



# HUR FUNGERAR TELEFONI OCH INTERNET FÖR DIG?



Frågorna besvaras genom att du sätter ett kryss i rutan för det/de svarsalternativ som passar bäst. Formuläret läses optiskt. Undvik därför att göra markeringar utanför rutorna.



Vi ber dig skicka in det ifyllda formuläret så snart som möjligt. Använd det bifogade svarskuvertet. Vill du hellre svara via internet, så går det bra. Din personliga kod till webbenkäten finner du i följebrevet.



Har du några frågor kring undersökningen är du välkommen att kontakta:

- Sweco Eurofutures, 08-613 08 35, [falt@sweco.se](mailto:falt@sweco.se)  
(Undersökningens genomförande)
- Karin Fransén, Post- och telestyrelsen, 08-678 55 00,  
[karin.fransen@pts.se](mailto:karin.fransen@pts.se) (Innehåll i formuläret)

## TACK FÖR DIN VÄRDEFULLA INSATS!

Som tack får du välja en gåva värd 60 kronor eller skänka dina 60 kronor till välgörande ändamål. Nedan gör du ditt val. Endast ETT kryss är möjligt

- 2 trisslotter
- Barncancerfonden
- BRIS
- WWF (Världsnaturfonden)

## Fast telefoni

Först ställer vi frågor om din fasta telefoni, dvs telefoni i hemmet. Fast telefoni kan vara ett traditionellt telefonabonnemang eller ett abonnemang för ip-telefoni (bredbandstelefoni).

### Fråga 1: Hur många abonnemang för fast telefoni har ditt hushåll?

Räkna ej abonnemang i fritidshus.

- 1 abonnemang  
 Fler än ett abonnemang  
 Har ej fast telefoni. => Gå till fråga 17

### Fråga 2: Vilken lösning för fast telefoni använder ditt hushåll?

- Traditionell fast telefoni  
 Ip-telefoni (bredbandstelefoni)  
 Vet ej

### Fråga 3: Vilken operatör använder ditt hushåll för fast telefoni?

Om du har flera abonnemang för fast telefoni, ange den operatör du använder oftast.

- AllTele  
 Bredband2  
 Bredbandsbolaget  
 ComHem  
 Glocalnet  
 TelaVox  
 Tele2  
 Telenor  
 Telia  
 Annan operatör  
 Vet ej

### Fråga 4: I genomsnitt hur ofta ringer du samtal privat med din fasta telefon?

- Fler än 20 g/dag     11-20 g/dag     1-10 g/dag     1-6 g/vecka     Mer sällan     Aldrig     Vet ej

### Fråga 5: Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om din nuvarande operatör för fast telefoni?

Ange på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.

	Stämmer inte alls				Stämmer helt	Vet ej
	1	2	3	4	5	
Jag är sammantaget nöjd med min operatör för fast telefoni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har låga priser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har hög ljudkvalitet på samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Går att ringa med utan tekniska avbrott	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det fungerar bra att ringa med min fasta telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Fråga 6: Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget (alltså ett byte som hushållet själv bett om eller där hushållet medvetet sagt ja till ett erbjudande)?

- Ja, senaste 6 månaderna  
 Ja, för 6-12 månader sedan  
 Ja, för mer än 12 månader sedan  
 Nej => Gå till fråga 9  
 Vet ej => Gå till fråga 10

### Fråga 7: Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva byte av operatör?

Du kan ange flera svarsalternativ.

- Allt blev rätt, och det gick snabbt att få bytet genomfört  
 Allt blev rätt, men det tog lång tid att få bytet genomfört  
 Det blev fel och jag/vi fick kontakta operatören för att få bytet rätt  
 Jag/vi beställde ett byte, men hushållet blev ändå aldrig anslutet  
 Jag/vi flyttade/bytte adress i samband med bytet och blev då utan telefon under en period  
 Jag/vi blev utan telefon under en period, trots att vi inte flyttade/bytte adress i samband med bytet  
 Vet ej

**Fråga 8: Varför har ditt hushåll bytt operatör?***Du kan ange flera svarsalternativ.*

- För att jag/vi blev kontaktade av annan operatör och fick ett fördelaktigt erbjudande
- För att få lägre kostnader
- För att få tillgång till särskilda tjänster knutna till abonnemanget  
(t ex internet, telefonsvarare, nummerpresentatör, samtal väntar)
- För att få bättre kundservice
- För att få en enda räkning för fast telefoni, internet och/eller TV
- För att få bättre kvalitet (t ex ljudkvalitet, undvika att samtal bryts)
- Var missnöjd med tidigare operatör
- Annan orsak
- Vet ej

*Fråga 9 besvaras av dig vars hushåll inte har gjort ett eget aktivt byte av operatör. Övriga går till fråga 10.***Fråga 9: Finns det några särskilda skäl till att ditt hushåll inte bytt operatör?***Du kan ange flera svarsalternativ.*

- Känner inte till vilka operatörer som finns/har inte tillräcklig information om olika operatörers tjänster
- Har inte funnit alternativ operatör som passar hushållets behov
- Använder fast telefoni så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör
- Vill inte eftersom att jag/vi då blir av med särskilda tjänster  
(t ex internet, telefonsvarare, nummerpresentatör, samtal väntar)
- Om jag/vi byter operatör för abonnemanget får jag/vi lång bindningstid
- Rädd för problem när jag/vi byter
- Orolig för att ljudkvaliteten blir sämre (t ex eko, brus)
- Inte värt besväret
- Annat skäl
- Nej, det finns inga särskilda skäl
- Vet ej

**Fråga 10: Har ditt hushåll någon gång ofrivilligt bytt operatör för fast telefoni, d.v.s. utan att du/ni bett om det?**

- Nej
- Ja, och det trots att jag/vi sagt nej till erbjudandet
- Ja, och det trots att jag/vi endast bett om information
- Ja, och det skedde utan att jag/vi haft någon kontakt alls med operatören
- Vet ej

**Fråga 11: Känner du till om ditt hushåll har en öppningsavgift för samtal inom fast telefoni?**

- Ja, och jag vet hur hög öppningsavgiften är
- Ja, men jag vet inte hur hög öppningsavgiften är
- Nej, men jag känner till vad öppningsavgift innebär
- Nej, och jag känner inte till vad öppningsavgift innebär

**Fråga 12: Känner du till vilket debiteringsintervall du har för samtal med din fasta telefon?***(Operatören tar betalt per sekund eller per minut för pågående samtal, så kallat debiteringsintervall. Det innebär att med ett debiteringsintervall per minut får du betala för en minut trots att du kanske bara pratat i telefonen i 5 sekunder.)*

- Ja
- Nej

**Fråga 13: Har ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni använt fast telefoni?***Du kan ange flera svarsalternativ.*

- Samtal bryts
- Låg ljudkvalitet, till exempel eko eller brus
- Bristande service eller kundtjänst
- Går ej att ringa ut, får inte uppkopplingston
- Annat problem
- Nej, jag har inte drabbats av några problem => *Gå till fråga 15*
- Vet ej => *Gå till fråga 15*

Fråga 14 besvaras av hushåll som drabbats av problem

**Fråga 14: Hur ofta har du/ni haft problem när du/ni använt fast telefoni?**

- Varje dag  
 Ungefär en gång i veckan  
 Ungefär en gång i månaden  
 Mer sällan  
 Vet ej

**Fråga 16: Tillåter hushållets abonnemang att du/ni ringer från andra platser än bostaden med hjälp av ip-telefoni (bredbandstelefoni)?**

- Ja, och jag/vi har utnyttjat det  
 Ja, men jag/vi har inte utnyttjat det  
 Nej  
 Vet ej

Fråga 15-16 besvaras av dig som använder ip-telefoni (bredbandstelefoni) enligt fråga 2. Övriga går till fråga 17.

**Fråga 15: Har ditt hushåll fått någon information från er operatör om hur nödnumret 112 fungerar när du/ni ringer via ip-telefoni?**

- Ja, det går att ringa och SOS Alarm kan se var jag befinner mig  
 Ja, det går att ringa men SOS Alarm kan inte se var jag befinner mig  
 Nej, jag/vi har inte fått någon information  
 Vet ej

## MOBILA TELEFONI- OCH MOBILA DATATJÄNSTER

Följande frågor handlar om mobiltelefoni och vilka tjänster du använder dig av på mobiltelefonen. Med mobilabonnemang avser vi både traditionellt mobilabonnemang och kontantkort.

Fråga 17 besvaras av dig som har barn i hushållet som är yngre än 16 år. Övriga går till fråga 18.

**Fråga 17 a: Hur många barn som är yngre än 16 år finns i hushållet?**

Antal barn under 16 år.....

**Fråga 17 b: Hur många av dessa har egen mobiltelefon?**

Antal.....

**Fråga 19: Hur många mobilabonnemang använder du personligen för närvarande (Räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)?**

- 1 abonnemang  
 2 abonnemang  
 3 eller fler abonnemang  
 Inget => Gå vidare med fråga 42  
 Vet ej

**Fråga 18: Använder du mobiltelefon för privat bruk?**

Om du har flera mobilabonnemang, tänk på det du använder oftast vid privat användning. Ange endast ett svarsalternativ.

- Ja, som jag eller hushållet betalar för själva  
 Ja, som t ex min arbetsgivare betalar helt eller delvis  
 Nej, använder inte mobiltelefon för privat bruk => Gå till fråga 42  
 Nej, har ingen mobiltelefon => Gå till fråga 42

**Fråga 20: Använder du en mobiltelefon som det går att surfa med, så kallad smarttelefon (smartphone)?**

- Ja  
 Nej  
 Vet ej

**Fråga 21: Vilken av följande mobiloperatörer använder du för privat bruk?**

Om du använder flera mobilabonnemang privat, ange operatör för det abonnemang du använder oftast.

- |                                    |                                      |  |
|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 3         | <input type="checkbox"/> Halebop     | <input type="checkbox"/> Telenor             |
| <input type="checkbox"/> AllTele   | <input type="checkbox"/> Hallon      | <input type="checkbox"/> Telia               |
| <input type="checkbox"/> Comviq    | <input type="checkbox"/> Lyca Mobile | <input type="checkbox"/> Annan mobiloperatör |
| <input type="checkbox"/> Dj Juice  | <input type="checkbox"/> Net ett     |  |
| <input type="checkbox"/> Glocalnet | <input type="checkbox"/> Tele2       | <input type="checkbox"/> Vet ej              |

**Fråga 22: Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om den mobiloperatör du använder oftast för privat bruk?**

Ange på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.

	Stämmer inte alls				Stämmer helt	Vet ej
	1	2	3	4	5	
Välkänd och etablerad på marknaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ett mobilnät som har god täckning generellt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ett mobilnät som har god täckning i hemmet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ett mobilnät som har god täckning i bilen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ett mobilnät som har god täckning utomhus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har låga priser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har hög ljudvalitet på samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Går att ringa med utan tekniska avbrott	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erbjuder en fast avgift eller ett fast pris	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än vad andra operatörer gör	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lättläst och överskådlig räkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Väl fungerande kundtjänst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det fungerar bra att ringa med min mobiltelefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det fungerar bra att surfa med min mobiltelefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är sammantaget nöjd med min mobiloperatör	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fråga 23: Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder privat?**

- Ja, senaste 6 månaderna  
 Ja, för 6-12 månader sedan  
 Ja, för mer än 12 månader sedan  
 Nej => *Gå till fråga 27*  
 Vet ej => *Gå till fråga 28*

**Fråga 25: Hur blev du uppmärksam på den operatör som du bytte till?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- Genom att operatören ringde upp  
 Via reklam  
 Via säljare på stan, till exempel i ett affärscentrum  
 En webbtjänst för prisjämförelser  
 Via artiklar, reportage eller liknande media  
 Via vänner eller bekanta  
 På annat sätt  
 Via hemförsäljning  
 Vet ej

**Fråga 24: Varför har du bytt mobiloperatör?**

*Ange endast ett svarsalternativ*

- För att få lägre kostnader  
 För att jag erbjöds en ny telefon/Det blev konsekvensen när jag bytte telefon  
 För att få samma leverantör för fast och mobil telefoni  
 För att få bättre täckning  
 För att få bättre kundservice  
 För att få bättre kvalitet (t ex ljudkvalitet, undvika att samtal bryts)  
 För att få tillgång till särskilda tjänster  
 För att mitt gamla abonnemang hade begränsningar, t ex blockering av tjänster (t ex Skype, fildelning)  
 Min arbetsgivare bytte operatör/har bytt arbetsgivare (el. motsvarande)  
 Var missnöjd med min tidigare mobiloperatör  
 Bytte ofrivilligt  
 Annan orsak

**Fråga 26: Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? Du kan ange flera svarsalternativ**

- Bytet fungerade utan problem
- Jag förlorade pengar till min tidigare operatör  
(t ex i form av uppsägningsavgift, bindningstid och/eller operatörlåst telefon)
- Gick inte att ta med sig telefonnumret
- Det var krångligt
- Det tog lång tid
- Vet ej

Fråga 27 besvaras av dig som inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du använder oftast privat enligt fråga 21. Övriga går till fråga 28.

**Fråga 27: Finns det några särskilda skäl till att du inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder privat? Du kan ange flera svarsalternativ.**

- Jag ansvarar inte för tecknande av abonnemang
- Jag är nöjd med den operatör jag har
- Jag har ett abonnemang med viss bindningstid/ uppsägningstid och har därför svårt att byta
- Jag får inte ta med mig mitt telefonnummer om jag byter
- Jag har samma operatör som de personer jag ofta ringer till har
- Det är svårt att jämföra erbjudanden och veta att man verkligen får ett som passar bättre
- Jag har inte funnit en alternativ operatör som passar mina behov
- Orolig för att ljudkvaliteten blir sämre (t ex eko eller brus)
- Inte värt besväret
- Telefonen är låst till en viss operatör (dvs. operatörlåst)
- Det finns ingen annan operatör med acceptabel täckning
- Annat skäl
- Nej, det finns inga särskilda skäl
- Vet ej

**Fråga 28: Har ditt hushåll någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni använt mobiltelefoni?**

Du kan ange fler svarsalternativ

- Samtal bryts
- Låg ljudkvalitet, till exempel eko eller brus
- Bristande service eller kundtjänst
- Går ej att ringa ut, får inte uppkopplingston
- Annat problem
- Nej har inte drabbats av några problem => Fråga 30
- Vet ej => Gå till fråga 30

Fråga 29 besvaras av hushåll som drabbats av problem.

**Fråga 29: Hur ofta har du/ni haft problem när du/ni använt mobiltelefoni?**

- Varje dag
- Ungefär en gång i veckan
- Ungefär en gång i månaden
- Mer sällan
- Vet ej

**Fråga 30: Har du under de senaste 6 månaderna bytt abonnemang eller köpt en tilläggstjänst utan att byta operatör?**

Du kan ange flera svarsalternativ.

- Ja, jag har bytt abonnemang utan att byta operatör
- Ja, jag har köpt en tilläggstjänst till mitt befintliga abonnemang (t ex extra datatrafik)
- Nej => Gå till fråga 32
- Vet ej => Gå till fråga 32

**Fråga 31: Varför bytte du abonnemang eller köpte en tilläggstjänst?**

Du kan ange flera svarsalternativ.

- För att få lägre kostnader
- För att jag erbjöds en ny mobiltelefon/det blev konsekvensen när jag bytte mobil
- Min arbetsgivare bytte abonnemangsform/jag har bytt arbetsgivare (el. motsvarande)
- Var missnöjd med mitt tidigare abonnemang
- För att mitt tidigare innehöll begränsningar, t ex blockeringar av tjänster (t ex Skype och fildelning)
- För att kunna surfa mer med mobilen
- För att kunna SMS:a eller MMS:a mer
- Annan orsak



**Fråga 36: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon?***Du kan ange flera svarsalternativ.*

- Ja, har redan gjort det och behöll mitt fasta nummer  
 Ja, har redan gjort det men har inte behållit mitt fasta nummer  
 Ja, jag kan tänka mig det  
 Ja, jag kan tänka mig det, men endast om jag kan behålla mitt fasta telefonnummer  
 Nej, på grund av att hushållet behöver eller vill ha den fasta telefonen  
 Nej, på grund av täckningen  
 Nej, på grund av att jag har bredband via det fasta nätet (t ex ADSL)  
 Nej, på grund av att jag är orolig för att ljudkvaliteten blir sämre (t ex eko eller brus)  
 Nej, på grund av upplevd strålningsrisk  
 Nej, på grund av att jag tror att det blir dyrare  
 Nej, av annan orsak  
 Nej, med hänsyn till de som ringer till hushållet  
 Vet ej

**Fråga 37: Känner du till om du har en öppningsavgift för samtal med din mobiltelefon?***Öppningsavgift är den avgift du betalar för att påbörja ett samtal.*

- Ja, och jag vet vad öppningsavgiften är  
 Ja, men jag vet inte vad öppningsavgiften är  
 Ja, jag vet att jag inte har en öppningsavgift (t ex visst antal samtal ingår i abonnemangavgiften)  
 Nej, men jag känner till vad det innebär  
 Nej, och jag känner inte till vad det är

**Fråga 38: Känner du till vilket debiteringsintervall du har för samtal med din mobiltelefon?***(Operatören tar betalt per sekund eller per minut för pågående samtal, så kallat debiteringsintervall. Det innebär att med ett debiteringsintervall per minut får du betala för en minut trots att du kanske bara pratat i mobilen i 5 sekunder.)*

- Ja       Nej

*Här följer några frågor om hur du använder mobilen utomlands.***Fråga 39: Har du rest utomlands under de senaste 12 månaderna?**

- Ja       Nej => Gå till fråga 42

**Fråga 40: Under de senaste 12 månaderna då du reste utomlands, använde du din mobiltelefon till något av nedanstående?**

<b>Inom EU</b>	Ja, ofta	Ja, ibland	Nej, aldrig
Ringa samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Surfa på internet, ladda ner data eller skicka/ta emot e-post via mobilnätet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Surfa på internet, ladda ner data eller skicka/ta emot e-post via trådlöst nätverk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Jag har inte rest inom EU under de senaste 12 månaderna			

<b>Utom EU</b>	Ja, ofta	Ja, ibland	Nej, aldrig
Ringa samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Surfa på internet, ladda ner data eller skicka/ta emot e-post via mobilnätet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Surfa på internet, ladda ner data eller skicka/ta emot e-post via trådlöst nätverk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Jag har inte rest utanför EU under de senaste 12 månaderna			



**Fråga 41: Tog du reda på priset för olika mobiloperatörer innan din utlandsresa? (här avses mobiloperatörer i landet/länderna du besökt). Du kan ange flera svarsalternativ**

- Ja, jag tog reda på priserna för olika operatörer innan min utlandsvistelse
- Ja, jag tog reda på priserna hos min operatör innan min utlandsvistelse
- Nej, jag sökte information om priserna men hittade inte någon
- Nej, jag sökte inte information om priserna

## Internet och bredband

**Fråga 42: Använder du internet? Räkna både användning privat och i arbetet.**

- Ja, i stort sett varje dag
- Ja, inte varje dag, men varje vecka
- Ja, men mer sällan än varje vecka
- Nej

**Fråga 43: Har ditt hushåll tillgång till internet i hemmet? Du kan ange flera svarsalternativ.**

- Ja, via abonnemang som hushållet betalar direkt via faktura
- Ja, via abonnemang som hushållet betalar indirekt via hyran eller avgiften för bostaden
- Ja, men hushållet betalar inte för abonnemanget
- Ja, men jag vet inte hur hushållet betalar för abonnemanget
- Nej => Gå till fråga 66
- Vet ej => Gå till fråga 66

**Fråga 44: På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till internet idag i hemmet?**

Om du/ni har flera anslutningsformer idag, ange den anslutning hushållet använder huvudsakligen. Ange också vilken anslutning du/ni hade innan om ditt hushåll har bytt inom 12 månader.

a) Har idag b) Hade innan

Fast bredband via telefonjacket (så kallat ADSL/VDSL)

*Kännetecken - En fast anslutning och du använder det vanliga telefonnätet för dataöverföring och kan fortfarande ringa på din vanliga telefon när du är uppkopplad med ADSL/VDSL.*

Fast bredband via Kabel-TV-nätmodem

*Kännetecken - Bredband erbjuds av din kabel-TV operatör. Du har ett kabel-modem och uttaget för internet är på samma ställe som för Kabel-TVn. Oftast i flerfamiljshus.*

Fast bredband via Fiber eller fiberLAN

*Kännetecken - Det erbjuder ofta mycket höga överföringshastigheter.*

Mobilt Bredband (3G- eller 4G-nät)

*Kännetecken - För att ansluta till internet används antingen USB-modem (dongel) eller 3G/4G router. Ibland kan det vara inbyggt i datorn/surfplattan. Du kan då ta med dig datorn/surfplattan och koppla upp dig var som helst så länge det mobila nätet har täckning.*

Annat sätt (här avses inte trådlöst nätverk, t ex WLAN)

Vet ej

**Fråga 45: Varför har ditt hushåll valt den anslutning till internet som du/ni huvudsakligen använder idag?**

Du kan ange flera svarsalternativ.

- Använder tjänster som kräver högre överföringshastighet
- För att överföringshastigheten inte begränsas, även om användandet överstiger ett visst antal GB/månad
- Vill vara mobil både hemma och utanför hemmet
- Använder tjänster som kräver högre kvalitet
- Vill ha en fast anslutning
- Vill ha en låg kostnad
- Fick ett paketerbjudande där internet ingick
- Kan inte få något annat
- Fyller mina behov
- Rekommendationer från t ex vänner eller bekanta
- Annat skäl
- Vet ej

**Fråga 46: Vilken internetoperatör har ditt hushåll idag för den anslutning som du uppgav i fråga 44?**

- |   |                                    |   |
|---|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 3                | <input type="checkbox"/> Com Hem   | <input type="checkbox"/> Telia                  |
| <input type="checkbox"/> AllTele          | <input type="checkbox"/> Glocalnet |   |
| <input type="checkbox"/> Bahnhof          | <input type="checkbox"/> Net ett   | <input type="checkbox"/> Annan internetoperatör |
| <input type="checkbox"/> Bredband2        | <input type="checkbox"/> Tele2     |   |
| <input type="checkbox"/> Bredbandsbolaget | <input type="checkbox"/> Telenor   | <input type="checkbox"/> Vet ej                 |

**Fråga 47: Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om hushållets nuvarande internetoperatör som du angav i fråga 46.**

Ange på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.

	Stämmer inte alls				Stämmer helt	Vet ej
	1	2	3	4	5	
Välkänd och etablerad på marknaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har låga priser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lättläst och överskådlig räkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Väl fungerande kundtjänst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hade kort leveranstid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har bra täckning/tillgänglighet där jag bor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har en överföringshastighet och kvalitet som motsvarar mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erbjuder bra säkerhetstjänster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skyddar den personliga integriteten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är sammantaget nöjd med min internetoperatör	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fråga 48: Köper ditt hushåll fler tjänster från din/er nuvarande internetoperatör som du angav i fråga 46.**

Du kan ange flera svarsalternativ.

- Fast telefoni
- Mobiltelefoni
- TV
- Mobilt bredband (utöver det abonnemang som du angav i fråga 46)
- Nej, inget => Gå till fråga 50
- Vet ej => Gå till fråga 50

Fråga 49 besvaras av dig som köper fler tjänster enligt fråga 48.

**Fråga 49: Får hushållet någon form av rabatt eller paketerbjudande från operatören när du/ni köper fler tjänster?**

- Ja
- Nej
- Vet ej

**Fråga 50: Har ditt hushåll bytt internetoperatör för det internetabonnemang du/ni huvudsakligen använder enligt fråga 46.**

Om du/ni bytt internetoperatör flera gånger, ange tiden för det senaste bytet. Ange endast ett svarsalternativ.

- Ja, senaste 6 månaderna
- Ja, för 6 - 12 månader sedan
- Ja, för mer än 12 månader sedan
- Nej => *Gå till fråga 53*
- Vet ej => *Gå till fråga 54*

**Fråga 51: Varför har ditt hushåll bytt internetoperatör för det internetabonnemang du/ni huvudsakligen använder?**

Du kan ange flera svarsalternativ.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> För att få ett lägre pris på abonnemanget   | <input type="checkbox"/> För att kunna få ip-telefoni/telefoni via bredband                        |
| <input type="checkbox"/> För att få tillgång till bättre tjänster och/eller villkor  | <input type="checkbox"/> För att kunna få tillgång till IPTV/digital-TV via bredbandet             |
| <input type="checkbox"/> För att mitt gamla abonnemang hade begränsningar t ex blockeringar av tjänster (t ex Skype, fildelning) | <input type="checkbox"/> För att jag har flyttat   |
| <input type="checkbox"/> För att få bättre kundservice   | <input type="checkbox"/> För att få mobilt bredband  |
| <input type="checkbox"/> För att det var dålig täckning, t ex störningar och eller avbrott                                       | <input type="checkbox"/> För att min bostadsrättsförening har upphandlat gemensam internetoperatör |
| <input type="checkbox"/> För att jag/mitt hushåll inte var nöjd med den operatör jag/vi hade innan                               | <input type="checkbox"/> För att få ny terminal (t ex surfplatta)                                  |
| <input type="checkbox"/> För att få en enda räkning för internet och telefoni och/eller TV                                       | <input type="checkbox"/> Ofrivilligt byte  |
| <input type="checkbox"/> För att kunna få högre hastighet  | <input type="checkbox"/> Annan orsak   |
| <input type="checkbox"/> För att jag fick ett bra paketerbudande   | <input type="checkbox"/> Vet ej  |

**Fråga 52: Hur fungerade bytet när ditt hushåll bytte internetoperatör för det internetabonnemang du/ni huvudsakligen använder?**

Här avses hushållets senast beställda anslutning. Du kan ange flera svarsalternativ.

- Allt blev rätt, och det gick snabbt att bli ansluten
- Allt blev rätt, men det tog lång tid att bli ansluten
- Anslutningen blev felaktig
- Jag/vi beställde nyligen, och har därför inte blivit anslutna ännu
- Det var länge sedan jag/vi beställde, men jag/vi har trots det ännu inte blivit anslutna
- Hushållet förlorade pengar till tidigare operatör (t ex i form av uppsägningsavgift och/eller bindningstid)
- Vet ej

Fråga 53 besvaras av dig vars hushåll inte bytt internetoperatör. Övriga går till fråga 54.

**Fråga 53: Finns det några särskilda skäl till att ditt hushåll inte har bytt internetoperatör?**

Du kan ange flera svarsalternativ.

- Är nöjd med den operatör hushållet har
- Känner inte till vilka alternativa operatörer som finns/har inte tillräcklig information om olika operatörers tjänster
- Min e-postadress försvinner om jag byter operatör
- Rädd att det inte ska fungera om jag byter operatör
- Vill inte byta abonnemang eftersom jag/vi har samma operatör för telefoni och/eller TV
- Har en bindningstid på nuvarande abonnemang och vill därför inte byta
- Kan inte få någon annan operatör
- Har inte täckning för mobilt bredband
- För att jag fick ett (förmånligt) paketerbudande avseende internet, telefoni och/eller TV
- Det är inte värt besväret
- Annat skäl
- Nej, det finns inga särskilda skäl
- Vet ej

**Fråga 54:** Har ditt hushåll möjlighet att välja mellan flera internetoperatörer (avser fast och/eller mobilt bredband)?

- Ja, kan välja mellan flera internetoperatörer  
 Nej, kan bara välja nuvarande internetoperatör  
 Vet ej

**Fråga 56:** Hur viktig är din internetanslutnings överföringshastighet för dig?

Ange på en skala från 1 till 5, där 1 står för oviktigt och 5 mycket viktigt

- 1 Oviktigt  
 2  
 3  
 4  
 5 Mycket viktigt  
 Vet ej

**Fråga 55:** Använder ditt hushåll något annat sätt att ansluta till internet, som komplement till den anslutningsformen du/ni använder huvudsakligen?

Du kan ange flera svarsalternativ.

- Fast bredband (dvs. Telefonjacket (ADSL/VDSL), Kabel-TV-modem eller fiber)  
 Mobilt bredband (t ex via USB-modem)  
 Surfa med mobiltelefonen  
 Surfa med surfplatta  
 Mobiltelefonen som modem  
 Smart-tv  
 Annat  
 Nej  
 Vet ej

**Fråga 57:** Om du kunde få en mycket snabb överföringshastighet på din privata internetuppkoppling (100 Mbit/s eller mer), hur mycket mer än det du betalar idag skulle du vara beredd att betala per månad?

- Har redan 100 Mbit/s eller mer  
 0 kr  
 25 kr  
 50 kr  
 75 kr  
 100 kr  
 200 kr eller mer  
 Vet ej

**Fråga 58:** Hur mycket skulle ditt hushåll vara berett att betala för att få en fiberanslutning installerad?

En fiberanslutning erbjuder ofta mycket höga överföringshastigheter (belopp avser utan eventuella skattesubventioner)

- Har redan tillgång till fiber i hemmet  
 Under 5 000 kr  
 5 000 - 9 999 kr  
 10 000 - 14 999 kr  
 15 000 - 19 999 kr  
 20 000 - 25 000 kr  
 Mer än 25 000 kr  
 Vet ej  
 Är inte intresserad av att få en fiberanslutning till hushållet  
 Bor ej i radhus/villa

Fråga 59 besvaras av dig som använder mobilt bredband. Övriga går till fråga 60.

**Fråga 59: Hur väl instämmer du i följande påståenden om ditt mobila bredband?**

Här avses mobilt bredband via USB-modem (dongel) eller via 3/4G router eller har det inbyggt i datorn/surfplattan.

Ange på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.

	Stämmer inte alls				Stämmer helt	Vet ej
	1	2	3	4	5	
Fungerar alltid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag får den överföringshastighet jag betalar för	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fungerar bra i hemmet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fungerar bra i bilen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fungerar bra på buss/tåg eller annan kollektivtrafik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med den information jag har fått från operatörer om mitt mobila bredband	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datavolymen som ingår i abonnemanget är tillräcklig för mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever inga begränsningar i överföringshastigheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag upplever begränsningar i tjänsten som strypning (viss trafik går långsammare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fråga 60: Kan du tänka dig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet?**

Du kan ange flera svarsalternativ

- Ja, och jag har redan gjort det
- Ja, jag kan tänka mig det
- Nej, på grund av att hushållet vill ha fast bredband
- Nej, har ingen täckning
- Nej, eftersom jag är orolig för att uppkopplingen bryts
- Nej, eftersom överföringshastigheten begränsas om användningen överstiger ett visst antal GB/månad
- Nej, eftersom jag är orolig för strålningsrisken
- Nej, jag är osäker på om det skulle fungera rent tekniskt
- Nej, eftersom jag inte har någon bärbar dator/surfplatta
- Nej, eftersom jag tror att det blir för dyrt
- Nej, av annan orsak
- Vet ej

**Fråga 61: Har du under de senaste 6 månaderna använt hushållets dator till något av följande?**

Lämna svarsalternativen blanka för de tjänster som du inte använt.

	a) Ja, och använder fortfarande	b) Ja, men använder inte längre
Ringt samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Surfat på internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tittat på rörlig bild via internet (t ex Youtube eller SVT-play)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lyssnat på musik eller radio via internet (t ex Spotify)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fildelning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociala medier (t ex Twitter, Facebook, LinkedIn)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Köpt biljetter eller handlat via internet (t ex tåg, buss, bio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internettelefoni (t ex Skype eller Viber)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Använt samhällsviktiga tjänster (t ex Försäkringskassan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skickat/tagit emot e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Använt molntjänster såsom iCloud, Dropbox	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fråga 62: Tittar du på traditionell tv (i vanlig tv apparat) och/eller på tv-program via internet (på en dator, surfplatta, mobiltelefon eller smart-tv)?**

- Tittar endast på traditionell tv  
 Tittar på både traditionell tv och tv-program via internet  
 Tittar endast på tv-program via internet  
 Nej, tittar inte på något av dessa  
 Vet inte

**Fråga 63: I genomsnitt hur ofta använder du Skype eller likande tjänster via surfplatta eller dator för att...?**

	Fler än 20 g/dag	11-20 g/dag	1-10 g/dag	1-6 g/vecka	Mer sällan	Aldrig	Vet ej
Ringa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skicka meddelanden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Fråga 64-65 ställs till dig som har ringt via internet (t ex Skype)*

**Fråga 64: Ringer du bara till andra som använder internettelefoni eller ringer du även till vanliga telefoner (fast eller mobil)?**

- Bara till andra användare av samma tjänst  
 Även till vanliga telefoner (fast eller mobil)  
 Vet ej

**Fråga 65: Vilka är de viktigaste orsakerna till att du ringer via internet (t ex Skype)?**

*Du kan ange flera svarsalternativ*

- Det är billigt (ev gratis)  
 Ringer eller skickar meddelanden till familj och vänner i andra länder  
 Har familj/vänner som använder tjänsten  
 Använder tjänsten i arbetet/skolarbetet  
 Bättre ljudkvalitet än vanlig telefon  
 Möjlighet för videosamtal  
 Andra orsaker  
 Vet ej

**Fråga 66: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda tjänster som Skype och liknande?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- Ja, har redan gjort det  
 Ja, jag kan tänka mig det  
 Har redan valt bort fast telefon av andra skäl  
 Nej  
 Vet ej

**Fråga 67: Kan du tänka dig att avstå från din mobiltelefon och enbart använda tjänster som Skype och liknande?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- Ja, har redan gjort det  
 Ja, jag kan tänka mig det  
 Har redan valt bort mobiltelefon av andra skäl  
 Nej  
 Vet ej

## TILL SIST NÅGRA FRÅGOR OM DIG OCH DIN BAKGRUND

**Fråga 68: Är du...**

- Man  
 Kvinna

**Fråga 69: Vilket år är du född?**

Ange födelseår (t ex 1967) 19.....

**Fråga 70: Finns det hemmaboende barn i hushållet?**

- Ja - Ange antal barn i hushållet .....
- Nej, det finns inga hemmaboende barn i hushållet

**Fråga 71: Hur många av hushållets medlemmar är i följande åldrar...?**

	1 person	2 personer	3 personer	4 personer	5 personer eller fler
0-5 år	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6-15 år	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16-25 år	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26-60 år	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61-75 år	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76 år eller äldre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fråga 72: I vilken typ av bostad bor du?**

- Lägenhet - hyresrätt
- Lägenhet - bostadsrätt
- Radhus/parhus/kedjehus - hyresrätt
- Radhus/parhus/kedjehus - bostadsrätt
- Småhus/villa - eget ägande (inkl radhus/parhus/kedjehus som har eget ägande)

**Fråga 73: Vilken är den HÖGSTA skolutbildning du har genomgått eller genomgår för närvarande?**

Endast ETT svar

- Grundskola/folkskola eller annan jämförbar utbildning
- Gymnasium eller annan jämförbar utbildning
- Högskola, universitet eller annan jämförbar utbildning

**Fråga 74: Vilken är din huvudsakliga sysselsättning för närvarande?**

- Egen företagare
- Anställd tjänsteman inom stat, landsting, kommun
- Anställd arbetare inom stat, landsting, kommun
- Privat anställd tjänsteman
- Privat anställd arbetare
- Tjänstledig/Föräldraledig
- Arbetslös/i arbetsmarknadsåtgärd
- Hemarbetande
- Studerande
- Pensionär
- Långtidssjukskriven/sjukpensionär
- Annan sysselsättning

OBS: Fler frågor på baksidan

**Fråga 75: Vilken är hushållets sammanlagda årsinkomst innan skatten är dragen?**

Endast ETT svar. Räkna med studiemedel, barn-/studiebidrag, pensioner etc.

- Upp till 90 000 kronor/år
- 90 001 - 120 000 kronor/år
- 120 001 - 150 000 kronor/år
- 150 001 - 200 000 kronor/år
- 200 001 - 250 000 kronor/år
- 250 001 - 300 000 kronor/år
- 300 001 - 350 000 kronor/år
- 350 001 - 400 000 kronor/år
- 400 001 - 500 000 kronor/år
- 500 001 - 600 000 kronor/år
- 600 001 - 700 000 kronor/år
- 700 001 - 800 000 kronor/år
- Över 800 000 kronor/år

**Stort tack för din medverkan!**