

COM HEM-KOLLEN

JUNI 2017

COM HEM





VÄLKOMMEN TILL
COM HEM-KOLLEN

Digitaliseringen förändrar människors liv

När drygt 2000 svenskar får lista vad som är viktigast när de väljer bostad hamnar ett snabbt och stabilt bredband i topp. Det anses till och med lika viktigt som att bo i ett tryggt och säkert bostadsområde. Det här är en av de insikter som framkommer i årets upplaga av Com Hem-kollen. Undersökningen, som Com Hem gör i samarbete med Kantar Sifo, syftar till att undersöka den digitala livskvaliteten i Sverige. Resultatet av undersökningen blir en viktig del i arbetet med att utveckla vårt nät och våra tjänster. Och det ger oss också bättre förståelse för hur vi kan bidra med konkreta råd och stöd i svenskarnas digitala vardag.

Årets index för digitalt välmående visar att svenska hushåll alltjämt ligger på en hög nivå. Samtidigt är det tydligt att känslan av otrygghet på nätet är det som svenskarna upplever som mest problematiskt. Även detta år är föräldrar den grupp som halkar efter. Det är därför viktigt för oss att ge vägledning till vuxna som oroar sig över sina barns internetanvändande.

Digitaliseringen fortsätter att förändra människors liv i grunden. Med över halva Sveriges hushåll anslutna till vårt nät spelar Com Hem en viktig roll i denna utveckling. Ingen annan operatör når så många hushåll eller småföretag med så höga hastigheter som Com Hem och vi vill gärna dela med oss av de insikter som det ger oss. Vi hoppas att Com Hem-kollen ska bidra till att stärka den digitala livskvaliteten för dig som kund och för samhället i stort.



Trevlig läsning!

Petra von Rohr
Kommunikationschef Com Hem

COM HEMS INDEX FÖR DIGITALT VÄLMÅENDE

Modellen

Med hjälp av Kantar Sifo har vi på Com Hem utvecklat ett index som syftar till att mäta graden av digitalt välmående bland svenska hushåll. Indexet är baserat på tre aspekter.

■ **Tillgång till internetuppkoppling i hemmet** utgör den funktionella aspekten, men också om man upplever sig ha råd med ett 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-stöld när man är ute på nätet.

■ **Egna attityden till internets roll i samhällsutvecklingen** handlar om individens syn på de förändringar vi ser kopplat till digitaliseringen.

COM HEMS INDEX FÖR DIGITALT VÄLMÅENDE BASERAS PÅ TRE ASPEKTER

TILLGÅNG
TILL
INTERNET

KUNSKAP
OCH
TRYGGHET
PÅ INTERNET

ATTITYD TILL
INTERNETS ROLL
I SAMHÄLLS-
UTVECKLINGEN

DIGITALT VÄLMÅENDE

Resultat 2017

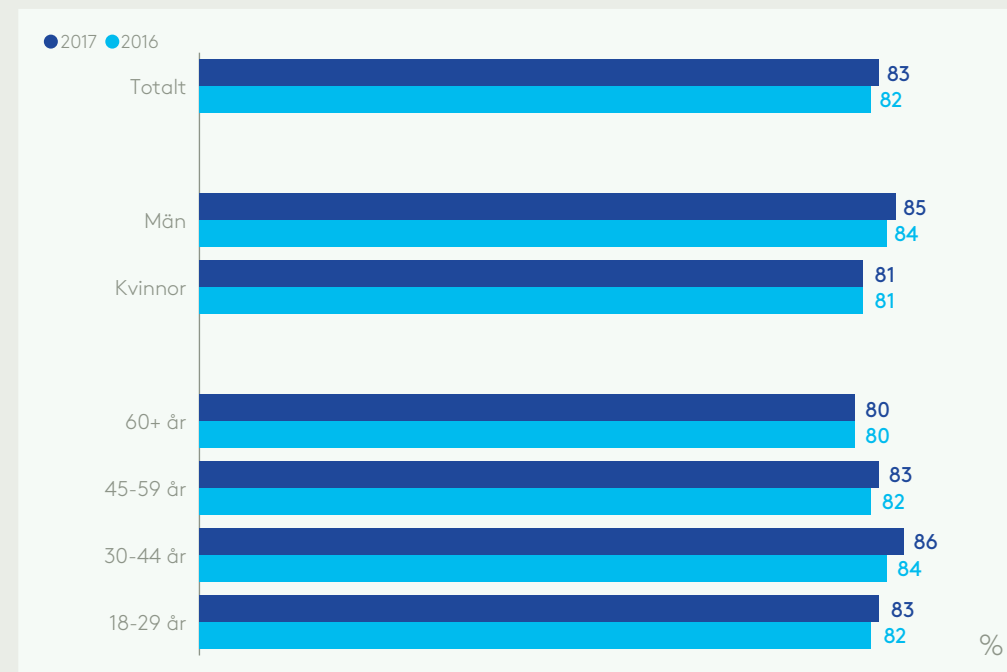
2016 var första gången som Com Hems index för digitalt välmående sammanställdes. 2017 ser vi en ökning av indexet med en enhet.

De grupper som främst bidragit till ökningen under 2017 är män och personer i åldern 40–44 år. Kvinnor och personer över 60 år ligger i stället kvar på samma indexnivå som under 2016. Detta innebär att skillnaden i indexnivå mellan könen samt mellan unga och äldre har ökat något sen förra årets mätning. Att de över 60 år hamnar efter beror, även i år, på att man inte upplever sig ha tillräcklig kunskap för att hänga med i samhällsutvecklingen.

83

Ökning med en
indexpunkt sedan 2016

COM HEMS INDEX FÖR DIGITALT VÄLMÅENDE



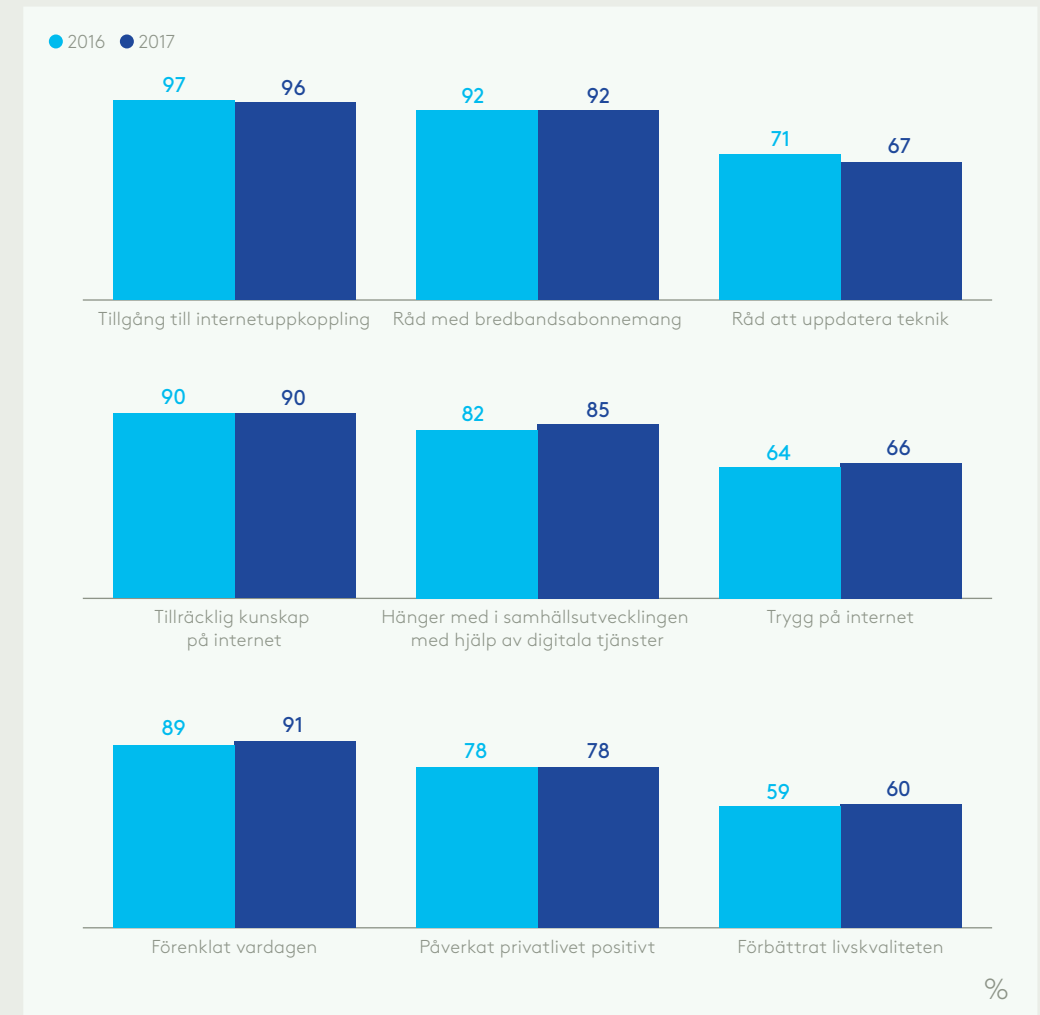
Förändringar i index sedan 2016

Det som förklarar uppgången i indexet från förra året är att fler upplever att internet och digitala tjänster har förenklat vardagen, att fler känner sig trygga på internet och att färre oroar sig för virus, ID-stöld eller andra faror relaterade till internetanvändning. Fler upplever sig också i högre grad kunna hänga med i samhällsutvecklingen gällande internetanvändning och nyttjandet av digitala tjänster.

Vi ser att färre upplever sig ha råd att regelbundet uppdatera teknik i hemmet för att kunna hänga med i den digitala utvecklingen.

Känslan av trygghet på internet utvecklas i rätt riktning, men är fortfarande det område där det finns störst förbättringspotential.

RESULTAT I INDEXETS OLIKA DELAR



Orsaker till att man känner otrygghet på internet

De som känner sig otrygga på internet använder i mindre grad digitala tjänster. Man har också betydligt mindre kontakt med samhällsfunktioner digitalt. Kvinnor äldre än 60 år är en sådan grupp. I den gruppen är det främst okunskap som bidrar till känslan av otrygghet på internet.

Vid sidan av den bristande internetkunskapen grundar sig också mycket av otryggheten på att man inte litar på att de virussydd man har är tillräckligt bra. I vissa fall är det så att hög kunskap om internet kan bidra till känslan av otrygghet vilket kan förklaras med insikten om hur lätt det är att faktiskt kapa någons identitet. Här har vi samlat några röster om otrygghet man upplever på internet:

"Många sidor har alldeles för dålig säkerhet, vilket kan leda till att skadlig kod kan aktiveras. Virussydd och liknande ligger alltid lite efter utvecklingen av hoten."

"Jag är orolig för identitetskapning."

"Jag vet att jag sprider information om mig själv hela tiden. Exempelvis känner jag mig inte trygg med att visa när jag är på semester, pga. rädsla för inbrott. Jag har också en gnagande känsla av att mina datorers processorkraft kanske används i bakgrunden, till spridande av virus och malware. Jag har inte tillräcklig koll för att veta."

"Jag vet aldrig om jag råkar ut för ett virus eller en trojan, och känner mig definitivt osäker på hur säkra mina kontouppgifter är för en hackare och andra som kan ta sig in på nätet eller nätverket."

"Oavsett hur mkt skydd jag har så känns det ibland som om det inte är nog. Vill nån ta mina uppgifter så gör de det. Kanske inte av mig direkt men via någon som jag handlat av."

"Jag tror inte att jag har tillräckliga kunskaper."

SÅ ANVÄNDER VI INTERNET 2017

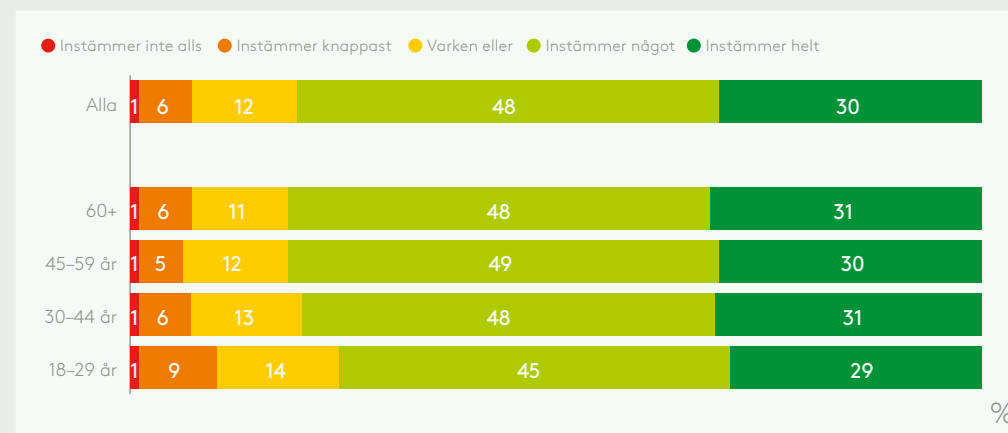
Fortfarande är det främst de unga som uppmärksammar baksidorna med internet

Com Hem-kollen 2016 visade att unga i högre utsträckning var kritiska till internet och digitala tjänsters påverkan på samhället, men också gällande inflytandet på barn och ungdomars liv i stort. Den insikten stärks i årets mätning då det fortfarande är färre än 40 % av de tillfrågade 18 till 29-åringarna som instämmer i att barn och ungdomars liv påverkats i positiv riktning.

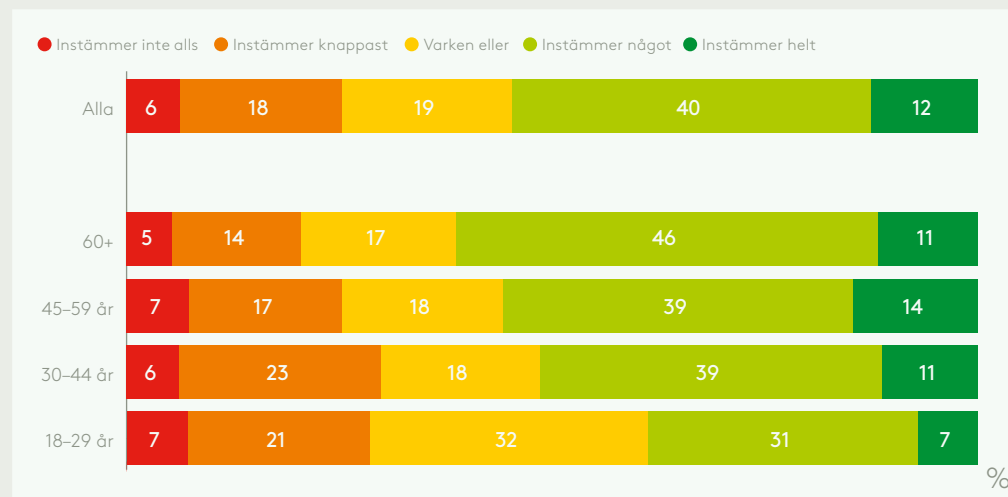
Andelen som instämmer med att barn och ungdomars liv påverkats positivt av den digitala utvecklingen ökar, precis som förra året, i princip linjärt med åldern. I åldersgruppen över 60 år ökar andelen med fyra procentenheter, och där instämmer nästan 60 % med påståendet.

Att det återigen är främst de unga som har en mer delad syn på effekterna av internets utveckling kan förklaras av att man är mer digital, och på så vis i högre utsträckning kommer i kontakt med fenomen som näthat, mobbing eller kontroversiellt innehåll på internet.

INTERNET OCH DIGITALA TJÄNSTER HAR PÅVERKAT SAMHÄLLET I STORT PÅ ETT POSITIVT SÄTT



INTERNET OCH DIGITALA TJÄNSTER HAR PÅVERKAT BARN OCH UNGDOMARS LIV PÅ ETT POSITIVT SÄTT



Så tar vi del av samhällsnyheter

70 % uppger att de använder traditionella nyhetssajter och nyhetssändningar på tv eller datorn för att ta del av samhällsnyheter.

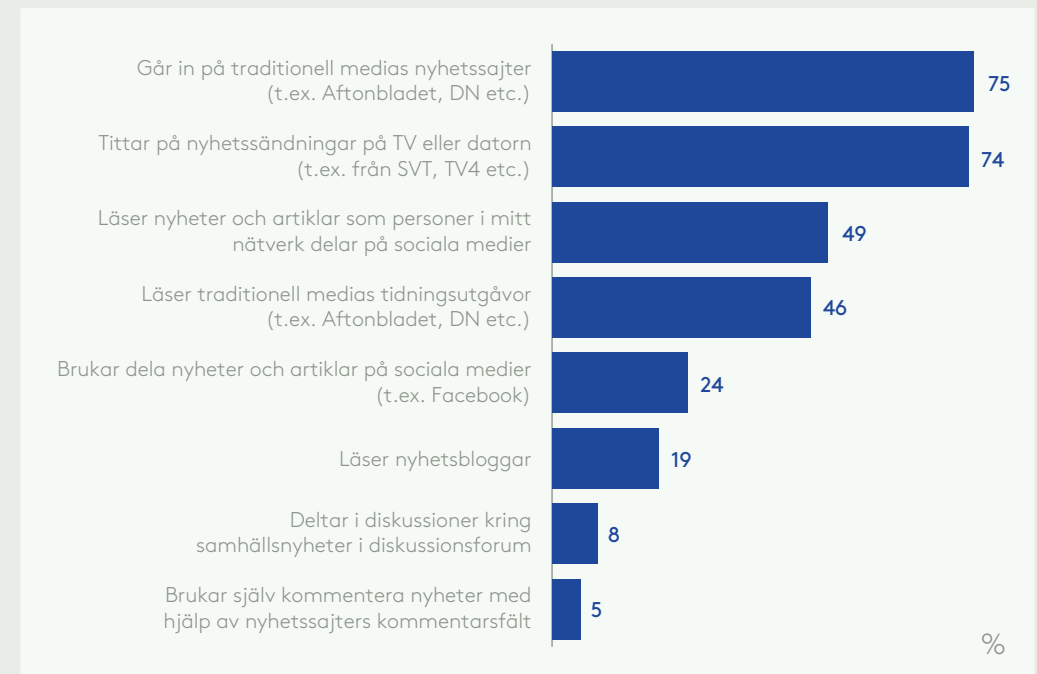
Att besöka traditionella nyhetssajter är lika vanligt oavsett ålder. Däremot är det färre bland 18 till 29-åringar (68 %) som tittar på nyhetssändningar på tv eller datorn, jämfört med 80 % bland personer över 60 år.

Unga tycks även få en mer onyanserad bild av nyheterna. Så många som 60 % läser nyheter och artiklar som personer i ens egna nätverk delar på sociala medier, jämfört med 34 % bland personer 60 år eller äldre.

Dessutom är det mindre vanligt att läsa traditionell medias tidningsutgåvor ju yngre man är. Bland 18 till 29-åringarna är det färre än 31 % som gör det, att jämföra med fler än hälften (59 %) bland personer över 60 år.

De flitigaste "delarna" av nyheter på sociala medier finns bland 29 till 44-åringarna (27 %), att jämföra med 21 % bland 18 till 29-åringarna och 18 % bland personer över 60 år.

PÅ VILKA AV FÖLJANDE SÄTT TAR DU DEL AV SAMHÄLLSNYHETER?



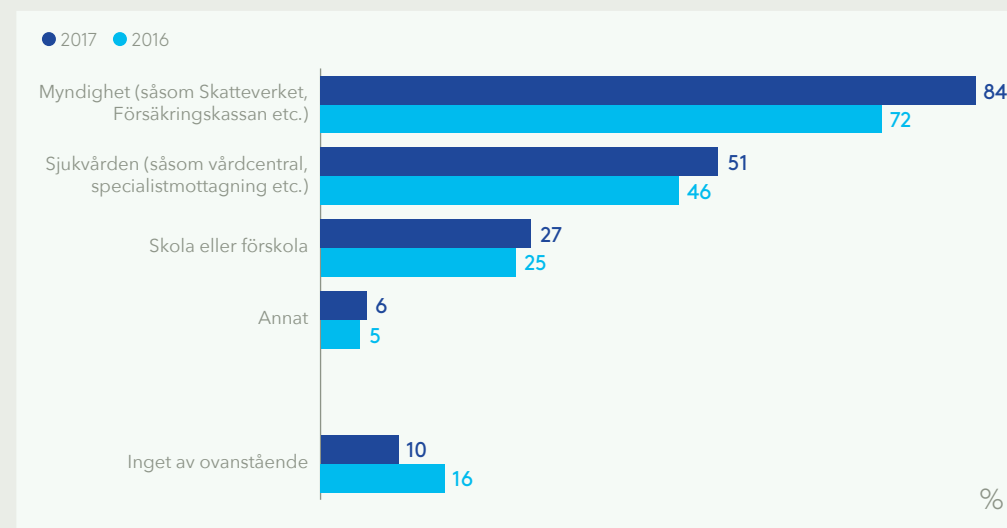
Mer kontakt med myndigheter digitalt

Att vi blir mer digitala syns även i den ökade kontakten med myndigheter och samhällsfunktioner via internet. Fler än hälften har nu varit i kontakt med sjukvården via internet det senaste året, vilket är en signifikant ökning med 4 procentenheter. Samtidigt är det också fler än 80 % som varit i kontakt med myndigheter såsom Skatteverket eller Försäkringskassan via hemsida eller app.

Detta tyder på att allt fler har skaffat digitala brevlådor, BankID och liknande digitala lösningar som underlättar mer formella ärenden på distans. Digital kontakt med skola eller förskola tycks dock inte öka i samma takt.

Totalt sett är det nu endast 10 % som inte har varit i kontakt med någon samhällsfunktion över internet det senaste året, vilket är en statistiskt signifikant minskning med 6 procentenheter. I gruppen med ett index för digitalt välmående under genomsnittet är det fortfarande relativt många, 26 %, som inte varit i kontakt med någon samhällsfunktion digitalt. Bland de äldsta, personer över 60 år, minskar dock andelen som inte haft någon kontakt med myndigheterna via internet från 22 till 16 %.

HAR DU VARIT I KONTAKT MED NÅGON AV FÖLJANDE SAMHÄLLSORGANISATIONER VIA INTERNET DE SENASTE 12 MÅNADERNA?



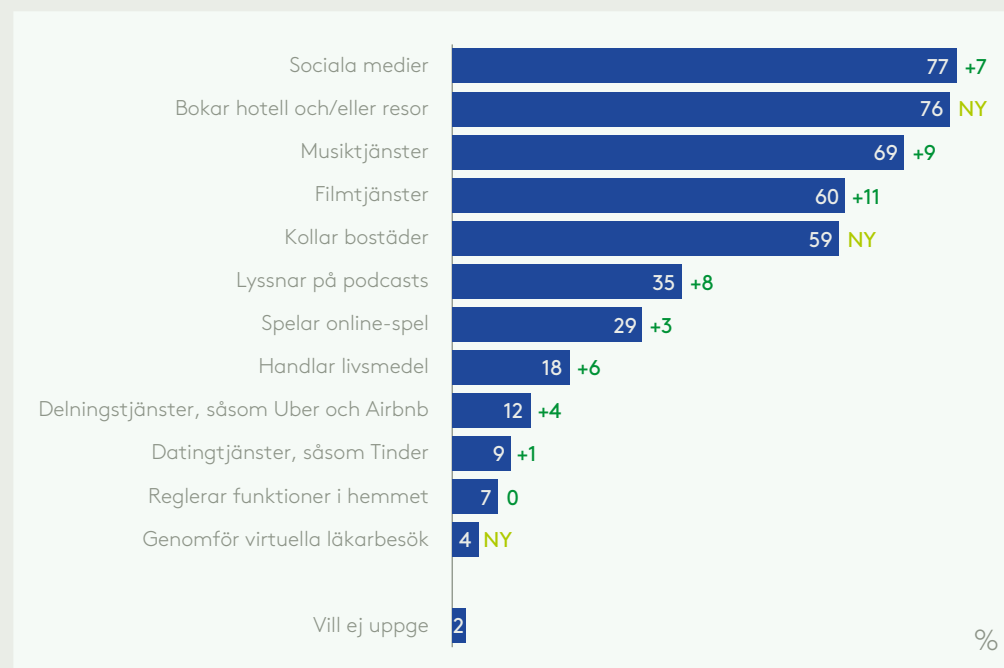
Delningstjänster växer i popularitet

En ökad digitalisering syns också i termer av hur många som använder olika tjänster på internet. Att använda internet till sociala medier, som är långt ifrån en ny företeelse, har ökat statistiskt signifikant med 7 procentenheter sedan förra året. Det är nu nästan 80 % som använder internet till sociala medier, och bland 18 till 29-åringarna så är det 90 % som gör detta.

I absoluta tal så ser vi störst ökningarna för musik- och filmtjänster såsom Spotify och Netflix, men de största procentuella ökningarna har skett för tjänster såsom Uber och Airbnb, samt för leverans av matvaror. Sådana tjänster har ökat med 50 % sedan 2016. Nytt för i år är virtuella läkarbesök som 4 % säger sig använda.

Att beställa hem livsmedel över internet är vanligast bland småbarnsföräldrar med barn i åldern 0–6 år, där fler än 36 % gör detta. Delningstjänsterna är som populärast bland personer upp till 44 år för att sedan tydligt avta. Drygt 20 % bland 18–44 år, använder internet till detta, jämfört med 6 % bland de som är 44 år eller äldre.

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





36 % AV ALLA SMÅBARNSFÖRÄLDRAR
BESTÄLLER HEM LIVSMEDEL ÖVER NÄTET

17% AV 18 TILL 29-ÅRINGARNA
HAR BEHOV AV ATT KUNNA JOBBA
ELLER PLUGGA HALVTID ELLER MER
HEMIFRÅN VARJE VECKA

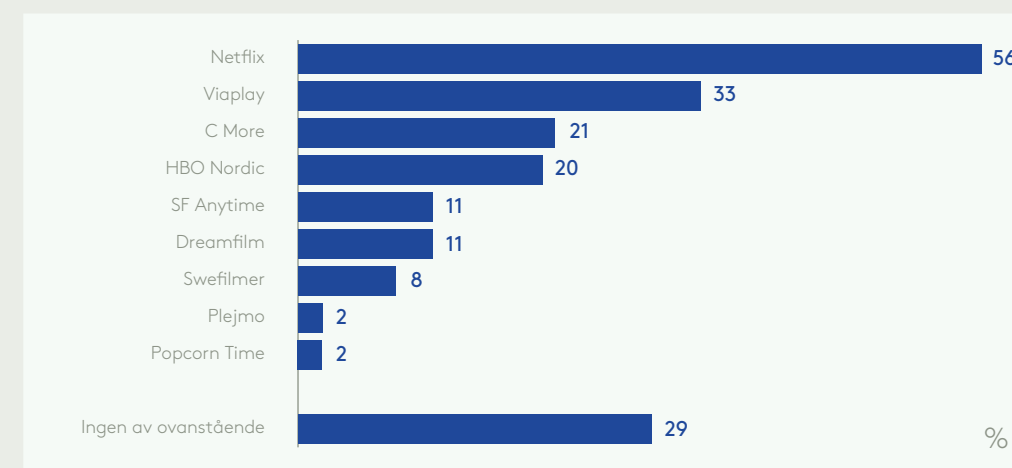
Streaming av film och serier

Totalt uppger 60 % att de använder internet för filmtjänster. När vi listade ett antal olika streamingtjänster för film och tv-serier så är det 71 % som tittat på minst en av tjänsterna under det senaste året. Netflix är den absolut vanligaste streamingtjänsten och är betydligt vanligare än både Viaplay, C More och HBO Nordic.

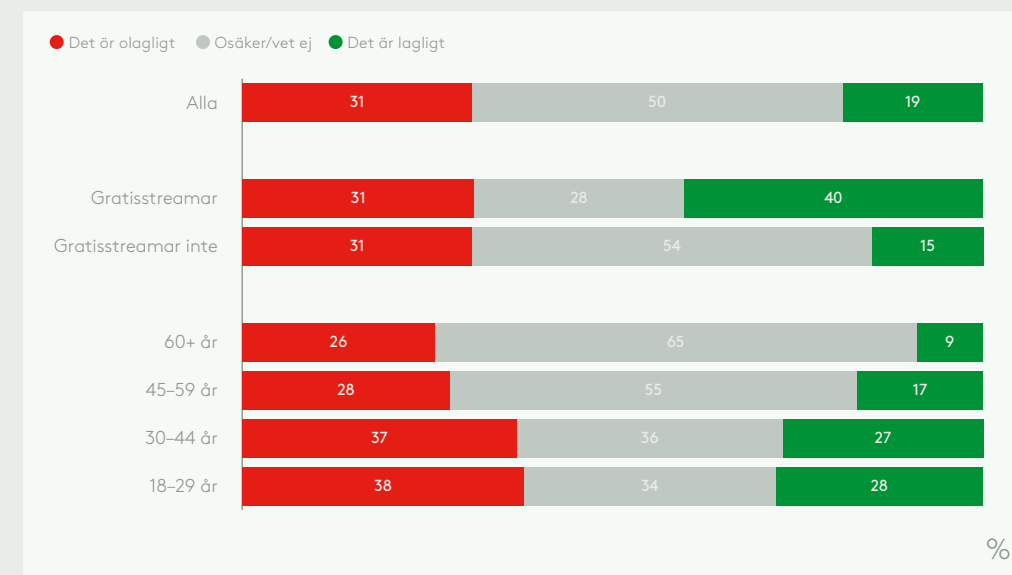
Totalt sett är det 14 % som har tittat på film eller serier via någon av de största illegala streamingtjänsterna Dreamfilm, Swefilmer, eller Popcorn Time. Att streama illegalt är betydligt vanligare ju yngre man är. Bland de yngsta har fler än 30 % sett på filmer och serier på de illegala gratissajterna. Tittar vi på den yngre åldersklassen 18–23 år är motsvarande andel ännu högre (44 %). Samtidigt är fenomenet i princip obefintligt bland personer över 60 år.

Det finns en stor osäkerhet kring om det är lagligt eller inte att titta på film via illegala tjänster som exempelvis Dreamfilm eller Popcorn Time. Sett till samtliga svarande är det så många som 50 % som svarar att de inte vet vad som gäller juridiskt för streaming av upphovsrättsskyddat material. Sett till åldersgruppen 18–29 år är det nästan lika många som svarar att det är lagligt att använda dessa tjänster än som svarar att det är olagligt, 38 % respektive 28 %.

PÅ VILKA AV FÖLJANDE SÄTT HAR DU TITTAT PÅ FILM OCH SERIER DET SENASTE ÅRET?



LAGLIGT ELLER OLAGLIGT ATT STREAMA UPPHOVSRÄTTSSKYDDAT MATERIAL?

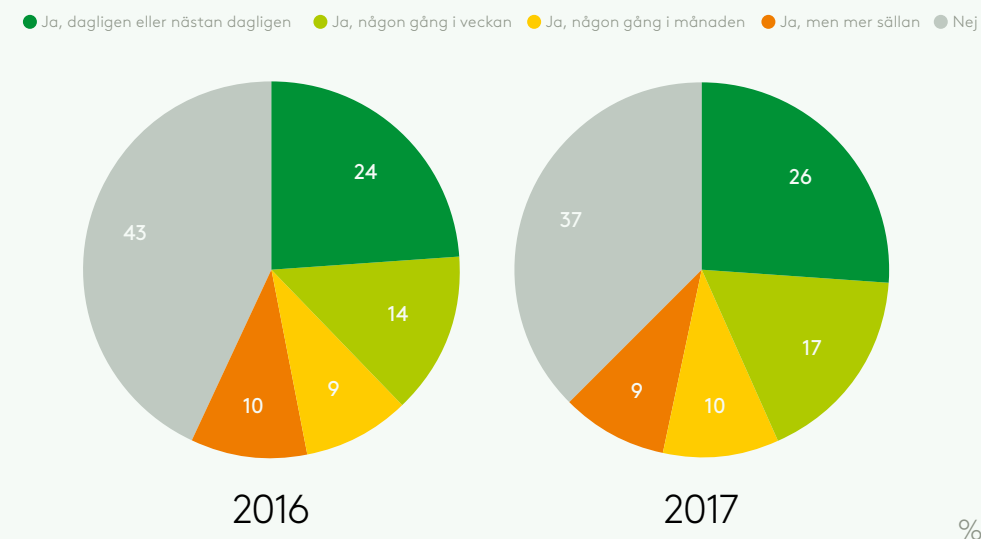


Behovet av att jobba och studera hemifrån ökar

Andelen som har behov av att jobba hemifrån minst en gång i veckan har ökat till 43 %. Ökningen med 5 procentenheter sedan 2016 är statistiskt signifikant samtidigt som fler än 25 % har ett dagligt behov av att plugga eller jobba hemifrån. Andelen som aldrig har behov av att jobba hemifrån har minskat med 6 procentenheter sedan 2016.

I gruppen som har ett index för digitalt välmående över genomsnittet är det 50 % som jobbar eller pluggar hemma minst en gång i veckan. Bland personer som inte känner sig trygga på internet så är det ändå 35 % som har behov av att jobba hemifrån på ett sätt som kräver en stabil internetuppkoppling minst en gång i veckan.

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

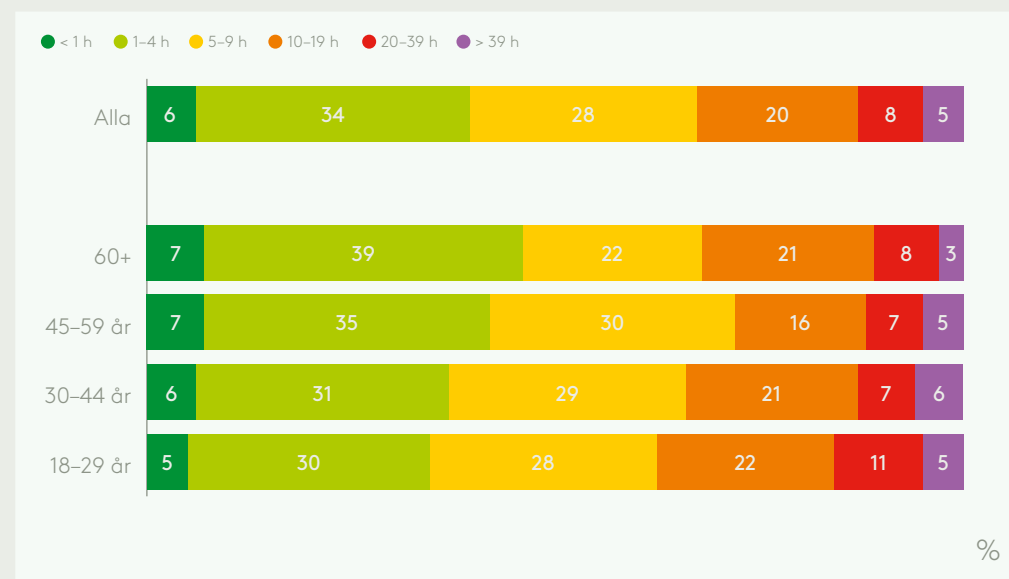


Mer tid till att jobba och studera hemifrån

Totalt sett är det vanligast att man har ett behov av att jobba 1–4 timmar hemifrån per vecka. Antalet timmar man behöver kunna jobba eller plugga hemifrån ökar ju yngre man är. Bland 18 till 29-åringarna är det hälften som jobbar eller pluggar hemifrån 5 till 19 timmar i veckan.

Det innebär att mer än 16 % av 18 till 29-åringarna har behov av att jobba eller plugga motsvarande en halvtidstjänst eller mer hemifrån varje vecka.

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

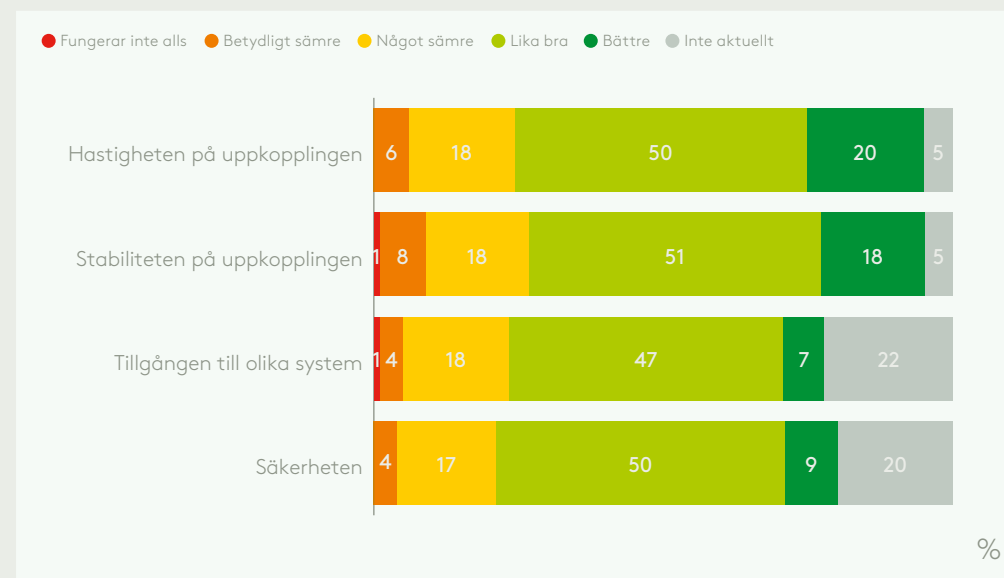


Hastighet, stabilitet och säkerhet

Andelen som tycker att det "fungerar bättre att arbeta hemifrån" minskar med ett par procentenheter i alla kategorier sedan förra året. Men förändringen är bara från "bättre" till "lika bra". Det är dock fler än 25 %, av dem som jobbar hemifrån minst en gång i veckan, som tycker att hastigheten och stabiliteten på uppkopplingen fungerar sämre hemifrån.

Bland dem som redan från början känner sig otrygga med internet upplever 34 % att säkerheten fungerar sämre hemifrån än på jobbet/i skolan, medan 33 % tycker det fungerar lika bra eller bättre.

HUR UPPLEVER DU ATT DET FUNGERAR ATT JOBBA/PLUGGA HEMIFRÅN NÄR DET GÄLLER...



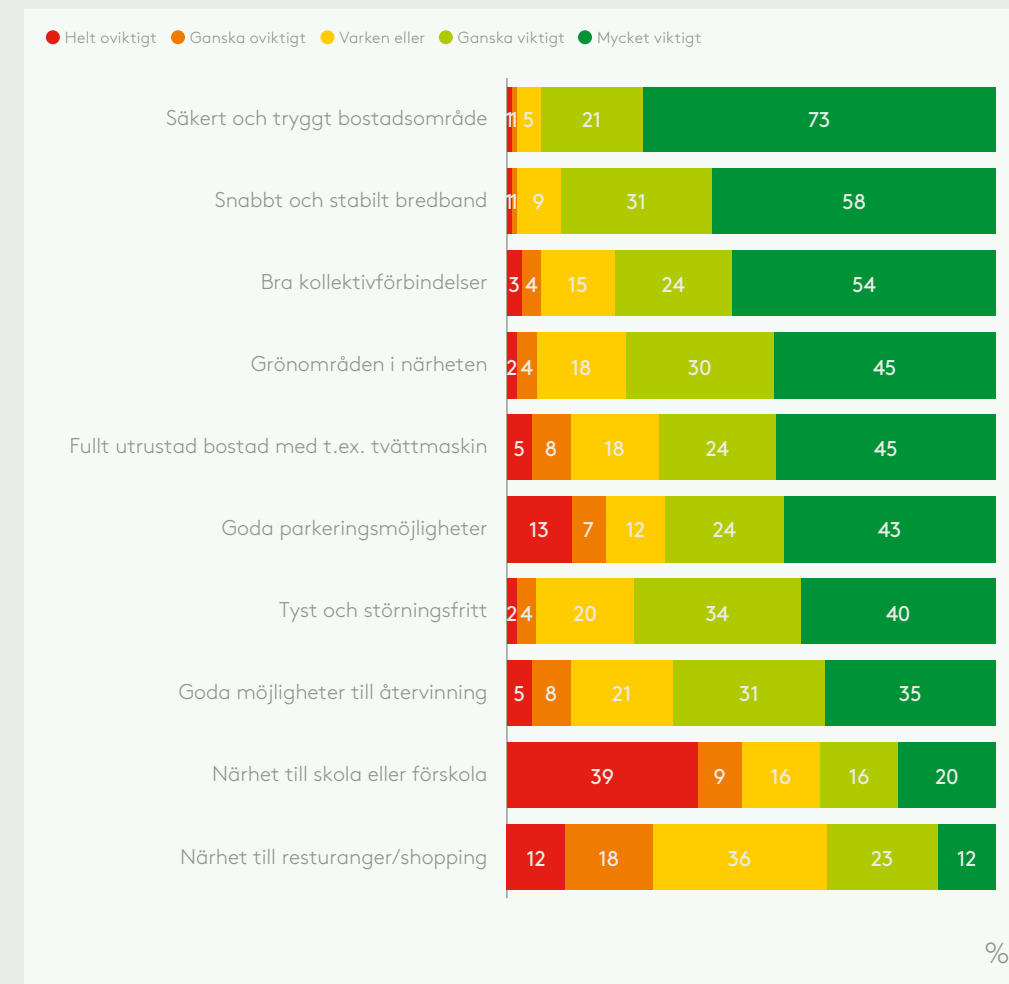
Vikten av ett snabbt och stabilt bredband i hemmet

Vikten av att ha tillgång till ett snabbt och stabilt bredband ökar sedan förra året. 2016 upplevde 53 % att ett snabbt bredband i bostaden var "mycket viktigt", 2017 ser vi en ökning av den siffran med 5 procentenheter. Om vi slår ihop "mycket viktigt" och "ganska viktigt" så är resultatet i linje med 2016 års resultat, 88 % jämfört med 89 %, tycker att ett snabbt och stabilt bredband är viktigt.

I årets undersökning lade vi till aspekten "säkert och tryggt bostadsområde", vilket är en så pass fundamental sak för boendet att det hamnar överst på listan. 73 % tycker att detta är mycket viktigt. Ett snabbt och stabilt bredband är dock i princip lika viktigt som att bo i ett säkert och tryggt bostadsområde.

Bland barnfamiljer tycker 87 % att det är viktigt med ett snabbt och stabilt bredband och 90 % som tycker det är viktigt med närhet till skola/förskola.

HUR VIKTIGT ÄR FÖLJANDE NÄR DET GÄLLER DITT BOENDE?



DEN UPPKOPPLADE FAMILJEN 2017

Föräldrarnas oro och upplevelse av konflikter

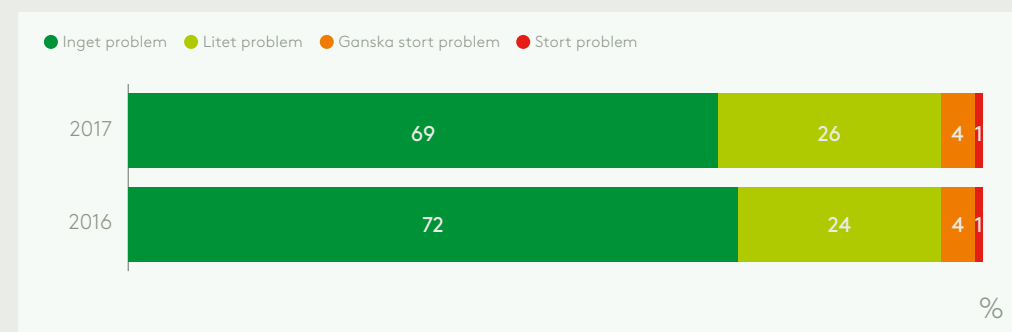
I 2016 års Com Hem-kollen såg vi att föräldrar är en grupp som mår lite sämre digitalt än genomsnittet. Detta är något som blir tydligt även detta år. De föräldrar som uppvisar ett lägre index för digitalt välmående upplevde konflikter kring barnens internetanvändande i större utsträckning än andra. I andra studier från Com Hem ser vi att barnen önskar ett större engagemang från sina föräldrar när det gäller det digitala livet. Det finns behov av ökad kunskap bland föräldrar om barnens liv på nätet som en viktig faktor för bättre digitalt välmående.

Problemen kring internanvändande i hemmet tycks öka marginellt över tid. Andelen som inte upplever jobbiga konflikter kring internetanvändning i hemmet minskar med 3 % sedan 2016. Samtidigt som andelen föräldrar som ser oron över barnens internetanvändning som ett ganska stort eller mycket stort problem ökade med 4 %.

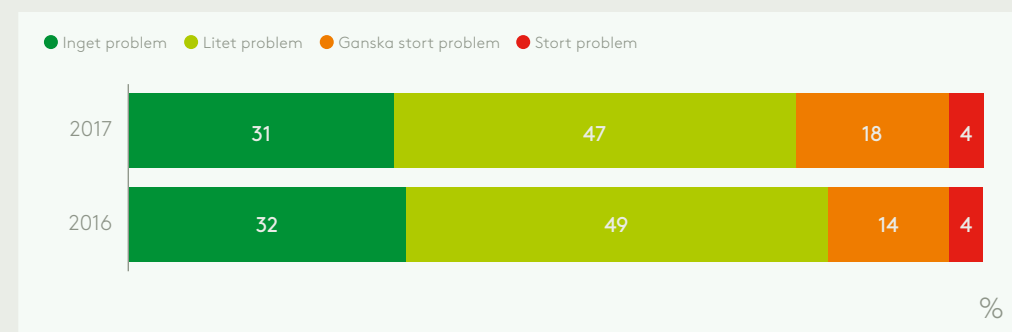
Vi ser ett fortsatt behov av att ge föräldrar bättre kunskap och verktyg för att förstå och engagera sig i sina barns digitala liv. Ett exempel på hur vi på Com Hem kan stötta dig som vuxen är att vi under våren 2017 tog fram en Com Hem-kollen-rapport för

gaming och e-sport. Det är en handbok som ger vuxna konkreta råd och tips om hur man kan förhålla sig till sina barns spelande. Dessutom gjorde vi minidokumentären *People of Gaming* som belyser olika sidor av denna värld.

DET UPPSTÅR JOBBIGA KONFLIKTER KRING HUSHÅLLETS INTERNETANVÄNDNING.



KÄNNER ORO FÖR BARNENS INTERNETANVÄNDNING.

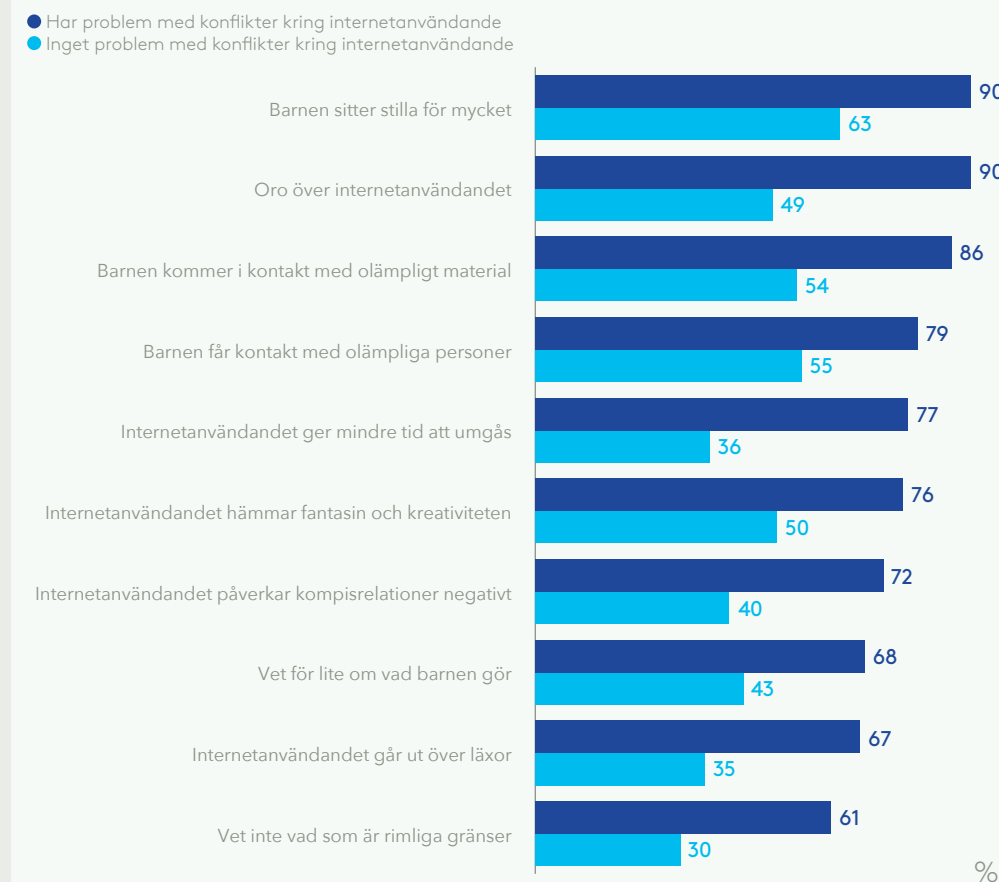


Utmaningar vid barnens internetanvändande

Det främsta problemet med barnens internetanvändande uppges vara att barnen sitter stilla för mycket. Även om man inte upplever konflikter kring internetanvändandet i familjen upplevs problemet med stillasittande av 63 % av föräldrarna. Det skäl till oro som ökat mest sedan 2016 är att barnet kommer i kontakt med olämpliga personer på nätet.

Föräldrar som har ett lägre index för digitalt välmående känner i större utsträckning skäl till oro för barnens internetanvändande. 58 % ser det som ett problem att de inte vet vad barnen gör på internet, jmf med 52 % bland föräldrar med index över snittet.

ANGE I VILKEN GRAD DU UPPLEVER FÖLJANDE.



INTERNET OF THINGS

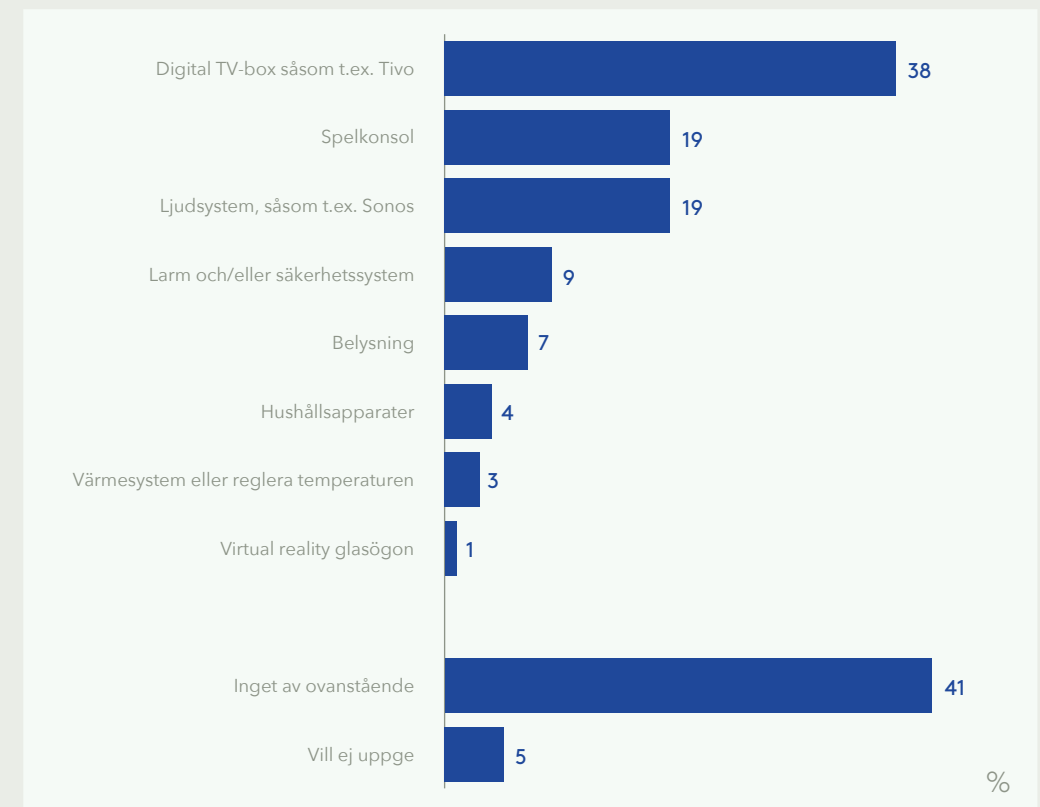
De uppkopplade prylarna

I hemmet är digital TV-boxen, spelkonsoler eller ljudsystem de enheter som är uppkopplade, utöver dator och telefon. Uppkopplade hushållsapparater, värmesystem och belysning tycks ännu inte ha blivit en del av hemmet, utan det är i princip en oförändrad andel som använder dessa jämfört med 2016.

Personerna med ett högt index för digitalt välmående är också betydligt mer måna om att ha uppkopplade prylar i hemmet. I den gruppen har exempelvis 25 % ett uppkopplat ljudsystem.

Drygt 40 % har ingen pryl i hemmet som är uppkopplad via internet. Andelen som har någon uppkopplad pryl i hemmet är som högst bland 30 till 44-åringar

ÄR NÅGON AV FÖLJANDE ENHETER ELLER FUNKTIONER I DITT HEM UPPKOPPLADE VIA INTERNET?



OM UNDERSÖKNINGEN

Syftet med undersökningen är att förstå åsikter, attityder och beteenden över tid när det gäller användningen av digitala tjänster och produkter. Förhoppningen att få en större kunskap kring det digitala välmåendet i Sverige, och att skapa en bild av hur samhället förändras i takt med digitaliseringen.

Undersökningen genomfördes via webbintervjuer mellan den 4–20 april 2017. Sluppmässigt utvalda e-postadresser med en jämn fördelning gällande kön, län och ålder erhöles från Com Hems kundregister.

Totalt deltog 1 996 personer och intervjutiden var i genomsnitt 11 minuter.

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