procent att bytet gått rätt till. Sedan 2010 har den andelen minskat från 64 procent. Ytterligare 12 procent svarar att allt blev rätt, men att det tog lång tid att genomföra bytet.

Andelen som upplevde någon typ av problem har ökat från 18 procent sedan år 2011 till 23 procent år 2015. Det är inte ett specifikt fel som förklarar ökningen utan det finns flera orsaker. 17 procent uppger att de behövde kontakta operatören för att få bytet rätt.

F5: Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva byte av operatör? Flera svarsalternativ möjliga *Flera svar möjliga*

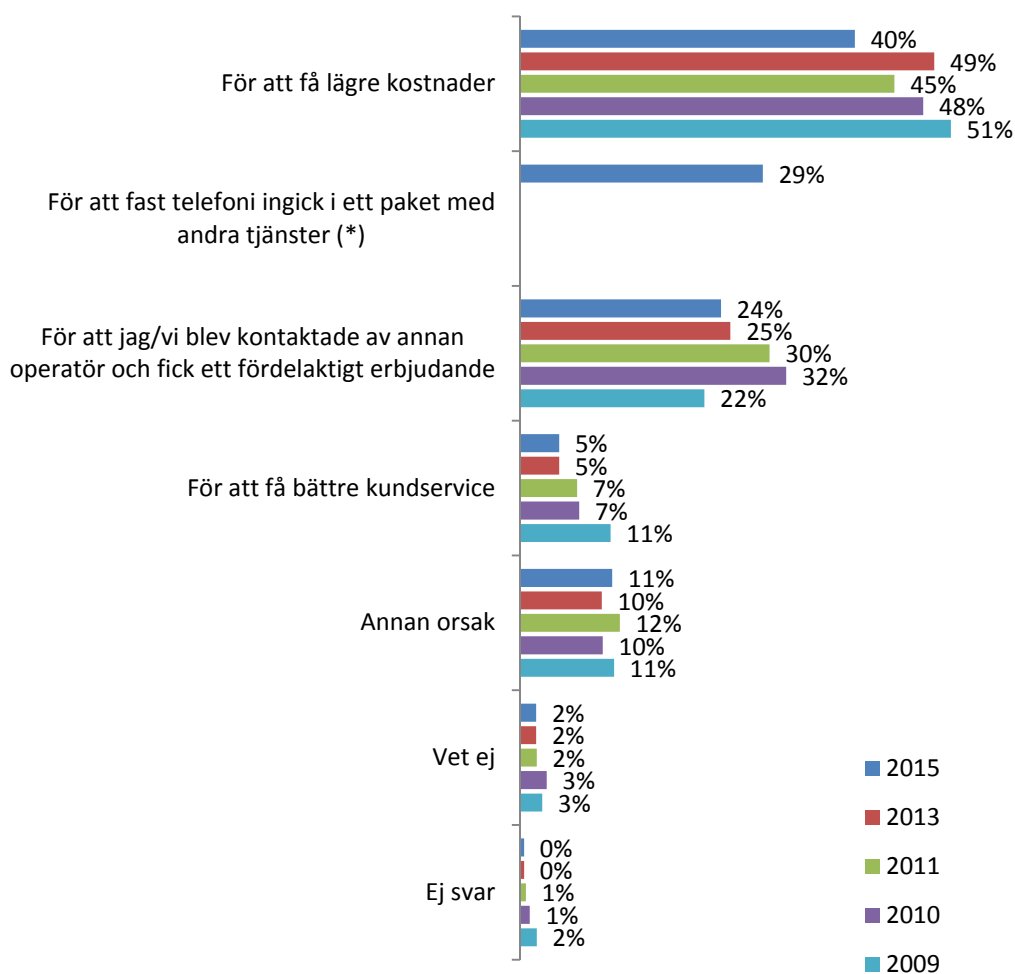


Bas: Har någon gång bytt operatör (344)

Byter operatör för att få lägre kostnader

Av de som någon gång bytt operatör är det klart vanligaste skälet till bytet att man velat ha lägre kostnader (40 procent). Knappt tre av tio uppger att de bytt operatör för att fast telefoni ingick i ett paket med andra tjänster. Knappt vart fjärde uppger anledningen att de blev kontaktade av en annan operatör och fick ett fördelaktigt erbjudande. Här är det dock specificerat att kontakten togs av den nya operatören.

F6: Varför har ditt hushåll bytt operatör? Flera svarsalternativ möjliga.

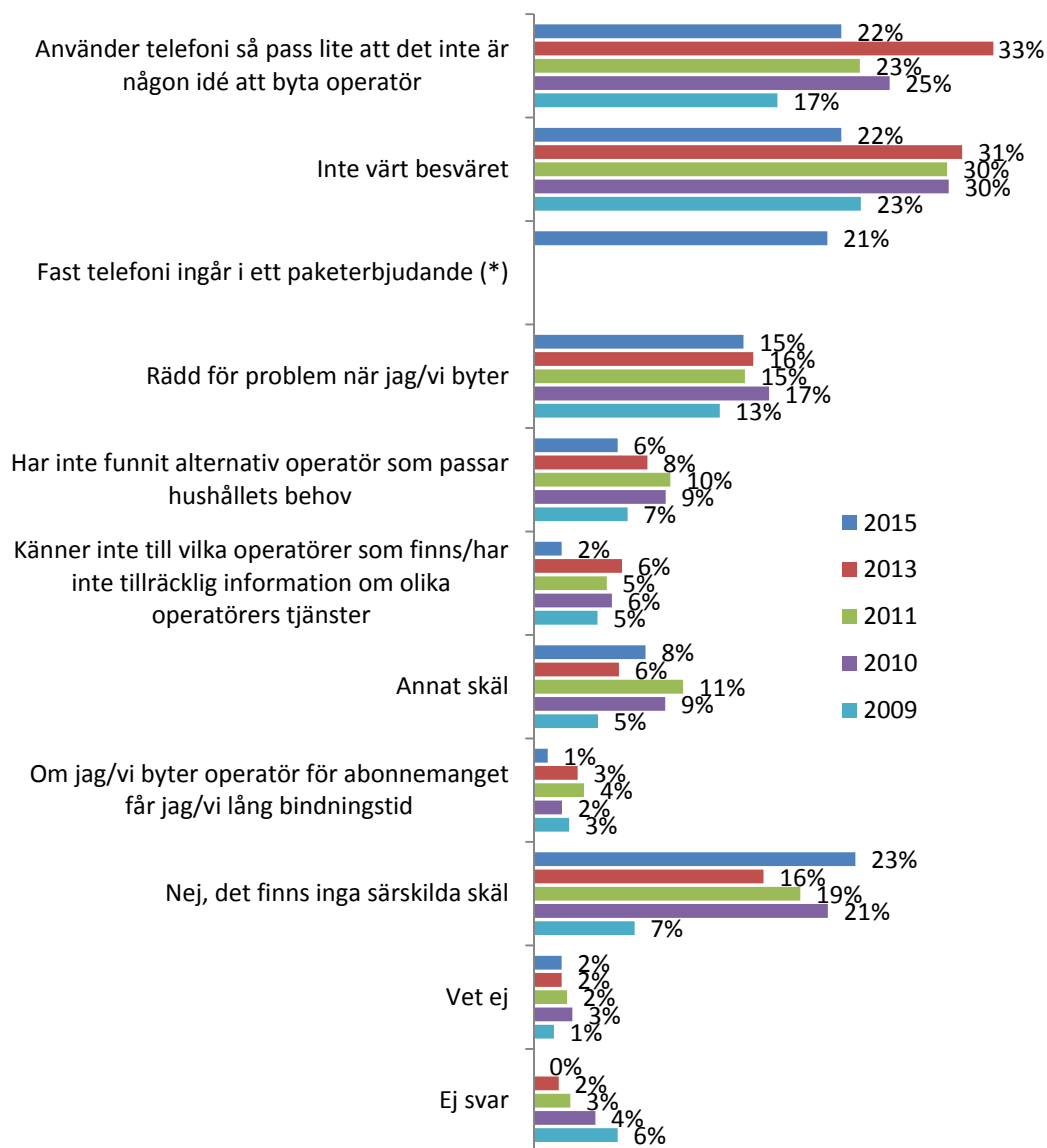


Bas: Har aktivt bytt operatör (344) *Nytt svarsalternativ 2015.

Varför byter man inte operatör?

De vanligaste orsakerna till att man inte bytt operatör är att man antingen använder telefoni för lite för att det ska vara värt att byta (22 procent), att det inte är värt besväret (22 procent) eller att det inte finns några särskilda skäl (23 procent). Två av tio uppger att de inte bytt operatör för att fast telefoni ingick i ett paket med andra tjänster.

F7: Finns det några särskilda skäl till att ditt hushåll inte bytt operatör? Flera svar möjliga



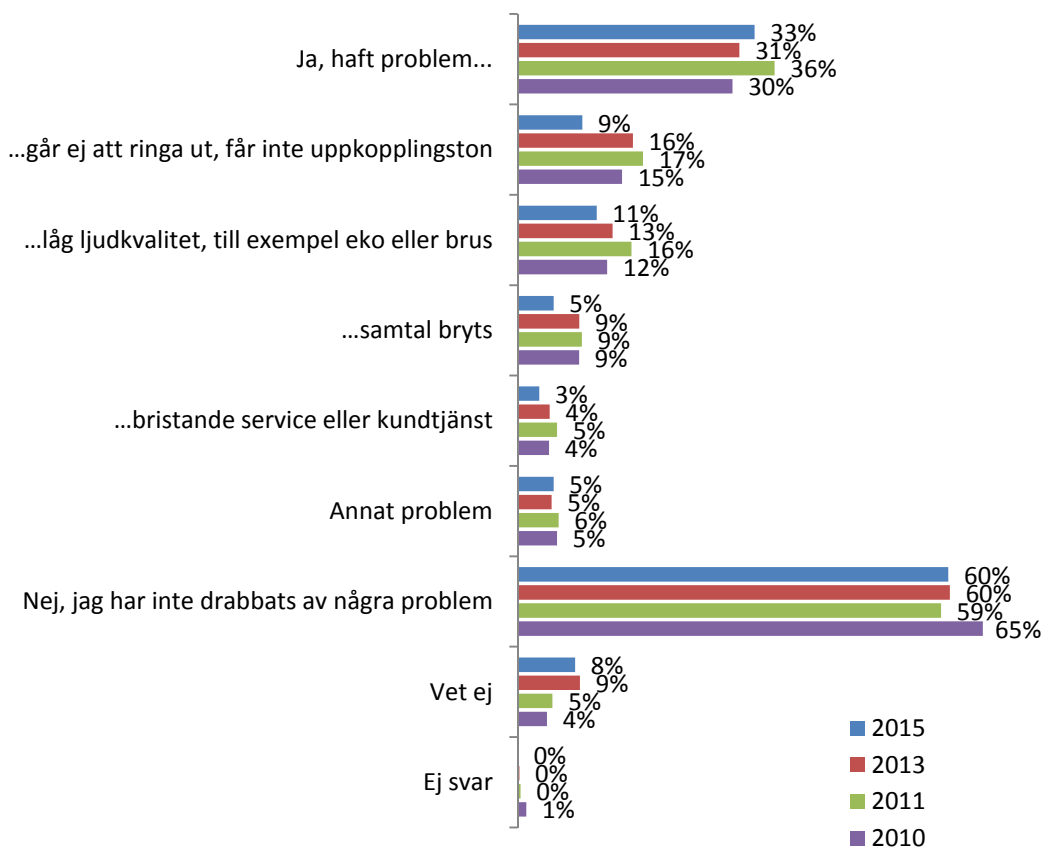
Bas: Har ej aktivt bytt operatör (375) * Nytt alternativ 2015.

Problem vid fast telefoni

Ungefär var tredje hushåll har någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av någon typ av problem när man använder fast telefoni. Vanligast är låg ljudkvalitet (11 procent), följt av att man inte kan ringa ut (9 procent), och samtal bryts (5 procent).

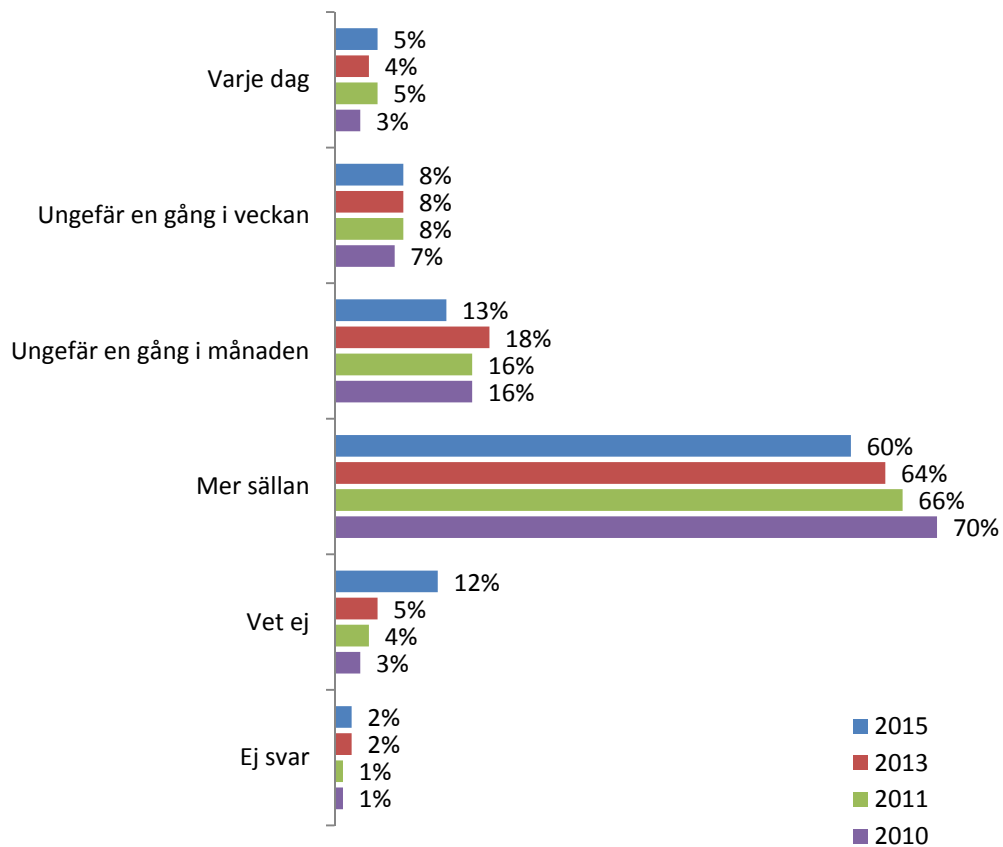
Drygt vart fjärde hushåll upplever problem med den fasta telefonin varje månad. Eftersom frågan enbart ställts till de som drabbats av problem de senaste 6 månaderna är svarsbasen liten, vilket gör att resultaten ska tolkas med försiktighet.

F8: Har ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du eller ni använt fast telefoni? Flera svar möjliga



Bas: Har fast telefoni (812)

F9: Hur ofta har du/ni haft problem när du/ni använt fast telefoni?



Bas: Har drabbats av problem (210)

5 BORTFALL OCH STATISTISK SÄKERHET

Svarsfrekvensen blev för årets undersökning 43 procent motsvarade 1679 svar. Det är samma nivå som uppnåddes 2013, men är en nedgång med cirka 10 procentenheter jämfört med tidigare års undersökningar. Sweco Strategy ser två huvudsakliga förklaringar till den sämre svarsfrekvensen: en tidsmässig trend samt en minskad belöning.

Det finns en trend över tid att det blir allt svårare att få in svar vid enkätundersökningar. Detta trots att de genomförs på samma sätt, eller till och med ett ambitiösare insamlingsarbete. På senare år har svarsfrekvenserna generellt sjunkit med en till två procentenheter per år.¹

Svarsfrekvensen i den publika statistikdatabasen avseende 2013 års värden är 45 procent pga sent inkomna svar. Det kan därför förekomma mindre skillnader jämfört med 2013 års värden i denna rapport.

De svarande i Individundersökningen har 2015 och 2013 fått två trisslotter hemskickade med posten efter att de skickat in sina svar (alternativt valt att skänka pengarna till välgörande ändamål). Tidigare år har belöningen utgjorts av tre trisslotter, men då dessa ökat i pris justerades belöningen ner till två lotter.

Svarsfrekvenser i olika grupper

I tabellerna nedan framgår svarsfrekvenserna över tid efter ålder, län samt regiontyp.

I enkätundersökningar brukar det finnas ett tydligt svarsmönster där de yngre svarar i lägre grad än de äldre. I Individundersökningen finns detta svarsmönster, men skillnaderna i svarsfrekvens mellan åldersklasserna är mindre än vad de vanligen är.² I individundersökningen är tendensen att de allra yngsta (16-20 år) svarar i högre utsträckning än de i åldersklassen 21-30. Det är bara i åldersklassen över 60 år som svarsmönstret skiljer sig åt från övriga grupper.

När det gäller regiontyp är svarsfrekvensen lägst i de tre storstadsregionerna och högst i glesbygdsregionerna. Skillnaden i svarsfrekvens minskar dock när man kontrollerar för ålder. Det innebär att den högre svarsfrekvensen i glesbygd delvis är ett resultat av en äldre befolkning.

¹ För ett exempel på de fallande svarsfrekvenserna se metodredovisningen över SCB:s arbetskraftsundersökningar www.scb.se/Pages/ProductDocumentations_23274.aspx.

² Jämför till exempel med SOM-institutets undersökningar. Se metodkapitel www.som.gu.se/publicerat/B%C3%B6cker/59.-vagskal/.

Svarsfrekvens (%) efter år och ålder

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

Svarsfrekvens (%) efter år och län

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

Svarsfrekvens (%) efter år och regionindelning:

	2015	2013	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Sthlm/Göteborg/Malmö	38	40	51	50	55	53	49	52	54
Övriga städer	43	44	56	56	57	56	50	54	58
Glesbygd	50	48	56	64	60	57	51	52	58
Totalt	43	43	54	55	56	54	50	53	57

Bortfall

Det naturliga bortfallet utgörs framförallt av personer där adressaten är okänd, men också av exempelvis avlidna, eller personer med synsvårigheter. Detta bortfall uppgår i undersökningen totalt till 62 personer. I 54 fall är adressaten okänd och i åtta fall beror det på att svarspersonen har synsvårigheter eller språksvårigheter som gör att det inte går att besvara enkäten. Antalet vägrare i årets undersökning uppgår till 25 personer, i huvudsak är det av principiella skäl.

Osäkerhetsmarginaler

Som vid alla urvalsundersökningar omges punktskattningarna i Individundersökningen av statistiska osäkerhetsmarginaler. Hur stora dessa är beror på två saker; hur många svar som skattningarna baseras på samt hur stor andel som svarat ett visst alternativ. Osäkerheten, mätt i procentenheter är större vid punktskattningar kring 50 procent än vid skattningar närmare 0 eller 100 procent.

Några exempel på hur stora osäkerhetsmarginalerna är vid olika punktskattningar och antal svar ges i tabellen nedan. Om exempelvis 50 procent av 1500 personer svarat ett visst alternativ ligger det "sanna" värdet för hela svenska befolkningen med 95 procents sannolikhet mellan 50 procent ± 3 procentenheter. Och för att ta ett konkret exempel ur rapporten, 67 procent svarar att de har fast telefoni i hushållet. Med 1656 svar medför det en felmarginal på ± 2 procentenheter, d.v.s. med 95 procents sannolikhet ligger siffran för hela svenska befolkningen mellan 65 och 69 procent.

Om man jämför två värden med varandra (till exempel två år) är det viktigt att komma ihåg att båda värdena omges av osäkerhetsmarginaler. Slumpen kan ha gjort att man låg lite lågt ena året och högt det nästa. Som tumregel kan man då säga att om det ena värdets osäkerhetsmarginal innefattar den andra skattningen är skillnaden *inte* statistiskt signifikant. Om de båda skattningarna istället skiljer sig mer än summan av deras konfidensintervall är skillnaden statistiskt signifikant. I mellanfallen måste man göra en mer noggrann analys för att kunna säga om skillnaden är statistiskt signifikant.

Statistiska felmarginaler i procentenheter vid olika baser och punktskattningar. 95 procents konfidensnivå.

	n=100	n=250	n=500	n=1000	n=1500
Punktskattning på 10/90 procent	6	4	3	2	2
Punktskattning på 25/75 procent	9	5	4	3	2
Punktskattning på 50 procent	10	6	4	3	3

Utöver den statistiska osäkerheten finns också en osäkerhet som uppstår på grund av att undersökningen har ett relativt stort bortfall. Bortfallet i sig behöver inte innebära ett problem, men om det finns en systematik i vilka som besvarar undersökningen kan detta leda till att undersökningens resultat blir felaktigt. Som nämnts tidigare är bortfallet dock relativt jämnt i förhållande till variablerna kön och stad/land. Åldersmässigt finns en

skevheter, men den är mindre än vad den många gånger är i liknande undersökningar. Utifrån dessa variabler verkar skevheter alltså inte vara ett större problem. Det kan dock finnas andra faktorer som påverkar vilka som besvarar enkäten, men som inte går att kontrollera mot registervariabler. Man kan exempelvis tänka sig att teknikintresse kan vara en sådan faktor. Hur stort problem detta är svårt att säga, men positivt är att undersökningens resultat ligger klart i linje med tidigare år då svarsfrekvensen var högre.