

Individundersökningen 2008

PTS-ER-2008:24

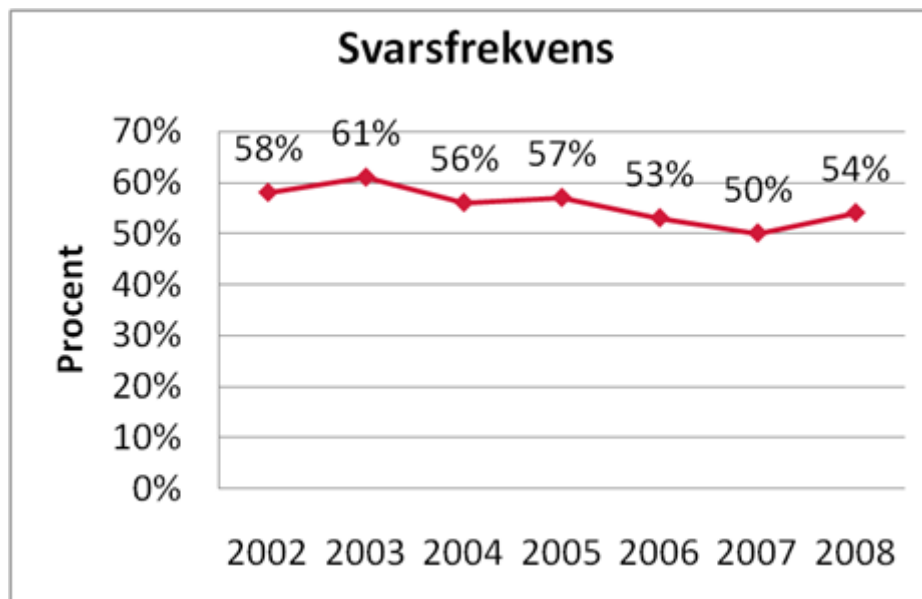
Camilla Jönsson

Strategi- och kommunikationsavdelningen

Individundersökningen 2008

Fakta om undersökningen:

- 7:e året i rad
- Sveriges befolkning, 16-75 år
- 4 000 respondenter
- Postal/Webb
- Mätperiod: oktober
- Svarsfrekvens:

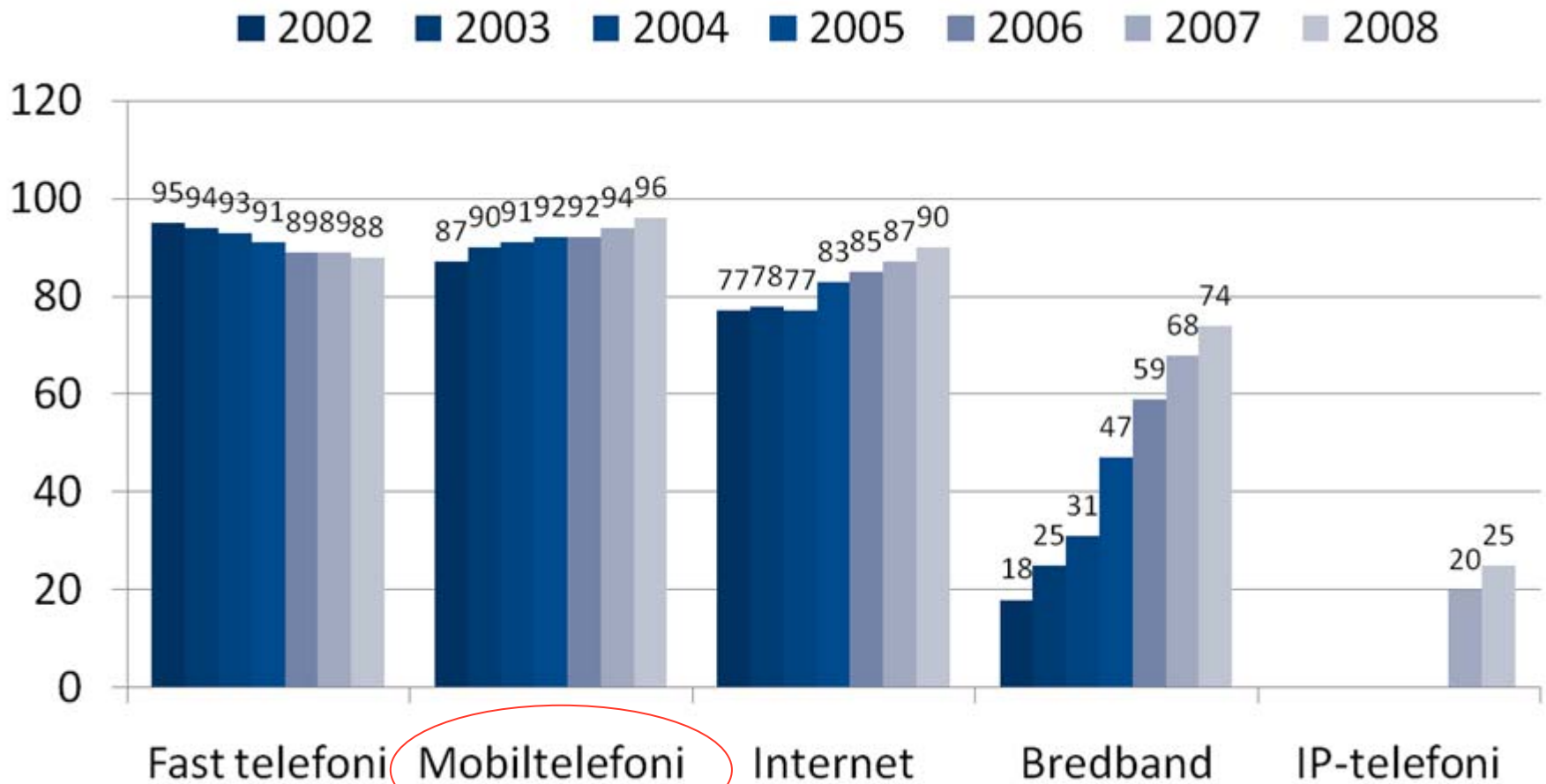


Individundersökningens frågeområden:

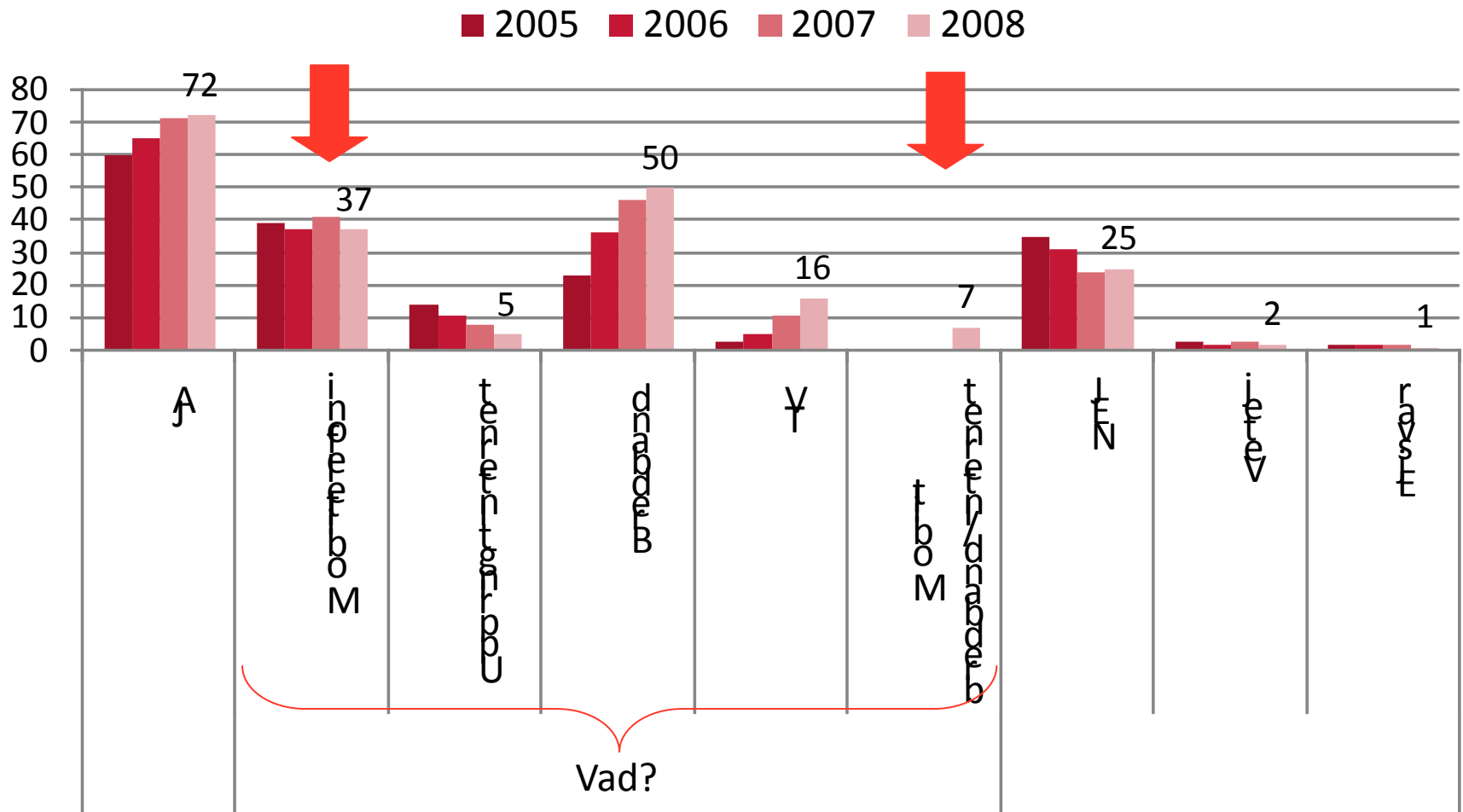
Fast telefoni – Mobiltelefoni – Internet

- Tillgången till.....
- Användningen av.....
- Kännedom om.....
- Vilken operatör?
- Vilken abonnemangsform/accessform?
- Bytt eller inte bytt operatör, varför?
- Nöjda eller missnöjda?

Användning av elektronisk kommunikation



Många svenskar köper tjänster från sin abonnemangsoperatör



Köper de från sin abonnemangsoperatör?

Förutom fast telefoni köper svenskarna också... ?

	Telia Sonera	Tele2	Bredbandsbolaget (Telenor)
Ja, köper en tjänst	77 (76)	62 (66)	98 (94)
Mobiltelefoni	52 (55)	41 (41)	13 (32)
Mobilt bredband	9	10	7
<i>Uppringt Internet</i>	6 (9)	5 (13)	4 (3)
<i>Bredband</i>	50 (46)	28 (34)	97 (87)
<i>TV</i>	14 (10)	6 (5)	8 (7)
<i>Vet ej/ej svar</i>	3	0	1
Nej, inget	20 (20)	35 (30)	1 (3)
Totalt	100	100	100

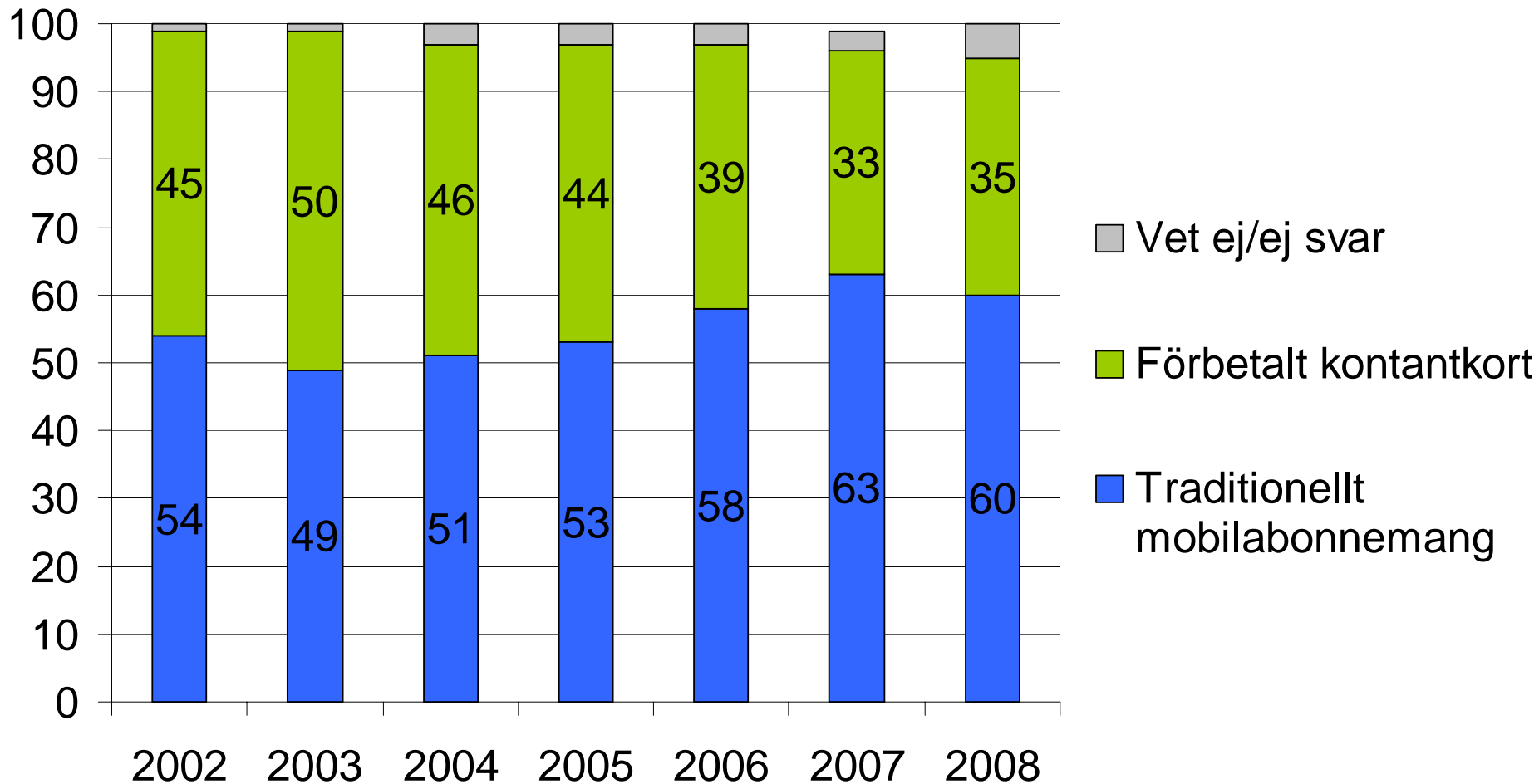


Får du någon typ av rabatt/paketerbjudande från operatören när du köper flera tjänster?

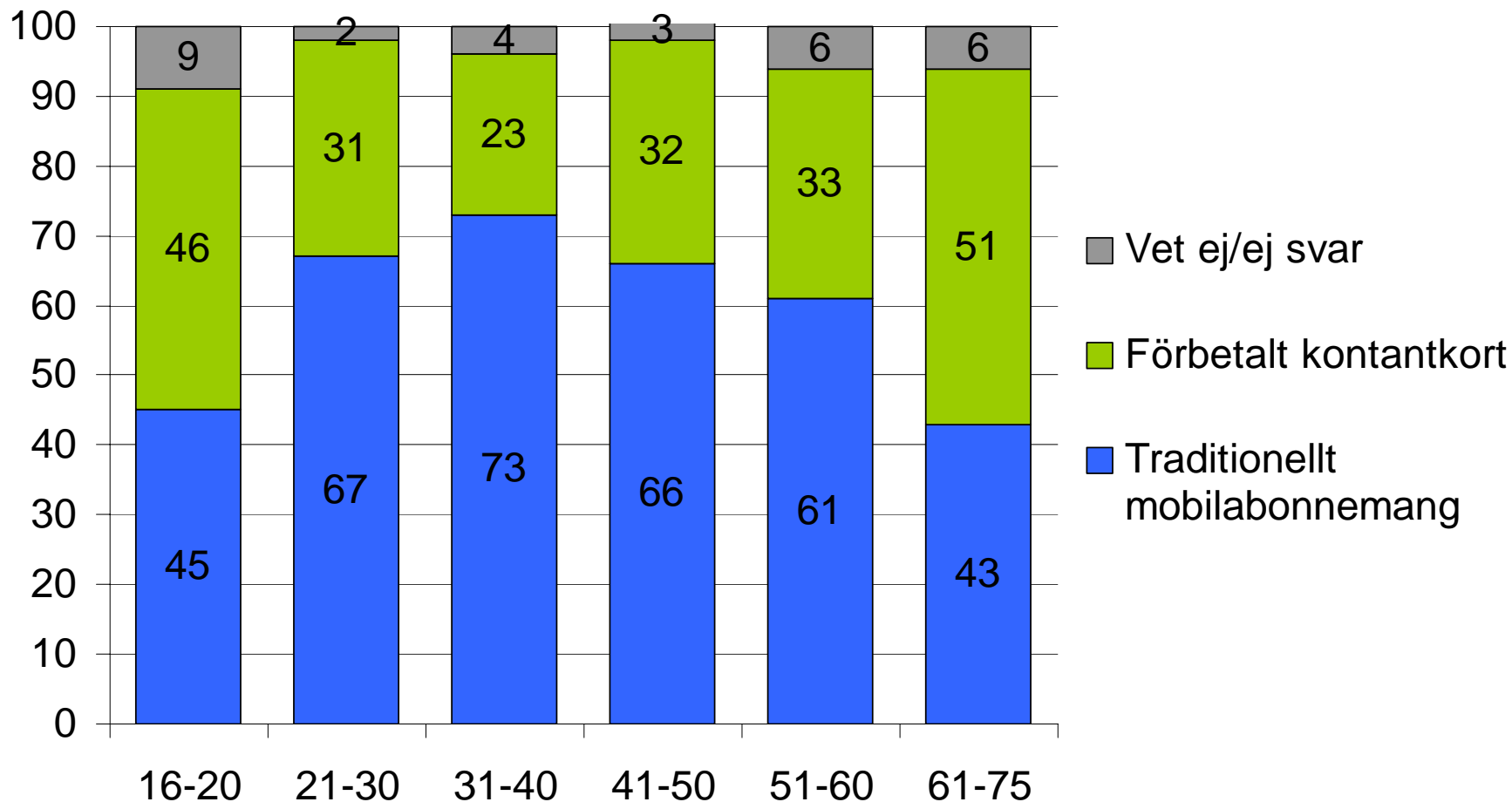


Mobiltelefon

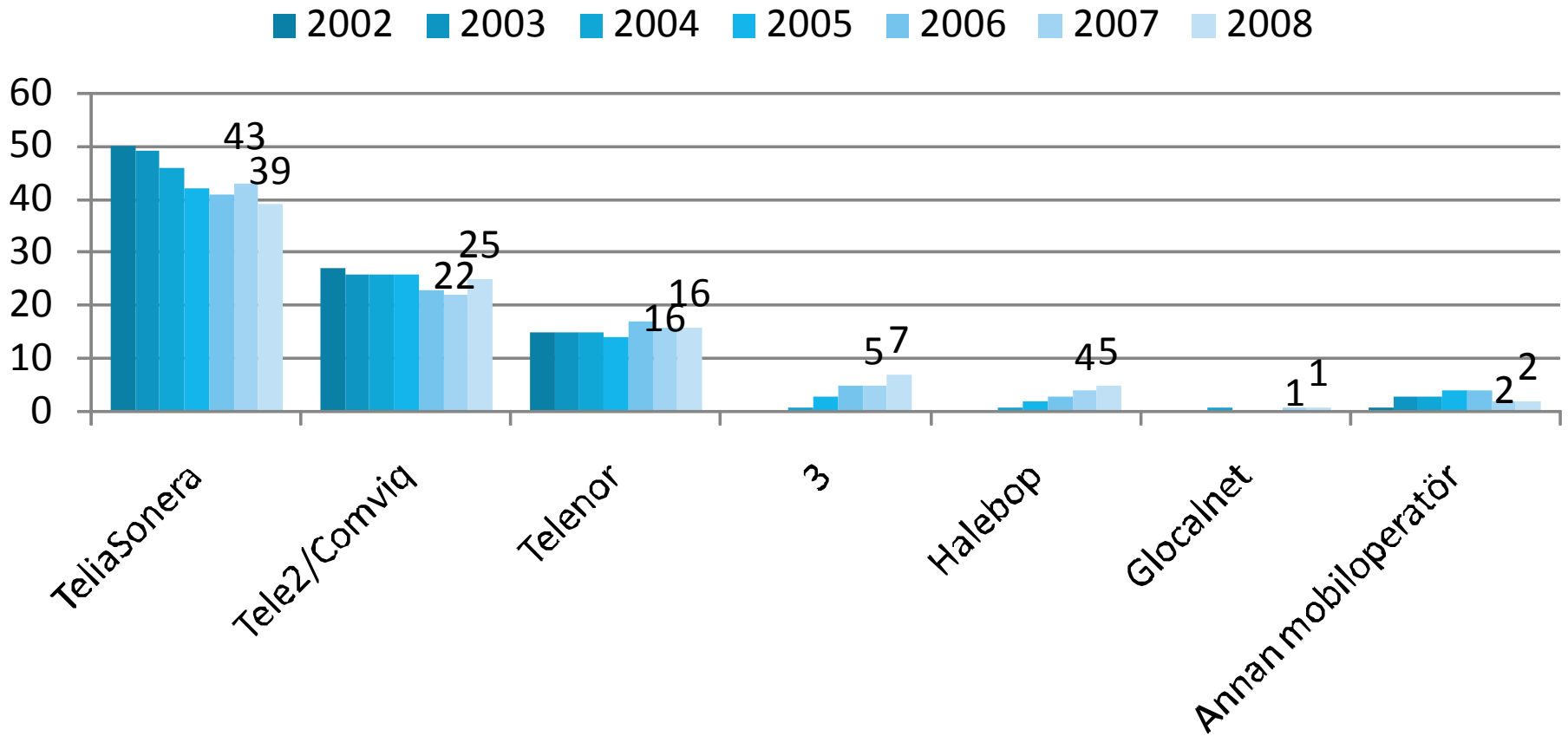
Betalningsform på abonnemang



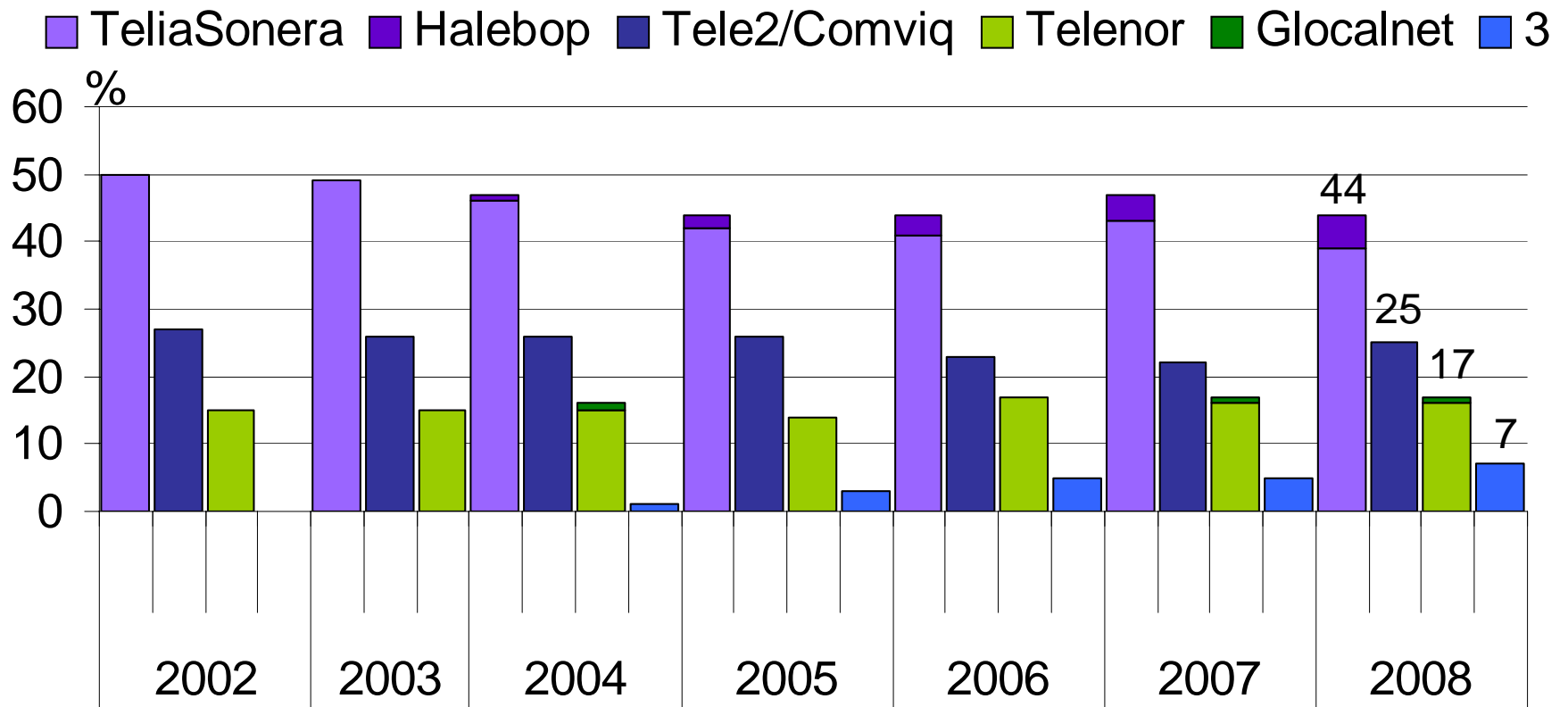
Högra andel äldre och yngre har kontantkort



TeliaSonera backar 3 respektive Tele2 ökar



Marknadsandelar med moderbolaget

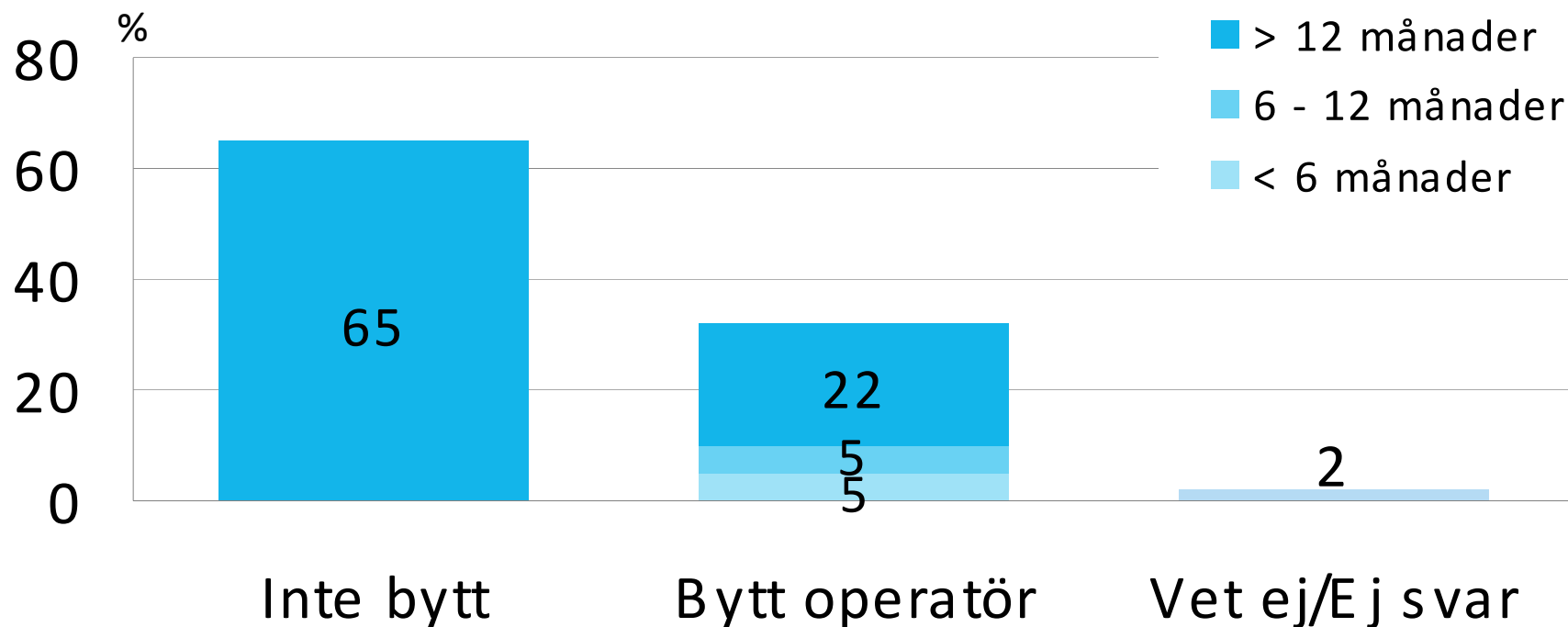


TeliaSonera anses inte låga ha priser men har god täckningoch 3 anses vara tvärtom

	Telia Sonera (n=796)	Tele2/ Comviq (n=520)	Telenor (n=336)	3 Övriga (n=140)	(n=255)
Välkänd och etablerad på marknaden	94 (92)	91 (89)	88 (87)	90 (90)	60 (75)
Ett mobilnät som har god täckning	87 (88)	61 (62)	62 (57)	60 (68)	69 (80)
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	50 (49)	62 (59)	43 (48)	67 (68)	50 (62)
Lättläst och överskådlig telefonräkning	46 (50)	49 (47)	51 (54)	59 (70)	38 (41)
Väl fungerande kundtjänst	37 (40)	40 (41)	46 (51)	55 (53)	17 (38)
Erbjuder en fast avgift/ett fast pris att ringa för	29 (17)	43 (27)	45 (44)	56 (41)	37 (18)
Har låga priser*	18	52	23	50	48
Erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov	27 (28)	33 (25)	23 (29)	41 (53)	33 (37)
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	24 (23)	35 (38)	19 (21)	48 (49)	35 (38)
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	9 (10)	15 (14)	15 (20)	37 (27)	13 (14)
Jag är sammantaget nöjd med min mobiloperatör	73 (76)	73 (74)	64 (64)	72 (78)	69 (85)

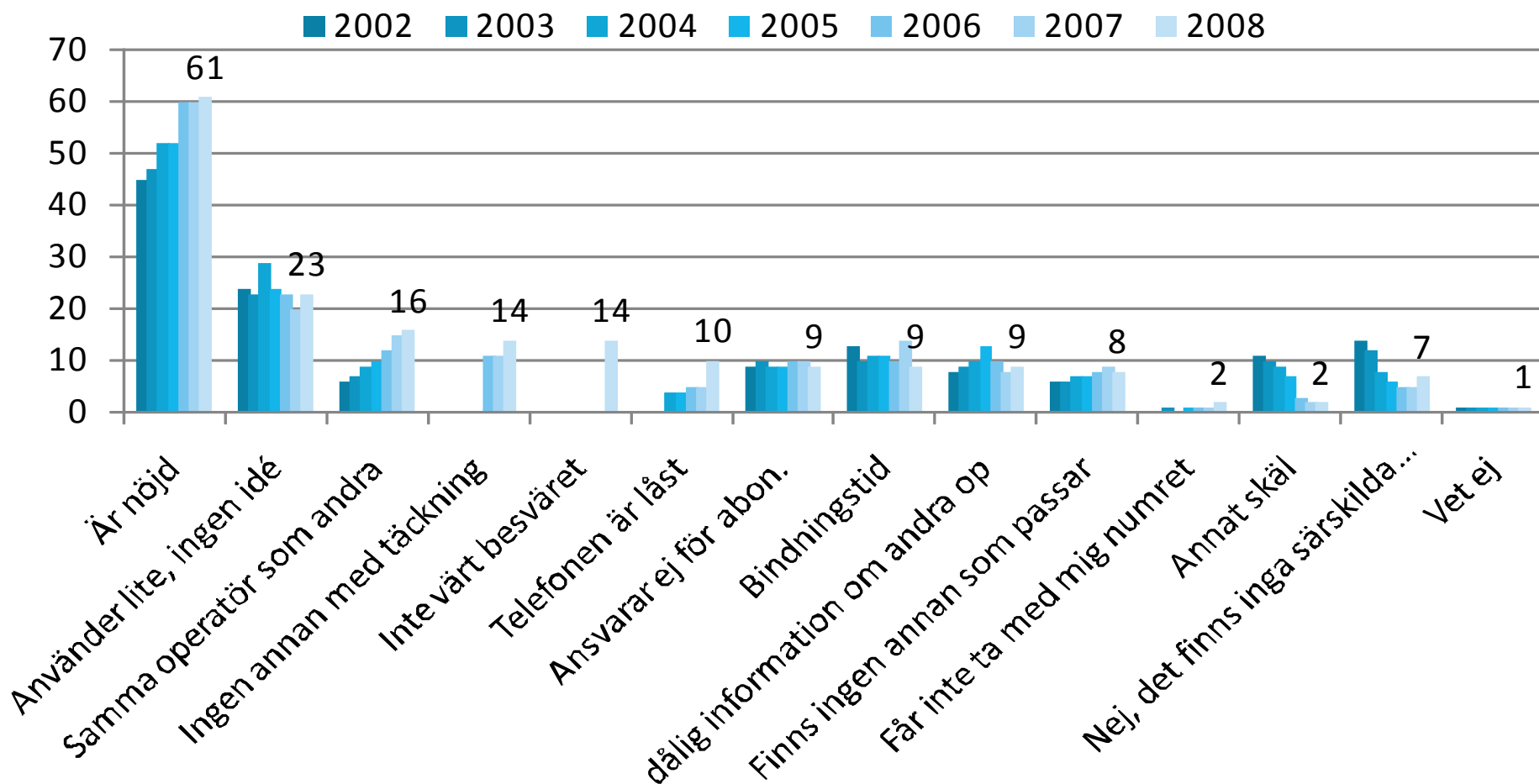
Få byter mobiloperatör

- Var tredje har någon gång bytt mobiloperatör
- Vanligare bland yngre, 47% (21-30 år) byter



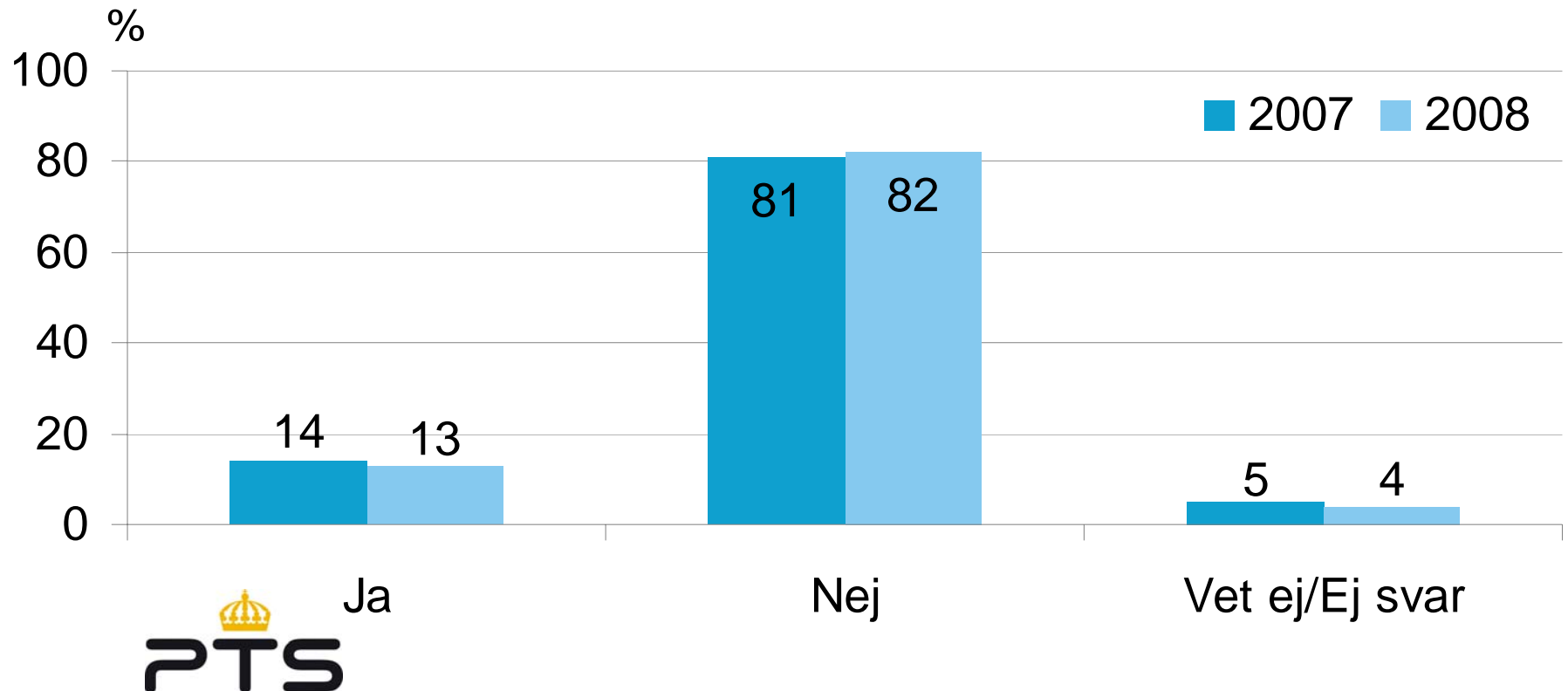
Byter inte, jag är nöjd!

- Använder mobiltelefonen lite och har samma operatör som andra

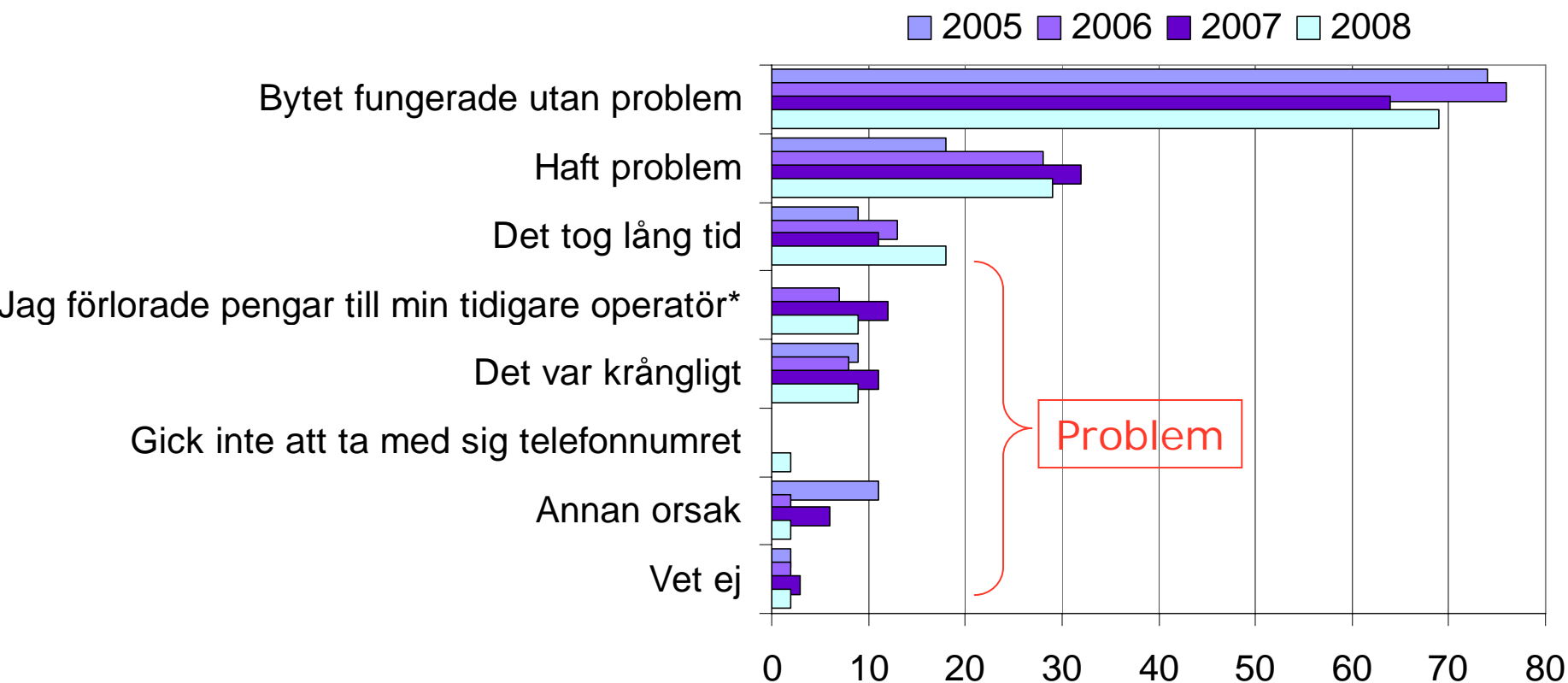


Byte av abonnemangsform?

- Vanligare bland yngre, där var femte byter abonnemangsform
- Byter för att få lägre kostnader (72%) och få en ny telefon (29%).



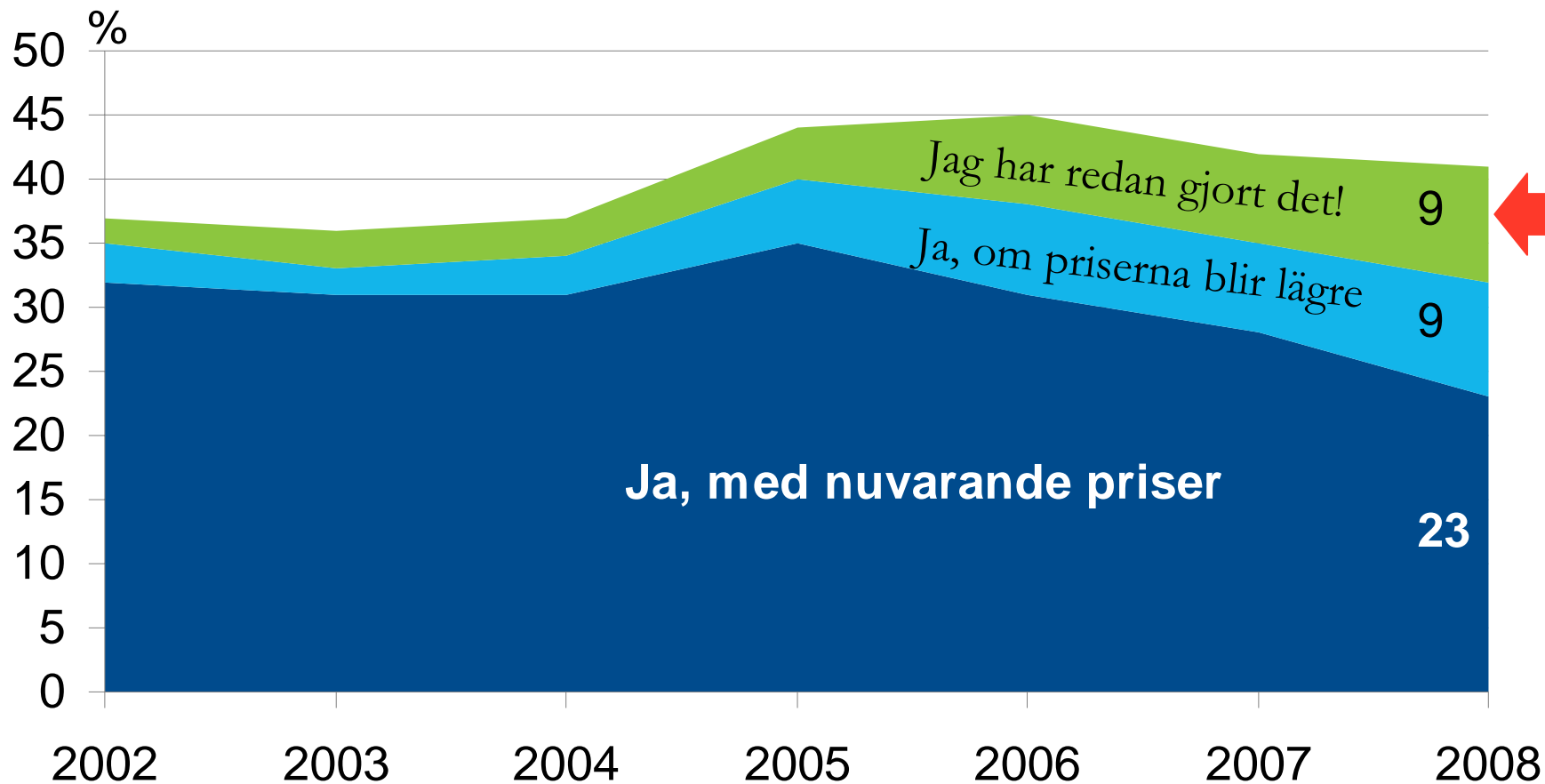
Bytet fungerar, en tredjedel har haft problem



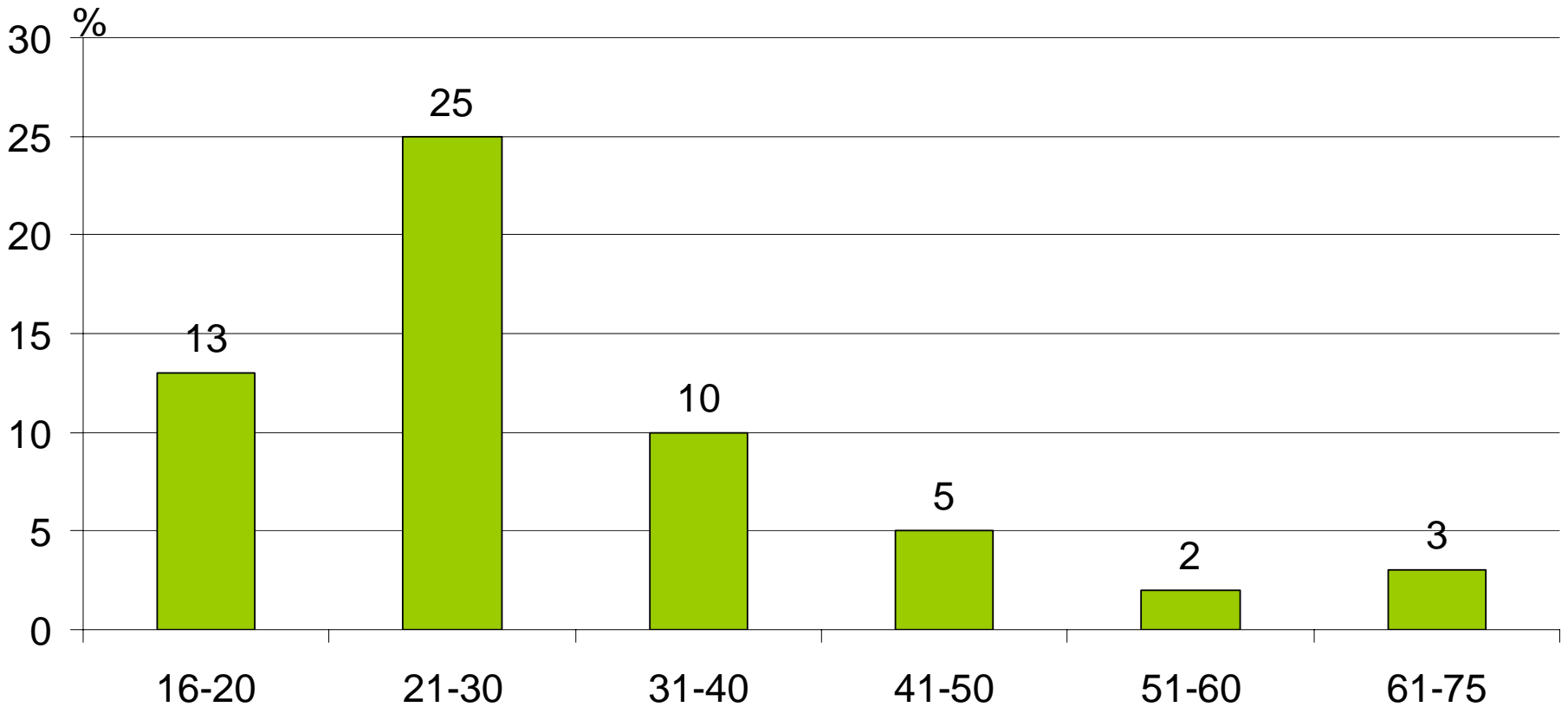
Byte av operatör

Nuvarande mobiloperatör	Tidigare operatör			
	Telia Sonera (n=166)	Tele2/ Comviq (n=179)	Telenor (n=116)	Annan operatör (n=113)
Telia Sonera	-	35 (36)	41 (35)	31 (33)
Tele2/Comviq	30 (31)	-	35 (30)	38 (27)
Telenor	27 (28)	28 (32)	-	18 (17)
3	12 (9)	23 (15)	20 (20)	4 (4)
Halebop	23 (16)	6 (4)	2 (7)	5 (6)
Annan operatör	9 (10)	8 (7)	3 (6)	4 (4)
Vet ej	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (1)
Ej svar	0 (6)	0 (5)	0 (3)	0 (8)
Totalt	100	100	100	100

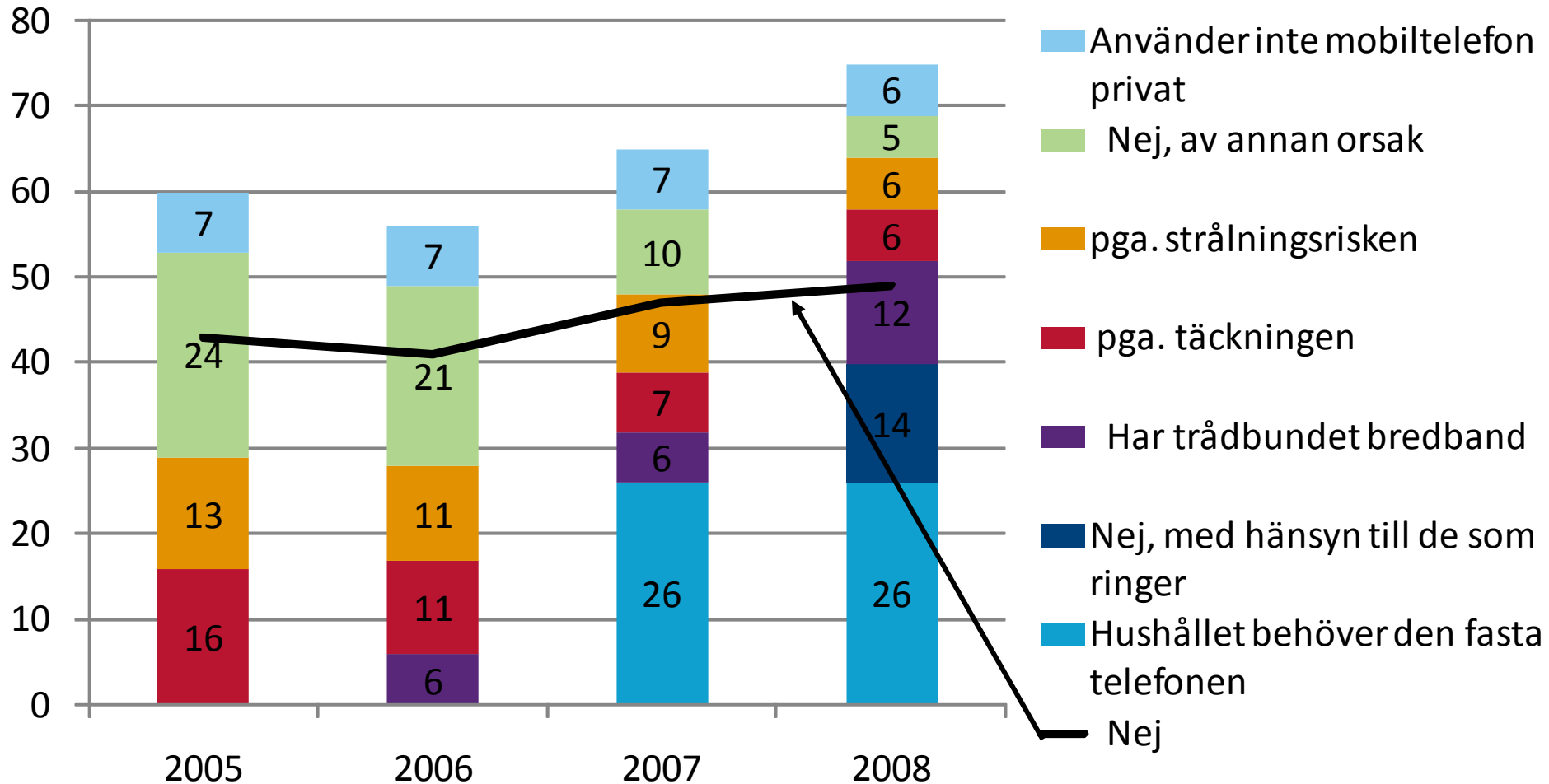
Kan du tänka dig att endast använda mobiltelefon?



Har endast mobiltelefon -fördelat på ålder

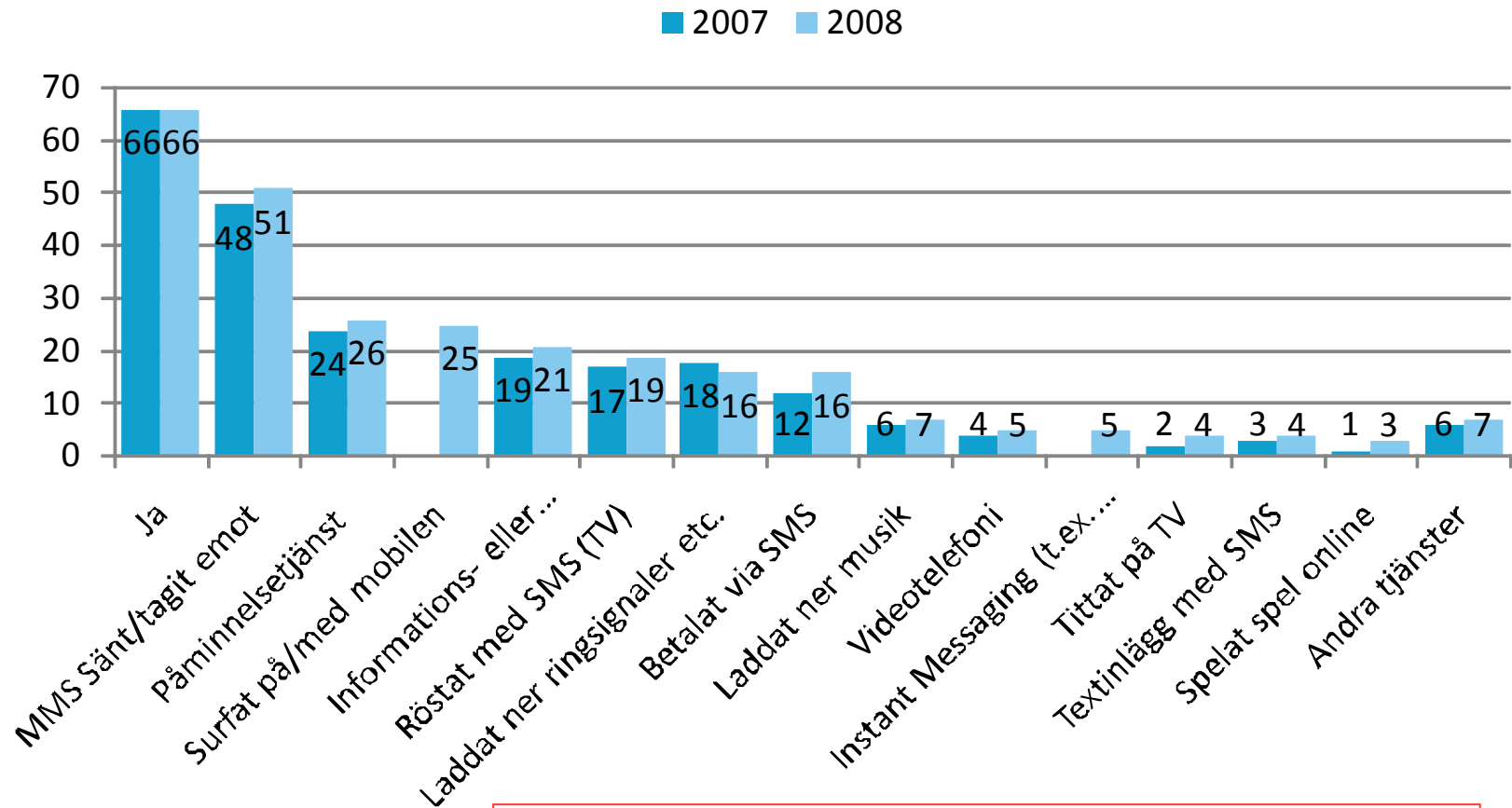


Vill inte ha bara mobiltelefon. Hushållet behöver den fasta telefonen!

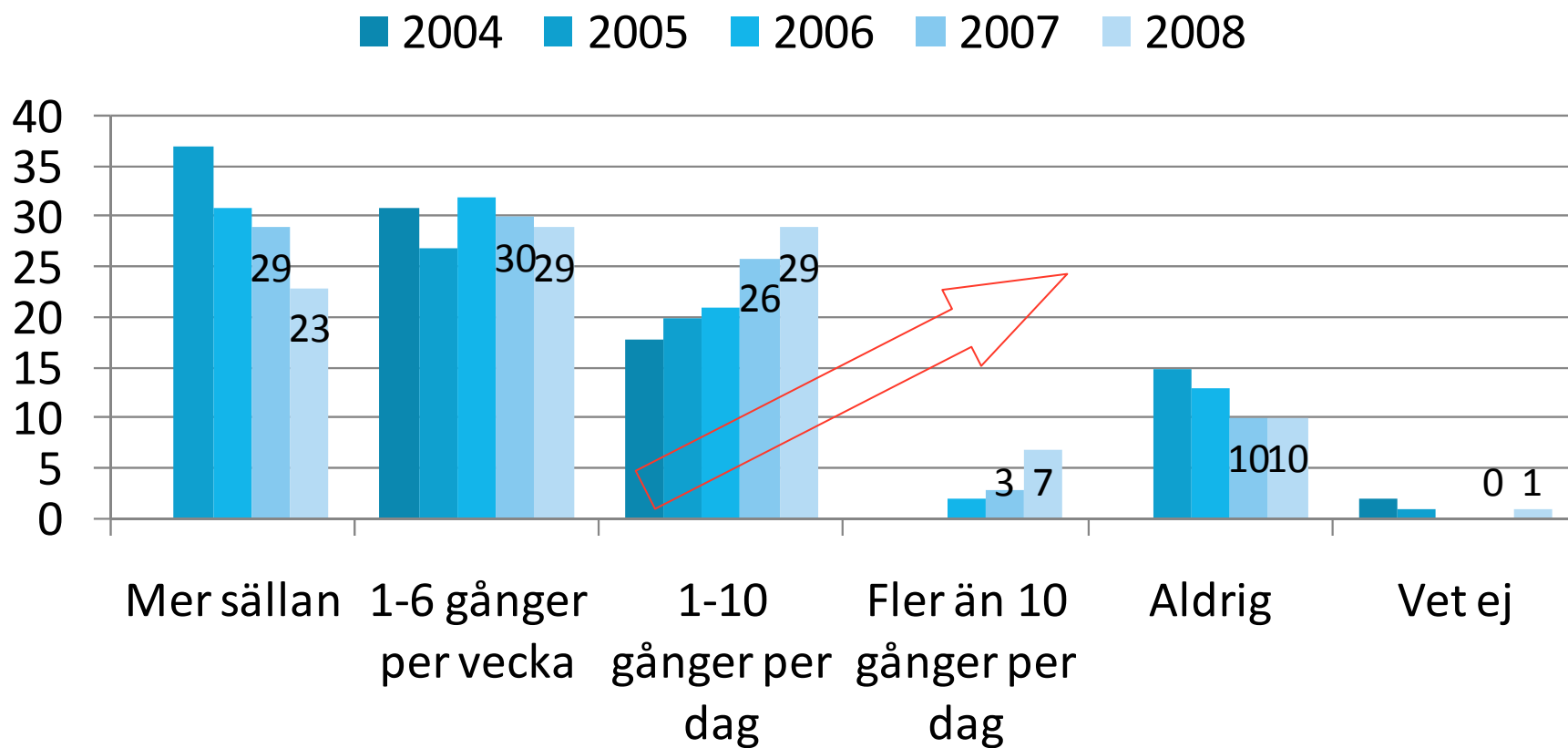


Mobila innehållstjänster

-hälften har sänt eller tagit emot MMS

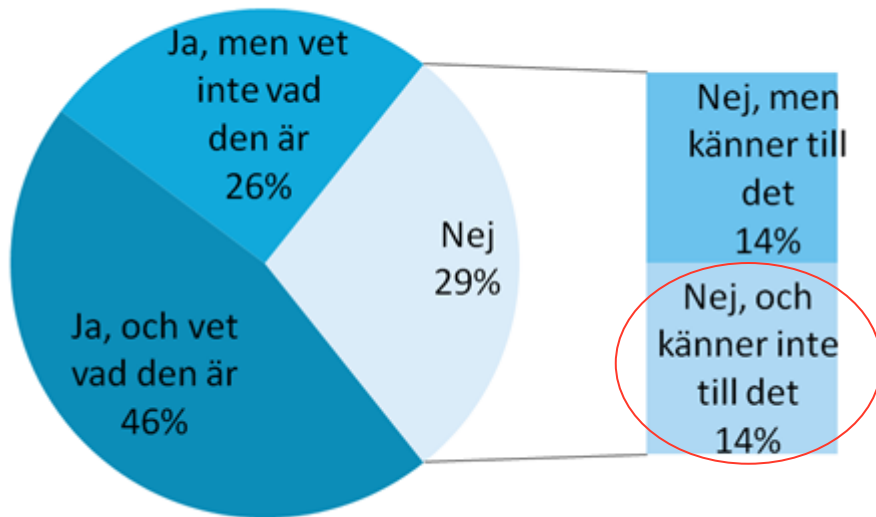


SMS skickas oftare....

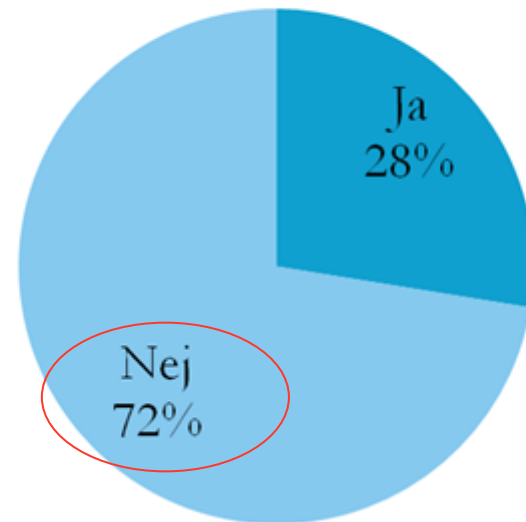


Känner du till vad din är?

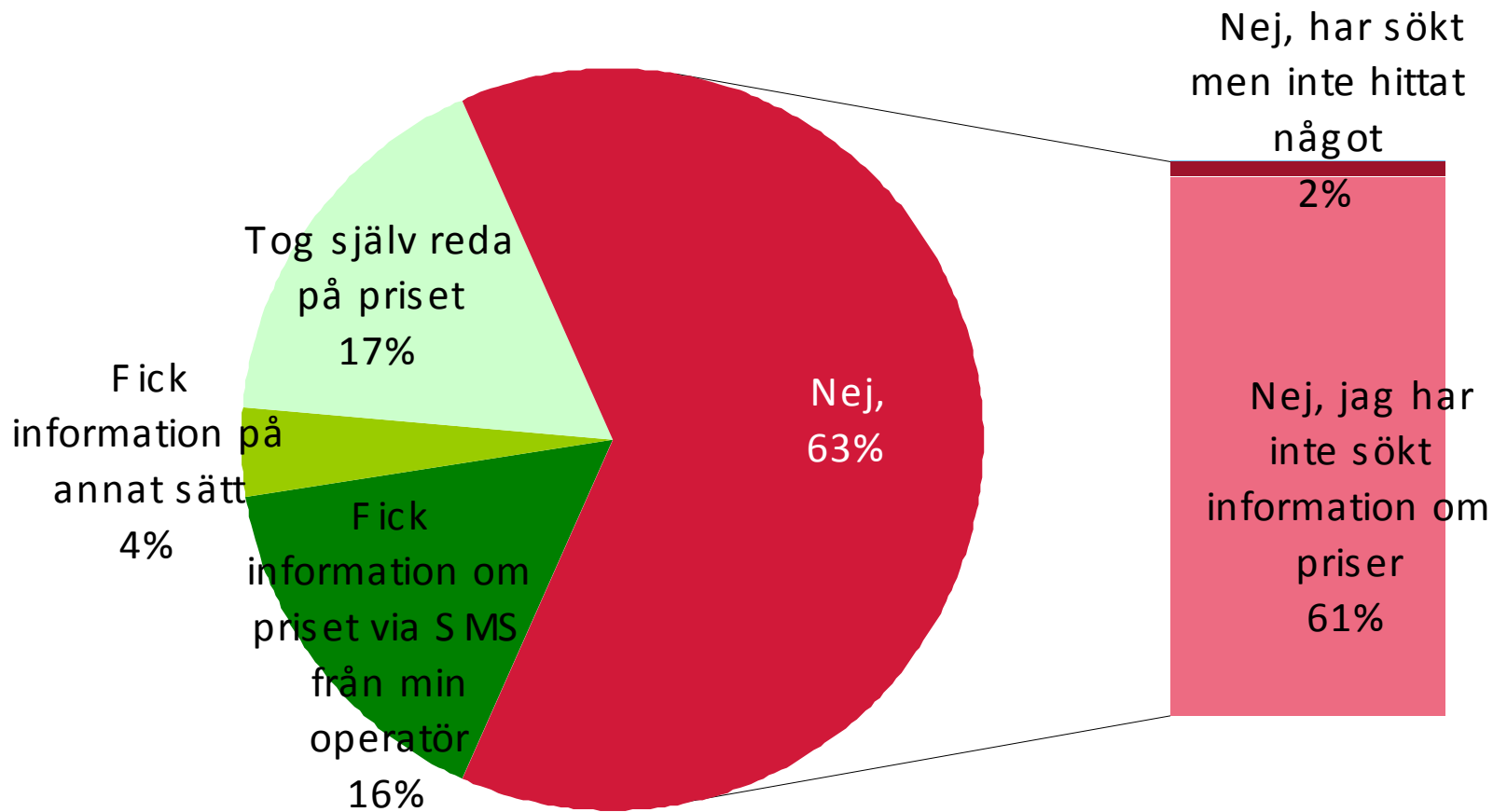
Öppningsavgift - Mobiltelefoni



Debiteringsintervall - Mobiltelefon



Majoriteten studerar inte priserna innan de reser utomlands!

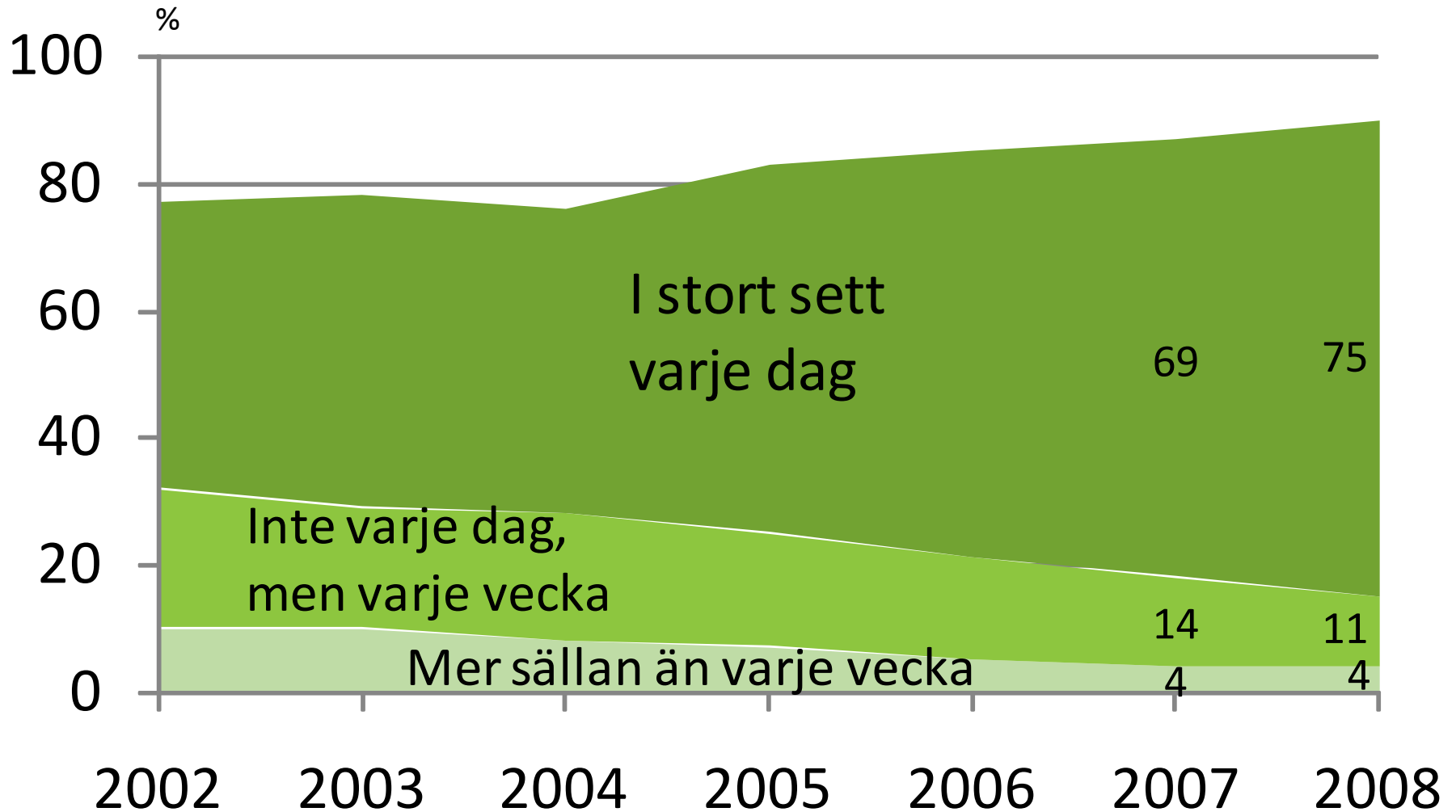


Ringer och tar emot samtal på utlandsresan

	Inom EU				Utanför EU			
	Ja ofta	Ja ibland	Nej inte alls	Ej svar	Ja ofta	Ja ibland	Nej inte alls	Ej svar
Ringa samtal	17	59	17	6	10	36	36	18
Ta emot samtal	19	59	13	9	11	35	33	20
SMS	27	53	11	9	17	35	29	18
MMS	4	21	52	23	2	14	57	27
Surfa på Internet/ladda ner data och/eller skicka/ta emot e-mail	3	5	66	26	2	3	66	29

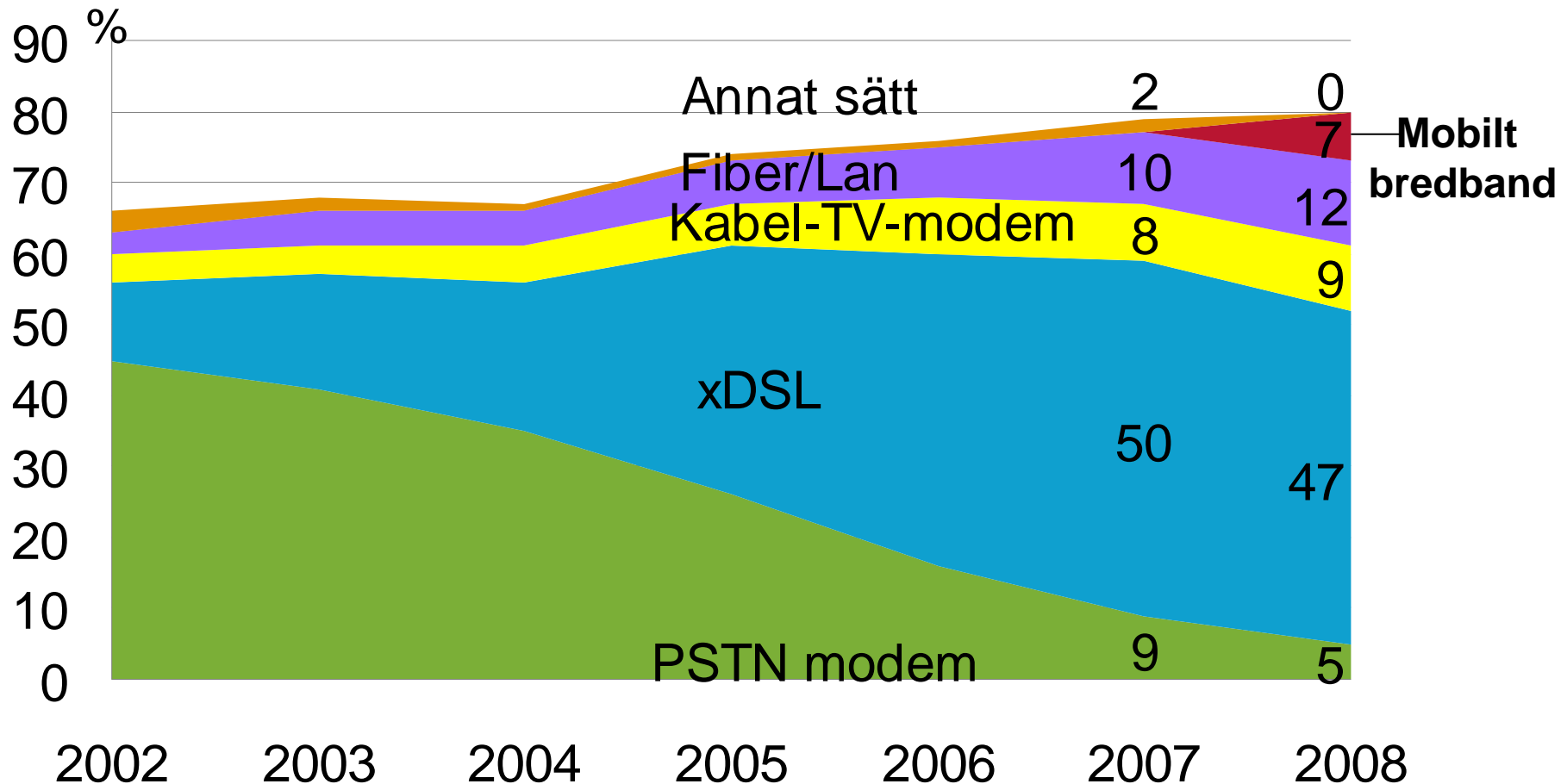
Internet

Svenskarna använder Internet mer och oftare... (oavsett var)

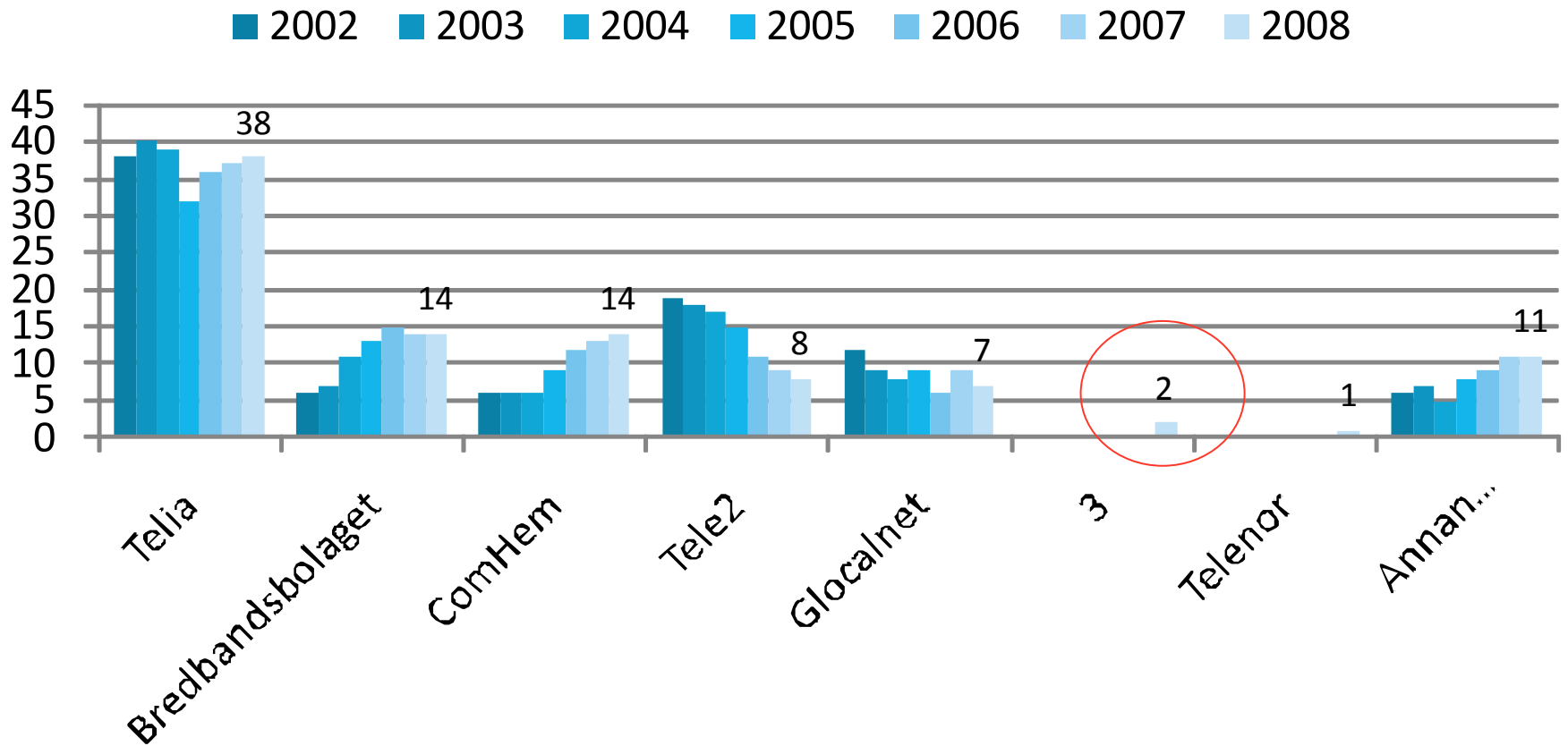


Mobilt bredband är här!

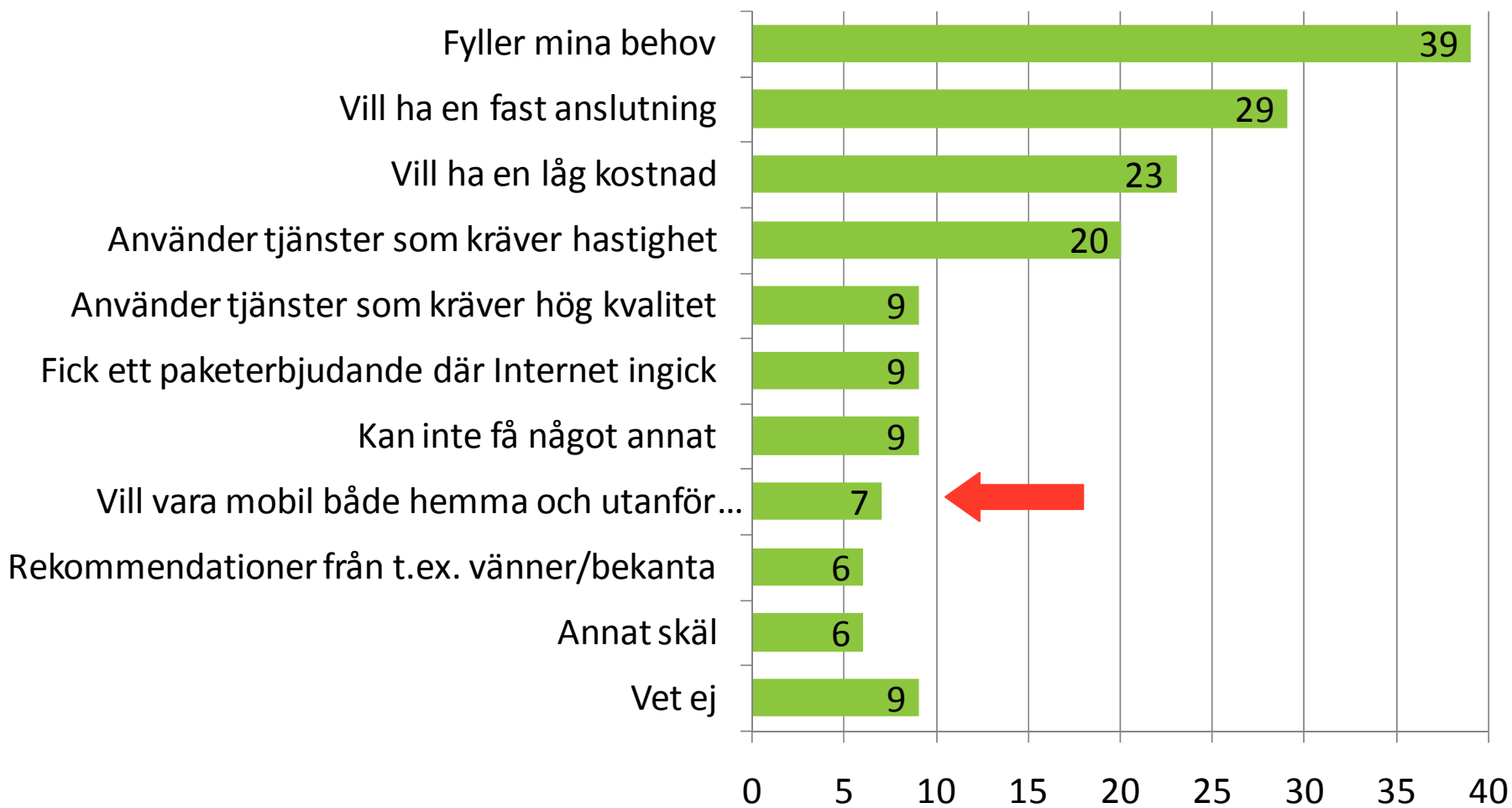
(anslutningsform som används oftast)
2002-2008



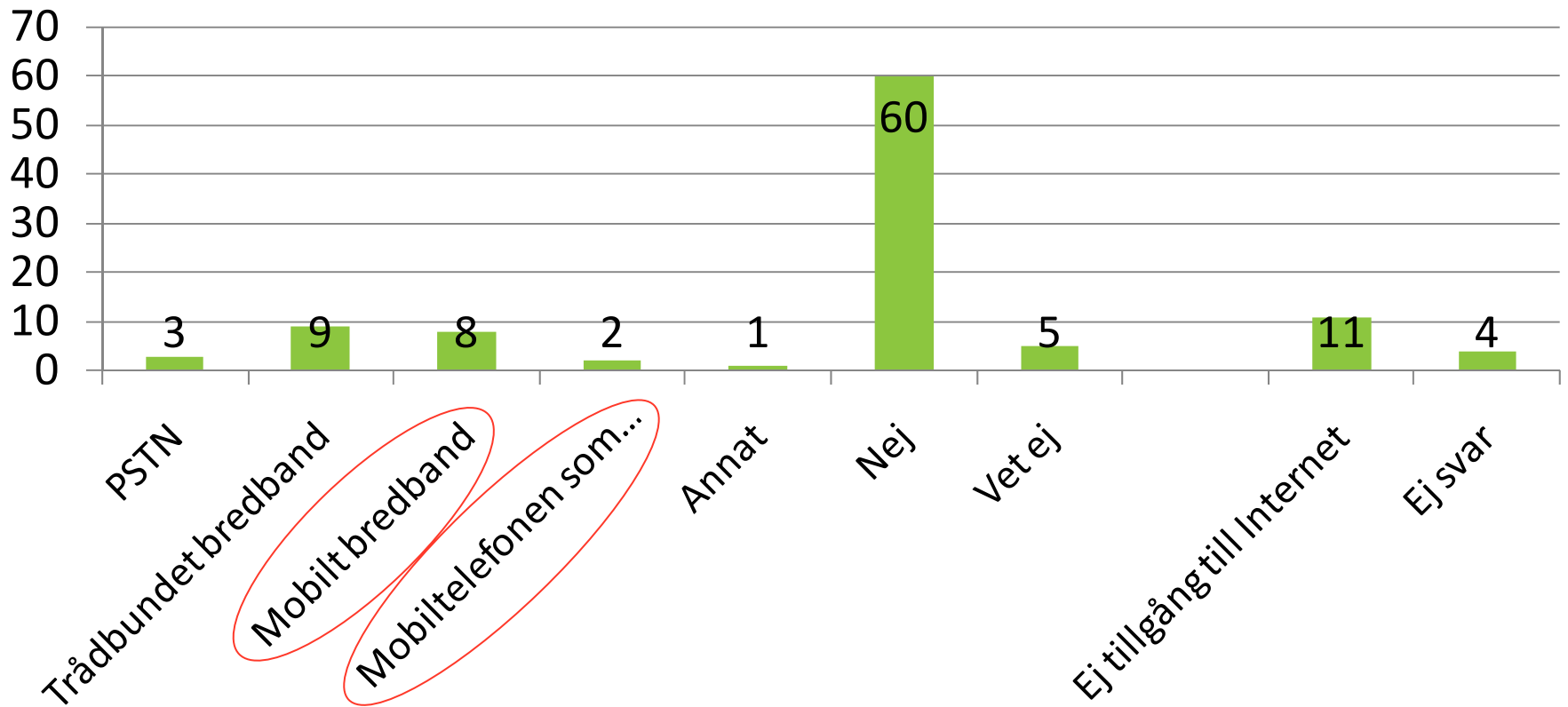
Marknadsandelar - *Internetoperatörer*



Varför just den anslutningsformen?



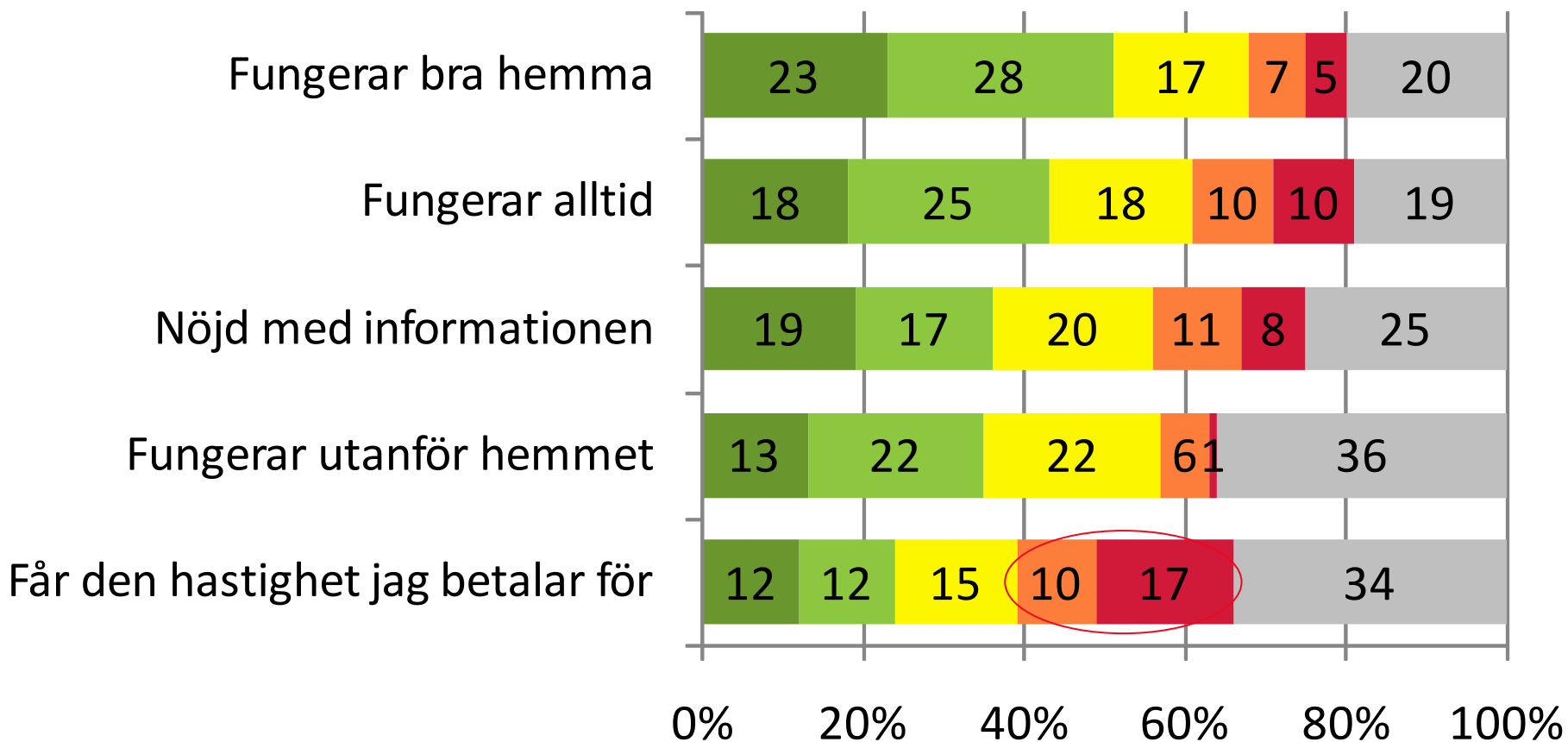
Kompletterar den huvudsakliga accessformen....?



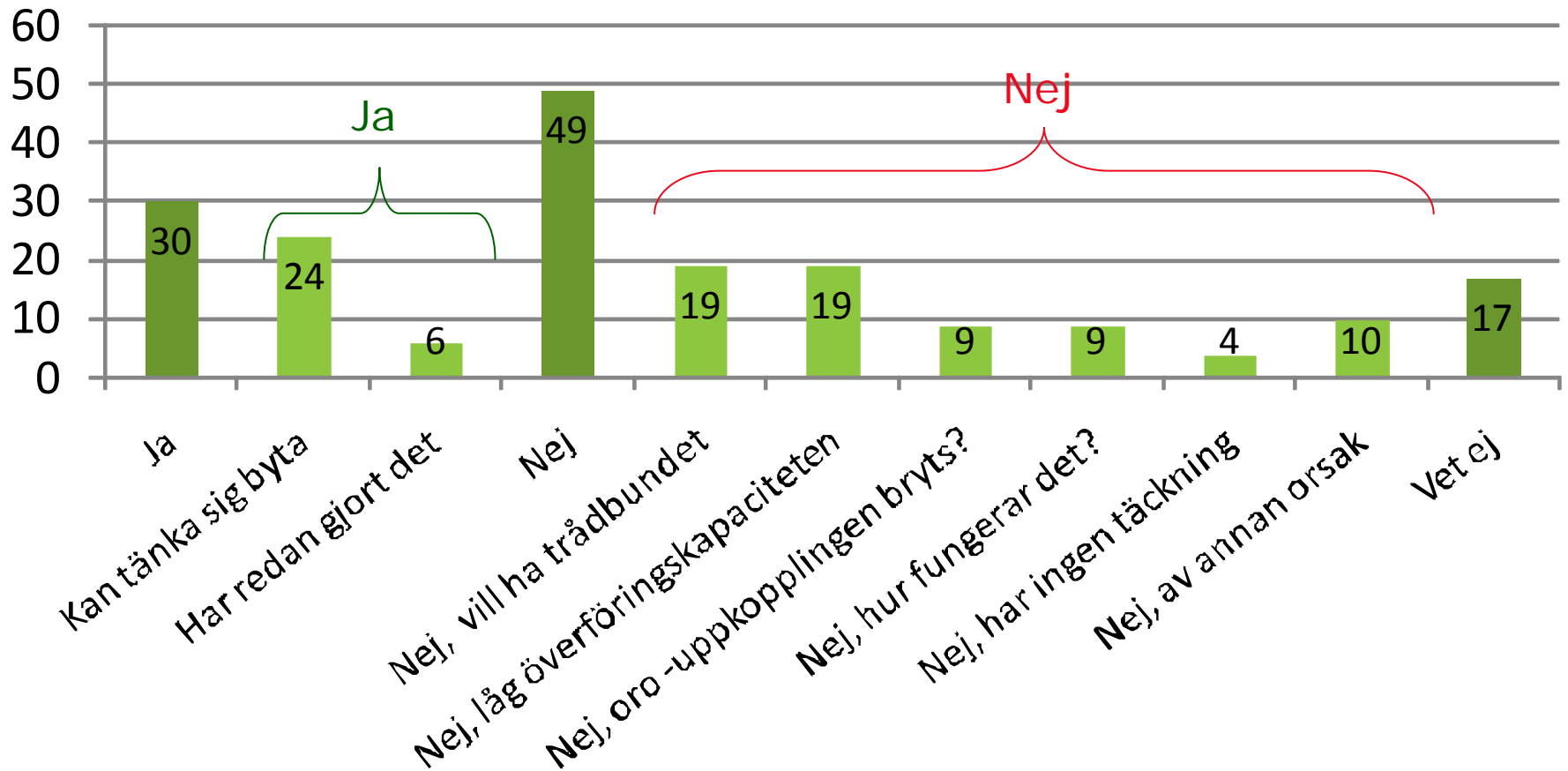
Mobilt bredband fungerar bra

- men de får inte den hastigheten de betalat för..

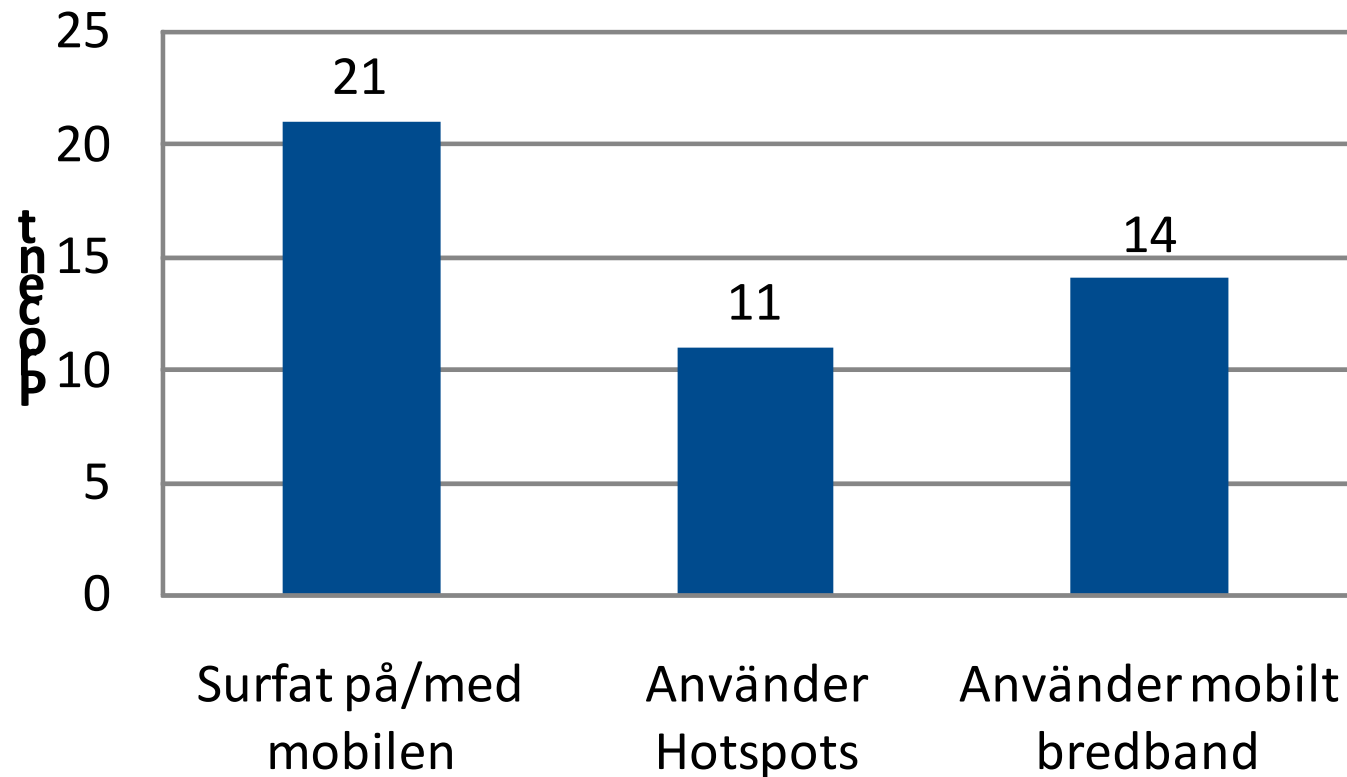
■ (5) Stämmer helt ■ 4 ■ (3) Varken eller ■ 2 ■ (1) Stämmer inte alls ■ Vet ej /Ej svar



Kan du tänka dig att byta från trådbundet bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet?



Användning av trådlös accessform till internet



Tack för mig!

Individundersökningen 2008

PTS-ER-2008:24

www.pts.se/marknadsstatistik

Camilla Jönsson

Camilla.jonsson@pts.se

