



Post- og teletilsynet
Norwegian Post and Telecommunications Authority

Befolkningens bruk av elektroniske kommunikasjonstjenester

Direktør Torstein Olsen

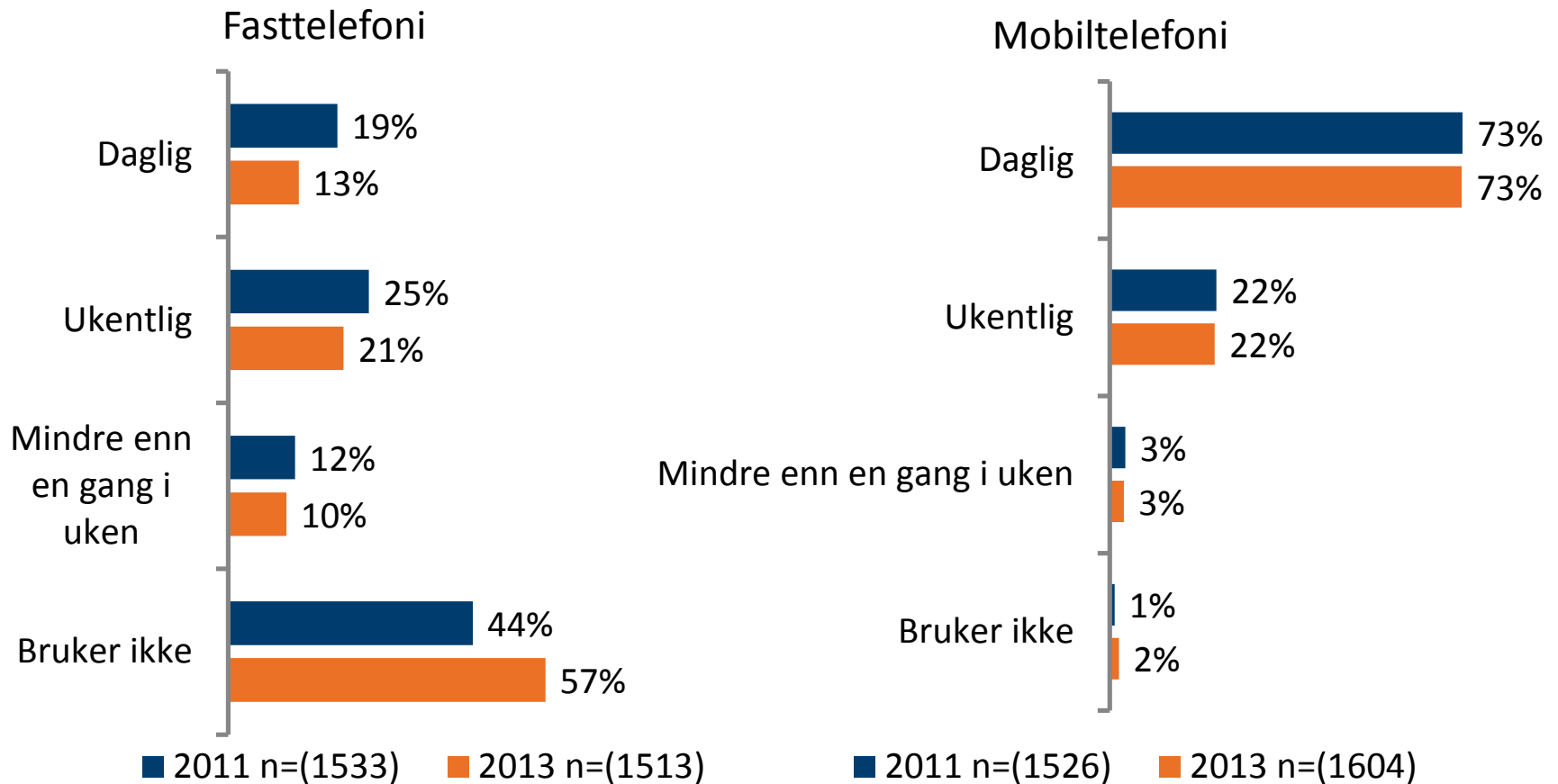
27. november 2013

Om undersøkelsen

- Undersøkelsen ble gjennomført i perioden 12. april og 14. juni 2013.
- 7000 spørreskjema ble sendt ut, 230 i retur.
- Sendt inn 1652 svar, hvorav 504 på web og 1148 på papir
- Svarprosent på 24 (svarprosent 2011 var også 24)
- Utvalget er vektet med hensyn til kjønn, alder og region (Oslo/Akershus, Øvrige Østlandet, Sør - og Vestlandet, Trøndelag og Nord-Norge)

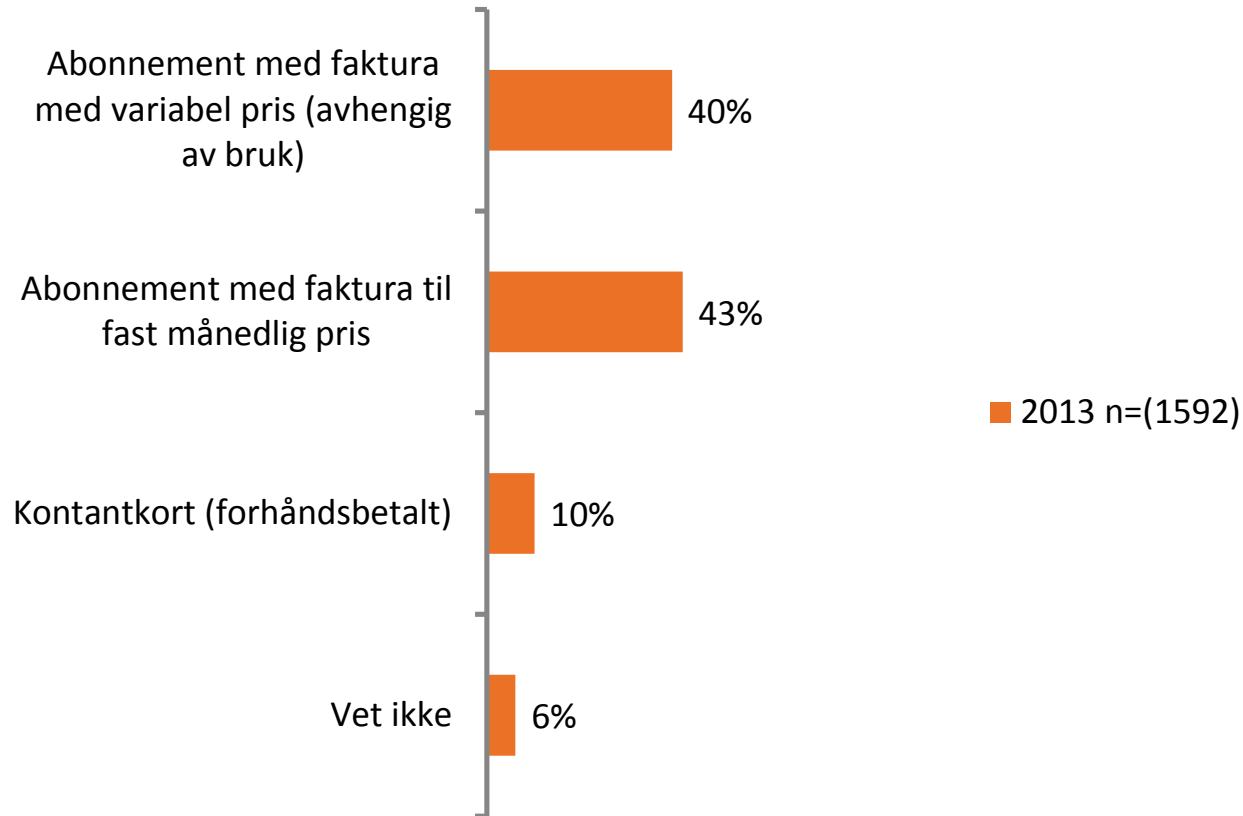
Taletjenester og meldinger

Endring i ringemønster for fasttelefoni og mobiltelefoni – 2011 til 2013

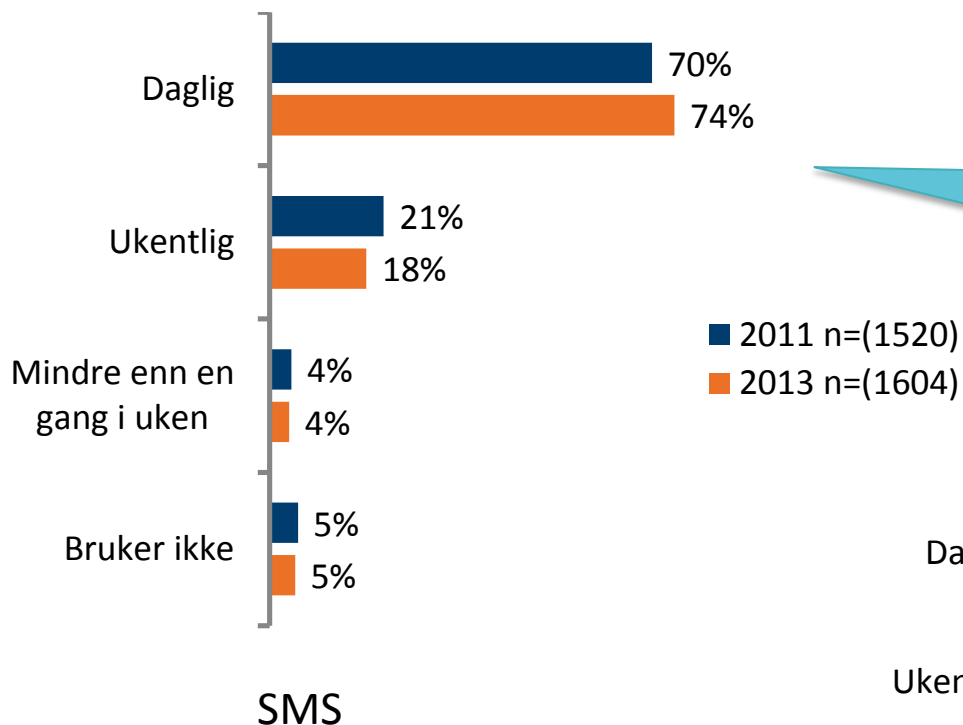


Vi ringer mindre ved hjelp av fasttelefon og like mye med mobiltelefon

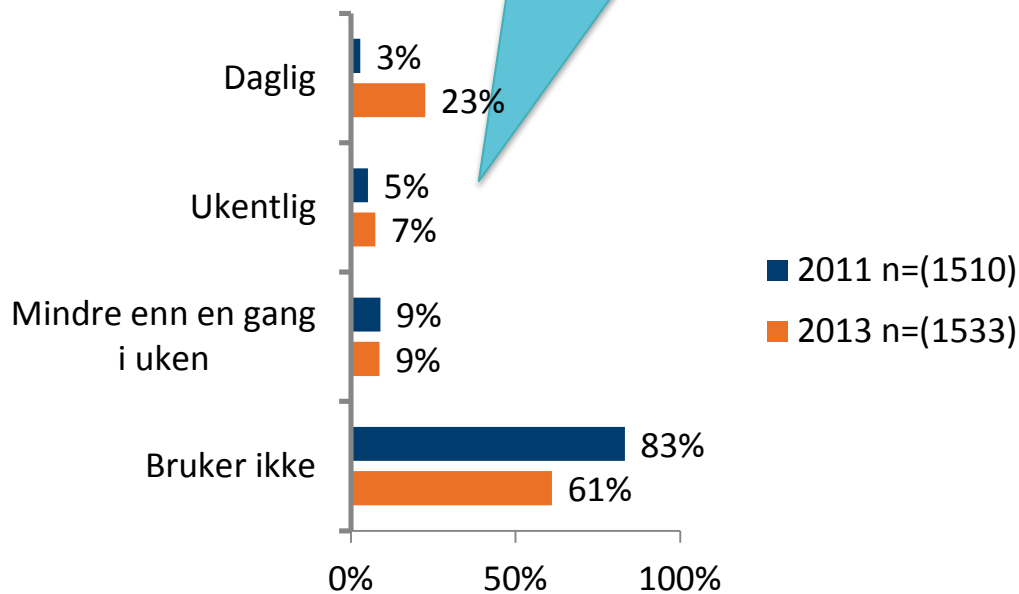
Hvilken type mobilabonnement har du?



Bruk av meldingstjenester på mobilen

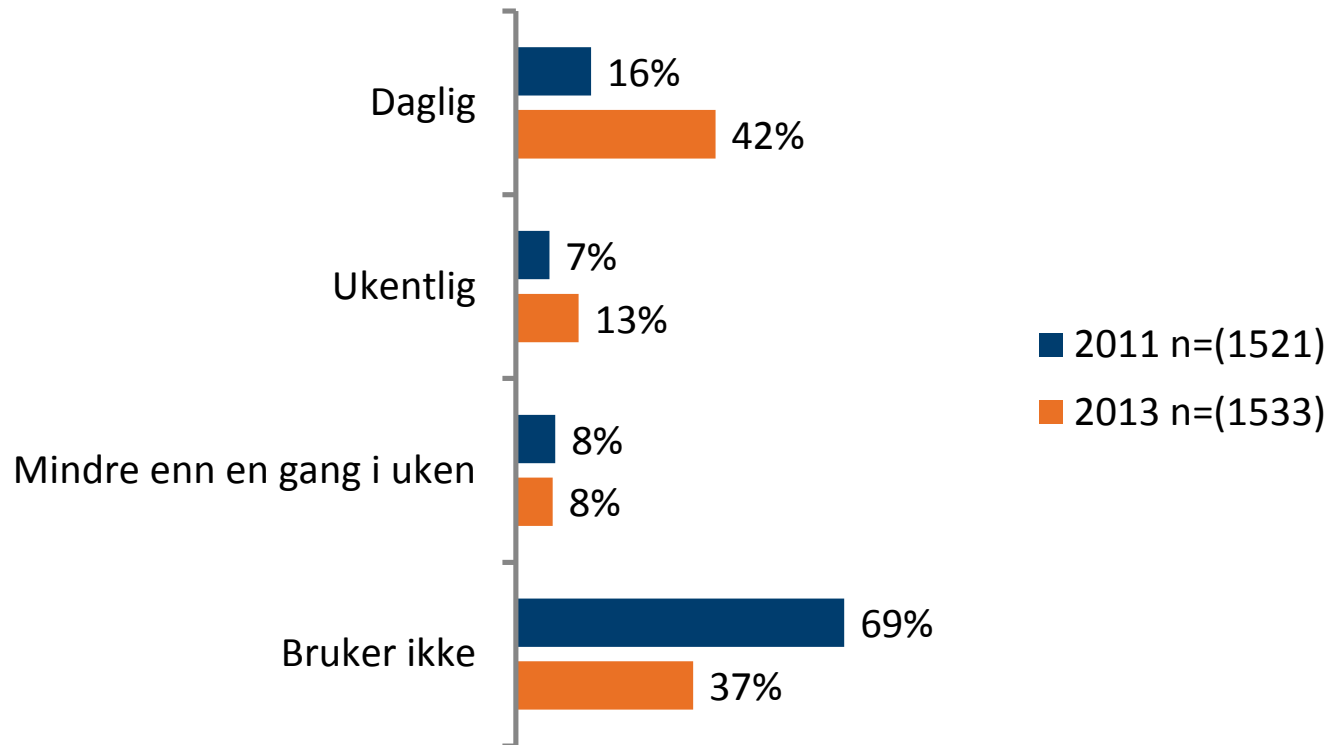


Andelen som benytter SMS og andre direkte meldingstjenester daglig øker



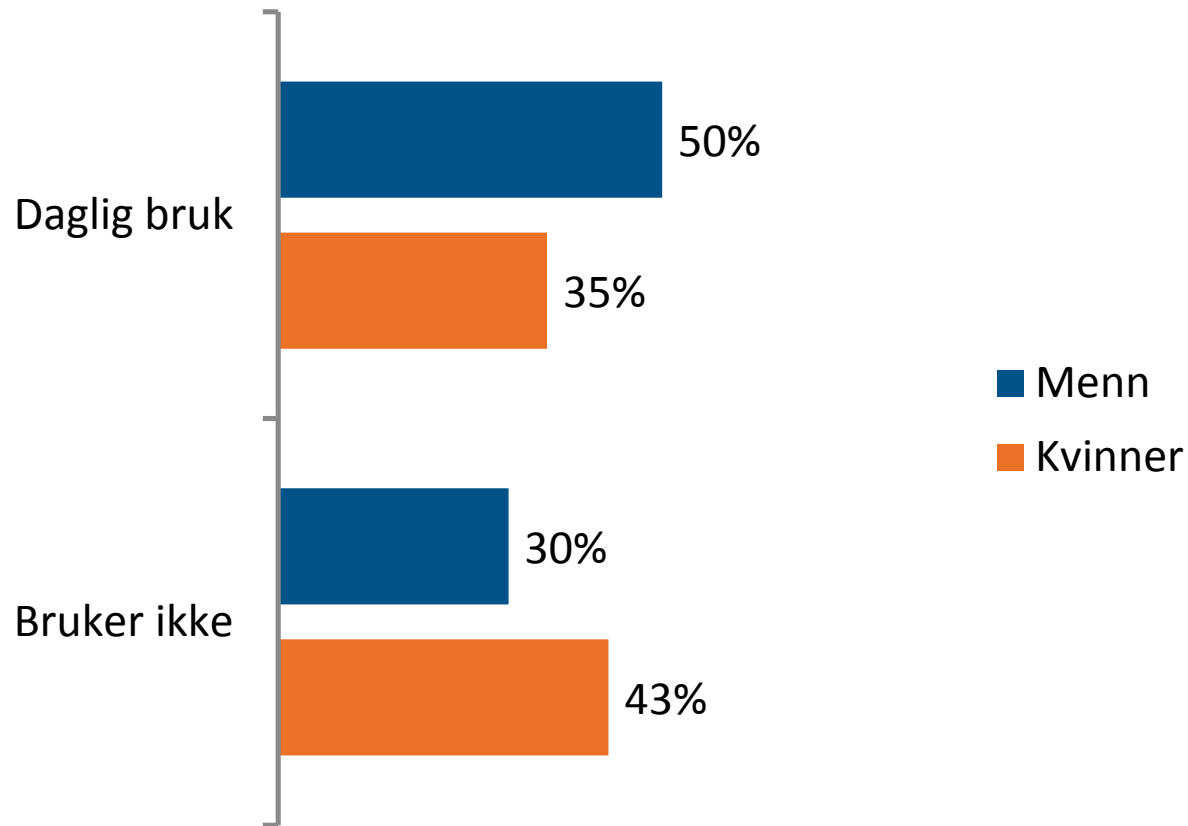
Direktemeldinger – Imessage, Whatsapp, ol

Bruk av e-post på mobilen øker kraftig

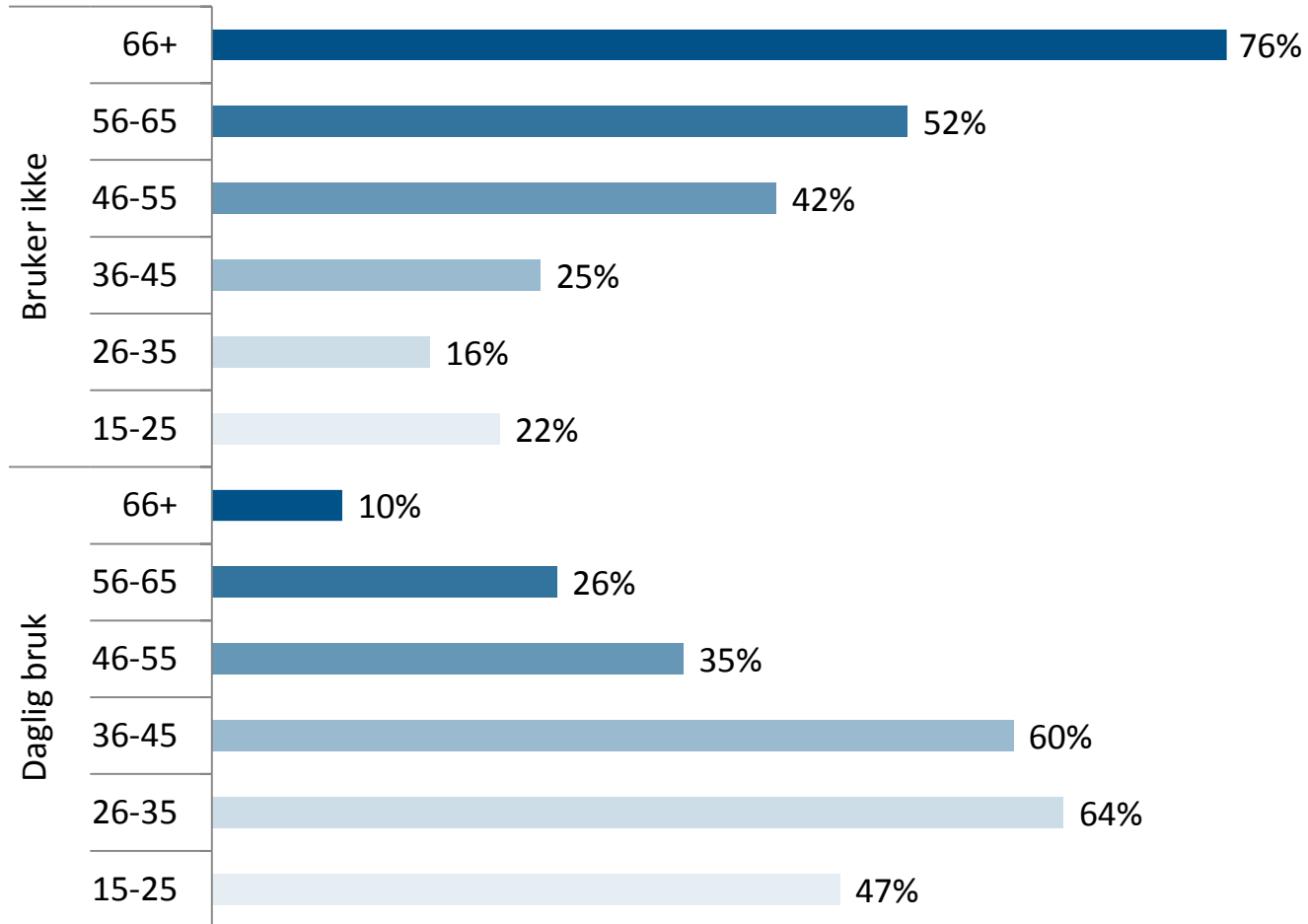


Økning skyldes blant annet at flere har smarttelefon

Bruk av e-post på mobil – fordelt på kjønn



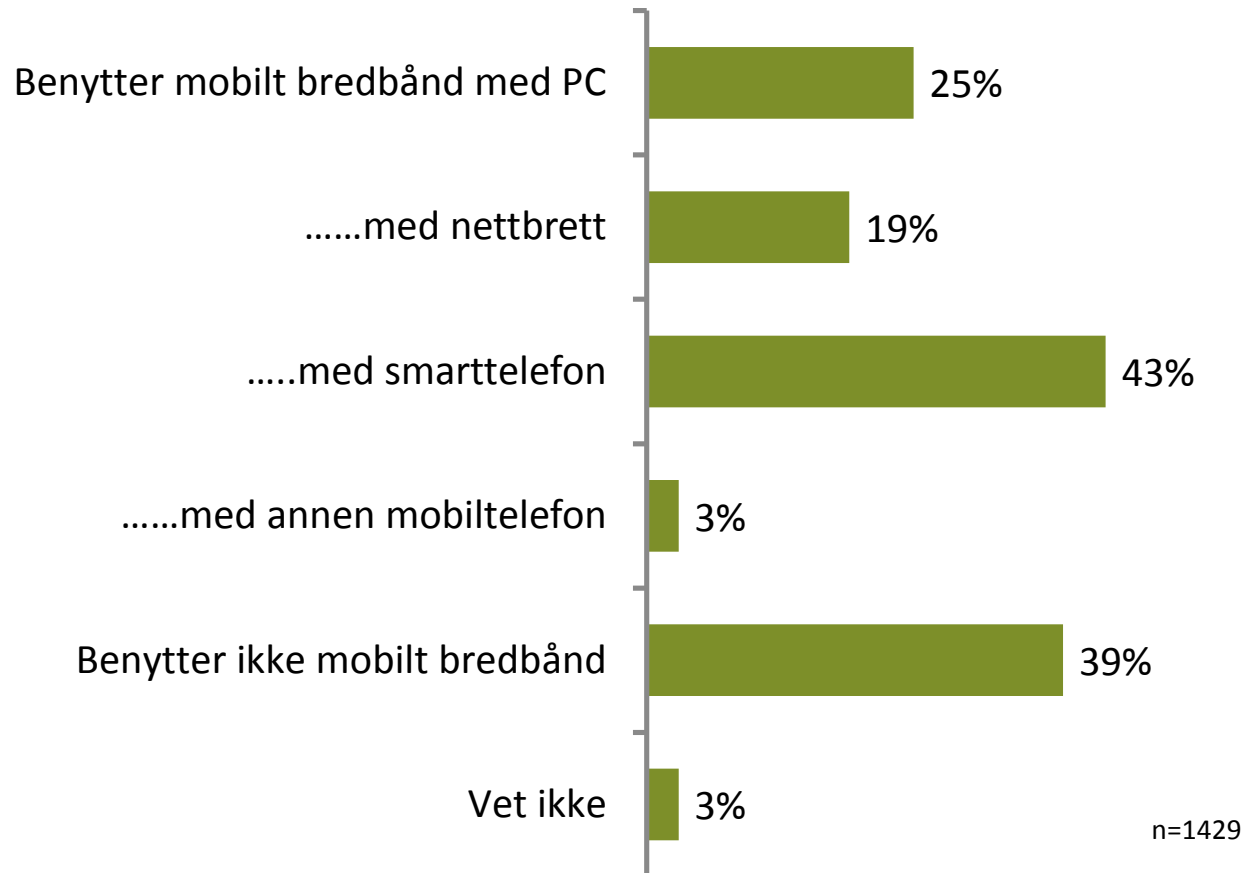
Bruk av e-post på mobil - aldersfordeling



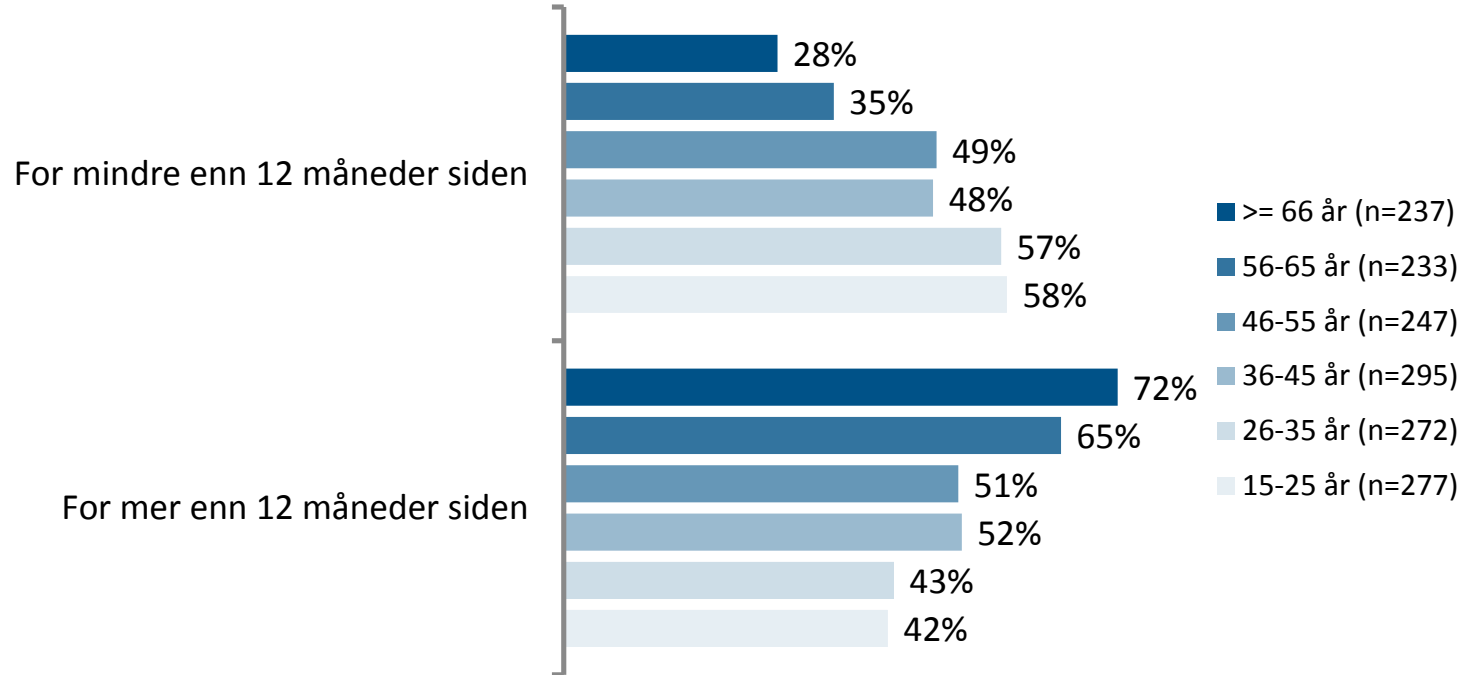
Internett

Benytter du deg av mobilt bredbånd?

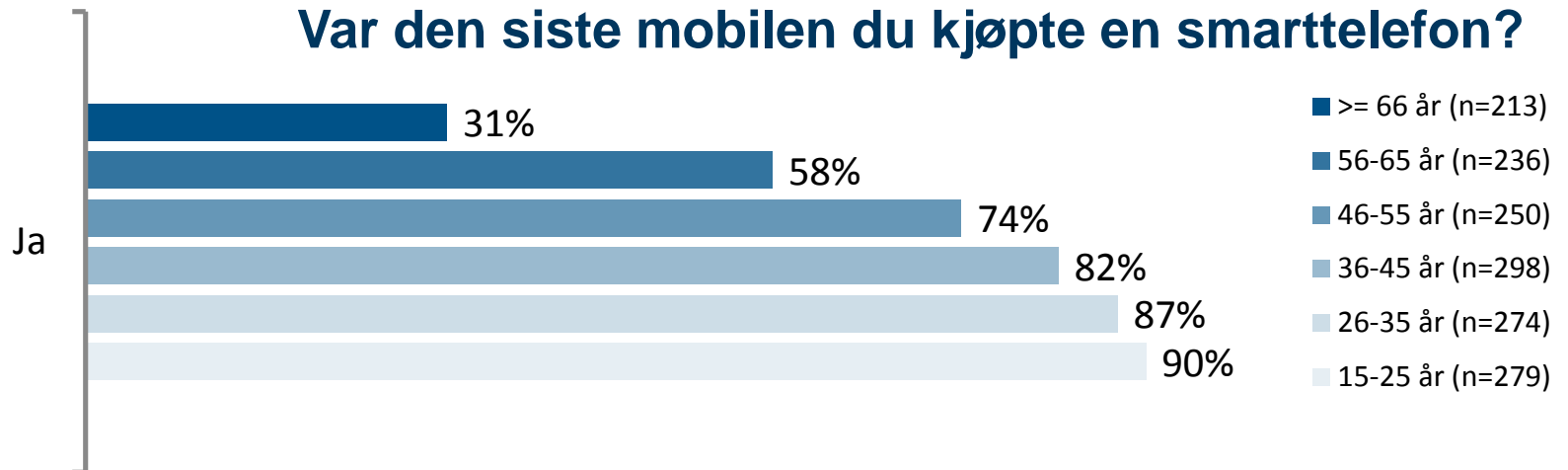
Flere svar mulig



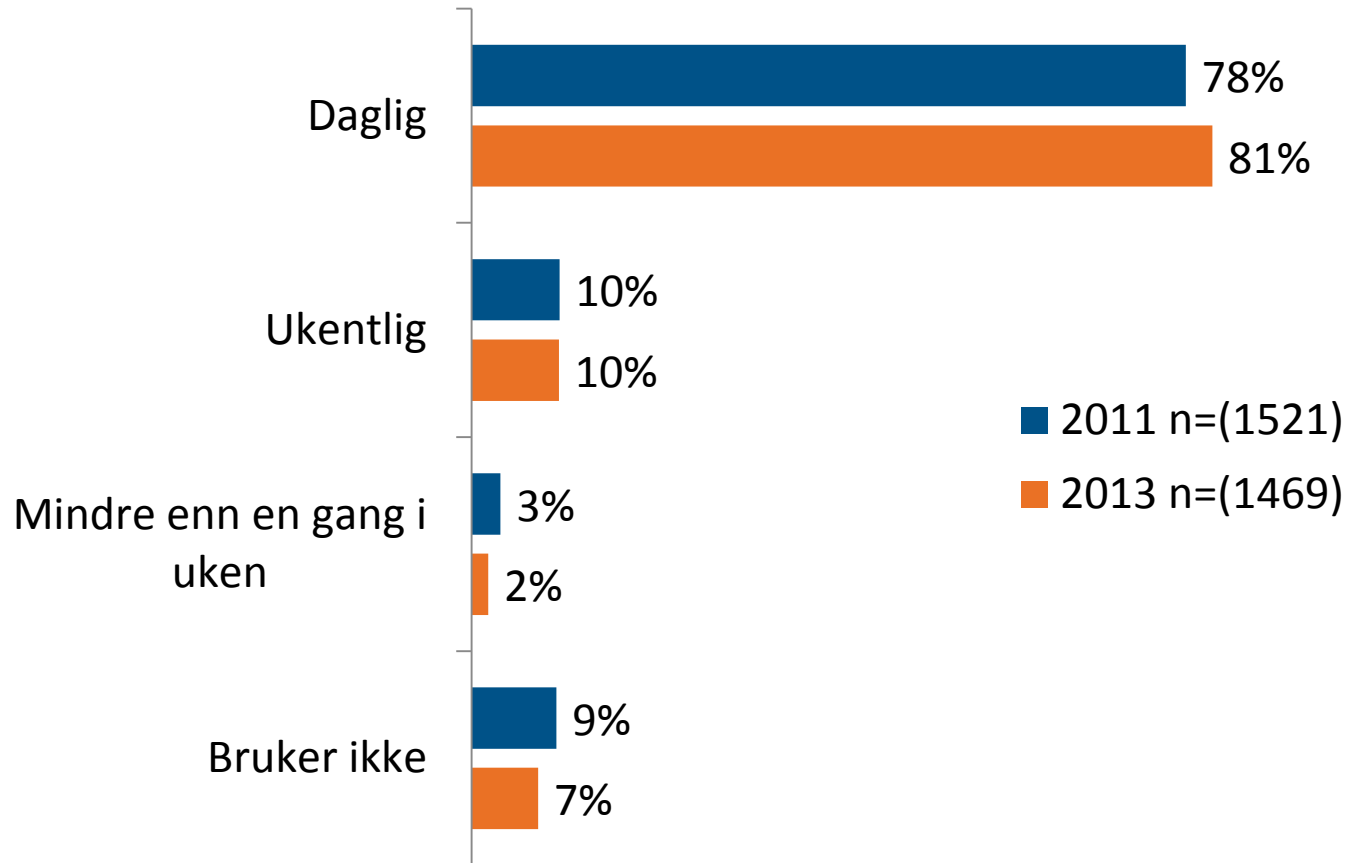
Når kjøpte du sist ny mobiltelefon ?



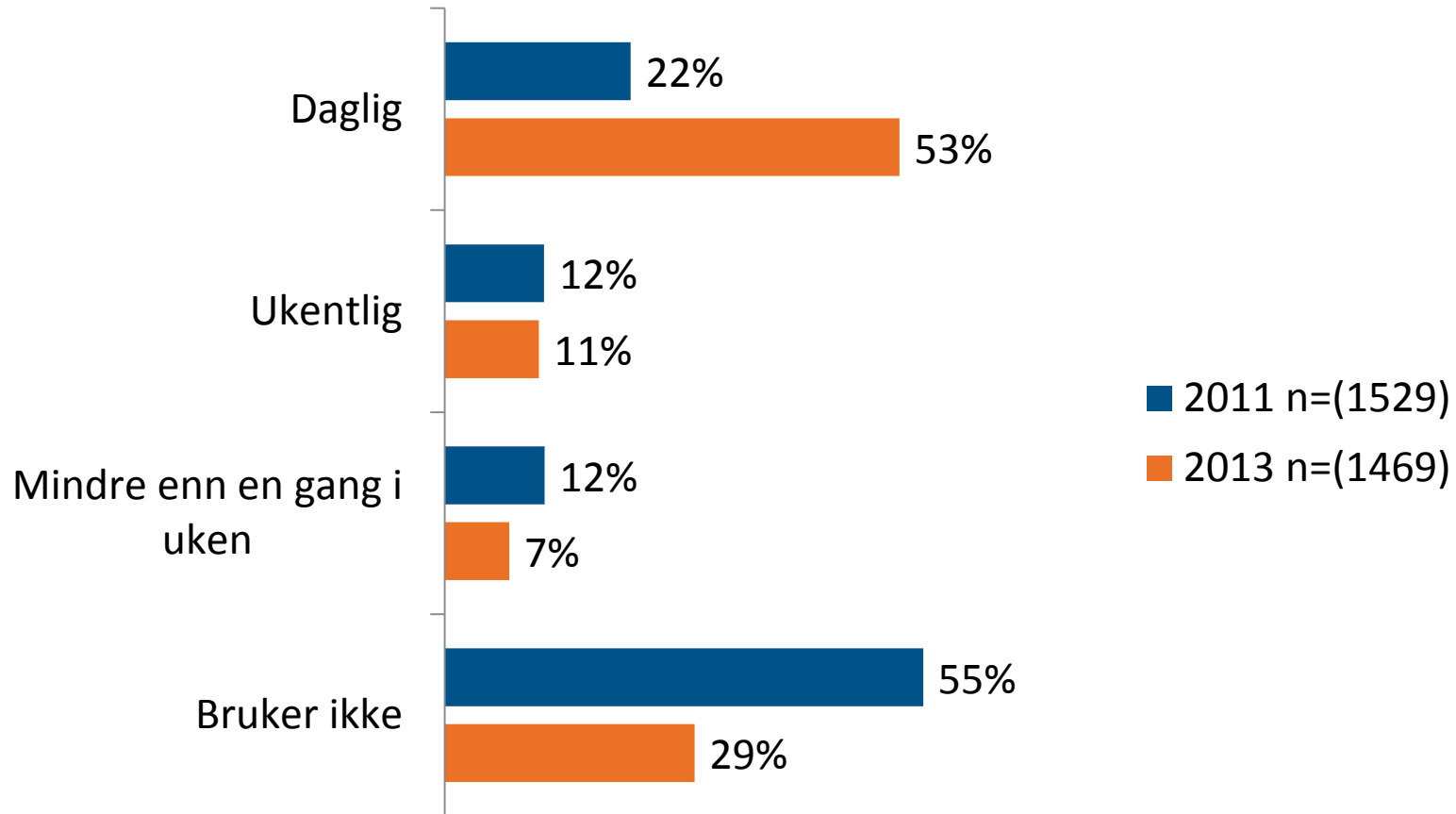
Var den siste mobilen du kjøpte en smarttelefon?



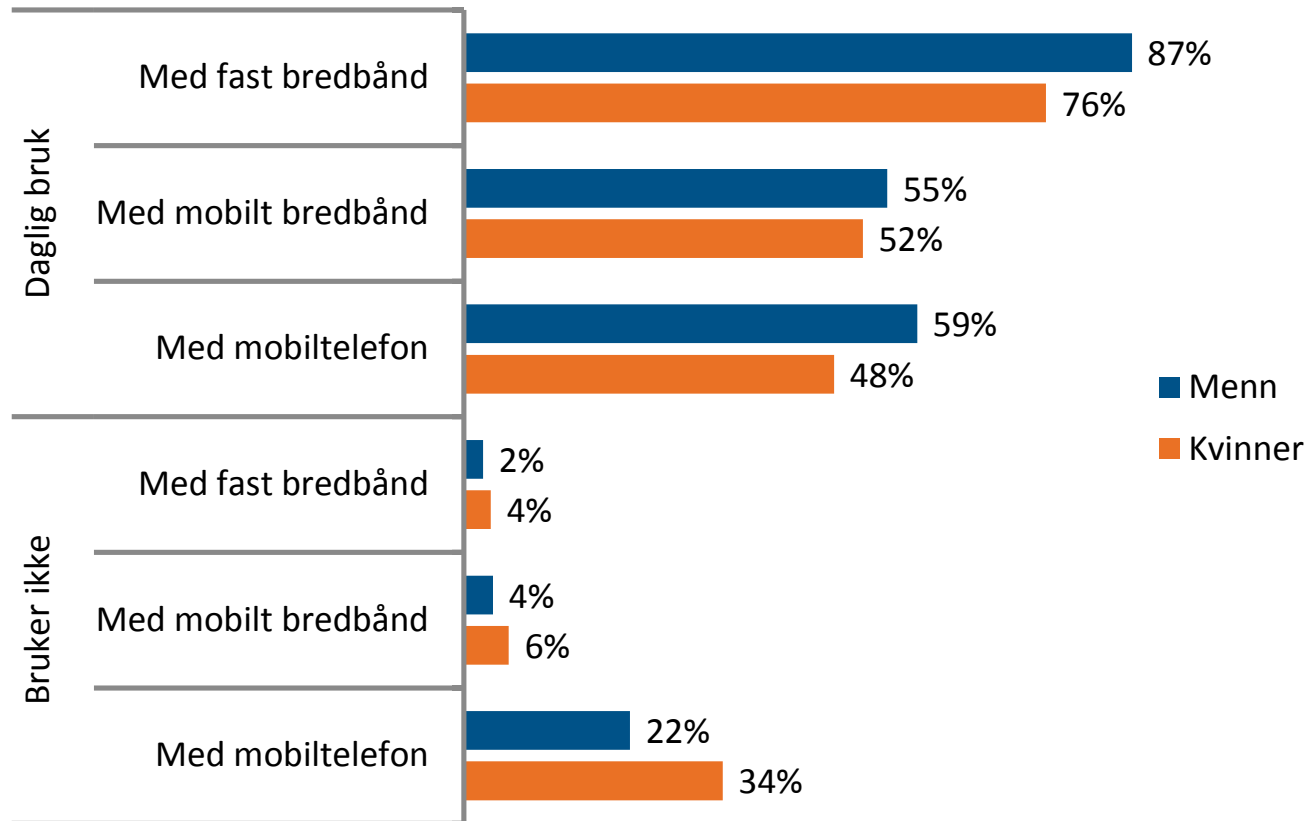
«Surfing» på Internett på PC/nettbrett



«Surfing» på Internett på mobilen



«Surfing» på Internett – fordelt på kjønn

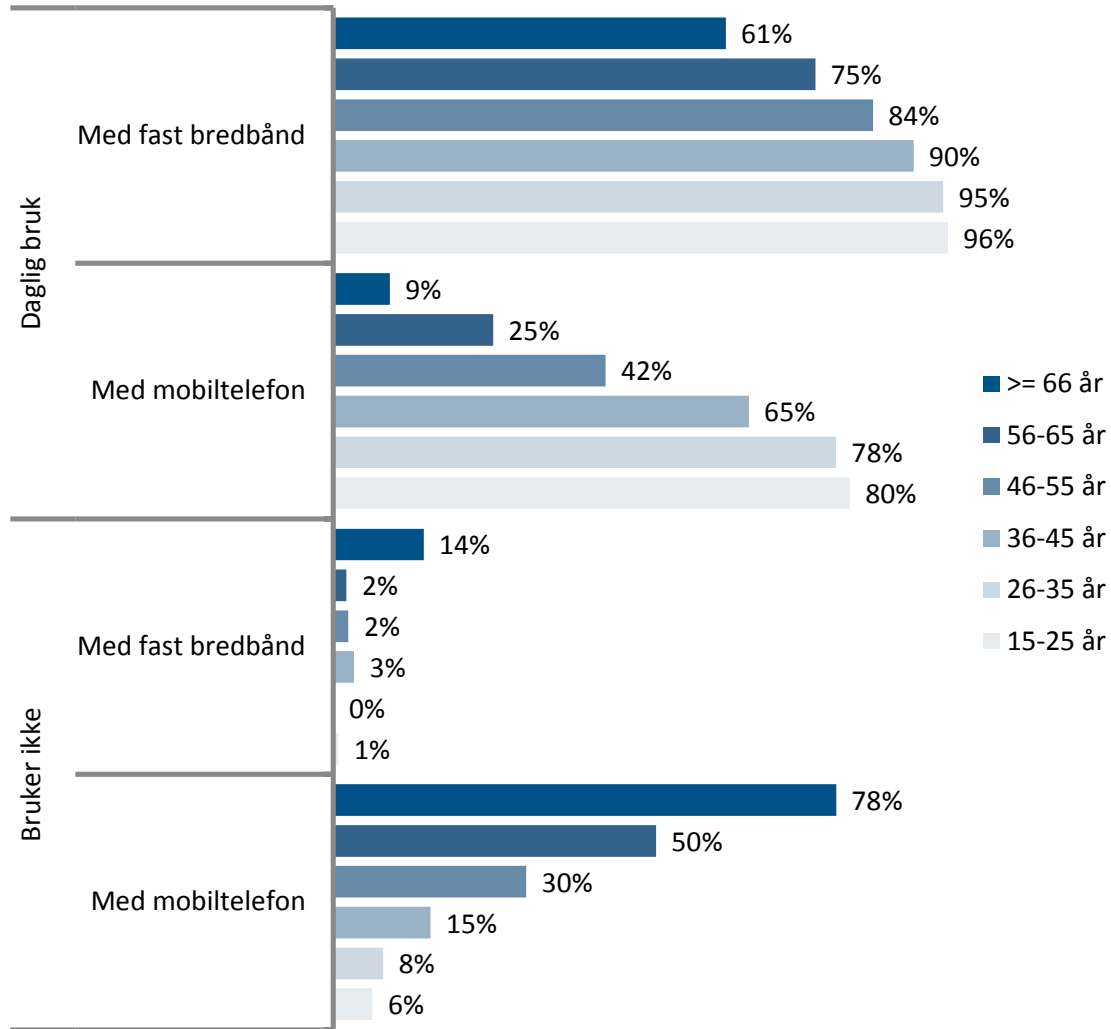


Fast bredbånd
Kvinner: n=657
Menn: n=683

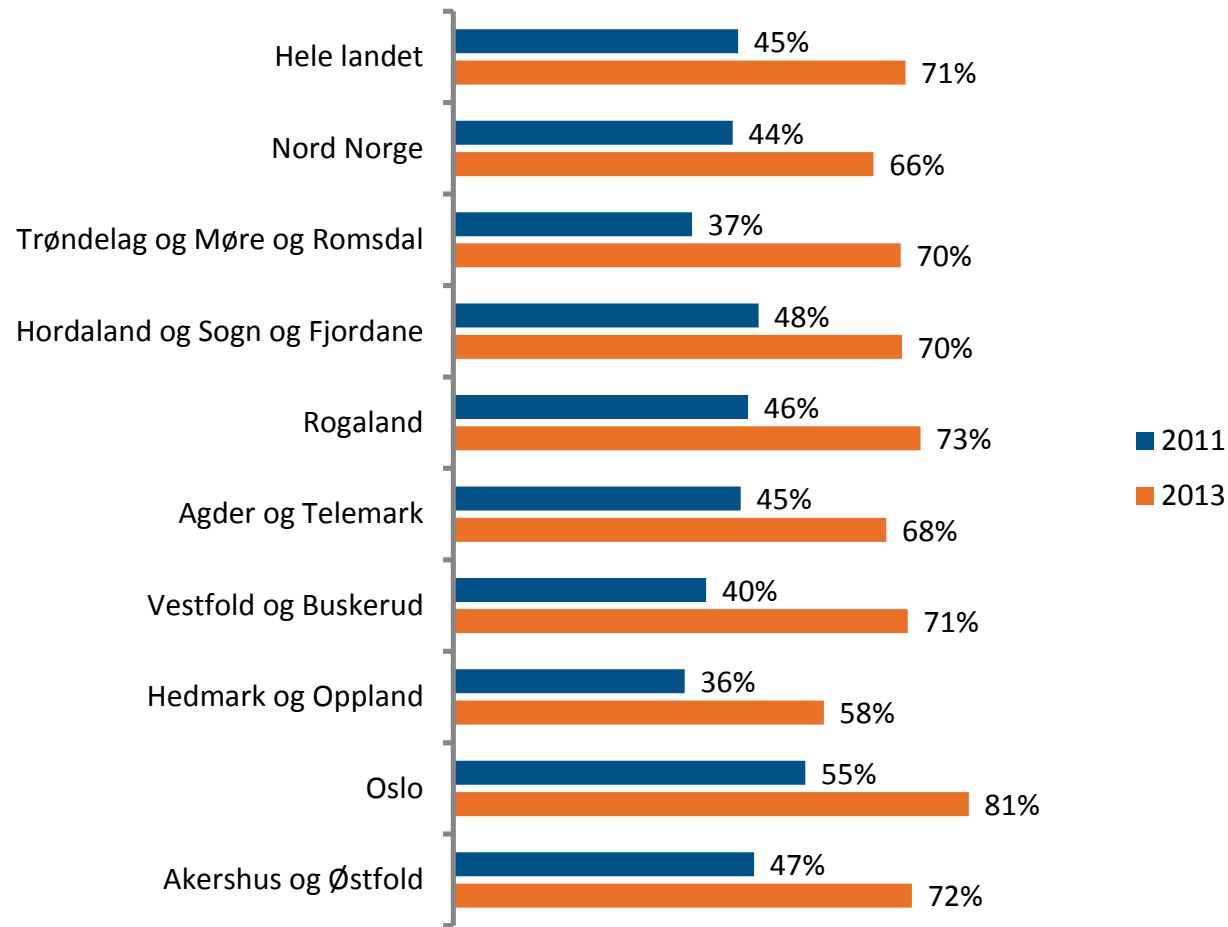
Mobilt bredbånd
Kvinner: n=154
Menn: n=185

Mobiltelefon
Kvinner: n=745
Menn: n=749

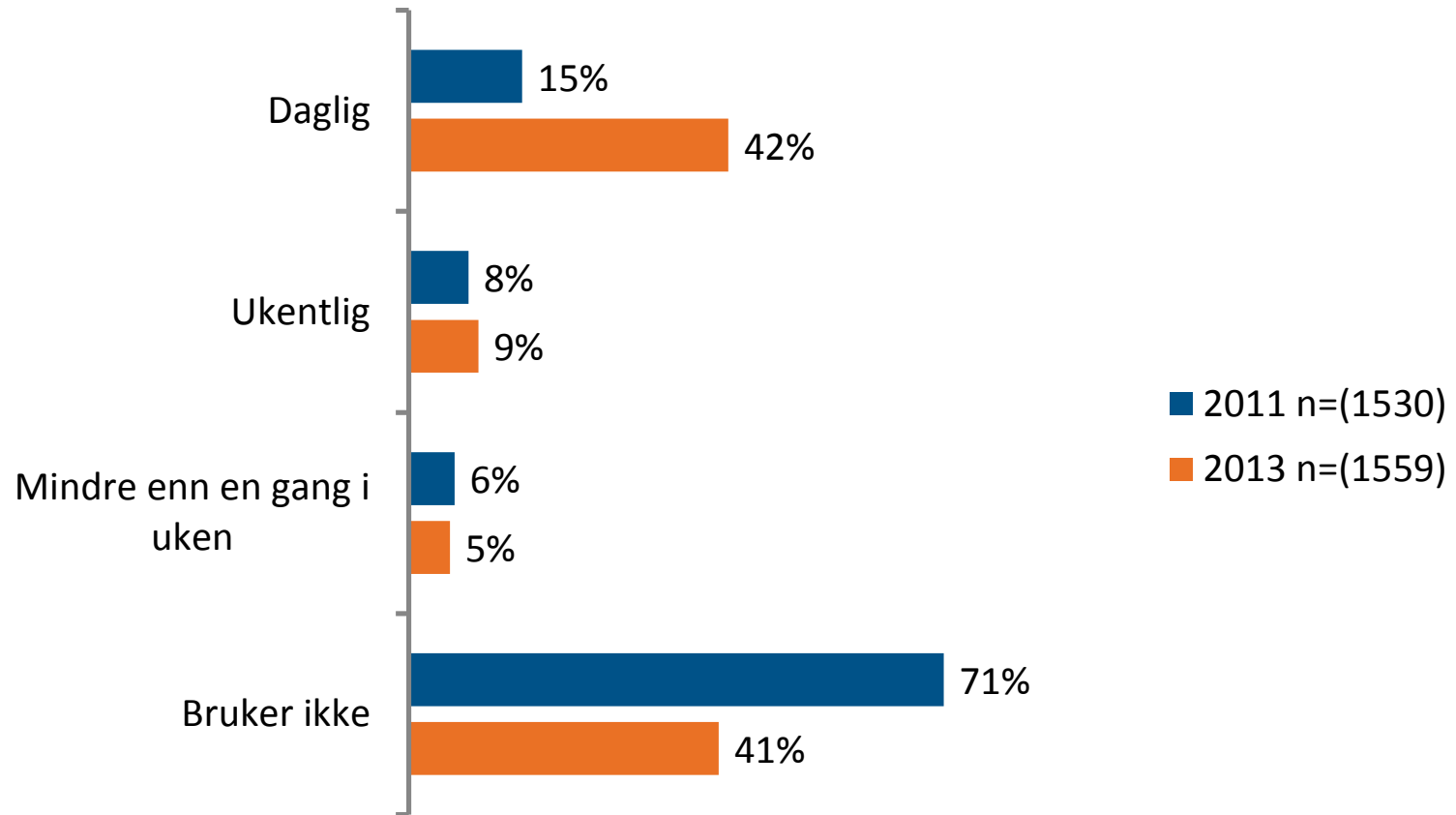
«Surfing på Internett – fordelt på alder»



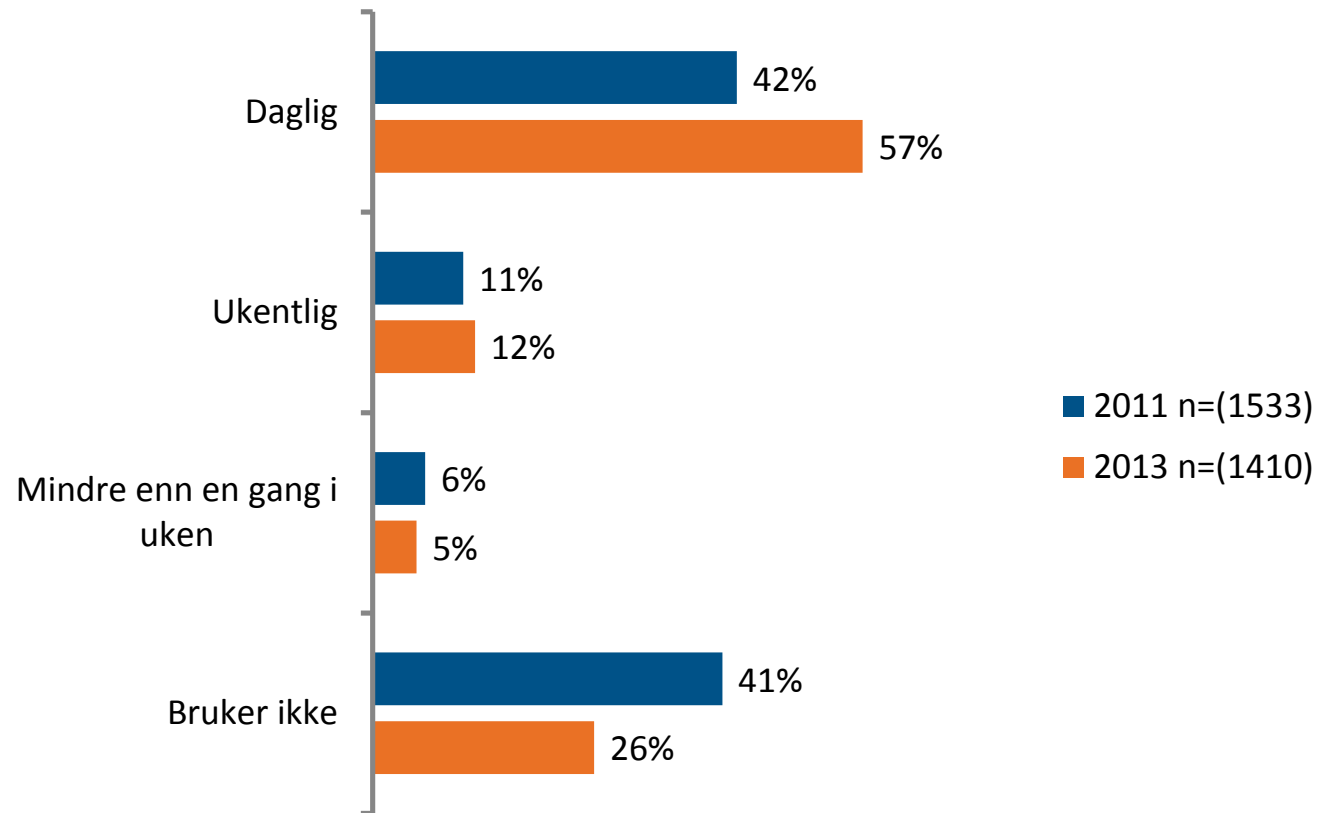
Andel som «surfer» på Internett på mobilen



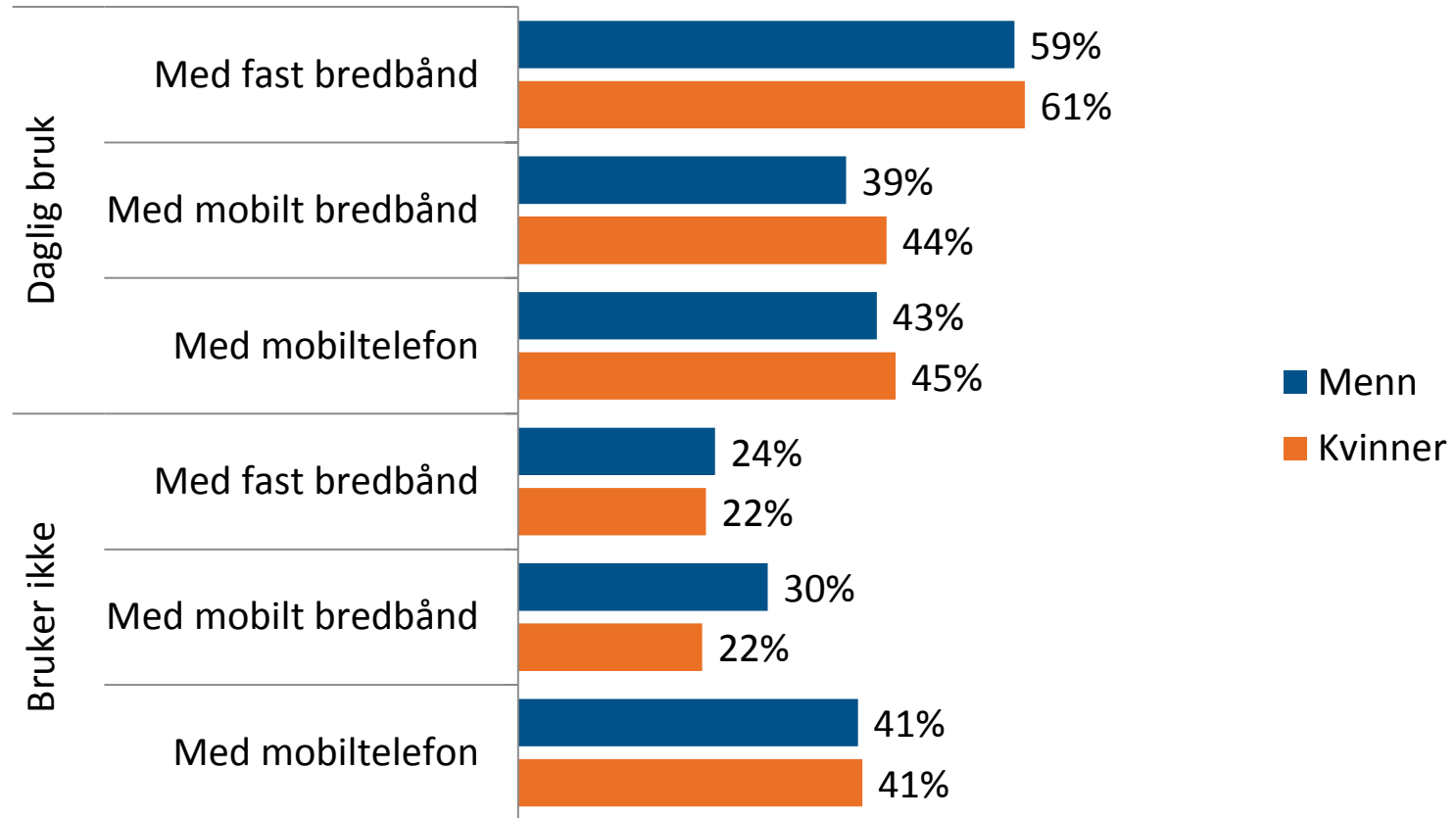
Sosiale medier på mobilen



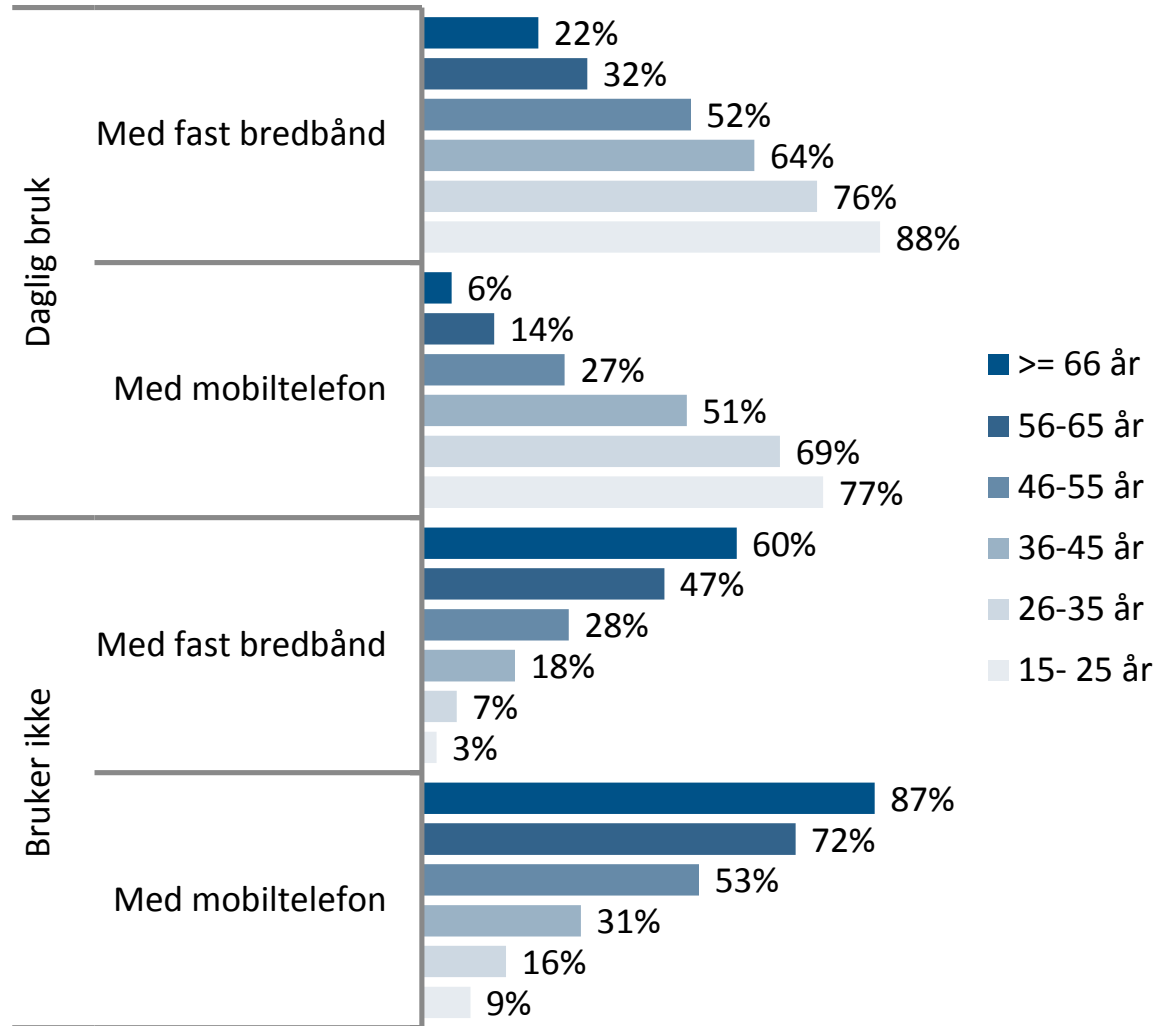
Bruk av sosiale medier på PC/nettbrett



Daglig bruk av sosiale medier - fordelt på kjønn



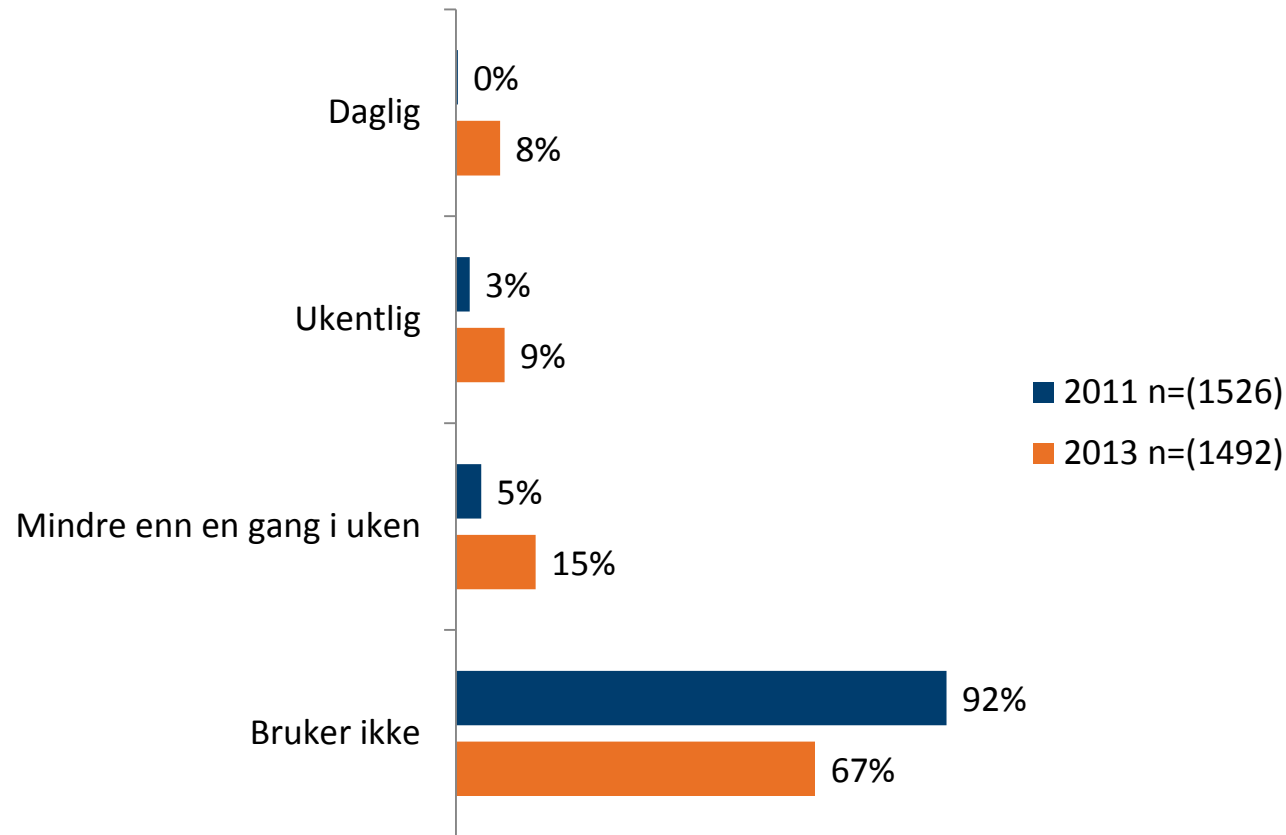
Daglig bruk av sosiale medier – fordelt på alder



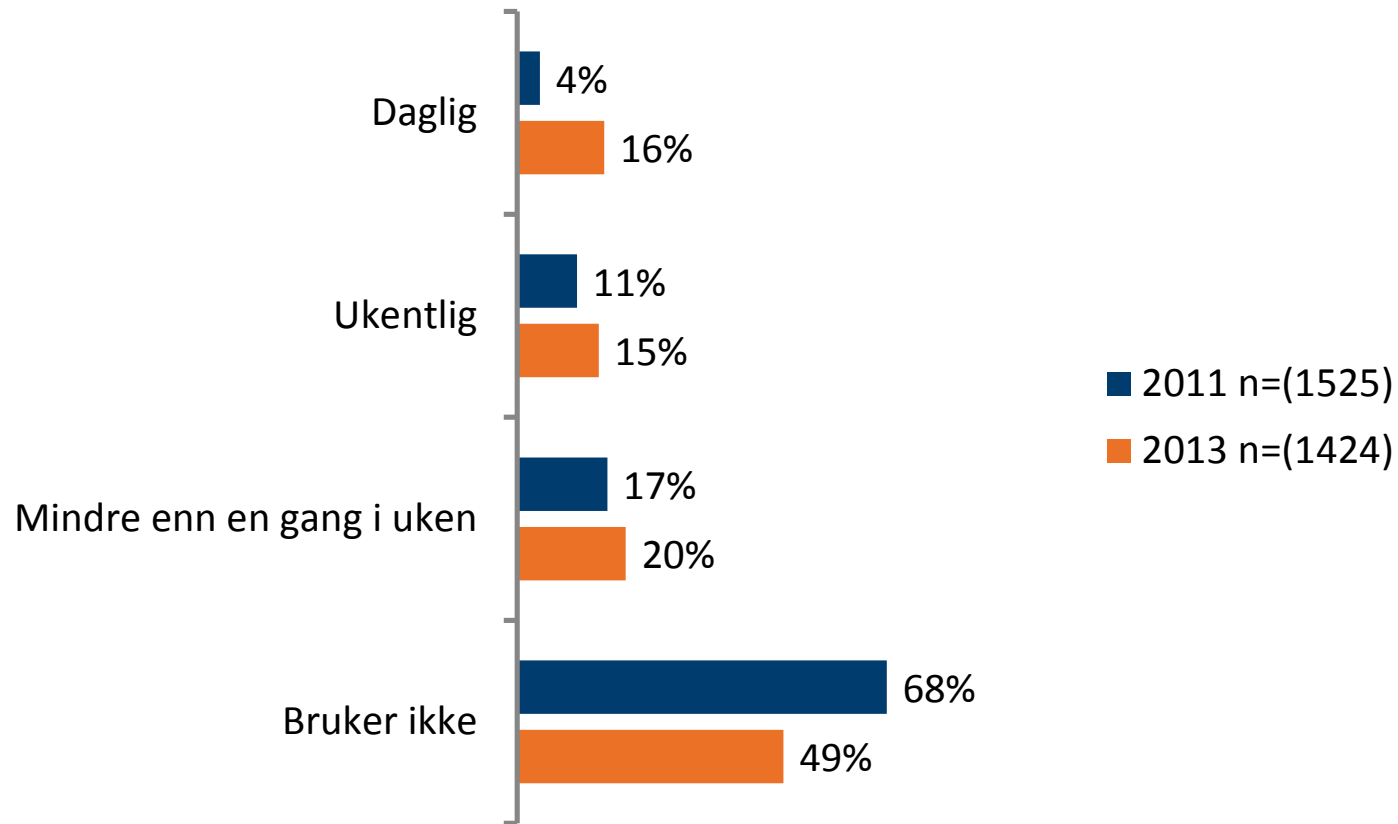
Mobiltelefon: 15 – 25: n=280 , 26-35: n=271 , 36-45: n=297 , 46-55: n=243 , 56-65: n=213 , over 66: n=193

Fast bredbånd: 15 – 25: n=251 , 26-35: n=255 , 36-45: n=278 , 46-55: n=217 , 56-65: n=209 , over 66: n=174

Bruk av Skype, FaceTime og liknende på mobilen

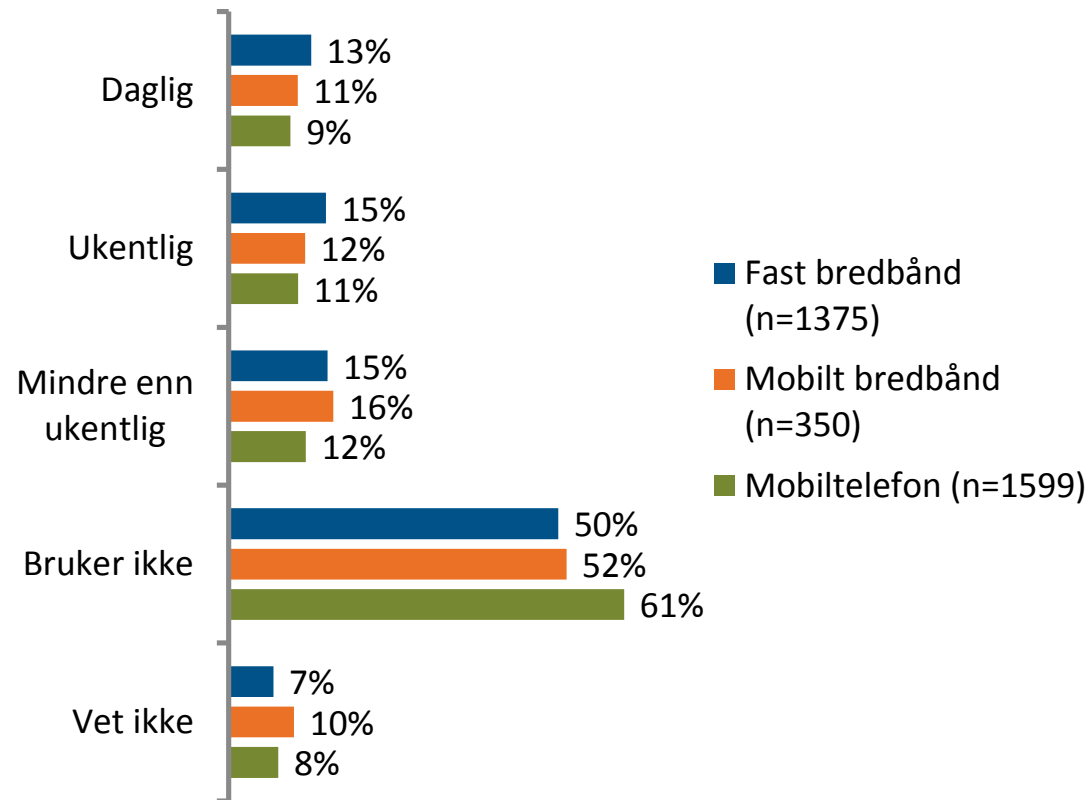


Skype, FaceTime og liknende på PC/nettbrett



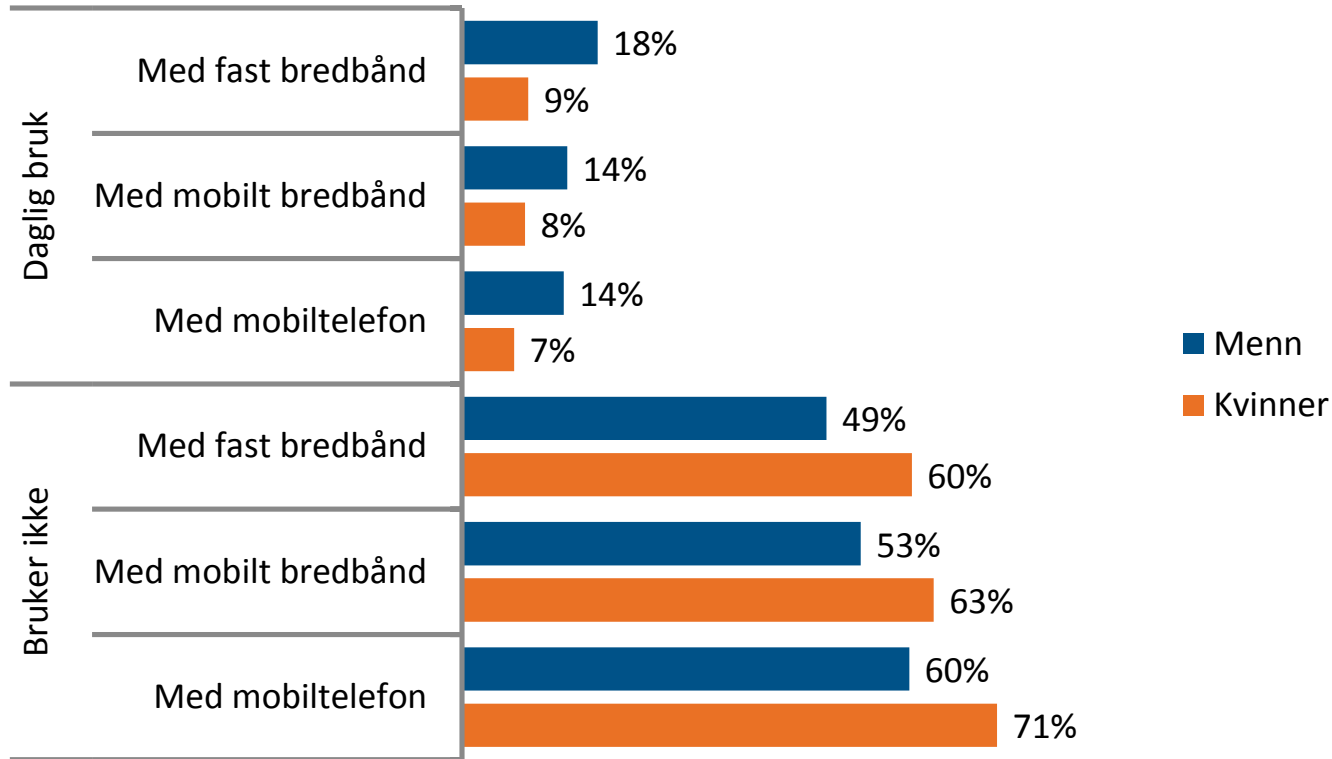
Bruk av skytjenester

F eks icloud, SkyDrive, Dropbox



Bruk av skytjenester

F eks icloud, SkyDrive, Dropbox



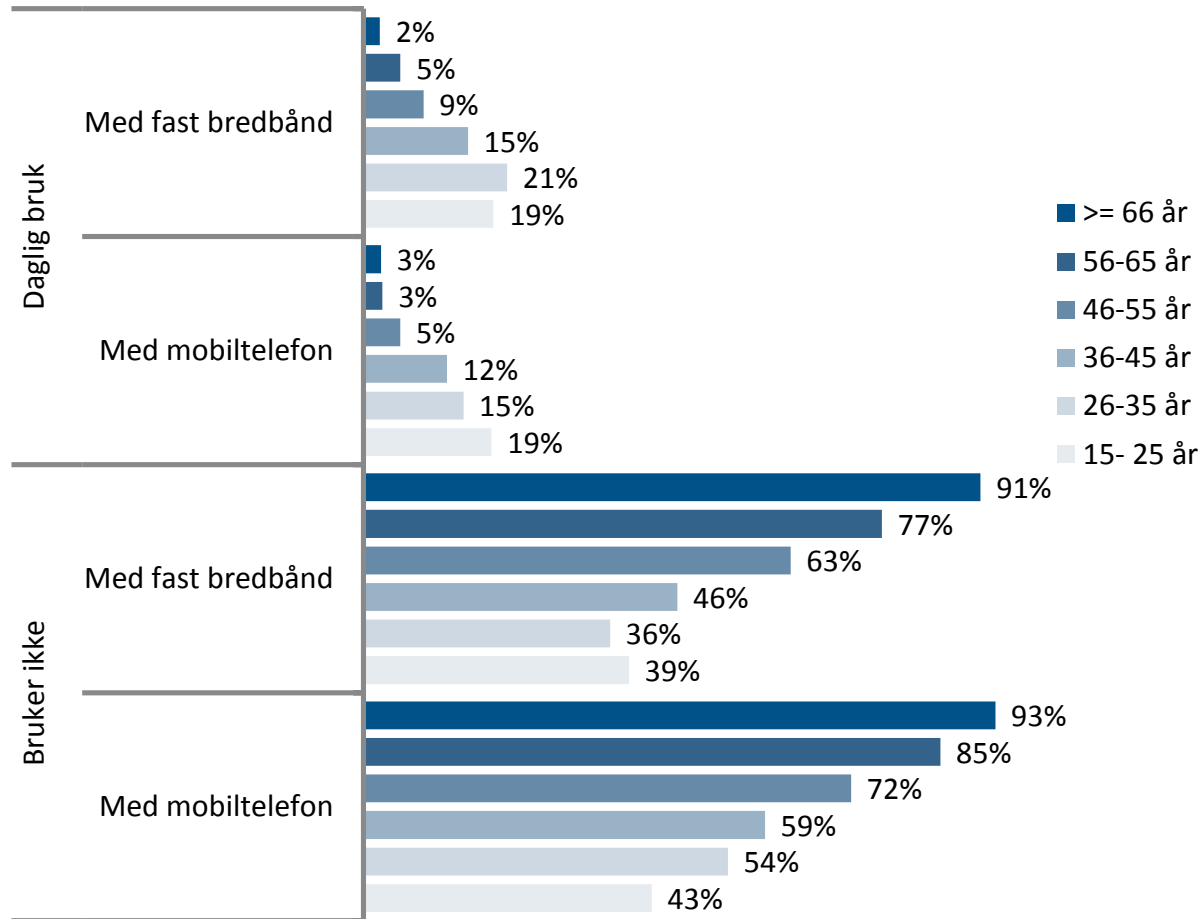
Fast bredbånd
Kvinner: n=623
Menn: n=658

Mobilt bredbånd
Kvinner: n=143
Menn: n=171

Mobiltelefon
Kvinner: n=734
Menn: n=744

Bruk av skytjenester

F eks icloud, SkyDrive, Dropbox

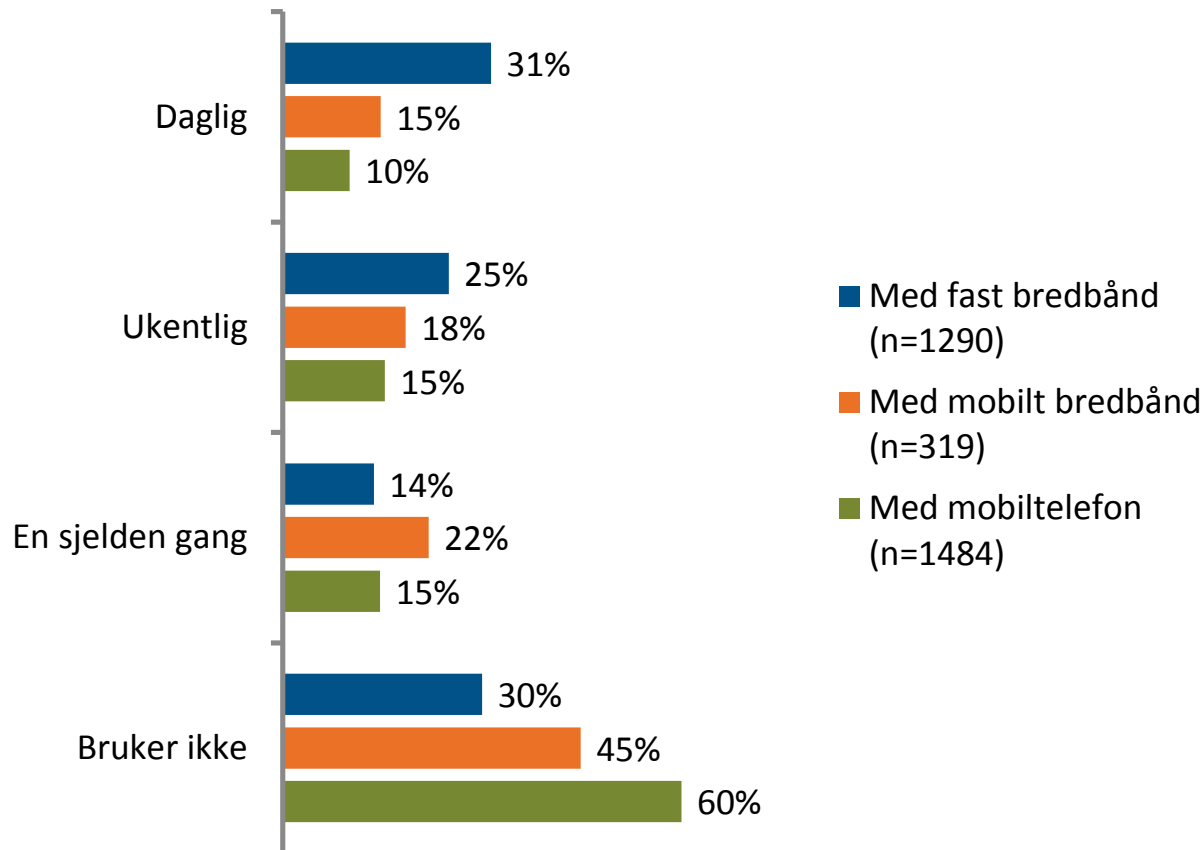


Mobiltelefon: 15 – 25: n=275 , 26-35: n=264 , 36-45: n=292 , 46-55: n=239 , 56-65: n=215 , over 66: n=193

Fast bredbånd: 15 – 25: n=250 , 26-35: n=257 , 36-45: n=276 , 46-55: n=218 , 56-65: n=209 , over 66: n=175

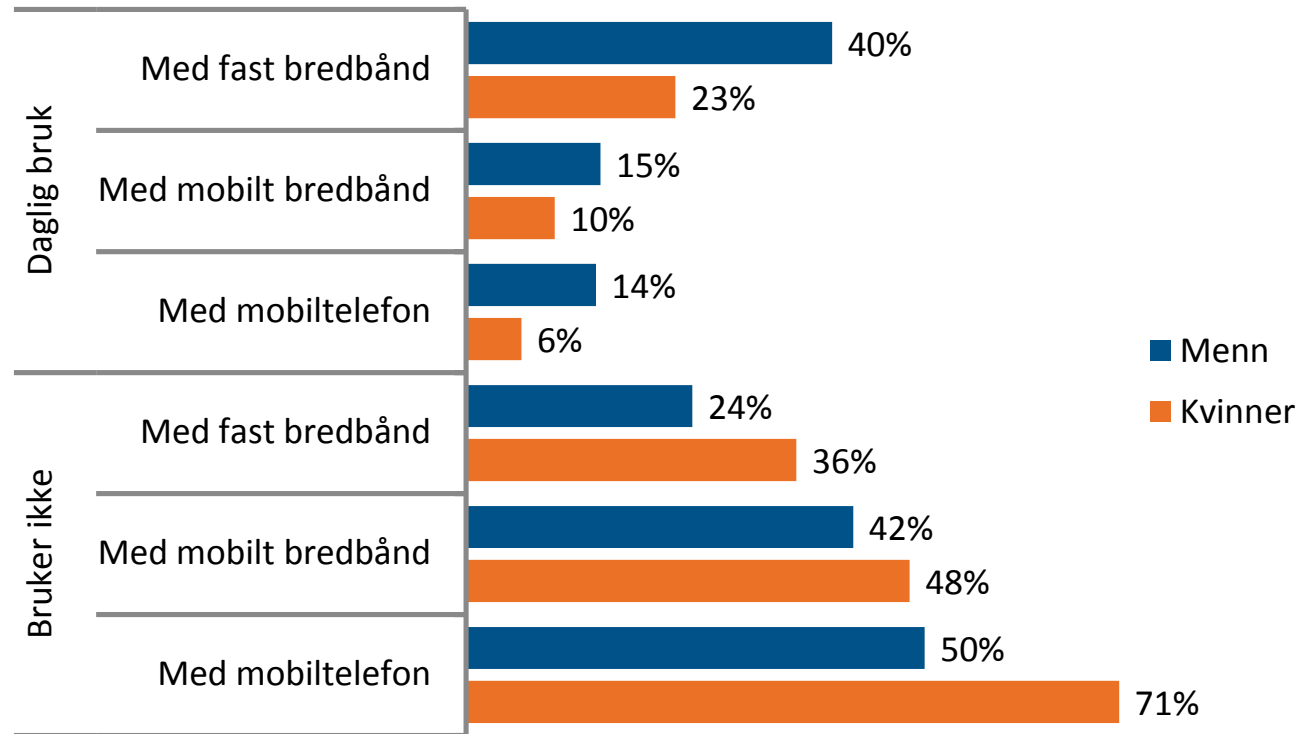
Strømming av TV og film

(f eks NRK-TV, Netflix, Youtube o.l.)



Strømming av TV og film

(f eks NRK-TV, Netflix, Youtube o.l.)



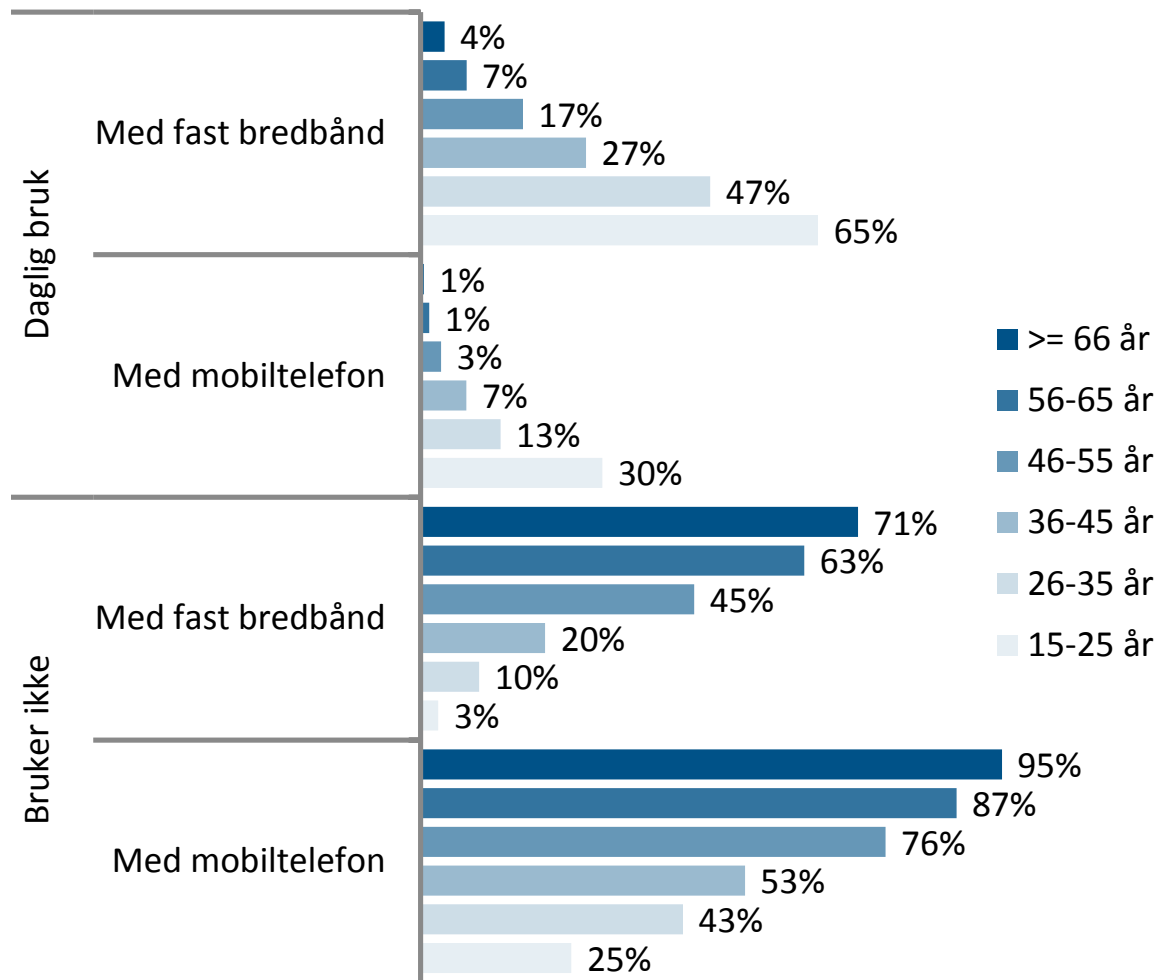
Fast bredbånd
Kvinner: n=627
Menn: n=662

Mobilt bredbånd
Kvinner: n=146
Menn: n=172

Mobiltelefon
Kvinner: n=735
Menn: n=748

Strømming av TV og film

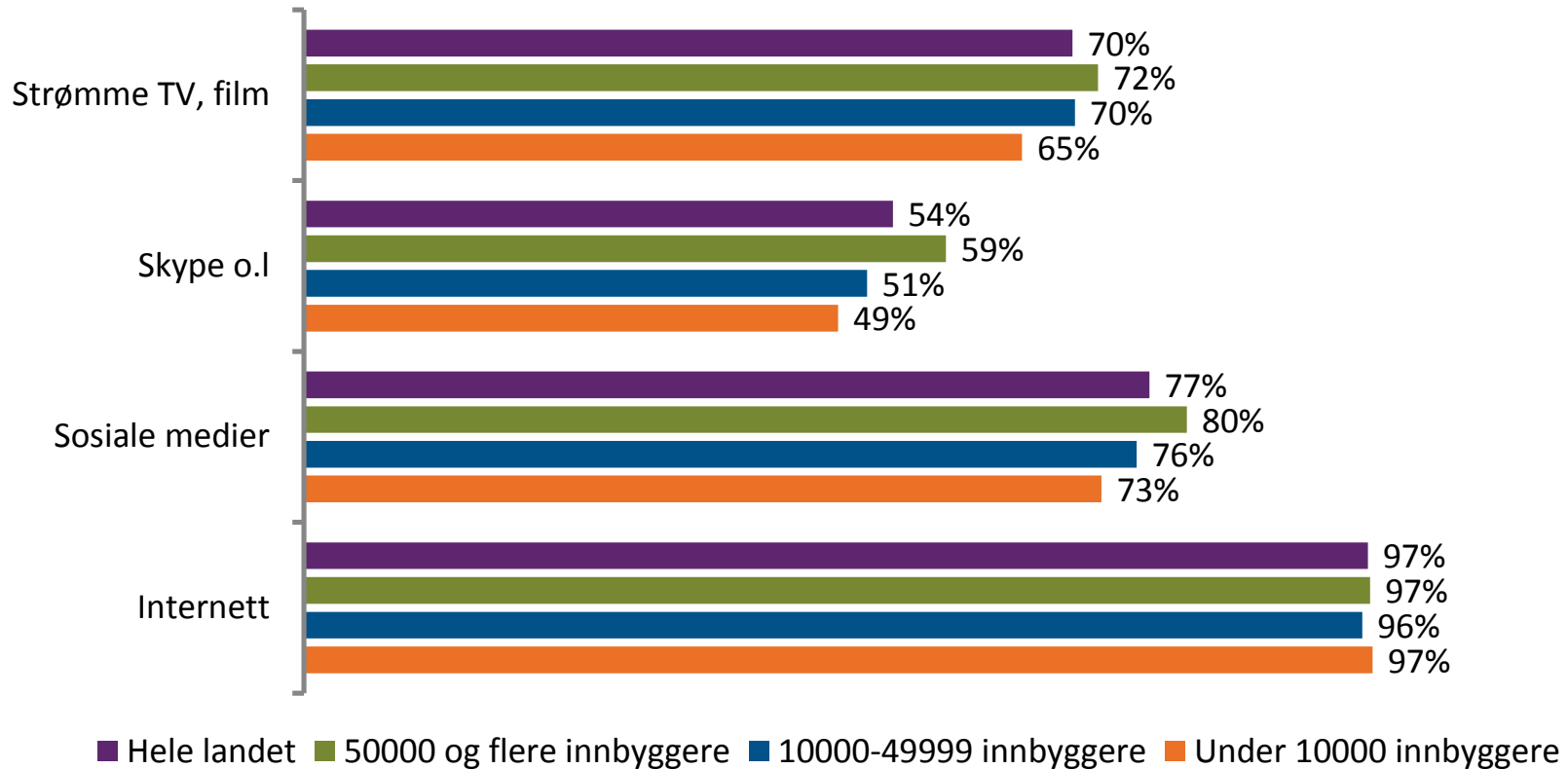
(f eks NRK-TV, Netflix, Youtube o.l.)



Mobiltelefon: 15 – 25: n=277 , 26-35: n=269 , 36-45: n=295 , 46-55: n=240 , 56-65: n=214 , over 66: n=192

Fast bredbånd: 15 – 25: n=247 , 26-35: n=257 , 36-45: n=276 , 46-55: n=216 , 56-65: n=210 , over 66: n=129

Bruk av ulike tjenester via fast bredbånd



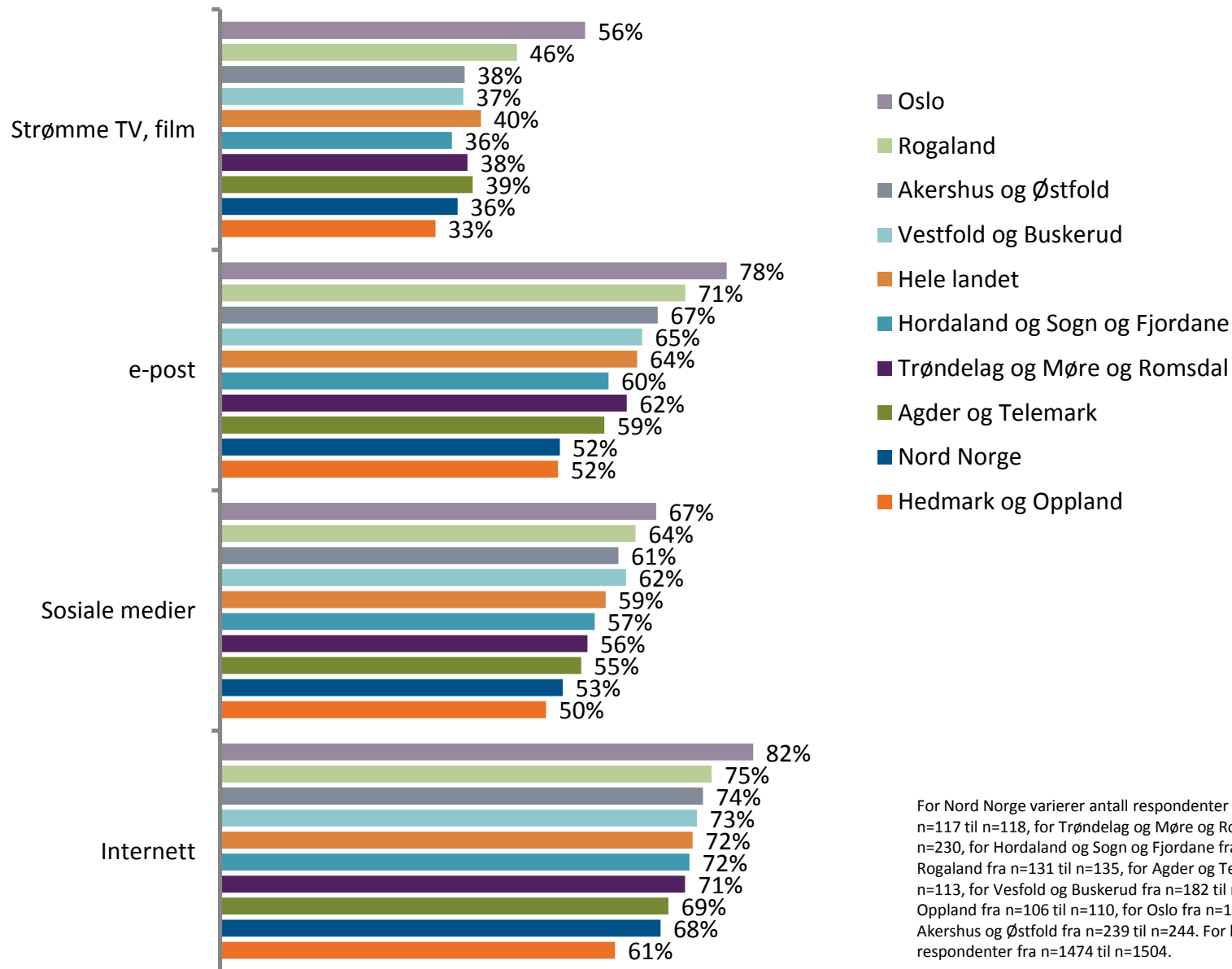
Hele landet:
 Strømme TV, film: n=1291
 Skype o.l: n=1295
 Sosiale medier: n=1306
 Internett: n=1339

50 000 og flere innbyggere:
 Strømme TV, film: n=539
 Skype o.l: n=535
 Sosiale medier: n=542
 Internett: n=560

10 000 – 49 999 innbyggere:
 Strømme TV, film: n=457
 Skype o.l: n=464
 Sosiale medier: n=464
 Internett: n=475

Under 10 000 innbyggere:
 Strømme TV, film: n=295
 Skype o.l: n=300
 Sosiale medier: n=300
 Internett: n=304

Regionale forskjeller i bruk av tjenester på mobiltelefon



For Nord Norge varierer antall respondenter for de ulike tjenestene fra n=117 til n=118, for Trøndelag og Møre og Romsdal fra n=220 til n=230, for Hordaland og Sogn og Fjordane fra n=179 til n=182, for Rogaland fra n=131 til n=135, for Agder og Telemark fra n=108 til n=113, for Vestfold og Buskerud fra n=182 til n=188, for Hedmark og Oppland fra n=106 til n=110, for Oslo fra n=177 til n=187 og for Akershus og Østfold fra n=239 til n=244. For hele landet varierer antall respondenter fra n=1474 til n=1504.

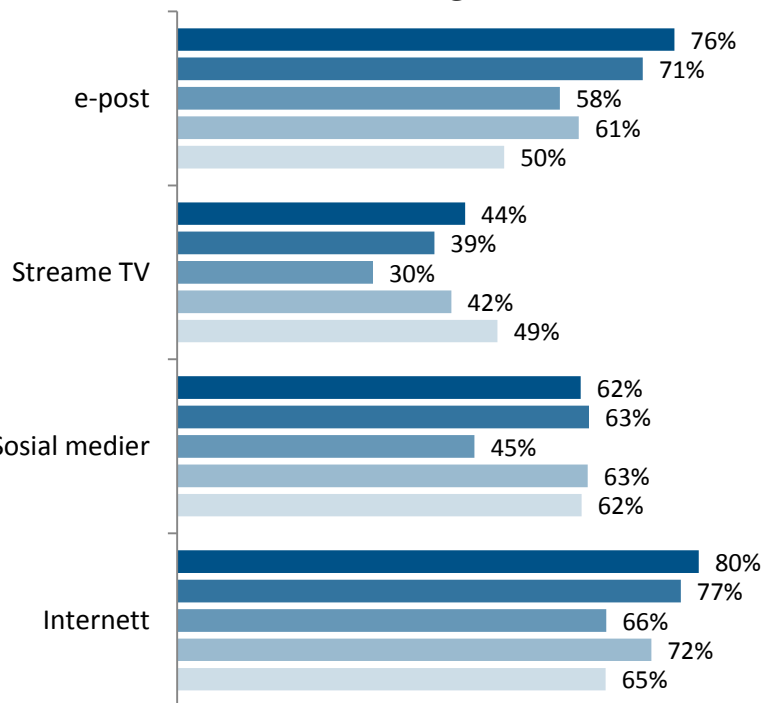
Utdanning

Bruk av ulike tjenester på mobil

Fjerner de yngste (under 30) og de eldste (over 60) fra utvalget for å vise hvordan utdanning påvirker bruken

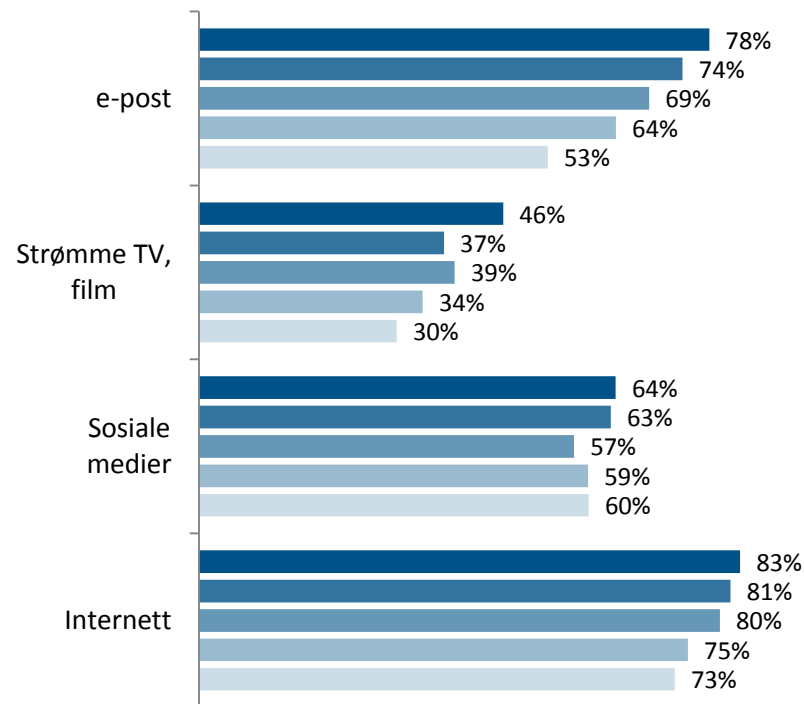


Alle



- Mer enn 4 år med universitet/høgskole
- Inntil 4 år med universitet/høgskole
- Fagutdanning etter videregående
- Videregående
- Grunnskole

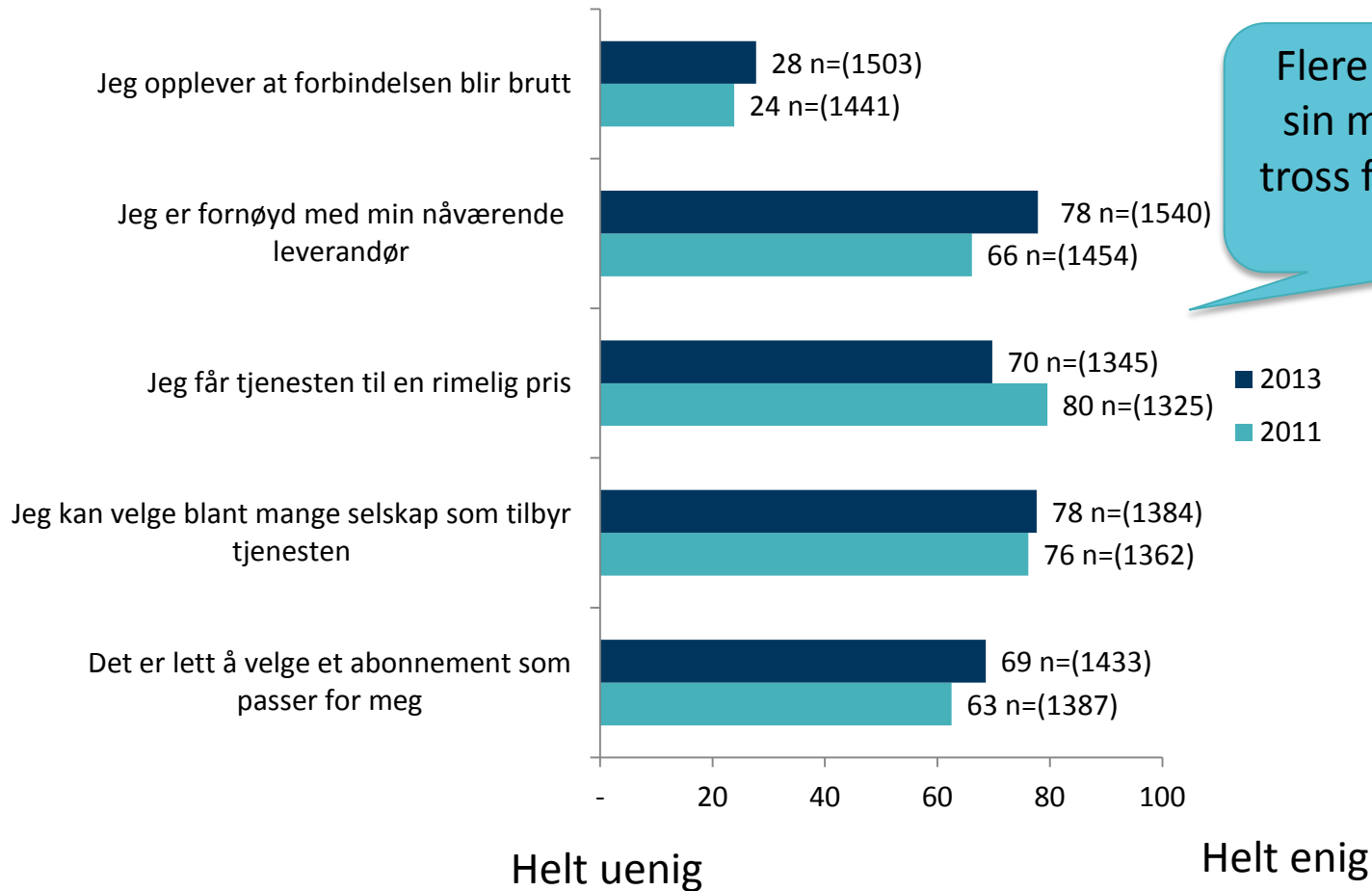
Alle mellom 30 og 60



- Mer enn 4 år med universitet/høgskole
- Inntil 4 år med universitet/høgskole
- Fagutdanning etter videregående
- Videregående
- Grunnskole

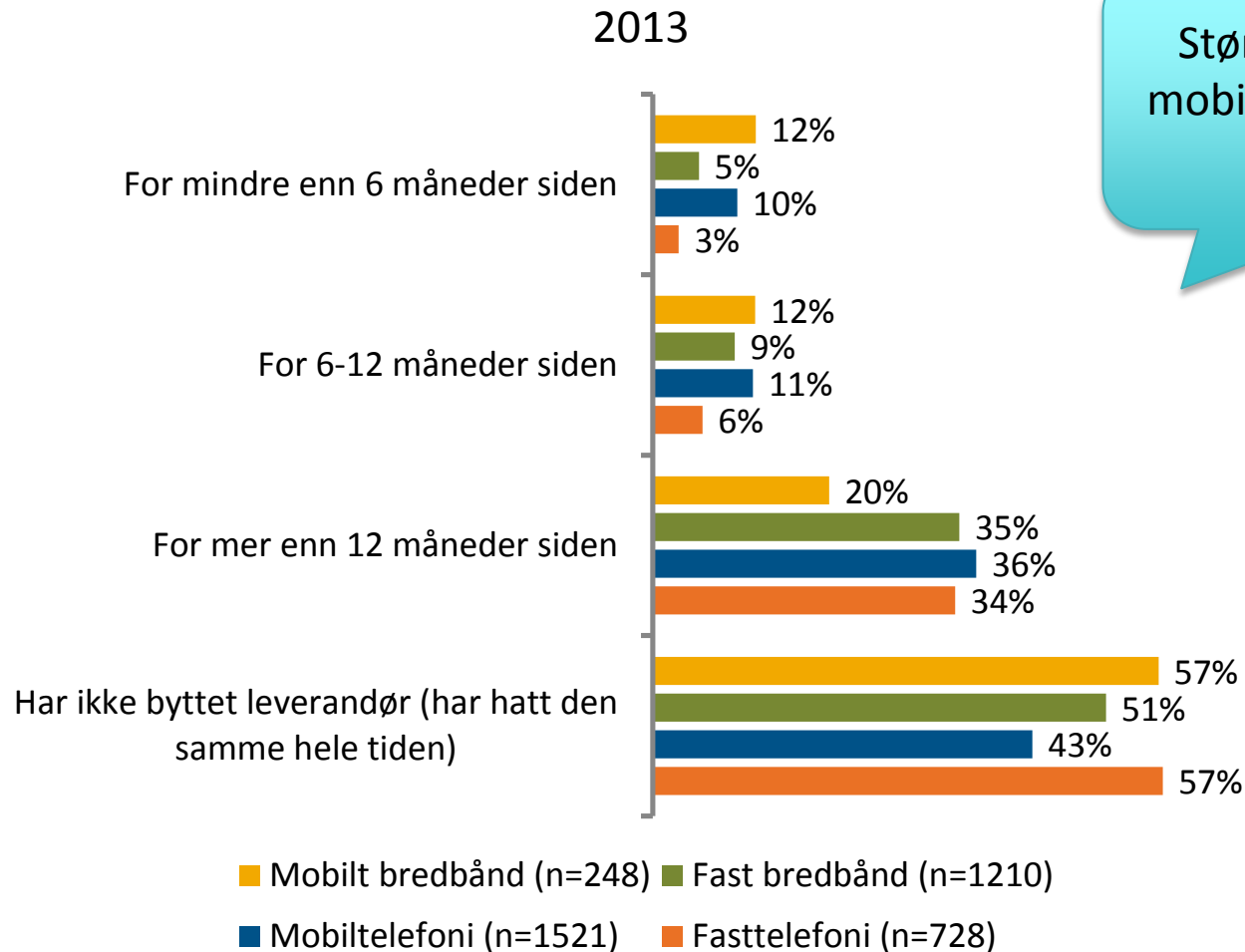
Kvalitet og tilfredshet

Mobil



Mobilitet

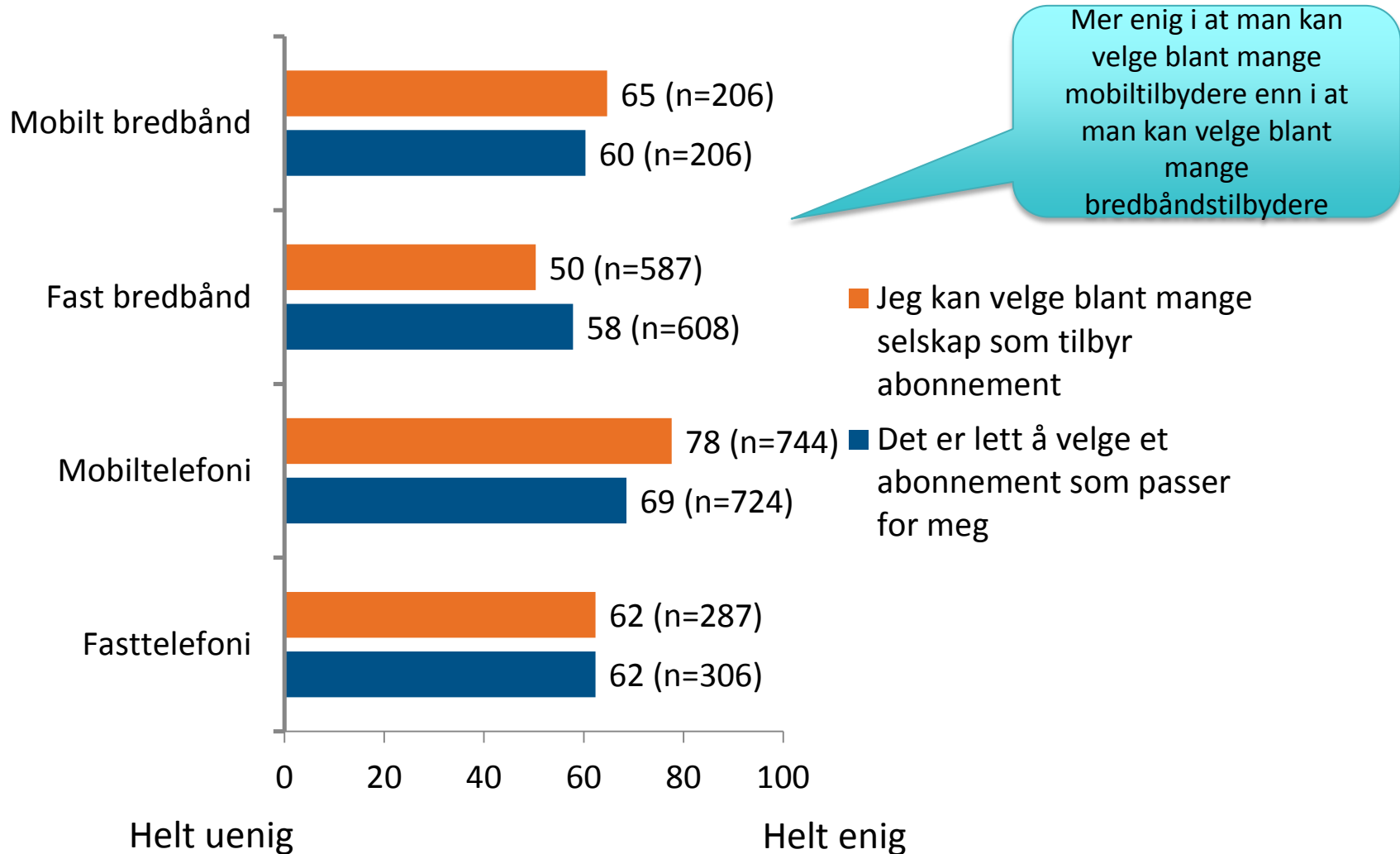
Når byttet du sist leverandør av.....?



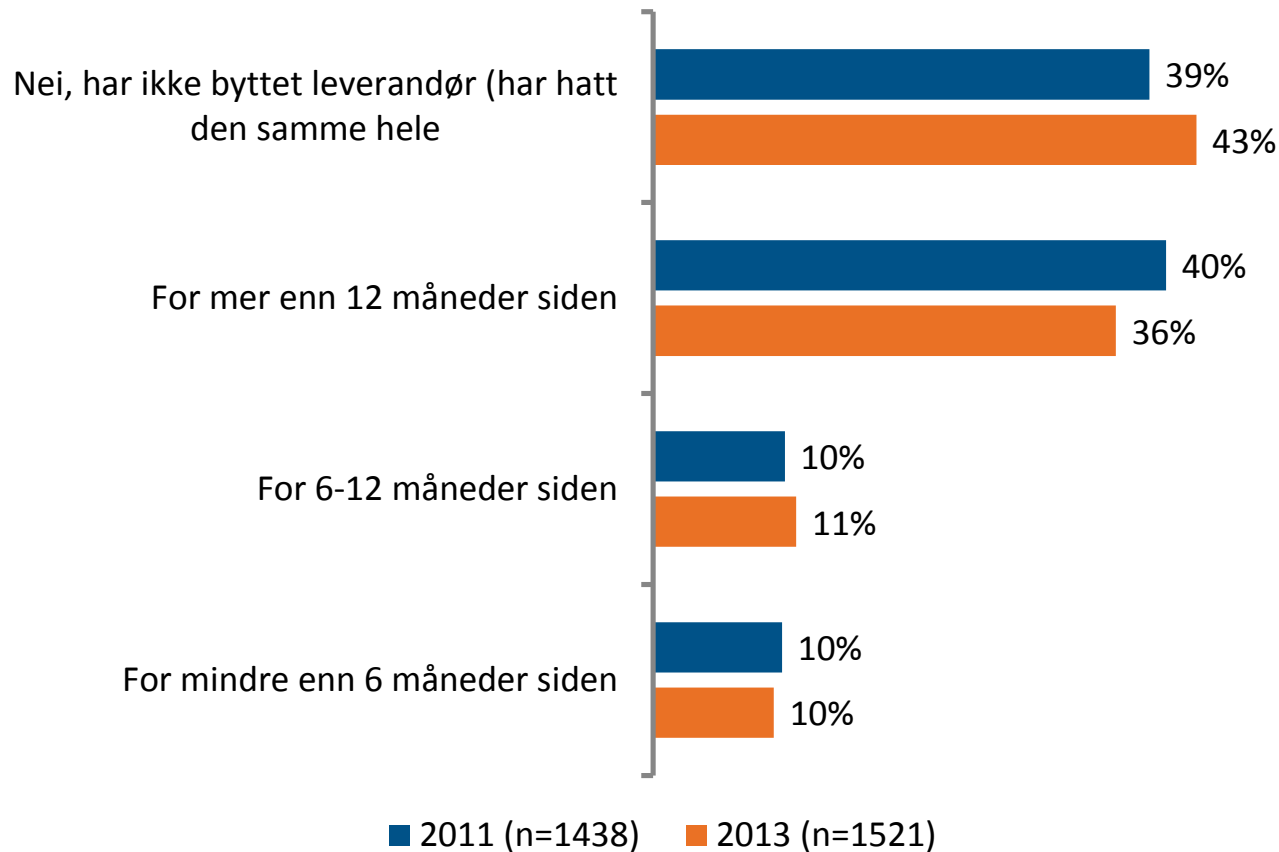
Størst andel hos de to mobiltjenestene som har byttet siste år

Forutsetninger for mobilitet

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:



Når byttet du sist leverandør av mobilabonnementet?

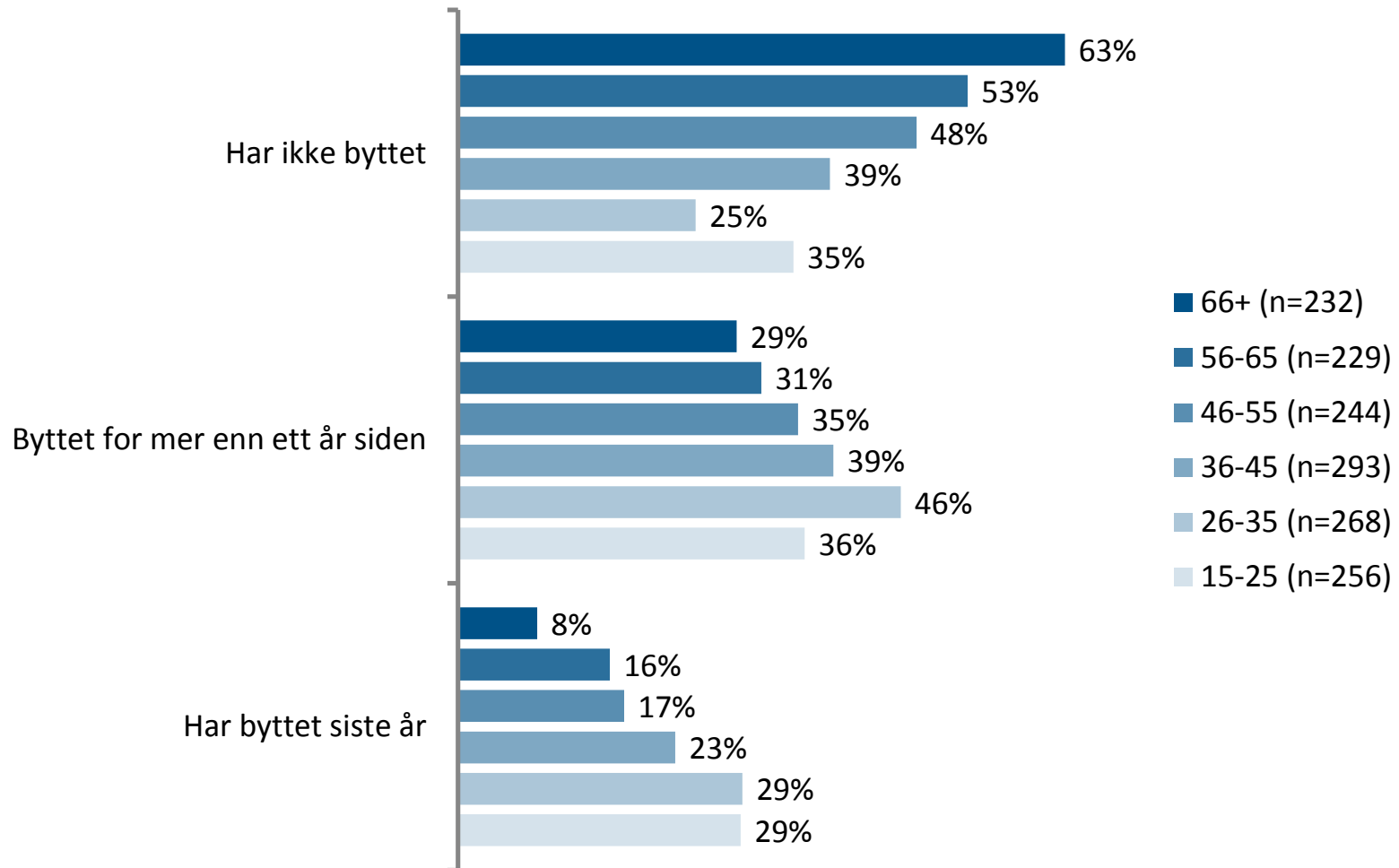


Aktive brukere bytter leverandør av mobilabonnement mer hyppig

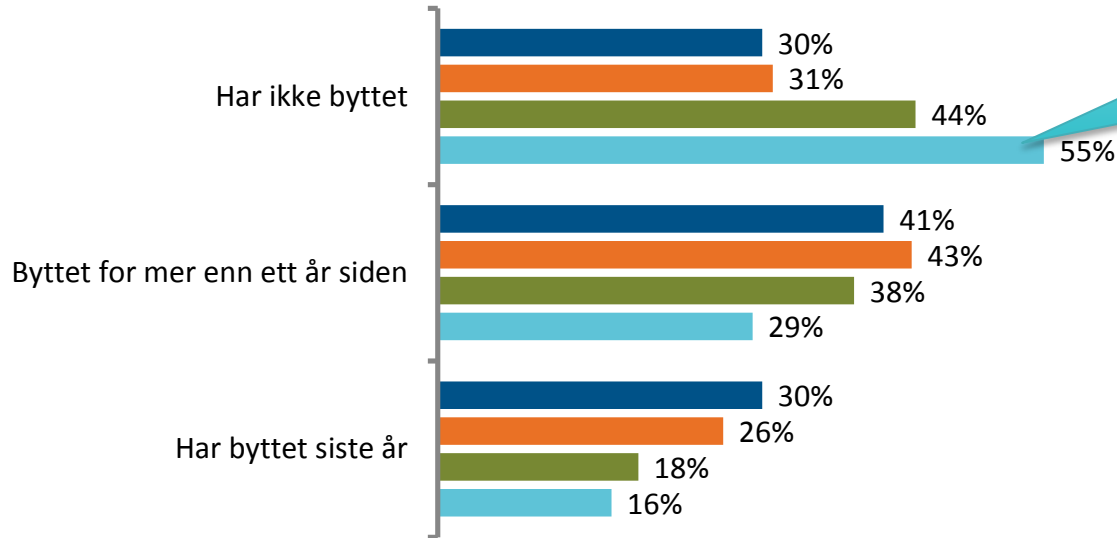
	Internett		Sosiale medier		Stream TV	
	Bruker ofte	Bruker sjelden	Bruker ofte	Bruker sjelden	Bruker ofte	Bruker sjelden
Har byttet	65 %	46 %	67 %	48 %	65 %	55 %
Har ikke byttet	35 %	54 %	33 %	52 %	35 %	45 %
Antall respondenter (n)	n=918	n=505	n=765	n=666	n=358	n=1053

Bruker ofte: daglig eller ukentlig.
Bruker sjelden: mindre enn ukentlig

De yngre bytter oftere leverandør av mobilabonnement...



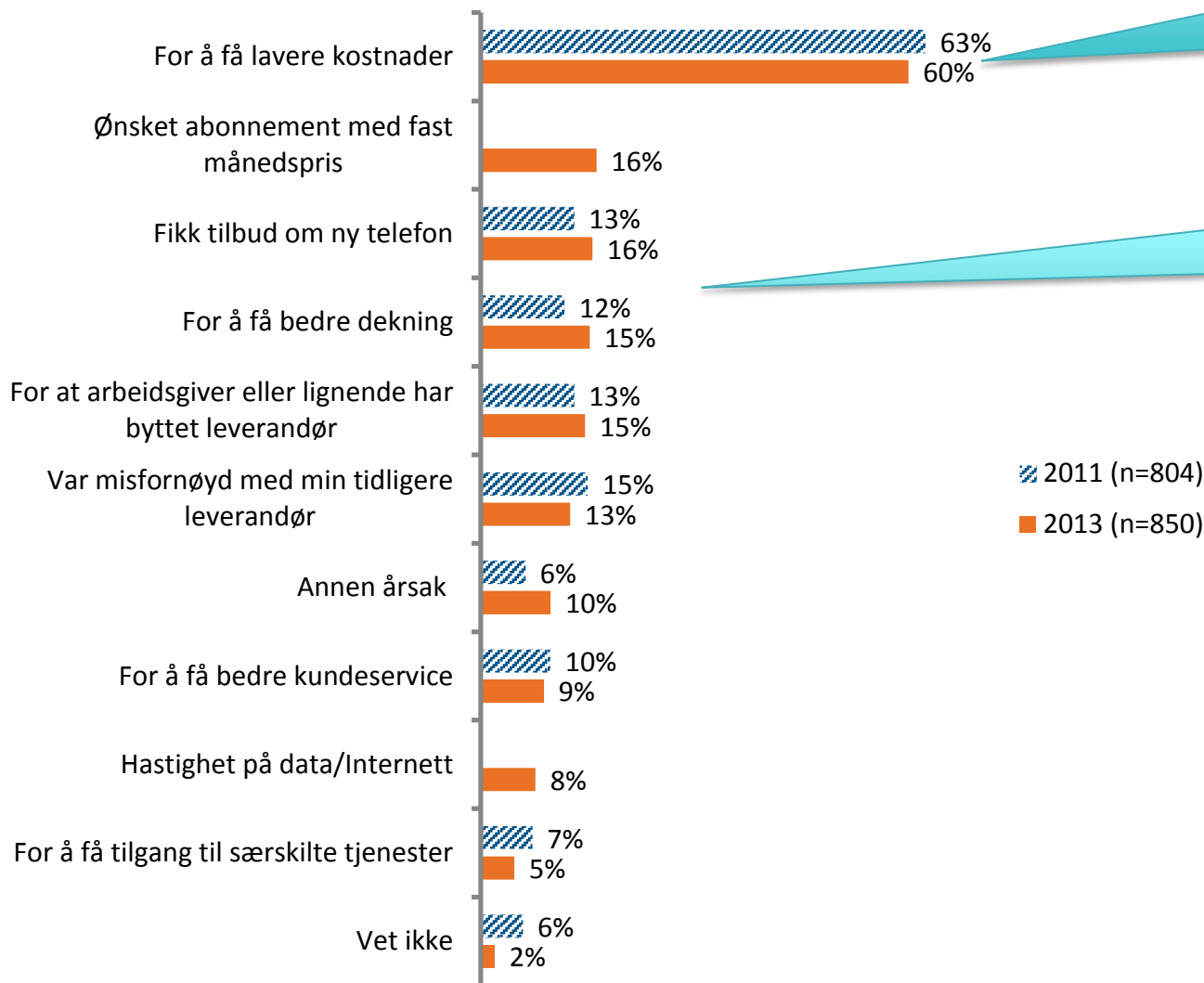
Familie/venner....



De husstandene som bruker samme selskap uavhengig av familie/venne-løsning bytter i mindre grad

- Vi har familie/venne-løsning, men er kunder i forskjellig selskap (n=54)
- Vi er kunder i forskjellige selskap (n=441)
- Vi er kunder i samme selskap, men bruker ikke familie/venner-løsning (n=284)
- Vi har en familie/venne-løsning (n=473)

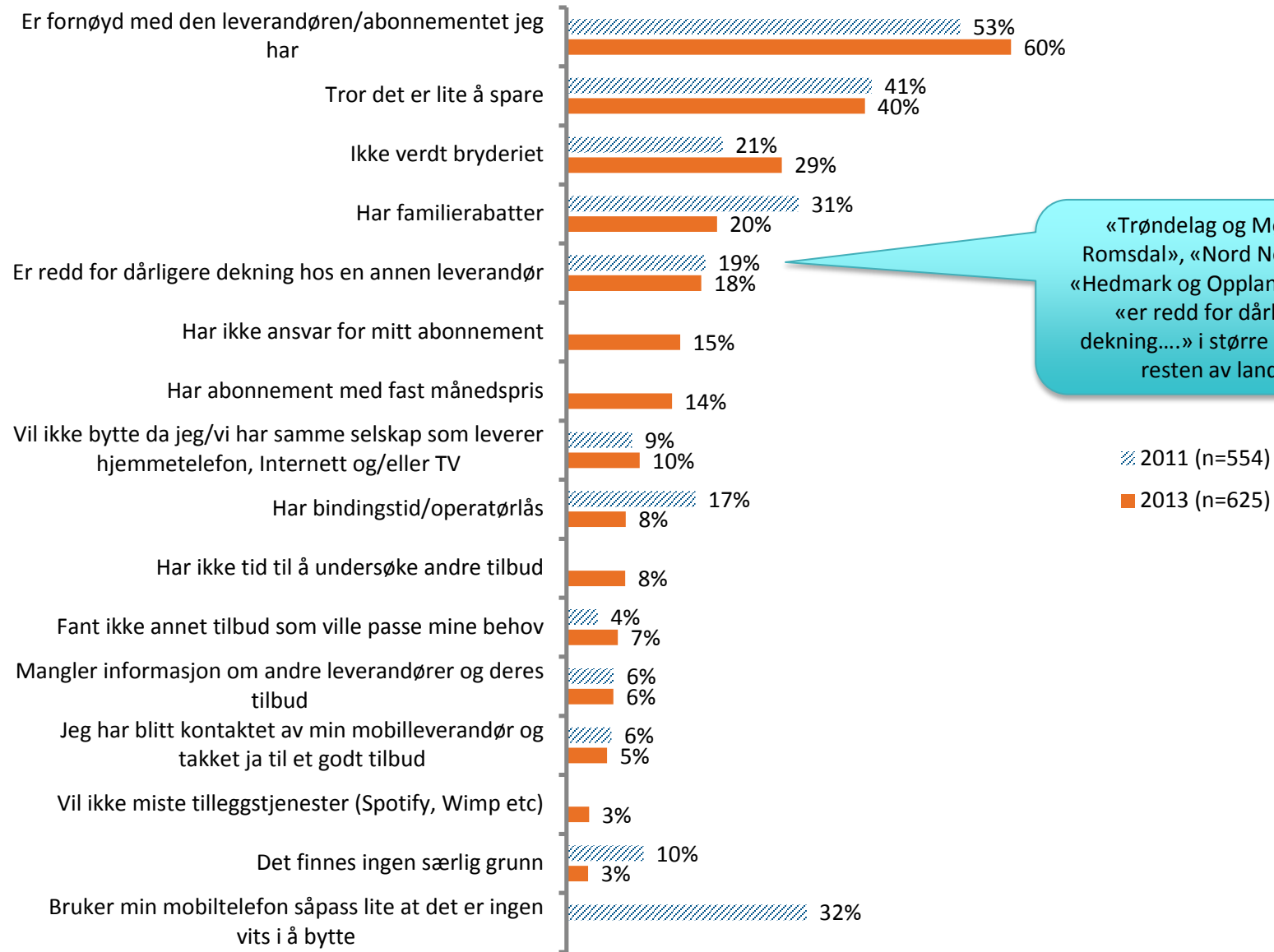
Viktigste årsaker til bytte av leverandør av mobilabonnement



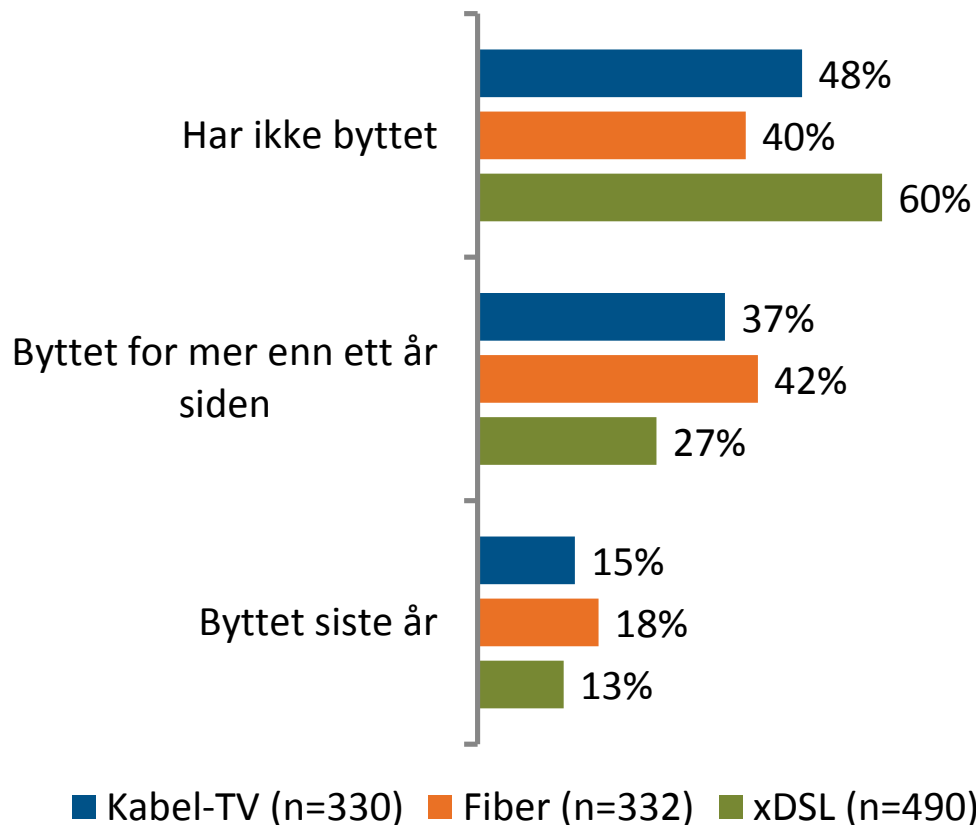
Kostnader/pris klart viktigst

Folk i Nord Norge oppgir i større grad dekning som årsak

Viktigste årsaker til at du ikke har byttet leverandør av mobilabonnement

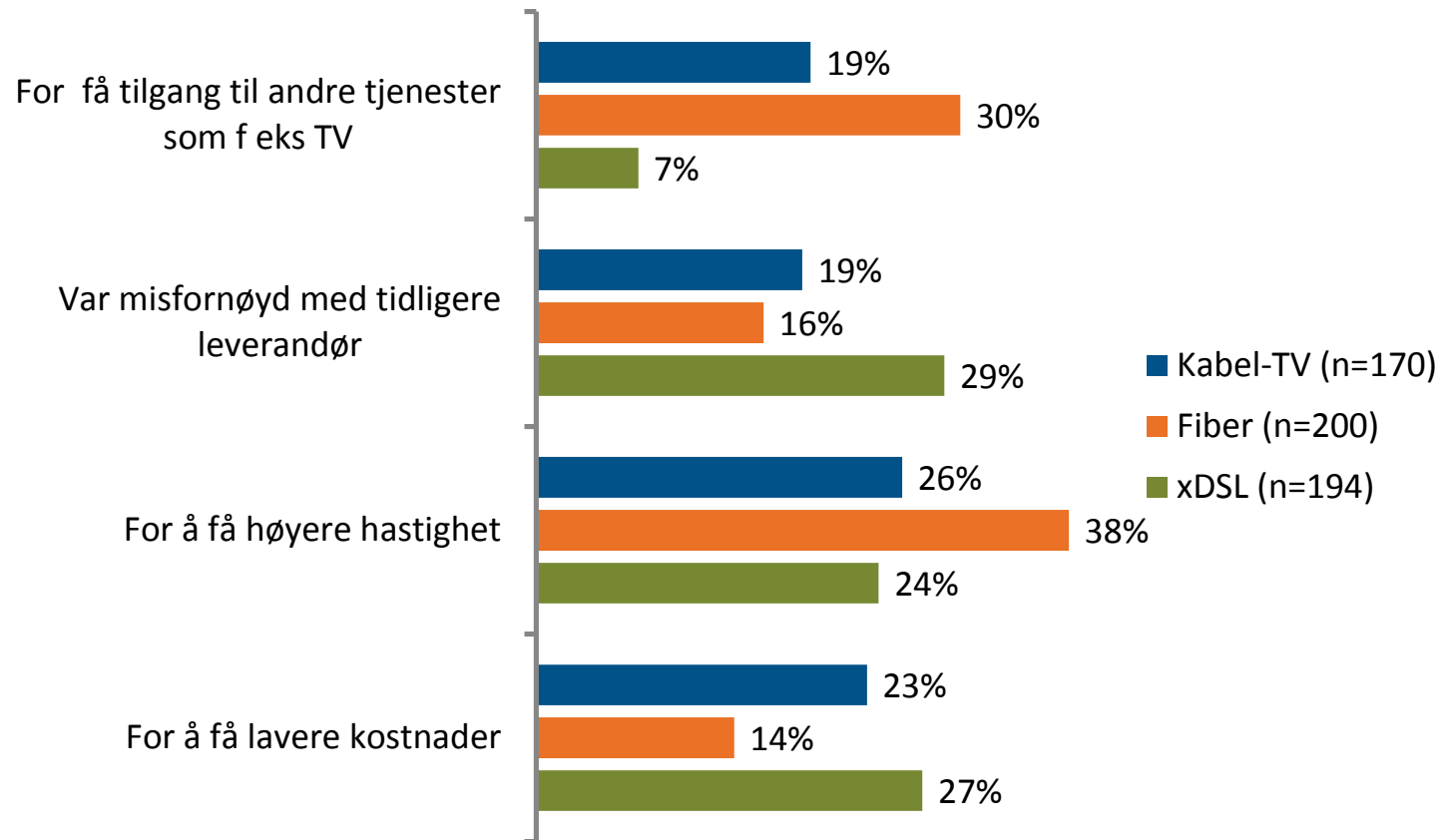


Fast bredbånd via DSL, kabel eller fiber: hvor stor andel har byttet eller ikke byttet leverandør av fast bredbånd

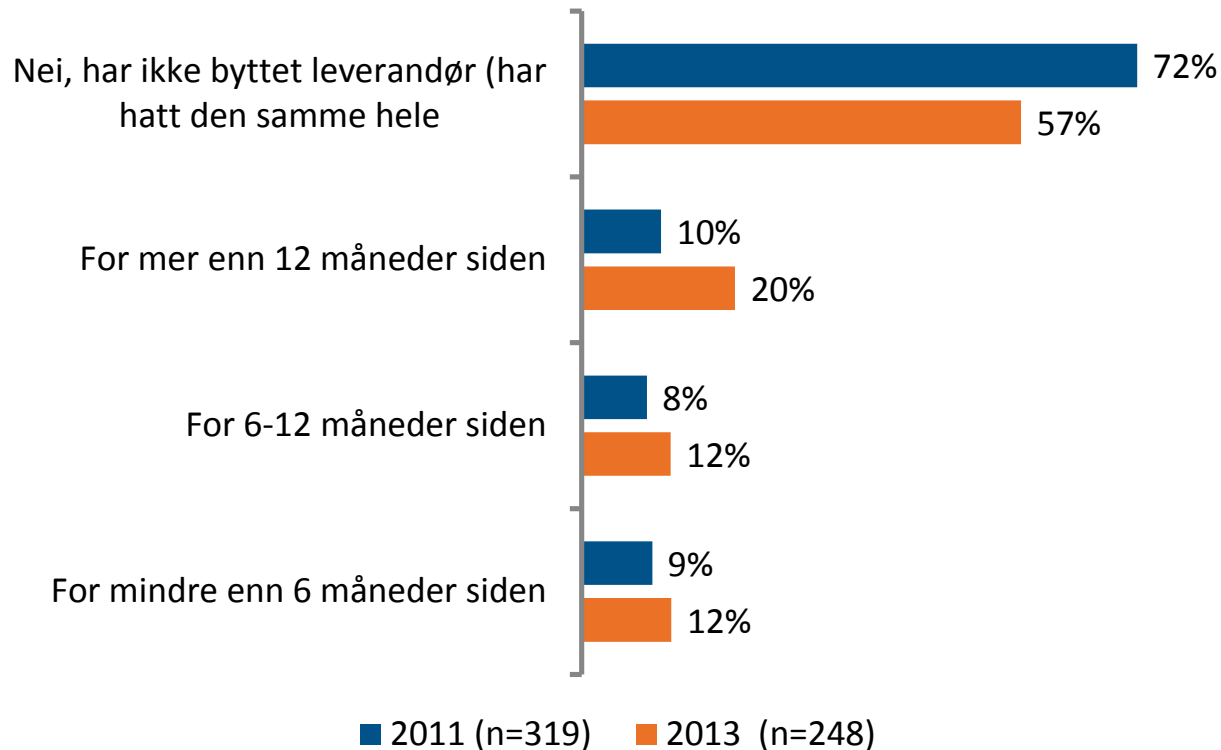


Størst andel blant fiber som har byttet siste år eller for mer enn ett år siden

Viktigste årsaker til at din husstand har byttet leverandør av fast bredbånd

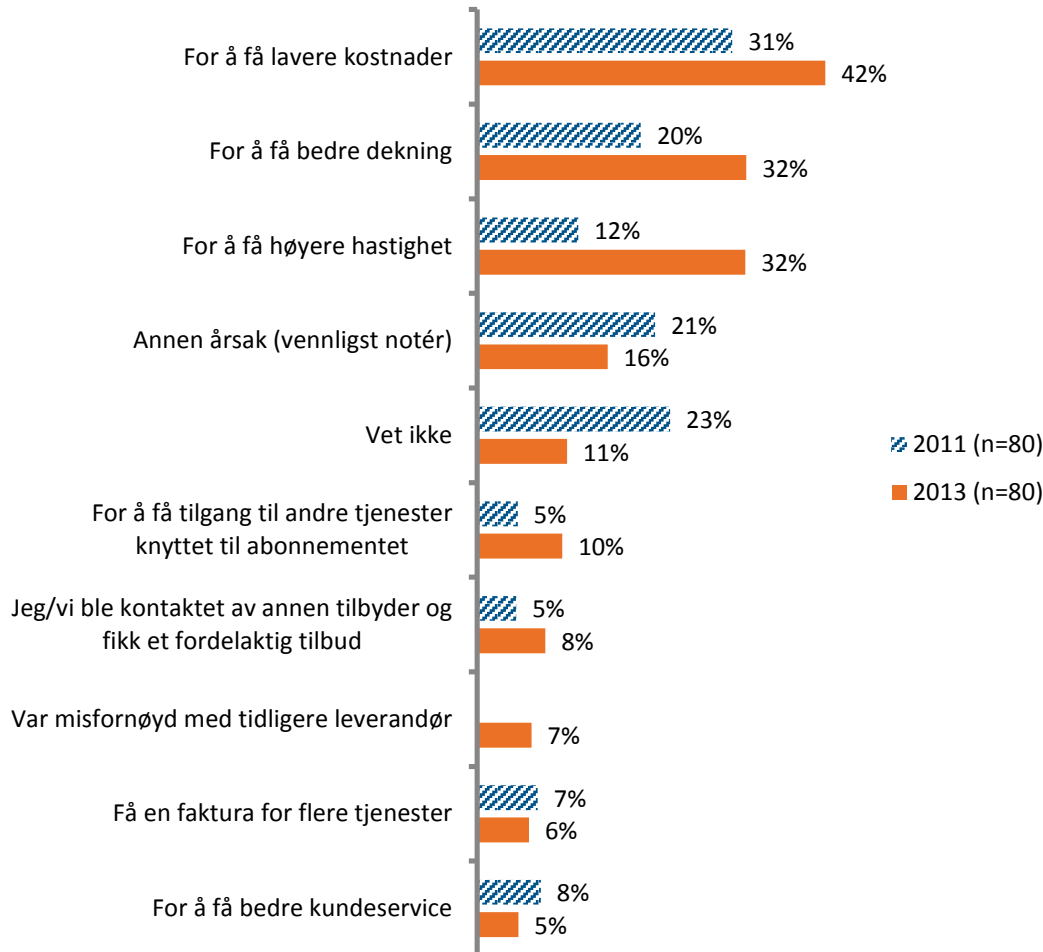


Når byttet du sist leverandør av mobilt bredbånd?



2013: gjelder kun mobilt bredbånd via PC/nettbrett

Viktigste årsaker til at du har byttet leverandør av mobilt bredbånd



Brukerne er blitt mer bevisste: andelen «vet ikke» går ned og alle de andre årsakene får økt betydning

Takk for oppmerksomheten

Rapporten «Befolkningens bruk av elektroniske kommunikasjonstjenester 2013» finner du på PT's hjemmeside www.npt.no