

COM HEM-KOLLEN

2018

COM HEM


VÄLKOMMEN TILL COM HEM-KOLLEN

Com Hems index för digitalt välmående	4
Så använder vi internet	12
Den uppkopplade familjen	22
Internet of things	26
Digital demokrati	30
Om undersökningen	42



82 – 83 – 82

Välkommen till Com Hem-kollen 2018! Den här undersökningen syftar till att beskriva den digitala livskvaliteten i Sverige. För tredje året i rad har vi, med hjälp från Kantar Sifo, frågat drygt 1200 svenskar om olika aspekter av deras digitala liv. 82, 83 och 82 anger indexet för våra kunders digitala välmående de tre senaste åren, på skalan 1–100. Vi mår alltså ganska bra i Sverige, rent digitalt.

Men.

I en så här stor undersökning finns alltid saker som förändras över tid. I årets Com Hem-kollen ser vi till exempel att den upplevda tryggheten på internet minskar med fem procentenheter jämfört med förra året. Och att det främst är pensionärer och föräldrar i åldern 30–44 till barn 7–12 år som driver nedgången.

Varje år frågar vi också vad som är viktigast i valet av bostad. Ett snabbt och stabilt bredband toppar listan tillsammans med att bo i ett säkert och tryggt område även i år. Det är alltså viktigare, rent generellt, med en bra bredbandsuppkoppling än med bra kollektivtrafik, grönområden i närheten och parkeringsmöjligheter.

2016 var vi på Com Hem ganska förvånade över det resultatet. Det är vi inte längre. Vi har insett att ett stabilt och snabbt bredband nästan är som rinnande vatten – det ska bara finnas.

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. Därför vill vi dela med oss av de insikter som det ger oss. Och vi gör det för att bättre bidra till den digitala livskvaliteten för dig som kund och till 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

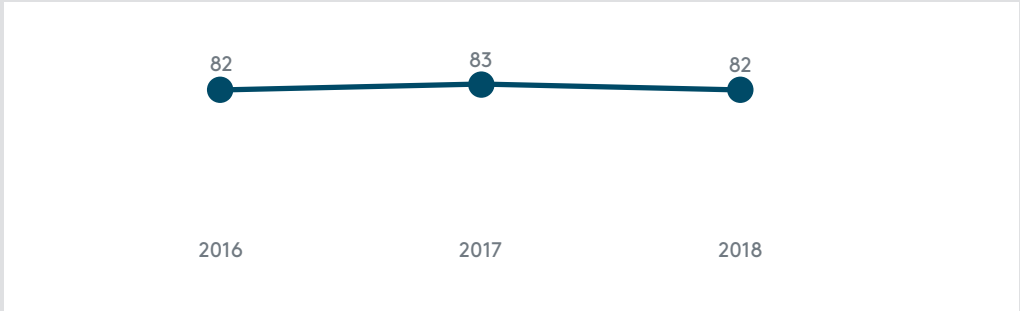
Digitalt välmående

Resultat 2018

För tredje i året i rad ligger det övergripande indexet för våra kunders digitala välmående på en relativt stabil nivå. Detta får ses som rimligt i och med att indexet är uppbyggt av aspekter som inte bör variera kraftigt från år till år. Vår målsättning är naturligtvis att indexet på lång sikt ska visa en positiv utveckling.

Även om indexet ligger stabilt över 80, så kan vi till exempel se en tendens till nedgång i olika demografiska grupper. Det är i huvudsak män i åldern 30–44 år som driver nedgången sedan 2017. Den enda gruppen som visar en tendens till uppgång i index är de yngsta personerna, alltså under 29 år. Samtidigt har de över 60 år fortfarande ett index (60) som ligger betydligt lägre än genomsnittet (82). Precis som tidigare år handlar den lägre indexnivån bland de äldsta om att man inte upplever sig ha tillräcklig kunskap för att hänga med i samhällsutvecklingen.

COM HEMS INDEX FÖR DIGITALT VÄLMÅENDE



-2 MÄNNENS DIGITALA VÄLMÅENDE INDEX HAR SJUNKIT MED 2 ENHETER SEDAN 2017, MEDAN KVINNORNAS DIGITALA VÄLMÅENDE SJUNKER MED 1 ENHET.

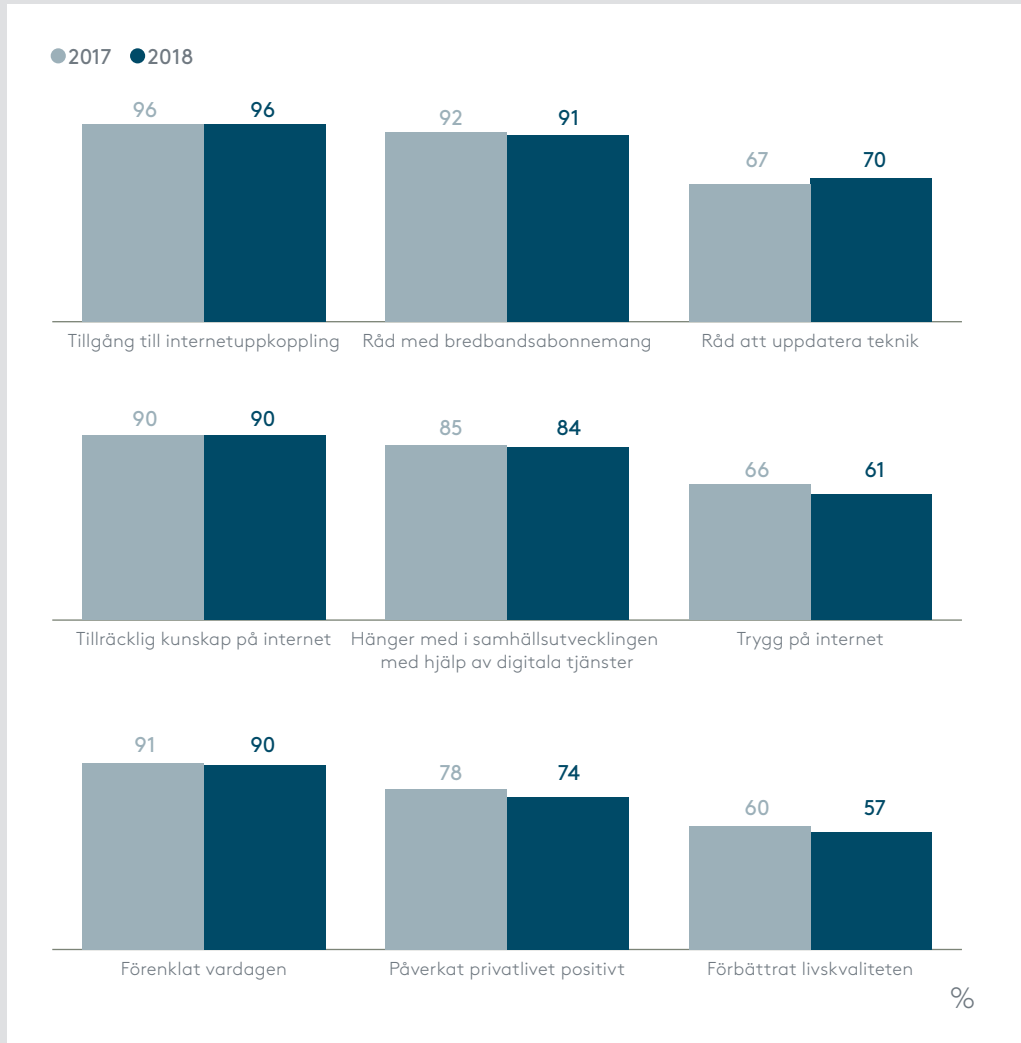
-3 FÖR ÅLDERSGRUPPEN 30-44 ÅR HAR INDEXET SJUNKIT MED 3 ENHETER SEDAN 2017.

Minskad upplevd trygghet på internet ger ett lägre index över tid

Anledningen till nedgången i index är i huvudsak att fler känner sig otrygga på internet och oroar sig för virus, ID-stöld eller andra faror relaterade till internetanvändning. Den högre graden av oro syns hos samtliga åldersgrupper utom bland de yngsta personerna, de under 29 år. Trots att de äldsta, de över 60 år, i betydligt lägre grad än övriga känt sig trygga på internet syns en högre grad av oro i denna åldersgrupp under 2018 än tidigare år.

Utöver att tryggheten på internet sjunker sedan förra året syns det även en nedgång i att internet skulle ha påverkat privatlivet positivt samt förbättrat livskvaliteten.

RESULTATET I INDEXETS OLIKA DELAR



Integritetsaspekter och ID-stölder de största skälen till otrygghet på internet

Tidigare år har det i huvudsak varit äldre personer som känt sig otrygga på internet och det främsta skälet till oron har då varit risken för ID-stölder.

2018 sprider sig oron till övriga åldersgrupper. Skälet till oron handlar då istället mer om risken för inskränkande av den personliga integriteten, de digitala fotavtryck man lämnar efter sig, datalagring samt den upplevda mängden spam-mail och försök till phishing.

Värt att notera är att den här undersökningen genomfördes i nära anslutning till nyheter om hur Facebook-data påverkat valet i USA samt att den nya persondataskyddslagen inom EU (GDPR) ska träda i kraft. Dessa faktorer är vanligt förekommande i de öppna kommentarerna, där man får beskriva skälen till sin oro.



34%

Andel som anger att deras digitala fotavtryck till hög eller mycket hög grad inskränker deras integritet

"Google, Facebook, Twitter, Snapchat... och mer och mer personlig information krävs hela tiden. Samtidigt som läget i omvärlden blir osäkrare och osäkrare."

"Orolig att andra kan ta del av mina internetvanor."

21%

Andel som uttrycker oro för ID-stölder

"Det är för lätt att kapa ens identitet och använda det i brottsligt syfte."

"Dataintrång, stulen identitet."

18%

Andel som känner sig otrygga på grund av spam och phishing

"Virus, phishing etc samtidigt som mer och mer ska gå via nätet. Jag känner mig inte helt bekväm med att betala över telefon och dator. Samtidigt kryllar det av personer som försöker komma åt våra uppgifter."

"Många olika försök till att luras florerar, både via mail men även när man är på Facebook etc."

SÅ ANVÄNDER VI INTERNET 2018

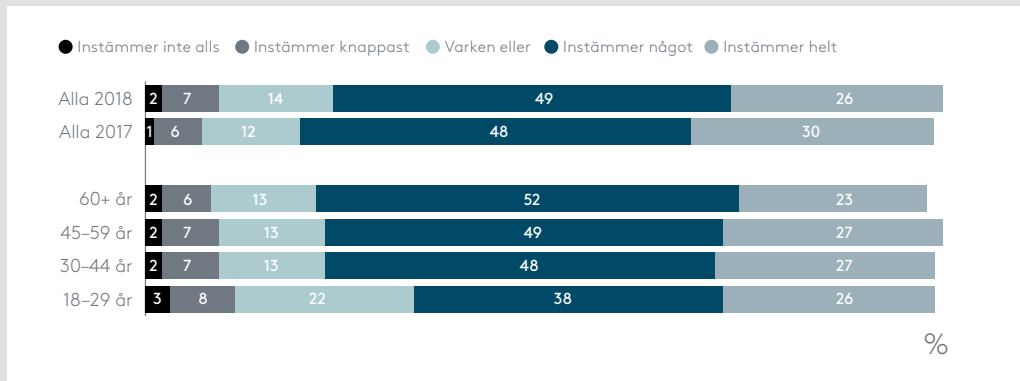
Inte längre bara de yngsta som tenderar att vara kritiska till internets roll i samhällsutvecklingen

Även om de flesta tycker att digitaliseringen påverkar oss på ett positivt sätt finns utmaningar. Com Hem-kollen 2016 samt 2017 kunde visa att de unga i högre uträkning är mer kritiska till samhällsutvecklingen på grund av internet, men vi ser även ett trendbrott hos övriga åldersgrupper.

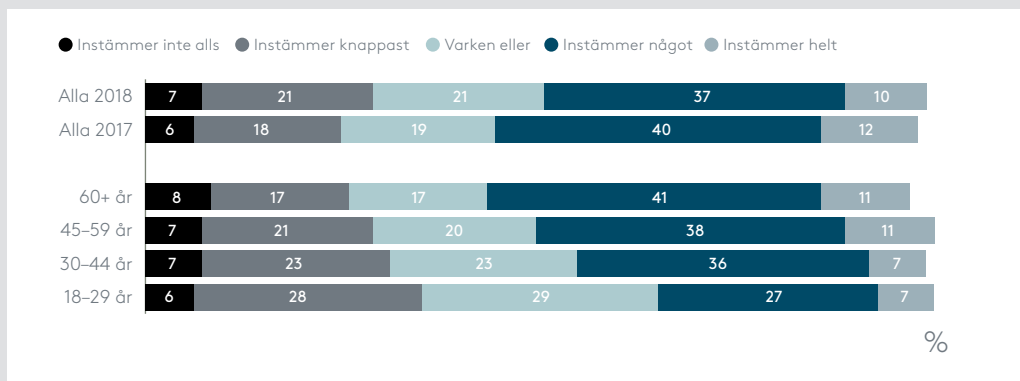
På total nivå kan allt färre hålla med om att samhällsutvecklingen på grund av internet har varit positiv och det är i huvudsak personer över 29 år som driver nedgången. Möjliga förklaringar till den negativa bilden av effekterna på samhället i stort är den lägre tryggheten och trovärdigheten vi tycks uppleva kring innehållet på internet. Fenomen som fake news, datalagring och manipulerande av social media har sannolikt bidragit till den mer kritiska synen på internets roll i samhället.



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



Samhällsperspektivet – fortsatt allt mer digital kontakt med samhällsfunktioner

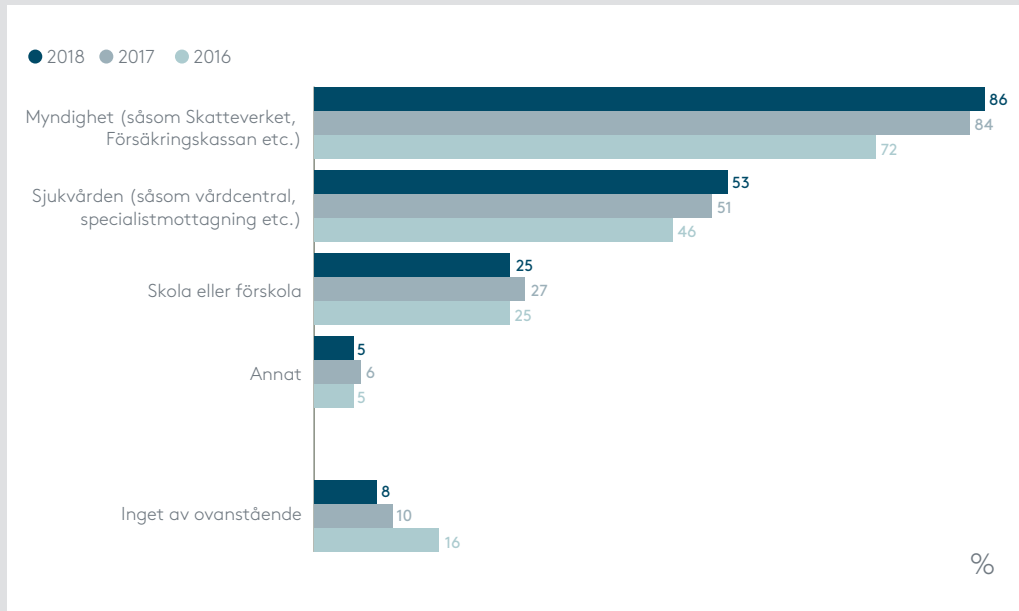
Även om vi tycks bli mer skeptiska till samhällsutvecklingen på grund av internet och digitala tjänster är det allt fler som sköter kontakten med samhällsfunktioner över internet. Andelen som inte har varit i digital kontakt med någon samhällsfunktion det senaste året minskar för andra året i rad. Det är nu endast 8 % som inte haft digital kontakt med någon samhällsfunktion.

Det är i huvudsak personer över 60 år som driver uppgången i digital kontakt med myndigheter. Det är en ökning med 7 procentenheter till 83% i åldersgruppen som nu hittat de digitala kontaktvägarna till myndigheter såsom Skatteverket och Försäkringskassan.

Ökningen i digital kontakt med sjukvården drivs av 45–59-åringarna där andelen ökar med 6 procentenheter.



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



Populära tjänster och funktioner på internet

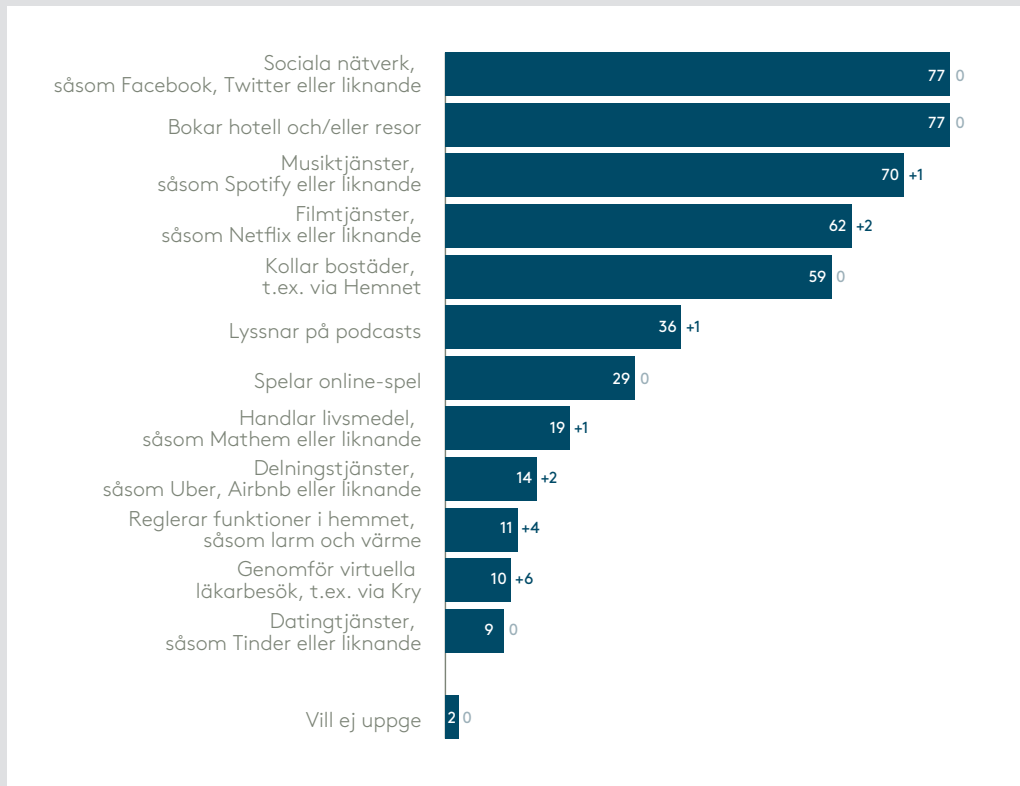
Bland tjänster och funktioner som man använder på internet eller via en app är det marginella ökningarna för streaming av film och musik medan användandet av Facebook ligger kvar på samma nivå som 2017.

Störst ökning sedan förra året är det för att genomföra virtuella läkarbesök samt reglera funktioner i hemmet. Möjligheten att använda internet till att styra funktioner i hemmet tycks vara särskilt intressant bland småbarnsfamiljer med barn i åldern 0–6 år. I gruppen ökar användandet från 13 till 29 %.

Möjligheten att digitalt träffa en läkare är det i huvudsak 30–44-åringarna som tagit till sig. I gruppen är det en ökning från 5 till 15 %.

2018 är det en dryg tredjedel som lyssnar på podcasts och intresset växer bland pensionärerna. I gruppen över 60 år har andelen podcastlyssnare ökat från 15 till 20 %.

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



Fortsatt en klar majoritet som lägger en stor vikt vid att ha ett snabbt och stabilt bredband i bostaden

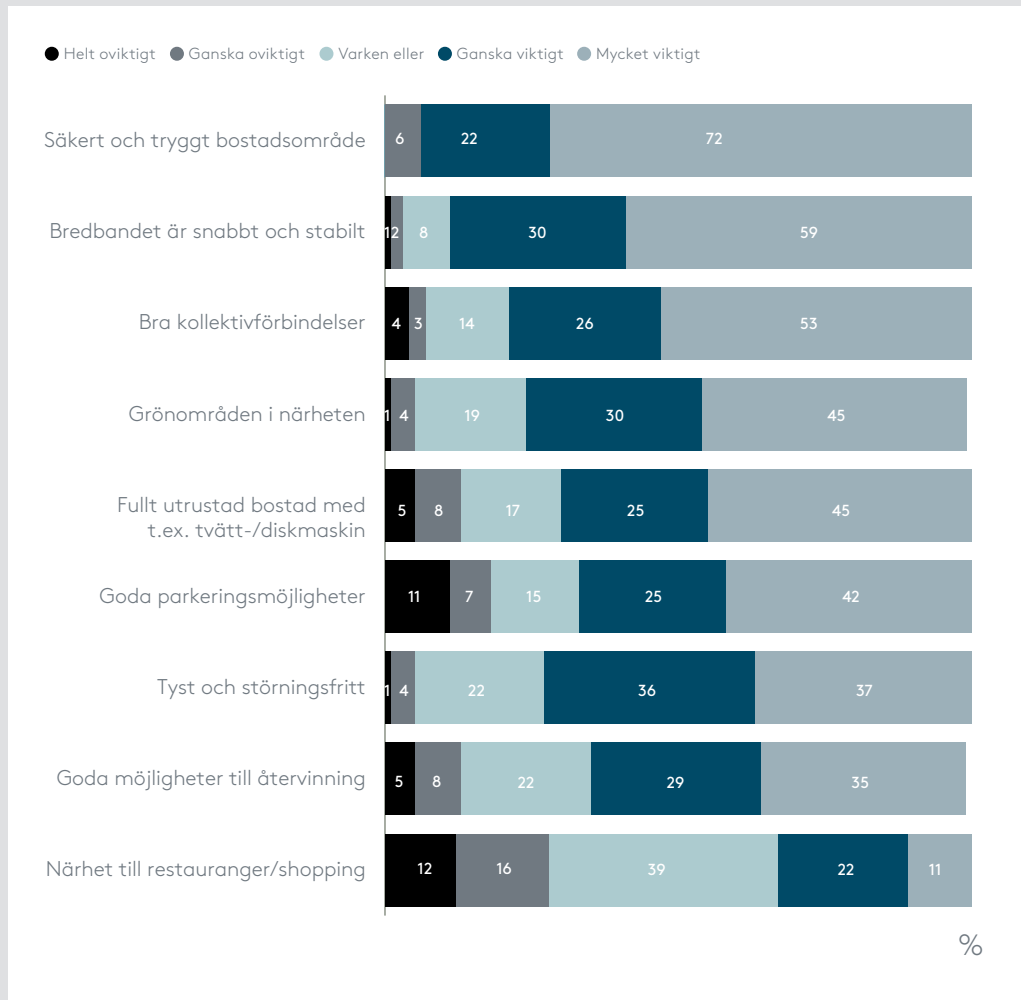
Att ha ett snabbt och stabilt bredband i bostaden är likt tidigare år viktigt för nästan 9 av 10, samtidigt som nästan 6 av 10 ser det som mycket viktigt.

I relation till andra önskvärda egenskaper kring boendet är det endast ett säkert och tryggt bostadsområde som fler personer upplever vara viktigare än bredbandet.

Grönområden, kollektivförbindelser, möjligheter till återvinning och störningsfritt tycks ha en mindre betydelse om inte ett snabbt bredband är på plats.



HUR VIKTIGT ÄR FÖLJANDE NÄR DET GÄLLER DITT BOENDE?







36%

AV ALLA SMÅBARNSFÖRÄLDRAR
BESTÄLLER HEM LIVSMEDEL ÖVER NÄTET

17%

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

DEN UPPKOPPLADE FAMILJEN 2017

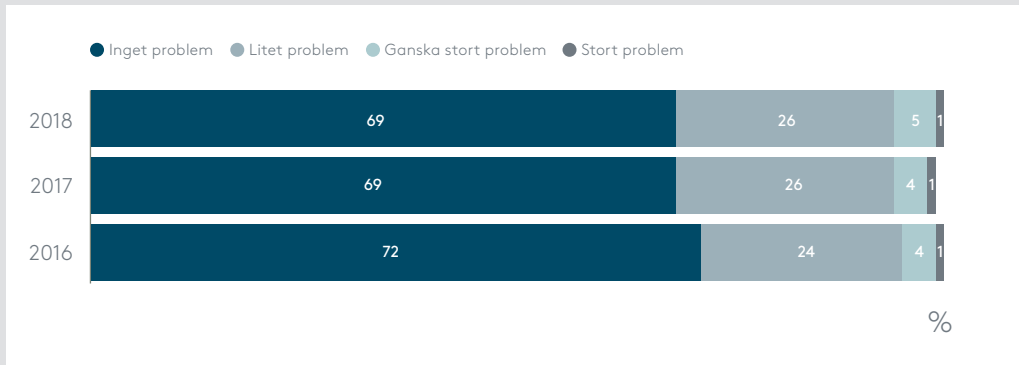
Föräldrarnas oro och upplevelse av konflikter

Com Hem-kollen har visat att de föräldrar som har ett digitalt hälsoindexvärde under genomsnittet i högre grad upplever konflikter kring barnens internetanvändande. Denna bild syns även i Com Hem-kollen 2018, men utvecklingen tycks trots allt försiktigt gå åt rätt håll. Även om 30–44-åringarnas egna otrygghet på internet har ökat sedan 2017 tycks föräldrarna i något lägre utsträckning uppleva problem och oro över barnens internetanvändande.

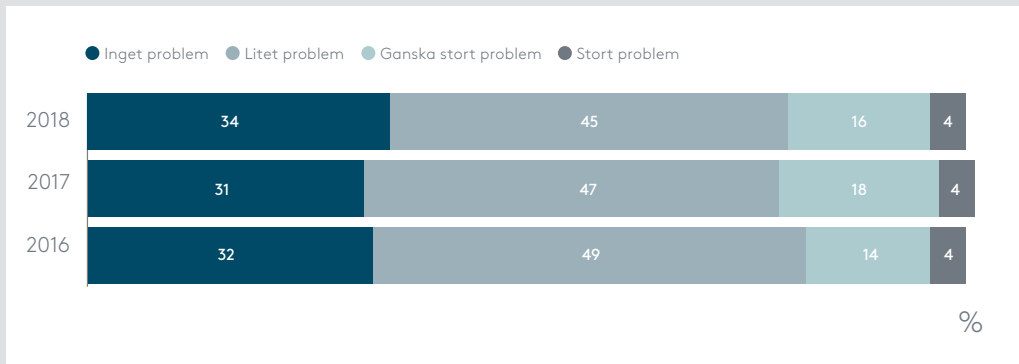
För en dryg tredjedel av föräldrarna upplevs det dock vara ett problem med alltför många jobbiga konflikter med barnen kring internetanvändandet.



DET UPPSTÅR JOBBIGA KONFLIKTER KRING HUSHÅLLETS INTERNETANVÄNDNING



KÄNNER ORO FÖR BARNENS INTERNETANVÄNDNING



Utmaningarna med barnens internetanvändande

Likt 2017 grundar sig konflikterna i en generell oro till följd av att barnen kan komma i kontakt med olämpligt material på internet eller att de sitter stilla för mycket.

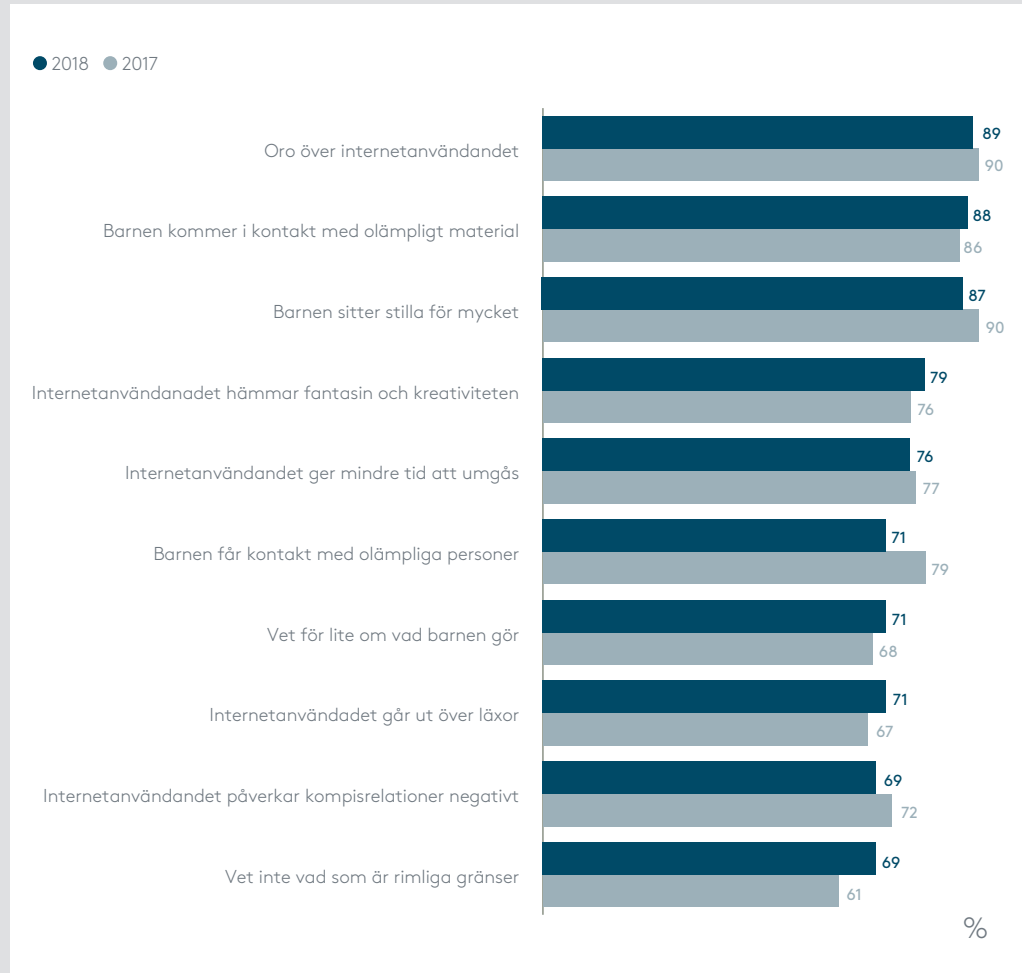
Jämfört med föregående år är effekten på barnens skola det problem som ökar mest. Fler än 7 av 10 föräldrar upplever att barnens internetanvändande går ut över skolarbetet, samtidigt som andelen som inte vet vad som är rimliga gränser för barnen har ökat med 8 procentenheter.

De problemområden som tycks minska över tid är oro över att barnen skulle komma i kontakt med olämpliga personer över internet eller att internetanvändandet skulle påverka kompisrelationer negativt.

Totalt sett verkar det alltså som att föräldrarna i högre grad inte upplever några sociala problem med internetanvändandet över tid, utan snarare att det är barnens förmåga att prioritera skolan som ger upphov till oro.



ANGE I VILKEN GRAD DU UPPLEVER FÖLJANDE



INTERNET OF THINGS

Allt fler låter hemmen vara smarta och uppkopplade 2018

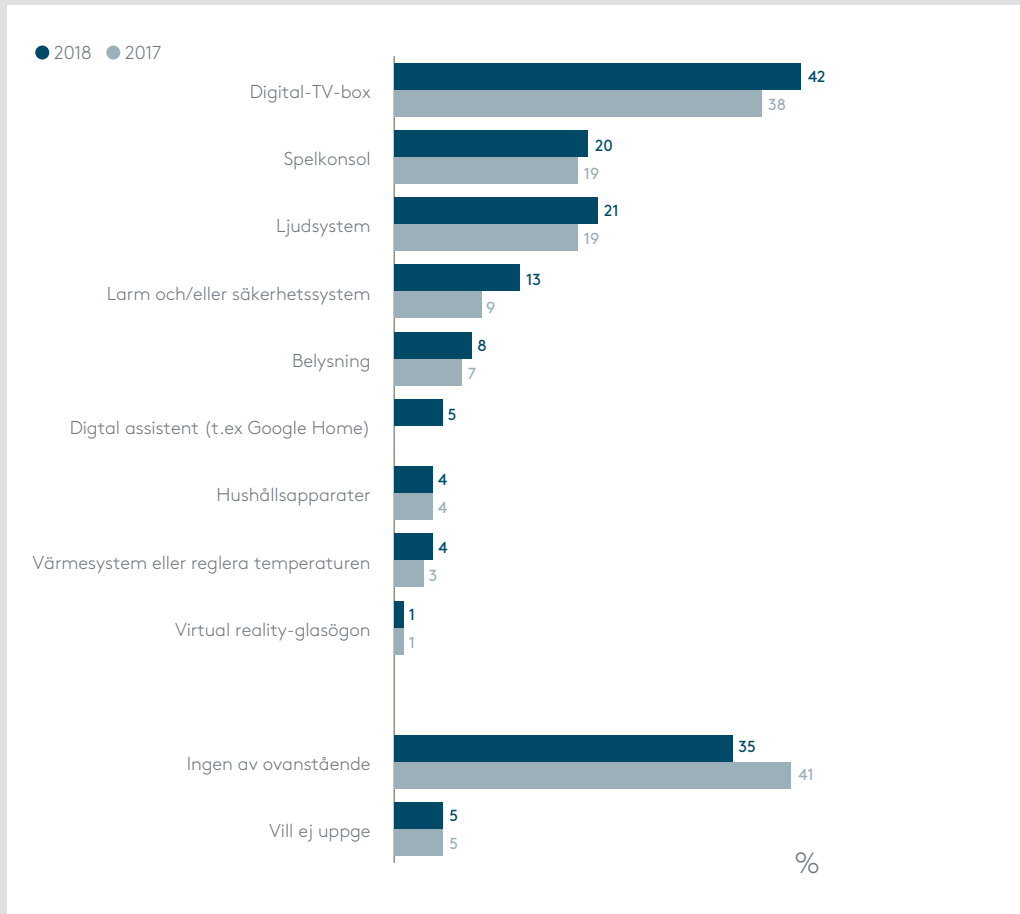
Andelen som inte har någon enhet eller funktion i hemmet uppkopplad via internet minskar klart från 45 till 31%.

Fler än 4 av 10 har en digital-TV-box uppkopplad via internet, medan det fortsatt är 2 av 10 som låter spelkonsolen eller ljudsystemet vara uppkopplat via internet.

Störst ökning sedan 2017 är det för uppkopplade larm eller säkerhetssystem med 4 procentenheter. Det är i huvudsak personerna över 60 år som driver ökningen av uppkopplade säkerhetssystem. I gruppen ökar användandet med 7 procentenheter.



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



INTERNET OF THINGS





DIGITAL DEMOKRATI

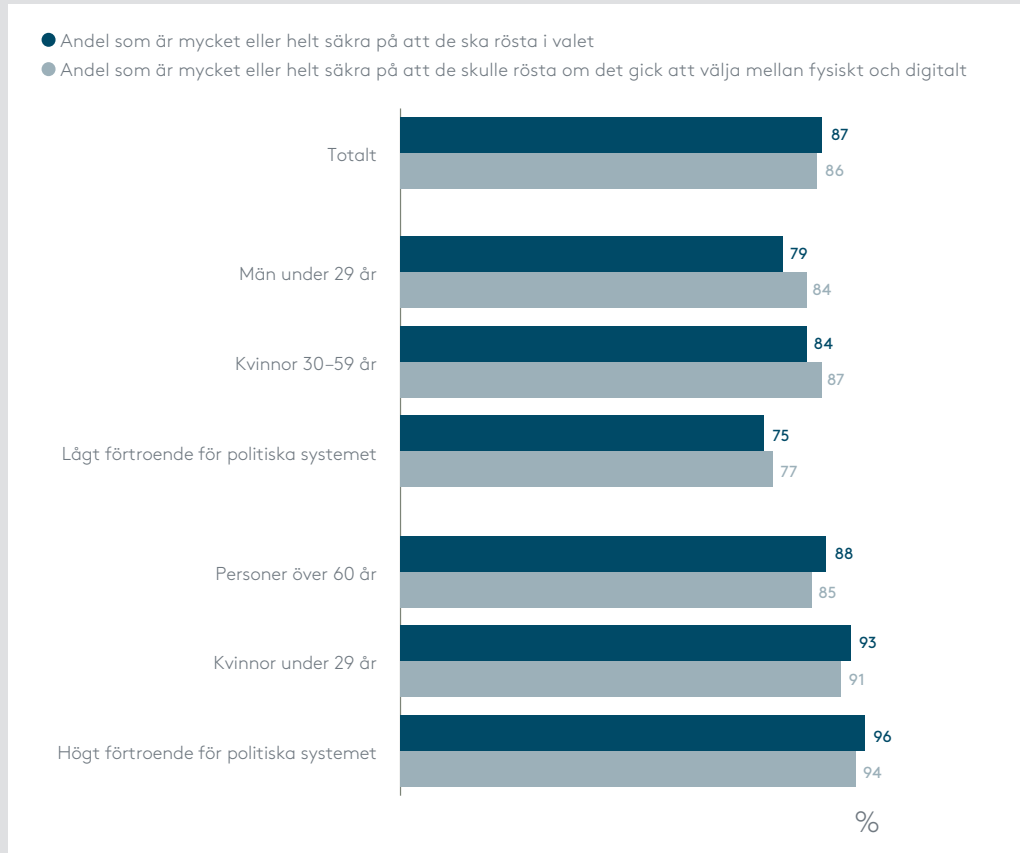
2018 är det val i Sverige. Av den anledningen har vi i årets Com Hem-kollen inkluderat ett antal frågor som rör digital demokrati. Samtidigt visar Com Hem-kollen att det finns en osäkerhet och lägre tillit till digitaliseringen hos vissa målgrupper.

Att digitaliseringen förändrar samhället i grunden betyder bland annat att den också blir en allt centralare del av demokratin. Det politiska samtalet har förändrats radikalt de senaste 10 åren. Från helt analogt och en-vägs, till att vem som helst kan nå i stort sett hur många som helst genom till exempel ett Facebook-konto.

En positiv konsekvens av digitaliseringen är att avståndet mellan valda och väljare minskar.

94% av respondenterna diskuterar politik på sociala medier. Samtidigt vågar inte hälften kommentera politiska inspel på nätet. Vad gör det med samtalet? Vad kan vi göra åt det? Och hur kommer det se ut om 10 år?

MÖJLIGHETEN ATT RÖSTA DIGITALT I RIKSDAGSVALET



Positiva till möjligheten att rösta digitalt

- Män under 29 år
- Kvinnor mellan 30 och 59 år
- Med ett lågt förtroende för det politiska systemet i Sverige

Skeptiska till möjligheten att rösta digitalt

- Personer över 60 år
- Kvinnor under 29 år
- Med ett högt förtroende för det politiska systemet i Sverige

Den upplevda säkerheten med digitalt röstande i riksdagsvalet

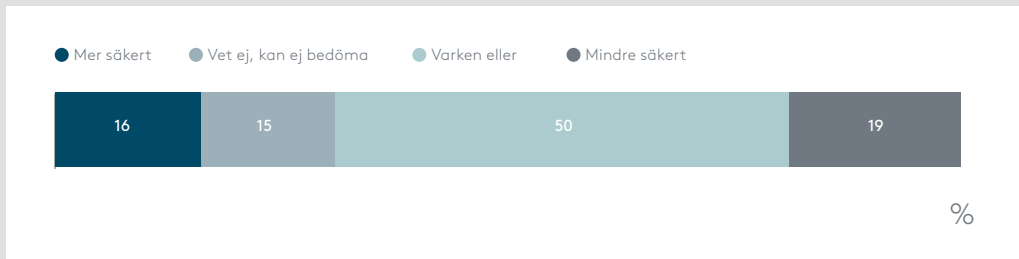
Säkerheten i röstningsförfarandet och trovärdigheten i valresultaten är förstås det som många i första hand tänker på när man ställs inför möjligheten att rösta digitalt i ett riksdagsval. Upplevd säkerhet, trovärdighet och anonymitet är dock polariserande i och med att man tycks använda samma argument oavsett om man är positivt eller negativt inställd till ett digitalt röstande.

Hälften upplever det varken vara mer eller mindre säkert att rösta digitalt än fysiskt, medan i princip lika många anser det vara mer säkert som mindre säkert.

För de 19 % som upplever det vara mindre säkert att rösta digitalt pekar man på risken för att hackare kan påverka valet, att man inte litar på tekniken och att anonymiteten inte kan garanteras.

De 16 % som upplever en högre säkerhet i att rösta digitalt använder framförallt argument som att anonymiteten i högre grad garanteras när ingen ser vilka valsedlar du tar, och även att den mänskliga faktorn försvinner vilket gör resultatet mer tillförlitligt.

SKULLE ETT DIGITALT RÖSTNINGSFÖRFARANDE KÄNNAS MER ELLER MINDRE SÄKERT ÄN I VALLOKALEN?



“Inget fusk med valsedlar. Eller att valsedlar byter plats. Man är inte uppmärksam.”

“Slipper välja röstkort inför andra. Folk ser vad man väljer.”

“Vem säger att min röst kommer fram? Säkerheten att använda nätet?”

“Om någon vill se vad jag har röstat på så tror jag de lätt kan se det. När jag har en valsedel så blandas den med flera andras. Då är det omöjligt att i efterhand se vad just jag röstade på.”

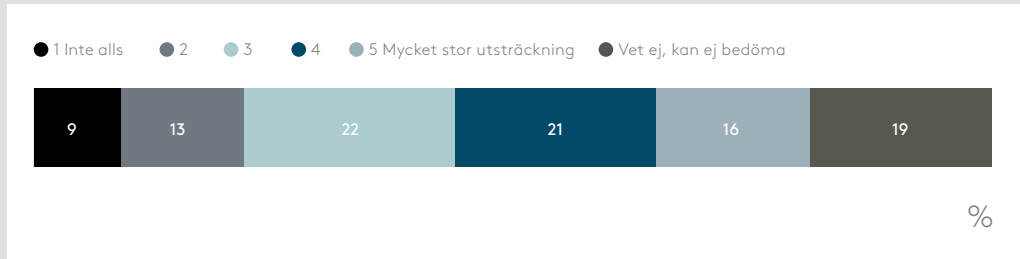
Sociala medier som plattform för det politiska samtalet

Internet och sociala medier ger alla möjlighet att med små medel agera politiskt och samtidigt hänga med i den politiska debatten. Sociala medier spelar en viktig roll för det politiska samtalet. 94% anger att det i någon form delas eller diskuteras politiska nyheter i deras sociala flöden.

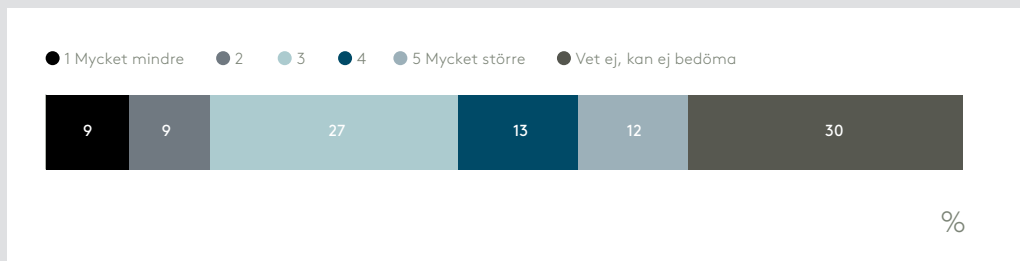
Kraften i sociala medier syns också i praktiken. Fler än 1 av 3 upplever att det går att påverka politiken som förs i Sverige med hjälp av sociala medier. Uppfattningen är särskilt stark bland de yngsta under 29 år där så många som 43% upplever möjligheter till att påverka politiskt genom de sociala kanalerna.

Samtidigt uttrycker 1 av 4 en önskan om att möjligheterna till att påverka politiken genom omröstningar och upprop på internet ska vara betydligt större än vad den är idag. Andelen är särskilt stor bland kvinnor i åldern 30–44 år där 35% efterfrågar en större möjlighet att påverka politiken genom sociala medier.

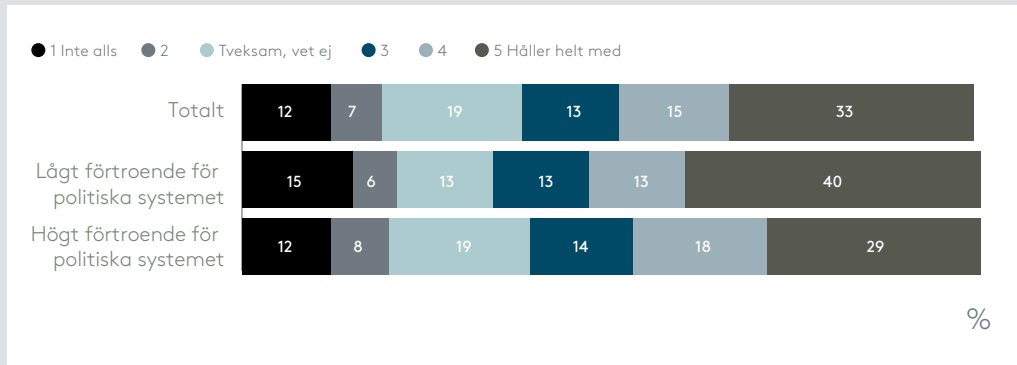
I VILKEN UTSTRÄCKNING UPPLEVER DU ATT DET MED HJÄLP AV INTERNET GÅR ATT PÅVERKA POLITIKEN SOM FÖRS I SVERIGE?



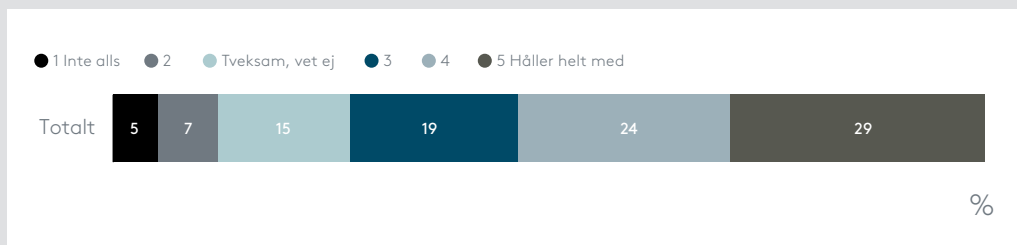
VILL DU ATT MÖJLIGHETEN FÖR PRIVATPERSONER ATT PÅVERKA POLITISKA BESLUT GENOM OMRÖSTNINGAR OCH UPPROP PÅ INTERNET SKA VARA STÖRRE ELLER MINDRE ÄN VAD DEN ÄR IDAG?



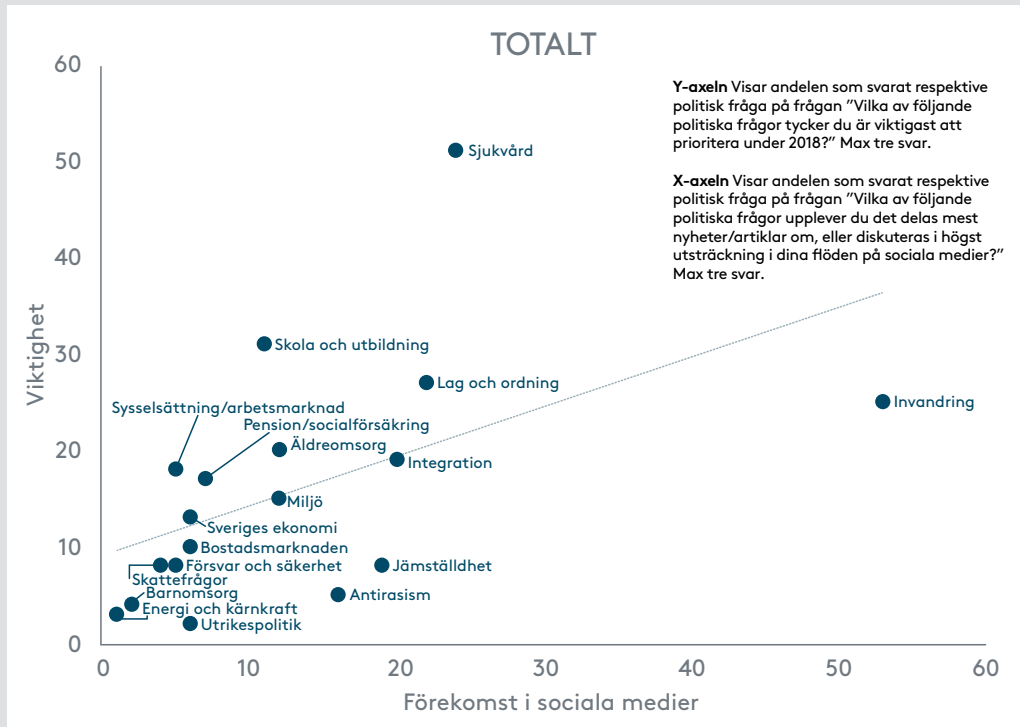
JAG DRAR MIG FÖR ATT KOMMENTERA POLITIK PÅ SOCIALA MEDIER FÖR ATT UNDVIKA PERSONLIGA PÅHOPP



DET FINNS EN RISK ATT FRÄMMANDE MAKTER SPRIDER FALSK INFORMATION FÖR ATT PÅVERKA VALRESULTATET I SVERIGE



POLITISKA FRÅGOR I FLÖDET PÅ SOCIALA MEDIER



Det finns en skillnad mellan hur mycket en politisk fråga förekommer i sociala medier och hur viktig den upplevs. Frågan om invandring får exempelvis ett större utrymme i sociala medier än många andra frågor trots att den anses mindre viktig än exempelvis sjukvård och skola och utbildning. På samma sätt så diskuteras sjukvården som politisk fråga i en lägre utsträckning på sociala medier, trots att det är den fråga som man tycker är allra viktigast.

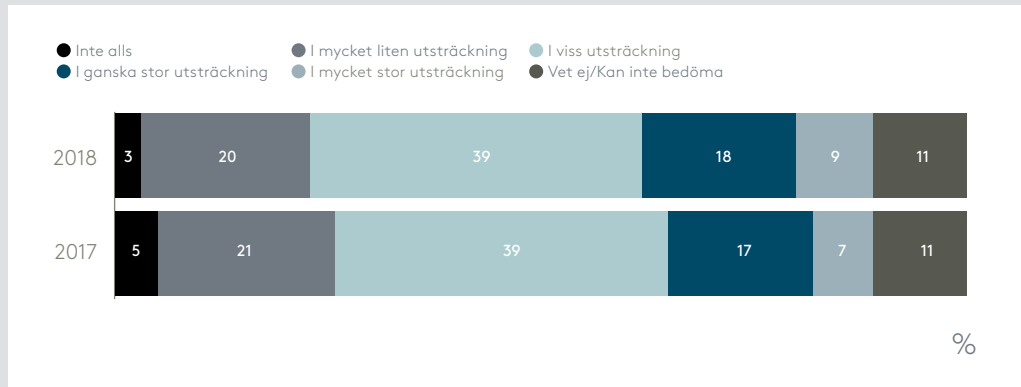
Upplevelsen av digitala hot kring riksdagsvalet 2018

Com Hem-kollen 2017 pekade på att så många som 1 av 4 i hög grad upplever att det förekommer medvetet falska nyheter i nyhetsflödet. Spridningen av falska nyheter är samtidigt något som lyfts som ett demokratiskt problem om det styr utfallet i folkomröstningar. Valåret 2018 tycks inte se bättre ut, tvärtom ökar andelen som upplever falska nyheter i flödet med 3 procentenheter.

Vid sidan av den upplevda förekomsten av falska nyheter upplever även fler än hälften att det finns en risk för att främmande makt sprider falsk information för att påverka valresultatet i Sverige. Det tycks även vara en konsensus kring detta då det endast är marginella skillnader mellan åldersgrupperna.

Utöver påverkan utifrån upplever fler än hälften att det finns en risk att något politiskt parti i Sverige manipulerar sociala medier i syfte att påverka valresultatet i Sverige. Misstron mot politiska partier i Sverige tycks dock främst finnas hos de yngsta personerna. Bland gruppen under 29 år är andelen 63%, att jämföra med 46% bland de över 60 år.

I VILKEN UTSTRÄCKNING UPPLEVER DU ATT MEDVETET FALSKA NYHETER ÄR EN DEL AV NYHETSFLÖDET DU TAR DEL AV?



I VILKEN GRAD HÅLLER DU MED OM FÖLJANDE?

53% HÅLLER MED

Det finns en risk att främmande makter sprider falsk information för att påverka valresultatet i Sverige.

52% HÅLLER MED

Det finns en risk att något politiskt parti i Sverige manipulerar sociala medier för att påverka valresultatet.

Trollfabriker, nättroll och påverkan på svensk politik

Vid sidan av att falska nyheter i sociala medier upplevs vara vanligt förekommande pratas det även inför valet om trollfabriker och nättroll som medvetet försöker pusha felaktig eller onyanserad nyhetsrapportering. Det råder olika meningar om vem som bör ha det huvudsakliga ansvaret för att inte låta politiska intressen på sociala medier bli ett demokratiskt problem.

En dryg tredjedel (34%) upplever att det är den egna individens ansvar. Det är i huvudsak de yngsta personerna som förespråkar obegränsade sociala medier.

Samtidigt efterfrågar en fjärdedel att rättsväsendet anpassar lagar för sociala medier. Andelen är särskilt stor bland de äldsta personerna (30%). Begränsningar från de sociala medierna själva är det ytterligare en fjärdedel som efterfrågar.

DEM TÄNKER DU HAR DET HUVUDSAKLIGA ANSVARET FÖR ATT INTE LÅTA NÄTTROLL PÅVERKA POLITIKEN I SVERIGE?

- Tveksam, vet ej
- Svenska staten – Rättsväsendet måste stifta lagar mer anpassade för sociala medier så att det går att få bort nättrollen
- De sociala medierna – Plattformer såsom Facebook och Twitter måste se till att nättrollen inte kan ha ett fritt spelrum på internet
- De politiska partierna i Sverige – Det är upp till varje parti att förhålla sig till de nya digitala spelreglerna och utnyttja detta så bra man kan
- Individen – Det är upp till var och en att inte dela och ta till sig allt som figurerar i sociala medier



%

OM UNDERSÖKNINGEN

Syftet med undersökningen är att mäta åsikter, attityder och beteenden över tid när det gäller användningen av digitala tjänster och produkter. På så vis är förhoppningen att skapa en större kunskap om det digitala välmåendet i Sverige och hur snabbt olika delar av vårt samhälle digitaliseras.

Precis som tidigare år genomfördes undersökningen 2018 av Kantar Sifo med webbintervjuer mellan den 4–20 april. Slumpmässigt utvalda kunder till Com Hem med en spridning på kön, län och ålder blev inbjudna till att delta i undersökningen. För att motverka skevheter i resultaten vägdes svaren i efterhand på kön enligt viktmålet 50/50.

Totalt deltog 1 255 personer och intervjutiden var i genomsnitt 13 minuter.



COM HEM



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