

COM HEM-KOLLEN
JUNI 2016

VÄLKOMMEN TILL COM HEM-KOLLEN

Över 40 procent av de svenska hushållen är idag anslutna till vårt nät, vilket gör att Com Hem i allra högsta grad bidrar till digitaliseringen av Sverige. **Ingen annan operatör når så många hushåll och småföretag** med så höga bredbandshastigheter som Com Hem. Vi vill gärna dela med oss av de insikter som det ger oss.

Därför lanserar vi nu Com Hem-kollen i samarbete med TNS Sifo.

I den kommer vi regelbundet att ta tempen på det digitala välmåendet i Sverige. Genom dialog med våra kunder försöker vi förstå hur de tagit till sig nya tjänster och hur man ser på de utmaningar som digitaliseringen för med sig. Svaren vägs ihop till något som vi kallar för Com Hems index för digitalt välmående.

Vi kommer själva att använda resultaten från Com Hem-kollen för att utveckla våra tjänster och produkter. Vår förhoppning är givetvis att våra insikter också kan komma andra till nytta. Att vi i Sverige ligger långt framme både när det gäller bredbandstillgång samt användande av internet och digitala tjänster är i sig kanske ingen överraskning. När jag själv läser Com Hem-kollen slås jag däremot av **hur viktigt ett snabbt och stabilt bredband har blivit för svensken**, faktiskt viktigare när man väljer ny bostad än både bra kollektivförbindelser och närhet till grönområden. Det finns många intressanta och ibland även förvånande resultat i Com Hem-kollen som jag hoppas att du som läsare kommer att ha nytta av och finna intressanta.



Trevlig läsning!

A blue ink handwritten signature of Anders Nilsson, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

Anders Nilsson, VD Com Hem

COM HEMS INDEX FÖR DIGITALT VÄLMÅENDE

Modellen

Med hjälp av TNS Sifo har vi på Com Hem utvecklat ett index. Det syftar till att mäta graden av digitalt välmående och mognadsgraden vad gäller digitalisering bland allmänheten i Sverige. Den tar hänsyn till tre aspekter:

- **Tillgång till internetuppkoppling i hemmet** utgör den funktionella aspekten, men också om man upplever sig ha råd med bredbandsabonnemang.
- **Kunskap och trygghet** handlar om hur bekväm jag som individ är med att använda internet och digitala tjänster, samt om man upplever oro för exempelvis virus och ID-stölder när man är ute på nätet.
- Den tredje aspekten berör ens **egna attityder till internets roll i samhällsutvecklingen**.

COM HEMS INDEX FÖR DIGITALT VÄLMÅENDE BASERAS PÅ TRE ASPEKTER



Resultat 2016

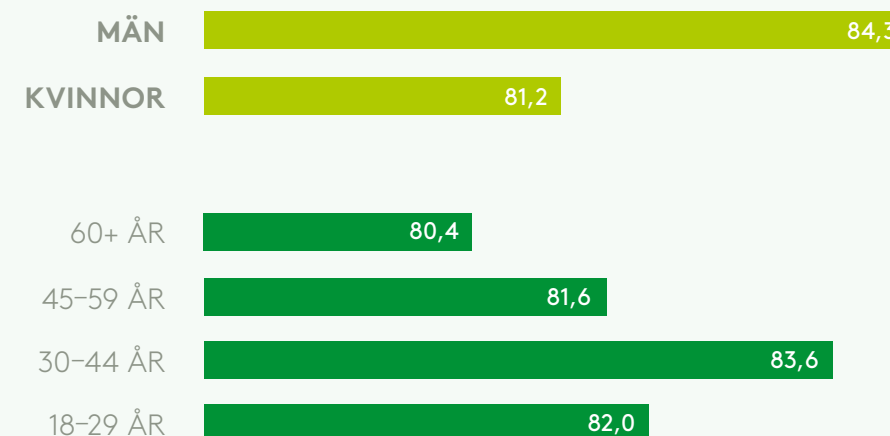
I år är det första gången denna indexering genomförs och utan att kunna jämföra med tidigare resultat är en nivå på 82,3 (skala från 0–100) bra. **Sverige tillhör ett av de mest digitaliserade länderna i världen sett till internetpenetration, vilket går i linje med ett värde på 82,3.**

Tittar vi på nivån i olika grupper ser vi att resultatet är relativt stabilt utan stora svängningar åt något håll. Kvinnor och äldre personer tenderar att hamna på en lägre indexnivå. Även de yngsta respondenterna (18–29 år) har ett indexvärde något under snittet. Detta har framförallt att göra med de **yngres attityd till internets roll i samhällsutvecklingen**. De instämmer i lägre grad till att internet och digitala tjänster bidragit positivt till samhällsutvecklingen.

82,3

Sverige tillhör ett av de mest digitaliserade länderna i världen sett till internetpenetration.

RESULTAT COM HEMS INDEX FÖR DIGITALT VÄLMÅENDE



Skillnader i digitalt välmående

Tittar vi på skillnader mellan de som hamnar i gruppen med ett högre index och de som hamnar i gruppen med ett lägre, ser vi att **tillgången till uppkoppling** i stort sett är fullständig i båda indexgrupperna. Däremot ser vi att den lägre indexklassen inte upplever sig ha råd med bredbandsabonnemang och teknik i samma utsträckning.

Sett till **kunskap och trygghet** är skillnaden mellan indexklasserna absolut störst när det gäller tryggheten på internet. Endast 3 av 10 i den lägre indexgruppen känner sig trygga när de använder internet.

Skillnaden i **attityd till samhällsutvecklingen** av internet är relativt stor mellan indexklasserna. Störst gap ser vi i attityden till om ens privatliv påverkats positivt samt hur livskvaliteten förbättrats.

30%

Endast 3 av 10 i den lägre indexgruppen känner sig trygga när de använder internet.

RESPONDENTER ÖVER/UNDER INDEXNIVÅN

BAS: ALLA (2502)



SÅ ANVÄNDER VI INTERNET 2016

Samhällsperspektivet – internet och digitala tjänsters påverkan

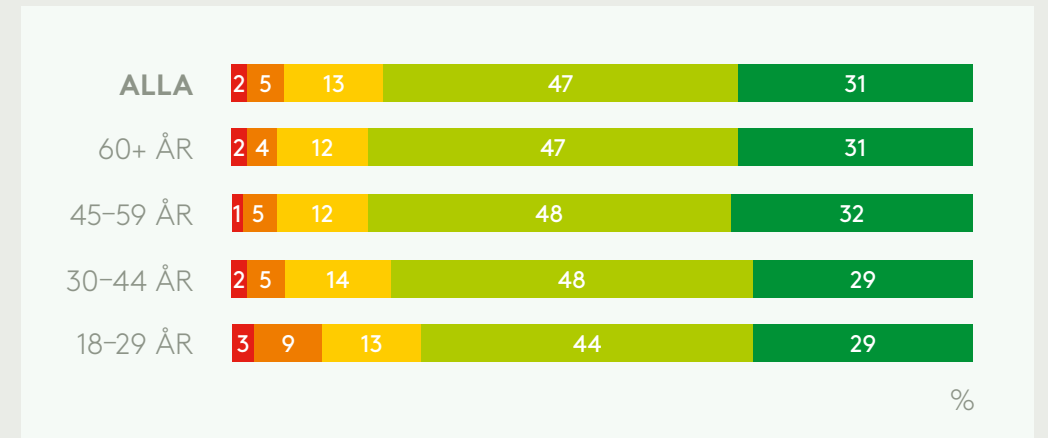
Överlag är man positiv till hur internet och digitala tjänster påverkar samhällsutvecklingen och våra liv. De som är mest kritiska till att internet och digitala tjänster har en positiv påverkan i deras liv är de yngsta personerna i åldern 18–29 år.

Man är dels kritisk till internets och digitala tjänsters påverkan på samhället i stort, men främst kritisk till hur utvecklingen har påverkat barn och ungdomars liv. Fler än 1 av 3 bland 18–29-åringarna är kritiska till detta.

Istället är man mindre kritisk ju äldre man är. Bland de allra äldsta respondenterna, 60 år och uppåt, är det endast 1 av 5 respondenter som inte anser att utvecklingen haft en positiv inverkan på ungdomars liv.

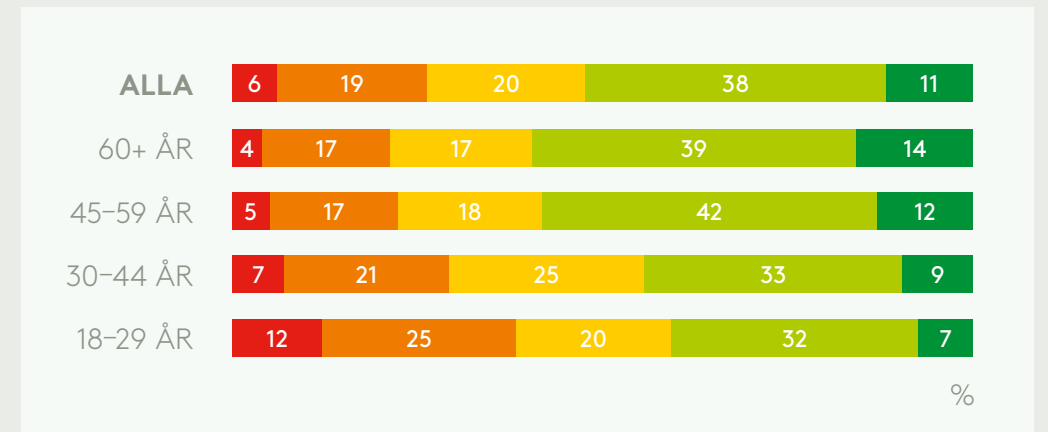
INTERNET OCH DIGITALA TJÄNSTER HAR PÅVERKAT SAMHÄLLET POSITIVT

BAS: ALLA (2 502)



INTERNET OCH DIGITALA TJÄNSTER HAR PÅVERKAT BARN OCH UNGDOMARS LIV POSITIVT

BAS: ALLA (2 502)



■ INSTÄMMER INTE ALLS ■ INSTÄMMER KNAPPAST ■ VARKEN ELLER ■ INSTÄMMER NÅGOT ■ INSTÄMMER HELT

67%

av 18–29-åringarna har sociala medier som vanligaste kanal för att ta del av samhällsdebatten och politiska frågor.

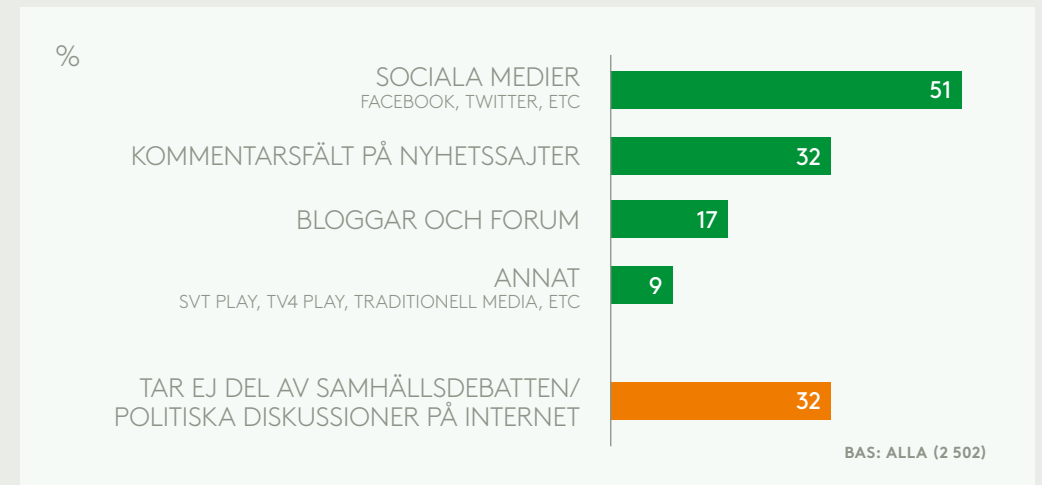
Samhällsperspektivet – samhällsdebatt i sociala medier

Om man tar del av samhällsdebatten och politiska frågor på internet är den **vanligaste kanalen sociala medier**.

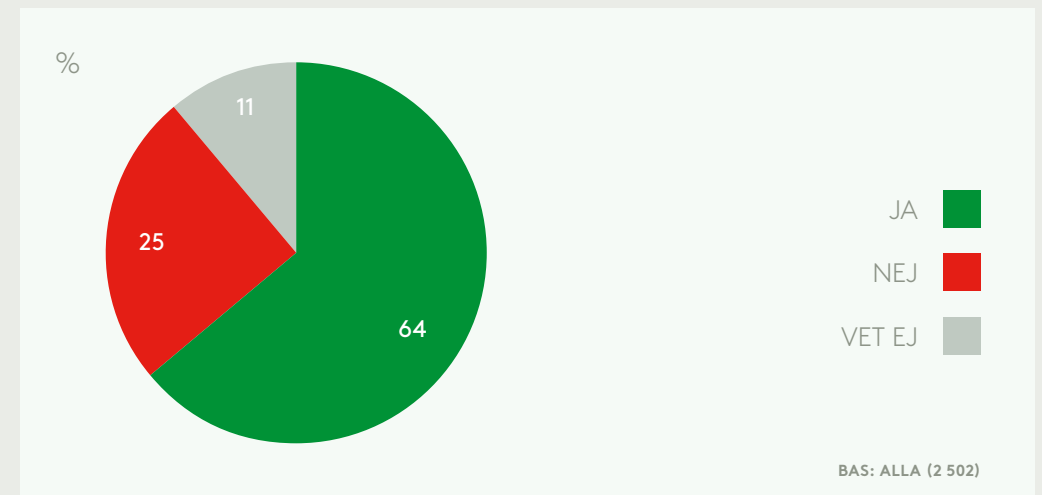
Detta är **vanligare ju yngre man är**, andelen är 67% bland 18–29-åringarna. Att använda sig av kommentarsfälten på nyhetssajter är dock vanligast i åldern 30–44 år, där motsvarande andel är 38% för 18–29-åringar.

Man är **överlag positivt inställd till möjligheten att rösta digitalt oavsett ålder**. Andelen är dock störst i åldersgruppen 45–59 år där 70% anser att man bör kunna rösta via internet.

PÅ VILKA AV FÖLJANDE SÄTT TAR DU DEL AV SAMHÄLLSDEBATTEN OCH DISKUSSIONER KRING POLITISKA FRÅGOR PÅ INTERNET?



ANSER DU ATT MAN BÖR KUNNA RÖSTA (TILL RIKSDAGEN, LANDSTING OCH KOMMUN) MED INTERNET VIA T. EX. BANKID ELLER LIKNANDE?



Samhällsperspektivet – kontakten med myndigheter och statliga institutioner

Den vanligaste samhällsfunktionen som man har **kontakt med via internet är myndigheter**, som till exempel Skatteverket och Försäkringskassan.

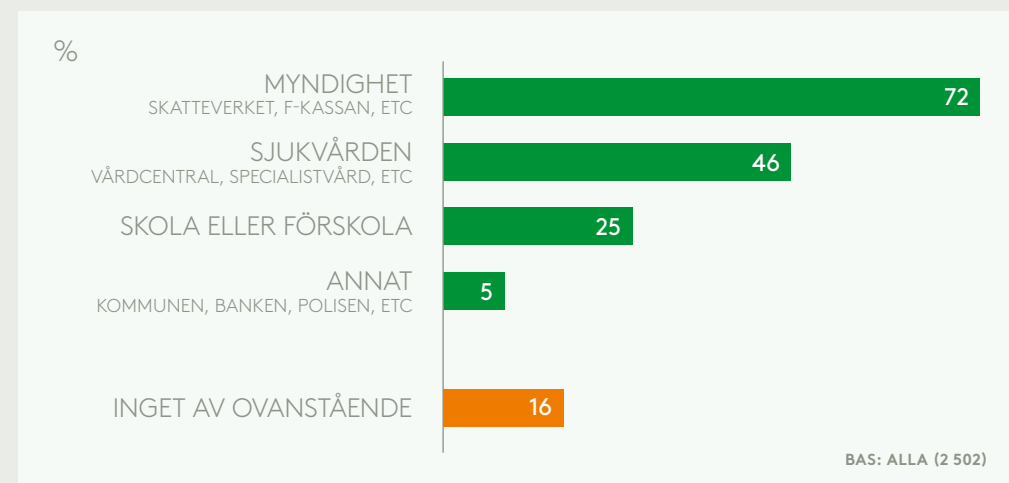
Kontakten med samhällsfunktioner över internet är också mer frekvent ju yngre man är.

22% av de över 60 år **har inte haft kontakt** med någon samhällsfunktion under de senaste 12 månaderna.

22%

av de som är över 60 år har inte haft kontakt med någon samhällsfunktion via internet under de senaste 12 mån.

HAR DU VARIT I KONTAKT MED NÅGON AV FÖLJANDE SAMHÄLLS-
ORGANISATIONER/FUNKTIONER VIA INTERNET DE SENASTE 12 MÅN?



60%

Nästan 6 av 10 kan tänka sig att genomföra virtuella läkarbesök över internet.

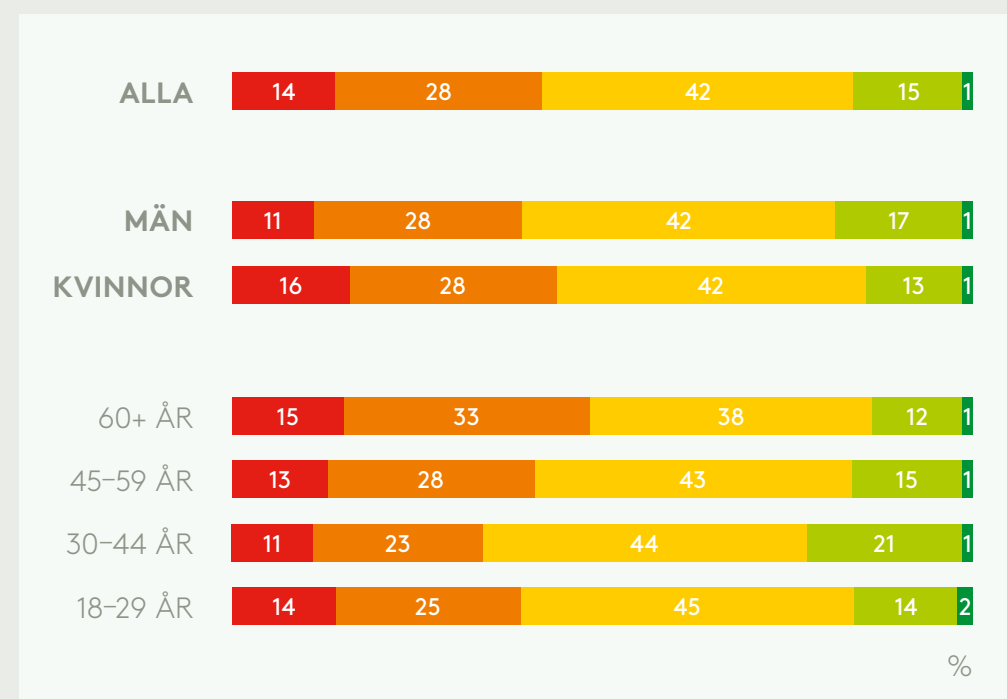
Virtuella läkarbesök

Överlag är man positivt inställd till möjligheten att genomföra virtuella läkarbesök över internet. Nästan 6 av 10 skulle kunna tänka sig detta.

I åldersgruppen **30–44 år** är man mest positiv där 66% ser virtuella läkarbesök som något man skulle kunna tänka sig att genomföra. Mest kritisk är åldersgruppen 60 år och uppåt med 50% av respondenterna som positivt inställda.

SKULLE DU KUNNA TÄNKA DIG ATT GENOMFÖRA VIRTUELLA LÄKARBESÖK ÖVER INTERNET?

BAS: ALLA (2 502)



■ NEJ, ALDRIG
 ■ NEJ, KNAPPAST
 ■ JA, KANSKE
 ■ JA, ABSLUT
 ■ JA, REDAN GJORT

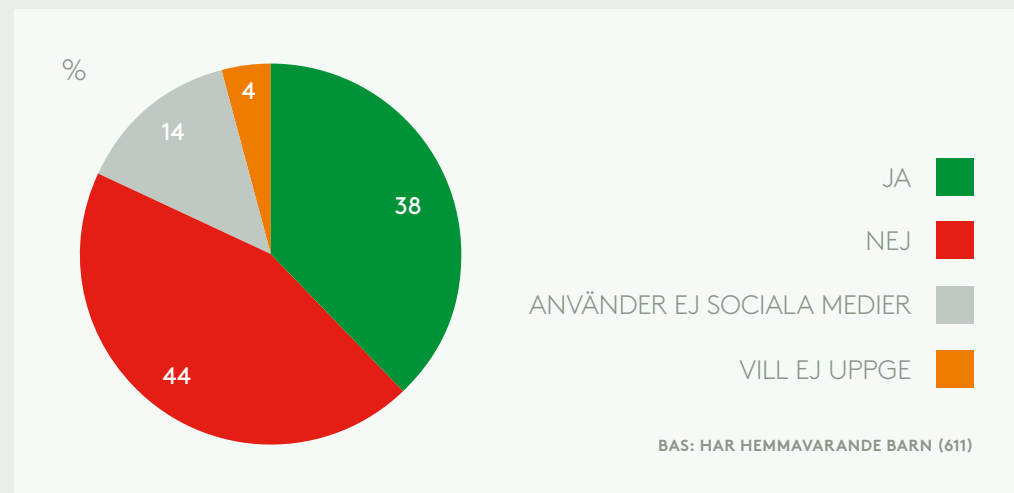
Populära tjänster och funktioner på nätet

De vanligaste digitala tjänsterna och funktionerna som man använder är **hotellbokningar, sociala nätverk samt musik- och filmtjänster.**

Överlag används samtliga tjänster **mer frekvent ju yngre man är**, förutom hotell- och resebokningar där andelen istället ökar med åldern.

Av de som har hemmavarande barn uppger **44% att de inte lägger upp bilder på sina barn på sociala medier.** Den grupp där det är vanligast att lägga upp bilder på sina barn är bland kvinnor i åldern 18–29 år, där 7 av 10 uppger att de gör detta.

LÄGGER DU UPP BILDER PÅ DITT BARN I SOCIALA MEDIER SÅ SOM FACEBOOK, INSTAGRAM ELLER LIKNANDE?

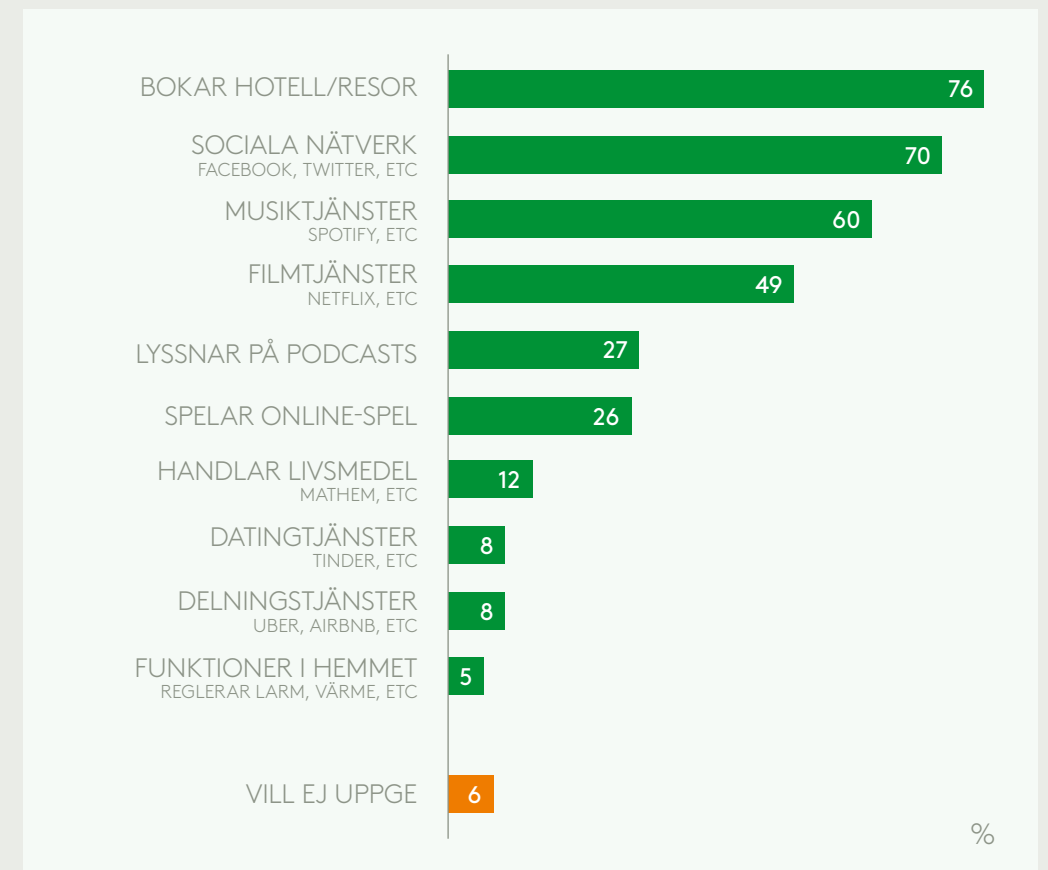


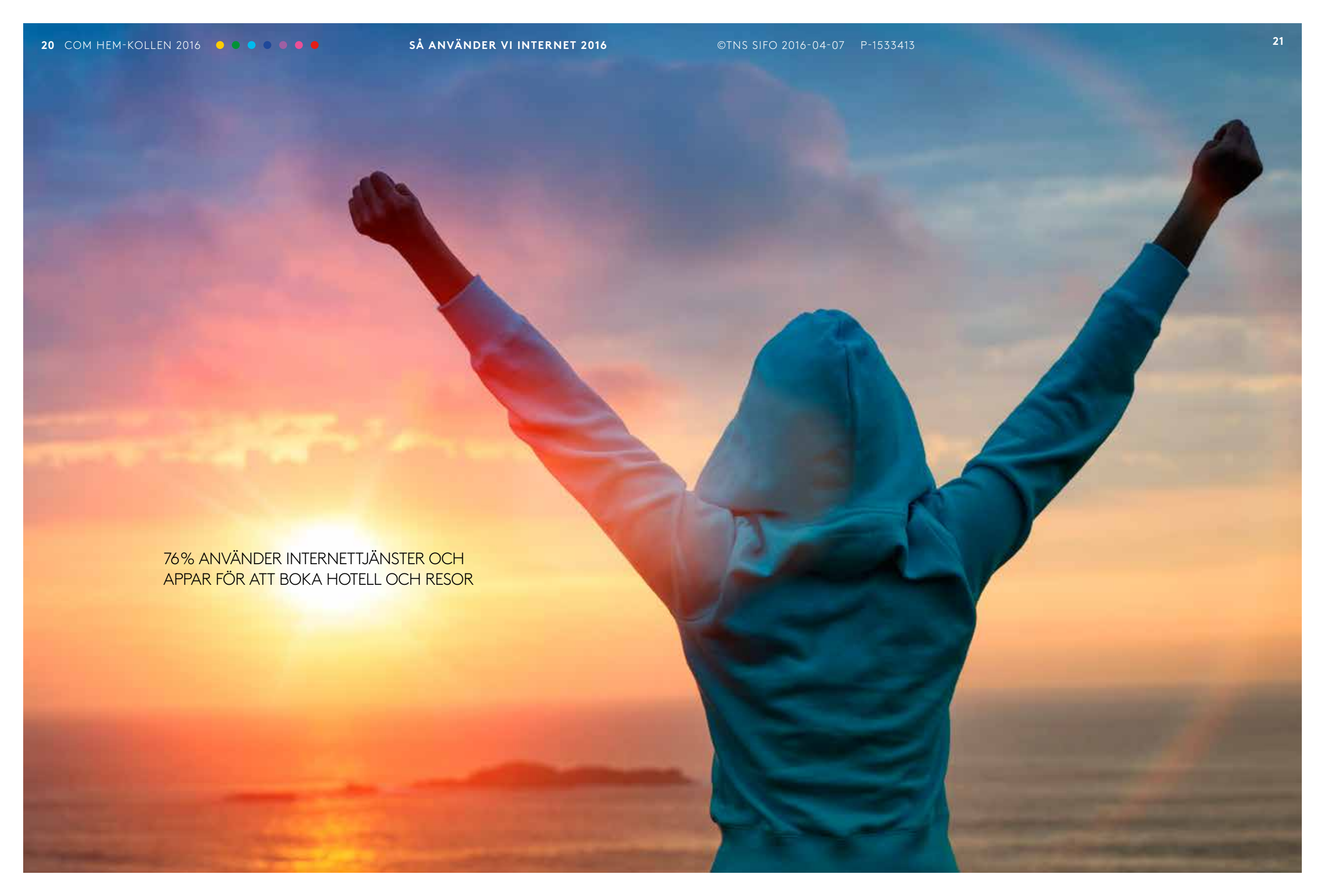
Nästan hälften av de som har hemmavarande barn lägger inte upp bilder på barnen på sociala medier.

44%

VILKA AV FÖLJANDE TJÄNSTER ELLER FUNKTIONER ANVÄNDER DU VIA INTERNET ELLER VIA NÅGON APP?

BAS: ALLA (2 502)



A person wearing a blue hoodie is seen from behind, with their arms raised in a celebratory gesture. They are standing on a beach or near the ocean, looking out at a vibrant sunset. The sky is filled with warm colors of orange, yellow, and red, with the sun low on the horizon. The person's arms are raised high, and their hands are clenched into fists. The overall mood is one of triumph and joy.

76% ANVÄNDER INTERNETTJÄNSTER OCH
APPAR FÖR ATT BOKA HOTELL OCH RESOR

Jobba och studera hemifrån

Nästan hälften, 47%, har minst en gång i månaden behov av att jobba eller plugga hemifrån.

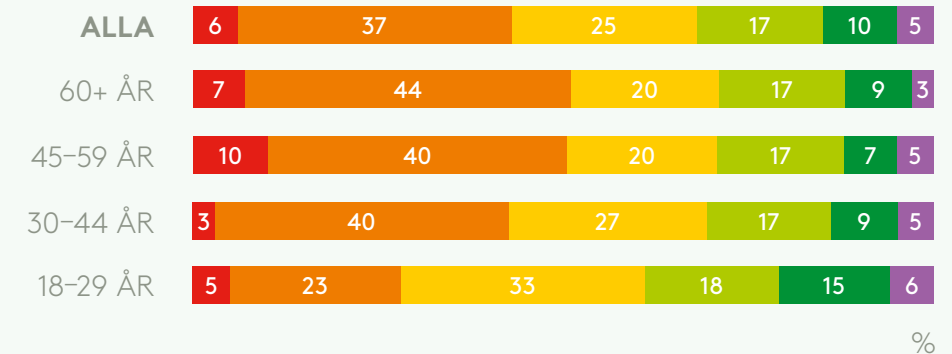
38% har ett stort behov av att jobba/plugga hemifrån och gör det minst någon gång i veckan. Vi ser att det är de **ungsta respondenterna som lägger mest tid på att jobba och plugga hemifrån.**

38%

har ett stort behov av att jobba/plugga hemifrån och gör det minst någon gång i veckan.

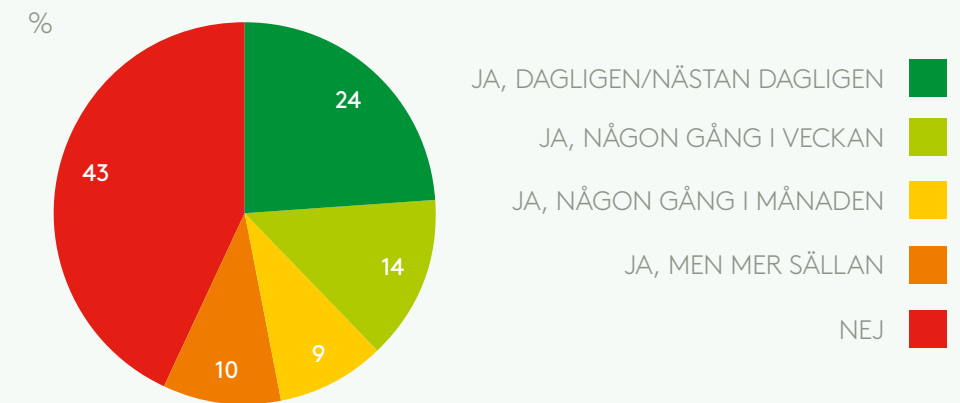
EN TYPISK VECKA, HUR MYCKET JOBBAR/
PLUGGAR DU HEMIFRÅN PÅ ETT SÄTT
SOM KRÄVER INTERNETUPPKOPPLING?

< 1 H ■ 10-19 H ■
1-4 H ■ 20-39 H ■
5-9 H ■ > 39 H ■



BAS: JOBBAR/PLUGGAR HEMIFRÅN MINST NÅGON GÅNG I VECKAN (976)

HAR DU ETT BEHOV ATT JOBBA ELLER PLUGGA
HEMIFRÅN SOM KRÄVER INTERNETUPPKOPPLING?



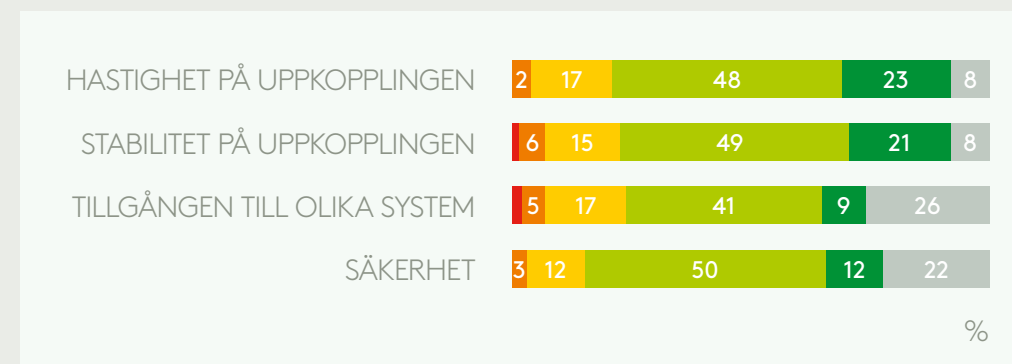
BAS: HAR HEMMAVARANDE BARN (611)

Jobba och studera hemifrån – hastighet, stabilitet och säkerhet

Rent generellt tycker man att hastigheten och stabiliteten på uppkopplingen fungerar **lika bra eller bättre** när man jobbar/pluggar hemifrån.

De yngsta respondenterna upplever att **samtliga aspekter** av internetuppkopplingen hemma fungerar bättre än på jobbet/skolan. Men i övriga åldrar tycker man överlag att hastigheten och stabiliteten på uppkopplingen fungerar åtminstone lika bra hemma.

HUR UPPLÉVER DU ATT DET FUNGERAR ATT
JOBBA/PLUGGA HEMIFRÅN NÄR DET GÄLLER:



BAS: HAR ETT BEHOV AV ATT JOBBA/PLUGGA HEMIFRÅN (1439)

FUNKERAR INTE ALLS BETYDLIGT SÄMRE NÅGOT SÄMRE LIKA BRA BÄTTRE INTE AKTUELLT

Vikten av ett snabbt och stabilt bredband i hemmet

Att bredbandet är snabbt och stabilt är absolut viktigast för hushållen. 88% svarar att ett snabbt och stabilt bredband i bostaden är mycket eller ganska viktigt.

Även i gruppen med lågt indexvärde hamnar ett snabbt och stabilt bredband i toppen. Det innebär att trots att man inte helt håller med om att utvecklingen av internet och digitala tjänster har förbättrat livskvaliteten eller att man inte alltid känner sig trygg på nätet, så är **ett snabbt bredband centralt gällande boendet.**

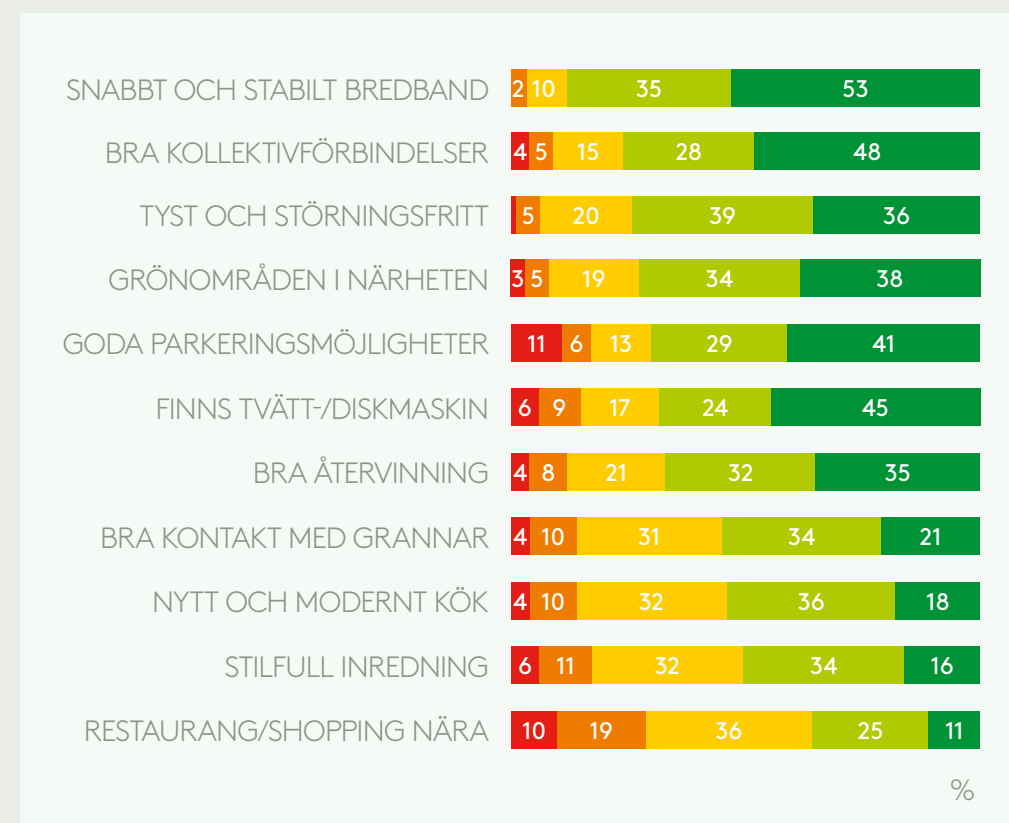
Sett till olika åldrar står sig fortfarande ett snabbt och stabilt bredband i toppen. Så även hos de äldsta respondenterna, 60 år och uppåt, där hela 89% anser det **mycket eller ganska viktigt med ett snabbt bredband.**

tycker att ett snabbt och stabilt bredband i bostaden är mycket eller ganska viktigt.

88%

HUR VIKTIGT ÄR FÖLJANDE SAKER NÄR DET GÄLLER DITT BOENDE?

BAS: ALLA (2 502)



■ HELT OVIKTIGT ■ GANSKA OVIKTIGT ■ VARKEN ELLER ■ GANSKA VIKTIGT ■ MYCKET VIKTIGT

DEN UPPKOPPLADE FAMILJEN

Positiva effekter av barns internetanvändande

Föräldrar anser att den främsta positiva effekten av barns internetanvändande är att de **själva lär sig hitta information och faktauppgifter**. Nästan 6 av 10 anser också att **barnen hänger med i samhällsutvecklingen** som en av de mest positiva effekterna.

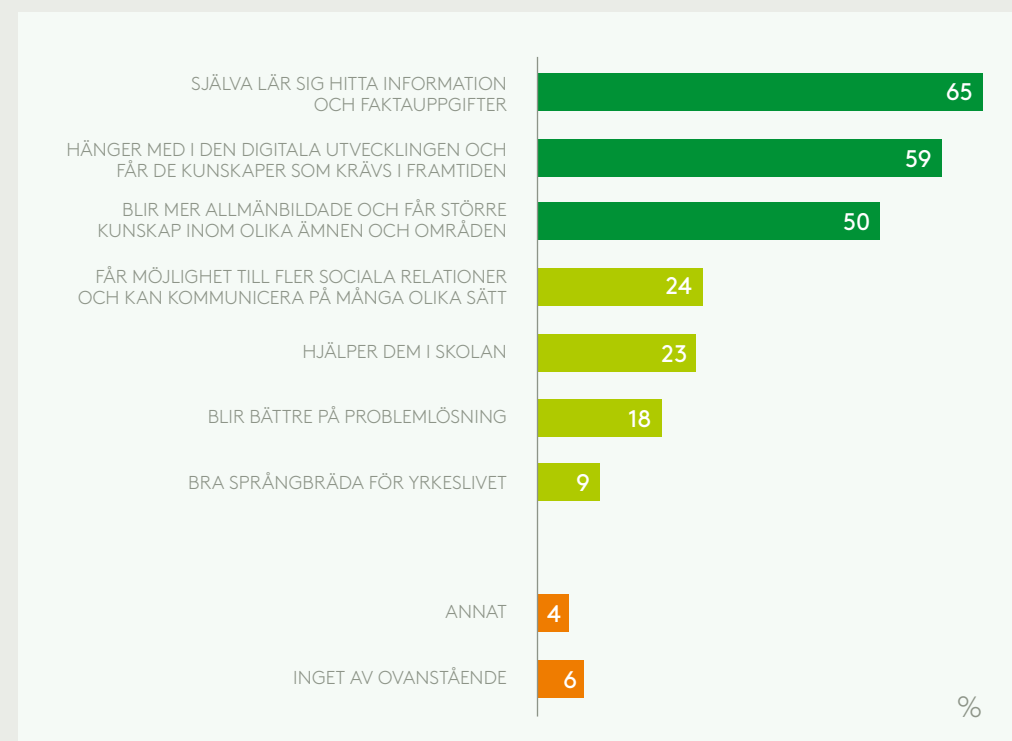
Föräldrarna i gruppen med ett index under snittet upplever dock **inte att barnen blir mer allmänbildade** i samma utsträckning som övriga föräldrar. Andelen är 38% att jämföra med 54% bland föräldrarna med ett index över snittet.

59%

Nästan 6 av 10 anser att en av de mest positiva effekterna med barns internetanvändande är att barnen hänger med i samhällsutvecklingen.

VAD AV FÖLJANDE ANSER DU ÄR DEN MEST POSITIVA EFFEKTEN AV DITT BARNS INTERNETANVÄNDANDE? (MAX 3 ALTERNATIV)

BAS: HAR HEMMAVARANDE BARN (611)



Utmaningar vid barns internetanvändande

Det man som förälder främst ser som en utmaning med barnens internetanvändande är att **de blir för stillasittande**. Om man inte upplever några konflikter hemma ser ändå 62% av föräldrarna detta som ett problem.

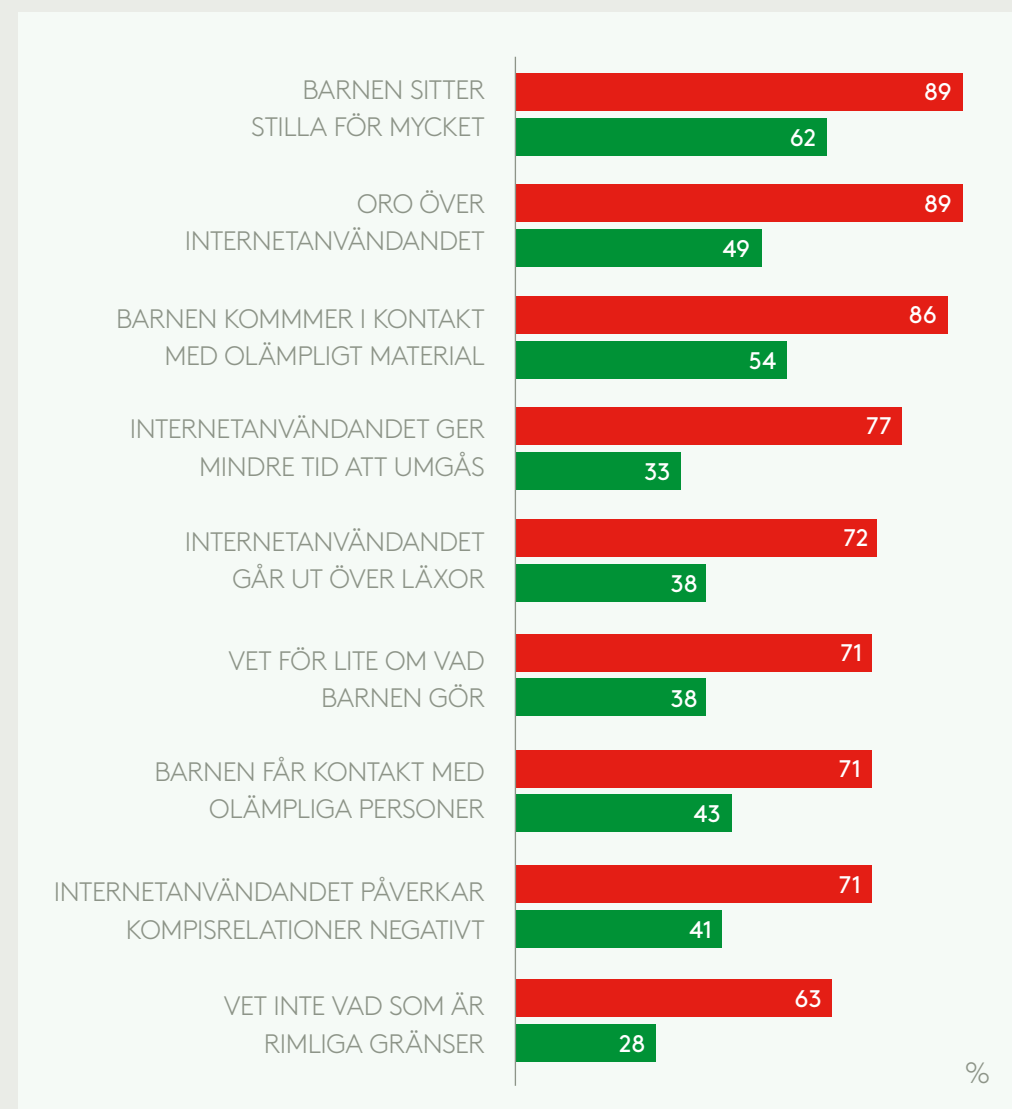
Överlag upplever föräldrarna i gruppen med ett index under snittet barnens internetanvändande som ett skäl till oro i större utsträckning än övriga föräldrar. Bland annat ser 62% av dessa föräldrar ett problem i att de **inte vet vad barnen gör på internet**, att jämföra med 50% bland föräldrarna med ett index över snittet.

62%

av föräldrarna ser stillasittandet som det största problemet med barns internetanvändande, även om man inte upplever konflikter hemma.

ANGE I VILKEN GRAD DU UPPLEVER FÖLJANDE

(ANDEL SOM SVARAT "STORT PROBLEM", "GANSKA STORT PROBLEM" ELLER "LITET PROBLEM")



■ HAR PROBLEM MED KONFLIKTER KRING INTERNETANVÄNDANDE

■ HAR INGET PROBLEM MED KONFLIKTER KRING INTERNETANVÄNDANDE

BAS: HAR HEMMAVARANDE BARN (611)
HAR KONFLIKTER (284)
INGA KONFLIKTER (327)

Åtgärder och regler för barns internetanvändande

Den vanligaste regeln för hemmavarande barn är att **aldrig använda mobil eller surfplatta vid gemensamma måltider.**

Hos hushåll där man upplever konflikter kring internetanvändande som ett problem är det betydligt vanligare med samtliga av de listade åtgärderna på sidan 33.

Det går däremot inte att se någon skillnad mellan föräldrar med högt eller lågt index när det gäller satta regler och åtgärder

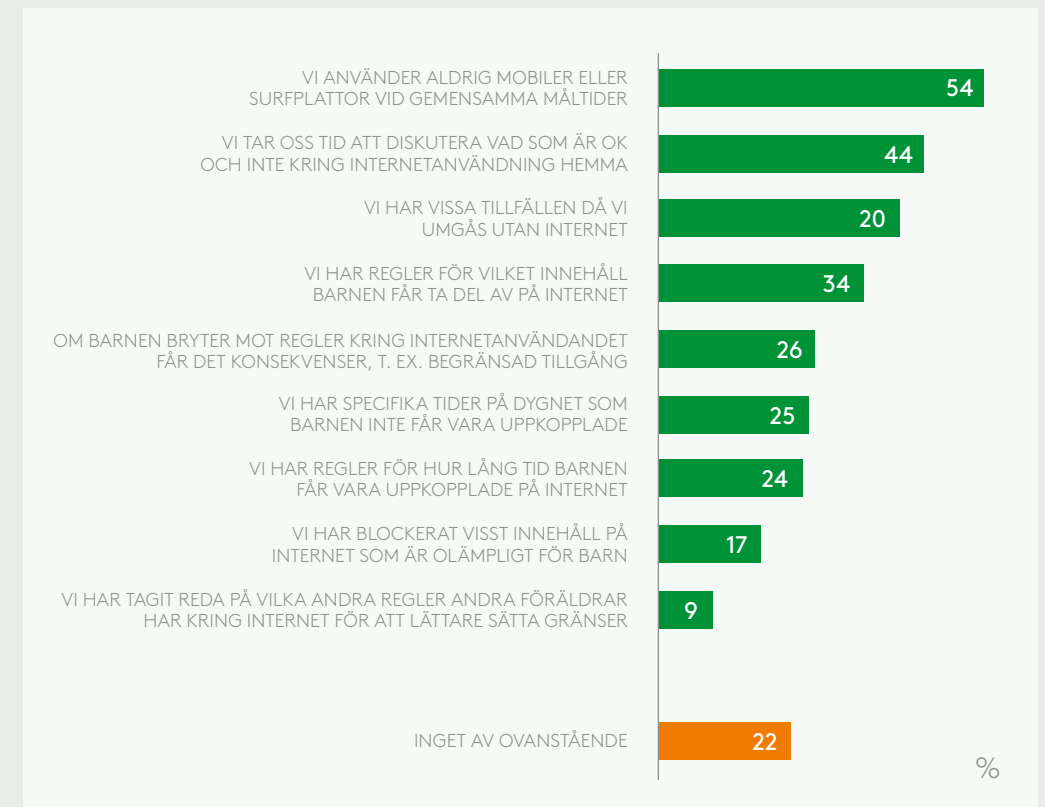
Endast 1 av 10 hushåll har tagit reda på vilka regler andra föräldrar har satt kring internet.

10%

Endast 1 av 10 hushåll har tagit reda på vilka regler andra föräldrar har satt kring internet.

VAD AV FÖLJANDE STÄMMER IN PÅ DITT HUSHÅLL?

BAS: HAR HEMMAVARANDE BARN (611)



1/3

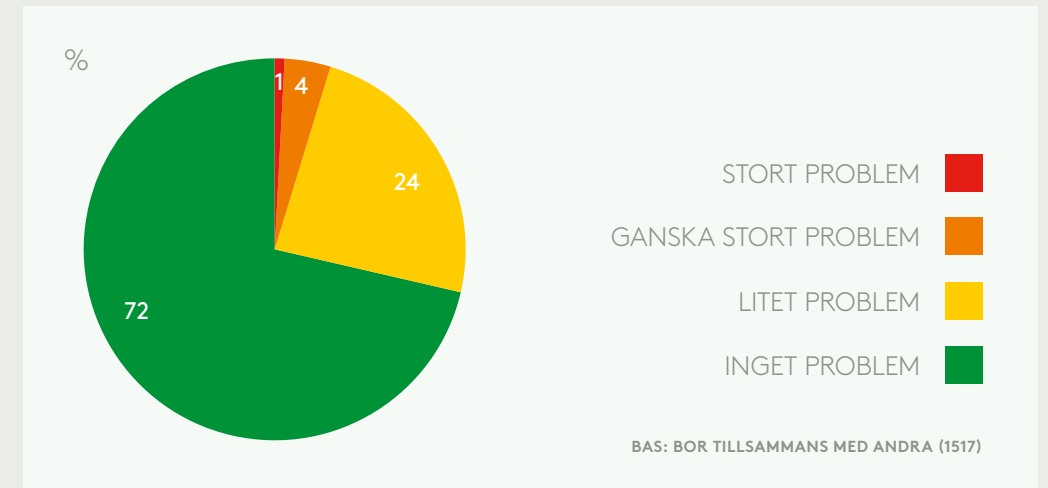
av de föräldrar som upplever oro över barnens internetanvändare anser att det inte innebär något problem.

Konflikt och oro

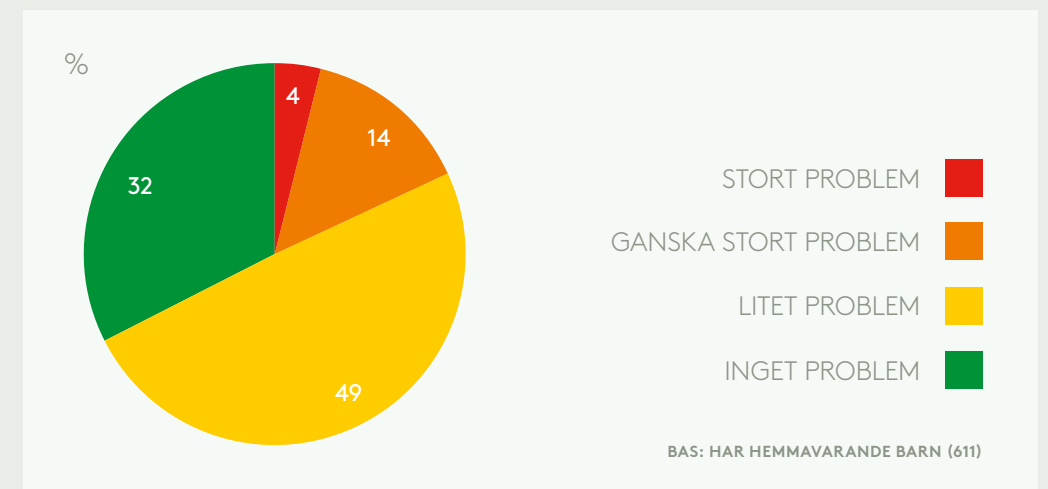
Bland de föräldrar som upplever en oro över barnens internetanvändande anser 1 av 3 att det **inte innebär något problem**.

Andelen som känner oro är **högre bland föräldrarna i gruppen med ett index under snittet, 73 jämfört med 64%**.

I VILKEN GRAD UPPLER DU ATT DET UPPSTÅR ALLT FÖR JOBBIGA KONFLIKTER KRING HUSHÅLLET INTERNETANVÄNDNING?



I VILKEN GRAD UPPLER DU ATT DU KÄNNER ORO FÖR BARNENS INTERNETANVÄNDNING?



INTERNET OF THINGS

De uppkopplade produkterna

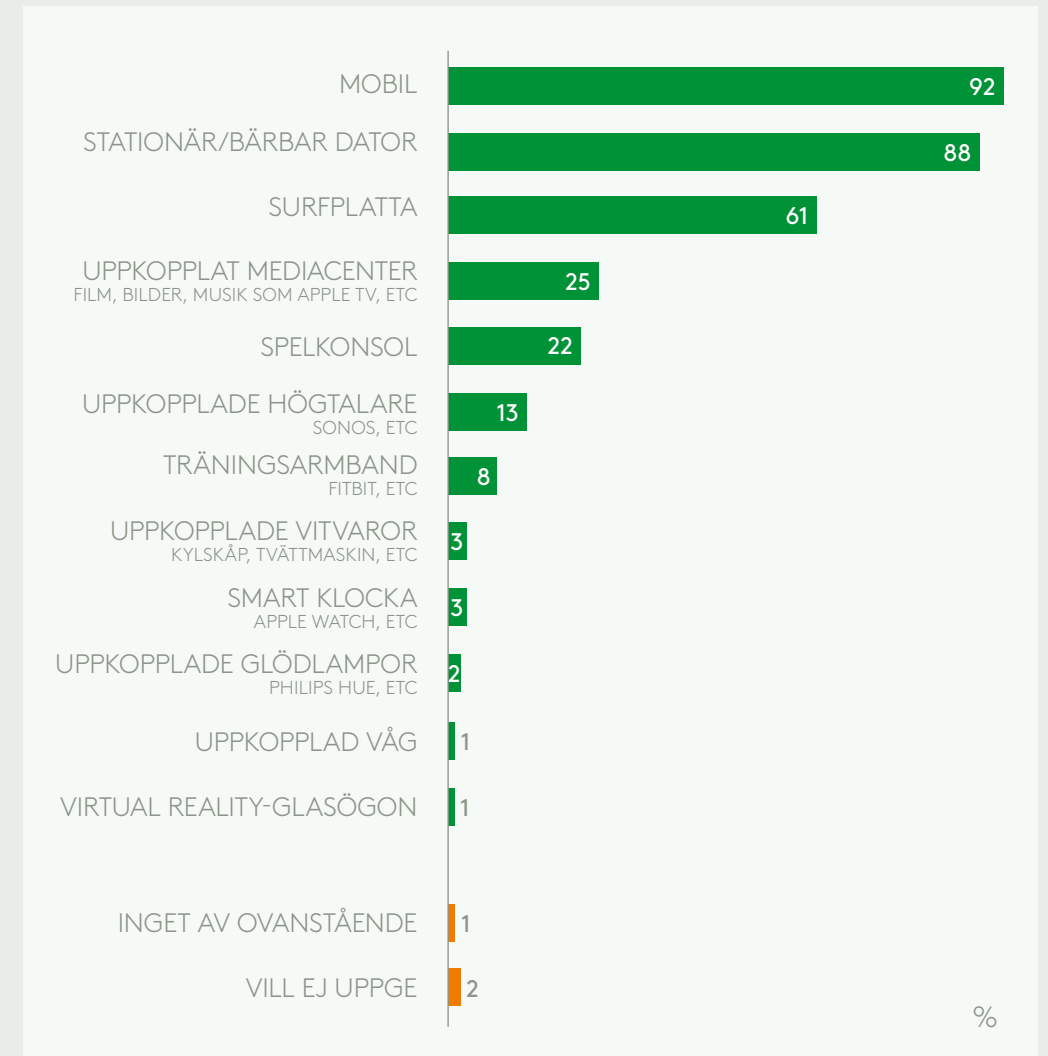
Utöver mobil och dator är surfplatta den vanligaste prylen man använder. Vanligast är att man använder surfplatta i åldern 30–44 år (70%), då det är vanligare med småbarn hemma. 30–44-åringarna är också den åldersgrupp som överlag använder flest uppkopplade produkter.

Män använder i regel samtliga produkter i högre utsträckning än kvinnor. Tydligast är skillnaden gällande uppkopplade högtalarsystem (18 jämfört med 8%), spelkonsoler (25 jämfört med 19%) och uppkopplade mediacentrar (32 jämfört med 19%).

Bland de som upplever någon form av **konflikter** till följd av internetanvändandet hemma är det också **vanligare att man har fler uppkopplade produkter**. 77% av dessa hushåll använder surfplattor och 39% använder spelkonsoler.

VILKA AV FÖLJANDE PRODUKTER/PRYLAR ANVÄNDER DU?

BAS: ALLA (2 502)



OM UNDERSÖKNINGEN

Syftet med undersökningen är att mäta åsikter, attityder, preferenser och beteenden när det gäller användningen av digitala tjänster och produkter, för att på så vis skapa en större kunskap om det digitala välmåendet i Sverige. Undersökningen genomfördes via webbintervjuer mellan den 8–26 februari 2016. Intervjutiden var ca 12 minuter.

Slumpmässigt utvalda e-postadresser med en spridning på kön, län, och ålder erhöles från Com Hems kundregister. För att motverka skevheter i resultatet vägdes resultatet i efterhand på kön enligt vikt målet 50/50.

Totalt deltog 2 502 personer.

KONTAKT COM HEM:

Jacob Bolin

Chef för samhällskontakter

jacob.bolin@comhem.com

0734-39 08 21

Fredrik Hallstan

Presschef

fredrik.hallstan@comhem.com

0761-15 38 30



COM HEM



Com Hem AB, Box 8093, 104 20 Stockholm, comhem.se