

# Telia Trendspaning 2007



TELIA



*"Jag hoppas att Telia Trendspaning 2007 ska ge en inblick i svenskarnas syn på dagens och framtidens kommunikation, men också inspirera till att ta hjälp av tekniken för att öka både nytta och nöje i vardagen"*

Våra kunders tankar och idéer är oerhört viktiga för oss när vi utvecklar våra tjänster och förbättrar vår service. Därför har vi, för andra året i rad, genomfört en omfattande trendspaning.

Mer än 10 000 kunder, både individer och företag, har fått berätta vad de tror kommer att hända inom kommunikationsområdet under den närmaste framtiden.

I den här trendrapporten drar vi slutsatser om följderna av den alltmer utbredda teknikanvändningen. För den mest påtagliga trenden under 2007 är att alla, inte bara de yngre kunderna, nu ser modern teknik i vardagen som en självklarhet.

Ofta är det först i efterhand som man kan konstatera att stora förändringar ägt rum i samhället. Men jag vågar påstå att stora och genomgripande beteendeförändringar sker här och nu.

De här, tror vi, är de mest betydelsefulla beteendeförändringarna under 2007 när det gäller teknik och kommunikation:

- Fler tittar på tv, lyssnar på radio och läser tidningar via internet eller mobiltelefonen när det passar dem, utan att vara bundna till programmets ordinarie sändningstider.

- Mobiltelefonen blir nu fullt ut, och för de allra flesta, den underhållnings- och nyttoapparat som vi så länge har pratat om.

- Det blir naturligt att ständigt och oavsett var man är vara uppkopplad, för att kunna sköta allt ifrån vardagens bestyr till att utföra sitt jobb, precis som om man vore på kontoret.

- Flexibiliteten när det gäller var och när man arbetar omdefinierar begreppet "på jobbet". Både företagen och medarbetarna tjänar på detta – företagen inser att lönsamheten inte behöver påverkas negativt och medarbetarna kan lättare få balans i en stressig vardag.

- Mediekonsumenten är inte längre en passiv mottagare utan bidrar i allt större utsträckning med bilder, filmer och text till bloggar, communityer, webbplatser och medier som webbtidningar och tv-program.

- It-säkerheten blir en självklarhet. Alla förstår vikten av säker kommunikation och att tryggt kunna lagra information i datorn och i mobiltelefonen.

- Teknisk experthjälp efterfrågas i allt större utsträckning för att lösa kommunikationsbehoven, framför allt på jobbet, men även i hemmet.

Jag hoppas att Telia Trendspaning 2007 ska ge dig en inblick i svenskarnas syn på dagens och framtidens kommunikation, men också inspirera till att ta hjälp av tekniken för att öka både nytta och nöje i vardagen.

*Trevlig läsning!*

**Anders Bruse**  
Sverigechef TeliaSonera

s 4	Fri och sladdlös
s 6	Allt i mobilen
s 8	Hur blir 2007 för oss?
s 10	Hej då tablå
s 12	Konsumenten blir producent
s 14	Hur blir 2007 för oss?
s 16	Kontoret i soffan
s 18	Inget krångel, tack!
s 20	Hur blir 2007 för oss?
s 22	Ökad it-säkerhet
s 24	Trendstatistik – i hemmet
s 28	Trendstatistik – på jobbet
s 32	Håkan och Erik spanar

# Fri och sladdlös

Mobilt internet öppnar enorma möjligheter och intresset för tekniken ökar snabbt. Tjänster och funktioner som många hittills bara använt på jobbet efterfrågas nu av allt fler, även i privatlivet. Att ha tillgång till internet blir en självklarhet på allt fler ställen, och användningsområdena blir ständigt fler, allt ifrån att godkänna deklarationen till att få tips om en bra restaurang i närheten.



Fri och sladdlös – det innebär att kunna koppla upp sig på nätet snart sagt överallt. Drygt sex av tio personer förväntar sig uppkoppling på hotellrummet, sex av tio på tåget och nästan lika många på flygplatsen. Men många förväntar sig uppkoppling också på semestern. Var fjärde tycker att trådlös uppkoppling borde vara möjlig i såväl sommarstugan som husvagnen.

## *”Telia har över 1 000 surfzoner i hela Norden”*

Surfzonerna, det vill säga platser där användare kan koppla upp sig trådlöst, växer snabbt i antal. Telia har över 1 000 surfzoner som kallas Telia HomeRun. De finns över hela Norden på bland annat hotell, flygplatser och järnvägsstationer. Men det går att koppla upp sig även utanför surfzonerna, ett instickskort i den bärbara datorn ger mobilt internet överallt där det finns mobiltäckning.

Den traditionella stereon kommer förmodligen att försvinna helt i den sladdlösa vardagen. För var fjärde person är datorn redan det främsta sättet att lyssna på musik på hemma. Också utanför hemmet lyssnar vi på musik i nya medier. Fler använder hellre mobilen än mp3-spelaren och radion för att lyssna på musik och radioprogram utanför hemmet.

## *”Även tv:n börjar få konkurrens från mobilen. Tre av tio tittar idag på tv i mobilen, eller vill göra det”*

Allt mer av det som vi vant oss att utföra i datorn, kan numera göras i mobilen. Fyra av tio sköter redan idag sina bankärenden via mobilen eller vill göra det. Nästan lika många vill använda mobilen till att chatta med. Även tv:n börjar få konkurrens från mobilen. Tre av tio tittar idag på tv i mobilen, eller vill göra det.

Att vara fri och sladdlös innebär också att man med hjälp av positioneringstjänster direkt kan få tips om lämpliga restauranger, butiker eller bilverkstäder. Idag är det bara en av tio som använder sådana tjänster, men över hälften vill börja göra det. Positioneringstjänster som vägbeskrivning används idag av 16 procent, medan en klar majoritet är intresserade av tjänsten.

## *Vård- och samhällskontakter underlättas*

Samhällskontakter kan nu skötas på medborgarnas egna villkor, var och när som helst. Var femte person i trendundersökningen har godkänt deklarationen via sms, och ytterligare en av fyra vill göra det. Att köpa bussbiljett via mobilen är redan verklighet bland annat i Stockholm och Örebro.

## *”Fyra procent köper bussbiljetten via sms idag”*

Fyra procent köper biljetten via sms idag, men över hälften skulle vilja kunna göra det. Denna siffra kommer att öka under 2007, i takt med att tekniken blir tillgänglig på ännu fler ställen.

Livet som småbarnsförälder kan vara stressigt. Då kan sms från skolan och dagis, som påminner om lovdagar eller utflykter underlätta familjens planering. Fyra procent får idag påminnelser via sms, men hälften av föräldrarna skulle vilja ha det. Inom vården kan kommunikationstjänster göra vardagen lite smidigare och mer effektiv för både patienter, personal och anhöriga. Två procent har redan idag sms-kontakt med äldreboendet där en anhörig bor. Men efterfrågan är stor, drygt fyra av tio vill ha den möjligheten.

## *”Drygt fyra av tio vill ha möjlighet till sms-kontakt med äldreboendet där en anhörig bor”*

Kommunikationstjänsterna underlättar även när man själv är patient. 17 procent kan tänka sig att få provsvar som inte visar på sjukdom via sms. När det gäller information om ny medicinering kan sju procent tänka sig att få besked via sms, 25 procent via telefon och tre av tio via e-post.

## Här vill vi ha trådlös internetuppkoppling

På hotellrummet	64 procent
På tåget	60 procent
På flygplatsen	48 procent
I sommarstugan	43 procent
På järnvägsstationen	36 procent

## I våra grannländer

Att förvänta sig trådlös internetuppkoppling på hotellrummet är vanligast även i Norge (84 procent) och i Finland (59 procent). I Danmark är det vanligaste att man vill kunna surfa trådlöst i hemmet (67 procent).

# Allt i mobilen

Mobilen är idag det självklara kommunikationsverktyget i vardagen. Mobilen används till att lyssna på musik, fotografera och skicka e-post. Positionering är en funktion som blir allt populärare och som innebär att man kan se var en mobiltelefon befinner sig rent fysiskt. På så vis kan till exempel föräldrar hålla koll på var barnen håller hus.

Men de flesta vill ha ännu fler tjänster i mobilen. Den närmaste framtiden bjuder bland annat på tv i mobilen. Några av oss kommer till och med att låta mobilen ersätta den bärbara datorn.

*”Några av oss kommer att låta mobilen ersätta den bärbara datorn”*

Mobiltelefonen fyller allt fler behov som gör vardags- och arbetslivet enklare, mer effektivt och lite roligare. Att mobilen blir allt viktigare blir tydligt vid frågan om vad man gör om man har glömt jobbmobilens hemma en morgon. Hälften svarar att de åker hem och hämtar telefonen. Fyra av tio stänger av mobilen när de är på fest och nästan lika många när de tränar. Nästan tre av tio stänger aldrig av sin jobbmobil.

Barnen är en allt större inspirationskälla när det gäller mobilanvändning. Många barn lär sina föräldrar hur man laddar ned ringsignaler eller skickar mms.

*”En av fyra kommer att ladda ned musik till mobilen under 2007”*

Ett sätt att göra mobilen både mer personlig och lättare att känna igen är att ha en egen bakgrundsbild i mobilen. Bara tre av tio använder standardbakgrunden. De vanligaste egna motiven är barnen och husdjuret.

**”Gamla” funktioner blir allt populärare**

Funktioner som har funnits länge, som sms, ökar fortfarande i användning. Senaste nyåret skickades 17 miljoner nyårshälsningar via sms i Telias nät, vilket är nytt rekord. Och sms:andet fortsätter att öka under året. Sex av tio kommer att skicka fler sms i år. Även mms kommer att öka, främst inom de yngre åldersgrupperna. En av fyra kommer att sköta fler vardagsärenden via mobilen.

**Det här vill jag kunna göra med mobilen**

Mobilen har idag gått om mp3-spelaren som populäraste musikmaskin när det gäller att lyssna på musik utanför hemmet. En av fyra kommer att ladda ned musik till mobilen under 2007. Mobilen kan också användas för att lyssna på ljud-

böcker. Det gör 14 procent idag och nästan hälften av de tillfrågade vill göra det. Mobilen hjälper oss också att hålla ordning. Nästan varannan har sin kalender i mobilen och många vill börja med det under året. Mobil-tv-tittandet kommer att öka. Trenden är tydligast bland de under 26 år, där två av tio kommer att börja använda mobil-tv.

**Kameran blev snabbt standard...**

Kameran blev en standardfunktion i mobilen på bara några år och nu har 77 procent en mobil med inbyggd kamera. Ungefär tre av fyra under 26 år kan tänka sig att filma eller fotografera en händelse, för att sedan skicka den till en nyhetskanal på webben eller tv. Även äldre är intresserade av att agera reporter i vardagen, hela 68 procent av de över 60 år kan tänka sig att filma en nyhetsmässig händelse.

**...och snart även e-posten**

E-posten på jobbet bara måste fungera – 63 procent blir oroliga om de inte har läst sin e-post under en hel arbetsdag. Av dessa blir hälften oroliga redan efter en halv dag. Var fjärde arbetsgivare kommer

att skaffa e-post i mobilen till sina medarbetare under 2007. Även i den privata mobilen blir e-posten allt vanligare. Tre av tio läser sin e-post i mobilen redan idag, och nästan hälften av alla deltagare i trendundersökningen vill få möjligheten att göra det.

**Mobilen blir ännu viktigare på jobbet**

Var tredje tror att de inom två år kommer att sköta all viktig korrespondens i mobilen. Tre av fyra tror att de har sin kalender i mobilen inom två år. Sju av tio tror att de har en telefon som växlar mellan ip- och mobiltelefoni, och sju av tio kommer att använda karttjänster i mobilen inom två år. Kanske kan mobilen till och med ersätta den bärbara datorn – 14 procent tror att de inom två år kommer att ersätta sin bärbara jobbdator med en mobil.

*”Tre av fyra tror att de har sin kalender i mobilen inom två år”*

## Mobilen idag och imorgon

**Det här gör jag med mobilen idag**

Fotograferar/filmar	62 procent
Har kalendern i mobilen	47 procent
Lyssnar på radio	42 procent
Lyssnar på musik	40 procent
Spelar spel	38 procent

**Det här vill jag göra med mobilen**

Skicka e-post	48 procent
Lyssna på ljudböcker	44 procent
Lyssna på radio	40 procent
Lyssna på musik	37 procent
Ha koll på mina barn	34 procent

## I våra grannländer

I Danmark är den vanligaste önsketjänsten i mobilen att kunna få vägbeskrivningar (50 procent). Detsamma gäller i Norge (54 procent) och även i Finland (59 procent).

# Hur blir 2007 för oss?

**Emma** är en van mobilanvändare och hon har haft mobil med kontantkort sedan hon var tio år. Hon byter bakgrundsbild nästan varje dag. Oftast är det ett foto på henne själv och en kompis som hon tagit med mobilkameran. Med kameran har hon också tagit en bild på sitt schema så att hon alltid kan ha det med sig. Redan idag har Emma all sin musik i mobilen. Under 2007 kommer hon att

börja använda mobilen till ännu mer. Hon önskar sig en ny mobiltelefon med möjlighet att titta på tv. Det skulle vara ett utmärkt sätt att fördriva tiden till exempel under långa bilresor.

*”Emma vill chatta och mejla med sina kompisar”*

Emma ser fram emot att kunna använda den nya mobilen till att skicka mejl och chatta med kompisar, precis som hon gör med datorn hemma. Att ha kontakt med alla, från mormor till pojkvännen, via sms och mms är en självklarhet

När hon kommer hem från skolan brukar hon logga in på msn och på någon community på internet för att se vilka kompisar som är inloggade. Ofta spelar hon ett online-spel med en kompis samtidigt som hon chattar. Emma gillar hästar och på speciella häst-communityer hittar hon nya kompisar med samma intresse.

Varje dag får hon minst ett mejl med länkar till roliga filmer på YouTube. Emma har tre mejladresser; en allmän, en för sina bästa kompisar och en som hon fått genom ridklubben och som hon bara använder för sina ridkompisar.

Att titta på tv via internet kommer att växa ännu mer under 2007. När föräldrarna slår upp tv-tablån längst bak i tidningen, kollar Emma upp på nätet vad som går på de olika tv-kanalerna. Eller så tittar hon helt enkelt på programmen när hon själv har lust, via webb-tv. Emma lyssnar också en del på webb-radio, men hon har aldrig ställt in frekvensen på en ”vanlig” radio. Radio är lika med webb-radio för henne.

*”Hon har visat sin mamma hur man köper musik på internet och laddar ner låtar till mobilen”*

Emma får också agera it-lärare åt sina föräldrar. Hon säkerhetskopierade till exempel familjens semesterbilder på en cd-skiva alldeles lägligt innan datorn kraschade. Men hon har också visat sin mamma hur man köper musik på internet och laddar ner till mobiltelefonen eller mp3-spelaren.

*Emma, 15 år*



*Anna, 23 år*

**Anna** är 23 år och bor i en större svensk studentstad. Hon pluggar på en teknisk högskola – utbildningsvalet var lätt för henne. Annas passion är online-spel på internet. Hon deltar i lagspel där lagmedlemmarna sitter utspridda i flera länder. Hon har också varit med i flera internationella tävlingar och har fått kompisar i alla världsdelar. I sommar kommer hon att hälsa på kompisar i USA, Tyskland och Polen.

Eftersom hon är teknikintresserad har hon länge haft trådlöst nätverk hemma på studentrummet. Möjlighet till internetuppkoppling är något hon tar för givet, även utanför studentkorridoren. Under året kommer hon att skaffa ett instickskort till sin bärbara dator, så att hon får tillgång till internet överallt där det finns mobiltäckning.

*”Ibland spelar hon in föreläsningar på video och lägger ut dem på YouTube”*

Annars är mobilen ett viktigt verktyg för Anna. Ibland spelar hon in föreläsningar på video och lägger ut dem på YouTube, så att studiekamrater som inte kunde närvara kan ta del av dem i efterhand.

Anna hjälper till att sköta studentnationens trådlösa nätverk och hon fungerar också som hela nationens helpdesk för tekniska frågor. Att hjälpa till har hon oftast ingenting emot, men ibland blir det lite mycket. Då stänger till och med Anna av mobilen och testat livet ”off-line”.

*”2007 blir året då hon tar steget och blir egen företagare”*

2007 blir året då hon tar steget och blir egen företagare. Hon tänker utnyttja sina tekniska kunskaper och bli konsult i teknikfrågor för företag och privatpersoner.

# Hej då tablå

Under 2007 förändras svenskarnas tv-tittande. Webben gör det möjligt att titta på sitt favoritprogram när man själv vill. Vissa program finns också bara på nätet. Det är den yngre generationen som ändrar sitt beteende mest.

Internet förändrar våra tv-vanor. Närmare tre av tio som svarat i trendundersökningen följer tv- och radiotablåerna mindre noggrant sedan de fick möjlighet att titta på tv och lyssna på radio via internet. Det är framför allt de yngre som ser på tv via webben. Webbradion börjar också sakta men säkert erövra vår vardag. Enligt en färsk undersökning från SIFO lyssnar 13 procent av befolkningen, motsvarande en miljon svenskar, någon gång på webbradio under en vanlig vecka. De främsta anledningarna till att man väljer att

titta eller lyssna på program via internet är att programmets sändningstid inte passar eller att man missade programmet när det sändes. Många vill också lyssna och titta på utländska kanaler som är enkla att få tillgång till via internet.

*”13 procent av befolkningen lyssnar någon gång på webbradio under en vanlig vecka”*

Tjänster som tv i mobilen och trådlöst internet ger tillgång till tv och radio var man än befinner sig, när som helst. Digital-tv via bredband gör det också möjligt att surfa på internet i tv:n, eller hyra en film precis när det passar.

Tekniken banar väg för nya producenter

Idag är det inte bara traditionella tv-företag som startar tv-kanaler på internet, utan även tidningar, organisationer



och privatpersoner. Det har bidragit till att allt fler tv- och radiostationer endast finns på internet.

*”Var fjärde svensk följer regelbundet en eller flera bloggar. Det gäller inte bara de yngre – nästan lika många över 60 år läser regelbundet bloggar”*

Tv:n har inte längre monopol på rörliga bilder. Idag kan vi se tv- och filmklipp på de svenska motsvarigheterna Bubblare.se och FejmTV. Filmklippen publiceras av privatpersoner som själva spelat in dem med till exempel sin mobiltelefon. Vi tipsar gärna varandra om filmer vi gillar. Nästan alla i trendundersökningen har fått tips från vänner eller bekanta att kolla in en särskild film.

Bloggar, det vill säga webbaserade dagböcker med text, bilder och filmklipp, har också slagit igenom på bred front. Var fjärde svensk följer regelbundet en eller flera bloggar. Det gäller inte bara de yngre – nästan lika många över 60 år läser regelbundet bloggar. Det vi helst läser om i bloggarna är vardagsliv, politik och samhälle. Läs mer om bloggar i kapitlet ”Konsumenten blir producent”.



## Därför tittar vi på tv och lyssnar på radio via webben

Det ordinarie programmet sändes på en tid som inte passade mig	37 procent
Jag missade programmets ordinarie sändningstid	31 procent
Kanalerna som jag är intresserad av är enklare att få tillgång till via webben	12 procent
Jag vill kunna spola fram till de delar av programmet som jag är intresserad av	8 procent

## I våra grannländer

Våra grannar har även de börjat säga hej då till tv- och radiotablån. I Norge svarar 23 procent att de följer tablåerna mindre noggrant sedan de fick möjlighet att titta och lyssna på program via webben. I Danmark är motsvarande siffra 22 procent, i Finland 15 procent.

# Konsumenten blir producent



Dagens teknik gör det möjligt för alla att på egen hand producera och publicera underhållning och nyheter på internet. Tills nyligen har det framför allt varit ungdomar som exempelvis publicerat dagböcker på nätet, men nu deltar alla åldersgrupper i bloggandet.

På bara några år har bloggarna gått från att vara ett exklusivt fenomen bland ett fåtal, till något som har drag av en folkrörelse. Så många som 15 procent av de tillfrågade i trendundersökningen planerar att starta en blogg under året. Bland de yngre är andelen ännu större. Tre av tio säger att de kommer att börja blogga under 2007. Värt att notera är också att 4 procent av företagen redan idag har en egen blogg och att 6 procent av vd:arna planerar att starta en blogg under 2007.

*”Traditionellt har bloggar varit personliga dagböcker, men numera kan de handla om allting, från mode till internationell politik”*

Var fjärde person i Sverige läser en blogg regelbundet. För dem som inte fyllt 26 år siffran mer än dubbelt så hög. Traditionellt har bloggar varit personliga dagböcker, men numera kan de handla om allting, från mode till internationell politik. Men fortfarande är det bloggar med tema vardagsliv och de personliga dagböckerna som drar flest läsare.

## Bildrevolutionen är här

I och med digitalkamerans och mobilkamerans snabba utveckling har den bildbaserade kommunikationen ökat explosionsartat. Nästan 80 procent i trendundersökningen har en mobiltelefon med kamera. Allt fler kan enkelt skicka digitala bilder via exempelvis mms. Fyra av tio säger också att de under 2007 kommer att skicka fler mms.

Mobilkameran kan användas för att dokumentera nyhetsmässiga händelser, som sedan kan sparas eller skickas med hjälp av mms eller e-post till en tidning. Detta har slagit igenom på bred front – tre av fyra kan tänka sig att göra just detta!

*”Tre av tio kommer att börja använda webbkamera under året”*

Hela 85 procent har någon gång e-postat bilder eller filmer till släkt och vänner. Bland de yngre har nio av tio gjort detta. Att nästan hälften av alla som deltagit i trendundersökningen någon gång har fått tips från släkt eller vänner om bilder eller filmer på internet är ett bevis på att bildrevolutionen är här.

Nästan fyra av tio under 26 år har lagt ut en bild eller en film på internetportaler som YouTube, Flickr eller Fejmtv. Webbkameran, som gör att man kan se den man chattar med, är också ett kommunikationssätt som ökar under 2007. Tre av tio kommer att börja använda webbkamera under året.



## Populära bloggämnen och ungdomars teknikvanor

### Populäraste bloggämnena

Vardagsliv	36 procent
Dagbok/personligt	33 procent
Politik/samhälle	28 procent
Data/it	27 procent
Sport	21 procent

### Så här använder de under 26 år modern teknik

90 procent har skickat bilder eller filmklipp via e-post
74 procent har fått tips från släkt och vänner om bilder eller filmer på internet
73 procent kan tänka sig att fotografera om de hamnar i ett nyhetsskede
37 procent har lagt ut bilder eller filmer på till exempel Youtube, Fejmtv eller Flickr
31 procent planerar att starta en blogg under 2007

## I våra grannländer

### Populäraste bloggämnena

#### Norge

Dagbok/personligt	35 procent
Vardagsliv	34 procent
Politik/samhälle	31 procent

#### Danmark

Vardagsliv	40 procent
Politik/samhälle	35 procent
Sport	28 procent

#### Finland

Vardagsliv	42 procent
Musik	33 procent
Sport	29 procent

# Hur blir 2007 för oss?

*Adam* jobbar som mellanstadielärare i en svensk småstad. Hans skola har en del investeringar kvar att göra i modern kommunikation. Adam skulle till exempel kunna sköta sitt jobb bättre med en bärbar dator och möjlighet att hemifrån nå

dokument på skolans interna server. Under 2007 kommer detta antagligen att ordnas av skolan. Redan idag använder Adam sms mycket i kontakten med elevernas föräldrar. Många föräldrar sjuk-anmäler till exempel sina barn via sms.

Under 2007 kommer Adam att underlätta för föräldrarna genom att börja påminna om elevernas friluftsdagar, utflykter och annat med hjälp av sms.

*"Adam ser också hur snabbt barnen tar till sig ny teknik"*

Många föräldrar tycker att det underlättar. På så vis kan de alltid packa ned rätt utrustning inför till exempel en friluftsdag. Adam ser också hur snabbt barnen tar till sig ny teknik. En flicka presenterade till exempel ett projektarbete i form av en mobiltelefonfilm.

*"På kvällarna efter en intensiv arbetsdag skriver han, helt anonymt, om några av de glädjeämnen och svårigheter han mött under dagen"*

Ibland kan livet som lärare vara påfrestande, med högt tempo och hög ljudvolym. Adam bearbetar en del av sin frustration genom att driva bloggen "Mellanstadieläraren" som han startade under det senaste lovet. På kvällarna efter en intensiv arbetsdag skriver han, helt anonymt, om några av de glädjeämnen och svårigheter han mött under dagen.

*"Bloggen har med tiden utvecklats till ett forum för lärare"*

Inläggen får många uppskattande kommentarer, främst från andra lärare i samma situation. Många läsare återkommer och bloggen har med tiden utvecklats till ett forum för lärare som Adam.

*Adam, 39 år*



*Magnus, 45 år*

*Magnus* är it-chef på ett bokförlag med ungefär 80 anställda. Han lär dagligen ut it-säkerhet till medarbetarna. Det handlar om allt från att visa hur man kommer åt företagets intranät hemifrån till att visa hur företagets e-handels-system ska skötas på säkraste sätt.

*"Bokförlaget tänker uppmuntra de anställda att jobba hemifrån en gång i veckan"*

Magnus har under det gångna året haft stort fokus på säkerhetsfrågor. Han upplever att säkerhetsmedvetenheten är hög bland de anställda. Under 2007 kommer en av Magnus uppgifter vara att ge medarbetarna tekniska förutsättningar att jobba utanför kontoret. Bokförlaget tänker uppmuntra de anställda att jobba hemifrån en gång i veckan, eftersom de ser stora fördelar med detta. Medarbe-

tarna kommer även att få tillgång till mejl i mobilen under året, vilket gör att de kan sköta en del av jobbet utan tillgång till en dator.

*"Under 2007 kommer Magnus att utlokalisera driften av det lokala nätverket och datorerna till en extern leverantör"*

Idag sköter företaget själva driften av det lokala nätverket, datorerna och all övrig it-utrustning. Under 2007 kommer Magnus att utlokalisera driften till en extern leverantör. Det gör att han själv kan fokusera på strategiska frågor, som att fundera ut hur kommunikationen kan användas för att spara tid och pengar, och även förbättra servicen till kunderna. Han får också mer tid att hjälpa medarbetarna med till exempel videokonferenser och mobilt internet.

Hemma lever Magnus som han lär. Det trådlösa nätverket är skyddat från intrång och bredbandet har brandvägg och virus-skydd som ständigt uppdateras. Magnus familj är inte riktigt lika intresserad av säkerhet som han, men väl av att använda kommunikationen till jobb, skolarbete och nöje. Ibland tycker barnen att Magnus blir tjatig när det gäller säkerheten. Men när han kopplar ihop datorn med storbildstv:n så att de kan spela dataspel på tv:n blir han genast mer populär.

*"Magnus och hans fru betalar sedan länge sina räkningar via internet"*

Magnus och hans fru betalar sedan länge sina räkningar via internet. De bokar också alla sina semesterresor på nätet. Under året kommer de att godkänna deklarationen och göra sjukansökan via sms.



# Kontoret i soffan

Att jobba på andra ställen än kontoret blir allt populärare. Trådlös uppkoppling och tillgång till internet och företagets intranät gör det möjligt att vara lika effektiv utanför kontorets väggar. Företagen har idag bra tekniska förutsättningar, och fortsätter att investera i ny teknik, något som också uppskattas av medarbetarna.

Nästan åtta av tio företag tror att deras omsättning kommer att utvecklas positivt eller mycket positivt under 2007. Många anställda är redan idag nöjda med hur företagets nätverk, datorer och telefoni

fungerar. Drygt åtta av tio anger att de är nöjda eller mycket nöjda. Trots det kommer många företag att göra ytterligare investeringar i modern kommunikation under 2007.

Ett av tre företag kommer att öka sina investeringar under året och drygt hälften kommer att investera lika mycket som under 2006. Nästan vart tredje företag tycker att investeringar i kommunikation



är en naturlig del av företagets utveckling. En stor del av investeringarna kommer att fokusera på produkter och tjänster som ger möjligheter att jobba utanför kontoret.

## Jobba utanför kontoret – enklare och mer effektivt

Nästan hälften uppmuntras av sin närmaste chef att jobba på andra ställen än kontoret. Och medarbetarna är med på noterna – många vill jobba utanför kontoret. Anledningarna är bland annat att man upplever att man jobbar mer effektivt och att man får bättre möjligheter att kombinera arbetsliv och privatliv. Drygt åtta av tio kommer att jobba lika mycket eller mer utanför kontoret under 2007.

*”Nästan hälften uppmuntras av sin närmaste chef att jobba på andra ställen än kontoret”*

Att ha tillgång till någon form av trådlös internetuppkoppling är numera en självklarhet. En stor majoritet av företagskunderna förväntar sig trådlös internetuppkoppling på tåget, hotellrummet, konferensanläggningen – och hemma. Dessutom förväntar sig en av tre uppkoppling på flygplanet och nästan hälften vill ha det i sommarstugan.

*”En stor majoritet av företagen förväntar sig trådlös internetuppkoppling på tåget, hotellrummet och hemma”*

Ett företag av tio använder redan tjänster för telefon- och webbmöten, där flera kan följa en presentation samtidigt via sin dator. Lika många kommer att skaffa tekniken under 2007. Sju av tio företag tror dessutom att de inom två år kommer att ha telefoner som fritt kan växla mellan olika typer av telefoni, vilket

bidrar till att göra gränsen mellan vad som är arbetsplats och inte ännu mindre skarp. Dessutom hjälper mobiltelefonerna till med att komma ihåg viktiga möten – tre av fyra tror att de kommer att ha kalendern i mobilen inom två år.

## Ny teknik skapar nya kontakter

Företagen utvecklar sin kommunikation, såväl med sina kunder som med medarbetarna. Redan idag skickar nästan tre av tio företag regelbundet ut nyhetsbrev via e-post, och ytterligare 22 procent kommer att börja göra det under 2007. Vid årets slut kommer alltså nästan hälften av företagen att ha ett nyhetsbrev via e-post. Var fjärde företag påminner idag om möten via sms och 16 procent kommer att satsa på det under 2007. Tekniken bidrar också till att skapa nya kontakter, inte minst utanför Sveriges gränser. Drygt hälften hanterar jobbrelaterade sms, e-post eller mobilsamtal på annat språk än svenska varje vecka, en tredjedel till och med varje dag.

## Investeringar 2007 och fördelar med att jobba utanför kontoret

### Företagens mest populära it-investeringar 2007

Snabbare bredband	24 procent
E-post i mobilen	24 procent
Bärbar dator till flertalet medarbetare	21 procent
Instickskort för snabbt, trådlöst bredband till bärbar dator	16 procent
3G-mobiler	14 procent
Nya, mer avancerade mobiler till flertalet medarbetare	12 procent

### Viktigaste fördelarna med att jobba utanför kontoret

Man kan jobba mer flexibelt tidsmässigt	59 procent
Man kan jobba oberoende av plats	45 procent
Man kan jobba effektivare	39 procent
Man får bättre möjlighet att kombinera privatliv och arbetsliv	30 procent
Man kan spara tid och pengar genom att slippa resa	23 procent

## I våra grannländer

Flexibla arbetstid är den viktigaste fördelen med att arbeta utanför kontoret – även hos våra grannar. I Norge anser 70 procent att den främsta anledningen till att jobba på andra platser än kontoret är att man kan vara flexibel tidsmässigt. Motsvarande siffra i Danmark är 62 procent, i Finland 52 procent.

# Inget krångel, tack!

På jobbet ska e-posten, telefonen och datorn fungera felfritt hela tiden. Många företag väljer att lägga ut driften av all kommunikation på en extern leverantör som ansvarar för att tekniken fungerar. Hemma har vi behov av, och förväntar oss, ständig tillgång till internet via bredbandet eller mobilen. Många av oss kan överväga att betala extra för att få tekniken att fungera smidigt.

På de flesta arbetsplatser råder nästintill nolltolerans mot teknikproblem. Nästan tre av tio i trendundersökningen tycker att de ägnar för stor del av arbetstiden till att lösa problem med datorn eller telefonen. Oro och frustration infinner sig snabbt och nästan fyra av tio blir oroliga om de är utan sin e-post på jobbet under en halv dag. En av tio blir orolig redan efter en timme utan e-post.

Trots allt så är de flesta, drygt åtta av tio, nöjda med kommunikationsnätet på arbetsplatsen. Fler än hälften tycker dessutom att de håller sig väl uppdaterade med

*”Drygt sju av tio vill ha en telefon som fritt kan växla mellan olika typer av telefoni”*

utvecklingen inom kommunikationsområdet. Men de flesta har svårt att sköta jobbet utan den personliga datorn. Om man råkar glömma datorn hemma en morgon, så underlättar det om man sparar sina dokument på en extern server, så att man kan jobba från en annan dator. Trots detta säger drygt var tredje av de som svarat

att de åker hem och hämtar datorn. Att behöva skilja mellan fast, mobil och ip-baserad telefoni är också något som i framtiden kommer att spela mindre roll och därmed underlätta vardagen både på och utanför kontoret. Drygt sju av tio vill ha en telefon som fritt kan växla mellan olika typer av telefoni.

**It-ansvarig närmare kärnverksamheten**

Mer än vart tredje företag har redan lagt ut större delen av driften av kommunikationen till en extern leverantör. Bland

de mindre företagen är andelen större, närmare hälften av företagen med mellan 10 och 49 anställda har lagt ut driften externt.

*”Mer än vart tredje företag har lagt ut större delen av driften av kommunikationen till en extern leverantör”*

Intresset för att hyra funktioner istället för att driva kommunikationsnätet i egen regi – så kallade managed services – ökar stadigt. Nästan hälften av företagen tror att de inom de närmaste två åren, i mindre utsträckning än idag sköter driften av tekniken själva. Fördelarna är många, drygt sex av tio it-ansvariga anser att managed

services gör det lättare att säkerställa företagets behov av kommunikation.

Att hyra it-funktioner påverkar enligt företagens it-ansvariga deras egen roll. Fler än hälften instämmer i att deras roll kommer att bli mer fokuserad på kärnverksamheten, och därmed mer affärsstödjande, än tidigare. Ungefär lika många instämmer i att det innebär större ansvar för företagets strategi- och affärsprocesser.

**Professionell teknikhjälp även hemma**

Allt fler vill ha proffshjälp när datorn eller det trådlösa nätverket hemma krånglar. Ju mer teknik vi har hemma, desto större behov av hjälp med inköp, installation och service. Nästan var fjärde person tycker att det är krångligt att installera dator och annan teknik hemma. Det vanligaste

är att man tar hjälp av en kompis eller en släkting när instruktionsboken blir för invecklad. Men många kan också tänka sig att betala för experthjälp. Tre av tio betalar gärna för att snabbt få personlig rådgivning. Nästan lika många vill betala för hjälp med installation och att komma igång.

*”Tre av tio betalar gärna för att snabbt få personlig rådgivning”*

Vid större teknikskiften, som när man byter från analog tv till digital-tv eller från fast telefoni till bredbandstelefoni, är det extra viktigt med professionell hjälp. Nästan fyra av tio byter gärna till bredbandstelefoni om de är garanterade hjälp.



## Investeringar på jobbet och teknikhjälp hemma

De viktigaste aspekterna när företag investerar i modern kommunikation

Investeringar är en naturlig del av utvecklingen för vårt företag	31 procent
Att det finns utrymme för företaget att växa med den nya tekniken	19 procent
Tydliga besparingar	17 procent
Ökad säkerhet	15 procent
Nya möjligheter att kommunicera	13 procent

De hjälper oss med datorn och annan teknik i hemmet

En släkting	20 procent
En kompis	20 procent
Min partner	16 procent
Telia	14 procent
En hemelektronikbutik	14 procent
En kollega	11 procent

## I våra grannländer

Dessa hjälper oss med datorn och annan teknik i hemmet

Norge		Danmark		Finland	
Min partner	29 procent	Min partner	34 procent	En kompis	33 procent
En kompis	22 procent	En kompis	21 procent	Min partner	22 procent
En släkting	20 procent	En släkting	19 procent	En släkting	22 procent

# Hur blir 2007 för oss?

*John* är småföretagare, och har tre butiker som säljer vvs-material. Samtliga butiker har internetanslutning och på en central server finns de administrativa systemen, från lager till lönehantering, och all gemensam information. Under 2007 kommer John att satsa ytterligare på företagets webbplats och starta en e-handelsbutik, vilket han tror kommer att underlätta ännu mer för kunderna. John planerar också att införa ett system med sms till kunderna som informerar om när beställda varor kommit in.

*"Han är själv inte så teknikintresserad och tycker att det är praktiskt att få hjälp av it-expert"*

Eftersom företaget är litet har John ingen it-chef. Istället hyr han in it-tjänster med

tillhörande support. Han är själv inte så teknikintresserad och tycker att det är praktiskt att få hjälp av it-expert.

*"Att läsa tidningar och lyssna på radioprogram från hemlandet via internet är oundgängligt för honom"*

John är inte född i Sverige och han vill gärna ta del av nyheter från sitt hemland. Att läsa tidningar och lyssna på radioprogram från hemlandet via internet är oundgängligt för honom. Dessutom chattar han gärna med barndomsvänner på nätet. Han har precis köpt en webbkamera så att han kan se vänner och släktingar, samtidigt som han pratar eller chattar med dem. Johns barn tycker att det är

*"Vänner i hemlandet har visat Johns föräldrar hur man gör för att ringa via internet och använda webbkamera"*

kul att ha kontakt med sina kusiner via internet, eftersom de annars bara träffas på sommarloven. Genom att chatta och skicka mejl får de också chans att öva på språket. Johns föräldrar börjar bli gamla, men vänner i hemlandet har visat dem hur man gör för att ringa via internet och använda webbkamera. Det gör att John och hans föräldrar kan ha nära kontakt, trots att det går ett tag mellan besöken.



*John, 52 år*



*Birgitta, 68 år*

*Birgitta* är 68 år och pensionerad sjuksköterska. Hon har en mobiltelefon som hon fick av sina barn på 65-årsdagen. Barnen tycker att hon använder den lite för lite. Men Birgitta tycker att det är onödigt att ha mobilen på när hon är hemma – då finns ju den vanliga, fasta telefonen. Men snart kommer hon att få in vanan att ha mobilen på hela tiden – till och med på natten.

*"Vårdcentralen har hennes mobilnummer, så när det är dags för undersökning kan distriktssköterskan skicka sms med förslag på tider"*

När hon halkade i vintras och blev liggande, kunde hon kalla på hjälp med mobilen. Efter det uppskattar hon sin mobil mera. Numera har vårdcentralen hennes mobil-

nummer, så när det är dags för undersökning kan distriktssköterskan skicka sms med förslag på tider.

*"Hon har precis lärt sig att skicka sms, tack vare sina barnbarn"*

Mobilen använder Birgitta mest för att ringa med. Hon har precis lärt sig att skicka sms, tack vare sina barnbarn. Ta emot sms har hon gjort tidigare, till exempel när släkten skickat nyårshälsningar. En gång har hon också tagit emot mms, när sonen med familj var på semester i Thailand och skickade en bild från stranden. Under året kommer hon själv att skicka fler sms, men även börja skicka mms. Hennes barn har hjälpt henne att skaffa en mejladress. Nu mejlar hon med sina väninnor varje vecka, och hon har verkligen börjat uppskatta mejl sedan hon fick bilder på sitt nyfödda barnbarn, bara

några timmar efter förlossningen. Birgitta går just nu en kurs i internet för pensionärer. På kursen har hon bland annat fått hjälp att bli medlem i en trädgårdscommunity, där man byter fröer, plantor och får massor av råd.

*"Hon surfar minst någon gång i veckan och har precis beställt sina första teaterbiljetter via internet"*

Hon surfar minst någon gång i veckan och har precis beställt sina första teaterbiljetter via internet. Hennes modem-uppkoppling börjar bli väl långsam, så under 2007 kommer hon att skaffa bredband. Hon använder däremot inte internet till att lyssna på radio, titta på tv eller läsa tidningar, utan använder hellre de traditionella kanalerna.

# Ökad it-säkerhet

Att tänka på it-säkerheten hemma och på jobbet är snart lika självklart som att ha säkerhetsbälte i bilen. Spamfilter, brandvägg, viruskydd och säker lagring av värdefulla dokument börjar bli vardagsmat för allt fler svenskar. Redan idag har nio av tio viruskyddat sitt bredband hemma och nästan lika många har brandvägg.



Svenska företag utvecklar hela tiden sin it-säkerhet och storföretagen går i bräschen. Drygt sex av tio medarbetare på svenska storföretag anser att de har tillräcklig kunskap om it-säkerhet. Av de tillfrågade företagen i trendundersökningen tycker fyra av tio att de har tillräcklig kunskap om säkerheten.

It-säkerhet är inte längre en fråga enbart för it-ansvariga. Det finns idag en bred förståelse bland alla anställda på en arbetsplats. Sex av tio it-ansvariga anser att företagets medarbetare är väl införstådda med att det är viktigt att driva frågor som rör kommunikationssäkerheten.

*”Två av tre som har trådlöst nätverk har skyddat nätverket för obehöriga”*

Även hemma inser vi vikten av säkerhet på internet. Två av tre som har trådlöst nätverk har skyddat nätverket för obehöriga. Viruskydd och brandvägg är numera en självklarhet. Nio av tio med bredband hemma har viruskydd och nästan lika många har brandvägg\*. Dessutom har varannan användare installerat ett filter för skräppost, så kallad spam, i datorn.

Problemet med skräppost har drabbat åtta av tio svenskar någon gång under det senaste året. Men tekniken för att stoppa den oönskade e-posten har kommit långt. I Telias nät stoppas hundratusentals spam-meddelanden varje dygn. It-säkerhet i hemmet gäller inte bara säkerhet kring internet. Det kan också handla om att kopiera kontakter från mobiltelefonen till datorn eller att skydda sitt digitala fotoalbum om datorn skulle haverera.

*”Problemet med skräppost har drabbat åtta av tio svenskar någon gång under det senaste året”*

\*) Telekommönster och konkurrens, genomförd av SIFO Research International, 20 november-8 december 2006.

Nästan hälften av de tillfrågade privatpersonerna har säkerhetskopierat sina digitala bilder. I takt med att medvetenheten om riskerna ökar, använder sig också allt fler av digitala tjänster där man sparar datorns innehåll på en extern, säker server, till exempel Telia Säker Lagring. Kanske lär sig många svenskar it-säkerhet den hårda vägen, genom att råka ut för datavirus eller en kraschad hårddisk. Men de som har barn kan undvika att råka ut för de värsta problemen. Allt fler föräldrar lär sig nämligen internetsäkerhet av sina barn.

*”I takt med att medvetenheten om riskerna ökar, använder sig också allt fler av digitala tjänster där man sparar datorns innehåll på en extern, säker server, till exempel Telia Säker Lagring”*

*”Hemma är vi mest oroliga för att någon okänd ska komma åt viktig information i datorn”*

Men barnen hjälper inte bara till att öka it-säkerheten i hemmet, deras användande kan också vara en risk. Var femte förälder uppger att datorn hemma någon gång har gått sönder när barnen har lekt med den.

Datavirus fortfarande ett problem

Många är fortfarande oroliga för att få datavirus. På mer än vartannat företag är man mest orolig för att datavirus ska förstöra känslig information i datorerna. Hemma är vi mest oroliga för att någon okänd ska komma åt viktig information i datorn. Fyra av tio har råkat ut för virus i hemmadatorn, men bara 15 procent har varit med om att datorn har kraschat och ännu färre har förlorat unika dokument,

som bilder eller filmer. En av tre har varit med om att jobbdatorn eller jobbmobil har kraschat under det gångna året. Så många som 14 procent av företagen har råkat ut för datavirus som har skadat verksamheten.

It-säkerheten en avgörande faktor

Att säkerheten idag är en del av svenskarnas it-vardag är tydligt. Vi blir allt mer medvetna om riskerna hemma. För många företag spelar säkerheten en avgörande roll när de ska nyinvestera. 15 procent anger ökad säkerhet som den viktigaste aspekten att ta hänsyn till när man investerar i kommunikationsteknik. Men en del arbete återstår för att göra säkerhetsarbetet enklare och mer snabbhanterligt. På företagen tycker tre av tio medarbetare att de måste ägna för mycket av sin arbetstid till att lösa problem med datorn eller mobilen.

## Oro kring säkerheten

Det här oroar oss när det gäller it-säkerheten på jobbet

Virusattack som förstör känslig information	55 procent
Att man framstår som slarvig inför kunder och konkurrenter	15 procent
Ekonomiska bedrägerier	13 procent

Det här oroar oss när det gäller it-säkerheten hemma

Att någon okänd ska komma åt viktig information som jag har på datorn	30 procent
Att datorns hårddisk ska krascha	23 procent
Att ett virus ska göra så att jag inte kan använda datorn	15 procent

## I våra grannländer

Oro på jobbet

En virusattack som förstör värdefull information är den absolut största orsaken till oro på jobbet även i våra grannländer. I Norge anger 47 procent detta som den största oron, i Danmark 48 procent och i Finland är andelen 38 procent.

Oro i hemmet

I hemmet är den största orsaken till oro om någon okänd skulle komma åt viktig information. I Finland är 46 procent rädda för det, i Danmark 38 procent och i Norge 24 procent.

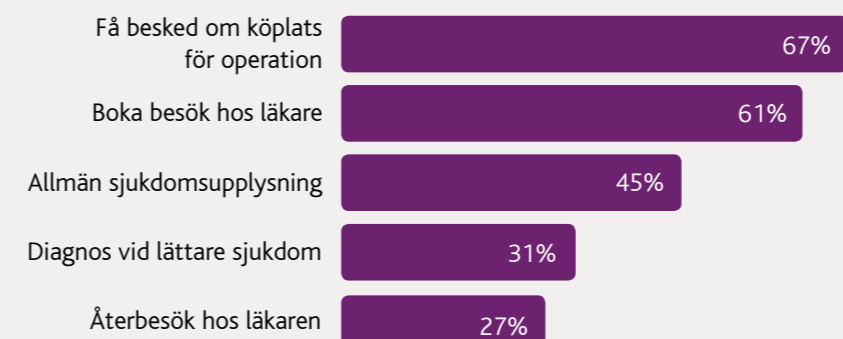
# Trendstatistik – i hemmet

Här hittar du spännande fakta och fördjupande statistik från trendundersökningen som har genomförts bland drygt 8 800 privatpersoner.



## Sms:a doktorn

Modern kommunikation kan förenkla kontakten med sjukvården. I följande fall kan vi tänka oss att ha kontakt med sjukvården, antingen via sms, e-post eller webbplats.



## Teknikhjälp i hemmet

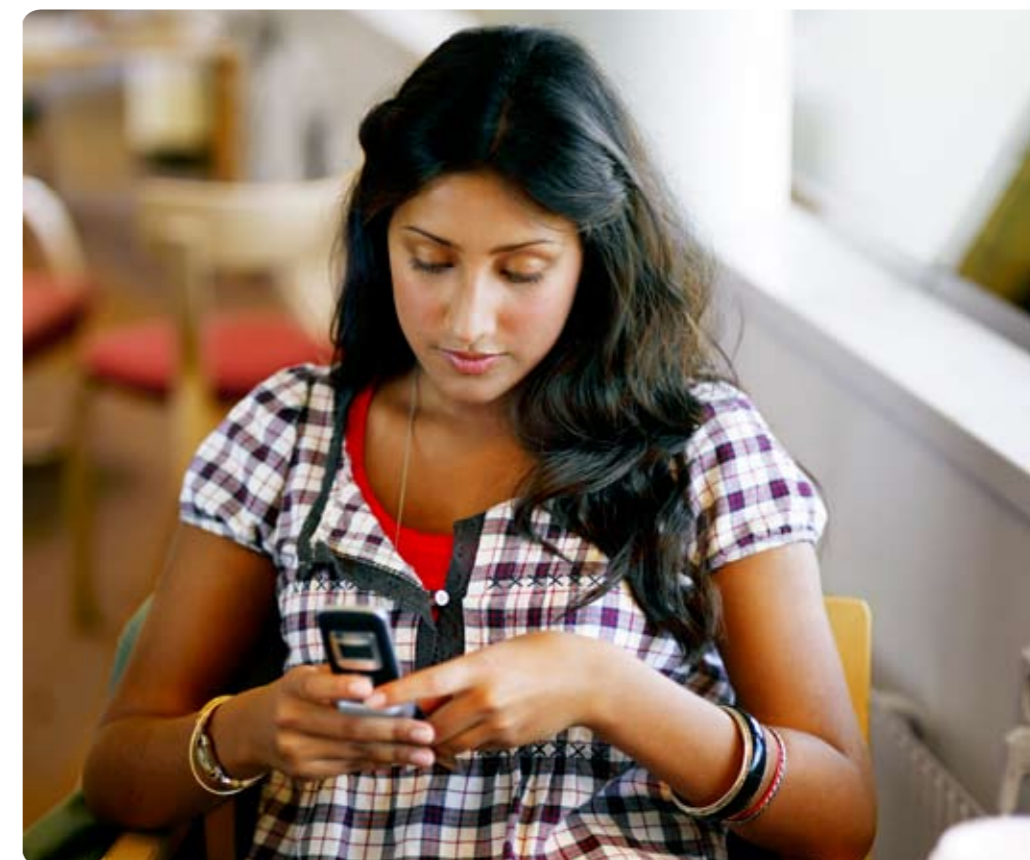
- 57 procent tycker att de som svarar i kundtjänster oftast är kunniga och vänliga.
- 37 procent tycker att rådgivning och instruktioner fungerar bra att inhämta från en webbplats.
- 31 procent kan tänka sig att betala extra för att få personlig rådgivning.
- 30 procent tycker att det är bättre att ringa någon och be om hjälp än att läsa instruktionsböcker.

## Barnens önskelista

1. Egen dator till rummet 48 procent
2. Mobil med kamera 41 procent
3. Bärbar dator 40 procent
4. Mobil med inbyggd mp3-spelare 37 procent
5. Webbkamera 29 procent

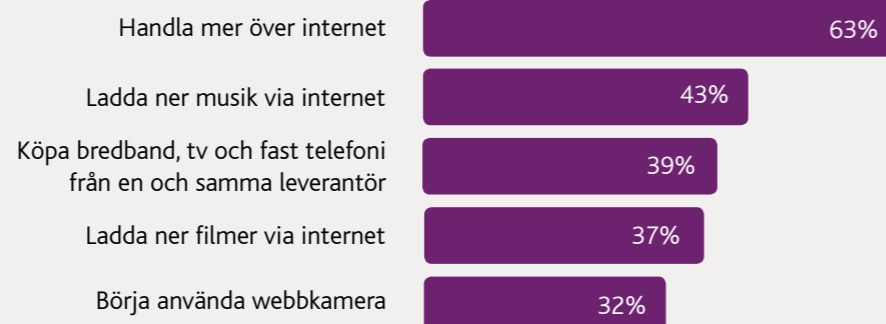
## Barnen hjälper till hemma

1. Visat mig användbara webbsidor 21 procent
2. Förstört min dator 20 procent
3. Lärt mig hur en mp3-spelare fungerar 16 procent
4. Lärt mig att ladda ner musik 15 procent
5. Lärt mig att ladda ner nya ringsignaler 13 procent





### Under 2007 kommer vi att:



### Bild- och filmtips

- 85 procent har någon gång skickat bilder eller filmklipp via e-post och 16 procent har lagt ut dem på nätet (t.ex. Flickr eller YouTube).
- 74 procent under 26 år och 29 procent över 60 år har fått tips om bilder och filmer på nätet.

### It-säkerhet

- När det gäller säkerheten i datorn och på internet så är de över 45 år (32 procent) mest oroliga för att någon okänd ska komma åt privat information.
- De under 26 år (28 procent) är mest oroliga för att datorns hårddisk ska krascha.
- 69 procent av de yngre har bilder i datorn som inte finns säkerhetskopierade någon annanstans.

### Bloggar

- 42 procent under 26 år och 23 procent över 60 följer regelbundet någon blogg.
- De mest populära bloggämnen hos äldre är politik och samhälle (43 procent) och ekonomi (32 procent).
- Yngre föredrar bloggar med personligt innehåll (52 procent).
- Under 2007 planerar 31 procent av de yngre och 10 procent av de äldre att starta en blogg.

### Tv och radio på internet

- 28 procent följer tv- och radiotablåerna mindre noggrant i och med tillgången till program på webben.
- Den vanligaste anledningen (37 procent) till att man väljer att titta eller lyssna via nätet är att man inte hade möjlighet att följa programmet på den ordinarie sändningstiden.

**87** procent av de under 44 år och 58 procent av de över 60 år har mobil med inbyggd kamera.

**71** procent kan tänka sig att skicka in bilder eller filmer till medier om de är med om något viktigt och spännande.



### Det vill vi göra i mobilen – idag och imorgon

	Gör redan idag	Vill kunna göra
1. Fotografera/filma	62 procent	25 procent
2. Skicka och ta emot foton/filmer	58 procent	27 procent
3. Ha kalendern i mobilen	47 procent	33 procent
4. Lyssna på radio	42 procent	40 procent
5. Lyssna på musik	40 procent	37 procent
6. Skicka och ta emot e-post	29 procent	48 procent
7. Läsa tidningar	26 procent	26 procent
8. Söka efter tidtabeller	19 procent	58 procent
9. Få vägbeskrivningar via mobilen	16 procent	70 procent
10. Lyssna på ljudböcker	14 procent	44 procent

### Populära bakgrundsbilder

#### Mobilen

- Förutom standardbakgrunden är det vanligast att ha en bild på barnen i mobilen (13 procent).
- Bland de mellan 26 och 44 år har 21 procent en bild på barnen som bakgrund och 8 procent har en bild på husdjuret.

#### Datorn

- Som bakgrundsbild i datorn är en naturbild det vanligaste (21 procent).
- De över 60 år gillar naturbilder allra mest (29 procent).

### Fler sms och mms

Under 2007 kommer vi att:

1. Skicka fler sms	59 procent
2. Skicka fler mms	41 procent
3. Prata ännu mer i mobilen	40 procent
4. Ladda ner musik till mobilen	25 procent
5. Sköta allt fler ärenden via mobilen	24 procent

### Önsketjänster med sms

Det här vill vi kunna göra via sms

1. Boka/avboka/få påminnelse om läkarbesök	66 procent
2. Köpa bussbiljett	53 procent
3. Prenumera på information om t.ex. nya vägbyggen, snöröjning, pollenhalter	49 procent
4. Påminnelse från barnens dagis/skola om lov dagar, utflykter etc	47 procent
5. Sjukanmäla mig/mitt barn	45 procent

# Trendstatistik – på jobbet

Här hittar du intressanta fakta och fördjupande statistik från trendundersökningen som har genomförts bland drygt 1 400 företagskunder.



## Utanför kontoret

### Viktigaste fördelarna med att jobba utanför kontoret

1. Vara mer flexibel tidsmässigt 59 procent
2. Jobba oberoende av plats 45 procent
3. Jobba effektivt 39 procent
4. Bättre möjlighet att kombinera privatliv och arbetsliv 30 procent
5. Spara tid och pengar genom att slippa resa 23 procent

## Mobilfritt

### Då stänger vi av mobiltelefonen

1. På möte 63 procent
2. På bio 62 procent
3. På fest 37 procent
4. Vid träning 29 procent
5. Aldrig 28 procent

## Mobil e-post

- 23 procent av småföretagen (färre än tio anställda) ska investera i lösningar så att medarbetarna kan få e-post i mobilen.
- Motsvarande siffra på stora företagen (fler än 500 anställda) är 45 procent.

## Tillväxtområden

### Viktigaste tillväxtområdena under 2007

1. Förbättra och förstärka kundrelationerna 68 procent
2. Höja kompetensnivån hos de anställda 47 procent
3. Utveckla försäljningskanalerna 28 procent
4. Investera i modern kommunikation 22 procent
5. Öka möjligheten att arbeta utanför kontoret 18 procent

**51** procent åker tillbaka om de upptäcker att de har glömt jobbmobilerna hemma.

## Utlandskontakt

- För 42 procent av företagen har tjänster som sms, e-post och mms ökat deras kontakter med utlandet under de senaste två åren.
- 33 procent hanterar varje dag sms, e-post eller mobilsamtal på annat språk än svenska.

## Jobba flexibelt

- Varannan anställd på småföretagen uppmanas av sin närmaste chef att jobba på andra ställen än kontoret.
- Motsvarande siffra på större företag (mellan 100 och 500 anställda) är 37 procent.





### Allt i mobilen

Om två år kommer företagskunderna att ha följande i sina mobiler

1. Kalendern	74 procent
2. En telefon som kan växla mellan mobil- och fast telefoni (ip)	72 procent
3. Karttjänster	70 procent
4. Musik	56 procent
5. All viktig korrespondens	33 procent

### Koll på inkorgen

Efter så lång tid blir vi oroliga om vi inte har kollat e-posten

Efter en timme	11 procent
Efter en halv dag	26 procent
Efter en dag	26 procent
Efter ett par dagar	18 procent
Efter en vecka	3 procent

**70** procent av företagen erbjuder idag sina kunder att ställa frågor och få snabbt svar via e-post. Ytterligare 13 procent skall satsa på detta under 2007.

**27** procent av företagen skickar regelbundet ut ett nyhetsbrev via e-post. 22 procent planerar att börja med detta under 2007.

### Förväntad trådlöshet

Här förväntar sig företagskunderna trådlös internetuppkoppling

1. Hotellrummet	80 procent
2. Hemma	77 procent
3. Flygplatsen	64 procent
4. Konferensanläggningen	64 procent
5. Utomlands	47 procent
6. Sommarstugan	45 procent
7. Hos kunden	43 procent
8. Järnvägsstationen	41 procent
9. I bilen	36 procent
10. På flygplanet	33 procent

**4** procent av företagen har idag en blogg från en ledande person på företaget och ytterligare 6 procent ska satsa på detta under 2007.

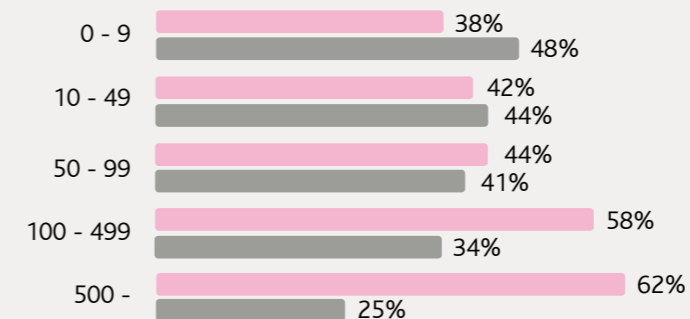
### Säkerhetsoro

Största orosmomenten när det gäller bristande säkerhet i företags kommunikation

1. Virusattack som förstör värdefull information	55 procent
2. Att man framstår som slarvig inför kunder/konkurrenter	15 procent
3. Ekonomiska bedrägerier	13 procent
4. Att företagshemligheter läcker ut	9 procent
5. Skenande kostnader	7 procent

### Säkerhetskunskap på jobbet

Känner du att du har tillräcklig kunskap om it-säkerheten på jobbet? (Antal anställda) ■ Ja ■ Nej



### Krav på it-ansvarig

- 55 procent av de it-ansvariga anser att det ställer högre krav på honom eller henne som beställare att hyra färdiga it- och ip-funktioner istället för att driva det i egen regi.
- 65 procent av de it-ansvariga anser att det är lättare att säkerställa företagets behov av kommunikation när man hyr färdiga it- och ip-funktioner.
- 47 procent av de it-ansvariga kommer under de närmaste två åren att ha mindre teknikdrift i egen regi och 59 procent kommer att göra högre grad av funktionsköp (managed services).

**36** procent av företagen har lagt ut största delen av driften av kommunikationsnäten på en extern leverantör.

### Teknikstrul

- 32 procent av de som arbetar på företag med färre än tio anställda tycker att de själva behöver ägna för mycket tid till att lösa problem som uppstår med till exempel datorn och telefonen.
- Motsvarande siffra på företag med fler än 500 anställda är 19 procent.





# Håkan och Erik spanar



*”Allt fler svenskar använder mobilen till mycket mer än att prata och skicka sms. Nu skickar vi bilder, betalar bussbiljetter och laddar ned musik och film bland mycket annat. Som vi ser det, är vi bara i början. Därför kommer vi under 2007 att ha fullt fokus på mobila tjänster för våra kunder.”*

Under 2006 ökade datatrafiken i Telias mobilnät med 400 procent. Det är ett tydligt tecken på att allt fler svenskar använder mobilen till mycket mer än att prata och skicka sms. Nu skickar vi bilder, betalar bussbiljetter och laddar ned musik och film bland mycket annat. Som vi ser det, är vi bara i början.

Därför kommer vi under 2007 att ha fullt fokus på mobila tjänster för våra kunder. Vi ska fortsätta att utveckla, paketera och erbjuda kunderna enkla, smarta, nyttiga tjänster som förenklar och förgyller vardagen. Vår populära portal SurfPort innehåller redan idag över 100 tjänster från en mängd olika innehållsleverantörer med allt från musik, nyheter, mobil-tv och mycket mer och vi kommer att fylla på med ytterligare nyttiga och roliga tjänster. Som operatör bidrar vi till att driva utvecklingen kring att göra det enkelt för kunden att köpa och att använda innehållstjänster.

Mobilen är vår nästa bärbara dator. Ja, det är något som vi har hört flera gånger under det gångna året. Det stämmer till en viss del, eftersom ju fler funktioner som mobilen utrustas med, desto mer lik en dator blir den. Samtidigt ser vi dock en spännande förändring som handlar om hur vi som privatpersoner vill koppla upp den bärbara datorn till internet, även utanför bostaden. Många företagskunder har sedan tidigare utrustat sina bärbara datorer med våra trådlösa bredbandstjänster Telia Connect och Telia HomeRun, som gör det möjligt att nå internet och

företagets interna nätverk via mobilnätet eller via Telias 1 000 surfzoner i Norden, för att kunna jobba på flygplatsen eller på kaféet. Nu ser vi att samma beteende slår igenom på bred front hos privatpersoner som kopplar upp sin bärbara dator var de vill, när de vill.

Under 2007 satsar vi också på mobil ip-telefoni med en telefonlösning som kombinerar mobiltelefoni och trådlöst bredband, vilket gör det möjligt för en mobiltelefon att bli en ip-telefon när man är i bostaden.

Den stora utmaningen för oss är att göra alla dessa tjänster enkla att använda. Och inte minst, se till att tjänsterna fungerar överallt och att du som användare snabbt kommer åt dina tjänster både från mobilen och den bärbara datorn. Därför investerar vi åtskilligt i mobilnätet för att förbättra täckningen och kapaciteten och öka hastigheten. Telias mobilnät har i flera år korats till Sveriges bästa mobilnät. Men vi nöjer oss inte med det. Under våren 2007 börjar vi att testa turbo-3G, som gör det ännu enklare och snabbare att koppla upp sig trådlöst med datorn och surfa, skicka meddelanden och dokument eller ladda ner musik, bilder och filmer.

**Håkan Dahlström**  
chef för Mobilitetstjänster Sverige, TeliaSonera



*”Bredbandet är på god väg att bli det digitala hemmets pulsåder. Den samlande punkten för hela hemmets kommunikation. Ungefär 94 procent av de svenska hushållen kan idag få bredband från Telia. Trots det fortsätter vi att bygga ut under 2007.”*

Omkring hälften av alla svenska hushåll är i dag anslutna med bredband. Det placerar Sverige bland de absolut bredbandstättaste länderna i världen. Vi är också ett av de länder som har flest snabba uppkopplingar. Över hälften av alla fasta anslutningar i Sverige har en kapacitet på mer än 2 Mbit per sekund, att jämföra med vart tredje danskt hushåll och mindre än vart femte norskt. I Telias nät har över 15 procent av kunderna en bredbandsanslutning med hastigheter upp till 8 Mbit per sekund eller ännu högre.

Ungefär 94 procent av de svenska hushållen kan idag få bredband från Telia. Trots det fortsätter vi att bygga ut under 2007. Vi ökar också kapaciteten i nätet, så att fler kunder kan erbjudas högre bredbandshastighet. Vi har dessutom bestyckat ännu fler av våra stationer med tv-teknik. Det betyder att 2,5 miljoner hushåll kan få digital-tv via sitt bredband. Telefoni via bredbandet kommer att bli nästa steg, både en fast variant och ett modernt trådlöst system via trådlös router.

Bredbandet är på god väg att bli det digitala hemmets pulsåder. Den samlande punkten för hela hemmets kommunikation. Vi betalar våra räkningar via nätet och barnen gör sina läxor där – kanske tillsammans med en eller flera klasskompisar. Vi plockar

*Källor:  
Telekommönster och konkurrens, genomförd av SIFO Research International, 20 november-8 december 2006.  
Bredbandspriser i Norden 2006 (PTS 2007-01-17). Telias egen kundstatistik.*

enkelt upp våra semesterbilder via Telia Säker Lagring och visar dem på datorn och i tv:n – eller varför inte i mobilen! Vi tar oss när som helst med några enkla klick på digital-tv:n fjärrkontrollen direkt ut på internet och vi tittar på tv eller hyr film när det passar oss. I dag går det att välja filmer efter eget tycke och smak genom så kallad Video On Demand.

I morgon kan man tänka sig att det finns tv-tjänster som gör att man helt enkelt skraddarsyr sin alldeles egna tv-tablå och ser nyheter, sportprogram, serier och filmer precis när man själv vill, helt oberoende av tv-kanalernas ordinarie sändningstider. Nu är vi långt ifrån den analoga tv-värld som många av oss vuxit upp med och är vana vid. Nu pratar vi interaktiv-tv via bredbandet – på tittarnas villkor.

**Erik Hallberg**  
chef för Bredbandstjänster Sverige, TeliaSonera

Telia Trendspaning 2007 speglar utvecklingen inom kommunikationsområdet, både för privatpersoner och för företag. Telia har genomfört två separata webbenkäter bland sina privat- och företagskunder.

Undersökningen bland privatpersoner består av 8 887 kunder hos Telia, som har svarat på frågor om kommunikationen i hemmet. Hela Sverige är representerat och de svarande är i alla åldrar. Undersökningen genomfördes under perioden 19 december 2006 till 8 januari 2007.

Undersökningen bland företag består av 1 404 företagskunder hos Telia, som svarat på frågor om kommunikationen på jobbet. De svarande har titlar som VD, ekonomichef och it-chef. Hela Sverige är representerat och de svarande företagen varierar i storlek från under tio till över 500 anställda. Undersökningen genomfördes under perioden 14 december 2006 till 11 januari 2007.

TeliaSonera har dessutom genomfört två separata webbenkäter bland privatpersoner och företag i Norge, Finland och Danmark. Undersökningarna genomfördes under perioden 31 januari till 6 februari 2007.

Bland privatpersoner består undersökningen av 1 000 personer vardera i Norge och Danmark samt 2 000 personer i Finland, som svarat på frågor om kommunikationen i hemmet. De svarande är representativa avseende ålder, kön och bostadsort i respektive land.

Undersökningen bland företag består av 500 företag i respektive land, som svarat på frågor om kommunikationen på jobbet. De svarande sitter i beslutsfattande ställning på sina arbetsplatser. Hela länderna är representerade, och de svarande företagen varierar i storlek från under tio till över 500 anställda.

Förutom dessa undersökningar bygger rapporten också på Telias löpande marknadsundersökningar.

Trendspaningen är producerad i samarbete med trend- och omvärldsanalyföretaget United Minds.

Foto på Håkan Dahlström och Erik Hallberg: Lars Nybom.  
Foto på Anders Bruse: Lennart Dannstedt.

## Telia Trendspaning 2007

10 000 privat- och företagskunder ger sin syn på modern kommunikation

[www.telia.se](http://www.telia.se)

Part of TeliaSonera Group