



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 följbrevet.



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

- Sweco Strategy, 08-613 08 35, falt@sweco.se
(Undersökningens genomförande)
- Andreas Wigren, Post- och telestyrelsen, 08-678 55 00,
statistik@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 1a: Har ditt hushåll ett abonnemang för fast telefoni?

Räkna inte abonnemang i fritidshus.

- Ja
 Nej, har inte fast telefoni

Fråga 1b: Kan du tänka dig att avstå ditt abonnemang på traditionell fast telefoni?

Flera svarsalternativ är möjliga

- Ja, har redan gjort det för att minska kostnaden för ett fast abonnemang => *Gå till fråga 10*
 Ja, har redan gjort det för att jag föredrar annan teknik (så som mobiltelefoni, ip-telefoni eller internettelefoni, t ex Skype) => *Gå till fråga 10*
 Ja, har redan gjort det för att jag inte längre har något behov av den fasta telefonen utan ringer med mobiltelefonen eller andra tekniker => *Gå till fråga 10*
 Ja, har redan gjort det av någon annan orsak => *Gå till fråga 10*
 Ja, jag kan tänka mig det för att minska kostnaden för ett fast abonnemang
 Ja, jag kan tänka mig det för att jag föredrar annan teknik (så som mobiltelefoni, ip-telefoni, eller internettelefoni, t ex Skype)
 Ja, jag kan tänka mig det för att jag inte längre har något behov av den fasta telefonen utan ringer med mobiltelefonen eller andra tekniker
 Ja, jag kan tänka mig det av någon annan orsak
 Nej

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

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

Fråga 3: 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 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Fråga 4: 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 7*
 Vet ej => *Gå till fråga 8*

Fråga 5: 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 6: 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 bättre kundservice
- För att fast telefoni ingick i ett paket med andra tjänster
- Annan orsak
- Vet ej

Fråga 7 besvaras av dig vars hushåll inte har gjort ett eget aktivt byte av operatör.

Fråga 7: 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
- Om jag/vi byter operatör för abonnemanget får jag/vi lång bindningstid
- Rädd för problem när jag/vi byter
- Inte värt besväret
- Fast telefoni ingår i ett paketerbjudande
- Annat skäl
- Nej, det finns inga särskilda skäl
- Vet ej

Fråga 8: 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 inte att ringa ut, får inte uppkopplingston
- Annat problem
- Nej, jag har inte drabbats av några problem => Gå till fråga 10
- Vet ej => Gå till fråga 10

Fråga 9 besvaras av hushåll som drabbats av problem

Fråga 9: 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

MOBILA TELEFONI- OCH DATATJÄNSTER

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

Fråga 10: 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 => Gå till fråga 14
- Nej, använder inte mobiltelefon för privat bruk => Gå till fråga 32
- Nej, har ingen mobiltelefon => Gå till fråga 32

Fråga 11: Hur har du köpt ditt abonnemang och din mobiltelefon?

- Köpt mobiltelefon tillsammans med abonnemang
- Köpt mobiltelefon och abonnemang separat
- Vet inte

Fråga 12: Vilken datamängd per månad har ditt mobiltelefonabonnemang?

Om du har flera abonnemang avses här det du huvudsakligen använder

- 0-1 GB
- 2-5 GB
- 6-20 GB
- 21-50 GB
- 51-100 GB
- 101 GB eller mer
- Vet inte

Fråga 13: Hur ofta de senaste 6 månaderna har du behövt köpa extra data till ditt mobilabonnemang för att den ursprungliga datamängden tog slut?

- Aldrig under de senaste 6 månaderna
- 1 gång
- 2-3 gånger
- 4-5 gånger
- 6 gånger eller mer
- Vet inte

Fråga 14: Använder du en smarttelefon (smartphone)? Med smarttelefon avses en avancerad mobiltelefon som du kan ansluta till internet med, t.ex. en Android-telefon eller iPhone

- Ja
 Nej
 Vet ej

Fråga 15: 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	
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"/>
Ett mobilnät som har god täckning inomhus	<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"/>
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"/>
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"/>

Fråga 16: 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 20*
 Vet ej => *Gå till fråga 21*

Fråga 17: 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 (t ex Spotify, Deezer)
 För att mitt gamla abonnemang hade begränsningar, exempelvis blockering av tjänster (t ex Skype, fildelning)
 Min arbetsgivare bytte operatör/har bytt arbetsgivare (el. motsvarande)
 Bytte ofrivilligt
 Annan orsak

Fråga 18: 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
- Via hemförsäljning
- På annat sätt
- Vet ej

Fråga 19: 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)
- Det gick inte att ta med sig telefonnumret
- Det var krångligt
- Det tog lång tid
- Annat problem
- Vet ej

Fråga 20 besvaras av dig som inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du använder oftast privat. Övriga går till fråga 21.

Fråga 20: 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 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
- 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 21: Har du någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du ringt med din mobiltelefon?

Du kan ange fler svarsalternativ

- Samtal bryts
- Låg ljudkvalitet, t ex eko eller brus
- Går inte att ringa ut, får inte uppkopplingston
- Annat problem
- Nej, har inte drabbats av några problem
- Vet ej

Fråga 22: Har du någon gång under de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du har använt Internet med din mobiltelefon?

Du kan ange fler svarsalternativ

- Låg hastighet
 - Långa svarstider
 - Uppkopplingen bryts
 - Datamängden tar slut
 - Annat problem
 - Nej, har inte drabbats av några problem
 - Nej, har inte använt Internet
 - Vet ej
-

Fråga 23: 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 datamängd)
 - Nej => *Gå till fråga 25*
 - Vet ej => *Gå till fråga 25*
-

Fråga 24: 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
 - För att mitt tidigare innehöll begränsningar, exempelvis 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 25: Har du under de senaste 6 månaderna använt din mobiltelefon till något av följande?

Du kan ange flera svarsalternativ.

- Ringt samtal
 - Surfad på internet
 - Tittat på rörlig bild via internet (t ex Youtube eller SVT-play)
 - Lyssnat på musik eller radio via internet (t ex Spotify)
 - Sociala medier (t ex Twitter, Facebook, Instagram)
 - Handlat via internet eller köpt biljetter
 - Internettelefoni (t ex Skype eller Viber i mobilen)
 - Använt samhällstjänster (t ex Skatteverket)
 - Skickat/tagit emot e-post
 - Använt molntjänster (t ex iCloud, Dropbox)
 - Använt mobiltelefonen i trådlösa zoner/wifi, hemma eller på andra ställen
-

Fråga 26: Har du någon gång under de senaste 6 månaderna upplevt problem vid användning av tjänster som du beställt via mobilen? Exempel på tjänster är att ladda ner appar eller spel, betala via SMS för att få tillgång till information, rösta i tävlingar eller köpa bussbiljett.

Du kan ange flera svarsalternativ.

- Jag har inte beställt någon tjänst via mobilen under de senaste 6 månaderna
- Nej, jag har inte upplevt något problem
- Ja, jag har betalat för en tjänst som jag aldrig fick
- Ja, jag fick en tjänst utan att jag visste att jag hade beställt den
- Ja, tjänsten fungerade inte med min mobiltelefon
- Ja, andra problem än de som anges ovan

Fråga 27: I genomsnitt hur ofta skickar du SMS eller andra meddelandetjänster privat med din mobiltelefon?

	Fler än 40 g/dag	21-40 g/dag	11-20 g/dag	1-10 g/dag	1-6 g/vecka	Mer sällan	Aldrig	Vet ej
SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annan meddelandetjänst (t ex WhatsApp, Messenger)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 28: I genomsnitt hur ofta ringer du samtal privat med din mobiltelefon?

	Fler än 20 g/dag	11-20 g/dag	1-10 g/dag	1-6 g/vecka	Mer sällan	Aldrig	Vet ej
Ringer via mobiloperatör	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ringer via internet (t ex Skype, Viber)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 29: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon?

Du kan ange flera svarsalternativ, men du kan inte markera både Ja- och Nej-alternativ.

- 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 jag vill ha kvar det fasta telefonnumret
- Nej, på grund av täckningen
- Nej eftersom det ingår i ett paket med andra tjänster
- Nej, på grund av att jag tror att det blir dyrare
- Nej, med hänsyn till de som ringer till hushållet
- Nej, av annan orsak
- Vet ej

Här följer några frågor om hur du använder mobilen utomlands.

Fråga 30: Har du rest utomlands under de senaste 12 månaderna?

Ja Nej => Gå till fråga 32

Fråga 31: Under de senaste 12 månaderna då du reste utomlands, använde du din mobiltelefon till något av nedanstående?

Inom EU	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"/>
Använda internet, ladda ner data eller skicka/ta emot e-post via mobilnätet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Använda internet, ladda ner data eller skicka/ta emot e-post via trådlöst nätverk (wifi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jag har inte rest inom EU under de senaste 12 månaderna

Utanför EU	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"/>
Använda internet, ladda ner data eller skicka/ta emot e-post via mobilnätet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Använda internet, ladda ner data eller skicka/ta emot e-post via trådlöst nätverk (wifi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jag har inte rest utanför EU under de senaste 12 månaderna

Internet och bredband

Följande frågor handlar om fast och mobilt bredband och vilka tjänster du använder dig av med hjälp av dator eller surfplatta. Med mobilt bredband avser vi anslutning via USB-modem (dongel), 3G/4G-router eller sim-kort inbyggt i datorn/surfplattan. Frågorna handlar alltså inte om tjänster som du använder med mobiltelefonen.

Fråga 32: Använder du internet i hemmet via fast uppkoppling eller mobilt bredband?

- Ja, jag använder internet i hemmet i stort sett varje dag
- Ja, jag använder internet i hemmet men mer sällan än varje dag
- Nej, jag använder inte internet i hemmet => Gå till fråga 52
- Nej, jag har inte tillgång till internet i hemmet => Gå till fråga 52

Fråga 33: Vilket/vilka sätt att ansluta till internet använder du i hemmet?

Du kan ange flera svarsalternativ. Om du använder ett trådlöst nätverk (t ex wifi) kopplat till en fast anslutning ska du ange den underliggande fasta anslutningen (t ex bredband via fiber eller telefonjacket).

- Fast bredband via telefonjacket (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-modem. Kännetecken - Bredband erbjuds av din kabel-TV-operatör. Du har ett kabelmodem och uttaget för internet är på samma ställe som för kabel-TVn. Oftast i flerfamiljshus.
- Fast bredband via fiber eller fiber-LAN. Kännetecken - Bredband som ofta har mycket hög överföringshastighet (t ex 100, 250 eller 1000 Mbit/s).
- Mobilt bredband (3G- eller 4G-nät) Kännetecken - För att ansluta till internet används antingen USB-modem (dongel) eller G/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. (här avses inte trådlöst nätverk, t ex wifi)
- Annat sätt (här avses inte trådlöst nätverk, t ex wifi)
- Vet ej

Fråga 34: Vilket sätt att ansluta till internet använder du huvudsakligen i hemmet?

Om du har flera anslutningsformer idag, ange den anslutning hushållet använder huvudsakligen.

- Fast bredband via telefonjacket (ADSL/VDSL)
- Fast bredband via kabel-TV-modem
- Fast bredband via fiber eller fiber-LAN
- Mobilt bredband (3G- eller 4G-nät)
- Annat sätt (här avses inte trådlöst nätverk, t ex wifi)
- Vet ej

Fråga 35: 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
- Vill inte ha en begränsning av datamängd användandet
- Vill kunna använda samma abonnemang utanför hemmet
- Vill ha en låg kostnad
- Fick ett paketerbjudande där internet ingick
- Kan inte få något annat
- Annat skäl
- Vet ej

Fråga 36: Är ditt internetabonnemang del av en gruppanslutning?

Gruppanslutning avser ett avtal som din hyresvärd, bostadsrättsförening eller samfällighet har tecknat med en operatör. Denna typ av anslutning medför oftast ett lägre pris än vad som är möjligt att få om du beställer abonnemanget själv.

- Ja
- Nej
- Vet ej

Fråga 37: Har ditt hushåll bytt internetoperatör för det internetabonnemang du/ni huvudsakligen använder enligt fråga 34.

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 40
- Vet ej => Gå till fråga 41

Fråga 38: Varför har ditt hushåll bytt internetoperatör för det internetabonnemang du/ni huvudsakligen använder?

Du kan ange flera svarsalternativ.

- För att få ett lägre pris på abonnemanget
- För att få tillgång till extra tjänster (t ex Netflix) och/eller villkor
- För att mitt gamla abonnemang hade begränsningar, exempelvis blockeringar av tjänster (t ex Skype, fildelning)
- För att få bättre kundservice
- För att slippa störningar eller avbrott
- För att kunna få högre hastighet
- För att jag fick ett bra paketerbudande med internetabonnemanget
- För att jag har flyttat
- För att min bostadsrättsförening har upphandlat gemensam internetoperatör
- Annan orsak
- Vet ej

Fråga 39: 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)
- Annat problem
- Vet ej

Fråga 40 besvaras av dig vars hushåll inte bytt internetoperatör. Övriga går till fråga 41.

Fråga 40: 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
- 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
- För att jag fick ett förmånligt paketerbudande avseende internet, telefoni och/eller TV
- Det kostar för mycket att byta
- Det är inte värt besväret
- Annat skäl
- Nej, det finns inga särskilda skäl
- Vet ej

Fråga 45: 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, 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, jag är osäker på om det skulle fungera rent tekniskt
- Nej, eftersom jag tror att det blir för dyrt
- Nej, av annan orsak
- Vet ej

Fråga 46: Har du under de senaste 6 månaderna använt din dator till något av följande?*Du kan ange flera svarsalternativ*

- Använt internet
- Tittat på rörlig bild via internet (t ex Youtube, Netflix eller SVT Play)
- Lyssnat på musik eller radio via internet (t ex Spotify)
- Sociala medier (t ex Twitter, Facebook, Instagram)
- Handlat via internet
- Internettelefoni (t ex Skype eller Viber)
- Använt samhällstjänster (t ex Skatteverket)
- Skickat/tagit emot e-post
- Använt molntjänster (t ex iCloud eller Dropbox)

Fråga 47: Hur tittar du på TV?

- Jag tittar endast på traditionell tablålagd tv
- Jag tittar inte alls på traditionell, tablålagd TV, utan endast på s.k. play-tjänster via internet (t.ex. SVT Play, Netflix, HBO och Viaplay)
- Jag tittar både på traditionell, tablålagd TV och på s.k. play-tjänster via internet
- Jag tittar inte på något av dessa alternativ
- Vet inte

Fråga 48: 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 49-50 ställs till dig som har ringt via internet (t ex Skype, Viber)***Fråga 49: 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 50: Vilka är de viktigaste orsakerna till att du ringer via internet (t ex Skype, Viber)?

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
- Möjlighet för videosamtal
- Andra orsaker
- Vet ej

Fråga 51: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda tjänster som Skype, Viber 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

TILL SIST NÅGRA FRÅGOR OM DIG OCH DIN BAKGRUND**Fråga 52: Är du...**

- Man
- Kvinna

Fråga 53: Vilket år är du född?

Ange födelseår (t ex 1967) 19.....

Fråga 54: Hur många personer bor i ditt hushåll?

..... st totalt

Varav

- st 0-5 år
- st 6-15 år
- st 16-25 år
- st 26-60 år
- st 61-75 år
- st 76 år eller äldre

Fråga 55: Finns det hemmaboende barn i hushållet?

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

Fråga 56: 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 57: 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 58: Vilken är hushållets sammanlagda månadsinkomst innan skatten är dragen?

Räkna med studiemedel, barn-/studiebidrag, pensioner etc.

- 19 999 kr/månad
 20 000-54 999 kr/månad
 55 000- kr/månad

Stort tack för din medverkan!

