

RAPPORTNUMMER
PTS-ER-2004:40

Så efterfrågar vi elektronisk kommunikation - en individundersökning 2004

2004-12-10

Kontaktpersoner:

Post- och telestyrelsen: Camilla Jönsson

Temo AB: Cecilia Svärd och Agneta Saxeby

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
2. Sammanfattning	5
3. Fast telefoni	7
3.1 Abonnemang och abonnemangsformer	7
3.1.1 Nästan alla i Sverige har abonnemang för fast telefon.....	7
3.2 Teleoperatörer för fast telefoni – marknadsandelar och kundomdöme	9
3.2.1 De flesta betalar abonnemangsavgift till TeliaSonera.....	9
3.2.2 Tele2 är näst största huvudsakliga operatör för fast telefoni.....	9
3.2.3 De som har en annan operatör än TeliaSonera och Tele2 är oftare nöjda.....	12
3.2.4 Fyra av tio har ett abonnemang utan minutavgift för vissa samtal.....	14
3.3 Utlandssamtal	15
3.3.1 Fem procent använder olika operatörer för samtal inom Sverige respektive till utlandet.....	15
4. Förval av operatör för fast telefoni	17
4.1 Kännedom om förval	17
4.1.1 Sju av tio känner till förval.....	17
4.1.2 Nästan hälften av de yngsta känner inte till förval för fast telefoni.....	17
4.2. Att göra förval	18
4.2.1 Fem procent har fått en ofrivillig anslutning till förvalsoperatör.....	18
4.2.2 Endast 39 procent av dem med fast telefoni har gjort ett eget, aktivt förval.....	19
4.2.3 Äldre gör mer sällan förval.....	20
4.2.4 Vanligaste skälet till förval är att man vill få ett lägre pris på samtal inom Sverige.....	20
4.2.5 Marknadsföring av förval sker oftast via telefon.....	21
4.2.6 Endast hälften sluter skriftliga avtal gällande förval.....	21
4.2.7 De flesta tycker att förvalet genomförs snabbt och rätt.....	22
4.2.8 Fler uppger att de avstår från förval för att de är nöjda med den operatör de har.....	23
4.3 Prefix	24
4.3.1 Kännedomen om prefix minskar.....	24
5. Mobiltelefoni	25
5.1. Mobiltelefonanvändning	25
5.1.1 Användning av mobiltelefon på fortsatt hög nivå.....	25
5.1.2 Mobiltelefon – en realitet i hela det svenska samhället.....	26
5.1.3 Priserna måste sjunka för att många ska avstå från fast telefoni.....	27
5.1.4 Vad är skälen till att inte använda mobiltelefon?.....	28
5.2 Abonnemangstyper för mobiltelefoni	29
5.2.1 De flesta använder privata abonnemang.....	29
5.2.2 De flesta använder privata abonnemang för privata samtal.....	30
5.2.3 Drygt hälften har traditionellt mobilabonnemang.....	30
5.3 Mobiloperatörer – marknadsandelar och kundomdöme	32
5.3.1 Något färre använder TeliaSonera för privata samtal.....	32
5.3.2 De flesta är nöjda med sin mobiloperatör.....	34
5.4 Byte av mobiloperatör	37
5.4.1 Två tredjedelar känner till nummerportabilitet för mobiltelefoni.....	37
5.4.2 En ökande andel har bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna.....	37
5.5 Val av mobiloperatör i utlandet	41
5.5.1 Få väljer aktivt operatör i utlandet.....	41

5.6 Innehållstjänster och SMS	42
5.6.1 Två av tre använder innehållstjänster	42
5.6.2 SMS en del av vardagen för många.....	43
5.6.3 De som är 30 år och yngre använder SMS oftare	44
5.6.4 Drygt fyra av tio SMS-användare har haft problem	45
6. Internet och tillgång till bredband.....	46
6.1 Internetanvändning	46
6.1.1 Nästan åtta av tio hushåll i Sverige använder Internet.....	46
6.1.2 Användandet av Internet har ökat bland kvinnor och äldre	46
6.1.3 Drygt hälften har handlat varor på Internet	48
6.1.4 Sju av tio Internetanvändare har lämnat personuppgifter på Internet senaste halvåret.....	49
6.2 Datorer och Internet i hemmet	50
6.2.1 Tre av fyra hushåll har tillgång till dator i hemmet	50
6.2.2 Datoranvändning i hemmet har ökat bland äldre.....	50
6.2.3 Andelen med tillgång till Internet i hemmet ökar inte	51
6.3 Internetoperatörer – marknadsandelar och kundomdöme	52
6.3.1 TeliaSonera är största huvudsakliga Internetoperatör.....	52
6.3.2 Bredbandsbolagets Internetkunder i större utsträckning nöjda än övriga operatörers	54
6.4 Byte av Internetoperatör	56
6.4.1 Knappt en av tio har bytt Internetoperatör senaste 6 månaderna	56
6.5 Abonnemangstyper för Internet	56
6.5.1 Betalning endast för uppkoppling vanligast betalningsform vid uppringd anslutning	56
6.5.2 Fast avgift vanligast betalningsform vid Internetanslutning via bredband	57
6.5.3 Bredbandsanslutningen har ökat i hemmen	57
6.5.4 Att bli ansluten till Internet fungerar bättre idag	58
6.6 Internet och säkerhet	59
6.6.1 Flertalet Internetanvändare har upplevt problem vid uppkoppling.....	59
6.6.2 Främsta åtgärder för att skydda datorn är antivirusprogram och/eller brandvägg	60
6.7 Bredbandsuppkoppling i framtiden?	61
6.7.1 Aktuellt med bredbandsuppkoppling.....	61
6.7.2 Skäl att skaffa bredbandsanslutning	62
6.7.3 Skäl att inte skaffa bredbandsanslutning	63
7. Strålning	64
7.1. Oro för strålning från olika källor	64
7.1.1 Strålning från mobiltelefon oroar mest.....	64
7.1.2 Fler ändrar sitt beteende på grund av oro för strålning från mobiltelefonen.....	65
8. Bortfallsredovisning	66
 <i>Bilaga 1 – H-regioner</i>	
 <i>Bilaga 2 – Formulär</i>	
 <i>Bilaga 3 – Tabeller</i>	

1. Inledning

1.1 Syfte med undersökningen

En av Post- och telestyrelsens uppgifter är att främja konkurrensen inom teleområdet. Konkurrensen ska komma konsumenterna tillgodo genom lägre priser och bättre telefoni- och Internettjänster. För att Post- och telestyrelsen ska kunna bedriva detta arbete på ett bra sätt behöver myndigheten bättre kunskap om telemarknaden utifrån konsumentens perspektiv. Därför genomför Post- och telestyrelsen denna omfattande undersökning om den svenska befolkningens syn på telefoni och Internet. Undersökningen genomförs för tredje året i rad.

1.2 Målgrupper och urval

Målgrupp för undersökningen är allmänheten i Sverige, 16-75 år. Urvalet är ett riksrepresentativt slumpmässigt urval. Frågeformuläret sändes ut till 3000 respondenter.

1.3 Frågeformulär

Frågeformuläret har utarbetats i samråd mellan Post- och telestyrelsen och Temo. Se bilaga 2.

1.4 Fältarbete

Datansamlingen har skett genom postal enkät med tre påminnelser vid Fieldwork Scandinavia, Temos och Univerokoncernens egen fältorganisation.

Fältarbetet genomfördes under september och oktober 2004. Svarsfrekvensen är 56 procent. Den något låga svarsfrekvensen är vanlig i postala undersökningar av denna omfattning. För detaljerad bortfallsredovisning, se sist i rapporten. Svarsfrekvensen för undersökningen som genomfördes under samma period år 2003 var 61 procent och år 2002 var svarsfrekvensen 58 procent.

1.5 Vägning

För att kompensera för det större bortfallet i vissa målgrupper har resultaten vägts efter variablerna kön, ålder och h-region i proportion till andelar i befolkningen, vilket ger bättre representativitet i undersökningen.

Det skall understrykas att undersökningen baseras på ett individurval. Det innebär att resultaten vad gäller marknadsandelar inte kan jämföras med hushållsbaserade undersökningar, eftersom flerpersonshushåll är överrepresenterade i individurval jämfört med hushållsbaserade urval.

1.6 Bakgrundsvariabler

I tabellbilagan och i vissa avsnitt i rapporten används indelningar för h-region samt invandrade respektive infödda svenskar. H-region är indelad som storstad (Stockholm/Södertälje, Göteborg, Malmö/Lund/ Trelleborg), städer (större städer och tätorter) samt glesbygd (glesbygd, landsbygd). Se även definitioner i bilaga 1. Indelningen för invandrade respektive infödda svenskar är 1:a generationens invandrare (är själv född utanför Sverige och även en av eller båda föräldrarna), 2:a generationens invandrare (är själv född i Sverige, men en av eller båda mina föräldrar är födda utanför Sverige), Nej (varken själv eller föräldrar är födda utanför Sverige).

2. Sammanfattning

Fast telefoni

- Drygt 90 procent av den svenska befolkningen 16-75 år har tillgång till fast telefoni.
- Drygt hälften har fortfarande TeliaSonera som huvudsaklig operatör för fast telefoni. Marknadsandelarna för olika operatörer är relativt oförändrade.
- Två av tre är nöjda med sin operatör för fast telefoni.
- De som har en annan operatör än TeliaSonera och Tele2 är oftare nöjda med sin operatör.

Förval av operatör för fast telefoni

- Sju av tio i den svenska befolkningen 16-75 år känner till att det går att göra ett förval av operatör för fast telefoni.
- Cirka fyra av tio av dem med fast telefon har gjort ett eget, aktivt förval.
- Endast hälften av dem som gjort ett förval uppger att de har slutit avtal skriftligt, med underskrift av avtal.
- Nästan åtta av tio anser att förvalet genomfördes snabbt och att allt blev rätt, en större andel än 2003.
- Hälften av dem som inte gjort ett eget, aktivt förval uppger som ett av skälen att de är nöjda med den operatör de har.

Mobil telefoni

- Drygt nio av tio använder mobiltelefon, en oförändrad andel jämfört med 2003.
- Endast 4 procent uppger att de aldrig använt mobiltelefon.
- I drygt fyra av tio hushåll som har barn under 16 år använder något eller flera av barnen mobiltelefon med eget abonnemang.
- Fyra procent uppger att de övergått till att endast använda mobiltelefon.
- En av fyra mobilanvändare använder ett abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis. De flesta av dessa har möjlighet att använda abonnemanget för privata samtal.
- Knappt hälften av dem som använder mobiltelefon för privata samtal har TeliaSonera som operatör, en något mindre andel jämfört med 2003.
- Två av tre är nöjda med sin mobiloperatör. Andelen är dock lägre (60 procent) bland dem som har Tele2/Comviq/Netcom som operatör.
- Sju procent har bytt mobiloperatör under de senaste 6 månaderna, en liten ökning jämfört med 2003. Av dessa anser de allra flesta att bytet fungerat utan problem. Drygt hälften använde nummerportabilitet, d v s möjligheten att behålla sitt telefonnummer.
- Sex av tio använder mobiltelefonen i utlandet. Av dessa känner knappt hälften till att det går att göra ett eget val av vilken mobiloperatör de vill använda när de kommer till ett nytt land.
- Två av tre har använt innehållstjänster som är tillgängliga mobiltelefon. Vanligast är spel, SMS-chatt eller annan communitytjänst, ladda ner ringsignaler/logotyper/bilder och sändning/mottagning av bilder/MMS.
- Två av tre skickar SMS privat. Cirka 40 procent av dessa har upplevt problem vid användningen. Det vanligaste är leveransproblem.

Internet

- 77 procent använder Internet, en oförändrad andel jämfört med 2003.
- Drygt hälften av Internetanvändarna har handlat varor eller tjänster för privat bruk på Internet, en något större andel än 2003.
- 76 procent använder en eller flera datorer i hemmet.
- 71 procent har tillgång till Internet i hemmet.
- Fyra av tio har TeliaSonera som operatör för Internet i hemmet.
- Sex av tio är nöjda med sin operatör, en något större andel än 2003.
- 8 procent har bytt operatör de senaste sex månaderna. Det vanligaste skälet är att man vill få bredband.
- Den vanligaste uppkopplingsformen är fortfarande uppringd anslutning, men nästan lika många uppger att de har bredband. Andelen med bredband har ökat.
- Sju av tio tycker att det gick snabbt att bli ansluten till Internet och att allt blev rätt.
- Sju av tio har drabbats av problem vid Internetuppkoppling. De vanligaste problemen, som drabbat cirka hälften, är virus och SPAM/oönskad e-post.
- 86 procent har vidtagit någon åtgärd för att skydda hushållets dator, en större andel än 2003 (andelen var då 75 procent). Det är framförallt användandet av antivirusprogram och brandvägg som ökat.
- Två av tio som har modemuppkoppling/ISDN uppger att de kanske eller säkert kommer att beställa bredband inom de närmaste 3 månaderna, en större andel än 2003.

Strålning

- Den strålning som oroar svenska folket mest är strålning från mobiltelefon. En tredjedel oroar sig för denna.
- Fler än 2003 har vidtagit åtgärder med anledning av sin oro. De vanligaste åtgärderna är att man försöker hålla korta samtal i mobiltelefon och att man använder vanlig telefon så ofta man kan. Hälften uppger detta.

3. Fast telefoni

3.1 Abonnemang och abonnemangsformer

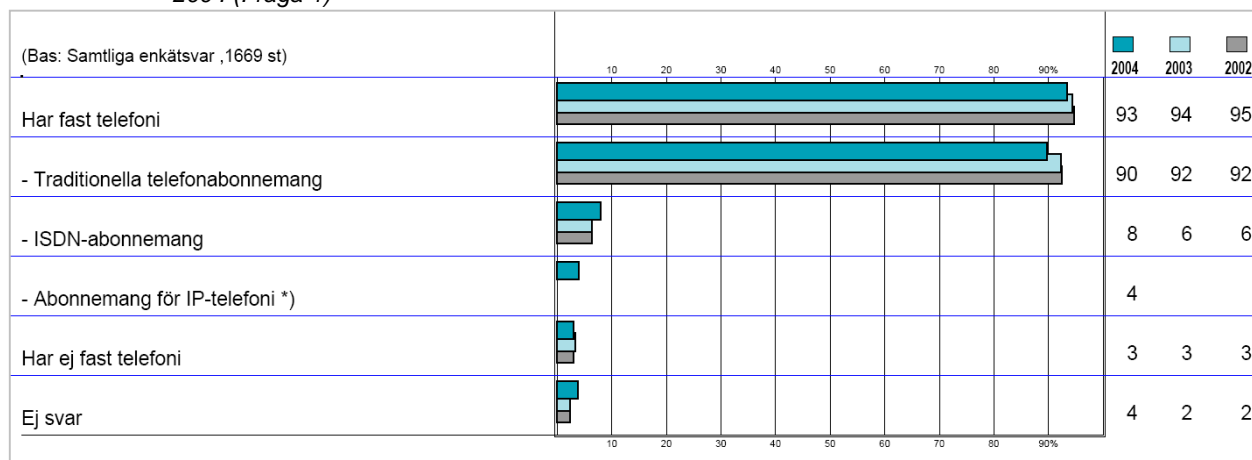
3.1.1 Nästan alla i Sverige har abonnemang för fast telefon

Nittiotre procent av svenska folket 16-75 år uppger att de har abonnemang för fast telefon. Tre procent saknar dock helt fast telefonanslutning i hemmet (se diagram nedan).

Nittio procent av Sveriges befolkning har traditionellt abonnemang. Denna andel har dock minskat till förmån för ISDN och IP-telefoni. Åtta procent av befolkningen uppger att hushållet har ISDN-abonnemang och fyra procent abonnemang för IP-telefoni (detta svarsalternativ fanns inte i tidigare års undersökningar). Möjligen är andelen med ISDN-abonnemang något hög, här finns en risk att respondenterna kan förväxla ISDN med ADSL, som är den typ av bredband som blivit allt vanligare.

Summan av olika abonnemangstyper blir mer än 93 procent, eftersom 6 procent av hushållen har flera typer av abonnemang.

Diagram 1: Hur många abonnemang för fast telefoni har ditt hushåll? (Räkna ej abonnemang i fritidshus.) 2002-2004 (Fråga 1)



*) Svarsalternativet fanns inte med i 2002 och 2003 års undersökning.

Det är vanligare bland yngre att man inte har fast telefoni.

Tabell 1: Abonnemang för fast telefoni efter ålder. 2004.

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=101)	21-30 år (n=217)	31-40 år (n=309)	41-50 år (n=300)	51-60 år (n=320)	61-75 år (n=359)
Har fast telefoni	88	87	94	99	94	96
- Endast traditionellt abonnemang	70	78	81	79	85	91
- Endast ISDN	1	0	2	5	2	1
- Både traditionellt abonnemang och ISDN	8	3	7	9	5	4
- Endast IP-telefoni	4	3	2	2	1	0
Har ej fast telefoni	5	10	3	1	1	1
Ej svar	7	3	3	0	5	4
Totalt	100	100	100	100	100	100

n= antal respondenter inom respektive åldersgrupp.

Andelen som saknar fast telefonanslutning är högre bland dem med låg hushållsinkomst (se tabell 2 nedan). ISDN-abonnemang är vanligare bland dem med de högsta hushållsinkomsterna.

Tabell 2: Abonnemang för fast telefoni efter hushållsinkomst. 2004.

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %				
	- 200 tkr/år (n=289)	200-300 tkr/år (n=321)	300-400 tkr/år (n=294)	400-600 tkr/år (n=467)	600- tkr/ år (n=225)
Har fast telefoni	85	95	93	98	98
- Endast traditionellt abonnemang	78	85	84	85	78
- Endast ISDN	1	1	3	2	4
- Både traditionellt abonnemang och ISDN	3	5	4	6	12
- Endast IP-telefoni	2	2	1	1	2
Har ej fast telefoni	7	3	4	1	0
Ej svar	8	2	3	2	2
Totalt	100	100	100	100	100

n= antal respondenter som angivit respektive hushållsinkomst.

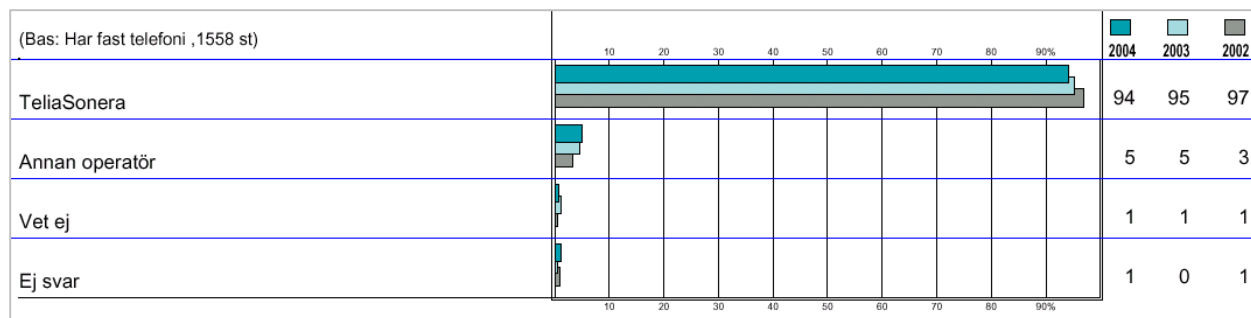
Det är även vanligare med ISDN-abonnemang bland egna företagare och tjänstemän än i befolkningen i stort, liksom bland dem med högre utbildning än grundskola.

3.2 Teleoperatörer för fast telefoni – marknadsandelar och kundomdöme

3.2.1 De flesta betalar abonnemangsavgift till TeliaSonera

Nästan samtliga (94 procent) av de som har fast telefoni uppger TeliaSonera som leverantör av abonnemanget, d v s den fasta avgiften för fast telefonianslutning. Denna andel är oförändrad jämfört med 2003.

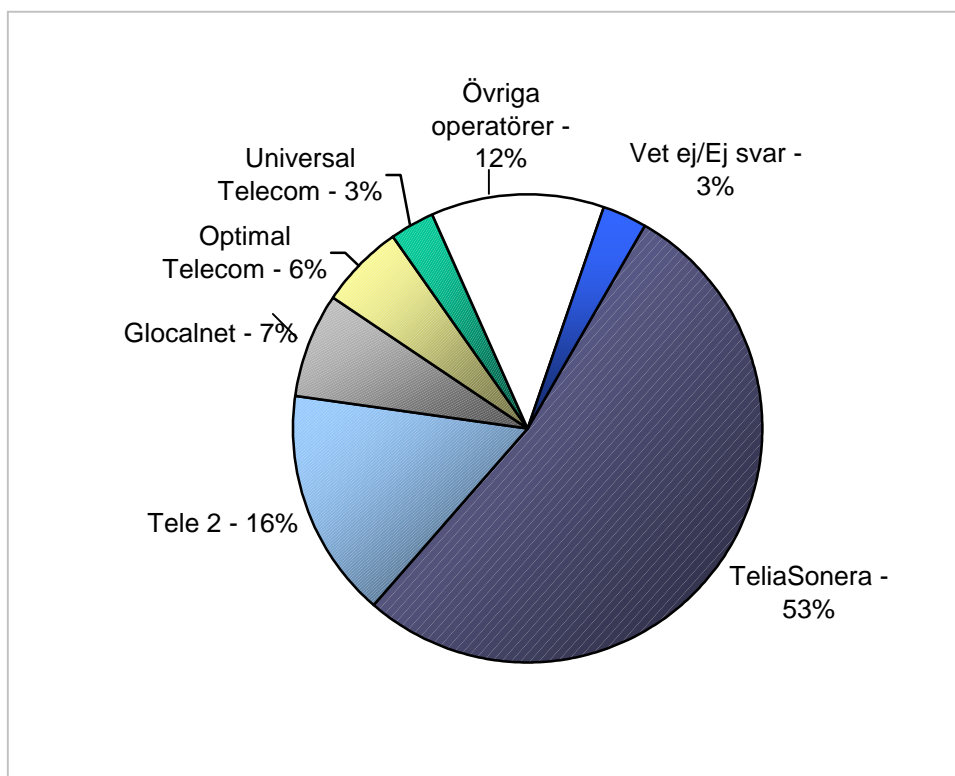
Diagram 2: Till vilket telebolag betalar ditt hushåll abonnemangsavgiften för fast telefoni? (Avser inte kostnaden för telefonsamtalen, utan endast den fasta avgiften.) 2002-2004 (Fråga 2)



3.2.2 Tele2 är näst största huvudsakliga operatör för fast telefoni

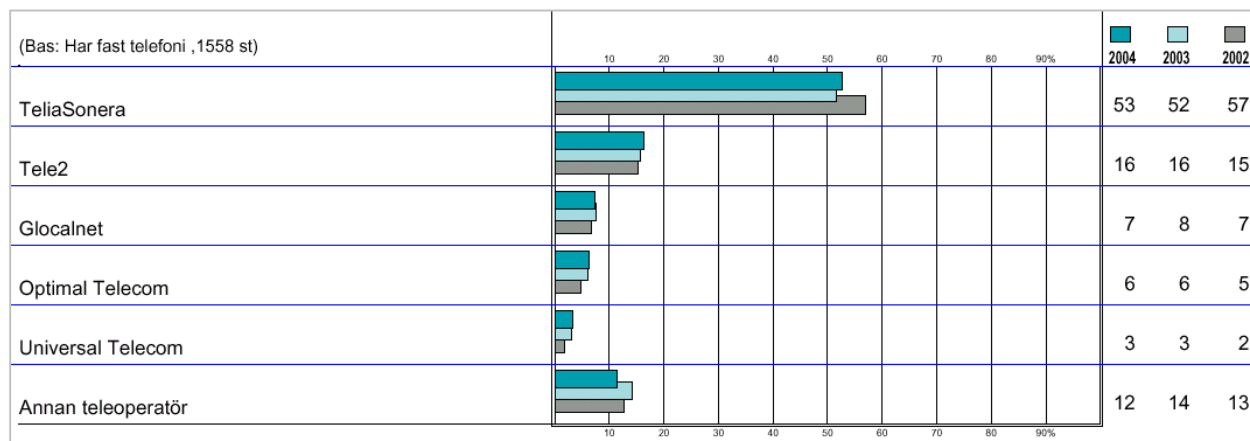
Av de som har fast telefoni är TeliaSonera ledande som huvudsaklig operatör att ringa med (det telebolag till vilket hushållet betalar samtalsavgifterna). Näst största operatör är Tele2 och därefter Glocalnet och Optimal Telecom.

Diagram 3: Vilket telebolag använder ditt hushåll som huvudsaklig operatör, d v s till vilket telebolag betalar hushållet huvudsakligen samtalsavgifterna? 2004 (Fråga 3)



Marknadsandelarna är relativt oförändrade jämfört med 2003. De alternativa operatörerna till TeliaSonera hade under 2004 en marknadsandel på 44 procent. Det är nästan 4 procentenheter mer än år 2002. Det har sedan februari 2002 blivit lättare för de alternativa operatörerna att ta marknadsandelar, på grund av att förvalsreformen utökades till att gälla även de lokalsamtal där kunden inte slår något riktnummer.

Diagram 4: Vilket telebolag använder ditt hushåll som huvudsaklig operatör, d v s till vilket telebolag betalar hushållet huvudsakligen samtalsavgifterna? 2002-2004 (Fråga 3)



Andelen med TeliaSonera som huvudsaklig teleoperatör är större bland de som bor i hushåll med enbart äldre medlemmar (över 60 år) och bland de som bor i Norrland. Två av tre har TeliaSonera som teleoperatör i dessa befolkningsgrupper jämfört med drygt hälften i hela befolkningen.

Andelen med annan teleoperatör än TeliaSonera eller Tele2 är högre än genomsnittet bland både första och andra generationens invandrare* än bland de som saknar utländsk bakgrund.

Tabell 3: Huvudsaklig teleoperatör invandrade respektive infödda svenskar, 2004

Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %		
	1:a generationens invandrare* (n=89)	2:a generationens invandrare* (n=134)	Ej utländsk bakgrund (n=1268)
TeliaSonera	44	44	55
Tele2	7	16	17
Annan teleoperatör	48	36	26
Vet ej	1	3	0
Ej svar	0	1	2
Totalt	100	100	100

n= antal respondenter inom respektive födelsebakgrund

* 1:a generationens invandrare är själv födda i utlandet, 2:a generationens invandrare har föräldrar som är födda i utlandet.

Av de som uppgivit att de har bytt teleoperatör har flest angivit att de har bytt till Tele2 (27%) eller TeliaSonera (25%).

Tabell 4a: Teleoperatör har idag bland dem som har bytt operatör, 2004 (Fråga 3).

Bas: Har bytt teleoperatör	Andel som har bytt i %
	Totalt (n=757)
Teleoperatör har idag	
TeliaSonera	25
Tele2	27
Glocalnet	11
Optimal Telecom	11
Universal Telecom	5
Annan teleoperatör	20
Vet ej	1
Ej svar	1
Totalt	100

n= antal respondenter som uppgivit den teleoperatör de hade innan.

Sextiotre procent av Tele2:s tidigare kunder har bytt till TeliaSonera och 40 procent av TeliaSoneras har bytt till Tele2.

Tabell 4b: Teleoperatör har idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2004 (Fråga 3).

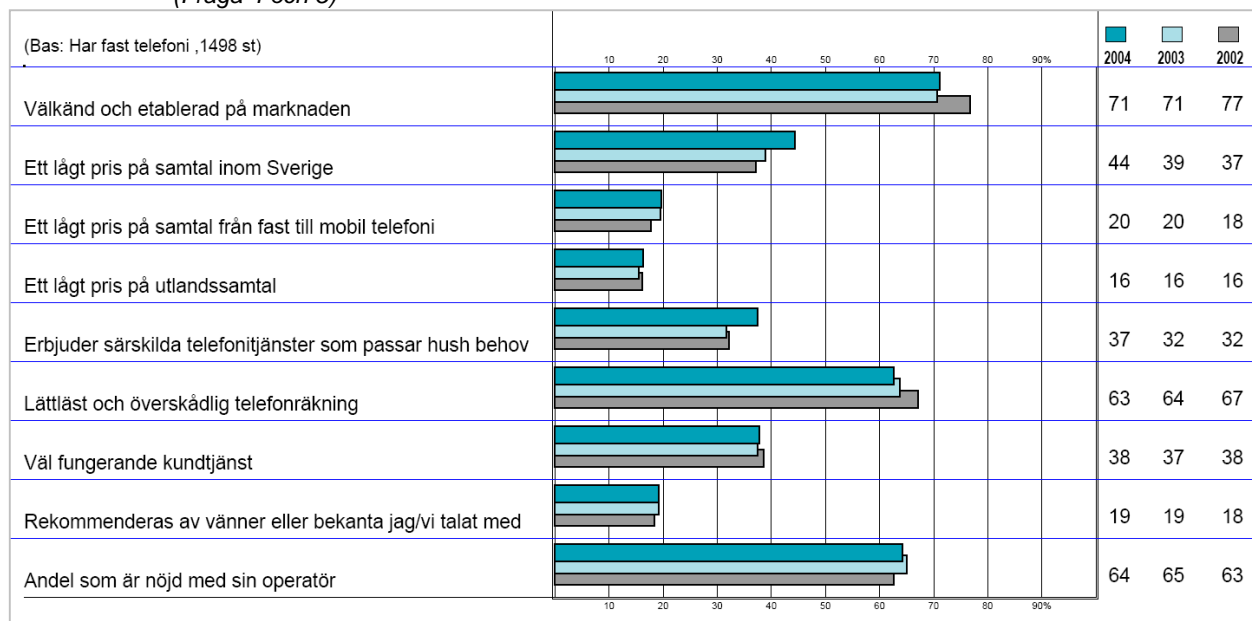
Bas: Har bytt teleoperatör	Andel som har bytt från respektive operatör i %			
	Telia Sonera (n=382)	Tele2 (n=241)	Annan operatör (n=241)	Vet ej (n=13)
Teleoperatör har idag				
TeliaSonera		63	45	40
Tele2	40		21	
Glocalnet	16	11	4	
Optimal Telecom	12	3	13	
Universal Telecom	5	7	4	16
Annan teleoperatör	26	15	13	11
Vet ej				33
Ej svar	1	1	1	
Totalt	100	100	100	100

n= antal respondenter som uppgivit den teleoperatör de hade innan.

3.2.3 De som har en annan operatör än TeliaSonera och Tele2 är oftare nöjda

Intervjupersonerna fick i fråga 4 i formuläret (se bilaga "Formulär") ta ställning till ett antal påståenden/kännetecken vad gäller den teleoperatör som de huvudsakligen använder för fast telefoni. Nästan två av tre (64 procent) är nöjda med sin huvudsakliga teleoperatör för fast telefoni, vilket är ett oförändrat resultat jämfört med 2003. Andelen som anser att den huvudsakliga operatören har ett lågt pris på samtal inom Sverige respektive erbjuder särskilda telefonitjänster som passar just det egna hushållets behov har ökat jämfört med 2003.

Diagram 5: Är du sammantaget nöjd eller missnöjd med den operatör du bedömde i föregående fråga? 2002-2004 (Fråga 4 och 5)



Precis som år 2003 är de som har en annan operatör än både TeliaSonera och Tele2 i större utsträckning nöjda jämfört med användarna till de två stora operatörerna (se tabell 5 nedan). TeliaSonera och Tele2 kännetecknas framförallt av att vara välkända och etablerade på marknaden. TeliaSonera får också en något större andel instämmanden än övriga operatörer i påståendet om ”Väl fungerande kundtjänst” och ”Erbjuder särskilda telefonitjänster som passar just mitt hushålls behov”.

Bland respondenter med annan operatör än TeliaSonera instämmer en signifikant större andel i påståendet ”Ett lågt pris på samtal inom Sverige” och ”Ett lågt pris på samtal från fast till mobil telefoni”. Påståendena ”Ett lågt pris på utlandssamtal” och ”Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med” får en större andel instämmanden bland de med annan operatör än TeliaSonera och Tele2.

Tabell 5: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga operatör för fast telefoni, 2004. (Fråga 4 och 5)

Påstående	Andel som instämmer i %		
	TeliaSonera n=821	Tele2 n=254	Övriga operatörer n=443
Välkänd och etablerad på marknaden	87	80	40
Ett lågt pris på samtal inom Sverige	29	60	65
Ett lågt pris på samtal från fast till mobil telefoni	10	27	34
Ett lågt pris på utlandssamtal	10	18	29
Erbjuder särskilda telefonitjänster som passar just mitt hushålls behov	41	34	34
Lättläst och överskådlig telefonräkning	62	63	66
Väl fungerande kundtjänst	45	34	28
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	13	15	32
Andel som är nöjd med sin operatör	62	63	72

n = antalet respondenter som angivit operatören som sin huvudsakliga operatör för fast telefoni.

En analys av vilka aspekter som har störst betydelse för helhetsomdömet, d v s hur nöjd man är sammantaget med sin operatör, visar att det främst är ”Lågt pris på samtal inom Sverige” och ”Väl fungerande kundtjänst” som har starka positiva samband med helhetsomdömet om operatören. Att vara välkänd och etablerad på marknaden har liten betydelse för helhetsomdömet. (Korrelationsanalys har använts, sambandet kan variera mellan minus ett och ett.) Jämfört med föregående år har låga priser på samtal inom Sverige ett större samband med helhetsomdömet.

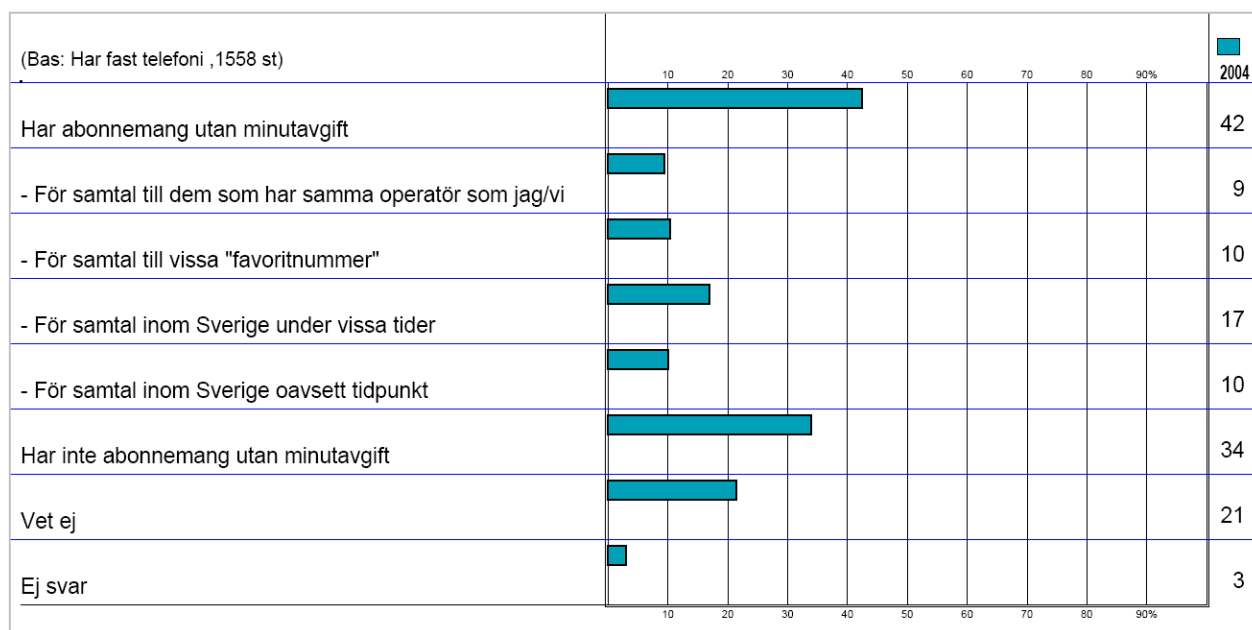
Tabell 6: Olika aspekters samband med helhetsomdöme om huvudsaklig operatör för fast telefoni. 2004 (Fråga 4)

Påstående	Samband med helhetsomdöme om operatören
Ett lågt pris på samtal inom Sverige	0,49
Väl fungerande kundtjänst	0,47
Ett lågt pris på utlandssamtal	0,42
Ett lågt pris på samtal från fast till mobil telefoni	0,42
Lättläst och överskådlig telefonräkning	0,42
Erbjuder särskilda telefonitjänster som passar just mitt hushålls behov	0,40
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	0,31
Välkänd och etablerad på marknaden	0,11

3.2.4 Fyra av tio har ett abonnemang utan minutavgift för vissa samtal

I år ställdes också en ny fråga: ”Har ditt hushåll en typ av abonnemang som innebär att du/ni slipper betala minutavgiften för alla samtal eller vissa samtal inom Sverige?” Drygt fyra av tio svarar ja. En relativt stor andel, drygt en av fem respondenter, vet inte om de har den här typen av abonnemang. Bland de som har abonnemang utan minutavgift är den vanligaste typen att de slipper minutavgiften inom Sverige vissa tider.

Diagram 6: Har ditt hushåll en typ av abonnemang som innebär att du/ni slipper minutavgiften för alla samtal eller vissa samtal inom Sverige? (Flera svarsalternativ får anges) 2004 (Fråga 6)

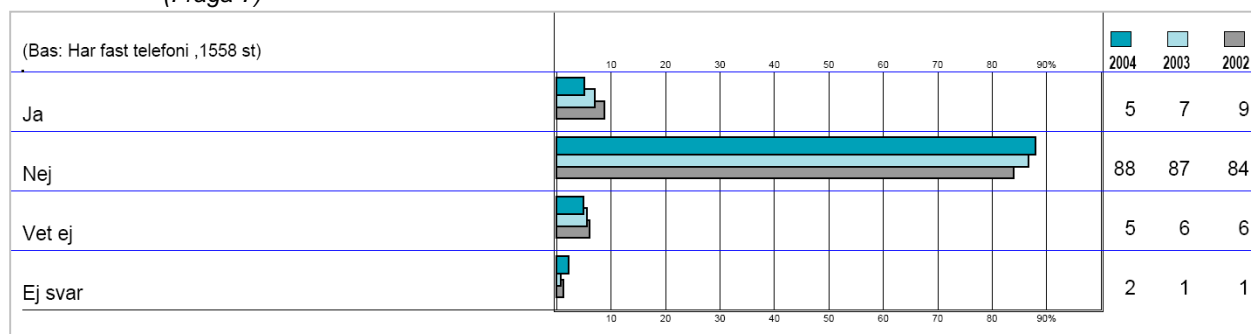


3.3 Utlandssamtal

3.3.1 Fem procent använder olika operatörer för samtal inom Sverige respektive till utlandet

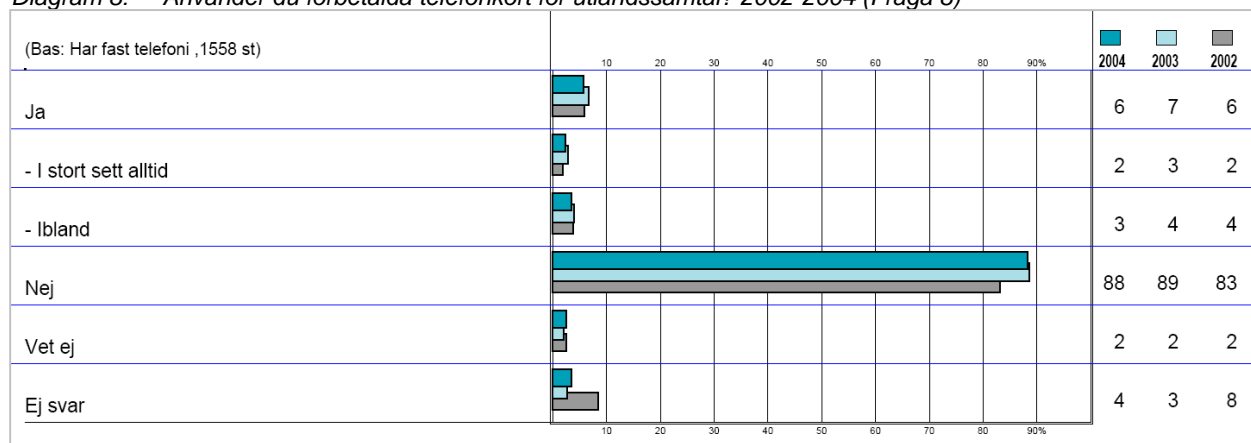
Fem procent använder olika operatörer för samtal inom Sverige respektive utlandssamtal. Andelen har sjunkit ytterligare jämfört med 2003. Andelen är större bland 1:a och 2:a generationens invandrare (9 respektive 8 procent).

Diagram 7: Använder ditt hushåll olika operatörer för samtal inom Sverige respektive utlandssamtal? 2002-2004 (Fråga 7)



Sex procent av de som har fast telefoni uppger att de använder telefonkort för utlandssamtal, en oförändrad andel jämfört med 2003.

Diagram 8: Använder du förbetalda telefonkort för utlandssamtal? 2002-2004 (Fråga 8)



Andelen med telefonkort är större bland 1:a och 2:a generationens invandrare (se tabell 7).

Tabell 7: Använder förbetalda telefonkort för utlandssamtal bland invandrade respektive infödda svenskar, 2004.

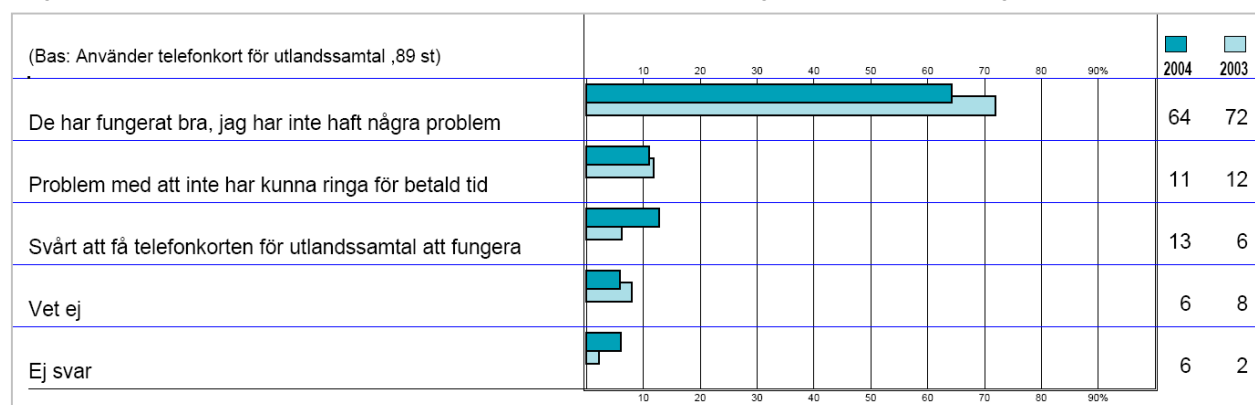
Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %		
	1:a generationens invandrare* (n=89)	2:a generationens invandrare* (n=134)	Ej utländsk bakgrund (n=1268)
Ja	19	10	4
Nej	78	84	90
Vet ej	3	4	2
Ej svar	0	2	4
Totalt	100	100	100

n= antal respondenter som angivit respektive födelsebakgrund

* 1:a generationens invandrare är själv födda i utlandet, 2:a generationens invandrare har föräldrar som är födda i utlandet.

Av de som använder telefonkort för utlandssamtal tycker knappt 65 procent att det har fungerat bra. Skillnaden jämfört med 2003 är inte statistiskt säkerställd. Elva procent uppger att de inte har kunnat ringa för den tid de betalat för och 13 procent anser att det varit svårt att få telefonkortet att fungera.

Diagram 9: Hur har de förbetalda telefonkortet för utlandssamtal fungerat? 2003-2004 (Fråga 9)



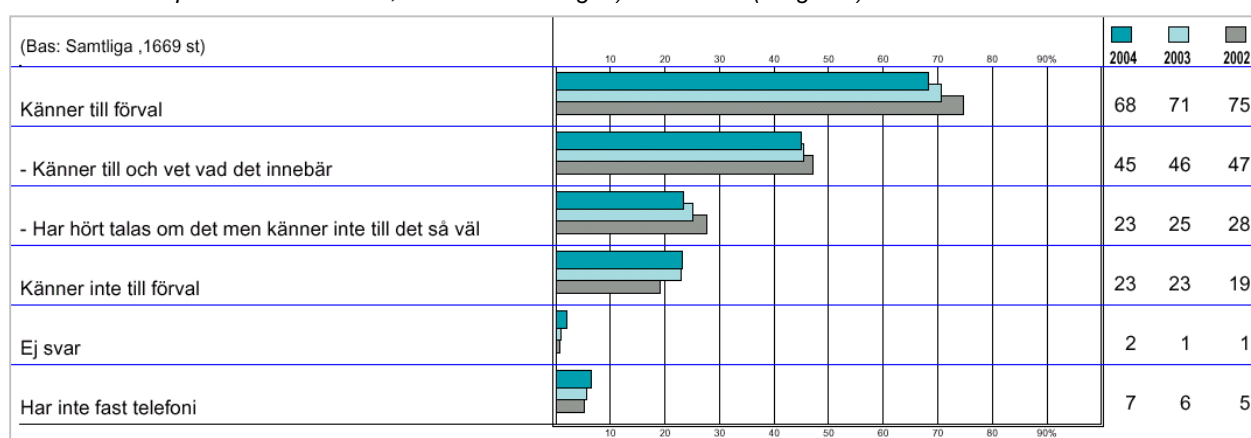
4. Förval av operatör för fast telefoni

4.1 Kännedom om förval

4.1.1 Sju av tio känner till förval

De flesta i den svenska befolkningen, 68 procent, känner till att det går att göra förval av operatör/telebolag för fast telefoni. Det är ett oförändrat resultat jämfört med 2003. Jämfört med 2002 har dock kännedomen minskat. Knappt hälften tycker att de vet vad förval innebär.

Diagram 10: *Känner du till att du kan göra förval av telebolag för ditt hushålls fasta telefoni? (Här avses förval av operatör för samtalen, inte abonnemanget.) 2002-2004 (Fråga 11)*



4.1.2 Nästan hälften av de yngsta känner inte till förval för fast telefoni

De yngsta (16-20 år) och de äldsta (över 60 år) känner till förval i mindre utsträckning än de i åldrarna däremellan (se tabell 8 nedan). Kännedomen om förval ökar också med utbildning och hushållsinkomst.

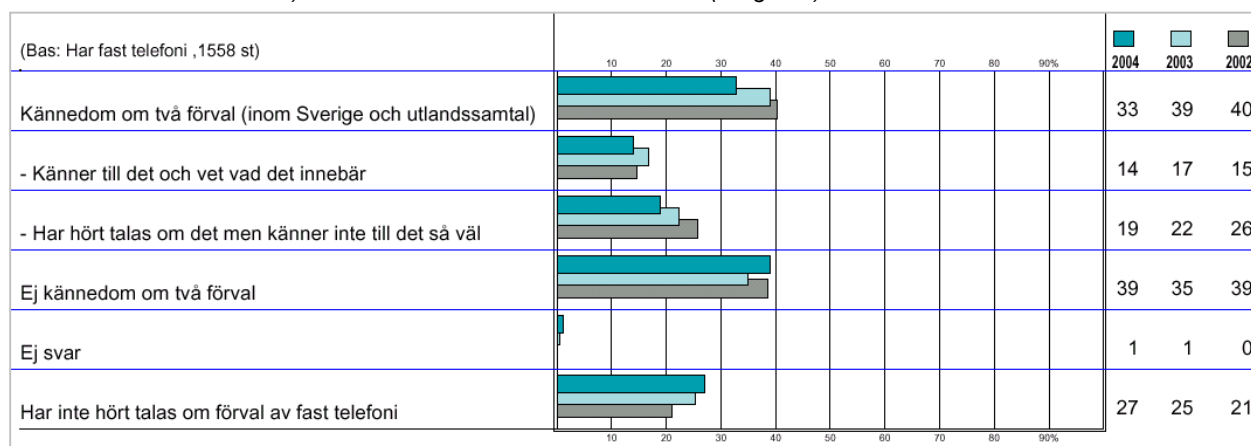
Tabell 8: *Andel som inte känner till förval efter ålder, 2004.*

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=101)	21-30 år (n=217)	31-40 år (n=309)	41-50 år (n=300)	51-60 år (n=320)	61-75 år (n=359)
Känner till förval	43	69	76	77	70	61
Känner ej till förval	44	17	18	19	21	32
Ej svar	1	2	1	2	2	3
Har inte fast telefoni	12	13	6	1	6	4
Totalt	100	100	100	100	100	100

n = antalet respondenter inom respektive åldersgrupp.

Av de som har fast telefon är det endast en tredjedel som känner till att det går att göra två förval, ett för samtal inom Sverige och ett för utlandssamtal. Det är en mindre andel än föregående år.

Diagram 11: *Känner du till att det går att göra två förval, ett för samtal inom Sverige (även samtal från fast telefon till mobiltelefon) och ett för utlandssamtal? 2002-2004 (Fråga 12)*

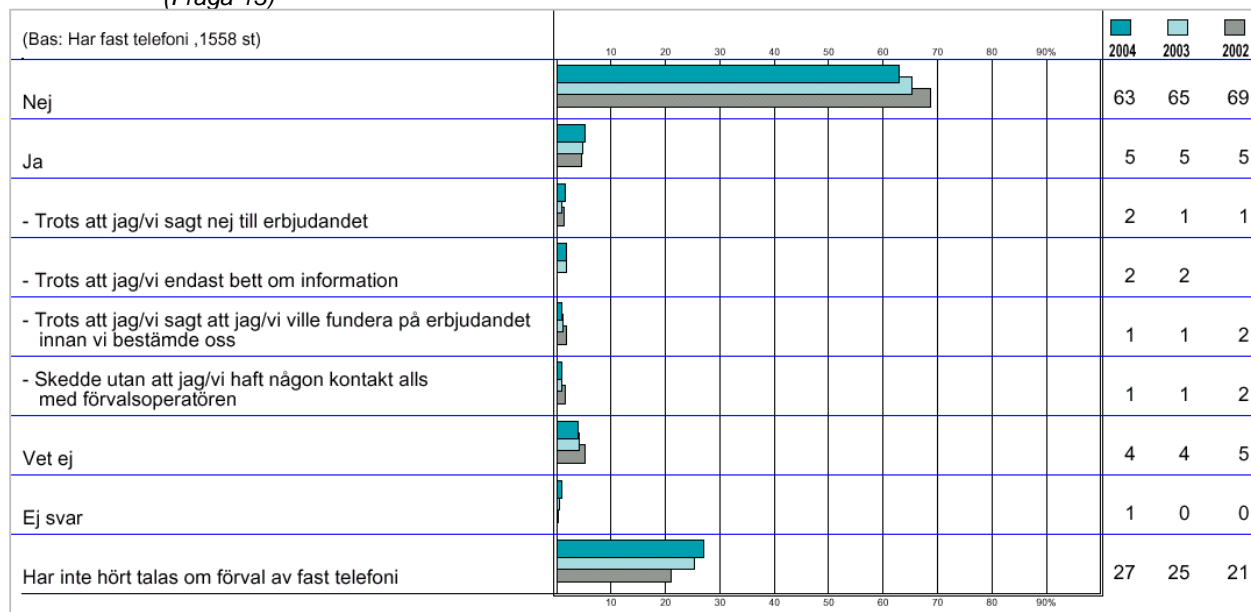


4.2. Att göra förval

4.2.1 Fem procent har fått en ofrivillig anslutning till förvalsoperatör

Av de som har fast telefoni uppger fem procent att de blivit anslutna till en förvalsoperatör utan att be om det, en oförändrad andel jämfört med 2003.

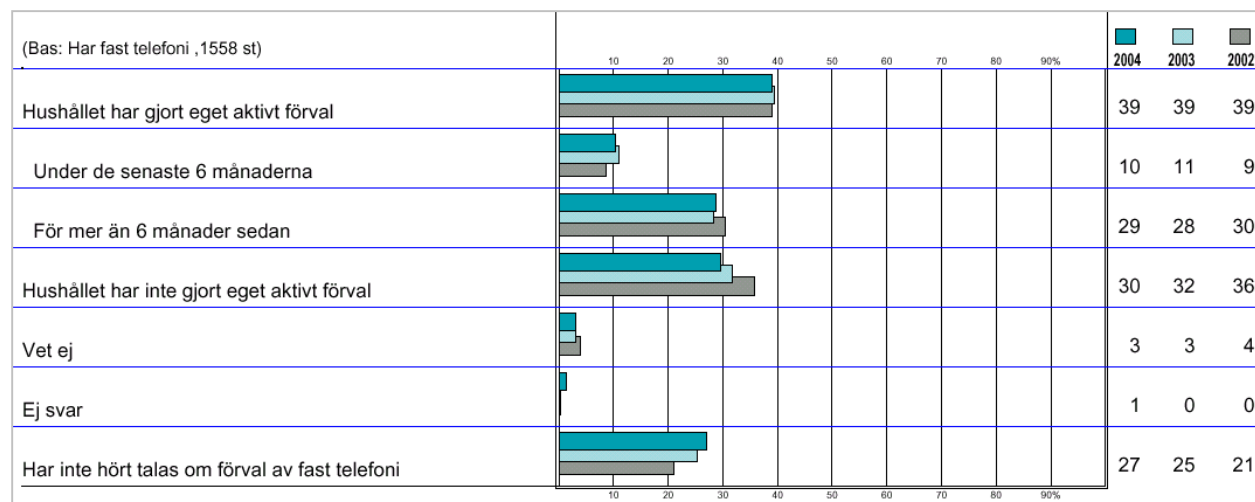
Diagram 12: *Har ditt hushåll någon gång blivit ansluten till en förvalsoperatör utan att du/ni bett om det? 2002-2004 (Fråga 13)*



4.2.2 Endast 39 procent av dem med fast telefoni har gjort ett eget, aktivt förval

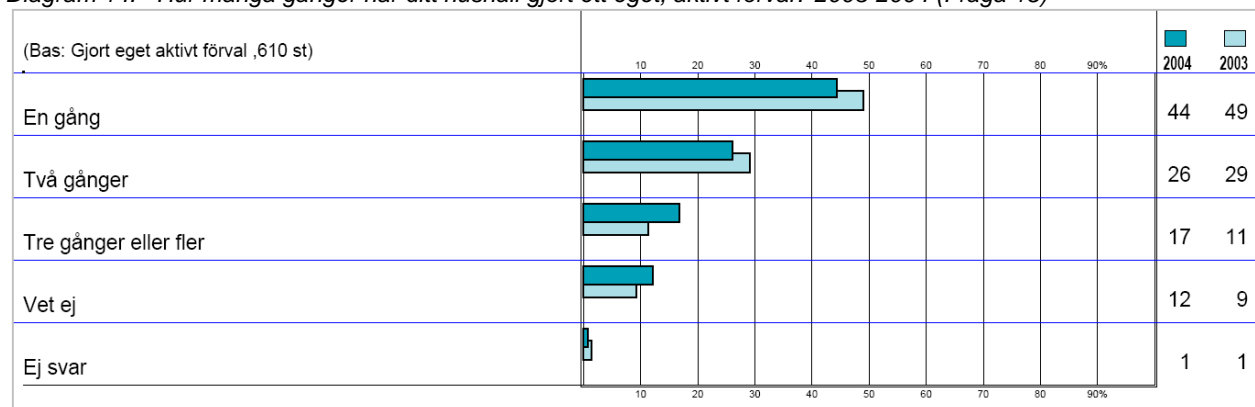
Trettionio procent av de som har fast telefoni har gjort ett eget, aktivt förval för hushållets fasta telefoni. De flesta av dessa förval har skett för mer än 6 månader sedan. Resultaten är oförändrade jämfört med 2003.

Diagram 13: Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt förval (alltså ett förval som hushållet själv bett om)? 2002-2004 (Fråga 14)



Andelen av dem som gjort ett eget, aktivt förval som har gjort det minst tre gånger har ökat i år jämfört med 2003.

Diagram 14: Hur många gånger har ditt hushåll gjort ett eget, aktivt förval? 2003-2004 (Fråga 15)



4.2.3 Äldre gör mer sällan förval

Förval är vanligare bland de som har högre utbildning och inkomst. Det är mindre vanligt med förval bland de som bor i hushåll med enbart yngre eller äldre hushållsmedlemmar (under 26 år respektive över 60 år).

Tabell 9: Andel som gjort ett eget, aktivt förval efter hushållssammansättning, 2004.

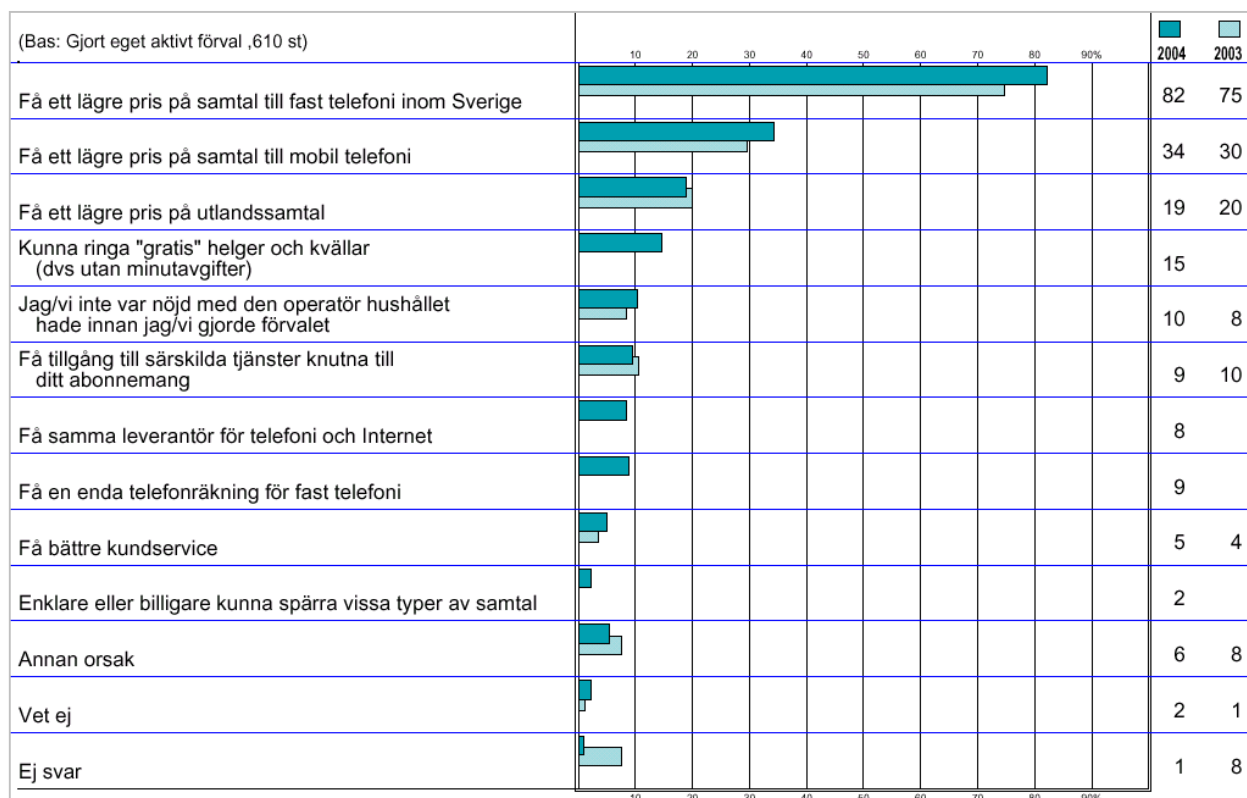
Bas: Har fast telefoni	Andel som instämmer i %			
	Hushåll där alla är under 26 år (n=89)	Hushåll med barn 6-25 år (n=568)	Hushåll med medlemmar mellan 26 och 60 år, ej barn 6-25 år (n=458)	Hushåll där alla är över 60 år (n=305)
Gjort förval	31	45	46	23
Inte gjort förval	31	26	31	31
Vet ej	4	4	2	3
Ej svar	0	0	0	5
Har inte hört talas om förval av fast telefoni	34	24	21	38
Totalt	100	100	100	100

n = antalet respondenter som angivit respektive hushållssammansättning.

4.2.4 Vanligaste skälet till förval är att man vill få ett lägre pris på samtal inom Sverige

De som gjort ett förval har också fått en fråga om varför de gjort det. Respondenterna kunde uppge flera skäl. Drygt åtta av tio uppger att de gjort det för att få ett lägre pris på samtal inom Sverige. Detta svar är vanligare i år än förra året. Näst vanligaste skäl till förvalet är att få lägre priser på samtal från fast till mobil telefoni. Notera att nästan en av tio uppger att ett skäl till förval är att få samma leverantör för telefoni och Internet respektive att få en enda telefonräkning för fast telefoni (bägge svarsalternativen är nya för i år).

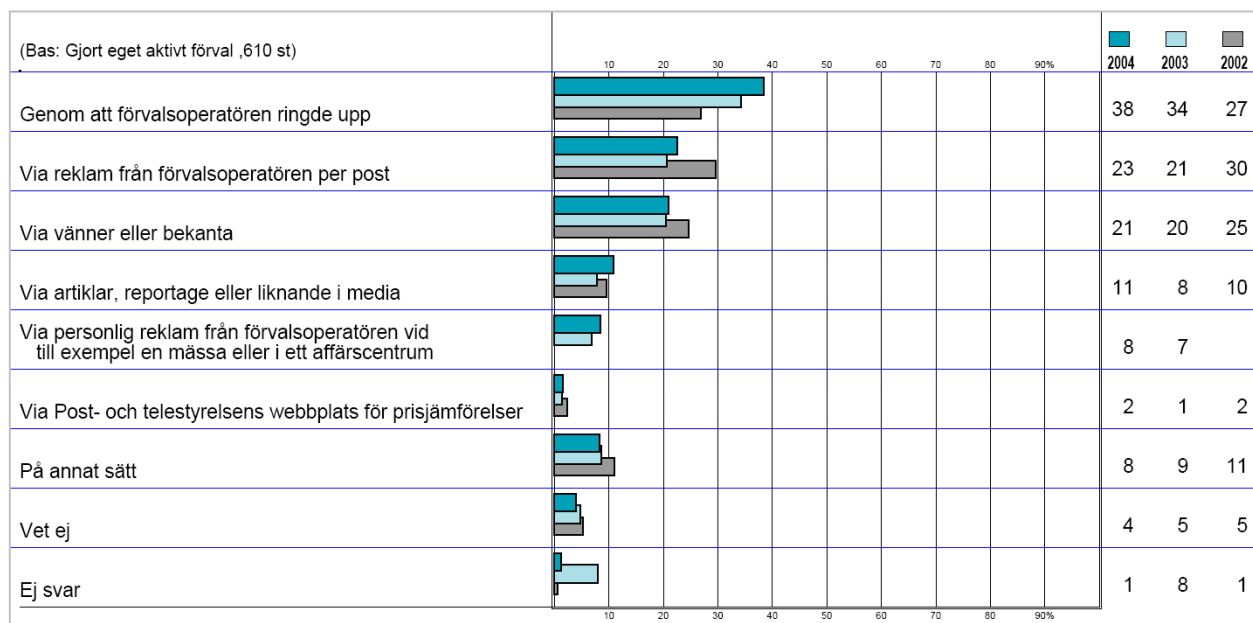
Diagram 15: Varför har ditt hushåll gjort ett förval? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2004 (Fråga 16)



4.2.5 Marknadsföring av förval sker oftast via telefon

Den förvalsoperatör användarna valde senast uppmärksammade de i första hand genom att förvalsoperatören ringde upp. Andra vanliga sätt är att få information via reklam per post eller via vänner och bekanta. Dessa svarsalternativ uppger drygt 20 procent. Resultaten är oförändrade jämfört med 2003. Andelen som blivit uppringda har dock ökat med drygt 10 procentenheter jämfört med 2002.

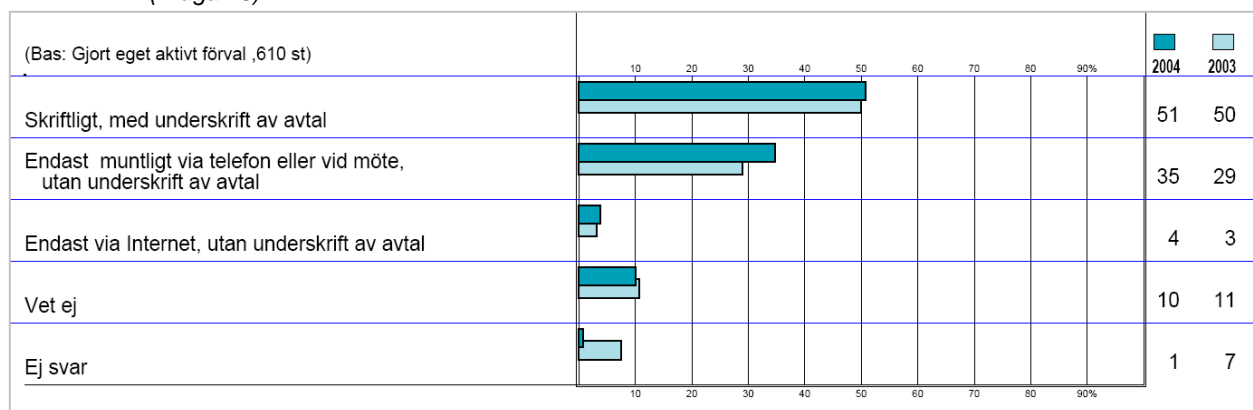
Diagram 16: Hur blev ditt hushåll uppmärksammat på den förvalsoperatör ni valde senast? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2004 (Fråga 17)



4.2.6 Endast hälften sluter skriftliga avtal gällande förval

Det vanligaste sättet att sluta avtal är skriftligt, med underskrift av avtal. Det är ändå bara drygt 50 procent av de som gjort ett eget, aktivt förval som uppger detta. Därefter följer ”endast muntligt via telefon eller vid möte, utan underskrift av avtal”, som 35 procent uppger. Denna andel har ökat jämfört med 2003, medan andelen som inte har svarat på frågan har minskat.

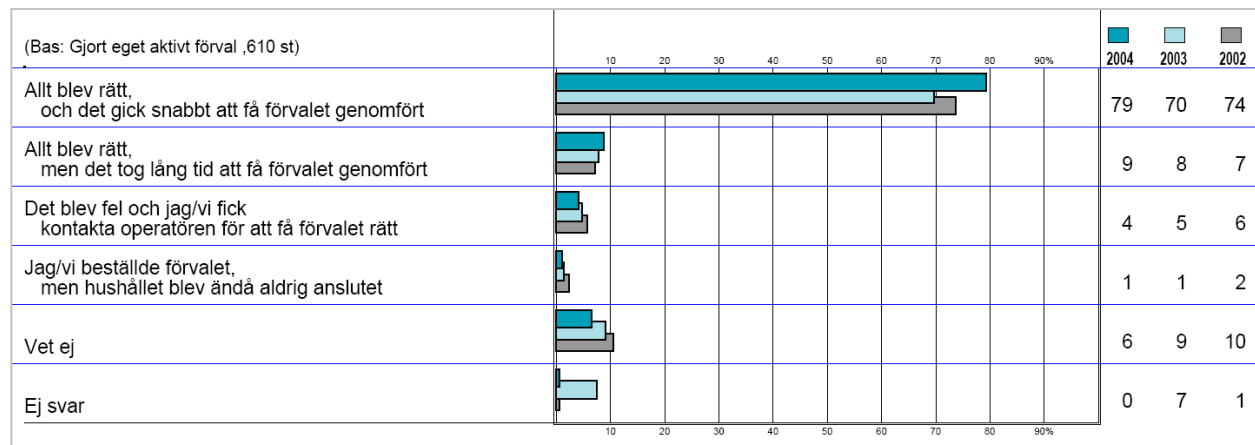
Diagram 17: På vilket sätt slöt hushållet avtal med den förvalsoperatör som du/ni aktivt valde senast? 2003-2004 (Fråga 18)



4.2.7 De flesta tycker att förvalet genomförs snabbt och rätt

De flesta av de som gjort ett förval, 79 procent, tycker att det gick snabbt att få förvalet genomfört och att allt blev rätt. Det är en större andel jämfört med 2003, då färre besvarade frågan. Totalt fjorton procent upplevde någon typ av svårigheter vid förvalet. Det vanligaste är att det tog lång tid att få förvalet genomfört, även om allt blev rätt.

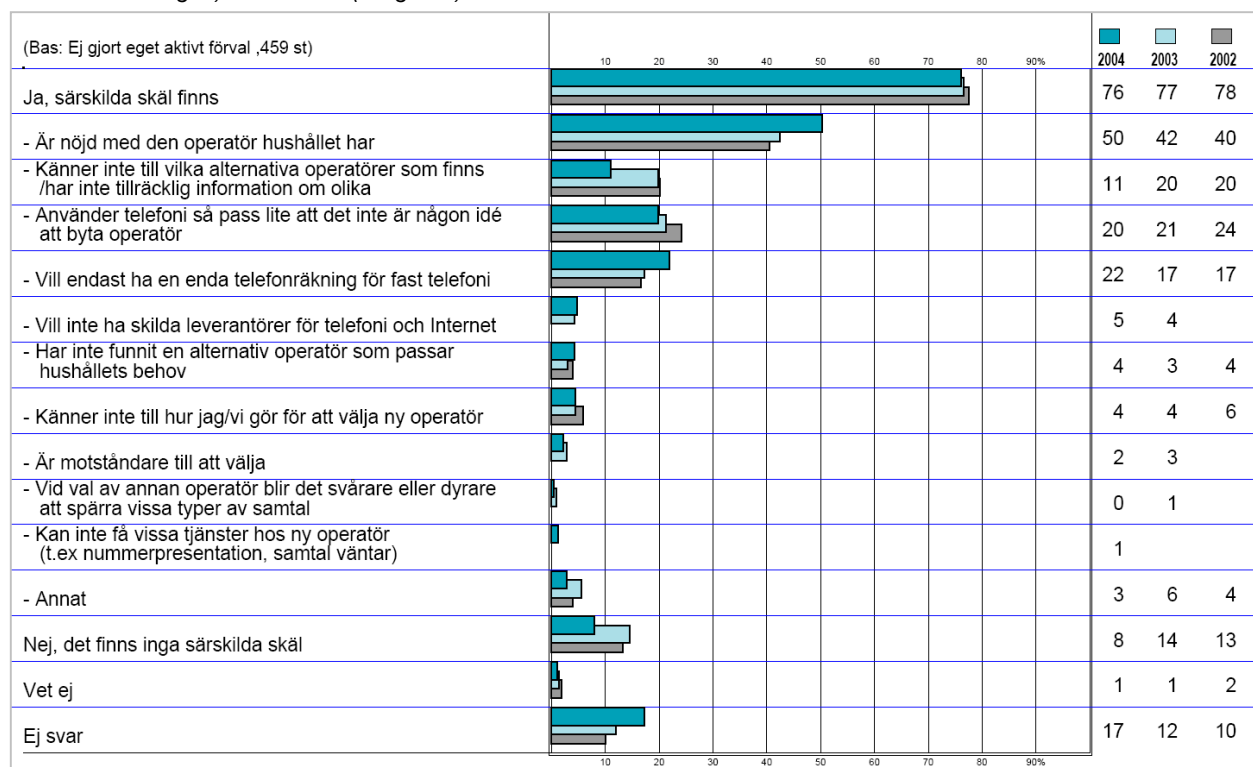
Diagram 18: Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva förval? 2002-2004 (Fråga 19)



4.2.8 Fler uppger att de avstår från förval för att de är nöjda med den operatör de har

De som känner till förvalet men som ändå inte gjort något aktivt förval fick frågan om det finns några särskilda skäl till att hushållet inte gjort ett sådant. I denna fråga kunde man ange flera svarsalternativ. Hälften uppger att de är nöjda med den operatör de har, en ökning av andelen jämfört med 2003. Det näst vanligaste skälet är att man endast vill ha en enda telefonräkning för fast telefoni (denna andel har ökat jämfört med 2003) och därefter att man använder telefoni så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör. Andelen som uppger informationsbrist om alternativa operatörer eller olika operatörers utbud har minskat jämfört med 2003.

Diagram 19: Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte gjort ett aktivt förval? (Flera svarsalternativ fångas) 2002-2004 (Fråga 23)

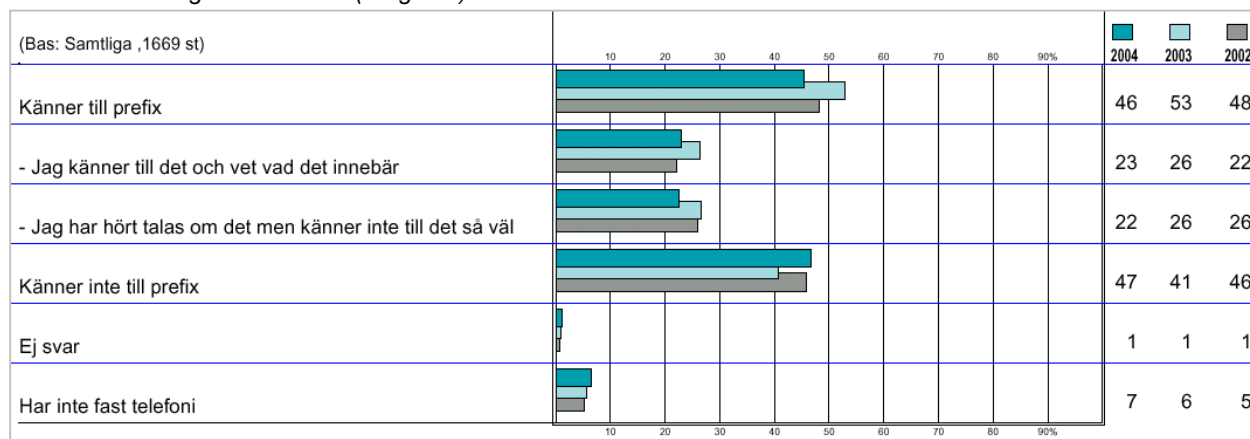


4.3 Prefix

4.3.1 Kännedomen om prefix minskar

Knappt hälften av Sveriges befolkning känner till att de kan använda andra operatörer genom att slå ett prefix före telefonnumret. Detta är en minskning jämfört med 2003 (se diagram 20 nedan). Nästan hälften säger att de inte känner till möjligheten att använda prefix, en större andel än 2003.

Diagram 20: *Känner du till att du kan använda en annan operatör genom att slå ett prefix före telefonnumret när du ringer ett samtal? (Fråga 20)*



Kännedom om prefix är högre bland dem med högre utbildning och högre hushållsinkomst. De yngsta (under 21 år) och de äldsta (över 60 år) känner till prefix i mindre utsträckning än de i åldersgrupperna däremellan.

Av de som har fast telefoni använder bara två procent prefix, vilket är en minskning jämfört med 2003. Att slå prefix är vanligast för samtal inom utlandet.

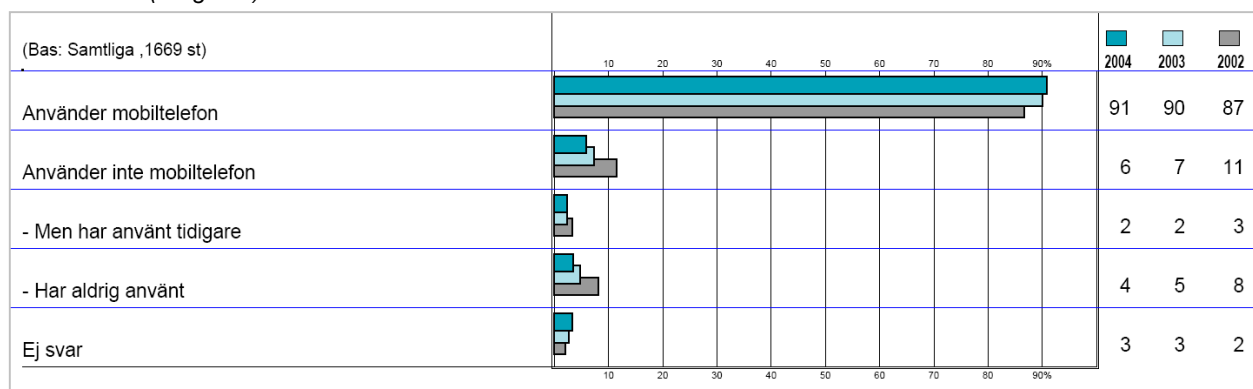
5. Mobiltelefoni

5.1. Mobiltelefonanvändning

5.1.1 Användning av mobiltelefon på fortsatt hög nivå

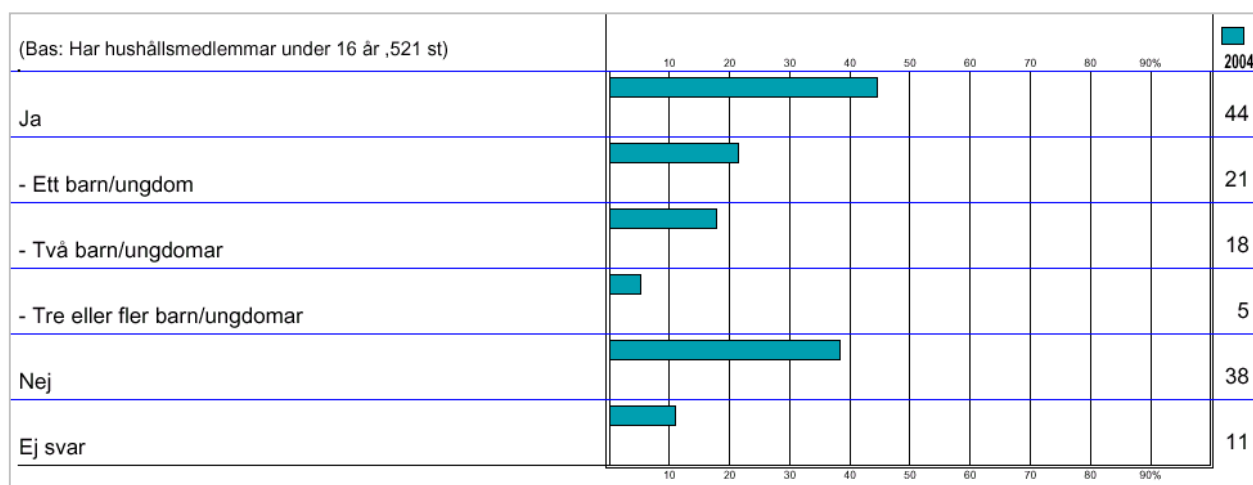
Nittio procent av Sveriges befolkning använder mobil telefoni. Det innebär en oförändrad nivå jämfört med 2003. Resultatet innebär en säkerställd ökning från 2002, då andelen var 87 procent. Bara 4 procent uppger att de aldrig använt mobiltelefon. Denna andel har minskat jämfört med 2002, då var den 8 procent (se diagram 21 nedan).

Diagram 21: Använder du mobiltelefon? (Räkna både användning privat och i arbetet/annat uppdrag) 2002-2004 (Fråga 26)



I årets undersökning ställdes en ny fråga, till de som har hushållsmedlemmar under 16 år, huruvida någon i hushållet under 16 år använder en mobiltelefon med eget abonnemang. Av dessa uppger 44 procent att någon under 16 år har mobiltelefon med eget abonnemang.

Diagram 22: Hur många av de i hushållet som är under 16 år använder en mobiltelefon med eget abonnemang? 2004 (Fråga 25)



5.1.2 Mobiltelefon – en realitet i hela det svenska samhället

Användandet av mobiltelefon är väl spritt i olika befolkningsgrupper. I gruppen 51 – 60 år, är användandet detsamma som genomsnittet för befolkningen i stort (91 procent), och i gruppen 61-75 år är användandet 79 procent.

Tabell 10: Användandet av mobiltelefon per åldersgrupp. 2004. (Fråga 26)

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=101)	21-30 år (n=217)	31-40 år (n=309)	41-50 år (n=300)	51-60 år (n=320)	61-75 år (n=359)
Använder mobiltelefon						
Ja	98	98	97	96	91	79
Nej	2	1	3	3	6	14
Ej svar	0	1	0	1	4	7
Totalt	100	100	100	100	100	100

n = antalet respondenter inom respektive åldersgrupp.

Andelen användare är lika stor i storstäder, städer och glesbygd och i Götaland, Svealand och Norrland. När det gäller typ av sysselsättning är det så, att även om pensionärer visar en lägre andel användare än andra grupper, är det ändå tre av fyra pensionärer som använder sig av mobiltelefon. Andelen som aldrig har använt mobiltelefon är högre bland pensionärer än i övriga grupper.

Tabell 11: Användandet av mobiltelefon per sysselsättning. 2004. (Fråga 26)

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %				
	Egen- företagare (n=103)	Tjänste-man (n=449)	Arbetare (n=424)	Pensionärer (n=283)	Övriga (n=361)
Använder mobiltelefon					
Ja	98	96	94	75	94
Nej	1	3	4	17	4
Ej svar	1	1	2	8	2
Totalt	100	100	100	100	100

n = antalet respondenter inom respektive sysselsättning.

Andelen av 1:a generationers invandrare som använder mobiltelefon är också relativt sett lägre än riksgenomsnittet på 91 procent, men siffran innebär ändå att fyra av fem är användare.

Tabell 12: Användandet av mobiltelefon bland invandrade respektive infödda svenskar. 2004 (Fråga 26)

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %		
	1:a generationens invandrare* (n=100)	2:a generationens invandrare* (n=150)	Ej utländsk bakgrund (n=1341)
Använder mobiltelefon			
Ja	84	94	93
Nej	14	4	5
Ej svar	2	2	2
Totalt	100	100	100

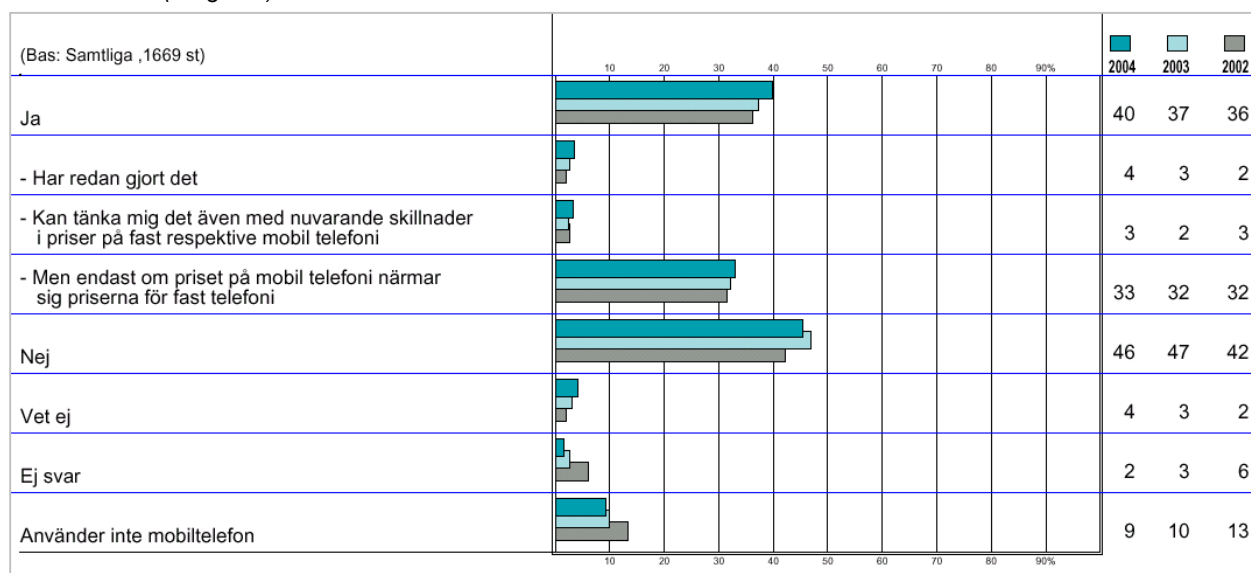
n = antalet respondenter inom respektive födelsebakgrund.

**1:a generationens invandrare är själva födda i utlandet, 2:a generationens invandrare har föräldrar som är födda i utlandet.*

5.1.3 Priserna måste sjunka för att många ska avstå från fast telefoni

Knappt hälften av svenska folket 16-75 år uppger att de inte kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon, samma andel som 2003. Fyra av tio kan tänka sig att gå över till enbart mobiltelefon, men för de flesta av dessa gäller det endast om priset på mobil telefoni närmar sig priserna för fast telefoni (se diagram 23 nedan). Fyra procent uppger att de redan övergått till att endast använda mobiltelefon, en signifikant ökning jämfört med 2002.

Diagram 23: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda mobiltelefon? 2002-2004 (Fråga 44)



Attityden till att avstå från fast telefoni för att helt gå över till mobiltelefoni är olika i olika åldersgrupper. Här visar de yngre åldersgrupperna ett större intresse än de äldre över 50 år. I gruppen 21–30 år är det hela 10 procent som redan säger sig ha ersatt fast telefoni med mobiltelefon.

Tabell 13: Attityd till att avstå från fast telefoni per åldersgrupp, 2004 (Fråga 44)

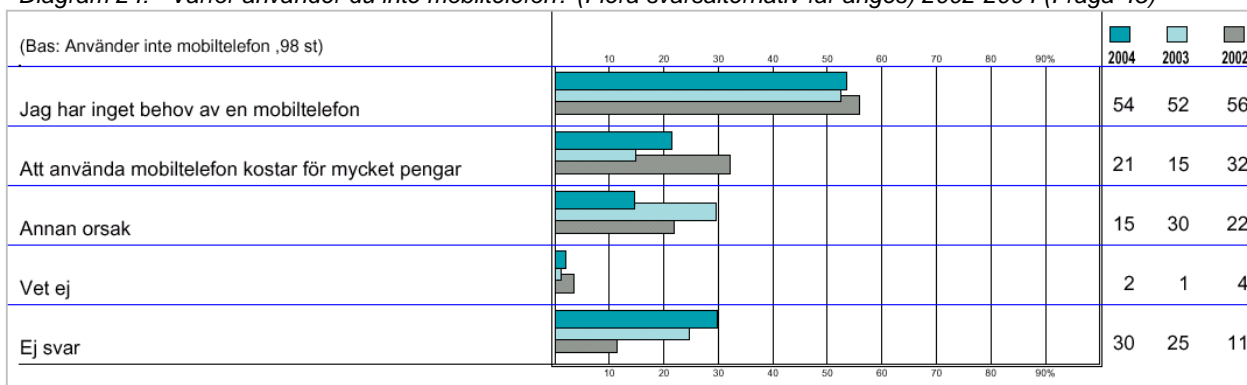
Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=101)	21-30 år (n=217)	31-40 år (n=309)	41-50 år (n=300)	51-60 år (n=320)	61-75 år (n=359)
Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda mobiltelefon?						
Ja	49	58	51	37	39	20
- och jag har redan gjort det	4	10	4	1	3	1
- jag kan tänka mig det även med nuvarande skillnader i priser på fast respektive mobil telefoni	3	5	3	4	3	2
- men endast om priset på mobil telefoni närmar sig priserna för fast telefoni	42	43	43	33	32	17
Nej	36	34	41	54	49	53
Vet ej	10	5	4	4	3	3
Ej svar	3	1	1	1	1	2
Använder inte mobiltelefon	2	2	3	4	9	21
Totalt	100	100	100	100	100	100

n = antalet respondenter inom respektive åldersgrupp.

5.1.4 Vad är skälen till att inte använda mobiltelefon?

En fråga ställdes om skälet till att inte använda mobiltelefon. Här kunde man ange flera svarsalternativ. Bland de som inte använder mobiltelefon uppger drygt hälften att skälet är att de inte har något behov av mobiltelefon. Ett annat vanligt skäl är att det kostar för mycket att använda mobiltelefon. Skillnaderna mellan åren är inte statistiskt säkerställda.

Diagram 24: Varför använder du inte mobiltelefon? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2004 (Fråga 45)



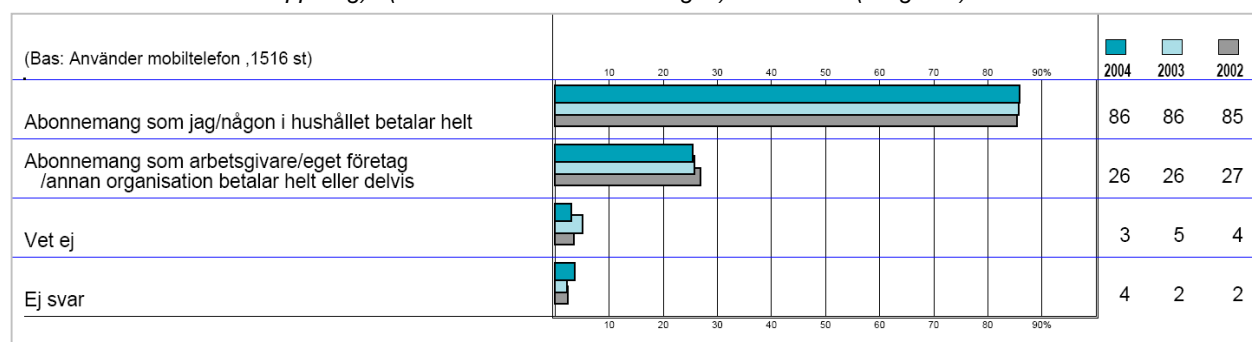
5.2 Abonnemangstyper för mobiltelefoni

5.2.1 De flesta använder privata abonnemang

Åttiosex procent av mobiltelefonanvändarna uppger att de har ett eller flera abonnemang som hushållet betalar helt. (En tredjedel av mobiltelefonanvändarna har flera privata abonnemang.) Det här är oförändrade nivåer gentemot 2002.

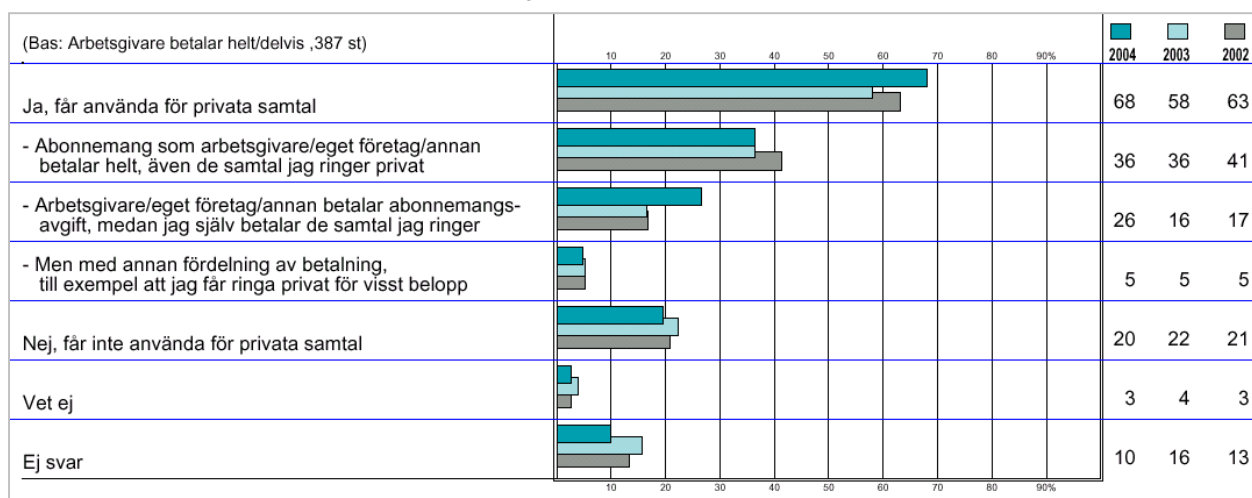
Tjugosex procent av mobiltelefonanvändarna uppger att de använder ett abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis. Summan av dessa abonnemang och privata abonnemang blir mer än 100 procent, eftersom flera mobilanvändare har båda typerna av abonnemang (se detaljer om detta i tabellbilagan).

Diagram 25: Hur många abonnemang använder du sammantaget för närvarande (räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2004 (Fråga 27)



Sextioåtta procent av de som har ett abonnemang som arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis har möjlighet att använda abonnemanget för privata samtal. Det är en signifikant ökning gentemot 2003, då 58 procent hade den möjligheten. Samtidigt är det nu en högre andel av personerna med abonnemang via arbetet som uppger att de själva betalar för sina privata samtal, 26 procent gentemot 16 procent år 2003 (se diagram 26 nedan).

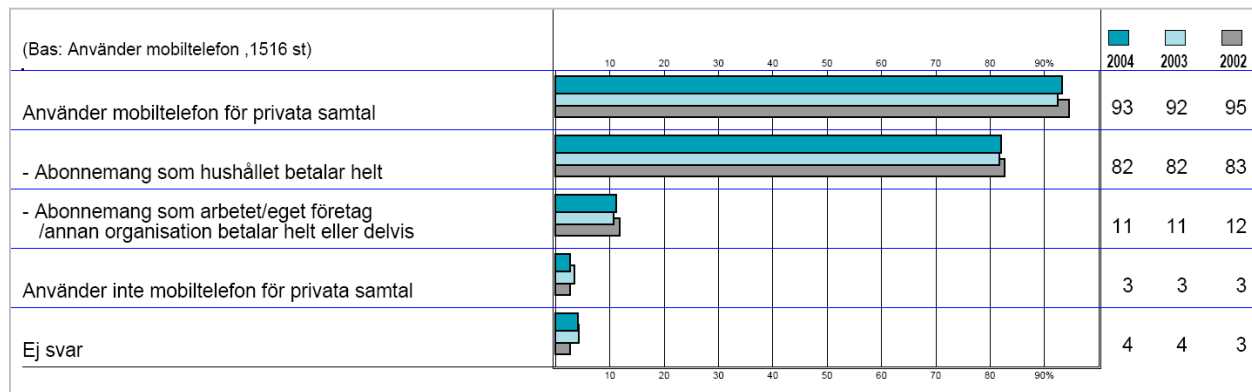
Diagram 26: Får du använda något av dina abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar för privata samtal? 2002-2004 (Fråga 28)



5.2.2 De flesta använder privata abonnemang för privata samtal

För privata samtal använder de allra flesta av mobiltelefonanvändarna, 82 procent, oftast ett abonnemang som hushållet betalar helt.

Diagram 27: Vilken typ av abonnemang använder du oftast för privata samtal? 2002-2004 (Fråga 29)



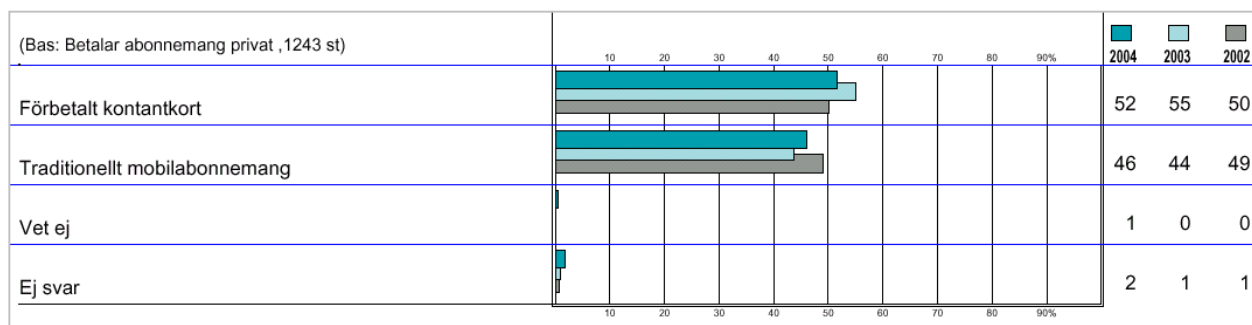
I de påföljande frågorna som redovisas nedan ingår endast svar från de som använder mobiltelefon för privata samtal, dvs 93 procent av mobilanvändarna. De får bedöma det abonnemang man oftast använder för privata samtal.

5.2.3 Drygt hälften har traditionellt mobilabonnemang

Totalt uppger drygt hälften (51 procent) av de som använder mobiltelefonen för privata samtal att de har ett traditionellt abonnemang, medan 46 procent uppger att de använder ett förbetalt kontantkort. Denna fördelning ser dock helt olika ut, beroende på om man själv betalar abonnemanget eller ej.

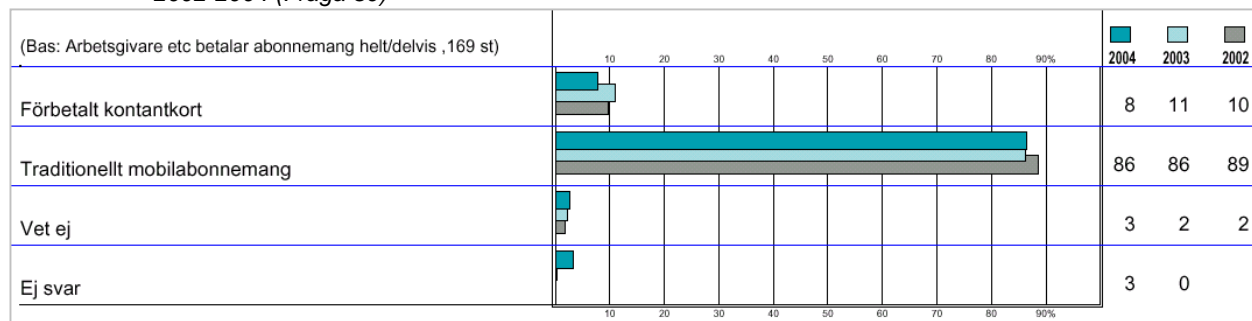
Bland de som betalar sitt abonnemang privat är andelen som använder traditionellt mobilabonnemang 46 procent och andelen som använder förbetalt kontantkort något högre, 52 procent.

Diagram 28: Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal? 2002-2004 (Fråga 30)



Merparten som har ett mobilabonnemang som helt eller delvis betalas av arbetsgivare eller liknande använder traditionellt mobilabonnemang för privata samtal.

Diagram 29: Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal? 2002-2004 (Fråga 30)



Vad gäller betalningsform visar användare mellan 16-20 år en likhet med gruppen 61-75 år. Båda de här två grupperna är betydligt mer benägna att använda sig av förbetalt kontantkort (65 respektive 60 procent av de som använder mobilen för privata samtal).

Tabell 14: Betalningsform per åldersgrupp, 2004. (Fråga 30)

Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=88)	21-30 år (n=200)	31-40 år (n=286)	41-50 år (n=269)	51-60 år (n=276)	61-75 år (n=255)
Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon som du oftast använder för privata samtal?						
Förbetalt kontantkort	65	40	37	43	47	60
Traditionellt mobilabonnemang där du får en räkning på dina samtalskostnader	32	60	61	56	49	36
Vet ej	2	1	1	0	0	2
Ej svar	1	0	1	1	4	2
Totalt	100	100	100	100	100	100

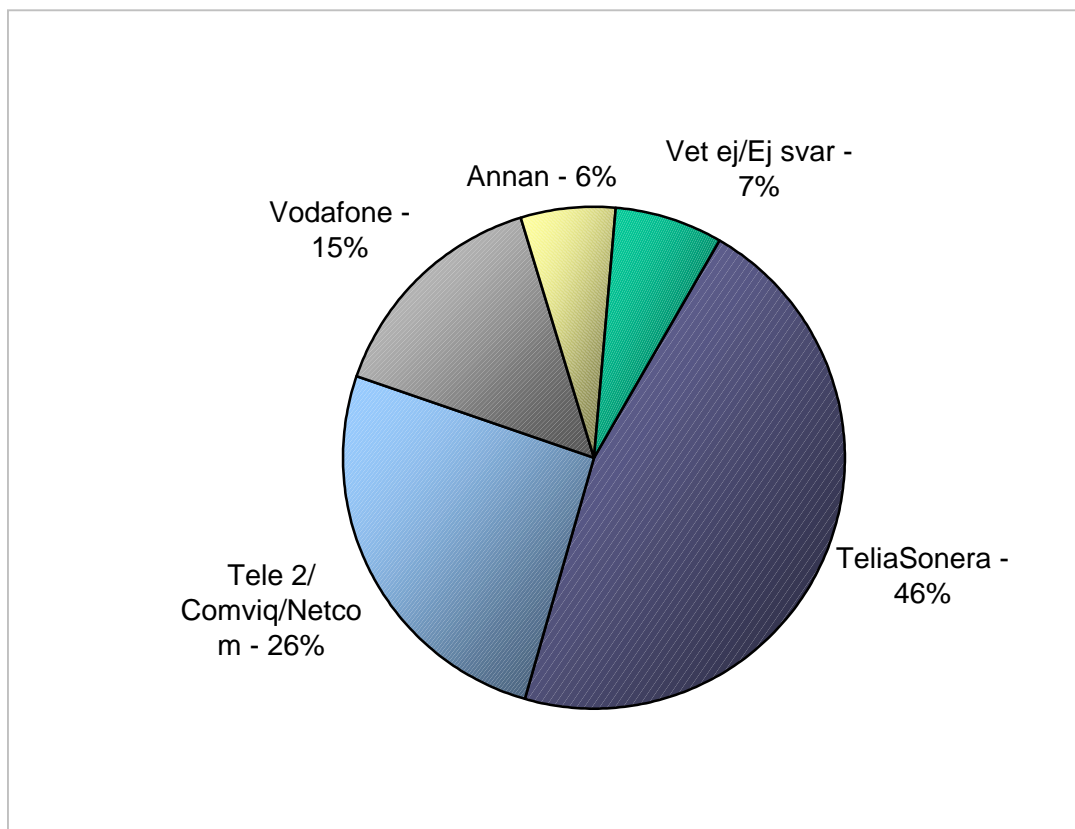
n = antalet respondenter inom respektive åldersgrupp.

5.3 Mobiloperatörer – marknadsandelar och kundomdöme

5.3.1 Något färre använder TeliaSonera för privata samtal

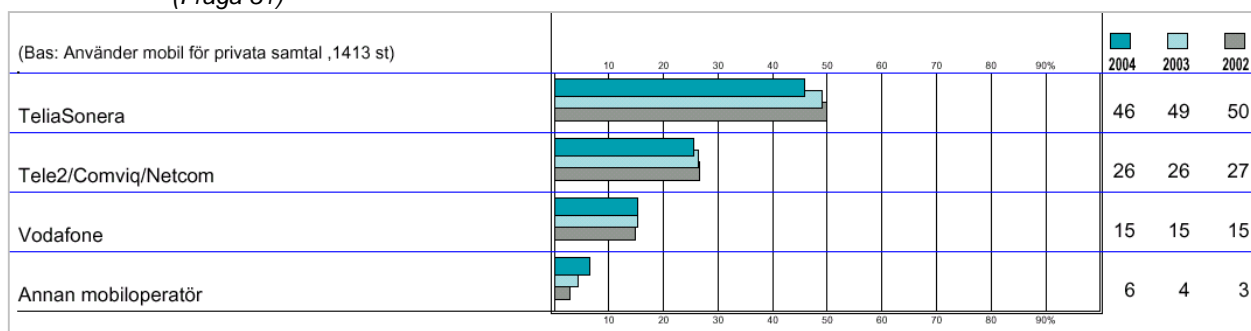
Den vanligaste operatören inom mobiltelefoni är precis som 2002 och 2003 TeliaSonera. De två andra dominerande operatörerna är som tidigare Tele2/Comviq/Netcom och Vodafone.

Diagram 30: Vilken av följande mobiloperatörer använder du när du ringer privata mobilsamtal? (Om du använder flera mobilabonnemang privat, ange operatör för det abonnemang du använder oftast.) 2004. (Fråga 31)



Den största andelen av svenskarna använder således TeliaSonera som operatör för sina privata mobilsamtal. Jämfört med 2002 har dock marknadsandelen för TeliaSonera sjunkit från 50 till 46 procent. Även om marknaden i stort sett är stabil, sker också signifikanta förändringar bland de mindre operatörerna. I år är det 6 procent som använder sig av en annan operatör än någon av de tre största, 2002 var den siffran 3 procent. Mobiloperatören 3, som enbart har 3G abonnemang, används 2004 av 1 procent (se tabellbilagan).

Diagram 31: Vilken av följande mobiloperatörer använder du när du ringer privata mobilsamtal? (Om du använder flera mobilabonnemang privat, ange operatör för det abonnemang du använder oftast.) 2002-2004 (Fråga 31)



Av de som uppgivit att de har bytt mobiloperatör har flest angivit att de har bytt till TeliaSonera (26%) eller Tele2 (25%).

Tabell 15a: Mobiloperatör har idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2004 (Fråga 31).

Bas: Har bytt mobiloperatör	Andel som har bytt i %
	Totalt (n=309)
Mobiloperatör har idag	
TeliaSonera	26
Tele2/Comviq/Netcom	25
Vodafone	22
Annan mobiloperatör	19
Vet ej	2
Ej svar	7
Totalt	100

n= antal respondenter som uppgivit den mobiloperatör de hade innan.

Fyrtio procent av Tele2:s tidigare kunder och 43 procent av Vodafones kunder har bytt till TeliaSonera. 43 procent av TeliaSonerans kunder har bytt till Tele2/Comviq/Netcom.

Tabell 15b: Mobiloperatör har idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2004 (Fråga 31).

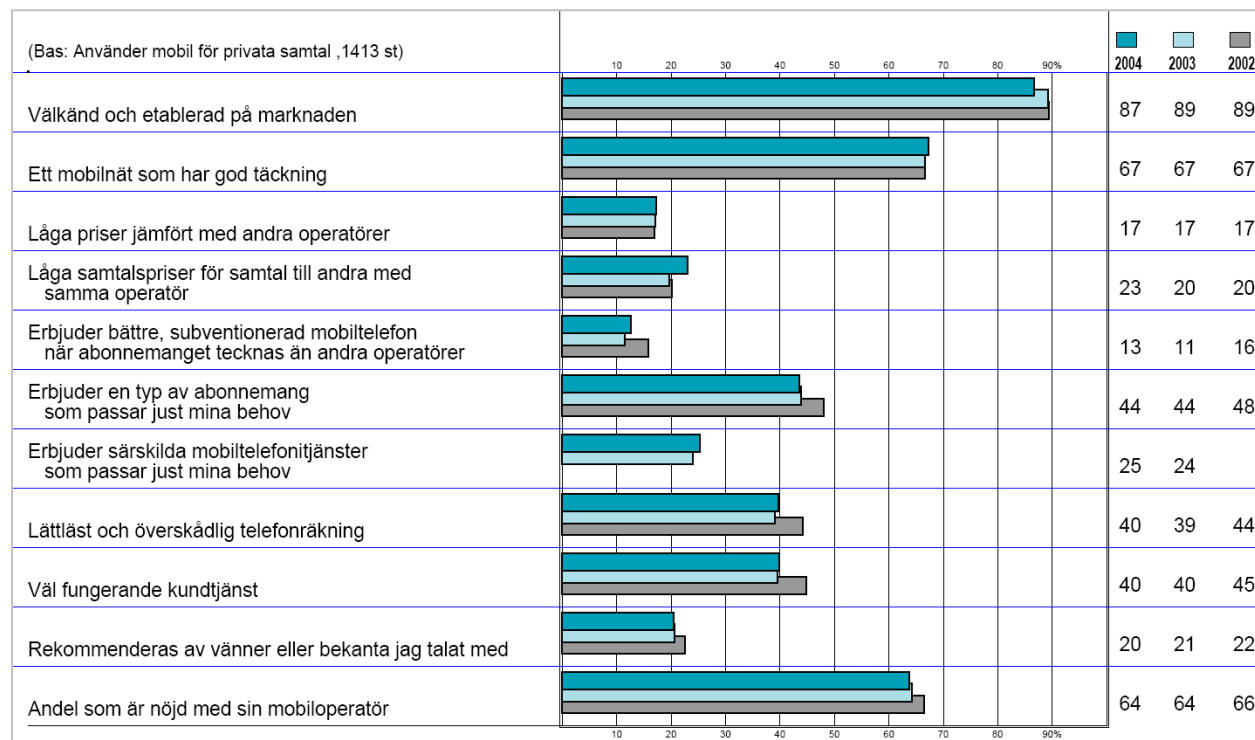
Bas: Har bytt mobiloperatör	Andel som har bytt från respektive operatör i %				
	Telia Sonera (n=108)	Tele2 (n=104)	Vodafone (n=57)	Annan operatör (n=28)	Vet ej (n=12)
Mobiloperatör har idag					
TeliaSonera		40	43	38	28
Tele2/Comviq/Netcom	43		31	35	12
Vodafone	23	35		14	14
Annan mobiloperatör	25	20	17	6	5
Vet ej					41
Ej svar	8	6	9	7	
Totalt	100	100	100	100	100

n= antal respondenter som uppgivit den mobiloperatör de hade innan.

5.3.2 De flesta är nöjda med sin mobiloperatör

Intervjupersonerna fick i fråga 32 i formuläret (se bilaga "Formulär") ta ställning till ett antal påståenden/kännetecken vad gäller den mobiloperatör som de huvudsakligen använder för fast telefoni. Nästan två av tre (64 procent) är nöjda med sin huvudsakliga teleoperatör för mobiltelefoni, vilket är ett oförändrat resultat jämfört med 2003. I påståendet "Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör" instämmer en något högre andel i år jämfört med 2003.

Diagram 32: Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande mobiloperatör du angav i föregående fråga stämmer? Andel som instämmer, 2002-2004 (Fråga 32 och 33)



En signifikant större andel av de som använder TeliaSonera eller Vodafone är nöjda jämfört med användarna av Tele2/Comviq/Netcom.

TeliaSonerans användare anser i större utsträckning än användare av andra operatörer att den egna operatören har god täckning i sitt mobilnät. Däremot anser inte användarna av TeliaSonera att operatören har profilerat sig genom låga priser till andra användare med samma operatör. Tele2/Comviq/Netcom anses av sina användare ha låga priser jämfört med andra och också erbjuda abonnemang som passar de individuella behoven. Däremot har användarna av Tele2/Comviq/Netcom inte en lika positiv syn på operatörens kundtjänst som användarna av TeliaSonera eller Vodafone. Gruppen *övriga operatörer* ger en diffusare bild eftersom den sammanfattar åsikter om flera olika operatörer – men låga priser, erbjudanden om subventionerad telefon och erbjudande om abonnemang som passar de individuella behoven uppfattas av användarna som positiva egenskaper.

Tabell 16: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga mobiloperatör. 2004 (Fråga 32 och 33)

Påstående	Andel som instämmer i %			
	Telia Sonera (n=647)	Tele2/Comviq/Netcom (n=362)	Voda-fone (n=215)	Övriga operatörer (n=91)
Välkänd och etablerad på marknaden	92	89	92	42
Ett mobilnät som har god täckning	80	52	64	54
Låga priser jämfört med andra operatörer	8	30	9	54
Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör	12	35	25	52
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	9	16	13	24
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	41	50	38	57
Erbjuder särskilda mobiltelefonitjänster som passar just mina behov	26	25	24	29
Lättläst och överskådlig telefonräkning	41	38	43	37
Väl fungerande kundtjänst	42	35	47	25
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	18	24	21	31
Andel som är nöjd med sin mobiloperatör	67	60	68	63

n = antalet respondenter som angivit operatören som sin huvudsakliga mobiloperatör.

En analys av vilka aspekter på operatören för mobil telefoni som har störst betydelse för helhetsomdömet, d v s hur nöjd man är sammantaget med sin operatör, visar att det främst är ”Erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov”, ”Väl fungerande kundtjänst” och ”Erbjudanden av särskilda mobiltelefonitjänster som passar just mina behov” som har starkast positiva samband med helhetsomdömet om operatören. Att vara ”Välkänd och etablerad på marknaden” har lågt samband med helhetsomdömet. (Korrelationsanalys har använts, sambandet kan variera mellan minus ett och ett.)

Tabell 17: Olika aspekters samband med helhetsomdöme om huvudsaklig operatör för mobiltelefoni. 2004 (Fråga 32)

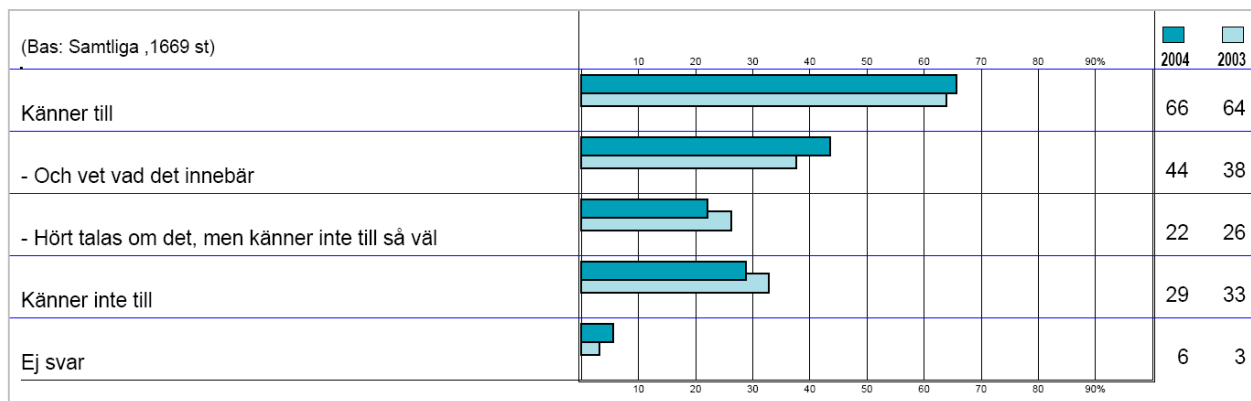
Påstående	Samband med helhetsomdöme om operatören
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	0,41
Väl fungerande kundtjänst	0,39
Erbjuder särskilda mobiltelefonitjänster som passar just mina behov	0,38
Ett mobilnät som har god täckning	0,36
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	0,35
Lättiläst och överskådlig telefonräkning	0,35
Låga priser jämfört med andra operatörer	0,29
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	0,28
Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör	0,24
Välkänd och etablerad på marknaden	0,16

5.4 Byte av mobiloperatör

5.4.1 Två tredjedelar känner till nummerportabilitet för mobiltelefoni

En fråga angående nummerportabilitet, d v s möjligheten för användaren att behålla sitt gamla telefonnummer vid byte av mobiloperatör, ställdes till hela befolkningen (även till de som inte använder mobiltelefon). Två tredjedelar känner till begreppet, samma nivå som 2003. Däremot är det 2004 signifikant fler som vet vad begreppet innebär – 44 procent 2004 gentemot 38 procent 2003 (se diagram 32 nedan).

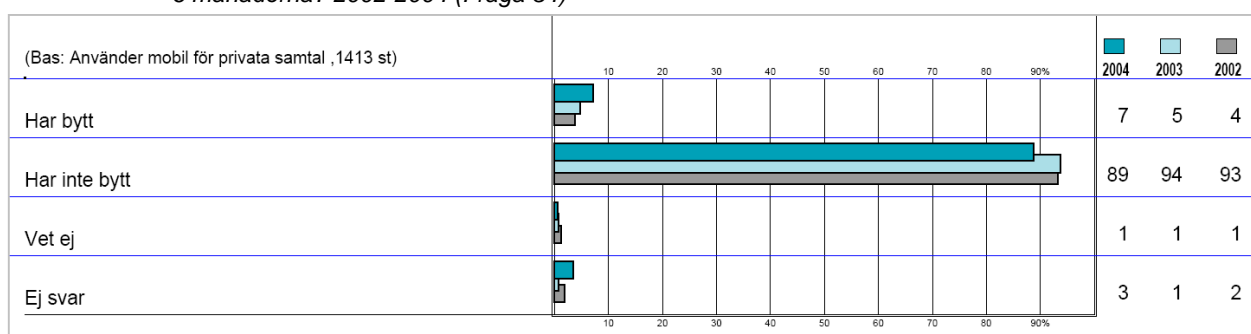
Diagram 32: Kände du till att det finns nummerportabilitet för mobiltelefoni? 2003-2004 (Fråga 24)



5.4.2 En ökande andel har bytt mobiloperatör de senaste 6 månaderna

Sju procent av de som använder mobiltelefon för privata samtal har bytt operatör under de senaste 6 månaderna, en signifikant ökning gentemot 2002 och 2003, då enbart 4 respektive 5 procent bytt under samma tidsperiod (se diagram 33 nedan). Det är dock fortfarande en majoritet som inte har bytt abonnemang de senaste 6 månaderna, 89 procent.

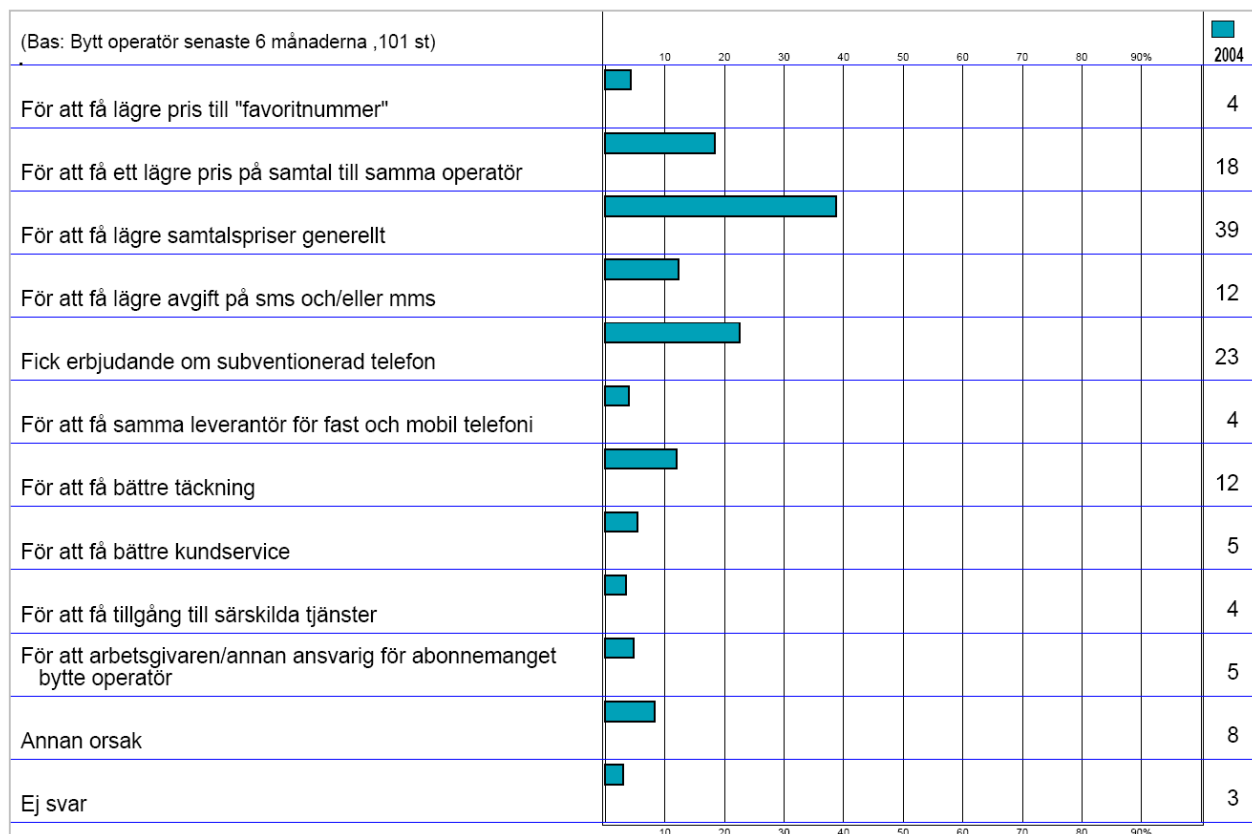
Diagram 33: Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal under de senaste 6 månaderna? 2002-2004 (Fråga 34)



Av de som för närvarande har en annan mobiloperatör än de tre största, har 30 procent bytt de senaste 6 månaderna, vilket är betydligt högre än för TeliaSonera (4 procent), Tele2/Comviq/Netcom (7 procent) och Vodafone (7 procent).

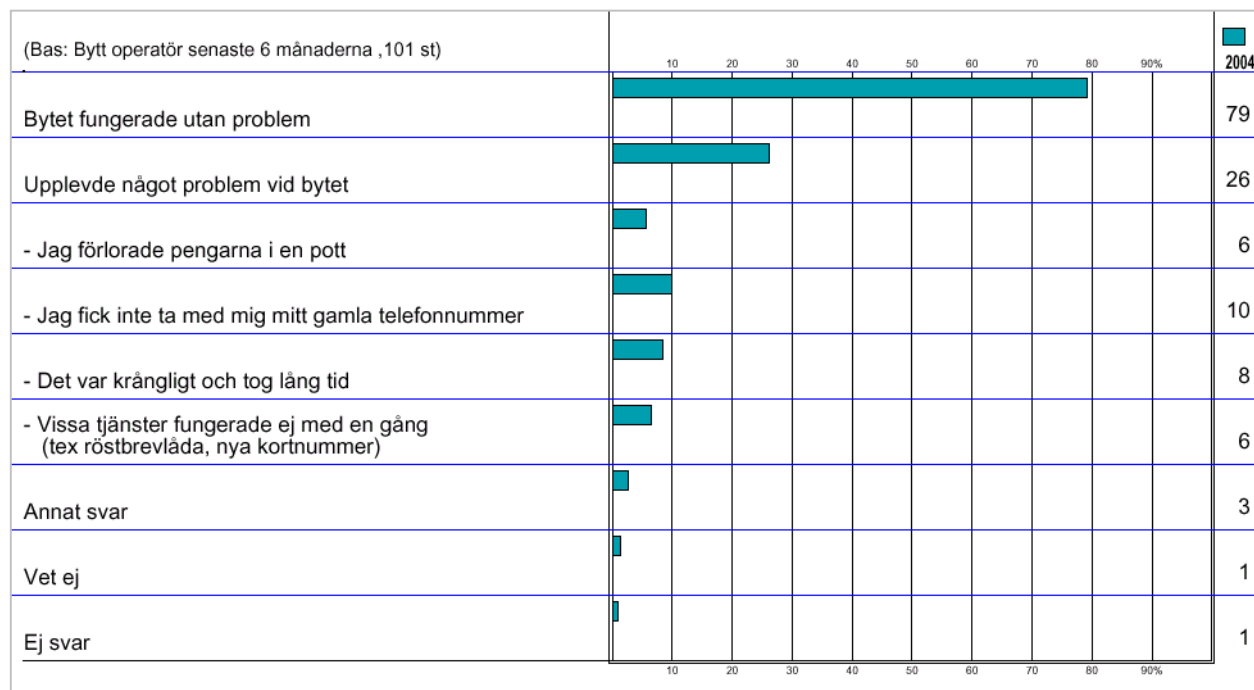
I år ställdes också en fråga om skälet till byte av mobiloperatör. Det vanligaste skälet är att få lägre priser på samtal generellt. Även erbjudande om subventionerad telefon är ett vanligt skäl.

Diagram 34: Varför har du bytt mobiloperatör? (Flera svarsalternativ får anges) 2004 (Fråga 35)



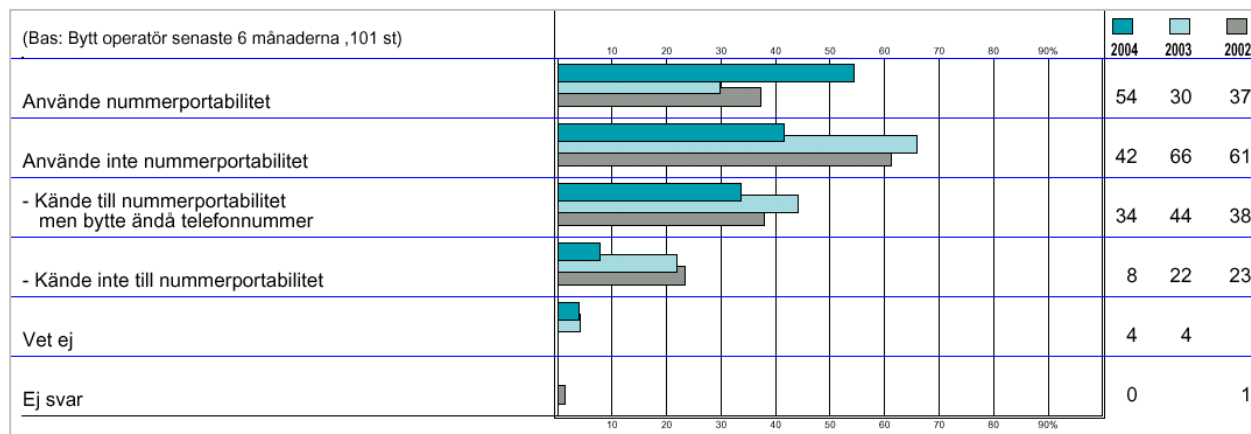
Av de som bytt operatör under de senaste sex månaderna anser åtta av tio att bytet fungerat utan problem. Drygt 25 procent har dock upplevt ett eller flera problem. En av tio nämner som problem att de inte fick ta med sig sitt gamla telefonnummer, likaså anser en nästan lika stor andel att bytet av operatör var krångligt och tog lång tid. Sex procent nämner att vissa tjänster inte fungerade med en gång (se diagram 35 nedan).

Diagram 35: Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? (Flera svarsalternativ får anges) 2004 (Fråga 36)



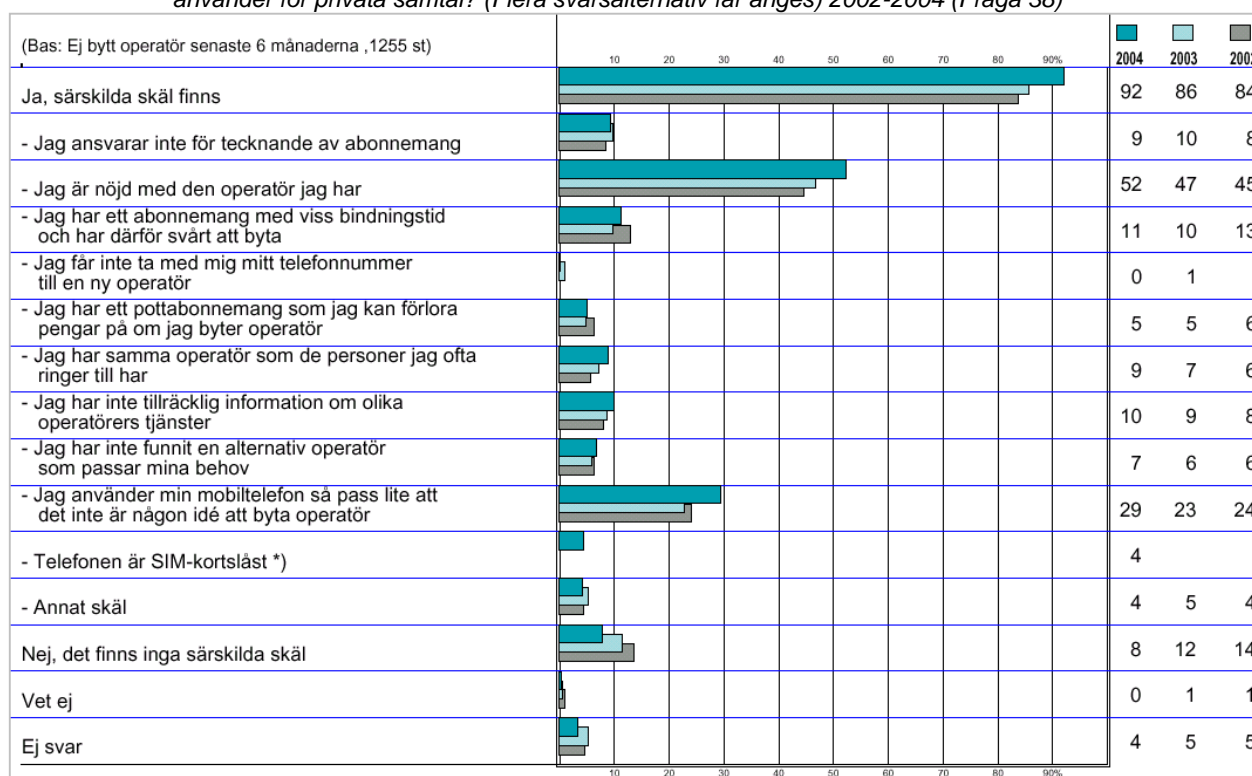
Av de som har bytt operatör har fler än hälften, 54 procent, använt sig av nummerportabilitet, d v s möjligheten att behålla sitt telefonnummer vid byte av operatör. Det är en signifikant ökning gentemot 2002 och 2003. Av de som bytte operatör är det enbart 8 procent som anger att de inte kände till möjligheten till att behålla sitt telefonnummer. Denna andel har minskat signifikant.

Diagram 36: Använde du dig av nummerportabilitet vid ditt senaste byte av mobiloperatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? 2002-2004. (Fråga 37)



De som inte bytt operatör fick svara på frågan om det fanns särskilda skäl till att man inte bytt. Respondenterna fick ange flera svarsalternativ. Drygt hälften, 52 procent, uppger att skälet är att de är nöjda med den operatör de har. Det är en statistiskt säkerställd ökning gentemot tidigare år. Tjugonio procent, också det en säkerställd ökning gentemot tidigare år, anser att de använder telefonen så lite att det inte är någon idé att byta operatör. Ett annat skäl till att inte byta operatör som nämns oftare 2004 än 2002 är att användaren har samma operatör som de personer som han/hon oftast ringer till (se diagram 37 nedan). Fyra procent uppger ett nytt svarsalternativ som inte fanns med i tidigare undersökningar, nämligen att mobiltelefonen är SIM-kortslåst.

Diagram 37: Finns det några särskilda skäl till att du inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2004 (Fråga 38)



*) Svarsalternativet fanns ej med föregående år.

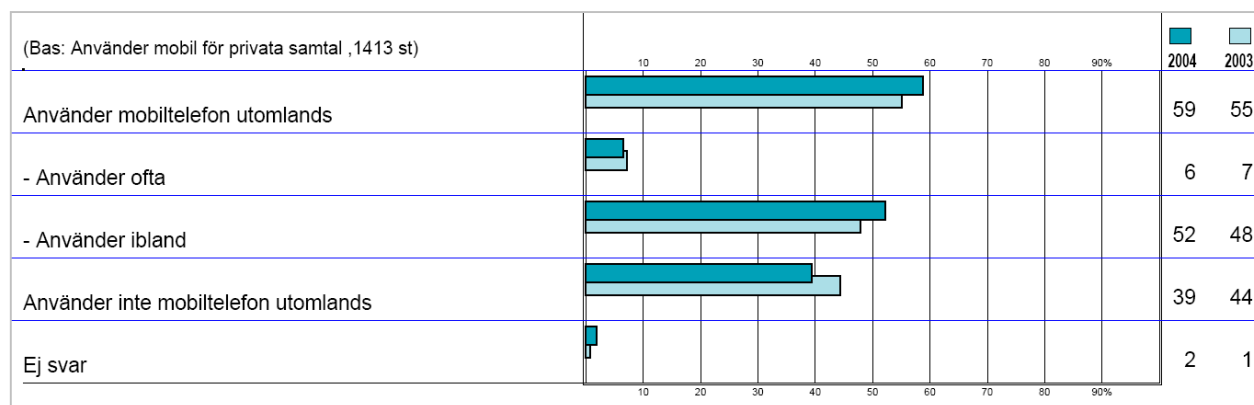
5.5 Val av mobiloperatör i utlandet

5.5.1 Få väljer aktivt operatör i utlandet

Sedan 2003 ställs ett antal frågor i undersökningen om mobiltelefonanvändande utomlands.

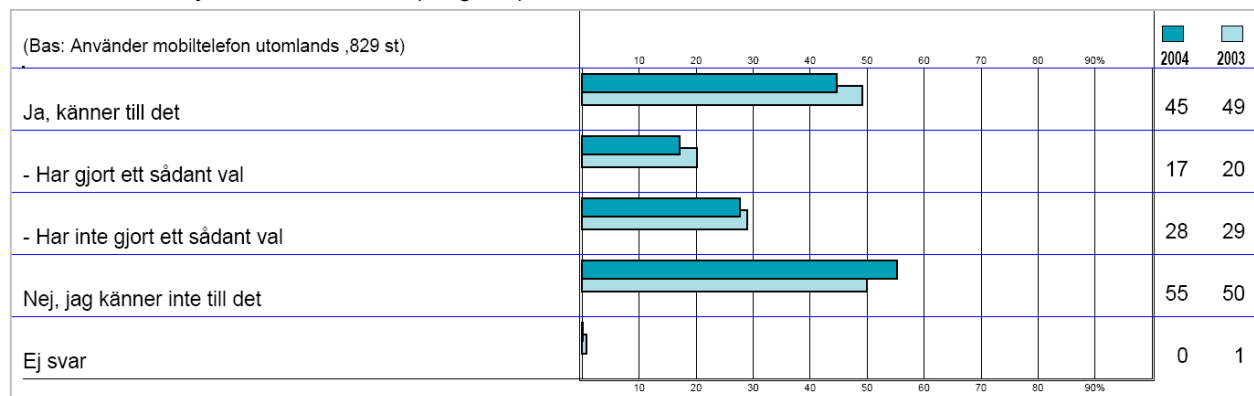
Nästan sex av tio (59 procent) uppger att de använder mobiltelefonen utomlands och 6 procent gör det ofta.

Diagram 38: Använder du mobiltelefon utomlands? 2003-2004 (Fråga 39)



Bara 45 procent av de som använder mobiltelefon utomlands uppger att de känner till att det går att göra ett eget val av vilken mobiloperatör de vill använda när de kommer till ett nytt land. Skillnaden jämfört med 2003 är inte statistiskt säkerställd.

Diagram 39: Känner du till att det går att göra ett eget val av vilken mobiloperatör du vill använda när du kommer till ett nytt land? 2003-2004 (Fråga 40)



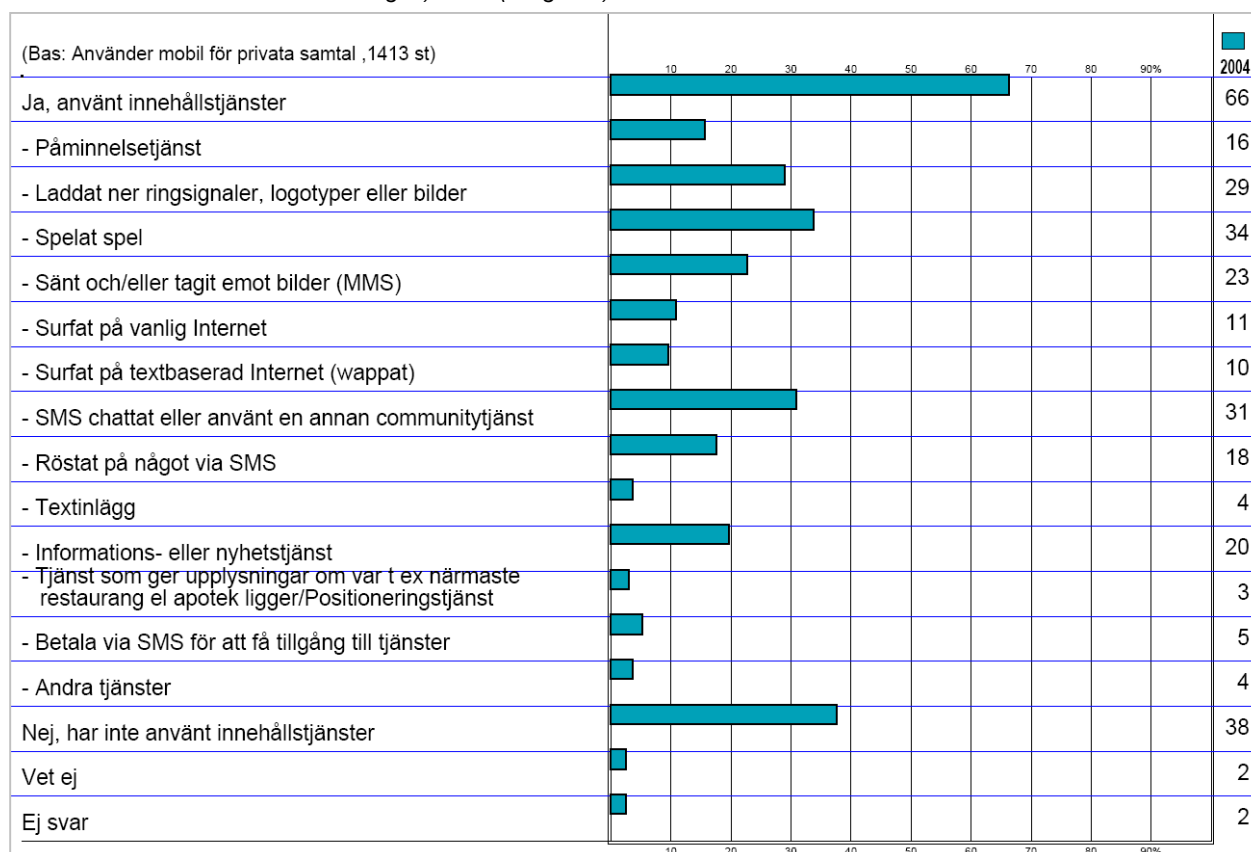
5.6 Innehållstjänster och SMS

5.6.1 Två av tre använder innehållstjänster

Hela två tredjedelar av alla som använder mobil för privata samtal (66 procent) har använt någon form av innehållstjänster som är tillgängliga via mobiltelefon. De vanligaste tjänsterna är spel (34 procent), SMS-chatt eller annan communitytjänst (31 procent), laddat ner ringsignaler, logotyper eller bilder (29 procent) och sändning eller mottagning av bilder/MMS (23 procent). Möjligen är användandet av spel något överskattat, med tanke på att även mobiltelefonens spel kan ingå i denna siffra. Bland de olika operatörernas användare är Vodafones användare och de som inte har någon av de tre största operatörerna de som oftast har använt någon innehållstjänst.

Nästan 40 procent har aldrig använt några innehållstjänster.

Diagram 40: Har du använt någon av följande innehållstjänster som finns tillgängliga via din mobiltelefon? (Flera svarsalternativ får anges) 2004 (Fråga 41)



Respondenter i de yngre åldersgrupperna (16-20 år och 21-30 år) är mer benägna att använda sig av innehållstjänster.

Tabell 18: Användande av innehållstjänster efter ålder, 2004 (Fråga 42)

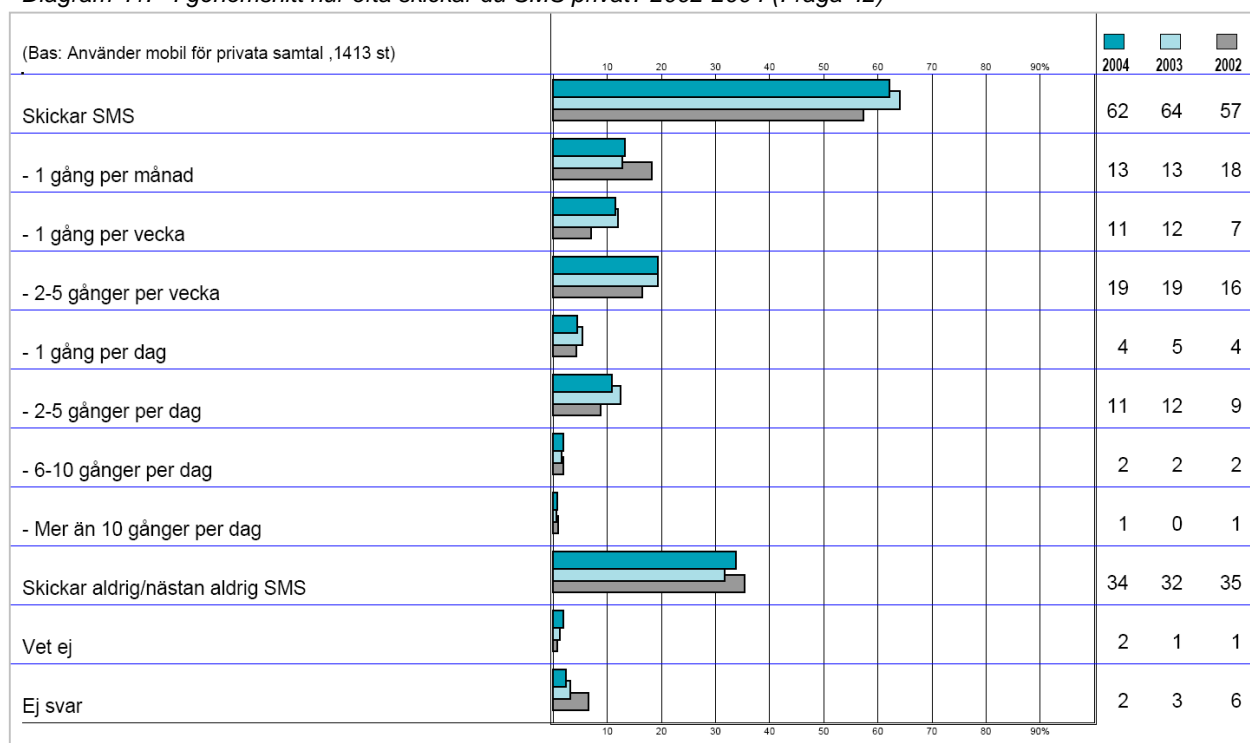
Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=88)	21-30 år (n=200)	31-40 år (n=286)	41-50 år (n=269)	51-60 år (n=276)	61-75 år (n=255)
Använder innehållstjänster	88	88	79	71	58	35

n = antalet respondenter i varje åldersgrupp.

5.6.2 SMS en del av vardagen för många

Bland de som använder mobiltelefon för privata samtal är det bara 34 procent som uppger att de aldrig eller nästan aldrig använder SMS, en stabil andel sedan 2003. I genomsnitt skickar varje användare cirka 25 SMS i månaden. Nästan en av fem (18 procent) skickar minst ett SMS om dagen (se diagram 41).

Diagram 41: I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat? 2002-2004 (Fråga 42)



5.6.3 De som är 30 år och yngre använder SMS oftare

De yngsta åldersgrupperna (16-20 år och 21-30 år) har också en högre användning av SMS än övriga grupper - nästan hälften i båda grupperna skickar SMS minst varje dag.

Tabell 19: SMS-användning per åldersgrupp, 2004. (Fråga 42)

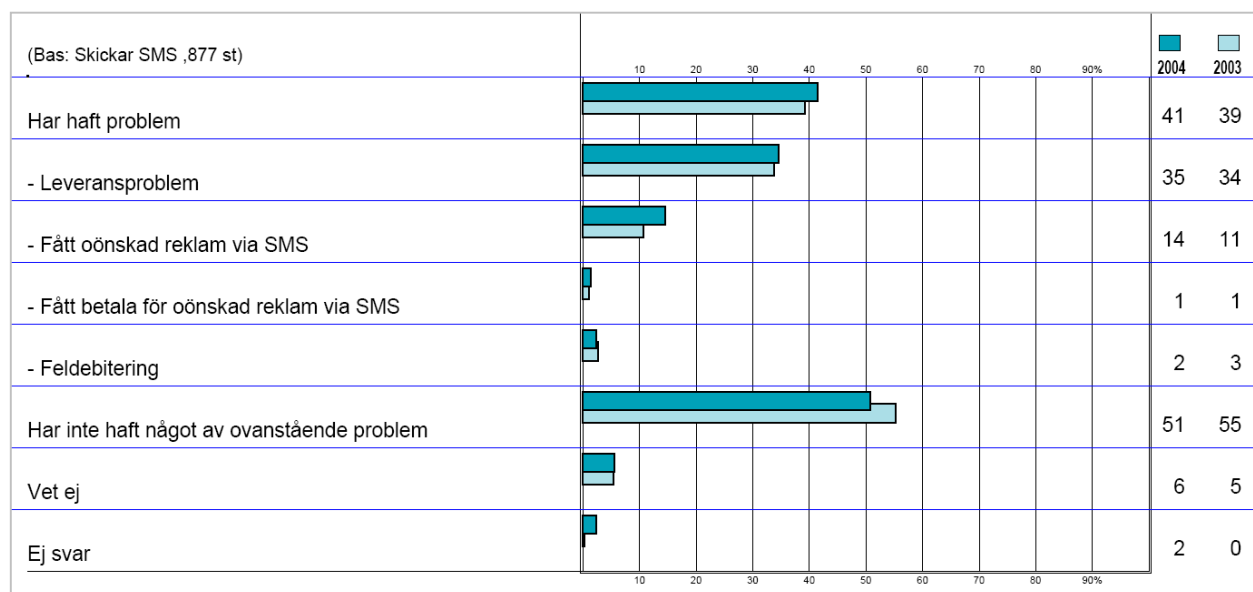
Bas: Använder mobiltelefon för privata samtal	Andel som instämmer i %					
	16-20 år (n=88)	21-30 år (n=200)	31-40 år (n=286)	41-50 år (n=269)	51-60 år (n=276)	61-75 år (n=255)
I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat?						
Aldrig/nästan aldrig	9	5	21	28	45	70
1/månad	6	4	15	21	19	8
1/vecka	9	9	14	15	12	8
2-5/vecka	26	30	26	22	15	6
1/dag	13	11	6	5	0	0
2-5/dag	25	29	13	6	6	0
6-10/dag	7	5	2	1	0	0
Fler än 10 / dag	0	3	1	0	0	0
Vet ej	2	1	1	2	1	2
Ej svar	3	1	1	2	1	6
Skickar minst ett SMS per månad	85	92	76	69	52	21
Totalt	100	100	100	100	100	100
Genomsnittligt antal SMS/månad	52	67	28	15	10	2

n = antalet respondenter i varje åldersgrupp.

5.6.4 Drygt fyra av tio SMS-användare har haft problem

Både i år och 2003 ställdes en fråga om man har upplevt några problem vid användandet av SMS. Drygt fyra av tio av de som skickar SMS uppger att de haft något eller flera problem. Det vanligaste problemet är leveransproblem (t ex att SMS inte kommit fram eller blivit försenat). Det har också skett en ökning av användare som anser sig ha fått oönskad reklam – 14 procent 2004 gentemot 11 procent 2003.

Diagram 42: Har du upplevt något av följande problem med SMS? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2004 (Fråga 43)



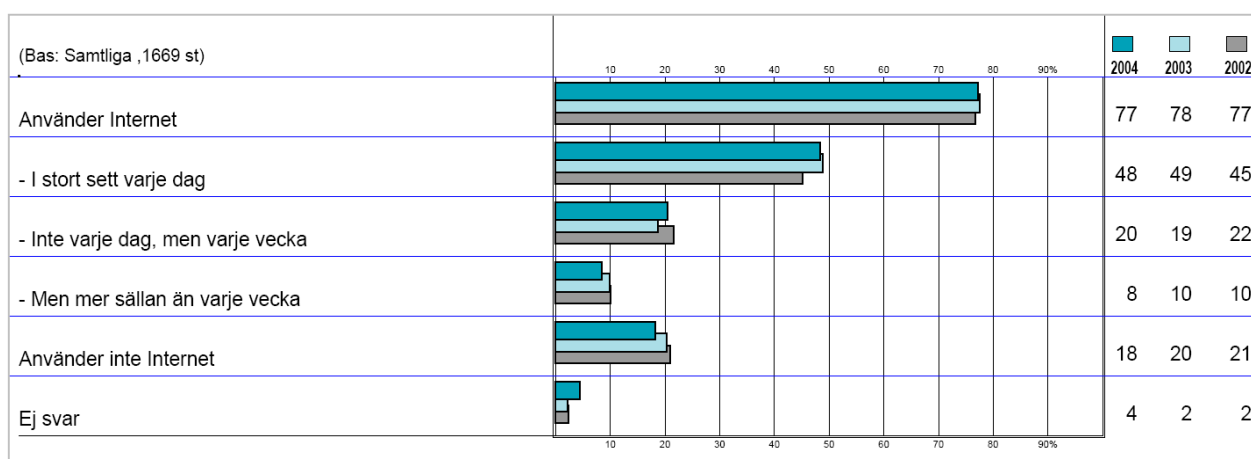
6. Internet och tillgång till bredband

6.1 Internetanvändning

6.1.1 Nästan åtta av tio hushåll i Sverige använder Internet

En stor andel, 77 procent av Sveriges befolkning 16-75 år, uppger att de använder Internet (inkluderat både användning privat och i arbetet), vilket är samma nivå som år 2002 och 2003. Andelen som använder Internet i stort sett varje dag är i årets undersökning på samma nivå som förra året (se diagram 43 nedan).

Diagram 43: Använder du Internet? Räkna både användning privat och i arbetet. 2002-2004 (Fråga 46)



6.1.2 Användandet av Internet har ökat bland kvinnor och äldre

En fortsatt ökning av andelen Internetanvändare noteras bland äldre respektive bland kvinnor jämfört med 2002 och 2003. Andelen som använder Internet är större än genomsnittet bland storstadsbor och bland dem med högre utbildning respektive högre hushållsinkomst.

Tabell 20: Användandet av Internet efter kön och ålder, 2002-2004 (Fråga 46)

Bas: Samtliga	Andel som använder Internet i %							
	Män	Kvinnor	16-20 år	21-30 år	31-40 år	41-50 år	51-60 år	61-75 år
År 2004	79	77	90	92	90	91	77	47
År 2003	80	75	94	92	90	83	76	40
År 2002	80	74	97	93	92	84	71	34

Internetanvändandet är högst bland tjänstemän (se tabell 21 nedan).

Tabell 21: Användandet av Internet per sysselsättning, 2004 (Fråga 46)

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %				
	Egen-företagare (n=103)	Tjänste-män (n=449)	Arbetare (n=424)	Pensionärer (n=283)	Övriga (n=361)
Använder Internet					
Ja	88	96	80	43	79
- I stort sett varje dag	66	75	40	14	51
- Inte varje dag, men varje vecka	20	16	27	15	23
- Mer sällan än varje vecka	2	5	13	14	6
Nej	9	3	19	47	16
Ej svar	3	1	1	10	4
Totalt	100	100	100	100	100

n = antalet respondenter inom respektive sysselsättning.

Första generationens invandrare som använder Internet är relativt sett lägre än riksgenomsnittet på 77 procent – men siffran innebär ändå att nästan 7 av 10 är Internetanvändare.

Tabell 22: Användandet av Internet bland invandrade respektive infödda svenskar, 2004 (Fråga 46)

Bas: Samtliga	Andel som instämmer i %		
	1:a generationens invandrare* (n=100)	2:a generationens invandrare* (n=150)	Ej utländsk bakgrund (n=1341)
Använder Internet			
Ja	68	85	78
- I stort sett varje dag	40	62	48
- Inte varje dag, men varje vecka	19	16	22
- Mer sällan än varje vecka	8	7	9
Nej	25	12	19
Ej svar	8	2	3
Totalt	100	100	100

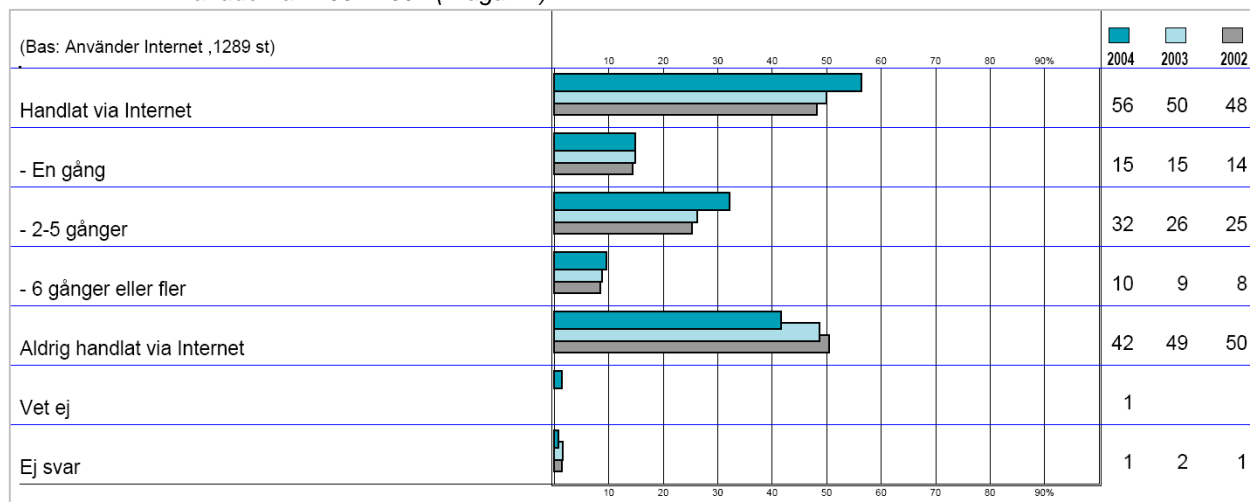
n = antalet respondenter inom respektive födelsebakgrund

**1:a generationens invandrare är själva födda i utlandet, 2:a generationens invandrare har föräldrar som är födda i utlandet.*

6.1.3 Drygt hälften har handlat varor på Internet

Av de som använder Internet uppger i årets undersökning drygt hälften att de handlat varor eller tjänster för privat bruk via Internet under de senaste 6 månaderna. Det är en signifikant ökning med sex procentenheter jämfört med 2003.

Diagram 44: Hur många gånger har du handlat varor eller tjänster för privat bruk via Internet under de senaste 6 månaderna? 2002-2004 (Fråga 47)

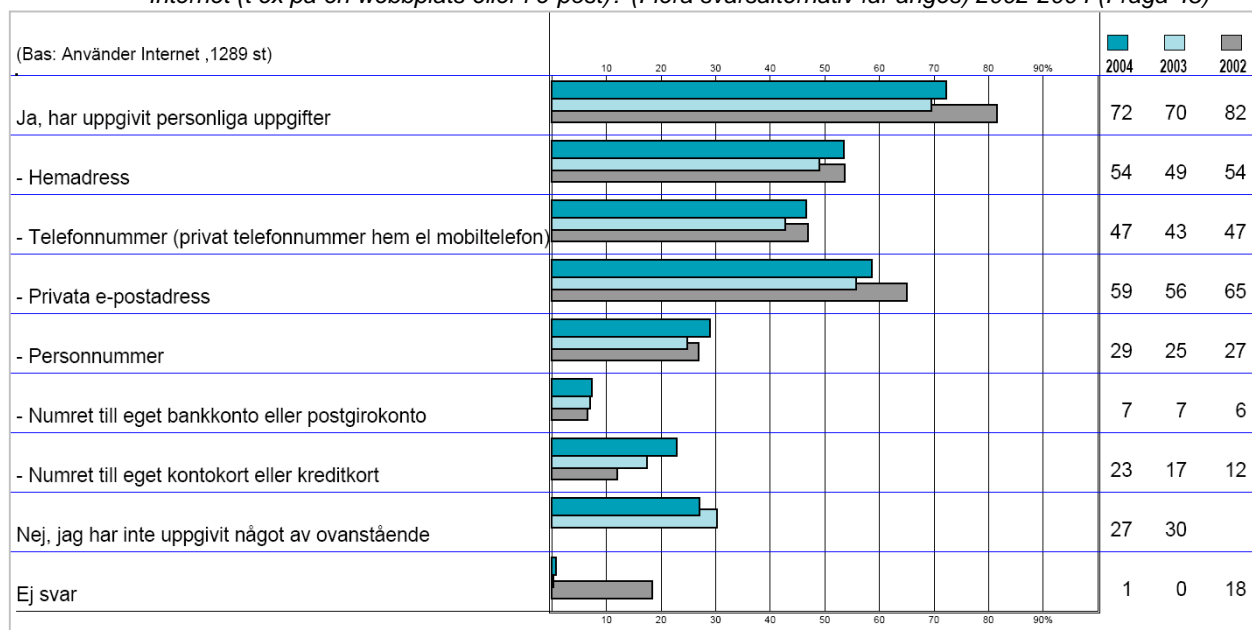


De som handlar via Internet oftare än genomsnittet är i likhet med 2003 män, yngre (16-40 år), de med de högsta hushållsinkomsterna och de med högre utbildning. Det är också mer utbrett bland de som använder Internet ofta.

6.1.4 Sju av tio Internetanvändare har lämnat personuppgifter på Internet senaste halvåret

En ungefär lika stor andel som förra året, 72 procent, uppger att de någon gång under de senaste 6 månaderna uppgivit en eller flera personliga uppgifter via Internet. Resultatet är i likhet med år 2003 en signifikant lägre andel än 2002, då andelen var 82 procent. Den vanligaste uppgiften som lämnas på Internet är en privat e-postadress eller hemadress. Drygt hälften har angivit detta. I år har utlämnande av hemadress och telefonnummer ökat och är tillbaka på samma nivå som 2002. Andelen som lämnat nummer till eget kontokort eller kreditkort har ökat ytterligare jämfört med 2002 och 2003 (se diagram 45 nedan).

Diagram 45: Har du under de senaste 6 månaderna någon gång uppgivit någon av följande personliga uppgifter via Internet (t ex på en webbplats eller i e-post)? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2004 (Fråga 48)

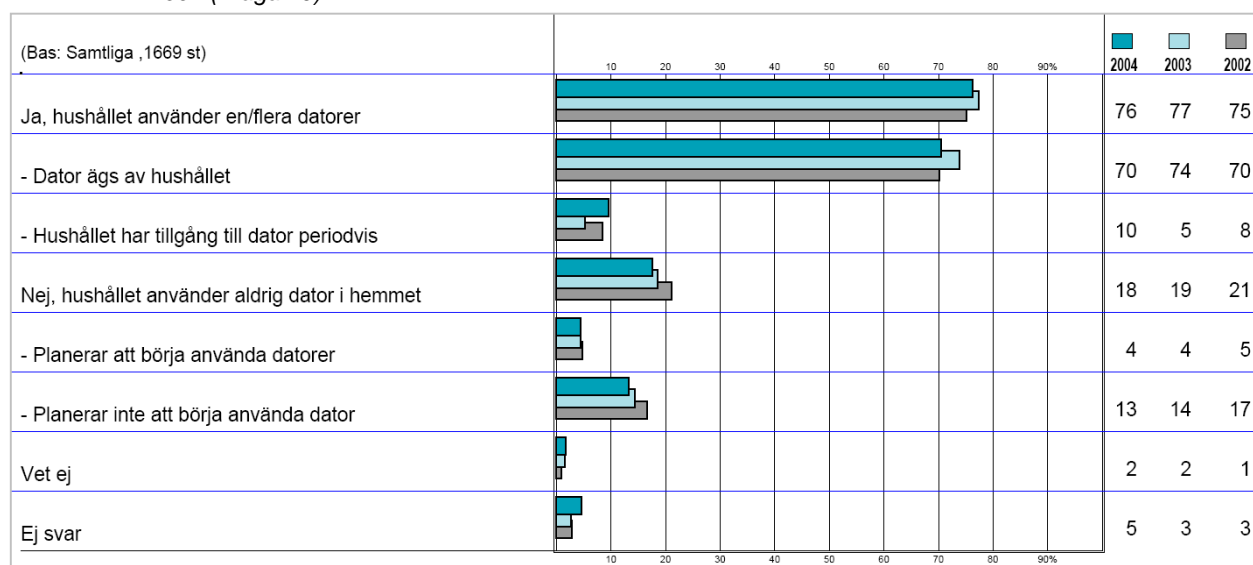


6.2 Datorer och Internet i hemmet

6.2.1 Tre av fyra hushåll har tillgång till dator i hemmet

Drygt tre av fyra uppger att hushållet använder någon eller några datorer i hemmet. Det är en oförändrad andel jämfört med 2003 och 2002. Sju av tio äger den dator som finns i hemmet, och tio procent uppger att de har tillgång till dator i hemmet periodvis. Resultaten är tillbaka ungefär på 2002 års nivå. Nästan var femte uppger att de inte använder dator i hemmet (se diagram 46 nedan).

Diagram 46: Använder du/ditt hushåll någon eller några datorer i hemmet? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2004 (Fråga 49)



6.2.2 Datoranvändning i hemmet har ökat bland äldre

Användandet av dator i hemmet har ökat i hushåll med endast äldre medlemmar. Ökningen är statistiskt säkerställd gentemot 2002, dock ej gentemot resultaten från 2003.

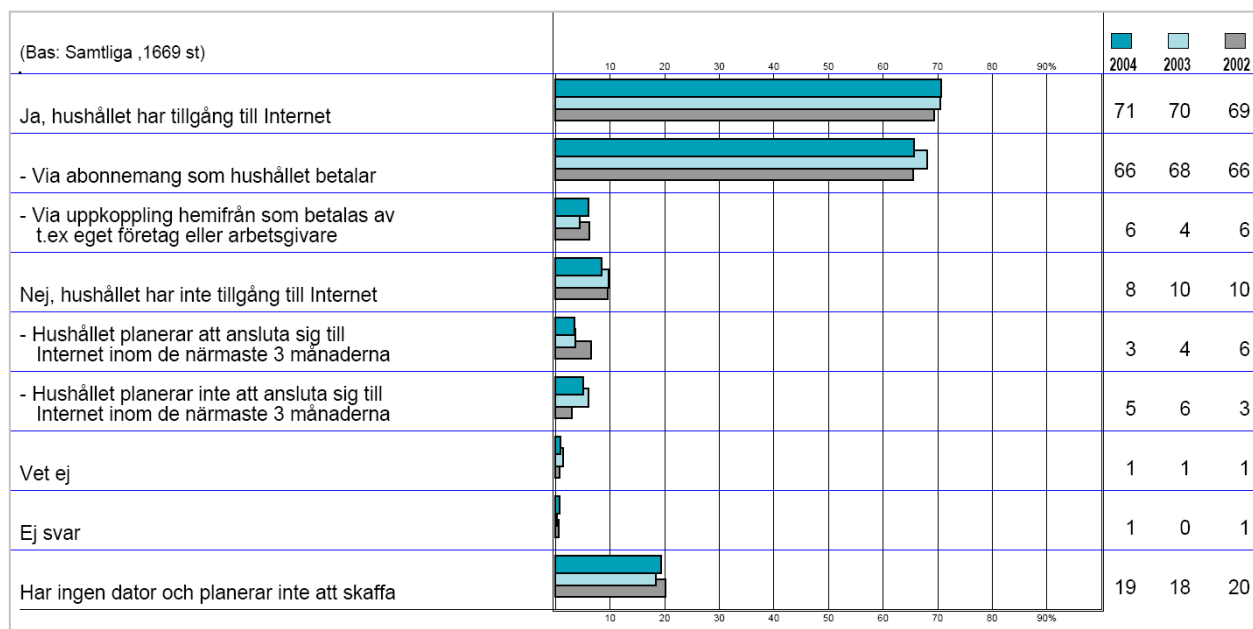
Tabell 23: Datoranvändning i hemmet bland dem som bor i hushåll med enbart hushållsmedlemmar äldre än 60 år, 2004 (Fråga 49)

Bas: Samtliga	Andel som använder dator i hemmet i %		
	År 2004	År 2003	År 2002
Ja	47	41	34
Nej	42	49	58
Vet ej/Ej svar	10	10	9
Totalt	100	100	100

6.2.3 Andelen med tillgång till Internet i hemmet ökar inte

Cirka sjuttio procent uppger att de har tillgång till Internet i hemmet, de allra flesta via abonnemang som hushållet betalar. Detta är oförändrade resultat jämfört med föregående undersökningar 2002 och 2003.

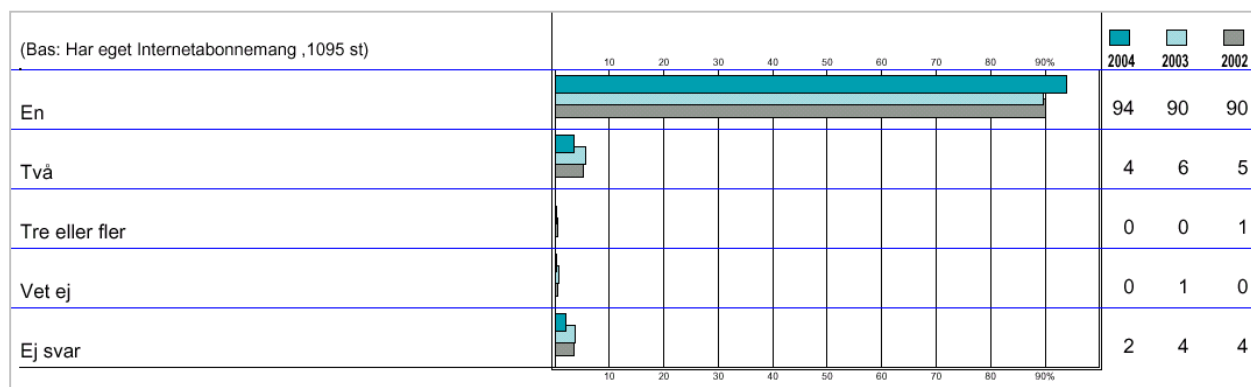
Diagram 47: Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2004 (Fråga 50)



Det är vanligare med tillgång till Internet i hemmet bland dem med högskoleutbildning jämfört med enbart grundskoleutbildning.

De flesta som har ett eget Internetabonnemang som hushållet betalar har använder endast en Internetoperatör (94 procent uppger detta). Andelen är högre än 2002 och 2003.

Diagram 48: Hur många Internetoperatörer använder ditt hushåll för närvarande? Räkna endast de abonnemang som hushållet själv tecknar. 2002-2004 (Fråga 51)

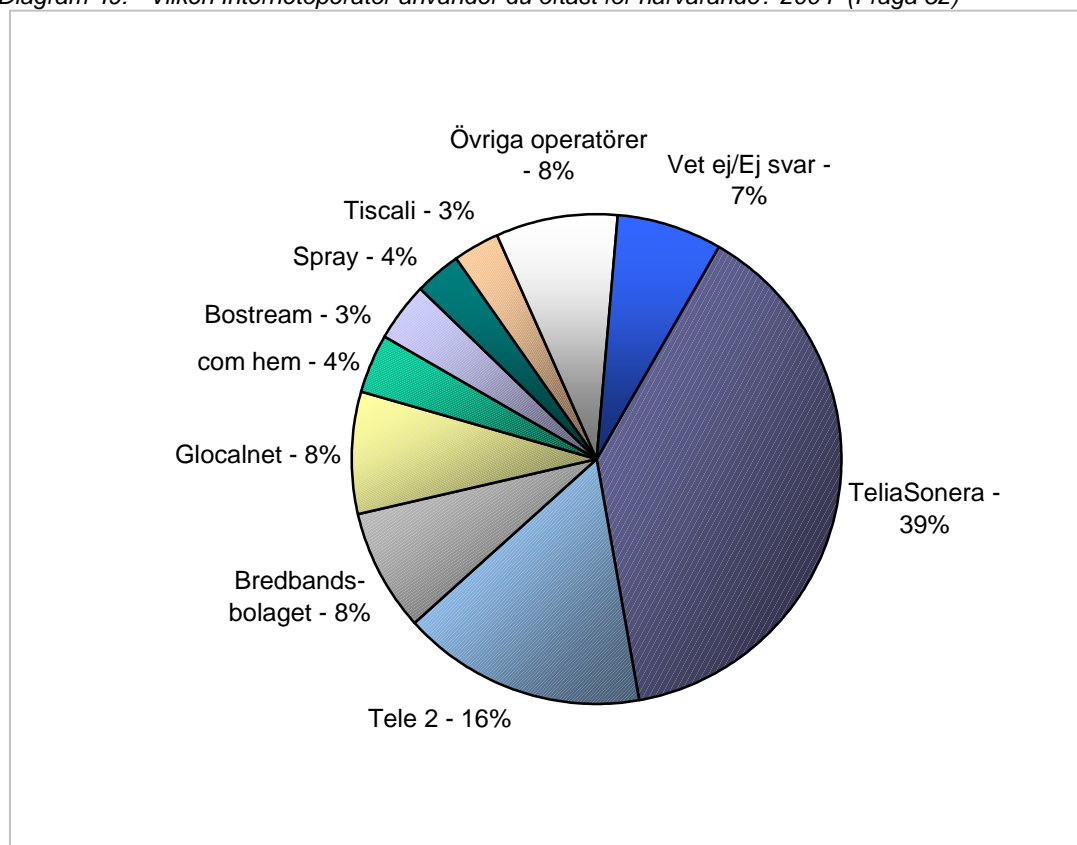


6.3 Internetoperatörer – marknadsandelar och kundomdöme

6.3.1 TeliaSonera är största huvudsakliga Internetoperatör

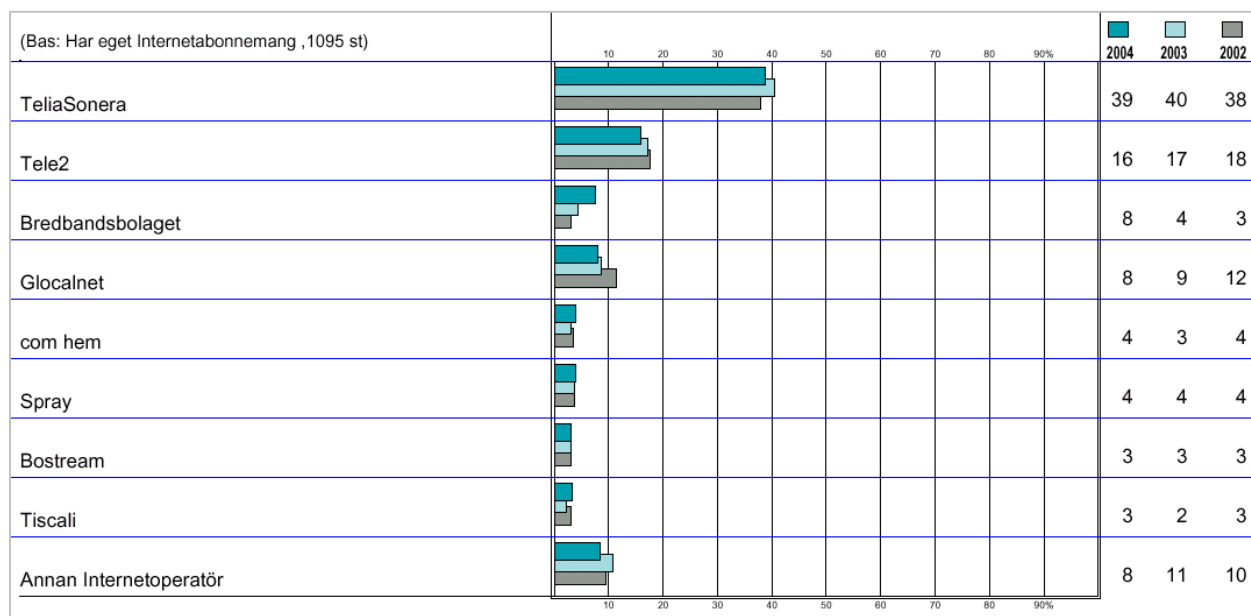
TeliaSonera är även i årets undersökning ledande operatör, följt av Tele2. Drygt hälften uppger någon av dessa två operatörer.

Diagram 49: Vilken Internetoperatör använder du oftast för närvarande? 2004 (Fråga 52)



Jämfört med 2003 uppger en signifikant högre andel Bredbandsbolaget som operatör.

Diagram 50: Vilken Internetoperatör använder du oftast för närvarande? 2002-2004 (Fråga 52)



TeliaSonera är en vanligare operatör bland pensionärer, de som bor i större städer eller i glesbygden och bland de med de högsta inkomsterna respektive bostadsrätt eller eget hus.

Av de som uppgivit att de har bytt Internetoperatör har flest angivit att de har bytt till TeliaSonera (25%) eller Bredbandsbolaget (19%).

Tabell 24a: Internetoperatör har idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2004 (Fråga 52).

Bas: Har bytt Internetoperatör	Andel som har bytt i %
	Totalt (n=244)
Internetoperatör har idag	
TeliaSonera	25
Tele2	8
Bredbandsbolaget	19
Glocalnet	5
com hem	6
Spray	6
Bostream	6
Tiscali	6
Annan Internetoperatör	14
Vet ej	3
Ej svar	3
Totalt	100

n= antal respondenter som uppgivit den Internetoperatör de hade innan.

Tjugotre procent av TeliaSoneras kunder har bytt till Bredbandsbolaget.

Tabell 24b: Internetoperatör har idag uppdelat efter vilken operatör man hade innan, 2004 (Fråga 52).

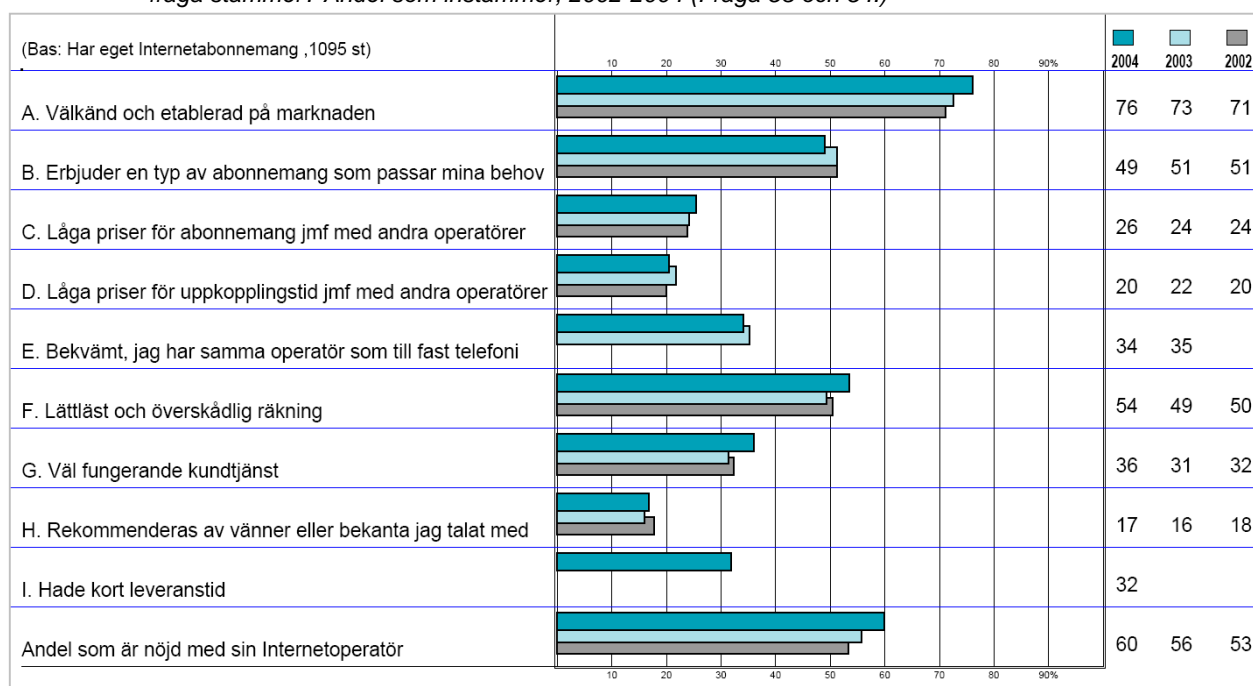
Bas: Har bytt Internetoperatör	Andel som har bytt från respektive operatör i %		
	Telia Sonera (n=73)	Annan operatör (n=159)	Vet ej (n=12)
Internetoperatör har idag			
TeliaSonera		37	16
Tele2	17	5	6
Bredbandsbolaget	23	19	
Glocalnet	9	3	7
com hem	10	4	
Spray	8	4	7
Bostream	4	7	
Tiscali	7	5	12
Annan Internetoperatör	15	14	
Vet ej		1	46
Ej svar	8	2	6
Totalt	100	100	100

n= antal respondenter som uppgivit den Internetoperatör de hade innan.

6.3.2 Bredbandsbolagets Internetkunder i större utsträckning nöjda än övriga operatörers

Sex av tio är nöjda med sin nuvarande Internetoperatör, en något högre andel jämfört med 2003. Förutom helhetsomdömet fick respondenterna ta ställning till ett antal olika påståenden om sin operatör. I bedömningen av olika aspekter på leverantörer har ett nytt svarsalternativ tillkommit; ”hade kort leveranstid”. En tredjedel av användarna anser att detta stämmer in som beskrivning på den egna operatören. Andra påståenden som en stor andel instämmer i är att operatören är välkänd och etablerad på marknaden, att operatören har en lättläst och överskådlig räkning och erbjuder ett abonnemang som passar användarens behov.

Diagram 51: Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande Internetoperatör du angav i föregående fråga stämmer? Andel som instämmer, 2002-2004 (Fråga 53 och 54.)



Bland Bredbandsbolagets kunder uppger 79 procent att de sammanfattningsvis är nöjda med dem som Internetoperatör och en lika stor andel tycker även att abonnemang passar just deras behov. Ett annat kännetecken för Bredbandsbolaget som operatör är att en större andel än för övriga operatörer har uppgivit att operatören ”rekommenderas av vänner och bekanta”. Förutom Bredbandsbolaget bedöms även TeliaSonera och Tele2 i större utsträckning än övriga Internetoperatörer som välkänd och etablerad på marknaden av användarna. Bredbandsbolaget och även övriga mindre operatörer kännetecknas av att en större andel av användarna av dessa abonnemang anser att operatören har låga priser i olika avseenden. TeliaSonera kännetecknas av att en stor andel av användarna, 61 procent anser att det är bekvämt med operatören, därför att man har samma operatör för fast telefoni.

Tabell 25: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga Internetoperatör, 2004. (Fråga 53 och 54)

Påstående	Telia Sonera (n=425)	Tele2 (n=174)	Bredbandsbolaget (n=82)	Glocalnet (n=88)	Övriga operatörer (n=251)
Välkänd och etablerad på marknaden	92	81	92	60	57
Erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov	45	41	79	34	61
Låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer	13	32	47	23	38
Låga priser för uppkopplingstid jämfört med andra operatörer	11	21	42	13	33
Bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni	61	27	23	21	8
Lättläst och överskådlig räkning	60	55	53	47	53
Väl fungerande kundtjänst	40	39	45	25	34
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	12	14	48	11	20
Hade kort leveranstid	33	29	46	25	35
Andel som är nöjd med sin Internetoperatör	58	58	79	51	65

n = antalet respondenter som angivit operatören som sin huvudsakliga Internetoperatör.

En analys av vilka aspekter på som har störst betydelse för helhetsomdömet, dvs hur nöjd man är sammantaget med sin Internetoperatör, visar att det främst är ”Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov”, ”Väl fungerande kundtjänst” och ”Låga priser” som har starka positiva samband med helhetsomdömet om operatören. Att vara välkänd och etablerad på marknaden har liten betydelse för helhetsomdömet, liksom att det är bekvämt att ha samma operatör som till fast telefoni. (Korrelationsanalys har använts, sambandet kan variera mellan minus ett och ett.)

Tabell 26: Olika aspekters samband med helhetsomdöme om huvudsaklig Internetoperatör. (Fråga 53)

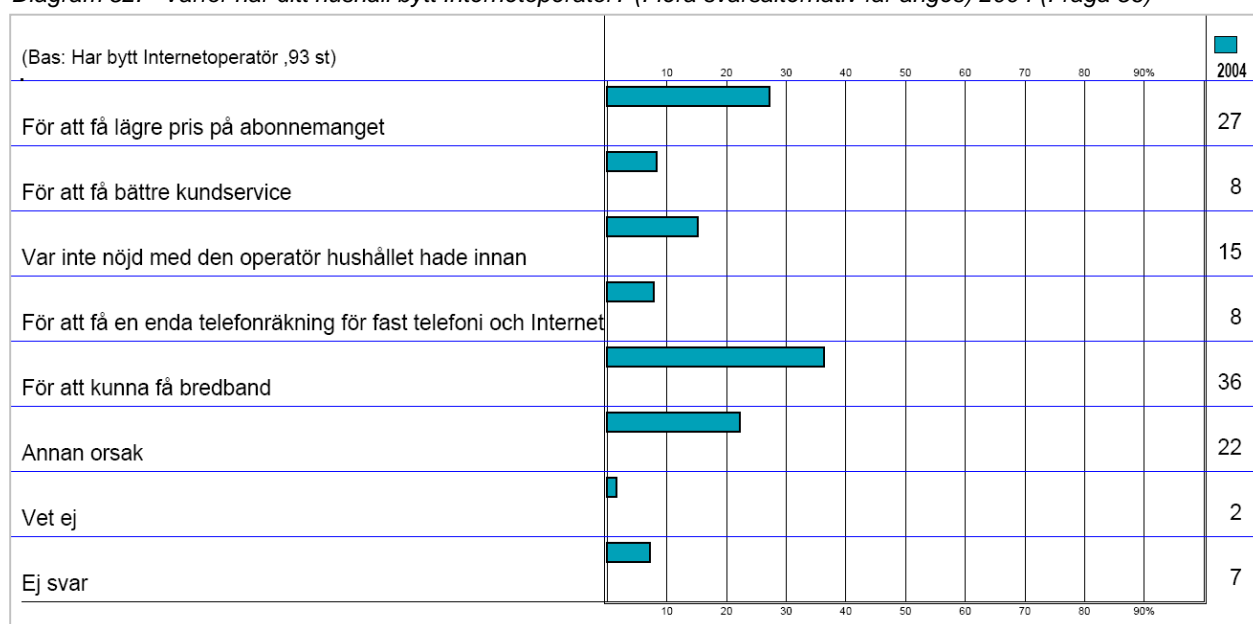
Påstående	Samband med helhetsomdöme om Internetoperatören
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	0,57
Väl fungerande kundtjänst	0,46
Låga priser för uppkopplingstid jämfört med andra operatörer	0,46
Låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer	0,44
Hade kort leveranstid	0,39
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	0,38
Lättläst och överskådlig räkning	0,36
Välkänd och etablerad på marknaden	0,17
Bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni	0,10

6.4 Byte av Internetoperatör

6.4.1 Knappt en av tio har bytt Internetoperatör senaste 6 månaderna

8 procent av de hushåll som har eget Internetabonnemang uppger att de har bytt operatör de senaste 6 månaderna. Frågan är ny för i år. De främsta skälen till bytet är för att kunna få bredband och för att få ett lägre pris på abonnemanget.

Diagram 52: Varför har ditt hushåll bytt Internetoperatör? (Flera svarsalternativ får anges) 2004 (Fråga 56)

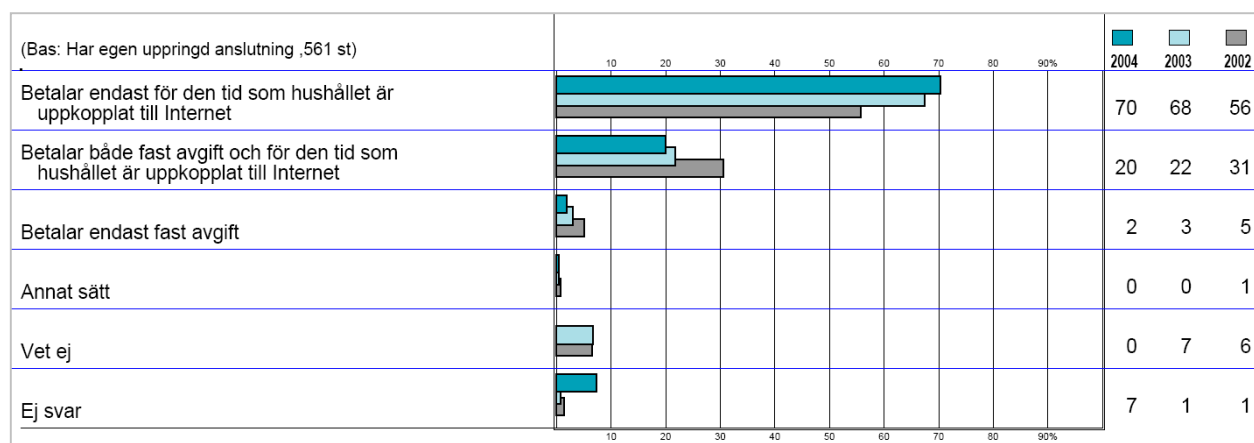


6.5 Abonnemangstyper för Internet

6.5.1 Betalning endast för uppkoppling vanligast betalningsform vid uppringd anslutning

Den vanligaste betalningsformen för hushåll med modemanslutning är att enbart betala för den tid man är uppkopplad på Internet. Den ursprungliga betalningsformen med en kombination av fast avgift och rörlig kostnad för uppkopplingstid blir allt mindre vanlig. Betalning med enbart fast avgift för uppringd anslutning är ovanlig.

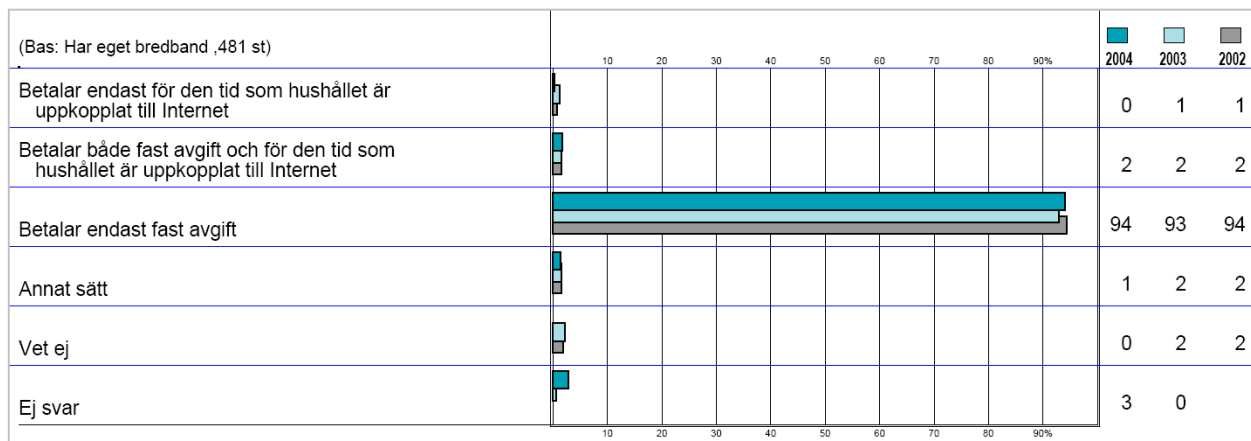
Diagram 53: Hur betalar du/ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast? 2002-2004 (Fråga 57)



6.5.2 Fast avgift vanligast betalningsform vid Internetanslutning via bredband

Den överlägset vanligaste betalningsformen för hushåll med anslutning via bredband är att enbart betala en fast avgift. Ytterst få av bredbandskunderna har någon form av rörlig kostnad för uppkopplingstid.

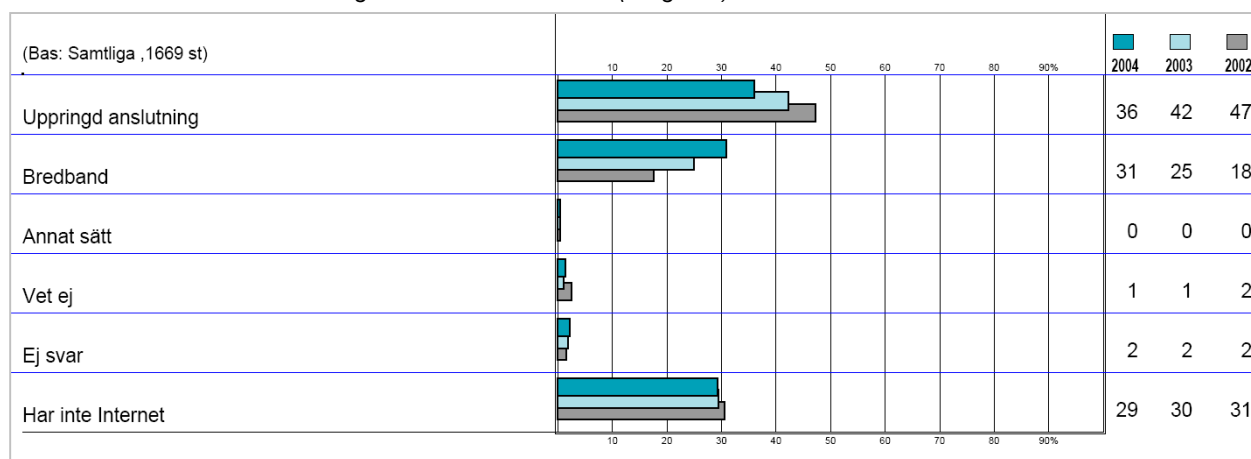
Diagram 54: Hur betalar du/ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast? 2002-2004 (Fråga 57)



6.5.3 Bredbandsanslutningen har ökat i hemmen

Mer än var tredje av Sveriges befolkning uppger att de har anslutning till Internet med modem. Andelen har dock minskat jämfört med 2003. Andelen med bredbandsanslutning är 31 procent. Det är en signifikant ökning gentemot 2003, då 25 procent hade bredbandsanslutning.

Diagram 55: På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till Internet i dag? Om du har flera anslutningsformer, ange hushållets senast genomförda. 2002-2004 (Fråga 58)



Det är i hushåll med barn mellan 6 och 25 år samt i hushåll med medlemmar mellan 26 och 60 år där det inte finns barn som det är statistiskt säkerställt att andelen med bredband har ökat jämfört med 2003. Observera att basen för andelarna nedan är de som har privat Internetabonnemang.

Tabell 27: Andel anslutna via bredband efter hushållssammansättning, 2002-2004 (Fråga 58)

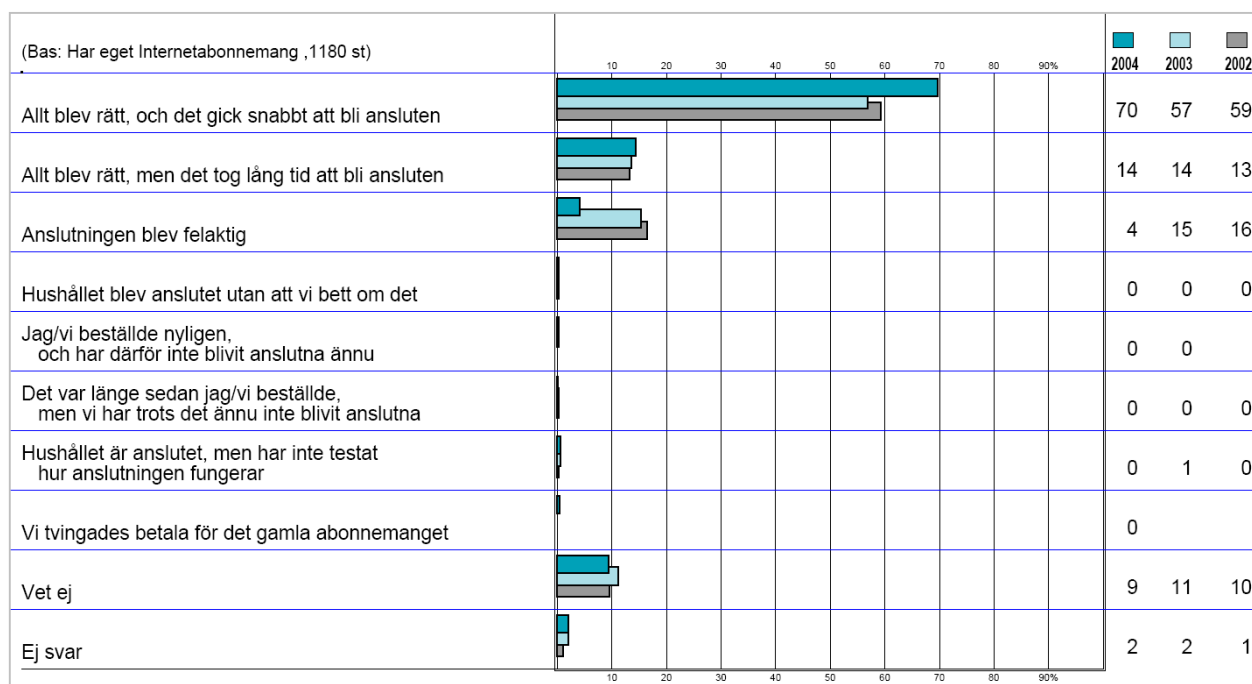
Bas: Har Internetabonnemang	Andel anslutna via bredband i %				
	Totalt	Hushåll där alla är under 26 år	Hushåll med barn 6-25 år	Hushåll med medlemmar mellan 26 och 60 år, ej barn 6-25 år	Hushåll där alla är över 60 år
År 2004	44	61	54	38	19
År 2003	35	59	39	33	12
År 2002	25	42	27	24	10

Anslutning till Internet via bredband är vanligare bland de som använder Internet ofta, bland människor i storstäder, bland de som bor i ungdomshushåll eller hushåll med barn över 5 år samt bland de som bor i hyreslägenhet och bostadsrätt. Andelen med bredband ökar också med utbildningsnivå.

6.5.4 Att bli ansluten till Internet fungerar bättre idag

Sju av tio med eget Internetabonnemang tycker att det gick snabbt att bli ansluten till Internet och att allt blev rätt. Det är en säkerställd ökning med 13 procentenheter jämfört med 2003. Knappt två av tio upplevde väntetider och/eller att det uppstod fel, en minskning jämfört med 2003 (se diagram 57 nedan).

Diagram 56: Hur fungerade det när ditt hushåll blev anslutet så att du/ni kunde använda Internet? Här avses hushållets senast beställda anslutning. (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2004 (Fråga 59)



6.6 Internet och säkerhet

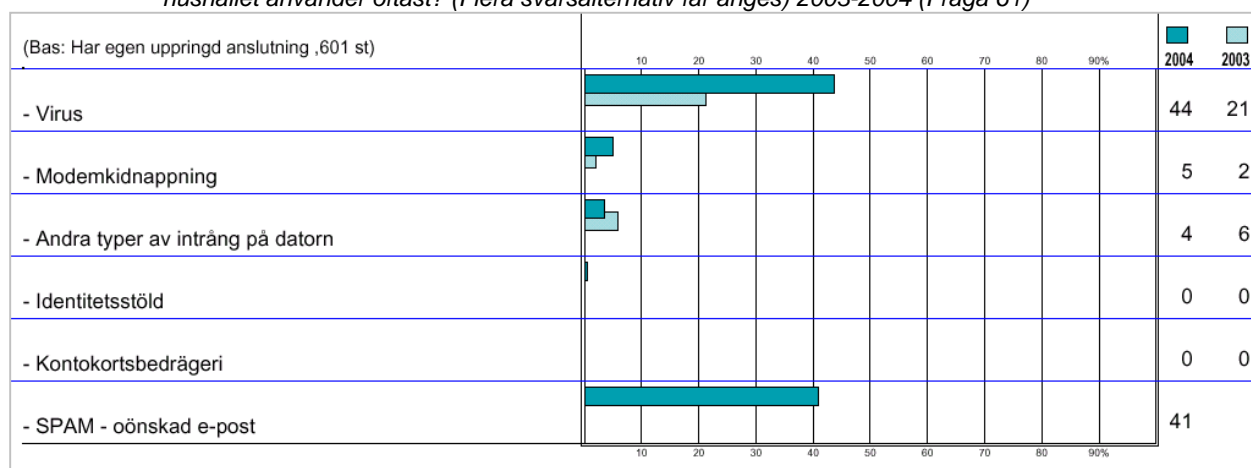
6.6.1 Flertalet Internetanvändare har upplevt problem vid uppkoppling

Totalt har sju av tio Internetanvändare med eget abonnemang drabbats av problem vid Internetuppkoppling. Drygt hälften har drabbats av virus och knappt hälften av SPAM. Problembilden ser dock olika ut, beroende på typ av anslutning.

Modemanvändare

På frågan om man någon gång drabbats av olika problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder svarar drygt 40 procent av modemanvändarna att de har drabbats av virus. I årets undersökning lades svarsalternativet ”SPAM – oönskad e-post” till, vilket också drygt fyra av tio har haft problem med.

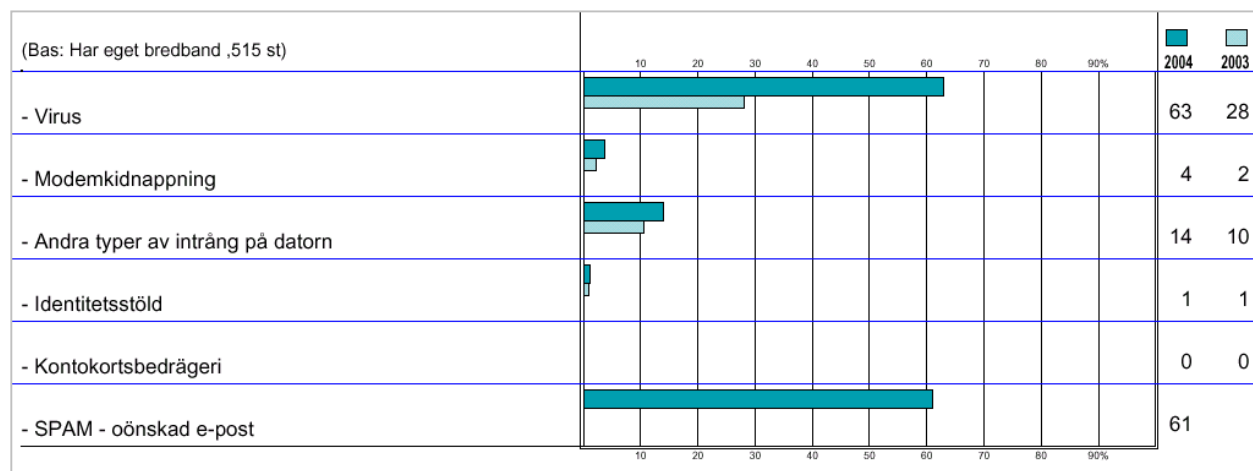
Diagram 57: Har du/ditt hushåll någon gång drabbats av följande problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2004 (Fråga 61)



Bredbandsanvändare

Bland bredbandsanvändarna uppger drygt sex av tio att de har haft problem med att virus har förstört information på datorn. SPAM uppges av lika stor andel. Fjorton procent uppger att de drabbats av andra typer av intrång på datorn. Att även bredbandsanvändarna uppger modemkidnappning hänger samman med att de kan ha haft uppringd uppkoppling innan de skaffade bredband.

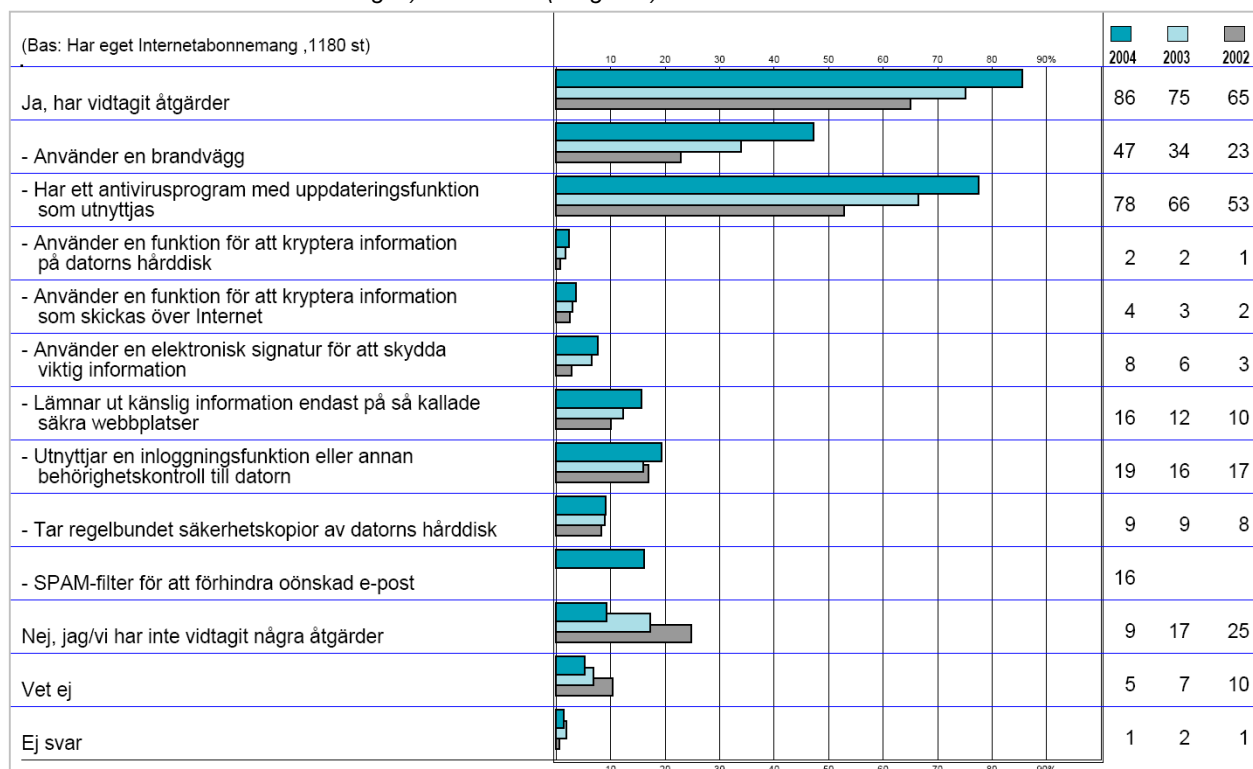
Diagram 58: Har du/ditt hushåll någon gång drabbats av följande problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2004 (Fråga 61)



6.6.2 Främsta åtgärder för att skydda datorn är antivirusprogram och/eller brandvägg

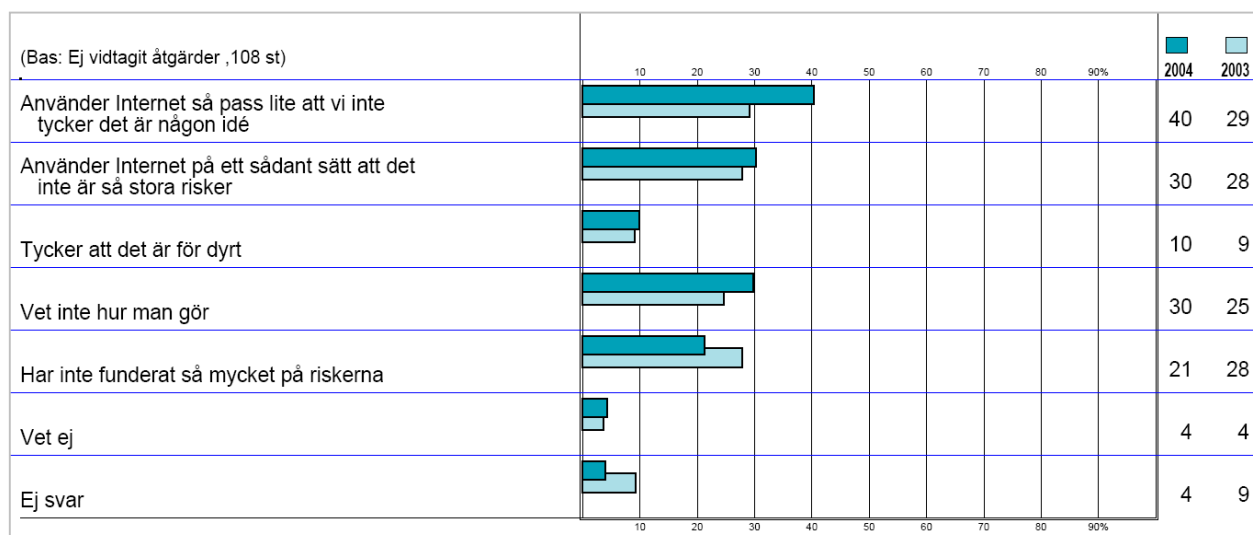
Bland de som har ett Internetabonnemang har 86 procent vidtagit någon form av åtgärd för att skydda den dator hushållet använder oftast, en större andel än 2003. Det är framförallt användandet av antivirusprogram och/eller brandvägg (de vanligaste varianterna på skydd) som har ökat. Frågan är inte direkt jämförbar med föregående undersökning då alternativet SPAM-filter är nytt för i år. (se diagram 59 nedan).

Diagram 59: Har du/ditt hushåll vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2002-2004 (Fråga 62)



Av de som inte vidtagit några åtgärder för att skydda datorn uppger 40 procent i år att orsaken är att de använder Internet så lite att de inte tycker att det är någon idé. Det är en större andel än 2003.

Diagram 60: Varför har du/hushållet inte vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2004 (Fråga 63)

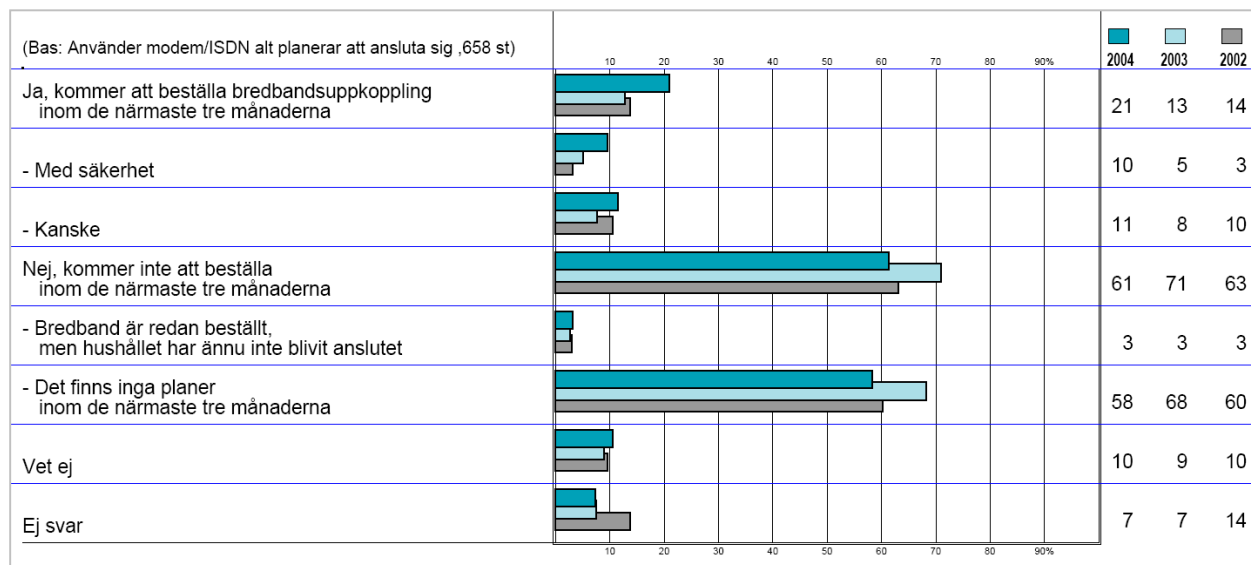


6.7 Bredbandsuppkoppling i framtiden?

6.7.1 Aktuellt med bredbandsuppkoppling

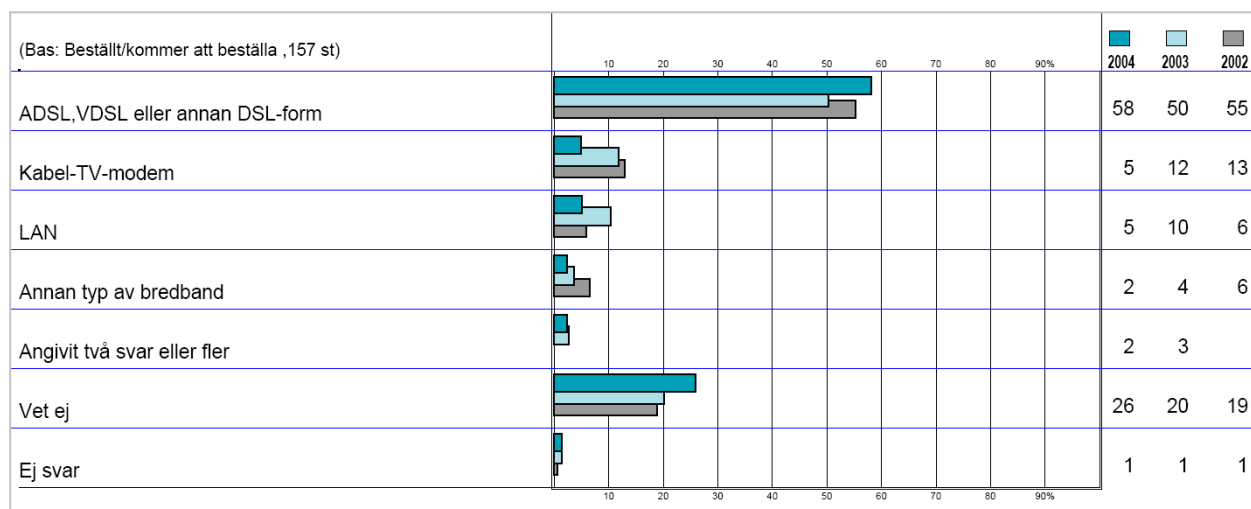
Två av tio Internetanvändare som idag har modem-/ISDN-uppkoppling uppger att de kanske eller säkert kommer att beställa en bredbandsuppkoppling inom de närmaste 3 månaderna. Detta är en säkerställd ökning jämfört med 2003 (se diagram 61 nedan).

Diagram 61: Kommer du/ditt hushåll att beställa en bredbandsuppkoppling inom de närmaste 3 månaderna? 2002-2004 (Fråga 64)



För de som beställt eller kommer att beställa bredband är den vanligaste aktuella uppkopplingen ADSL, VDSL eller annan DSL-form (se diagram 62 nedan). Andelen som uppger att de beställt Kabel-TV-modem har minskat jämfört med 2003.

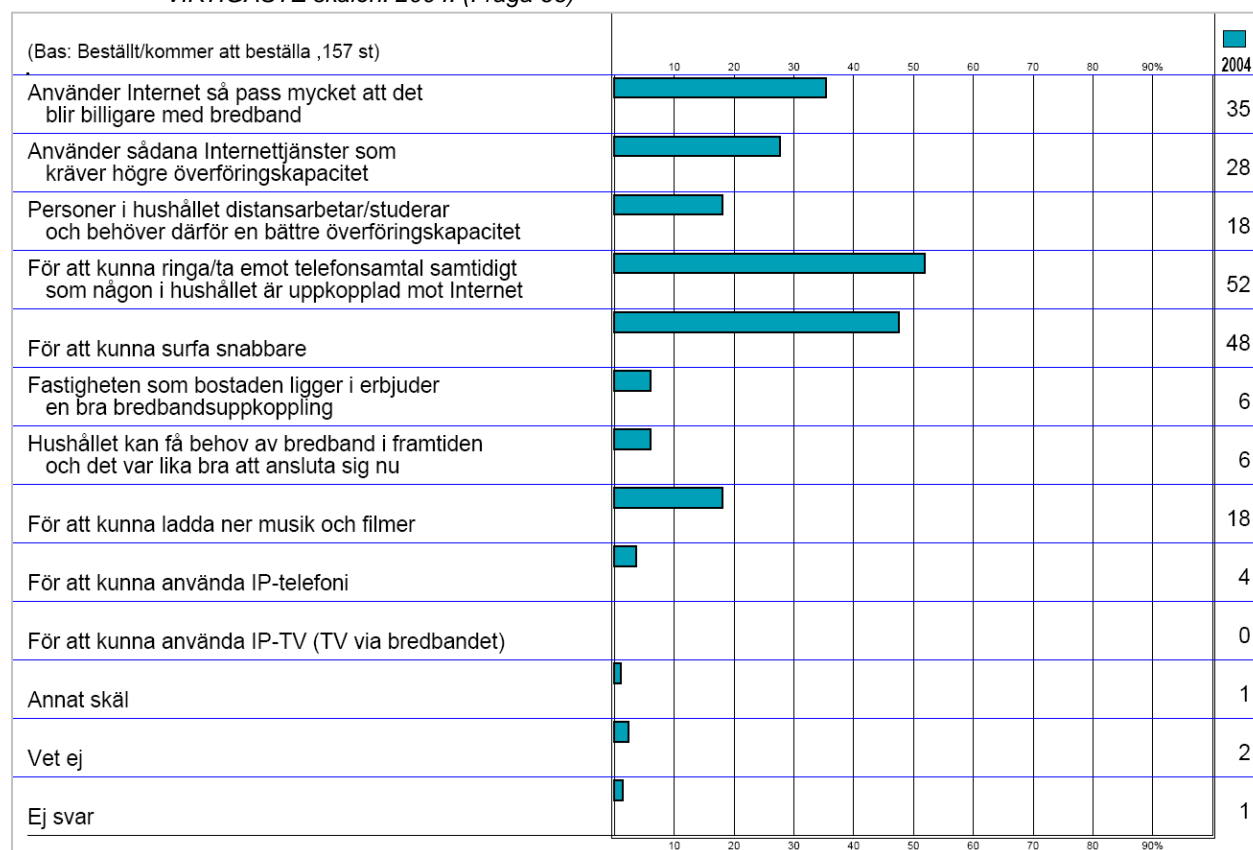
Diagram 62: Vilken typ av bredbandsuppkoppling kommer du att beställa/har du beställt? 2002-2004 (Fråga 65)



6.7.2 Skäl att skaffa bredbandsanslutning

De som har beställt eller planerar att beställa bredbandsuppkoppling fick ange de två viktigaste skälen till detta. Det vanligaste skälet är att man vill kunna ringa/ta emot samtal samtidigt som någon är uppkopplad och att man vill kunna surfa snabbare. Cirka hälften uppger dessa svarsalternativ. En tredjedel uppger som skäl att man använder Internet så mycket att det blir billigare med bredband.

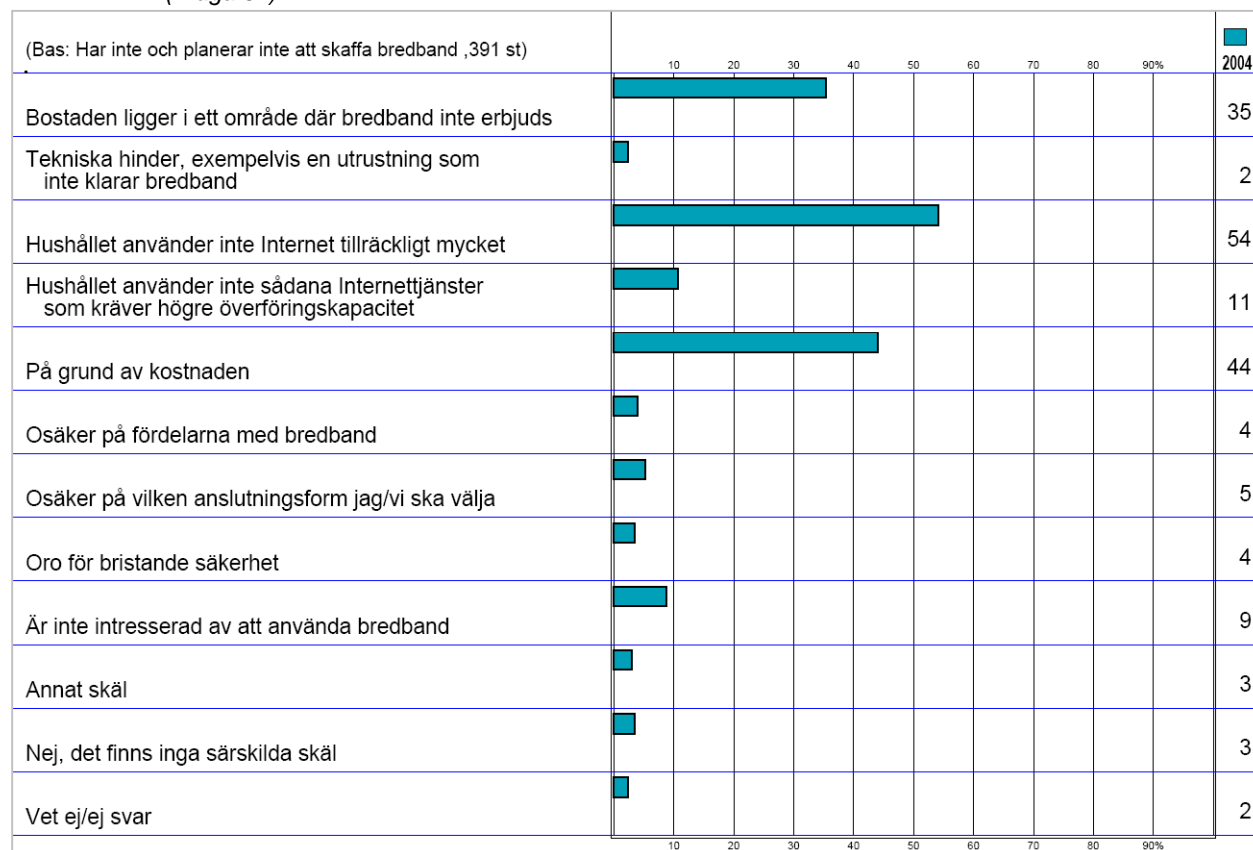
Diagram 63: Om du/ditt hushåll planerar för bredband, varför vill du/ditt hushåll använda bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen. 2004. (Fråga 66)



6.7.3 Skäl att inte skaffa bredbandsanslutning

Bland de som inte planerar att beställa bredband är de vanligaste skälen till detta att hushållet inte använder Internet tillräckligt mycket (54 procent), att det är för dyrt samt (44 procent) och att bostaden ligger i ett område där bredband ej erbjuds (35 procent).

Diagram 64: Varför planerar inte du/ditt hushåll att använda bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen. 2004 (Fråga 67)



7. Strålning

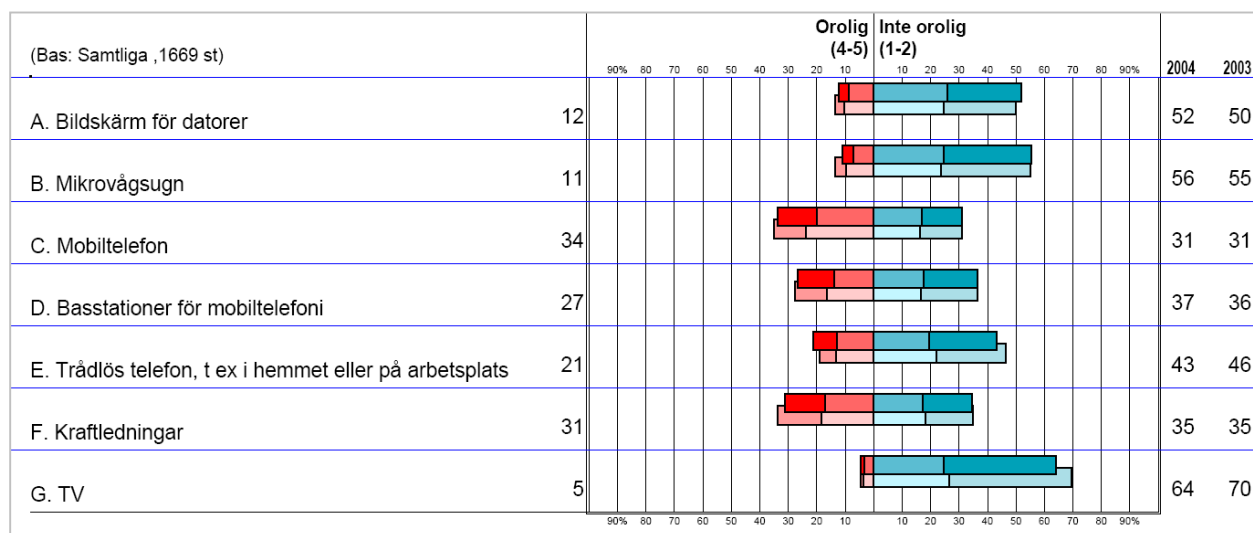
7.1. Oro för strålning från olika källor

7.1.1 Strålning från mobiltelefon oroar mest

Ett antal frågor om oro för strålning från olika källor ställdes. Den strålning som oroar störst andel av den svenska befolkningen är strålningen från mobiltelefoner och kraftledningar.

Denna typ av strålning oroar cirka en av tre i befolkningen. Därefter följer basstationer, som oroar 27 procent (se diagram 65 nedan). Andelarna är oförändrade jämfört med 2003.

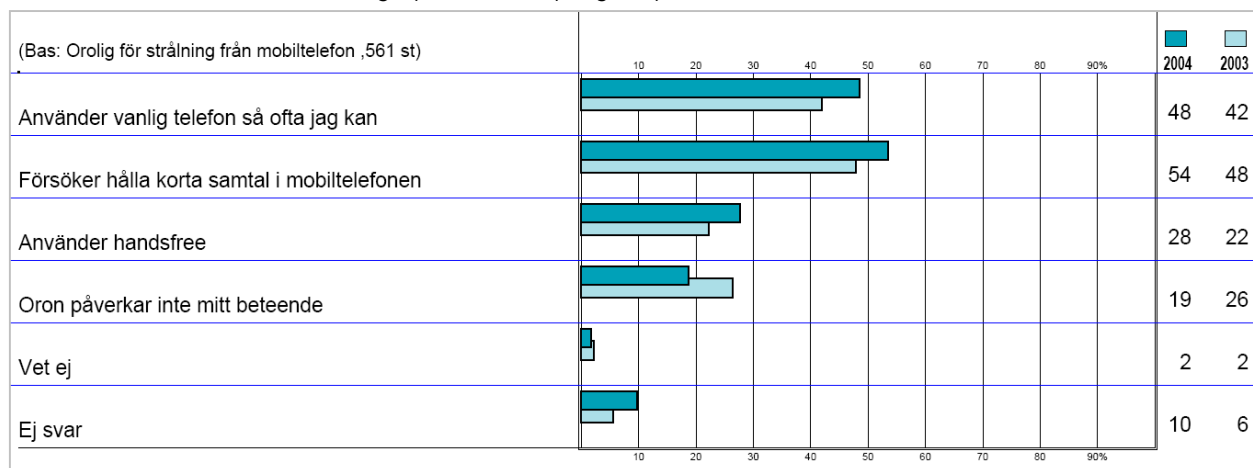
Diagram 65: I vilken grad är du orolig för strålningen från något av följande? 2003-2004 (Fråga 68)



7.1.2 Fler ändrar sitt beteende på grund av oro för strålning från mobiltelefonen

En fråga ställdes också till de som är oroliga för strålningen från mobiltelefoner huruvida oron för strålning påverkat dem att vidta någon form av åtgärd. Cirka hälften svarar att de försöker hålla korta samtal i mobiltelefonen och/eller att de använder vanlig telefon så ofta de kan. Tre av tio använder handsfree. Andelen som använder vanlig telefon så ofta de kan och som använder handsfree har ökat jämfört med 2003. Var femte uppger att oron inte påverkar deras beteende, en mindre andel än 2003 (se diagram 66 nedan).

Diagram 66: Har oron för strålning från din mobiltelefon påverkat dig på något av följande sätt? (Flera svarsalternativ får anges) 2003-2004 (Fråga 69)



Oron för strålning är generellt mer utbredd bland kvinnor än bland män. De allra äldsta är oroliga i mindre utsträckning än de yngre. Oro för strålning från mobiltelefoner och basstationer är vanligare i storstäderna. Oro för strålning från mobiltelefoner och trådlösa telefoner finns oftare bland högutbildade. Det är en lägre andel bland de yngsta som anser att oron påverkar deras beteende.

8. Bortfallsredovisning

Nedan följer en redovisning av bortfallet i undersökningen. Svarefrekvensen är signifikant högre i åldersgrupperna 16-30 år. Ett signifikant högre bortfall noteras bland äldre (66+ år).

Tabell 28: Svarefrekvens efter ålder och totalt

Ålder	2004 Svarefrekvens i %	2003 Svarefrekvens i %	2002 Svarefrekvens i %
16-20 år	70	59	59
21-25 år	64	57	59
26-30 år	63	61	55
31-35 år	53	65	57
36-40 år	60	62	54
41-45 år	54	57	56
46-50 år	54	60	61
51-55 år	52	58	55
56-60 år	54	61	58
61-65 år	56	63	63
66-70 år	46	72	61
71-75 år	43	61	60
Totalt	56	61	58

Bland länen är svarefrekvensen signifikant lägre i Stockholms län och högre än genomsnittet i Jönköpings län.

Tabell 29: Svarefrekvens efter län och totalt

Län	2004 Svarefrekvens i %	2003 Svarefrekvens i %	2002 Svarefrekvens i %
Stockholms län	50	60	53
Uppsala län	54	66	66
Södermanlands län	56	54	58
Östergötlands län	60	59	60
Jönköpings län	66	71	61
Kronobergs län	64	60	80
Kalmar län	59	66	60
Gotlands län	68	67	59
Blekinge län	61	50	43
Skåne län	52	57	55
Hallands län	64	71	63
Västra Götalands län	57	60	58
Värmlands län	56	63	57
Örebro län	54	59	64
Västmanlands län	57	65	53
Dalarnas län	60	64	60
Gävleborgs län	47	47	65
Västernorrlands län	56	64	47
Jämtlands län	49	67	73
Västerbottens län	57	68	65
Norrbottnens län	63	73	66
Totalt	56	61	58

Svarefrekvensen är signifikant lägre i storstäderna, när man studerar dimensionerna storstad, stad, glesbygd (se definition i inledningen av rapporten).

Tabell 30: Svarsfrekvens efter bostadsort (baserat på H-region, se inledningen) och totalt

Bostadsort	2004	2003	2002
	Svarsfrekvens i %	Svarsfrekvens i %	Svarsfrekvens i %
Sthlm/Göteborg/Malmö	53	58	55
Städer	57	63	60
Glesbygd	59	64	61
Totalt	56	61	58

För kön, ålder och H-region (storstad, stad, glesbygd) är en vägning genomförd i undersökningen, så att de svarande får motsvarande fördelning på dessa variabler som befolkningen.

I nedanstående tabell redovisas bortfallsorsaker som kommit till fältavdelningens kännedom.

Tabell 31: Bortfallsorsaker år 2004

Bruttourval, antal:	3003
Ej målgruppsaktuell	2
Avflyttad utan eftersändning	25
Bortrest/utomlands	5
Sjuk i hemmet/vistas på sjukhus	5
Adressaten okänd på angiven adress	3
Ej svensktalande	5
Förståndshandikappad/senil/ej möjlighet svara	6
Militärtjänst/studier	1
Vägrar svara/Blank	49
För sent inkomna	29
Ej inkomna	1204
Totalt bortfall, antal	1334
Antal inkomna, antal	1669

Bilaga 1 – H-regioner

H-regioner baseras på postnummer. Indelningen i H-regioner ser ut som följer:

- 1 Stockholm/Södertälje (A-region)**
- 8 Göteborg (A-region)**
- 9 Malmö/Lund/Trelleborg (A-region)**
- 3 Större städer**
Kommuner med mer än 90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum
- 4 Tätort**
Kommuner 27 000-90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum samt med mer än 300 000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt
- 5 Glesbygd**
Kommuner 27 000-90 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum samt med mindre än 300 000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt
- 6 Landsbygd**
Kommuner med mindre än 27 000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum



HUR FUNGERAR TELEFONI OCH INTERNET FÖR ANVÄNDARNA?

Den här undersökningen görs av TEMO på uppdrag av Post- och telestyrelsen. Post- och telestyrelsen är en statlig myndighet, vars uppgift är att främja konkurrensen inom teleområdet, en konkurrens som ska komma konsumenterna - svenska folket - tillgodo genom lägre priser och bättre telefoni- och Internettjänster. För att Post- och telestyrelsen ska kunna bedriva detta arbete på ett bra sätt, behöver myndigheten bättre kunskap om telemarknaden utifrån ditt perspektiv som konsument.

Genom att vi får reda på vad just du vet om dina möjligheter som kund när du väljer tjänster, så förbättrar du våra möjligheter att påverka marknaden för telekommunikation i en positiv riktning. Vi vill också få kunskap om vilka tjänster du och ditt hushåll använder. Vad tycker du är viktigt när du använder fast telefoni, mobiltelefoni och Internet och vad är du nöjd eller missnöjd med?

Du är en av de 3000 svenskar som blivit slumpmässigt utvalda att delta i undersökningen. För dig som bara använder fast telefoni och ingen mobil telefoni eller Internet är frågorna ganska få. För dig som kan svara på frågor om mobil telefoni och Internet är de fler. **Som tack för hjälpen får du två trisslotter eller ett presentkort. Ett alternativ kan vara att skänka belöningen till välgörande ändamål; Barncancerfonden, BRIS eller Världsnaturfonden.**

Skyddad identitet

Undersökningen genomförs av undersökningsföretaget TEMO. De synpunkter som du lämnar i formuläret kommer att sammanställas i en rapport av TEMO, där det inte framgår hur någon enskild person har svarat. Du är således anonym i undersökningen. Dina svar behandlas konfidentiellt av TEMO och allt undersökningsmaterial makuleras efter genomförd undersökning.

Vi på Post- och telestyrelsen hoppas att du vill och kan medverka. Det är viktigt att just du svarar, ditt svar kan inte ersättas av någon annans. Varje inkommet svar ökar undersökningens tillförlitlighet och värde.

Lägg det ifyllda formuläret i det portofria svarskuvertet och skicka in det till TEMO så snart som möjligt!

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

Camilla Jönsson, Post- och telestyrelsen, 08-678 57 37 (innehåll i formuläret och teletekniska frågor)
Agneta Saxeby, projektledare TEMO, 08-522 330 01 (frågor om undersökningens genomförande)

Vi tackar på förhand för Din medverkan!

Marianne Treschow
Tf Generaldirektör
Post- och telestyrelsen

Cecilia Svärd
Ansvarig undersökningsledare
TEMO AB

Projekt	110402
lprnr	

SÅ HÄR FYLLER DU I FORMULÄRET

Vi hoppas att du tar dig tid att fylla i formuläret efter bästa förmåga.

Formuläret läses optiskt. Undvik därför att göra markeringar utanför rutorna. Nedanstående exempel visar hur du ska sätta krysset i rutorna. Använd blå eller svart kulspetspenna. Om du kryssar fel: Fyll i hela rutan och sätt krysset i den rätta rutan. Se i exemplet nedan.

5	Är du sammantaget nöjd eller missnöjd med den operatör du bedömde i föregående fråga?
Mycket missnöjd	<input type="checkbox"/> 1
Ganska missnöjd	<input type="checkbox"/> 2
Varken nöjd eller missnöjd	<input checked="" type="checkbox"/> 3
Ganska nöjd	<input checked="" type="checkbox"/> 4
Mycket nöjd	<input type="checkbox"/> 5

25	BESVARAS AV DIG SOM HAR HUSHÅLLSMEDLEMMAR UNDER 16 ÅR:
	Hur många av de i hushållet som är under 16 år använder en mobiltelefon med eget abonnemang?
Antal hushållsmedlemmar:	<input type="text" value="2"/> 1
Inga	<input type="checkbox"/> 2 2

TACK FÖR DIN VÄRDEFULLA INSATS!

0 Som tack får du välja en gåva värd 50 kronor eller skänka dina 50 kronor till välgörande ändamål. Nedan gör du ditt val.
Endast ETT kryss är möjligt.

2 trisslotter	<input type="checkbox"/> 1
Rikspresentkort à 50 kronor (du kan handla mat, kläder, CD-skivor eller annat i en dagligvarubutik)	<input type="checkbox"/> 2
50 kronor till välgörande ändamål:	
Barncancerfonden	<input type="checkbox"/> 3
BRIS	<input type="checkbox"/> 4
WWF (Världsnaturfonden)	<input type="checkbox"/> 5

FAST TELEFONI

Först ställer vi frågor om ditt abonnemang för fast telefoni. Det kan vara ett traditionellt telefonabonnemang, ett så kallat ISDN-abonnemang eller IP-telefoni. Med ett ISDN-abonnemang får du två linjer. Dessa kan användas antingen till två telefonsamtal samtidigt, eller så kan du vara uppkopplad till Internet samtidigt som du talar i telefon. IP-telefoni innebär att samtalet inte använder det vanliga telefnätet utan ett IP-nät (bredbandsnät). För att använda IP-telefoni måste din bostad vara ansluten till en bredbandsoperatör.

1 Hur många abonnemang för fast telefoni har ditt hushåll? Räkna ej abonnemang i fritidshus.

Traditionella telefonabonnemang, antal:			1
ISDN-abonnemang, antal:			2
Abonnemang för IP-telefoni, antal:			3
Har ej fast telefoni => Gå till fråga 24	<input type="checkbox"/>	4	4

2 Till vilket telebolag betalar ditt hushåll abonnemangsavgiften för fast telefoni? Detta avser alltså inte kostnaden för telefonsamtalen, utan endast den fasta avgiften.

Telia	<input type="checkbox"/>	01	
Annan operatör (ange vilken på raden nedan):	<input type="checkbox"/>	02	
:	<input type="checkbox"/>	För TEMO	
Vet ej	<input type="checkbox"/>	99	

3 Vilket telebolag använder ditt hushåll som huvudsaklig operatör, dvs till vilket telebolag betalar hushållet huvudsakligen samtalsavgifterna? Ange också vilken leverantör du hade innan, om du har bytt.

Om du använder olika operatörer för samtal inom Sverige (även samtal från fast telefon till mobiltelefon) och utlandssamtal, ange den operatör du använder för samtal inom Sverige. Använder du flera olika operatörer för samtal inom Sverige, ange den du använder mest.

	Har idag:	Hade innan:	
Telia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01, 01,
ACN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	02, 02,
Bredbandsbolaget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	03, 03,
Fixtelecom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	04, 04,
Glocalnet (även Telenordia och Utfors)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05, 05,
Optimal Telecom (även Linjeväljaren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	06, 06,
PGOne (även Valuengine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	07, 07,
Rix Telecom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	08, 08,
RSL Com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	09, 09,
Spray	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10, 10,
Tele2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11, 11,
TeliTel (även Phonera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12, 12,
Universal Telecom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13, 13,
Vattenfall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14, 14,
Annan teleoperatör => Gå till fråga 3B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15, 15,
Har inte bytt		<input type="checkbox"/>	16,
Vet ej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17, 17,

3B BESVARAS AV DIG SOM UPPGIVIT ANNAN OPERATÖR PÅ FRÅGA 3.

Ange vilken teleoperatör på raden nedan:

Har idag:			För TEMO
Hade innan:			För TEMO

4 Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande operatör du angav i föregående fråga stämmer?

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

		Stämmer inte alls	1	2	3	4	5	Stämmer helt	6	Vet ej
A) Välkänd och etablerad på marknaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
B) Ett lågt pris på samtal inom Sverige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
C) Ett lågt pris på samtal från fast till mobil telefoni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
D) Ett lågt pris på utlandssamtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
E) Erbjuder särskilda telefonitjänster som passar just mitt hushålls behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
F) Lättläst och överskådlig telefonräkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
G) Väl fungerande kundtjänst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7
H) Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
I) Annat (ange vilken på raden nedan):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9

5 Är du sammantaget nöjd eller missnöjd med den operatör du bedömde i föregående fråga?

Mycket missnöjd	<input type="checkbox"/>	1
Ganska missnöjd	<input type="checkbox"/>	2
Varken nöjd eller missnöjd	<input type="checkbox"/>	3
Ganska nöjd	<input type="checkbox"/>	4
Mycket nöjd	<input type="checkbox"/>	5

6 Har ditt hushåll en typ av abonnemang som innebär att du/ni slipper minutavgiften för alla samtal eller vissa samtal inom Sverige? Du kan ange flera svarsalternativ

- Ja, för samtal till dem som har samma operatör som jag/vi 1,
Ja, för samtal till vissa "favoritnummer" 2,
Ja, för samtal inom Sverige under vissa tider 3,
Ja, för samtal inom Sverige oavsett tidpunkt 4,
Nej 5,
Vet ej 6.

7 Använder ditt hushåll olika operatörer för samtal inom Sverige respektive utlandssamtal?

- Ja 1
Nej 2
Vet ej 3

8 Använder du förbetalda telefonkort för utlandssamtal?

- Nej => Gå till fråga 11 1
Ja, i stort sett alltid 2
Ja, ibland 3
Vet ej 4

9 Hur har de förbetalda telefonkortet för utlandssamtal fungerat?

- De har fungerat bra, jag har inte haft några problem
=> Gå till fråga 11 1
Jag har haft problem med att jag inte har kunnat ringa
för den tid jag betalat för 2
Det har varit svårt att få telefonkortet för utlandssamtal
att fungera 3
Vet ej => Gå till fråga 11 4

10 Har du lyckats komma i kontakt med operatören för att lösa problemet?

- Ja, och operatören har löst problemet 1
Ja, men operatören har inte löst problemet 2
Nej, har inte lyckats komma i kontakt med operatören . . . 3
Nej, men jag har inte försökt komma i kontakt med operatören 4

FÖRVAL AV TELEBOLAG FÖR FAST TELEFONI

För några år sedan infördes förval av telebolag för fast telefoni. Förval innebär att du automatiskt använder den operatör som ditt hushåll valt för att ringa dina samtal.

11 Känner du till att du kan göra förval av telebolag för ditt hushålls fasta telefoni? Här avses alltså förval av operatör för samtalen, inte abonnemanget.

- Ja, jag känner till det och vet vad det innebär 1
Ja, jag har hört talas om det, men känner inte till det så väl 2
Nej => Gå till fråga 20 3

12 Känner du till att det går att göra två förval, ett för samtal inom Sverige (även samtal från fast telefon till mobiltelefon) och ett för utlandssamtal?

- Ja, jag känner till det och vet vad det innebär 1
Ja, jag har hört talas om det, men känner inte till det så väl 2
Nej 3

13 Har ditt hushåll någon gång blivit ansluten till en förvalsoperatör utan att du/ni bett om det?

- Nej 1,
Ja, och det trots att jag/vi sagt nej till erbjudandet 2,
Ja, och det trots att jag/vi endast bett om information . . . 3,
Ja, och det trots att jag/vi sagt att jag/vi ville fundera på erbjudandet innan jag/vi bestämde oss 4,
Ja, och det skedde utan att jag/vi haft någon kontakt alls med förvalsoperatören 5,
Vet ej 6,

14 Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt förval (alltså ett förval som hushållet själv bett om)?

Ja, under de senaste 6 månaderna 1

Ja, för mer än 6 månader sedan 2

Nej => Gå till fråga 20 3

Vet ej => Gå till fråga 20 4

15 Hur många gånger har ditt hushåll gjort ett eget, aktivt förval?

Antal gång/gångar (skriv i rutan): 1

Vet ej 2 2

16 Varför har ditt hushåll gjort ett förval? Du kan ange flera svarsalternativ.

För att få ett lägre pris på samtal till fast telefoni inom Sverige 01,

För att få ett lägre pris på samtal till mobil telefoni .. 02,

För att få ett lägre pris på utlandssamtal 03,

För att få tillgång till särskilda tjänster knutna till mitt/vårt abonnemang (t ex Internet, telefonsvarare, nummerpresentatör, samtal väntar) 04,

För att få bättre kundservice 05,

För att jag/vi inte var nöjd med den operatör hushållet hade innan jag/vi gjorde förvalet 06,

För att få samma leverantör för telefoni och Internet 07,

För att få en enda telefonräkning för fast telefoni 08,

För att enklare eller billigare kunna spärra vissa typer av samtal 09,

För att kunna ringa "gratis" helger och kvällar (dvs. utan samtalsavgifter) 10,

Annan orsak (Ange vilken på raden nedan): 11,

: _____ För TEMO

Vet ej 99.

17 Hur blev ditt hushåll uppmärksammat på den förvalsoperatör som du/ni valde senast? Du kan ange flera svarsalternativ.

Genom att förvalsoperatören ringde upp 01,

Via reklam från förvalsoperatören per post 02,

Via personlig reklam från förvalsoperatören vid till exempel en mässa eller i ett affärscentrum 03,

Via Post- och telestyrelsens webbplats för prisjämförelser 04,

Via artiklar, reportage eller liknande i media 05,

Via vänner eller bekanta 06,

På annat sätt (ange vilket på raden nedan): 07,

: _____ För TEMO

Vet ej 99.

18 På vilket sätt slöt hushållet avtal med den förvalsoperatör som du/ni aktivt valde senast?

Skriftligt, med underskrift av avtal 1

Endast muntligt via telefon, utan underskrift av avtal ... 2

Endast via Internet, utan underskrift av avtal 3

Vet ej 4

19 Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva förval? Ange det svarsalternativ som passar bäst in.

Allt blev rätt, och det gick snabbt att få förvalet genomfört 1

Allt blev rätt, men det tog lång tid att få förvalet genomfört 2

Det blev fel och jag/vi fick kontakta operatören för att få förvalet rätt 3

Jag/vi beställde förvalet, men hushållet blev ändå aldrig anslutet 4

Vet ej 5

20 Utöver förval kan du även använda andra operatörer genom att slå ett prefix, dvs. en nummerkod, före telefonnumret. Genom att slå ett prefix beslutar du dig för att använda en viss operatör för enskilda samtal. Du måste dock anmäla dig till de operatörer som du ska använda.

Känner du till att du kan använda en annan operatör genom att slå ett prefix före telefonnumret när du ringer ett samtal?

Ja, jag känner till det och vet vad det innebär 1

Ja, jag har hört talas om det, men känner inte till det så väl 2

Nej => Gå till fråga 23 3

21 Använder du för närvarande andra operatörer genom att slå ett prefix före samtalet?

Ja 1

Nej => Gå till fråga 23 2

Vet ej => Gå till fråga 23 3

22 För vilken form av samtal brukar du för närvarande använda andra operatörer genom att slå ett prefix? Du kan ange flera svarsalternativ.

Samtal till fast telefon inom Sverige 1,

Samtal till mobiltelefon 2,

Utlandssamtal i allmänhet 3,

Utlandssamtal till vissa speciella länder 4,

Vet ej 5.

23 TILL DIG VARS HUSHÅLL INTE HAR GJORT ETT FÖRVAL. ÖVRIGA GÅR VIDARE TILL FRÅGA 24.

Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte gjort ett aktivt förval? Du kan ange flera svarsalternativ.

Är nöjd med den operatör hushållet har 01,

Känner inte till vilka alternativa operatörer som finns/har inte tillräcklig information om olika operatörers tjänster 02,

Har inte funnit en alternativ operatör som passar hushållets behov 03,

Känner inte till hur jag/vi gör för att välja ny operatör 04,

Använder telefoni så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör 05,

Vill endast ha en enda telefonräkning för fast telefoni 06,

Vill inte ha skilda leverantörer för telefoni och Internet 07,

Vid val av annan operatör blir det svårare eller dyrare att spärra vissa typer av samtal 08,

Kan inte få vissa tjänster hos ny operatör (t ex nummerpresentation, samtal väntar) 09,

Är motståndare till att välja 10,

Annat skäl (ange vilket på raden nedan): 11,

: _____ För TEMO

Nej, det finns inga särskilda skäl 98,

Vet ej 99.

MOBIL TELEFONI

24 År 2001 infördes nummerportabilitet för mobiltelefoni. Den innebär att du har möjlighet att behålla ditt gamla mobiltelefonnummer när du byter mobiloperatör.

Kände du till att det finns nummerportabilitet för mobiltelefoni?

Ja, jag känner till det och vet vad det innebär 1

Ja, jag har hört talas om det, men känner inte till det så väl 2

Nej 3

26 Använder du mobiltelefon? (Räkna både användning privat och i arbetet/annat uppdrag)

Svara ja även om du gör ett kortare uppehåll på grund av att kontantkortet är slut, mobiltelefonen är på reparation eller liknande.

Ja 1

Nej, men jag har använt mobiltelefon tidigare => Gå till fråga 44 2

Nej, jag har aldrig använt mobiltelefon => Gå till fråga 44 3

25 BESVARAS AV DIG SOM HAR HUSHÅLLSMEDLEMMAR UNDER 16 ÅR:

Hur många av de i hushållet som är under 16 år använder en mobiltelefon med eget abonnemang?

Antal hushållsmedlemmar: 1

Inga 2

27 Hur många mobilabonnemang använder du sammantaget för närvarande (räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)?

Abonnemang som jag/någon i hushållet betalar helt - ange antal: 1

Abonnemang som arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis - ange antal: 2

Vet ej 3

28 TILL DIG SOM HAR ABONNEMANG SOM ARBETSGIVAREN/ EGET FÖRETAG/ ANNAN ORGANISATION BETALAR HELT ELLER DELVIS. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 29.

Får du använda något av dina abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar för privata samtal?

Om du har flera sådana abonnemang, ange svar för det abonnemang du använder oftast. Ange endast ett svarsalternativ.

Ja, jag har abonnemang där arbetsgivare/företag/ annan organisation betalar helt, även de samtal jag ringer privat 1

Ja, jag har abonnemang där arbetsgivare/företag/ annan organisation betalar abonnemangsvgiften, medan jag själv betalar de samtal jag ringer privat 2

Ja, men med annan fördelning av betalning, till exempel att jag får ringa privat för ett visst belopp 3

Nej, jag får inte använda det abonnemang som arbetsgivaren betalar för privat bruk 4

Vet ej 5

29 Vilken typ av abonnemang använder du oftast för privata samtal?

Ett abonnemang som hushållet betalar helt 1

Ett abonnemang som arbetet/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis 2

Jag använder inte mobiltelefon för privata samtal => Gå till fråga 44 3

30 Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal?

Förbetalt kontantkort 1

Traditionellt mobilabonnemang, där du får en räkning på dina samtalskostnader 2

Vet ej 3

31 Vilken av följande mobiloperatörer använder du när du ringer privata mobilsamtal? Ange också vilken leverantör du hade innan, om du har bytt. Om du använder flera mobilabonnemang privat, ange operatör för det abonnemang du använder oftast.

	Har idag:	Hade innan:
Telia	<input type="checkbox"/> 01,	<input type="checkbox"/> 01,
Tele2/Comviq/Netcom	<input type="checkbox"/> 02,	<input type="checkbox"/> 02,
Vodafone (tidigare Europolitan)	<input type="checkbox"/> 03,	<input type="checkbox"/> 03,
3	<input type="checkbox"/> 04,	<input type="checkbox"/> 04,
ABM Telecom	<input type="checkbox"/> 05,	<input type="checkbox"/> 05,
ACN	<input type="checkbox"/> 06,	<input type="checkbox"/> 06,
Bra val	<input type="checkbox"/> 07,	<input type="checkbox"/> 07,
Campuz Mobile	<input type="checkbox"/> 08,	<input type="checkbox"/> 08,
Chess	<input type="checkbox"/> 09,	<input type="checkbox"/> 09,
Djuice	<input type="checkbox"/> 10,	<input type="checkbox"/> 10,
Glocalnet	<input type="checkbox"/> 11,	<input type="checkbox"/> 11,
Halebop	<input type="checkbox"/> 12,	<input type="checkbox"/> 12,
LunarMobil	<input type="checkbox"/> 13,	<input type="checkbox"/> 13,
MTV	<input type="checkbox"/> 14,	<input type="checkbox"/> 14,
NETnet	<input type="checkbox"/> 15,	<input type="checkbox"/> 15,
Peppar Mobil	<input type="checkbox"/> 16,	<input type="checkbox"/> 16,
PG One	<input type="checkbox"/> 17,	<input type="checkbox"/> 17,
Sense	<input type="checkbox"/> 18,	<input type="checkbox"/> 18,
Tango (Optimal Telecom)	<input type="checkbox"/> 19,	<input type="checkbox"/> 19,
Universal Telecom	<input type="checkbox"/> 20,	<input type="checkbox"/> 20,
Vattenfall	<input type="checkbox"/> 21,	<input type="checkbox"/> 21,
Östkraft	<input type="checkbox"/> 22,	<input type="checkbox"/> 22,
Annan mobiloperatör => Gå till fråga 31B ..	<input type="checkbox"/> 23,	<input type="checkbox"/> 23,
Har inte bytt		<input type="checkbox"/> 24,
Vet ej	<input type="checkbox"/> 25,	<input type="checkbox"/> 25,

31B BESVARAS AV DIG SOM UPPGIVIT ANNAN OPERATÖR PÅ FRÅGA 31.

Ange vilken mobiloperatör på raden nedan:

Har idag: _____ För TEMO

Hade innan: _____ För TEMO

32 Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande mobiloperatör du angav i föregående fråga stämmer?

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	6	
A) Välkänd och etablerad på marknaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
B) Ett mobilnät som har god täckning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
C) Låga priser jämfört med andra operatörer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
D) Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
E) Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
F) 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"/>	6
G) Erbjuder särskilda mobiltelefonitjänster som passar just mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7
H) Lättläst och överskådlig telefonräkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
I) Väl fungerande kundtjänst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9
J) 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"/>	10
K) Annat (ange vilket på raden nedan):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11

: _____ För TEMO

33 Är du nöjd eller missnöjd med den mobiloperatör som du bedömde i föregående fråga?

Mycket missnöjd 1

Ganska missnöjd 2

Varken nöjd eller missnöjd 3

Ganska nöjd 4

Mycket nöjd 5

34 Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal under de senaste 6 månaderna?

Ja 1

Nej => Gå till fråga 38 2

Vet ej => Gå till fråga 39 3

35 Varför har du bytt mobiloperatör?

För att få lägre pris till "favoritnummer" 01,

För att få ett lägre pris på samtal till samma operatör 02,

För att få lägre samtalspriser generellt 03,

För att få lägre avgift på sms och/eller mms 04,

Fick erbjudande om subventionerad telefon 05,

För att få samma leverantör för fast och mobil telefoni 06,

För att få bättre täckning 07,

För att få bättre kundservice 08,

För att få tillgång till särskilda tjänster 09,

För att arbetsgivare/annan ansvarig för abonnemanget bytte operatör 10,

Annan orsak (ange vilken på raden nedan): 11,

: _____ För TEMO

36 Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? Du kan ange flera svarsalternativ.

Bytet fungerade utan problem 01,

Jag förlorade pengarna i en pott 02,

Jag fick inte ta med mig mitt gamla telefonnummer 03,

Det var krångligt och tog lång tid 04,

Vissa tjänster fungerade ej med en gång (t ex röstbrevlåda, nya kortnummer) 05,

Annat svar (ange vilket på raden nedan): 06,

: _____ För TEMO

Vet ej 99.

37 Använde du dig av nummerportabilitet (möjligheten att behålla ditt gamla mobiltelefonnummer då du byter mobiloperatör) vid ditt senaste byte av mobiloperatör för det mobilabonnemang som du oftast använder för privata samtal?

Ja => Gå till fråga 39 1

Nej, jag kände till nummerportabilitet men bytte ändå telefonnummer => Gå till fråga 39 2

Nej, jag kände inte till nummerportabilitet => Gå till fråga 39 3

Vet ej => Gå till fråga 39 4

38 Finns det några särskilda skäl till att du inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Jag ansvarar inte för tecknande av abonnemang ... 01,
Jag är nöjd med den operatör jag har 02,
Jag har ett abonnemang med viss bindningstid och har därför svårt att byta 03,
Jag får inte ta med mig mitt telefonnummer till en ny operatör 04,
Jag har ett pottabonnemang som jag kan förlora pengar på om jag byter operatör 05,
Jag har samma operatör som de personer jag ofta ringer till har 06,
Jag har inte tillräcklig information om olika operatörers tjänster 07,
Jag har inte funnit en alternativ operatör som passar mina behov 08,
Jag använder min mobiltelefon så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör 09,
Telefonen är SIM-kortsläst 10,
Annat skäl (ange vilket på raden nedan): 11,
: _____ För TEMO

Nej, det finns inga särskilda skäl 98,
Vet ej 99,

39 Använder du mobiltelefon utomlands?

- Ja, ofta 1
Ja, ibland 2
Nej => Gå till fråga 41 3

40 Känner du till att det går att göra ett eget val av vilken mobiloperatör du vill använda när du kommer till ett nytt land?

- Ja, jag känner till det och har gjort ett sådant val 1
Ja, jag känner till det, men har inte gjort ett sådant val . 2
Nej, jag känner inte till det 3

41 Har du använt någon av följande innehållstjänster som finns tillgängliga via din mobiltelefon? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Påminnelsetjänst (t ex påminnelse från tandläkare, läkare) 01,
Laddat ner ringsignaler, logotyper eller bilder 02,
Spelat spel 03,
Sänt och/eller tagit emot bilder (MMS) 04,
Surfat på vanlig Internet (t ex Vodafone Live eller Telia Go) 05,
Surfat på textbaserad Internet (wappat) 06,
SMS chattat eller använt en annan communitytjänst ... 07,
Röstat på något via SMS (t ex i något TV- eller radioprogram) 08,
Textinlägg, (att via SMS sända in kommentarer på något i ett TV-program) 09,
Informations- eller nyhetstjänst (t ex nummerupplysning, trafikinformation, väder, ekonomi, sport, saldobesked, aktie- eller kartinformation etc) 10,
Tjänst som ger upplysningar om var t ex närmaste restaurang eller apotek ligger 11,
Positioneringstjänst som visar var dina vänner, som har mobiltelefon, befinner sig 12,
Betalat via SMS för att få tillgång till tjänster och produkter (t ex få tillgång till information på webben, få spela spel eller betalat p-avgift) 13,
Andra tjänster 14,
Nej, jag känner till att sådana tjänster finns, men jag har aldrig använt dem 15,
Nej, jag har aldrig använt dem och jag känner inte till att sådana tjänster finns 16,
Vet ej 17.

42 I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat?

- Aldrig eller nästan aldrig => Gå till fråga 44 1
1 gång per månad 2
1 gång per vecka 3
2 till 5 gånger i veckan 4
1 gång per dag 5
2 till 5 gånger per dag 6
6 till 10 gånger per dag 7
Mer än 10 gånger per dag 8
Vet ej 9

43 Har du upplevt något av följande problem med SMS?

- Leveransproblem (t ex att SMS inte kommer fram eller blir försenat) 1,
- Att du fått oönskad reklam via SMS 2,
- Att du fått betala för oönskad reklam via SMS 3,
- Feldebitering (t ex att du får betala för fler SMS än du skickat) 4,
- Nej, jag har inte haft något av ovanstående problem ... 5,
- Vet ej 6.

44 Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda mobiltelefon?

- Ja och jag har redan gjort det 1
- Ja, jag kan tänka mig det även med nuvarande skillnader i priser på fast respektive mobil telefoni 2
- Ja, men endast om priset på mobil telefoni närmar sig priserna för fast telefoni 3
- Nej 4
- Vet ej 5

45 TILL DIG SOM INTE ANVÄNDER MOBILTELEFON FÖR NÄRVARANDE. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 46.

Varför använder du inte mobiltelefon? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Jag har inget behov av en mobiltelefon 01,
- Att använda mobiltelefon kostar för mycket pengar . 02,
- Jag är rädd att förlora eller bli bestulen på min mobiltelefon 03,
- Jag är oroad av strålningen och vill därför inte använda mobiltelefon 04,
- Jag hade en mobiltelefon i arbetet eller till läns som jag inte har kvar längre 05,
- Jag förlorade eller blev bestulen på min mobiltelefon och har inte ordnat någon ny 06,
- Mobiltelefonen är ur funktion och jag har inte åtgärdat felet 07,
- Dålig eller ingen täckning där jag använder mobiltelefon 08,
- Annan orsak (ange vilken på raden nedan): 09,
- : _____ För TEMO
- Vet ej 99.

INTERNET OCH TILLGÅNG TILL BREDBAND**46 Använder du Internet?**
Räkna både användning privat och i arbetet.

- Ja, i stort sett varje dag 1
- Ja, inte varje dag, men varje vecka 2
- Ja, men mer sällan än varje vecka 3
- Nej => Gå till fråga 49 4

47 Hur många gånger har du handlat varor eller tjänster för privat bruk via Internet de senaste 6 månaderna ?

- Ingen gång 1
- 1 gång 2
- 2-5 gånger 3
- 6 gånger eller fler 4
- Vet ej 5

48 Har du under de senaste 6 månaderna någon gång uppgivit någon av följande personliga uppgifter via Internet (t ex på en webbplats eller i e-post)? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Din hemadress 1,
- Ditt telefonnummer (privat telefonnummer hem eller till mobiltelefon) 2,
- Din privata e-postadress 3,
- Ditt personnummer 4,
- Numret till ditt eget bankkonto eller postgirokonto 5,
- Numret till ditt eget kontokort eller kreditkort 6,
- Nej, jag har inte uppgivit något av ovanstående 7.

49 Använder du/ditt hushåll någon eller några datorer i hemmet? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Ja, hushållet använder en/flera datorer som ägs av hushållet 1,
- Ja, hushållet använder en/flera datorer som hushållet har tillgång till och inte äger (exempelvis genom hemlån från arbetet eller skolan) 2,
- Nej, hushållet använder aldrig dator i hemmet, men planerar att börja använda dator 3,
- Nej, hushållet använder aldrig och planerar inte att börja använda dator i hemmet => Gå till fråga 68 4,
- Vet ej => Gå till fråga 68 5.

50 Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet? Du kan ange flera svarsalternativ.

Ja, via abonnemang som hushållet betalar 1,

Ja, via uppkoppling hemifrån som betalas av t.ex eget företag eller arbetsgivare
=> Gå till fråga 58 om du oftast använder denna form av uppkoppling 2,

Nej, men hushållet planerar att ansluta sig inom de närmaste 3 månaderna => Gå till fråga 64 3,

Nej, och hushållet planerar inte att ansluta sig inom de närmaste 3 månaderna => Gå till fråga 67 4,

Vet ej => Gå till fråga 68 5.

51 Hur många Internetoperatörer använder ditt hushåll för närvarande? Räkna endast de abonnemang som hushållet själv tecknar.

Ange antal abonnemang (skriv i rutan):

52 Vilken av följande Internetoperatörer använder du oftast för närvarande? Ange också vilken leverantör du hade innan, om du har bytt.

	Har idag:	Hade innan:
Bostream (tidigare BoNet)	<input type="checkbox"/> 01,	<input type="checkbox"/> 01,
Bredbandsbolaget	<input type="checkbox"/> 02,	<input type="checkbox"/> 02,
Chello/UPC	<input type="checkbox"/> 03,	<input type="checkbox"/> 03,
com hem	<input type="checkbox"/> 04,	<input type="checkbox"/> 04,
Glocalnet (även Telenordia och Utfors)	<input type="checkbox"/> 05,	<input type="checkbox"/> 05,
Optimal Telecom (även Linjeväljaren)	<input type="checkbox"/> 06,	<input type="checkbox"/> 06,
Spray	<input type="checkbox"/> 07,	<input type="checkbox"/> 07,
Tele2	<input type="checkbox"/> 08,	<input type="checkbox"/> 08,
Telia	<input type="checkbox"/> 09,	<input type="checkbox"/> 09,
Tiscali (tidigare World Online)	<input type="checkbox"/> 10,	<input type="checkbox"/> 10,
Annan Internetoperatör => Gå till fråga 52B	<input type="checkbox"/> 11,	<input type="checkbox"/> 11,
Har inte bytt		<input type="checkbox"/> 12,
Vet ej	<input type="checkbox"/> 13,	<input type="checkbox"/> 13,

52B BESVARAS AV DIG SOM UPPGIVIT ANNAN OPERATÖR PÅ FRÅGA 52.

Ange vilken Internetoperatör på raden nedan:

Har idag: _____ För TEMO

Hade innan: _____ För TEMO

53 Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande Internetoperatör du angav i föregående fråga stämmer?

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

	Stämmer inte alls	1	2	3	4	5	Stämmer helt	Vet ej
A) Välkänd och etablerad på marknaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov (t.ex. hastighet, säkerhet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Låga priser för uppkopplingstid jämfört med andra operatörer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Lättläst och överskådlig räkning ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Väl fungerande kundtjänst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Hade kort leveranstid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Annat (ange vilken på raden nedan):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

_____ För TEMO

54 Är du nöjd eller missnöjd med den Internetoperatör du bedömde i föregående fråga?

Mycket missnöjd 1

Ganska missnöjd 2

Varken nöjd eller missnöjd 3

Ganska nöjd 4

Mycket nöjd 5

55 Har du bytt Internetoperatör för det Internet-abonnemang du oftast använder under de senaste 6 månaderna?

- Ja 1
Nej => Gå till fråga 57 2
Vet ej => Gå till fråga 57 3

56 Varför har ditt hushåll bytt Internetoperatör? Du kan ange flera svarsalternativ.

- För att få ett lägre pris på abonnemanget 01,
För att få bättre kundservice 02,
Var inte nöjd med den operatör hushållet hade innan 03,
För att få en enda telefonräkning för fast telefoni och Internet 04,
För att kunna få bredband 05,
Annan orsak (ange vilken på raden nedan): 06,
:
..... För TEMO
.....
Vet ej 99.

57 Hur betalar du/ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast?

- Betalar endast för den tid som hushållet är uppkopplat till Internet (per minut, dvs på samma sätt som för vanlig telefoni) 01
Betalar både fast avgift och för den tid som hushållet är uppkopplat till Internet 02
Betalar endast fast avgift 03
Annat sätt (ange vilken på raden nedan): 04
:
..... För TEMO
.....
Vet ej 99

58 På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till Internet idag?
Om du har flera anslutningsformer, ange hushållets senast genomförda anslutning.

Uppringd anslutning

Vanligt modem

Kännetecken: Det tar cirka en halv minut att bli uppkopplad och du hör uppkopplingstoner, **långsam** överföringshastighet (upp till 56 kilobit per sekund), du använder det vanliga telefonuttaget men det är inte möjligt att ringa när du surfar, du betalar för varje minut du är uppkopplad. 01,

ISDN

Kännetecken: Omedelbar uppkoppling, **mellanhög** överföringshastighet (antingen 64 eller 128 kilobit per sekund), du använder det vanliga telefonuttaget men kan ändå ringa samtidigt som du surfar, du betalar för varje minut du är uppkopplad. 02,

Bredband

ADSL

Kännetecken: Du kan vara ständigt uppkopplad, **hög** överföringshastighet, den vanliga telefonuttaget används men du kan ändå ringa samtidigt som du surfar, du betalar en fast månadsavgift, men det finns **ingen** minuttaxa. 03,

Kabel-TV-modem

Kännetecken: Du kan vara ständigt uppkopplad, **hög** överföringshastighet, uttaget för Internet är på samma ställe som för kabel-TV:n, du betalar en månadsavgift, men det finns **ingen** minuttaxa. 04,

VDSL (eller annan DSL-form)

Kännetecken: Du kan vara ständigt uppkopplad, **mycket hög** överföringshastighet, det vanliga telefonuttaget används men du kan ändå ringa samtidigt som du surfar, du betalar en fast månadsavgift, men det finns **ingen** minuttaxa. 05,

LAN (Stadsnät/Fastighetsnät)

Kännetecken: Du kan vara ständigt uppkopplad, **mycket hög** överföringshastighet, ett nytt nät installeras i fastigheten och du får ett särskilt bredbandsuttag, använder Ethernet, du betalar en fast månadsavgift, men det finns **ingen** minuttaxa. . 06,

Annat sätt (ange vilket på raden nedan): 07,

:
..... För TEMO
.....

Vet ej 99,

59 Hur fungerade det när ditt hushåll blev anslutet så att du/ni kunde använda Internet? Här avses hushållets senast beställda anslutning. Du kan ange flera svarsalternativ.

- Allt blev rätt, och det gick snabbt att bli ansluten 1,
Allt blev rätt, men det tog lång tid att bli ansluten 2,
Anslutningen blev felaktig 3,
Hushållet blev anslutet utan att vi bett om det 4,
Jag/vi beställde nyligen, och har därför inte blivit anslutna ännu 5,
Det var länge sedan jag/vi beställde, men jag/vi har trots det ännu inte blivit anslutna 6,
Hushållet är anslutet, men har inte kopplat upp datorn mot Internet och har därför ingen erfarenhet av hur anslutningen fungerar 7,
Vi tvingades betala för det gamla abonnemanget 8,
Vet ej 9.

60 TILL DIG VARS HUSHÅLL ANVÄNDER DATORN TILL E-HANDEL. ÖVRIGA GÅR VIDARE TILL FRÅGA 61.

På vilket eller vilka sätt har du/ditt hushåll betalat för varor och tjänster vid e-handel? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Faktura 01,
Postförskott 02,
Girobetalning via Internetbank (t ex räkningar) 03,
Kontokort (t.ex. betalkort, kreditkort) 04,
Kort förenat med medlemskap på vilket pengar betalats in i förväg (motsvarande ICA-kort, OK-kort m fl) 05,
E-faktura/e-giro 06,
Elektronisk plånbok (t ex Payex, Paynova, Paypal m fl) 07,
Via telefonräkningen för min/hushållets fasta telefon ... 08,
Via mobiltelefonen (SMS eller betalsamtal) 09,
Direktbetalning via Internetbank (pengarna förs över direkt från ditt bankkonto till betalningsmottagare) 10,
Nej, vi har inte använt något av ovanstående 11,
Vet ej 12.

61 Har du/ditt hushåll någon gång drabbats av följande problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder oftast? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Virus 1,
Modemkapning, dvs ett intrång där någon utan tillstånd installerar programvara på din dator för att sedan använda ditt modem för Internetuppkoppling (kostnaderna för uppkoppling skickas till dig) 2,
Andra typer av intrång på datorn 3,
Identitetsstöld, dvs någon utan tillstånd har använt dina personuppgifter 4,
Kontokortsbedrägeri 5,
SPAM - oönskad e-post 6,
Nej, jag/mitt hushåll har inte drabbats av något av ovanstående 7,
Vet ej 8.

62 Har du/ditt hushåll vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Jag/vi använder en brandvägg (för att förhindra obehörigt intrång på den egna datorn via Internet) 01,
Jag/vi har ett antivirusprogram med uppdateringsfunktion som jag/vi utnyttjar 02,
Jag/vi använder en funktion för att kryptera information på datorns hårddisk 03,
Jag/vi använder en funktion för att kryptera information som skickas över Internet 04,
Jag/vi använder en elektronisk signatur för att skydda viktig information 05,
Jag/vi lämnar ut känslig information endast på så kallade säkra webbplatser (markeras på webbsidan med exempelvis ett litet låst hänglås) 06,
Jag/vi utnyttjar en inloggningsfunktion eller annan behörighetskontroll till datorn 07,
Jag/vi tar regelbundet säkerhetskopior av datorns hårddisk 08,
SPAM-filter för att förhindra oönskad e-post 09,
Nej, jag/vi har inte vidtagit några åtgärder 10,
Vet ej 11.

63 **TILL DIG VARS HUSHÅLL INTE HAR VIDTAGIT NÅGRA ÅTGÄRDER FÖR ATT SKYDDA DATORN. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 64.**

Varför har du/hushållet inte vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? Du kan ange flera svarsalternativ.

Jag/vi använder Internet så pass lite att vi inte tycker det är någon idé 1.

Jag/vi använder Internet på ett sådant sätt att det inte är så stora risker 2.

Jag/vi tycker att det är för dyrt 3.

Jag/vi vet inte hur man gör 4.

Jag/vi har inte funderat så mycket på riskerna 5.

Vet ej 6.

64 **TILL DIG VARS HUSHÅLL ENDAST ANVÄNDER INTERNETUPPKOPPLING VIA MODEM ELLER ISDN ELLER PLANERAR ATT ANSLUTA SIG TILL INTERNET. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 68.**

Kommer du/ditt hushåll att beställa en bredbandsuppkoppling inom de närmaste 3 månaderna? Med bredband avses anslutning till Internet som är snabb och där du är ständigt uppkopplad. Till en fast avgift kan du surfa på Internet obegränsat i tid utan att priset varierar.

Ja, jag/vi kommer med säkerhet att beställa en bredbandsuppkoppling under de närmaste tre månaderna 1

Ja, jag/vi kommer kanske att beställa en bredbandsuppkoppling under de närmaste tre månaderna 2

Nej, för bredband är redan beställt, men hushållet har ännu inte blivit anslutet 3

Nej, det finns inga planer på att beställa en bredbandsuppkoppling inom de närmaste tre månaderna => **Gå till fråga 67** 4

Vet ej => **Gå till fråga 67** 5

65 **Vilken typ av bredbandsuppkoppling kommer du att beställa/har du beställt? Är du osäker på definitionen, se fråga 58.**

ADSL 01

VDSL eller annan DSL-form 02

Kabel-TV-modem 03

LAN 04

Radio 05

Satellit 06

Annan typ av bredband (ange vilken på raden nedan): 07

: _____ För TEMO

Vet ej 99

66 **Om du/ditt hushåll har eller planerar för bredband, varför vill du/ditt hushåll använda bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen.**

Använder Internet så pass mycket att det blir billigare med bredband 01,

Använder sådana Internettjänster som kräver högre överföringskapacitet 02,

Personer i hushållet distansarbetar/studerar och behöver därför en bättre överföringskapacitet 03,

För att kunna ringa/ta emot telefonsamtal samtidigt som någon i hushållet är uppkopplad mot Internet .. 04,

För att kunna surfa snabbare 05,

Fastigheten som bostaden ligger i erbjuder en bra bredbandsuppkoppling 06,

Hushållet kan få behov av bredband i framtiden och det var lika bra att ansluta sig nu 07,

För att kunna ladda ner musik och filmer 08,

För att kunna använda IP-telefoni 09,

För att kunna använda IP-TV (TV via bredbandet) .. 10,

Annat skäl (ange vilket på raden nedan): 11,

: _____ För TEMO

Vet ej 99,

67 **TILL DIG VARS HUSHÅLL VARKEN HAR ELLER PLANERAR FÖR BREDBANDSUPPKOPPLING DE NÄRMASTE 3 MÅNADERNA. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 68.**

Varför planerar inte du/ditt hushåll att använda bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen.

Bostaden ligger i ett område där bredband inte erbjuds 01,

Tekniska hinder, exempelvis en utrusning som inte klarar bredband 02,

Hushållet använder inte Internet tillräckligt mycket .. 03,

Hushållet använder inte Internettjänster som kräver högre överföringskapacitet 04,

På grund av kostnaden 05,

Osäker på fördelarna med bredband 06,

Osäker på vilken anslutningsform jag/vi ska välja ... 07,

Oro för bristande säkerhet 08,

Jag/vi är inte intresserad av att använda bredband . 09,

Annat skäl (ange vilket på raden nedan): 10,

: _____ För TEMO

Nej, det finns inga särskilda skäl 98,

Vet ej 99,

STRÅLNING

68 I vilken grad är du orolig för strålningen från något av följande? Bedöm på en skala från 1 till 5, där 1 står för inte alls orolig och 5 för mycket orolig.

		1	2	3	4	5	6
Inte alls orolig ←							→ Vet ej
		←				→	
A) Bildskärm för datorer		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Mikrovågsugn		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Mobiltelefon		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Basstationer (det som sitter på master, hus etc) för mobiltelefoni .		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Trådlös telefon, t ex i hemmet eller på arbetsplatsen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Kraftledning		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) TV		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

69 TILL DIG SOM ANVÄNDER MOBILTELEFON OCH HAR SVARAT 4-5 PÅ FÖREGÅENDE FRÅGA OM ORO FÖR STRÅLNING FRÅN MOBILTELEFONER. ÖVRIGA GÅR VIDARE TILL FRÅGA 70.

Har oron för strålning från din mobiltelefon påverkat dig på något av följande sätt? Du kan ange flera svarsalternativ.

1	Använder vanlig telefon så ofta jag kan	<input type="checkbox"/>	1,
2	Försöker hålla korta samtal i mobiltelefonen	<input type="checkbox"/>	2,
3	Använder handsfree	<input type="checkbox"/>	3,
4	Oron påverkar inte mitt beteende	<input type="checkbox"/>	4,
5	Vet ej	<input type="checkbox"/>	5,
6			
7			

TILL SIST NÅGRA FRÅGOR OM DIG OCH DIN BAKGRUND

70 Är du...?

Man 1
 Kvinna 2

71 Vilket år är du född?

(Ex. 1 9 6 7)

72 Hur många av hushållets medlemmar är...?

0-5 år	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>		
6-15 år	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	1	
16-25 år	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	2	
26-60 år	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	3	
61-75 år	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	4	
76 år eller äldre	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	5	

73 Finns det hemmaboende barn i hushållet?

Ja - Ange antal barn i hushållet:
 Nej, det finns inga hemmaboende barn i hushållet 2

74 I vilken typ av bostad bor du?

Lägenhet - hyresrätt 1,
 Lägenhet - bostadsrätt 2,
 Radhus/parhus/kedjehus - hyresrätt 3,
 Radhus/parhus/kedjehus - bostadsrätt 4,
 Småhus/villa 5.

75 Vilken är den HÖGSTA skolutbildning du har genomgått eller genomgår för närvarande? Endast ETT svar

Grundskola/folkskola eller annan jämförbar utbildning . 1
 Gymnasium eller annan jämförbar utbildning 2
 Högskola, universitet eller annan jämförbar utbildning . 3

76 Vilken är Din huvudsakliga sysselsättning för närvarande? Endast ETT svar

Egen företagare 01,
 Anställd tjänsteman inom stat, landsting, kommun 02,
 Anställd arbetare inom stat, landsting, kommun 03,
 Privat anställd tjänsteman 04,
 Privat anställd arbetare 05,
 Tjänstledig/Föräldraledig 06,
 Arbetslös/i arbetsmarknadsåtgärd 07,
 Hemarbetande 08,
 Studerande 09,
 Värnpliktig 10,
 Pensionär 11,
 Långtidssjukskriven/sjukpensionär 12,
 Annan sysselsättning 13.

77 Vilken är hushållets sammanlagda årsinkomst innan skatten är dragen? Räkna med studiemedel, barn-/studiebidrag, pensioner etc.

- Upp till 90 000 kronor/år 01
90 001 - 120 000 kronor/år 02
120 001 - 150 000 kronor/år 03
150 001 - 200 000 kronor/år 04
200 001 - 250 000 kronor/år 05
250 001 - 300 000 kronor/år 06
300 001 - 350 000 kronor/år 07
350 001 - 400 000 kronor/år 08
400 001 - 500 000 kronor/år 09
500 001 - 600 000 kronor/år 10
600 001 - 700 000 kronor/år 11
700 001 - 800 000 kronor/år 12
Över 800 000 kronor/år 13

78 Är du eller någon av dina föräldrar födda utomlands?
Du kan ange flera svarsalternativ.

- Båda föräldrarna födda utomlands 1,
En förälder född utomlands 2,
Själv född utomlands 3,
Nej 4,

NY TEMOKONTAKT

79 Har vi möjlighet att återkomma till dig i framtiden - om vi skulle behöva hjälp i någon annan undersökning?
Du behöver givetvis bara delta om det passar dig när vi hör av oss.

- Ja, det går bra 01
Ja, ni kan även kontakta mig via e-post. SKRIV DIN E-POSTADRESS NEDAN: 02
:
.....
.....
Nej, vill ej bli kontaktad 99

För TEMO

Tack för att du tog dig tid att fylla i formuläret!

Kontrollera på sidan 2 att du markerat vilken belöning du önskar.

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
1. Hur många abonnemang för fast telefoni har ditt hushåll? (Räkna ej abonnemang i fritidshus.)											
Bas: Samtliga enkätsvar	1746	1837	1669	829	811	101	217	309	300	320	359
Har fast telefoni	95	94	93	94	94	88	87	94	99	94	96
Traditionella telefonabonnemang	92	92	90	90	90	83	84	90	92	91	95
ISDN-abonnemang	6	6	8	9	7	9	4	9	15	7	5
Abonnemang för IP-telefoni *)	-	-	4	4	4	12	6	3	6	3	0
Har ej fast telefoni	3	3	3	3	3	5	10	3	1	1	1
Ej svar	2	2	4	3	3	7	3	3	0	5	4
*) Svartalernativet nytt 2004											

2. Till vilket telebolag betalar ditt hushåll abonnemangsvgiften för fast telefoni? (Detta avser alltså inte kostnaden för telefonsamtalen, utan endast den fasta avgiften.)											
Bas: Har fast telefoni	1654	1735	1558	774	764	89	189	290	297	301	344
TeliaSonera	97	95	94	95	94	89	93	93	92	95	97
Annan operatör	3	5	5	4	6	6	7	6	7	4	2
Vet ej	1	1	1	1	1	5		0		1	0
Ej svar	1	0	1	2	1	3	0	1	1	1	1

3. Vilket telebolag använder ditt hushåll som huvudsaklig operatör? (Använder du flera olika operatörer för samtal inom Sverige, ange den du använder mest.)											
Bas: Har fast telefoni	1654	1735	1558	774	764	89	189	290	297	301	344
TeliaSonera	57	52	53	55	50	62	45	49	48	51	62
ACN	4	3	2	2	2	2	1	3	1	2	1
Bredbandsbolaget	0	1	2	1	2	1	3	2	3	1	
Fixtelecom		0	0		0				0		1
Glocalnet (även Telenordia och Utfors)	7	8	7	7	7	2	13	8	5	7	7
Optimal Telecom (även Linjeväljaren)	5	6	6	6	7	3	7	10	8	6	4
PGOne (även Valuengine)		2	2	2	3	3	1	2	2	3	2
Rix Telecom	1	1	1	1	0		1	1	1	1	
RSL Com	1	0	0		0			0			
Spray		0	1	1	1	4	2	0	1		1
Tele2	15	16	16	15	17	10	18	15	18	20	13
TeliTel (även Phonera)	0	0	1	1	1	1	2		1	0	1
Universal Telecom	2	3	3	3	4	2	5	3	5	2	2
Vattenfall	2	2	2	1	3	1		2	2	3	4
Annan teleoperatör	4	4	1	2	1	1	1	1	2	2	1
Vet ej	0	1	1	0	1	4	0	0	0	1	
Ej svar	1	1	2	2	2	6	0	2	3	1	2

4-5. Hur väl tycker du att följande påståenden om den operatör du angav i föregående fråga stämmer? (Andel som uppgett 4-5 på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.)											
Bas: Har fast telefoni	1654	1735	1558	774	764	89	189	290	297	301	344
Välkänd och etablerad på marknaden	77	71	71	74	69	68	76	77	70	69	67
Ett lågt pris på samtal inom Sverige	37	39	44	46	44	50	55	48	47	41	38
Ett lågt pris på samtal från fast till mobil telefoni	18	20	20	22	18	19	22	21	23	22	14
Ett lågt pris på utlandssamtal	16	16	16	18	15	13	17	17	20	16	16
Erbjuder särskilda telefonitjänster som passar hush behov	32	32	37	39	37	39	43	41	38	38	32
Lättläst och överskådlig telefonräkning	67	64	63	65	61	59	65	67	64	63	59
Väl fungerande kundtjänst	38	37	38	39	37	38	39	39	35	39	38
Rekommenderas av vänner/bekanta	18	19	19	20	18	28	27	19	20	17	14
Sammantaget nöjd med sin operatör	63	65	54	66	63	65	64	67	61	67	65

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
6. Har ditt hushåll en typ av abonnemang som innebär att ni slipper minutavgift för alla el vissa samtal inom Sverige? *) (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Har fast telefoni	-	-	1558	774	764	89	189	290	297	301	344
Ja	-	-	42	43	43	32	48	43	47	40	43
För samtal till dem med samma operatör som jag/vi	-	-	9	10	9	7	12	10	8	9	11
För samtal till vissa "favoritnummer"	-	-	10	10	11	2	4	9	11	10	17
För samtal inom Sverige under vissa tider	-	-	17	18	16	19	22	20	18	13	13
För samtal inom Sverige oavsett tidpunkt	-	-	10	10	10	5	12	8	14	10	9
Nej	-	-	34	36	32	36	29	34	33	35	35
Vet ej	-	-	21	19	23	29	22	22	18	24	17
Ej svar	-	-	3	3	3	4	1	2	2	3	6
*) Frågan ny 2004											

7. Använder ditt hushåll olika operatörer för samtal inom Sverige respektive utlandssamtal?											
Bas: Har fast telefoni	1654	1735	1558	774	764	89	189	290	297	301	344
Ja	9	7	5	5	5	7	3	5	5	7	4
Nej	84	87	88	88	88	75	88	89	91	89	88
Vet ej	6	6	5	4	5	16	8	5	3	2	4
Ej svar	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5

8. Använder du förbetalda telefonkort för utlandssamtal?											
Bas: Har fast telefoni	1654	1735	1558	774	764	89	189	290	297	301	344
Ja	6	7	6	6	6	11	7	3	7	6	4
I stort sett alltid	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	3
Ibland	4	4	3	3	4	8	4	2	4	5	2
Nej	83	89	88	88	88	76	90	94	89	89	84
Vet ej	2	2	2	3	2	11	2	1	2	3	2
Ej svar	8	3	4	4	3	2	1	2	2	2	9

9. Hur har de förbetalda telefonkorterna för utlandssamtal fungerat?											
Bas: Använder förbetalda telefonkort för utlands	-	116	89	43	46	10	13	10	21	19	15
De har fungerat bra, jag har inte haft några problem	-	72	64	69	60	52	71	63	57	66	72
Jag har haft problem med att jag inte har kunnat ringa för den tid jag betalat för	-	12	11	17	5	7	22	8	10	11	8
Det har varit svårt att få telefonkorterna för utlandssamtal att fungera	-	6	13	7	18	20	7	29	17	5	7
Vet ej	-	8	6	2	10	22			5	11	
Ej svar	-	2	6	5	7				10	7	13

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
11. Känner du till att du kan göra förval av telebolag för ditt hushålls fasta telefoni?											
Här avses alltså förval av operatör för samtalen, inte abonnemanget.											
Bas: Samtliga enkätsvar	1746	1837	1669	829	811	101	217	309	300	320	359
Ja	75	71	68	69	68	43	69	76	77	70	61
Jag känner till det och vet vad det innebär	47	46	45	46	44	23	46	57	49	47	38
Jag har hört talas om det men känner inte till det så väl	28	25	23	23	24	20	22	18	28	24	23
Nej	19	23	23	22	24	44	17	18	19	21	32
Ej svar	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3
Har inte fast telefoni	5	6	7	7	6	12	13	6	1	6	4

12. Känner du till att det går att göra två förval, ett för samtal inom Sverige (även samtal från fast telefon till mobiltelefon) och ett för utlandssamtal?											
Bas: Har fast telefoni	1654	1735	1558	774	764	89	189	290	297	301	344
Ja	40	39	33	33	32	20	35	30	32	39	34
Jag känner till det och vet vad det innebär	15	17	14	15	13	6	12	15	12	17	15
Jag har hört talas om det men känner inte till det så väl	26	22	19	18	20	14	23	14	20	22	19
Nej	39	35	39	39	39	27	43	50	45	35	27
Ej svar	0	1	1	1	1	2	1	0	0	1	3
Har inte hört talas om förval av fast telefoni	21	25	27	26	28	51	21	19	22	25	37

13. Har ditt hushåll någon gång blivit ansluten till en förvalsoperatör utan att du/ni bett om det?											
Bas: Har fast telefoni	1654	1735	1558	774	764	89	189	290	297	301	344
Nej	69	65	63	64	62	35	69	70	68	66	53
Ja	5	5	5	5	5	4	4	5	6	6	4
Trots att jag/vi sagt nej till erbjudandet	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
Trots att jag/vi endast bett om information		2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
Trots att jag/vi sagt att jag/vi ville fundera på erbjudandet innan vi bestämde oss	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Skedde utan att jag/vi haft någon kontakt alls med förvalsoperatören	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Vet ej	5	4	4	4	4	8	5	5	3	2	4
Ej svar	0	0	1	2	1	2	0	1		1	2
Har inte hört talas om förval av fast telefoni	21	25	27	26	28	51	21	19	22	25	37

14. Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt förval (alltså ett förval som hushållet själv bett om)?											
Bas: Har fast telefoni	1654	1735	1558	774	764	89	189	290	297	301	344
Ja	39	39	39	38	40	28	48	49	47	37	26
Under de senaste 6 månaderna	9	11	10	9	12	8	20	14	13	6	5
För mer än 6 månader sedan	30	28	29	29	29	20	28	35	34	31	21
Nej	36	32	30	31	27	12	27	28	28	36	30
Vet ej	4	3	3	3	3	7	4	4	3	1	3
Ej svar	0	0	1	1	1	2		0		0	5
Har inte hört talas om förval av fast telefoni	21	25	27	26	28	51	21	19	22	25	37

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004						
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75	
15. Hur många gånger har ditt hushåll gjort ett eget, aktivt förval?												
Bas: Gjort eget aktivt förval	-	684	610	295	308	25	90	141	140	112	90	
En gång	-	49	44	47	43	34	45	46	37	48	54	
Två gånger	-	29	26	25	26	41	29	24	24	26	26	
Tre gånger eller fler	-	11	17	18	16	13	13	18	24	15	7	
Vet ej	-	9	12	9	15	12	11	12	15	11	9	
Ej svar	-	1	1	1	0		1				4	

16. Varför har ditt hushåll gjort ett förval? (Du kan ange flera svarsalternativ.)

Bas: Gjort eget aktivt förval	-	684	610	295	308	25	90	141	140	112	90
Få ett lägre pris på samtal till fast telefoni inom Sverige	-	75	82	85	79	73	85	86	82	80	81
Få ett lägre pris på samtal till mobil telefoni	-	30	34	33	35	49	45	44	34	26	19
Få ett lägre pris på utlandssamtal	-	20	19	19	19	8	18	16	18	25	22
Få tillgång till särskilda tjänster knutna till ditt abonnemang (t ex Internet, telefonsvarare, etc)	-	10	9	8	11	17	7	13	9	5	12
Få bättre kundservice	-	4	5	6	4	3	4	7	4	4	6
Jag/vi inte var nöjd med den operatör hushållet hade innan jag/vi gjorde förvalet	-	8	10	10	11	15	17	10	10	8	7
Få samma leverantör för telefoni och Internet	-		8	10	7	9	6	7	7	10	14
Få en enda telefonräkning för fast telefoni	-		9	8	10	11	10	13	7	6	8
Enklare eller billigare kunna spärra vissa typer av samtal	-		2	2	3	6		2	5	2	2
Kunna ringa "gratis" helger och kvällar (dvs utan minutavgifter)	-		15	12	17	16	21	21	13	14	4
Annan orsak	-	8	6	5	6	6	4	7	8	2	4
Vet ej	-	1	2	1	3	8	1	1	2	1	7
Ej svar	-	8	1	1	1		2				4

17. Hur blev ditt hushåll uppmärksammat på den förvalsoperatör som ni valde senast? (Du kan ange flera svarsalternativ.)

Bas: Gjort eget aktivt förval	646	684	610	295	308	25	90	141	140	112	90
Genom att förvalsoperatören ringde upp	27	34	38	35	42	23	48	39	46	32	31
Via reklam från förvalsoperatören per post	30	21	23	22	23	27	14	22	20	24	31
Via personlig reklam från förvalsoperatören vid t.ex en mässa eller i ett affärscentrum		7	8	8	9	8	13	6	10	7	6
Via Post- och telestyrelsens webbplats för prisjämförelser	2	1	2	2	2	4	2	1	2	1	2
Via artiklar, reportage eller liknande i media	10	8	11	13	9	3	14	10	10	13	12
Via vänner eller bekanta	25	20	21	23	20	29	23	25	18	18	20
På annat sätt	11	9	8	10	7	3	5	6	11	12	8
Vet ej	5	5	4	4	4	8	4	6	3	3	1
Ej svar	1	8	1	1	2					2	6

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
18. På vilket sätt slöt hushållet avtal med den förvalsoperatör som du/ni aktivt valde senast?											
Bas: Gjort eget aktivt förval	-	684	610	295	308	25	90	141	140	112	90
Skriftligt, med underskrift av avtal	-	50	51	52	49	52	41	44	48	59	61
Endast muntligt via telefon eller vid möte, utan underskrift av avtal	-	29	35	33	37	33	45	41	34	29	25
Endast via Internet, utan underskrift av avtal	-	3	4	5	3	11	5	4	6		4
Vet ej	-	11	10	9	11	3	8	12	12	12	6
Ej svar	-	7	1	1	0		1				4

19. Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva förval?											
Bas: Gjort eget aktivt förval	646	684	610	295	308	25	90	141	140	112	90
Allt blev rätt, och det gick snabbt att få förvalet genomfört	74	70	79	80	79	73	78	81	80	88	71
Allt blev rätt, men det tog lång tid att få förvalet genomfört	7	8	9	9	8	14	10	7	7	7	16
Det blev fel och jag/vi fick kontakta operatören för att få förvalet rätt	6	5	4	3	5	3	6	4	3	2	5
Jag/vi beställde förvalet, men hushållet blev ändå aldrig anslutet	2	1	1	0	1		1	2	1		
Vet ej	10	9	6	6	6	10	5	6	9	3	5
Ej svar	1	7	0	1	0		1				2

20. Känner du till att du kan använda en annan operatör genom att slå ett prefix före telefonnumret när du ringer ett samtal?											
Bas: Samtliga enkätsvar	1746	1837	1669	829	811	101	217	309	300	320	359
Ja	48	53	46	47	45	31	48	53	55	47	34
Jag känner till det och vet vad det innebär	22	26	23	25	21	19	26	28	27	25	14
Jag har hört talas om det men känner inte till det så väl	26	26	22	22	23	13	22	25	29	22	19
Nej	46	41	47	45	49	56	39	40	43	47	58
Ej svar	1	1	1	2	1	1	0	1	1		3
Har inte fast telefoni	5	6	7	7	6	12	13	6	1	6	4

21. Använder du för närvarande andra operatörer genom att slå ett prefix före samtalet?											
Bas: Har fast telefoni	1654	1735	1558	774	764	89	189	290	297	301	344
Ja	4	3	2	2	2	1	0	2	3	3	1
Nej	45	51	46	48	44	30	54	53	53	46	32
Vet ej	1	0	0		1	1	0	0			0
Ej svar	0	1	1	1	1	3			0	1	2
Har inte hört talas om prefix	49	44	51	49	53	65	45	44	44	50	65

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
22. För vilken form av samtal brukar du använda andra operatörer genom att slå ett prefix? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Anv andra operatörer genom att slå prefix	72	55	30	14	15	1	1	7	9	8	4
Samtal till fast telefon inom Sverige	51	62	37	33	41		100	39	51	27	26
Samtal till mobiltelefon	36	41	39	24	52	50		37	53	45	
Utlandssamtal i allmänhet	39	28	49	46	51	50		58	49	46	45
Utlandssamtal till vissa speciella länder	15	10	14	14	13			12		27	30
Vet ej	6	2	10	21		50		17	12		
Ej svar	1										

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
23. Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte gjort ett aktivt förval? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Ej gjort eget aktivt förval	590	552	459	243	209	11	52	80	83	109	104
Ja	78	77	76	77	75	59	80	71	76	72	84
Är nöjd med den operatör hushållet har	40	42	50	56	43	44	40	45	51	46	61
Känner inte till vilka operatörer som finns/ inte tillräckl info om olika operatörers tjänster	20	20	11	8	15	8	26	14	6	11	5
Har inte funnit en alternativ operatör som passar hushållets behov	4	3	4	4	5		3	11	6	3	1
Känner inte till hur jag/vi gör för att välja ny operatör	6	4	4	4	5	7	12	7		3	3
Använder telefoni så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör	24	21	20	23	15		16	18	14	17	33
Vill endast ha en enda telefonräkning för fast telefoni	17	17	22	20	22	6	17	18	20	18	31
Vill inte ha skilda leverantörer för telefoni och Internet		4	5	4	6		7	7	6	3	4
Vid val av annan operatör blir det svårare eller dyrare att spärra vissa typer av samtal		1	0	0	0					1	1
Kan inte få vissa tjänster hos ny operatör (tex nummerpresentation, samtal väntar)			1	2	1	6			2	2	1
Är motståndare till att välja		3	2	2	3		1	1	2	3	2
Annat	4	6	3	3	2		6	1	6	3	
Nej, det finns inga särskilda skäl	13	14	8	6	8	16	6	7	11	7	4
Vet ej	2	1	1	2	1	6	1	1		3	
Ej svar	10	12	17	16	19	18	16	20	16	20	13

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
24. Kände du till att det finns nummerportabilitet för mobiltelefoni?											
Bas: Samtliga enkätsvar	-	1837	1669	829	811	101	217	309	300	320	359
Ja	-	64	66	71	61	81	76	76	68	67	46
Jag känner till det och vet vad det innebär	-	38	44	49	38	58	60	49	46	46	23
Jag har hört talas om det, men känner inte till det så väl	-	26	22	22	23	23	17	27	22	21	23
Nej	-	33	29	25	33	17	20	23	29	30	42
Ej svar	-	3	6	4	6	2	4	2	4	3	12

25. Hur många av de i hushållet som är under 16 år använder en mobiltelefon med eget abonnemang? *)											
Bas: Hushållsmedlemmar under 16 år	-	-	521	271	248	39	46	224	162	37	8
Ja	-	-	44	45	43	34	20	37	61	58	29
Ett barn/ungdom	-	-	21	20	22	22	12	15	28	44	14
Två barn/ungdomar	-	-	18	20	15	11	6	17	24	12	16
Tre eller fler barn/ungdomar	-	-	5	5	6	2	2	5	9	2	
Inga barn/ungdomar	-	-	38	36	41	41	55	46	25	30	45
Ej svar	-	-	11	11	11	22	20	9	9	9	25
*) Frågan ny 2004											

26. Använder du mobiltelefon? (Räkna både användning privat och i arbetet/annat uppdrag)											
Svara ja även om du gör ett kortare uppehåll på grund av att kontantkortet är slut, mobiltelefonen är på reparation eller liknande.											
Bas: Samtliga enkätsvar	1746	1837	1669	829	811	101	217	309	300	320	359
Ja	87	90	91	93	90	98	98	97	96	91	79
Nej	11	7	6	4	8	2	1	3	3	6	14
Men jag har använt mobiltelefon tidigare	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	4
Jag har aldrig använt mobiltelefon	8	5	4	2	5		0	1	1	4	10
Ej svar	2	3	3	2	3		1	0	1	2	7

27. Hur många abonnemang använder du sammantaget för närvarande?											
(räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)											
Bas: Använder mobiltelefon	1512	1653	1516	773	726	99	213	299	288	292	284
Abonnemang som jag/någon i hushållet betalar helt	85	86	86	87	85	83	89	88	84	85	87
Abonnemang som arbetsgivare/eget företag/ annan organisation betalar helt eller delvis	27	26	26	34	17	10	17	36	35	34	8
Vet ej	4	5	3	2	4	10	3	1	3	2	3
Ej svar	2	2	4	3	4	4	3	2	2	3	7

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
28. Får du använda något av dina abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar för privata samtal? Om du har flera sådana abonnemang, ange svar för det abonnemang du använder oftast. (Ange endast ett svarsalternativ.)											
Bas: Arbetsgivare betalar helt/delvis	406	425	387	259	125	10	36	109	102	99	22
Ja	63	58	68	69	64	33	65	80	58	72	60
Betalar helt, även de samtal jag ringer privat	41	36	36	37	35	26	41	45	25	40	25
Betalar abonnemangsvgiften, medan jag själv betalar de samtal jag ringer privat	17	16	26	27	25	7	16	24	29	31	36
Men med annan fördelning av betalning, t.ex att jag får ringa privat för visst belopp	5	5	5	5	5		8	11	3	1	
Nej, jag får inte använda för privat bruk	21	22	20	18	23	34	18	14	27	18	21
Vet ej	3	4	3	3	2	7	6	2	3	2	
Ej svar	13	16	10	10	11	26	11	5	12	8	19

29. Vilken typ av abonnemang använder du oftast för privata samtal?											
Bas: Använder mobiltelefon	1512	1653	1516	773	726	99	213	299	288	292	284
Använder mobiltelefon för privata samtal	95	92	93	94	92	90	94	96	93	94	90
Abbonemang som hushållet betalar helt	83	82	82	79	86	85	85	80	81	79	86
Abbonemang som arbetet/eget företag/ annan organisation betalar helt eller delvis	12	11	11	15	7	4	9	15	13	15	4
Använder inte mobiltelefon för privata samtal	3	3	3	3	2	6	2	3	3	3	2
Ej svar	3	4	4	3	6	5	4	2	4	3	8

30. Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal?											
Bas: Använder mobil för privata samtal	1430	1527	1413	728	670	88	200	286	269	276	255
Förbetalt kontantkort	45	50	46	43	50	65	40	37	43	47	60
Traditionellt mobilabbonemang, där du får en räkning på dina samtalskostnader	54	49	51	54	48	32	60	61	56	49	36
Vet ej	0	0	1	1	1	2	1	1			2
Ej svar	1	1	2	2	2	1		1	1	4	2

30A. Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal?											
Bas: Betalar abonnemang privat	1251	1350	1243	609	623	84	181	240	232	232	243
Förbetalt kontantkort	50	55	52	51	53	68	43	42	49	55	62
Traditionellt mobilabbonemang, där du får en räkning på dina samtalskostnader	49	44	46	47	45	31	57	56	50	42	34
Vet ej	0	0	1	1	1			0			2
Ej svar	1	1	2	1	2	1		1	1	4	2

30B. Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal?											
Bas: Arbetsgivare etc betalar abonnemang helt/delvis	179	177	169	119	47	4	19	46	37	44	12
Förbetalt kontantkort	10	11	8	7	9		5	7	3	6	27
Traditionellt mobilabbonemang, där du får en räkning på dina samtalskostnader	89	86	86	87	87	54	87	88	92	89	73
Vet ej	2	2	3	3	2	46	8	2			
Ej svar		0	3	4	2			3	5	5	

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
31. Vilken av följande mobiloperatörer använder du när du ringer privata mobilsamtal? Om du använder flera mobilabonnemang privat, ange operatör för det abonnemang du använder oftast.											
Bas: Använder mobil för privata samtal	1430	1527	1413	728	670	88	200	286	269	276	255
TeliaSonera	50	49	46	46	46	39	33	46	45	49	56
Tele2/Comviq/Netcom	27	26	26	24	27	31	28	20	28	28	23
Vodafone (tidigare Europolitan)	15	15	15	16	14	9	26	20	12	12	11
3		0	1	1	1	3	3	1	0	1	
ABM Telecom											
ACN	0	1	1	1	0	1		0	1	1	
Bra val											
Campuz Mobile		0	0	0	0		1	1	1		
Chess											
Djuice	0	1	1	1	2	4	2	2	0	1	0
Glocalnet	0	0	1	0	1		0	1		1	1
Halebop	0	0	1	1	1	5	1	1	1		0
LunarMobil											
MTV			0	0		1					
NETnet											
Pepppar Mobil											
PG One											
Sense	1	0	0	0	0			1	0		1
Tango (Optimal Telecom)	0	0	0	1	0	1	0		1	1	
Universal Telecom		0	0	0	0		0		0		
Vattenfall		0	0		0			0	1		
Östkraft											
Annan mobiloperatör	0	1	1	1	0		0	0	1	1	0
Vet ej	1	1	1	1	0		0			0	2
Ej svar	5	4	6	7	6	6	3	7	9	5	5

32-33. Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande mobiloperatör du angav i föregående fråga stämmer?

(Andel som uppgett 4-5 på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.)

	2002	2003	2004	2004 Man	2004 Kvinna	2004 16-20	2004 21-30	2004 31-40	2004 41-50	2004 51-60	2004 61-75
Bas: Använder mobil för privata samtal	1430	1527	1413	728	670	88	200	286	269	276	255
Välkänd och etablerad på marknaden	89	89	87	88	85	85	91	91	87	87	80
Ett mobilnät som har god täckning	67	67	67	68	67	62	66	75	72	65	60
Låga priser jämfört med andra operatörer	17	17	17	17	17	31	21	16	20	15	9
Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör	20	20	23	24	22	39	38	21	24	21	10
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	16	11	13	13	12	18	19	11	10	15	7
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	48	44	44	45	43	48	50	41	44	43	40
Erbjuder särskilda mobiltelefonitjänster som passar just mina behov		24	25	28	22	35	26	18	26	29	23
Lättläst och överskådlig telefonräkning	44	39	40	43	36	42	44	42	36	42	34
Väl fungerande kundtjänst	45	40	40	42	37	40	44	45	37	39	34
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	22	21	20	20	21	38	29	20	18	17	13
Sammantaget nöjd med sin mobiloperatör	66	64	64	66	62	63	63	62	64	69	61

34. Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal under de senaste 6 månaderna?

	2002	2003	2004	2004 Man	2004 Kvinna	2004 16-20	2004 21-30	2004 31-40	2004 41-50	2004 51-60	2004 61-75
Bas: Använder mobil för privata samtal	1430	1527	1413	728	670	88	200	286	269	276	255
Ja	4	5	7	7	8	12	14	8	7	5	2
Nej	93	94	89	89	89	80	84	90	91	90	90
Vet ej	1	1	1	1	0	5	1			0	1
Ej svar	2	1	3	3	3	3	1	2	2	4	8

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
38. Finns det några särskilda skäl till att du inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Ej bytt operatör senaste 6 månaderna	1333	1430	1255	647	595	71	168	258	245	250	230
Ja, särskilda skäl finns	84	86	92	92	93	91	92	94	91	94	90
Jag ansvarar inte för tecknande av abonnemang	8	10	9	13	6	8	9	13	11	10	3
Jag är nöjd med den operatör jag har	45	47	52	55	50	66	49	52	49	55	53
Jag har ett abonnemang med viss bindningstid och har därför svårt att byta	13	10	11	11	12	7	23	13	10	11	5
Jag får inte ta med mig mitt telefonnummer till en ny operatör		1	0		0	1	1				
Jag har ett pottabonnemang som jag kan förlora pengar på om jag byter operatör	6	5	5	6	5	8	2	4	5	7	6
Jag har samma operatör som de personer jag ofta ringer till har	6	7	9	9	9	20	14	5	10	9	4
Jag har inte tillräcklig information om olika operatörers tjänster	8	9	10	7	13	19	10	8	12	7	10
Jag har inte funnit en alternativ operatör som passar mina behov	6	6	7	9	4	12	13	7	6	5	3
Jag använder min mobiltelefon så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör	24	23	29	25	34	7	18	24	30	34	46
Telefonen är SIM-kortslåst	-	-	4	5	4	6	7	4	5	4	3
Annat skäl	4	5	4	5	3	3	5	6	4	4	3
Nej, det finns inga särskilda skäl	14	12	8	7	8	10	6	6	8	8	10
Vet ej	1	1	1	1	0	1		1	0	1	
Ej svar	5	5	4	4	3	3	4	2	3	3	7

39. Använder du mobiltelefon utomlands?											
Bas: Använder mobil för privata samtal	-	1527	1413	728	670	88	200	286	269	276	255
Ja	-	55	59	59	59	53	56	61	61	62	55
Ofta	-	7	6	6	7	9	8	6	5	6	5
Ibland	-	48	52	53	52	44	49	55	56	55	49
Nej	-	44	39	39	39	44	42	37	37	36	43
Ej svar	-	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2

40. Känner du till att det går att göra ett eget val av vilken mobiloperatör du vill använda när du kommer till ett nytt land?											
Bas: Använder mobiltelefon utomlands	-	841	829	430	394	47	113	176	164	171	140
Ja	-	49	45	51	38	40	49	56	39	43	35
Jag känner till det och har gjort ett sådant val	-	20	17	22	12	14	23	23	19	10	9
Jag känner till det, men har inte gjort ett sådant val	-	29	28	30	26	26	26	33	20	33	26
Nej, jag känner inte till det	-	50	55	49	62	60	51	44	61	57	65
Ej svar	-	1	0	0			1				

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004						
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75	
41. Har du använt någon av följande innehållstjänster som finns tillgängliga via din mobiltelefon? (Du kan ange flera svarsalternativ.)												
Bas: Använder mobil för privata samtal	-	1527	1413	728	670	88	200	286	269	276	255	
Ja	-	37	66	65	68	88	88	79	71	58	35	
Påminnelsetjänst (t ex påminnelse från tandläkare, läkare)	-	7	16	14	17	42	29	20	13	8	3	
Laddat ner ringsignaler, logotyper eller bilder	-	26	29	27	32	66	47	39	28	14	11	
Spelat spel	-	2	34	30	38	68	64	41	33	17	10	
Sänt och/eller tagit emot bilder (MMS)	-		23	24	21	45	42	31	19	12	5	
Surfat på vanlig Internet (tex via Vodafone Live eller TeliaSonera Go)	-		11	15	7	14	22	18	10	4	1	
Surfat på textbaserad Internet (wappat)	-		10	14	5	15	22	17	7	2	1	
SMS chattat eller använt en annan communitytjänst	-	2	31	30	32	36	22	37	37	36	19	
Röstat på något via SMS (exempelvis i något TV- eller radioprogram)	-	13	18	18	17	29	36	24	16	9	2	
Textinlägg, (via SMS sända in kommentarer i TV-program)	-	4	4	4	3	9	10	5	2	1	1	
Informations- eller nyhetstjänst (t ex nummerupplysning, trafikinfo, väder, etc)	-	11	20	21	18	30	32	27	18	13	7	
Tjänst som ger upplysningar om var t ex närmaste restaurang eller apotek ligger	-	1	3	4	1	2	4	3	3	3	0	
Positioneringstjänst som visar var dina vänner, som har mobiltelefon, befinner sig	-	1	1	2		2	2	1	1	0	0	
Betala via SMS för att få tillgång till tjänster (t ex få tillgång till info på webben, spela spel)	-	3	5	7	4	21	12	6	3	2		
Andra tjänster	-	2	4	4	3	6	8	3	4	2	2	
Nej	-	35	38	38	37	12	17	25	35	48	68	
Jag känner till att sådana tjänster finns, men jag har aldrig använt dem	-	26	29	31	27	12	14	20	28	42	45	
Jag har aldrig använt dem och jag känner inte till att sådana tjänster finns	-	9	9	7	10	1	2	4	7	6	24	
Vet ej	-	2	2	2	3	4	1	1	3	2	5	
Ej svar	-	29	2	2	3	2	1	2	2	2	4	

42. I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat?

Bas: Använder mobil för privata samtal	1430	1527	1413	728	670	88	200	286	269	276	255
Aldrig/nästan aldrig (0)	35	32	34	36	31	9	5	21	28	45	70
1 SMS/månad (1)	18	13	13	13	13	6	4	15	21	19	8
1 SMS/vecka (4)	7	12	11	13	9	9	9	14	15	12	8
2- 5 SMS/vecka (15)	16	19	19	18	21	26	30	26	22	15	6
1 SMS/dag (30)	4	5	4	3	6	13	11	6	5	0	
2- 5 SMS/dag (100)	9	12	11	11	11	25	29	13	6	6	0
6-10 SMS/dag (250)	2	2	2	1	3	7	5	2	1	0	
>10 SMS/dag (400)	1	0	1	1	0		3	1	0		
Genomsnittligt antal SMS/månad:	23	25	25	23	26	52	67	28	15	10	2
Vet ej	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
Ej svar	7	3	2	2	3	3	1	1	2	1	6
Minst 1 SMS/månad	57	64	62	61	64	85	92	76	69	52	21
Minst 1 SMS/vecka	39	51	49	47	51	79	88	61	48	34	14
Minst 2- 5 SMS/vecka	32	39	37	34	41	70	79	47	33	21	6
Minst 1 SMS/dag	16	20	18	16	20	44	49	21	11	7	0
Minst 2- 5 SMS/dag	11	15	14	13	14	31	38	15	7	6	0
Minst 6-10 SMS/dag	3	2	3	2	3	7	9	3	1	0	
Minst 11 SMS/dag	1	0	1	1	0		3	1	0		

Mobiltelefoni

Svaren redovisas i %

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004						
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75	
43. Har du upplevt något av följande problem med SMS?												
Bas: Skickar SMS	-	978	877	441	430	75	185	218	184	145	55	
Ja	-	39	41	39	44	68	58	45	31	21	22	
Leveransproblem (t ex att SMS inte kommer fram eller blir försenat)	-	34	35	32	37	59	50	37	28	16	12	
Att du fått oönskad reklam via SMS	-	11	14	15	14	24	24	14	9	8	9	
Att du fått betala för oönskad reklam via SMS	-	1	1	1	2	6	0	2	1	0		
Feldebitering (t ex att du får betala för fler SMS än du skickat)	-	3	2	2	3	7	4	2	0	0	2	
Nej, jag har inte haft något av ovanstående problem	-	55	51	54	48	25	37	50	61	67	60	
Vet ej	-	5	6	6	5	4	4	5	5	9	8	
Ej svar	-	0	2	1	3	3	1	1	3	3	10	

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
44. Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda mobiltelefon?											
Bas: Samtliga enkätsvar	1746	1837	1669	829	811	101	217	309	300	320	359
Ja	36	37	40	47	33	49	58	51	37	39	20
Och jag har redan gjort det	2	3	4	4	3	4	10	4	1	3	1
Jag kan tänka mig det även med nuvarande skillnader i priser på fast resp mobil telefoni	3	2	3	4	3	3	5	3	4	3	2
Men endast om priset på mobil telefoni närmar sig priserna för fast telefoni	32	32	33	39	27	42	43	43	33	32	17
Nej	42	47	46	41	51	36	34	41	54	49	53
Vet ej	2	3	4	4	4	10	5	4	4	3	3
Ej svar	6	3	2	1	2	3	1	1	1	1	2
Använder inte mobiltelefon	13	10	9	7	10	2	2	3	4	9	21

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
45. Varför använder du inte mobiltelefon? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Använder inte mobiltelefon	200	134	98	36	63	2	2	9	8	20	49
Jag har inget behov av en mobiltelefon	56	52	54	51	55	100		55	56	43	57
Att använda mobiltelefon kostar för mycket pengar	32	15	21	29	17		70	33	41	10	18
Jag är rädd att förlora eller bli bestulen på min mobiltelefon	1	2	3	5	2	31					2
Jag är oroad av strålningen och vill därför inte använda mobiltelefon	8	13	5	3	6			10	29		2
Jag hade en mobiltelefon i arbetet eller till låns som jag inte har kvar längre	3	1	1	3							2
Jag förlorade eller blev bestulen på min mobiltelefon och har inte ordnat någon ny	1	1	1		2						
Mobiltelefonen är ur funktion och jag har inte åtgärdat felet	2	9	4		6		41	10	15	5	
Dålig eller ingen täckning där jag använder mobiltelefon			2	3	1						3
Annat	9	8	3		5			10	15	6	
Vet ej	4	1	2		3					10	
Ej svar	11	25	30	33	28		30	16	30	36	34

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004						
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75	
46. Använder du Internet? Räkna både användning privat och i arbetet.												
Bas: Samtliga enkätsvar	1746	1837	1669	829	811	101	217	309	300	320	359	
Ja	77	78	77	79	77	90	92	90	91	77	47	
I stort sett varje dag	45	49	48	53	45	65	65	60	60	45	19	
Inte varje dag, men varje vecka	22	19	20	18	23	22	22	25	22	20	16	
Men mer sällan än varje vecka	10	10	8	9	8	3	6	5	9	12	12	
Nej	21	20	18	18	19	7	7	9	7	19	45	
Ej svar	2	2	4	3	4	3	1	1	2	4	9	

47. Hur många gånger har du handlat varor eller tjänster för privat bruk via Internet de senaste 6 månaderna?											
Bas: Använder Internet	1341	1426	1289	657	623	91	199	279	273	248	168
Någon gång	48	50	56	57	56	59	70	67	56	48	32
1 gång	14	15	15	14	16	24	20	14	12	15	9
2- 5 gånger	25	26	32	32	32	29	39	40	33	26	17
6 gånger eller fler	8	9	10	12	7	6	11	13	11	7	5
Ingen gång	50	49	42	41	42	37	27	32	42	50	66
Vet ej			1	1	2	4	3	1	1	1	
Ej svar	1	2	1	1	1		0		1	0	2

48. Har du under de senaste 6 månaderna någon gång uppgivit någon av följande personliga uppgifter via Internet (t ex på en webbplats eller i e-post)? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Använder Internet	1341	1426	1289	657	623	91	199	279	273	248	168
Ja	82	70	72	74	71	85	89	82	68	60	55
Din hemadress	54	49	54	53	54	58	73	64	49	44	32
Ditt telefonnummer (privat hem el mobil)	47	43	47	47	46	56	68	54	42	36	28
Din privata e-postadress	65	56	59	60	57	69	74	67	54	47	47
Ditt personnummer	27	25	29	30	28	40	47	31	26	20	16
Numret till ditt eget bank- el postgirokonto	6	7	7	9	6	8	12	6	6	7	5
Numret till ditt eget kontokort eller kreditkort	12	17	23	25	21	14	32	29	20	18	18
Nej, jag har inte uppgivit något av ovanstående		30	27	26	28	13	11	18	31	40	43
Ej svar	18	0	1	1	1	2	0		1	0	2

49. Använder du/ditt hushåll någon eller några datorer i hemmet? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Samtliga enkätsvar	1746	1837	1669	829	811	101	217	309	300	320	359
Ja, hushållet använder en/flera datorer som:	75	77	76	78	76	86	85	90	92	75	50
Ägs av hushållet	70	74	70	72	70	78	78	83	87	67	47
Som hushållet har tillgång till periodvis	8	5	10	11	9	13	9	15	11	11	3
Nej, hushållet använder aldrig dator i hemmet:	21	19	18	17	18	8	11	8	7	19	39
Men planerar att börja använda datorer	5	4	4	5	4	5	7	5	2	5	4
Och planerar inte att börja använda	17	14	13	13	14	4	4	3	4	14	35
Vet ej	1	2	2	2	1	2	1	1	0	2	2
Ej svar	3	3	5	3	5	4	2	1	1	4	9

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004						
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75	
50. Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet? (Du kan ange flera svarsalternativ.)												
Bas: Samtliga enkätsvar	1746	1837	1669	829	811	101	217	309	300	320	359	
Ja	69	70	71	72	70	82	76	81	89	71	46	
Via abonnemang som hushållet betalar	66	68	66	67	66	77	73	76	82	63	44	
Via uppkoppling hemifrån som betalas av t.ex eget företag eller arbetsgivare	6	4	6	7	4	5	3	7	8	9	3	
Nej	10	10	8	9	9	7	16	13	5	8	6	
Men hushållet planerar att ansluta sig till Internet inom de närmaste 3 månaderna	6	4	3	3	4	4	8	6	2	2	0	
Och hushållet planerar inte att ansluta sig till Internet inom de närmaste 3 månaderna	3	6	5	6	5	3	8	6	3	6	5	
Vet ej	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	
Ej svar	1	0	1	1	0	1		0		1	1	
Använder/planerar inte använda dator i hemmet	20	18	19	17	20	10	7	6	6	20	46	

51. Hur många Internetoperatörer använder ditt hushåll för närvarande? Räkna endast de abonnemang som hushållet själv tecknar.											
Bas: Har eget Internetabonnemang	1143	1249	1095	552	539	78	159	234	246	202	157
1 abonnemang	90	90	94	93	95	94	95	94	94	94	92
2 abonnemang	5	6	4	4	3	6	4	3	5	3	1
3 abonnemang eller fler	0	0	0	0				1			
Ej svar	4	4	2	2	2		1	2	1	3	6

52. Vilken Internetoperatör använder du oftast för närvarande?											
Bas: Har eget Internetabonnemang	1143	1249	1095	552	539	78	159	234	246	202	157
Bostream (tidigare BoNet)	3	3	3	3	3	3	4	5	2	1	3
Bredbandsbolaget	3	4	8	8	7	10	12	10	7	4	3
Chello/UPC	2	3	2	2	2	1	2	3	1	4	1
com hem	4	3	4	3	5	3	6	2	6	2	4
Glocalnet (även Telenordia och Utfors)	12	9	8	8	7	7	3	7	8	11	11
Optimal Telecom (även Linjeväljaren)	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2
Spray	4	4	4	4	4	4	6	5	2	4	4
Tele2	18	17	16	15	17	14	15	14	16	17	19
TeliaSonera	38	40	39	40	38	40	32	41	39	39	43
Tiscali (tidigare World Online)	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4
Annan Internetoperatör	6	7	5	7	4	6	12	5	5	4	1
Vet ej			2	2	3	2	3	1	1	5	2
Ej svar	7	7	5	4	5	7	3	2	8	5	5

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
53. Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande Internetoperatör du angav i föregående fråga stämmer? (Andel som uppgett 4-5 på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.)											
Bas: Har eget Internetabonnemang	1143	1249	1095	552	539	78	159	234	246	202	157
Välkänd och etablerad på marknaden	71	73	76	77	75	80	74	81	76	74	73
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	51	51	49	50	48	50	56	46	50	50	43
Låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer	24	24	26	27	24	32	30	25	24	22	26
Låga priser för uppkopplingstid jämfört med andra operatörer	20	22	20	24	17	33	22	18	19	20	20
Bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni	-	35	34	36	33	36	29	34	35	38	32
Lättläst och överskådlig räkning	50	49	54	58	49	61	52	57	52	56	46
Väl fungerande kundtjänst	32	31	36	39	33	37	34	37	36	38	34
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	18	16	17	17	17	28	19	18	13	13	17
Hade kort leveranstid *)	-	-	32	33	31	31	35	34	29	32	30
Sammantaget nöjd med sin Internetoperatör	53	56	60	62	58	66	57	54	60	63	65
*) Påståendet nytt 2004											

55. Har du bytt Internetoperatör för det Internetabonnemang du oftast använder under de senaste 6 månaderna? *)											
Bas: Har eget Internetabonnemang	-	-	1095	552	539	78	159	234	246	202	157
Ja	-	-	8	9	8	12	12	12	10	2	3
Nej	-	-	88	88	89	82	87	85	87	93	92
Vet ej	-	-	1	0	1	5	1	1	0	1	
Ej svar	-	-	2	3	2	1	0	2	2	3	5
*) Frågan ny 2004											

56. Varför har ditt hushåll bytt Internetoperatör? *) (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Har bytt Internetoperatör	-	-	93	51	41	9	19	27	25	5	5
För att få lägre pris på abonnemanget	-	-	27	24	29	64	13	18	36	44	
För att få bättre kundservice	-	-	8	12	4	16	5	7	11	14	
Var inte nöjd med den operatör hushållet hade innan	-	-	15	20	9	32	13	15	16	14	
För att få en enda telefonräkning för fast telefoni och Internet	-	-	8	12	3			12	8	18	23
För att kunna få bredband	-	-	36	39	33	19	29	49	42		38
Annan orsak	-	-	22	22	24	28	31	9	30	24	
Vet ej	-	-	2		4			5			
Ej svar	-	-	7	6	9		14	3	4		39
*) Frågan ny 2004											

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004						
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75	
57. Hur betalar du/ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast?												
Bas: Har eget Internetabonnemang	1143	1249	1095	552	539	78	159	234	246	202	157	
Betalar endast för den tid som hushållet är uppkopplat till Internet (per minut)	39	41	37	35	38	24	33	37	32	38	53	
Betalar både fast avgift och för den tid som hushållet är uppkopplat till Internet	22	14	11	10	12	9	4	10	12	14	17	
Betalar endast fast avgift	30	38	44	48	40	57	58	45	53	36	20	
Annat sätt	1	1	1	1	1		2	1		2		
Vet ej	6	5										
Ej svar	2	1	7	6	9	11	3	8	4	11	10	

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
57A. Hur betalar du/ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast?											
Bas: Har egen uppringd anslutning	769	740	561	267	291	28	59	116	114	120	115
Betalar endast för den tid som hushållet är uppkopplat till Internet (per minut)	56	68	70	71	70	65	86	74	67	63	72
Betalar både fast avgift och för den tid som hushållet är uppkopplat till Internet	31	22	20	19	21	22	7	18	25	23	20
Betalar endast fast avgift	5	3	2	2	2		2		3	4	1
Annat sätt	1	0	0	1			2			1	
Vet ej	6	7									
Ej svar	1	1	7	7	7	13	4	7	5	9	7

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
57B. Hur betalar du/ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast?											
Bas: Har eget bredband	298	451	481	267	213	47	91	107	121	72	32
Betalar endast för den tid som hushållet är uppkopplat till Internet (per minut)	1	1	0		0				1		
Betalar både fast avgift och för den tid som hushållet är uppkopplat till Internet	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	7
Betalar endast fast avgift	94	93	94	95	93	91	94	95	98	91	90
Annat sätt	2	2	1	1	1		3	2		2	
Vet ej	2	2									
Ej svar		0	3	2	4	8	2	3		6	4

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004						
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75	
58. På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till Internet i dag? Om du har flera anslutningsformer, ange hushållets senast genomförda anslutning.												
Bas: Samtliga	1746	1837	1669	829	811	101	217	309	300	320	359	
Uppringd anslutning	47	42	36	35	38	30	28	40	41	42	34	
Vanligt modem	45	41	35	34	37	29	28	39	40	40	33	
ISDN	3	2	1	2	1	1		1	1	2	1	
Bredband	18	25	31	34	28	49	44	37	44	25	9	
ADSL	11	15	19	22	17	38	23	22	31	16	5	
Kabel-TV-modem	4	4	5	4	5	2	6	5	6	5	3	
VDSL (eller annan DSL-form)		0	1	2	1	2	2	2	1	1	0	
LAN	3	5	5	6	4	7	13	8	6	3	1	
Annat sätt	0	0	0	1	0		1	1	1	0		
Vet ej	2	1	1	0	3	2	2	1	2	1	2	
Ej svar	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	
Har inte Internet	31	30	29	28	30	18	24	19	11	29	54	

59. Hur fungerade det när ditt hushåll blev anslutet så att du/ni kunde använda Internet? Här avses hushållets senast beställda anslutning. (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Har Internetabonnemang	1211	1295	1180	601	571	83	164	249	268	226	166
Allt blev rätt, och det gick snabbt att bli ansluten	59	57	70	71	69	60	64	68	73	71	75
Allt blev rätt, men det tog lång tid att bli ansluten	13	14	14	17	12	12	18	16	14	14	13
Anslutningen blev felaktig	16	15	4	5	3	3	6	5	5	2	1
Hushållet blev anslutet utan att vi bett om det	0	0	0	0	0	1	1				
Jag/vi beställde nyligen, och har därför inte blivit anslutna ännu		0	0	0	0		1	0	0		
Det var länge sedan jag/vi beställde, men vi har trots det ännu inte blivit anslutna	0	0	0		0				0		
Hushållet är anslutet, men har inte kopplat upp datorn mot Internet, därför ingen erfarenhet	0	1	0	0	0		1	0		0	1
Vi tvingades betala för det gamla abonnemanget *)			0	1	0	2	1	0			
Vet ej	10	11	9	6	13	23	11	9	7	9	6
Ej svar	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	4
*) Svarsalternativet nytt 2004											

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
61. Har du/ditt hushåll någon gång drabbats av följande problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder oftast? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Har Internetabonnemang	-	1295	1180	601	571	83	164	249	268	226	166
Virus	-	24	52	53	50	68	61	51	58	45	34
Modemkidnappning	-	2	5	6	3	6	3	6	5	6	2
Andra typer av intrång på datorn	-	7	8	10	7	18	10	9	10	7	1
Identitetsstöld	-	1	1	1	1	1	1		2		1
Kontokortsbedrägeri	-	0	0	0					0		
SPAM - oönskad e-post *)	-	-	49	52	46	62	68	56	41	39	41
Nej, jag/mitt hushåll har inte drabbats av något av ovanstående	-	63	23	22	24	9	16	20	23	29	34
Vet ej	-	6	5	5	5	4	3	5	6	6	7
Ej svar	-	2	2	2	2		0	1	1	2	4
*) Svarsalternativet nytt 2004											

61A. Har du/ditt hushåll någon gång drabbats av följande problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder oftast? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Har egen uppringd anslutning	-	778	601	292	305	30	60	122	122	135	123
Virus	-	21	44	44	43	52	54	43	47	41	37
Modemkidnappning	-	2	5	6	4	8	5	8	5	4	3
Andra typer av intrång på datorn	-	6	4	4	3	7	5	3	5	5	
Identitetsstöld	-	0	0	0	1		1				2
Kontokortsbedrägeri	-	0									
SPAM - oönskad e-post *)	-	-	41	43	39	43	54	48	31	37	40
Nej, jag/mitt hushåll har inte drabbats av något av ovanstående	-	66	30	29	32	13	26	24	30	37	36
Vet ej	-	7	6	6	6	5	2	7	8	3	8
Ej svar	-	1	0	0	1			1		1	
*) Svarsalternativet nytt 2004											

61B. Har du/ditt hushåll någon gång drabbats av följande problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder oftast? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Har eget bredband	-	457	515	285	227	49	95	115	131	79	32
Virus	-	28	63	64	62	78	69	63	68	51	36
Modemkidnappning	-	2	4	6	1	5	3	3	4	8	
Andra typer av intrång på datorn	-	10	14	15	12	25	13	14	15	11	4
Identitetsstöld	-	1	1	1	1	1	1		3		
Kontokortsbedrägeri	-	0	0	0					1		
SPAM - oönskad e-post *)	-	-	61	64	58	77	78	65	51	45	51
Nej, jag/mitt hushåll har inte drabbats av något av ovanstående	-	59	15	16	14	5	9	15	19	17	29
Vet ej	-	4	3	4	2	2	2	2	2	8	
Ej svar	-	1	1		2		1		2		6
*) Svarsalternativet nytt 2004											

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
62. Har du/ ditt hushåll vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Har Internetabonnemang	1211	1295	1180	601	571	83	164	249	268	226	166
Ja, har vidtagit åtgärder	65	75	86	87	84	92	92	87	86	86	74
Använder en brandvägg	23	34	47	53	41	52	56	55	51	40	28
Antivirusprogram med uppdateringsfunktion	53	66	78	79	77	83	80	78	80	79	69
Använder en funktion för att kryptera information på datorns hårddisk	1	2	2	2	2	2	5	3	2	1	1
Använder en funktion för att kryptera information som skickas över Internet	2	3	4	5	3	4	8	5	3		3
Använder en elektronisk signatur för att skydda viktig information	3	6	8	9	6	3	11	10	6	8	6
Lämnar ut känslig information endast på så kallade säkra webbplatser	10	12	16	19	12	12	23	23	14	12	9
Utnyttjar en inloggningsfunktion eller annan behörighetskontroll till datorn	17	16	19	18	20	20	26	24	17	18	10
Tar regelbundet säkerhetskopior av datorns hårddisk	8	9	9	11	7	6	9	13	7	10	7
SPAM-filtrer för att förhindra oönskad e-post *)	-	-	16	17	15	18	29	21	13	10	9
Nej, jag/vi har inte vidtagit några åtgärder	25	17	9	9	9	4	5	8	10	8	18
Vet ej	10	7	5	3	7	6	4	5	4	6	6
Ej svar	1	2	1	1	1			1	0	2	3
*) Svarsalternativet nytt 2004											

63. Varför har du/hushållet inte vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Ej vidtagit åtgärder	-	222	108	56	52	4	9	19	28	18	29
Använder Internet så pass lite att vi inte tycker det är någon idé	-	29	40	47	33		39	36	29	46	54
Använder Internet på ett sådant sätt att det inte är så stora risker	-	28	30	35	26	21	17	33	29	45	26
Tycker att det är för dyrt	-	9	10	6	14		11	28	8	4	5
Vet inte hur man gör	-	25	30	22	38	58	39	32	35	20	24
Har inte funderat så mycket på riskerna	-	28	21	25	17	39	17	12	22	10	33
Vet ej	-	4	4	3	5	21		9	7		
Ej svar	-	9	4	3	5		16		4	10	

64. Kommer du/ditt hushåll att beställa en bredbandsuppkoppling inom de närmaste 3 månaderna?											
Bas: Använder modem eller ISDN eller planerar att ansluta sig till Internet	938	844	658	320	334	34	76	141	129	142	124
Ja	14	13	21	24	18	21	31	22	24	21	11
Jag/vi kommer med säkerhet att beställa en bredbandsuppkoppling närmaste tre månader	3	5	10	12	8	8	13	9	12	12	4
Jag/vi kommer kanske att beställa en bredbandsuppkoppling närmaste tre månader	10	8	11	13	10	13	18	14	11	9	7
Nej	63	71	61	61	62	52	54	67	58	63	66
För bredband är redan beställt, men hushållet har ännu inte blivit anslutet	3	3	3	3	4	6	1	3	3	1	4
Det finns inga planer på att beställa en bredbandsuppkoppling närmaste tre månader	60	68	58	58	59	46	52	64	55	62	62
Vet ej	10	9	10	9	12	18	8	9	11	9	14
Ej svar	14	7	7	6	8	10	7	1	7	8	10

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004						
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75	
65. Vilken typ av bredbandsuppkoppling kommer du att beställa/har du beställt?												
Bas: Beställt/kommer att beställa	155	130	157	86	71	9	25	37	35	31	19	
ADSL	55	44	56	60	51	45	52	56	52	58	67	
VDSL eller annan DSL-form		6	3	2	3		3	6			6	
Kabel-TV-modem	13	12	5	8	1	15	6	5	6	3		
LAN	6	10	5	2	9		13	3	3	2	11	
Radio *)			1	2			4				5	
Satellit *)			1		1			2				
Annan typ av bredband	6	4	1	1					3			
Vet ej	19	20	26	22	31	40	21	26	27	30	12	
Ej svar	1	4	4	3	4		3		9	6		

*) Svartalernativet nytt 2004

66. Om du/ditt hushåll har eller planerar för bredband, varför vill du/ditt hushåll använda bredband?												
Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen. **)												
	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004						
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75	
Bas: Beställt/kommer att beställa	155	130	157	86	71	9	25	37	35	31	19	
Använder Internet så pass mycket att det blir billigare med bredband	32	42	35	41	29	51	27	26	35	43	50	
Använder sådana Internettjänster som kräver högre överföringskapacitet	36	40	28	33	22	7	23	26	27	35	33	
Personer i hushållet distansarbetar/studerar och behöver därför bättre överföringskapacitet	13	17	18	13	24	42	27	19	22	8	6	
För att kunna ringa/ta emot telefonsamtal samtidigt som någon i hush är uppkopplad		59	52	41	66	11	40	68	48	55	59	
För att kunna surfa snabbare		73	48	41	56	47	45	56	63	32	37	
Fastigheten som bostaden ligger i erbjuder en bra bredbandsuppkoppling	12	17	6	7	5	7	7	6	6	5	7	
Hushållet kan få behov av bredband i framtiden och det var lika bra att ansluta sig nu	14	17	6	6	6		11	7	8	4		
För att kunna ladda ner musik och filmer *)	-	-	18	17	19	26	21	26	24	10		
För att kunna använda IP-telefoni *)	-	-	4	4	3				8	9		
För att kunna anv IP-TV (TV via bredband) *)	-	-										
Annat skäl	9	2	1		2		7					
Vet ej	1	2	2	2	3	9	3			4		
Ej svar	2	2	1	2					3	4		

*) Svartalernativet nytt 2004
 **) Antalet skäl är bergränsat 2004 och är därmed ej direkt jämförbart med 2002 och 2003

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004						
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75	
67. Varför planerar inte du/ditt hushåll att använda bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen. **)												
Bas: Har inte och planerar inte att skaffa bredba	565	588	391	190	201	16	41	93	73	89	77	
Bostaden ligger i ett område där bredband inte erbjuds	46	42	35	36	35	33	42	33	37	44	24	
Tekniska hinder, exempelvis en utrustning som inte klarar bredband	2	2	2	3	2	6	2	4	1	1	1	
Hushållet använder inte Internet tillräckligt mycket	38	47	54	53	55	42	50	55	55	52	60	
Hushållet använder inte sådana Internettjänster som kräver högre överföringskapacitet	12	13	11	13	9	16	11	9	11	10	12	
På grund av kostnaden	45	45	44	46	42	31	46	61	48	37	32	
Osäker på fördelarna med bredband	6	5	4	4	4	9	2	1	2	4	10	
Osäker på vilken anslutningsform jag/vi ska välja	3	4	5	6	4	5	10	5	4	4	5	
Oro för bristande säkerhet		5	4	3	4			3	3	7	5	
Jag/vi är inte intresserad av att använda bredband	6	6	9	6	11	9	13	7	6	9	7	
Annat skäl	3	2	3	1	4	5		6		4	2	
Nej, det finns inga särskilda skäl	3	3	3	1	5	5		7		5	2	
Vet ej	1	0	1	1	0		2				3	
Ej svar	4	4	2	2	2		4		3	1	7	
**) Antalet skäl är bergränsat 2004 och är därmed ej direkt jämförbart med 2002 och 2003												

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
68. I vilken grad är du orolig för strålningen från något av följande? (Bedöm på en skala från 1 till 5, där 1 står för inte alls orolig och för mycket orolig.)											
Bas: Samtliga enkätsvar	-	1837	1669	829	811	101	217	309	300	320	359
A. Bildskärm för datorer											
Betyg 4+5 - Orolig	-	14	12	10	15	10	12	12	16	12	10
Betyg 3	-	26	23	20	28	14	19	27	28	26	22
Betyg 1+2 - Inte orolig	-	50	52	60	46	69	65	57	52	52	40
Vet ej	-	4	5	6	5	5	3	3	2	6	11
Ej svar	-	6	7	5	7	3	1	1	3	4	16
B. Mikrovågsugn											
Betyg 4+5 - Orolig	-	13	11	10	13	9	14	9	16	11	8
Betyg 3	-	22	22	19	26	17	21	22	26	20	23
Betyg 1+2 - Inte orolig	-	55	56	61	52	66	62	65	53	58	46
Vet ej	-	3	5	4	5	4	1	2	3	6	9
Ej svar	-	6	7	6	5	4	1	1	3	5	14
C. Mobiltelefon											
Betyg 4+5 - Orolig	-	35	34	29	39	37	42	40	44	28	21
Betyg 3	-	26	27	27	28	22	25	28	27	31	25
Betyg 1+2 - Inte orolig	-	31	31	37	26	35	31	29	26	34	35
Vet ej	-	2	3	3	3	3	1	2	2	4	6
Ej svar	-	5	6	4	4	2	0	1	0	3	12
D. Basstationer (det som sitter på master, hus etc) för mobiltelefoni											
Betyg 4+5 - Orolig	-	28	27	25	30	19	25	34	36	25	20
Betyg 3	-	23	22	22	22	22	22	24	22	24	21
Betyg 1+2 - Inte orolig	-	36	37	41	34	45	47	36	35	36	33
Vet ej	-	6	7	6	7	12	5	4	5	7	11
Ej svar	-	7	8	6	7	3	0	2	2	7	16
E. Trådlös telefon, t ex i hemmet eller på arbetsplatsen											
Betyg 4+5 - Orolig	-	19	21	19	24	18	25	27	29	18	13
Betyg 3	-	24	23	22	25	18	20	21	26	27	24
Betyg 1+2 - Inte orolig	-	46	43	47	41	58	52	48	39	43	37
Vet ej	-	4	5	6	5	4	3	3	3	6	11
Ej svar	-	7	7	6	5	2	0	2	3	6	14
F. Kraftledning											
Betyg 4+5 - Orolig	-	34	31	29	35	24	30	30	42	33	26
Betyg 3	-	22	22	22	23	20	17	34	23	19	19
Betyg 1+2 - Inte orolig	-	35	35	39	31	45	47	32	29	38	32
Vet ej	-	4	6	6	6	9	4	2	4	6	10
Ej svar	-	6	6	5	4	3	1	1	2	4	12
G. TV											
Betyg 4+5 - Orolig	-	5	5	4	6	6	4	4	6	4	5
Betyg 3	-	16	16	14	19	14	16	15	19	19	14
Betyg 1+2 - Inte orolig	-	70	64	69	62	70	74	74	63	64	55
Vet ej	-	3	5	5	5	7	2	2	4	5	10
Ej svar	-	7	10	9	9	4	4	6	9	8	17

	2002	2003	2004	Kön 2004		Ålder 2004					
				Man	Kvinna	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-75
69. Har oron för strålning från din mobiltelefon påverkat dig på något av följande sätt? (Du kan ange flera svarsalternativ.)											
Bas: Orolig för strålning från mobiltelefon	-	644	561	240	319	38	90	124	133	89	76
Använder vanlig telefon så ofta jag kan	-	42	48	46	50	46	32	42	54	57	59
Försöker hålla korta samtal i mobiltelefonen	-	48	54	53	54	34	41	51	59	66	59
Använder handsfree	-	22	28	34	23	20	26	45	29	21	11
Oron påverkar inte mitt beteende	-	26	19	20	18	24	32	19	14	17	12
Vet ej	-	2	2	1	2	5	5		2		2
Ej svar	-	6	10	7	12	14	10	8	7	8	15