



## HUR FUNGERAR TELEFONI OCH INTERNET FÖR ANVÄNDARNA?

Den här undersökningen görs av Synovate Temo på uppdrag av Post- och telestyrelsen. Post- och telestyrelsen är en statlig myndighet, vars uppgift är att främja konkurrens som ska komma konsumenterna - svenska folket - tillgodo genom bättre telefoni- och Internettjänster samt lägre priser. För att Post- och telestyrelsen ska kunna bedriva detta arbete på ett bra sätt, behöver myndigheten bättre kunskap om marknaden för dessa tjänster 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 4000 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 Synovate Temo. De synpunkter som du lämnar i formuläret kommer att sammanställas i en rapport av Synovate Temo, där det inte framgår hur någon enskild person har svarat. Du är således anonym i undersökningen. Dina svar behandlas konfidentiellt av Synovate 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 Synovate Temo så snart som möjligt!**

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

Louise Löfdal, projektkoordinator Synovate Temo, 08-522 330 22  
(frågor om undersökningens genomförande)

Camilla Jönsson, Post- och telestyrelsen, 08-678 57 37 (innehåll i formuläret och teletekniska frågor)

Vi tackar på förhand för Din medverkan!

Marianne Treschow  
Generaldirektör  
Post- och telestyrelsen

Cecilia Svärd  
Ansvarig undersökningsledare  
Synovate Temo

Synovate projekt nr: **114199**

Ipnr

**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.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>5</b>                | <b>Köper ditt hushåll någon av följande tjänster från den operatör som du uppgav i fråga 2? Du kan ange flera svarsalternativ.</b> |
| Mobiltelefoni .....     | <input type="checkbox"/> 1,  |
| Uppringd Internet ..... | <input type="checkbox"/> 2,  |
| Bredband .....          | <input type="checkbox"/> 3,  |
| TV .....                | <input checked="" type="checkbox"/> 4,   |
| Nej, inget .....        | <input checked="" type="checkbox"/> 5,   |
| Vet ej .....            | <input type="checkbox"/> 6,  |

**25 BESVARAS AV DIG SOM HAR HUSHÅLLSMEDLEMMAR UNDER 16 ÅR. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 26.**

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

|   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
| Antal hushållsmedlemmar: (Ange antal i rutan) ..... | <input type="text" value="3"/> | 1 |
| Inga .....  | <input type="checkbox"/>       | 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 |
| <b>50 kronor till välgörande ändamål:</b>   |                            |
| 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 abonnemang för IP-telefoni/bredbandstelefoni eller en så kallad fastmobil teknik. (Fastmobil är ett abonnemang där du med hjälp av en särskild adapter kan ringa med vanlig tonvalstelefon via mobilnätet.)

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

Antal abonnemang totalt: (Ange antal i rutan) .....

Har ej fast telefoni => Gå till fråga 25 .....

 2

## OPERATÖR FÖR ABONNEMANG

Dina kostnader för fast telefoni består oftast av två delar, en avgift för själva **abonnemanget** och en avgift för samtalen. Man kan ha samma eller olika operatörer för abonnemang respektive samtal. Först ställer vi frågor om den operatör som du betalar **abonnemangsavgiften** till.

**2** Till vilken operatör betalar ditt hushåll abonnemangsavgiften för fast telefoni? Ange också vilken operatör du hade innan, om du har bytt. Detta avser alltså inte samtalsavgiften.

|                                    | Har idag:                    | Hade innan:                  |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| TeliaSonera .....                  | <input type="checkbox"/> 01, | <input type="checkbox"/> 01, |
| AllTele .....                      | <input type="checkbox"/> 02, | <input type="checkbox"/> 02, |
| Bredbandsbolaget .....             | <input type="checkbox"/> 03, | <input type="checkbox"/> 03, |
| ComHem .....                       | <input type="checkbox"/> 04, | <input type="checkbox"/> 04, |
| Glocalnet .....                    | <input type="checkbox"/> 05, | <input type="checkbox"/> 05, |
| Optimal Telecom .....              | <input type="checkbox"/> 06, | <input type="checkbox"/> 06, |
| Rix Telecom .....                  | <input type="checkbox"/> 07, | <input type="checkbox"/> 07, |
| Spray .....                        | <input type="checkbox"/> 08, | <input type="checkbox"/> 08, |
| Tele2 .....                        | <input type="checkbox"/> 09, | <input type="checkbox"/> 09, |
| Universal Telecom .....            | <input type="checkbox"/> 10, | <input type="checkbox"/> 10, |
| Vattenfall AB .....                | <input type="checkbox"/> 11, | <input type="checkbox"/> 11, |
| Ventelo (Valuephone, PG One) ..... | <input type="checkbox"/> 12, | <input type="checkbox"/> 12, |
| Annan operatör .....               | <input type="checkbox"/> 13, | <input type="checkbox"/> 13, |
| Har inte bytt .....                |                              | <input type="checkbox"/> 14, |
| Vet ej .....                       | <input type="checkbox"/> 15, | <input type="checkbox"/> 15, |

**3** BESVARAS AV DIG SOM UPPGIVIT ANNAN OPERATÖR PÅ FRÅGA 2. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 4.

Ange vilken operatör på raden nedan:

Har idag: \_\_\_\_\_ För Synovate

Hade innan: \_\_\_\_\_ För Synovate

**4** Hur väl tycker du att följande påstående om den abonnemangsoperatör 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

Jag är sammantaget nöjd med min abonnemangsoperatör för fast telefoni

1    2    3    4    5    6

**5** Köper ditt hushåll någon av följande tjänster från den operatör som du uppgav i fråga 2? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Mobiltelefoni .....  1,
- Uppringd Internet .....  2,
- Bredband .....  3,
- TV .....  4,
- Nej, inget .....  5,
- Vet ej .....  6,

Tidigare hade alla hushåll TeliaSonera som operatör för abonnemang för fast telefoni. Numera är det möjligt att byta operatör.

**6** Kände du till att du kan byta operatör för abonnemanget? Detta avser alltså inte operatören för samtalen.

Ja, jag kände till det och vet vad det innebär .....  1

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

Nej => Gå till fråga 8 .....  3

Vet ej .....  4

**7** Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för abonnemanget (alltså ett byte som hushållet själv beth om)?

Ja, under de senaste 6 månaderna .....  1

Ja, för mer än 6 månader sedan .....  2

Nej .....  3

Vet ej .....  4

### SAMTALSOPERATÖRER

Dina kostnader för fast telefoni består oftast av två delar, en avgift för själva **abonnemanget** och en avgift för samtalen. Man kan ha samma eller olika operatörer för abonnemang respektive samtal. Nu ställer vi frågor om den operatör som du betalar **samtalsavgifterna** till.

**8** Till vilken operatör betalar hushållet huvudsakligen samtalsavgifterna (för samtal inom Sverige)? Ange också vilken operatör du hade innan, om du har bytt.

|                                 | Har idag:                    | Hade innan:                  |
|---------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| TeliaSonera .....               | <input type="checkbox"/> 01, | <input type="checkbox"/> 01, |
| ACN .....                       | <input type="checkbox"/> 02, | <input type="checkbox"/> 02, |
| Bredbandsbolaget .....          | <input type="checkbox"/> 03, | <input type="checkbox"/> 03, |
| ComHem .....                    | <input type="checkbox"/> 04, | <input type="checkbox"/> 04, |
| Glocalnet .....                 | <input type="checkbox"/> 05, | <input type="checkbox"/> 05, |
| Megaphone AB .....              | <input type="checkbox"/> 06, | <input type="checkbox"/> 06, |
| Optimal Telecom .....           | <input type="checkbox"/> 07, | <input type="checkbox"/> 07, |
| Rix Telecom .....               | <input type="checkbox"/> 08, | <input type="checkbox"/> 08, |
| Spray .....                     | <input type="checkbox"/> 09, | <input type="checkbox"/> 09, |
| Tele2 .....                     | <input type="checkbox"/> 10, | <input type="checkbox"/> 10, |
| Universal Telecom .....         | <input type="checkbox"/> 11, | <input type="checkbox"/> 11, |
| Vattenfall AB .....             | <input type="checkbox"/> 12, | <input type="checkbox"/> 12, |
| Ventelo (RSL Com, PG One) ..... | <input type="checkbox"/> 13, | <input type="checkbox"/> 13, |
| Woize Limited .....             | <input type="checkbox"/> 14, | <input type="checkbox"/> 14, |
| Annan operatör .....            | <input type="checkbox"/> 15, | <input type="checkbox"/> 15, |
| Har inte bytt .....             |                              | <input type="checkbox"/> 16, |
| Vet ej .....                    | <input type="checkbox"/> 17, | <input type="checkbox"/> 17, |

**10** Hur väl tycker du att följande påstående om den samtalsoperatör du angav i fråga 8 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

←-----|----->

Jag är sammantaget nöjd med min samtalsoperatör för fast telefoni .....  1  2  3  4  5  6

**11** Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt byte av operatör för samtalen?

Ja, under de senaste 6 månaderna .....  1

Ja, för mer än 6 månader sedan .....  2

Nej .....  3

Vet ej .....  4

**12** Hur gör ditt hushåll för att ringa utlandssamtal från din fasta telefon? Du kan ange flera svarsalternativ.

Använder en annan operatör för utlandssamtal än för samtal inom Sverige => **Gå till fråga 14** .....  1,

Använder förbetalda telefonkort .....  2,

Ringer som vanligt => **Gå till fråga 14** .....  3,

Hushållet ringer aldrig utlandssamtal => **Gå till fråga 14** .....  4,

Vet ej => **Gå till fråga 14** .....  5.

**9** BESVARAS AV DIG SOM UPPGIVIT ANNAN OPERATÖR PÅ FRÅGA 8. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 10.

Ange vilken operatör på raden nedan:

Har idag: \_\_\_\_\_ För Synovate

Hade innan: \_\_\_\_\_ För Synovate

**13** Hur har de förbetalda telefonkortet för utlandssamtal fungerat? Du kan ange flera svarsalternativ.

De har fungerat bra, jag/vi har inte haft några problem .  1,

Det har varit svårt att få telefonkortet för utlandssamtal att fungera .....  2,

Jag/vi har inte kunnat ringa för den tid jag/vi betalat för, men har fått ersättning från operatören .....  3,

Jag/vi har inte kunnat ringa för den tid jag/vi betalat för och har INTE fått ersättning från operatören .....  4,

Vet ej .....  5.

## ALLMÄNNA FRÅGOR OM FAST TELEFONI

**14** Känner du till vilken öppningsavgift ditt hushåll har för samtal inom fast telefoni?

Ja .....  1

Nej .....  2

**15** Har ditt hushåll någon gång fått byta operatör för abonnemang och/eller samtal 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 skedde utan att jag/vi haft någon kontakt alls med operatören .....  4,

Vet ej .....  5.

**16** TILL DIG VARS HUSHÅLL HAR GJORT ETT EGET AKTIVT BYTE AV OPERATÖR FÖR ABONNEMANG OCH/ELLER SAMTAL. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 19.

**Hur blev ditt hushåll uppmärksammat på den operatör för abonnemang och/eller samtal som du/ni aktivt valde senast? Du kan ange flera svarsalternativ.**

Genom att operatören ringde upp .....  1,

Via reklam per post från operatören .....  2,

Via personligt möte med operatören, till exempel i ett affärscentrum .....  3,

Via reklam på Internet .....  4,

Via "Telepriskollen", Post- och telestyrelsens /Konsumentverkets webbplats för prisjämförelser .....  5,

Via artiklar, reportage eller liknande i media .....  6,

Via vänner eller bekanta .....  7,

På annat sätt .....  8,

Vet ej .....  9.

**17** Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva byte av operatör för abonnemang och/eller samtal? Du kan ange flera svarsalternativ.

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

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

Det blev fel och jag/vi fick kontakta operatören för att få bytet rätt .....  3,

Jag/vi beställde ett byte, men hushållet blev ändå aldrig anslutet .....  4,

Jag/vi flyttade/bytte adress i samband med bytet och blev då utan telefon under en period .....  5,

Jag/vi blev utan telefon under en period, trots att vi inte flyttade/bytte adress i samband med bytet .....  6,

Vet ej .....  7.

**18** Varför har ditt hushåll bytt operatör för abonnemanget och/eller samtalen? Du kan ange flera svarsalternativ.

För att jag/vi blev kontaktade av annan operatör och fick ett fördelaktigt erbjudande .....  01,

För att få en lägre kostnad för abonnemanget .....  02,

För att få ett lägre pris på samtal .....  03,

För att få en lägre totalkostnad för fast telefoni .....  04,

För att få tillgång till särskilda tjänster knutna till mitt/vårt abonnemang (t ex Internet, telefonsvarare, nummerpresentatör, samtal väntar) .....  05,

För att få bättre service .....  06,

För att få en enda räkning för fast telefoni, Internet och/eller TV .....  07,

För att enklare eller billigare kunna spärra vissa typer av samtal .....  08,

Annan orsak .....  09,

Vet ej .....  10.

**19** TILL DIG VARS HUSHÅLL INTE HAR GJORT ETT EGET AKTIVT BYTE AV OPERATÖR FÖR ABONNEMANG OCH/ELLER SAMTAL. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 20.

**Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte gjort ett aktivt byte av abonnemang och/eller samtal? Du kan ange flera svarsalternativ.**

Är nöjd med den/de operatörer hushållet har .....  01,

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

Har inte funnit 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,

Är motståndare till att välja .....  06,

Vill inte därför att jag/vi då blir av med särskilda tjänster (t ex Internet, telefonsvarare, nummerpresentatör, samtal väntar) .....  07,

Vill inte byta abonnemang eftersom jag/vi då blir av med möjligheten att byta operatör för samtalen .....  08,

Byter jag/vi operatör för abonnemanget får jag/vi lång bindningstid .....  09,

Rädd för problem när jag/vi byter .....  10,

Annat skäl .....  11,

Nej, det finns inga särskilda skäl .....  12,

Vet ej .....  13.

## IP-/BREDBANDSTELEFONI

IP-/Bredbandstelefon innebär att samtalet inte använder det vanliga telefonnätet utan ett IP-nät (bredbandsnät)

### 20 Använder ditt hushåll IP-/bredbandstelefon?

- Ja, via kabel-TV-nätet .....  1,  
Ja, via xDSL, det vanliga telefonjacket .....  2,  
Ja, via LAN (t ex bredbandsnät, stadsnät eller fastighetsnät) .....  3,  
Ja, via Internet genom att använda datorn .....  4,  
Ja, men jag vet inte vilken den tekniska lösningen är ..  5,  
Nej => Gå till fråga 25 .....  6,  
Vet ej => Gå till fråga 25 .....  7.

### 21 Medger ditt abonnemang att du/ditt hushåll ringer från andra platser än din bostad med hjälp av din IP-/bredbandstelefon?

- Ja, och jag/vi har utnyttjat det .....  1  
Ja, men jag/vi har inte utnyttjat det .....  2  
Nej .....  3  
Vet ej .....  4

### 22 Har du/ditt hushåll fått någon information från er operatör om hur nödnumret 112 fungerar när du/ni ringer via IP-telefoni/bredbandstelefon?

- Ja, och det går att ringa 112 .....  1  
Ja, och det går inte att ringa 112 .....  2  
Nej, jag/vi har inte fått någon information .....  3  
Vet ej .....  4

### 23 Har du/ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni använt IP-/bredbandstelefon? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Samtal bryts .....  1,  
Svag ljudkvalitet, till exempel eko eller brus .....  2,  
Bristande service/kundtjänst .....  3,  
Annat problem .....  4,  
Nej, jag har inte drabbats av några problem .....  5.

### 24 Kan du tänka dig att byta från traditionell fast telefoni i hemmet till IP-/bredbandstelefon? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Ja, och jag har redan gjort det .....  1,  
Nej, eftersom jag är orolig för att samtal kan brytas ....  2,  
Nej, eftersom jag är orolig för att ljudkvaliteten är sämre .....  3,  
Nej, jag är osäker på om det skulle fungera tekniskt ...  4,  
Nej, av annan orsak .....  5,  
Vet ej .....  6.

## MOBIL TELEFONI

Nu frågar vi om mobilabonnemang. Med mobilabonnemang avser vi både traditionellt mobilabonnemang och kontantkort.

### 25 BESVARAS AV DIG SOM HAR HUSHÅLLSMEDLEMMAR UNDER 16 ÅR. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 26.

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

Antal hushållsmedlemmar: (Ange antal i rutan) .....

Inga .....  2

### 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 .....  2  
=> Gå till fråga 47 .....

### 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 i rutan: .....

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

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, förutom att 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 47 .....  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:                  |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| TeliaSonera (Sense) .....             | <input type="checkbox"/> 01, | <input type="checkbox"/> 01, |
| Tele2/Comviq .....                    | <input type="checkbox"/> 02, | <input type="checkbox"/> 02, |
| Telenor (Vodafone) .....              | <input type="checkbox"/> 03, | <input type="checkbox"/> 03, |
| 3 .....                               | <input type="checkbox"/> 04, | <input type="checkbox"/> 04, |
| ACN .....                             | <input type="checkbox"/> 05, | <input type="checkbox"/> 05, |
| Campuz Mobile .....                   | <input type="checkbox"/> 06, | <input type="checkbox"/> 06, |
| Djuice .....                          | <input type="checkbox"/> 07, | <input type="checkbox"/> 07, |
| Glocalnet .....                       | <input type="checkbox"/> 08, | <input type="checkbox"/> 08, |
| Halebop .....                         | <input type="checkbox"/> 09, | <input type="checkbox"/> 09, |
| Tango, Optimal Telecom, Parlino ..... | <input type="checkbox"/> 10, | <input type="checkbox"/> 10, |
| Universal Telecom .....               | <input type="checkbox"/> 11, | <input type="checkbox"/> 11, |
| Vattenfall AB .....                   | <input type="checkbox"/> 12, | <input type="checkbox"/> 12, |
| Ventelo (PG One) .....                | <input type="checkbox"/> 13, | <input type="checkbox"/> 13, |
| Östkraft .....                        | <input type="checkbox"/> 14, | <input type="checkbox"/> 14, |
| Annan mobiloperatör .....             | <input type="checkbox"/> 15, | <input type="checkbox"/> 15, |
| Har inte bytt .....                   |                              | <input type="checkbox"/> 16, |
| Vet ej .....                          | <input type="checkbox"/> 17, | <input type="checkbox"/> 17, |

**32** BESVARAS AV DIG SOM UPPGIVIT ANNAN OPERATÖR PÅ FRÅGA 31. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 33.

Ange vilken mobiloperatör på raden nedan:

Har idag: \_\_\_\_\_ För Synovate

Hade innan: \_\_\_\_\_ För Synovate

**33** Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande mobiloperatör du angav i fråga 31 stämmer?

Ange 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"/> | 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"/> | <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"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4  |
| E) Samma pris oavsett vilken operatör den jag ringer till har .....                                | <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) Erbjuder en fast avgift att ringa för .....   | <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) 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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7  |
| H) 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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8  |
| I) Erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov .....                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 9  |
| J) 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"/> | 10 |
| K) 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"/> | 11 |
| L) 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"/> | 12 |
| M) Jag är sammantaget nöjd med min mobiloperatör .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 13 |

**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?** *Du kan ange flera svarsalternativ.*
- För att få ett lägre pris på samtal till samma operatör ...  01,
- För att få samma pris oavsett vilken operatör den jag ringer till har .....  02,
- För att få ett fast pris att ringa för .....  03,
- För att få lägre samtalspriser generellt .....  04,
- För att få lägre avgift på sms och/eller mms .....  05,
- Fick erbjudande om ny telefon .....  06,
- För att få samma leverantör för fast och mobil telefoni .  07,
- För att få bättre täckning .....  08,
- För att få bättre kundservice .....  09,
- För att få tillgång till särskilda tjänster .....  10,
- För att arbetsgivare/annan ansvarig för abonnemanget bytte operatör .....  11,
- Annan orsak .....  12,

- 36** **Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör?** *Du kan ange flera svarsalternativ.*
- Bytet fungerade utan problem .....  1,
- Jag förlorade pengar till min tidigare operatör .....  2,
- Min förra mobiloperatör tillät inte att jag tog med mitt gamla telefonnummer .....  3,
- Min nuvarande mobiloperatör tillät inte att jag tog med mitt gamla telefonnummer .....  4,
- Det var krångligt .....  5,
- Det tog lång tid .....  6,
- Vissa tjänster fungerade ej med en gång (t ex röstbrevlåda, nya kortnummer) .....  7,
- Annan orsak .....  8,
- Vet ej .....  9,

- 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 byte 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 kan förlora pengar om jag byter operatör .....  05,
- Jag har samma operatör som de personer jag ofta ringer till har .....  06,
- Jag har inte tillräcklig information om andra operatörers erbjudanden .....  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-kortslåst .....  10,
- Det finns ingen annan operatör med acceptabel täckning .....  11,
- Annat skäl .....  12,
- Nej, det finns inga särskilda skäl .....  13,
- Vet ej .....  14,

- 39** **Har du under de senaste 6 månaderna bytt abonnemangsform utan att byta operatör? (Med abonnemangsform menas abonnemang med olika priskonstruktion, till exempel ett med fördelaktiga priser på kvällstid eller vid samtal till andra med samma operatör.)**
- Ja .....  1
- Nej .....  2
- Vet ej .....  3

- 40** **Använder du mobiltelefon när du är utomlands?**
- Ja, ofta .....  1
- Ja, ibland .....  2
- Nej => **Gå till fråga 42** .....  3

- 41** **Har du studerat priserna för olika mobiloperatörer innan du åkt utomlands?** *Du kan ange flera svarsalternativ.*
- Ja, jag fick information om Euro-taxa (det pris som gäller utomlands) via SMS från min operatör .....  1,
- Ja, jag fick/hittade information på annat sätt .....  2,
- Nej, jag har sökt information om priser men inte hittat någon .....  3,
- Nej, jag har inte sökt information om priser .....  4,



**42** Har du under de senaste 6 månaderna 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, bilder eller spel ....  02,
- Laddat ner musik .....  03,
- Tittat på TV .....  04,
- Spelat spel online .....  05,
- Sänt och/eller tagit emot bilder (MMS) .....  06,
- Surfat på vanlig Internet .....  07,
- Surfat på textbaserad Internet (wappat) .....  08,
- Röstat på något via SMS (t ex i något TV- eller radioprogram) .....  09,
- Textinlägg, (att via SMS sända in kommentarer på något i ett TV-program) .....  10,
- Informations- eller nyhetstjänst (t ex nummerupplysning, trafikinformation, väder, ekonomi, sport, saldobesked, aktie- eller kartinformation etc) ....  11,
- 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) .....  12,
- Videotelefoni .....  13,
- Använt mobiltelefonen tillsammans med dator för att koppla upp mig mot Internet .....  14,
- Andra tjänster .....  15,
- Nej, jag känner till att sådana tjänster finns, men jag har aldrig använt dem .....  16,
- Nej, jag har aldrig använt dem och jag känner inte till att sådana tjänster finns .....  17,
- Vet ej .....  18.

**43** I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat?

- Fler än 10 gånger per dag .....  1
- 1-10 gånger per dag .....  2
- 1-6 gånger per vecka .....  3
- Mer sällan .....  4
- Aldrig .....  5
- Vet ej .....  6

**44** I genomsnitt hur ofta skickar du MMS privat?

- Minst en gång per dag .....  1
- 1-6 gånger per vecka .....  2
- Mer sällan .....  3
- Aldrig .....  4
- Vet ej .....  5

**45** TILL DIG SOM SKICKAR SMS. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 46.

Har du upplevt något av följande problem med SMS?  
Du kan ange flera svarsalternativ.

- 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,
- Att du fått samma SMS flera gånger .....  5,
- Nej, jag har inte haft något av ovanstående problem ..  6,
- Vet ej .....  7.

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

- 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 är på samma nivå eller lägre än priserna för fast telefoni ....  3,
- Nej, på grund av att hushållet behöver den fasta telefonen .....  4,
- Nej, på grund av täckningen .....  5,
- Nej, på grund av att jag har xDSL .....  6,
- Nej, på grund av strålningsrisken .....  7,
- Nej, av annan orsak .....  8,
- Vet ej .....  9,

**47** TILL DIG SOM INTE ANVÄNDER MOBILTELEFON FÖR NÄRVARANDE. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 48.

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

- Jag har inget behov av en mobiltelefon .....  1,
- Att använda mobiltelefon kostar för mycket pengar ....  2,
- Jag är rädd att förlora eller bli bestulen på min mobiltelefon .....  3,
- Jag är oroad av strålningen och vill därför inte använda mobiltelefon .....  4,
- Dålig eller ingen täckning där jag skulle använda mobiltelefon .....  5,
- Det är för krångligt att använda mobiltelefon .....  6,
- Annan orsak .....  7,
- Vet ej .....  8,

## INTERNET OCH TILLGÅNG TILL BREDBAND

**48**

**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 51** .....  4

**49**

**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.

**Hotspot är en plats med publik trådlös Internetuppkoppling. Vissa är fria att använda, medan andra är avgiftsbelagda och kräver inloggning. I dagsläget erbjuds tjänsten främst på platser där det rör sig många människor, som t ex på hotel, flygplatser, parker eller caféer.**

**50**

**Har du använt Hotspot?**

- Ja .....  1
- Nej, men jag kände till Hotspot .....  2
- Nej och jag kände inte till Hotspot .....  3
- Vet ej .....  4

**51**

**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 60 om du oftast använder denna form av uppkoppling** .....  2,
- Nej, hushållet har dator men ej tillgång till Internet => **Gå till fråga 68** .....  3,
- Nej, hushållet har ingen dator => **Gå till fråga 68** .....  4,
- Vet ej => **Gå till fråga 68** .....  5.

**52**

**Använder ditt hushåll egen trådlös Internetuppkoppling i hemmet?**

- Ja .....  1
- Nej .....  2

**53**

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

|                              | Har idag:                    | Hade innan:                  |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Bredbandsbolaget .....       | <input type="checkbox"/> 01, | <input type="checkbox"/> 01, |
| ComHem (Chello/UPC) .....    | <input type="checkbox"/> 02, | <input type="checkbox"/> 02, |
| Glocalnet .....              | <input type="checkbox"/> 03, | <input type="checkbox"/> 03, |
| Optimal Telecom .....        | <input type="checkbox"/> 04, | <input type="checkbox"/> 04, |
| Spray .....                  | <input type="checkbox"/> 05, | <input type="checkbox"/> 05, |
| Tele2 .....                  | <input type="checkbox"/> 06, | <input type="checkbox"/> 06, |
| TeliaSonera .....            | <input type="checkbox"/> 07, | <input type="checkbox"/> 07, |
| TDC .....                    | <input type="checkbox"/> 08, | <input type="checkbox"/> 08, |
| Annan Internetoperatör ..... | <input type="checkbox"/> 09, | <input type="checkbox"/> 09, |
| Har inte bytt .....          |                              | <input type="checkbox"/> 10, |
| Vet ej .....                 | <input type="checkbox"/> 11, | <input type="checkbox"/> 11, |

**54**

**BESVARAS AV DIG SOM UPPGIVIT ANNAN OPERATÖR PÅ FRÅGA 53. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 55.**

**Ange vilken Internetoperatör på raden nedan:**

Har idag: \_\_\_\_\_ För Synovate

Hade innan: \_\_\_\_\_ För Synovate

55

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

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

|   | Stämmer<br>inte alls     | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | Stämmer<br>helt          | Vet<br>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"/> | 1  |
| 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"/> | 2  |
| 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"/> | 3  |
| 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"/> | 4  |
| 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"/> | 5  |
| 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"/> | 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"/> | 7  |
| 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"/> | 8  |
| 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"/> | 9  |
| J) Hastigheten i överföringen stämmer med vad som utlovats ..                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 10 |
| K) Jag är sammantaget nöjd med min Internetoperatör .....                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 11 |

56

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

- Ja .....  1
- Nej => Gå till fråga 59 .....  2
- Vet ej => Gå till fråga 60 .....  3

57

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

- För att få ett lägre pris på abonnemanget .....  01,
- För att få tillgång till bättre tjänster och/eller villkor .....  02,
- För att få bättre kundservice .....  03,
- För att det var mycket störningar och/eller avbrott .....  04,
- För att jag/mitt hushåll inte var nöjd med den operatör jag/vi hade innan .....  05,
- För att få en enda räkning för Internet och telefoni och/eller TV .....  06,
- För att kunna prata i telefon och surfa samtidigt .....  07,
- För att kunna få bredband/högre hastighet .....  08,
- För att kunna få IP-telefoni/telefoni via bredband .....  09,
- För att kunna få tillgång till IP-TV/bredbands-TV .....  10,
- För att min bostadsrättsförening har upphandlat gemensam Internetoperatör .....  11,
- Annan orsak .....  12,
- Vet ej .....  13,

58

Hur fungerade bytet när ditt hushåll bytte Internetoperatör? Här avses hushållets senaste 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,
- Jag/vi beställde nyligen, och har därför inte blivit anslutna ännu .....  4,
- Det var länge sedan jag/vi beställde, men jag/vi har trots det ännu inte blivit anslutna .....  5,
- Hushållet förlorade pengar till tidigare operatör .....  6,
- Vet ej .....  7.

**59** TILL DIG VARS HUSHÅLL INTE HAR GJORT ETT BYTE AV INTERNETOPERATÖR. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 60.

Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte har bytt internetoperatör? 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,  
Min e-postadress försvinner om jag byter operatör ....  03,  
Rädd att det inte ska fungera om jag byter operatör ...  04,  
Är motståndare till att välja .....  05,  
Vill inte byta abonnemang eftersom jag/vi har samma operatör för telefoni och/eller TV .....  06,  
Har en bindningstid på nuvarande abonnemang och vill därför inte byta .....  07,  
Kan inte byta eftersom Telestationen är full .....  08,  
Kan inte få någon annan operatör .....  09,  
Annat skäl .....  10,  
Nej, det finns inga särskilda skäl .....  11,  
Vet ej .....  12.

**60** 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. ....  1,

**Bredband**

ADSL, VDSL (eller annan DSL-form)

**Kännetecken:** Du kan vara ständigt uppkopplad, **hög och mycket hög** överföringshastighet, uttaget för telefonuttaget används men du kan ändå ringa samtidigt som du surfar, du betalar en fast månadsavgift, men det finns **ingen** minuttaxa. ....  2,

Kabel-TV-modem

**Kännetecken:** Du kan vara ständigt uppkopplad, **hög och mycket hög** överföringshastighet, uttaget för Internet är på samma ställe som för kabel-TV:n, du betalar en månadsavgift, men det finns **ingen** minuttaxa. ....  3,

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. ....  4,

Annat sätt .....  5,

Vet ej .....  6,

**61** Använder du/ditt hushåll instickskort (via 3G eller Edge) för att ansluta till Internet?

- Ja, alltid .....  1  
Ja, som komplement till annan anslutning .....  2  
Nej .....  3  
Vet ej .....  4

**62** TILL DIG VARS HUSHÅLL HAR BREDBAND. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 64.

Vilken hastighet (nedströms) har din/ditt hushålls Internetaccess?

- Under 2 Mbit .....  1  
2 Mbit - 9 Mbit .....  2  
10 Mbit och över .....  3  
Vet ej .....  4

**63** Varför använder du/ditt hushåll 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 .....  11,  
Vet ej .....  12.

**64** **TILL DIG VARS HUSHÅLL INTE HAR BREDBAND. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 65.**

**Varför använder inte du/ditt hushåll bredband? Ange de TVÅ VIKTIGASTE skälen.**

Vi har beställt bredband, men det är inte installerat ännu. ....  01,

Vi vill använda bredband, men har inte beställt det ännu. ....  02,

Bostaden ligger i ett område där bredband inte erbjuds  03,

Bredbandsuppkopplingen är blockerad av tidigare hyresgästs/bostadsägares gamla abonnemang .....  04,

Hushållet använder inte Internet tillräckligt mycket .....  05,

Hushållet använder inte Internettjänster som kräver högre överföringskapacitet .....  06,

På grund av kostnaden .....  07,

Osäker på fördelarna med bredband .....  08,

Osäker på vilken anslutningsform jag/vi ska välja .....  09,

Oro för bristande säkerhet .....  10,

Jag/vi är inte intresserad av att använda bredband ....  11,

Annat skäl .....  12,

Nej, det finns inga särskilda skäl .....  13,

Vet ej .....  14.

**65** **TILL DIG VARS HUSHÅLL ÄR ANSLUTET TILL INTERNET. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 68.**

**Har du/ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni varit uppkopplade mot Internet från den dator hushållet använder oftast? Du kan ange flera svarsalternativ.**

Virus .....  1,

Spyware (spionprogram) .....  2,

Andra typer av intrång på datorn .....  3,

Identitetsstöld, dvs någon utan tillstånd har använt dina personuppgifter .....  4,

Kontokortsbedrägeri .....  5,

Annan typ av bedrägeri .....  6,

SPAM - oönskad e-post .....  7,

Nej, jag/mitt hushåll har inte drabbats av något av ovanstående .....  8,

Vet ej .....  9,

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

Jag/vi använder det säkerhetspaket som min Internetoperatör erbjuder .....  01,

Jag/vi använder en brandvägg (för att förhindra obehörigt intrång på den egna datorn via Internet) ....  02,

Jag/vi har ett antivirusprogram med uppdateringsfunktion som jag/vi utnyttjar .....  03,

Jag/vi använder en funktion för att kryptera information i e-post till vissa mottagare .....  04,

Jag/vi utnyttjar en inloggningsfunktion eller annan behörighetskontroll till datorn .....  05,

Jag/vi ser till att uppdatera datorns operativsystem (t ex Windows, Linux, MacOS) .....  06,

Jag/vi tar regelbundet säkerhetskopior av datorns hårddisk eller mina filer .....  07,

SPAM-filter för att förhindra oönskad e-post .....  08,

Har skyddat trådlöst nätverk, som obehöriga inte kan komma åt .....  09,

Har använt Post- och telestyrelsens program för att testa säkerheten på min dator .....  10,

Nej, jag/vi har inte vidtagit några åtgärder .....  11,

Vet ej .....  12,

**67** **TILL DIG VARS HUSHÅLL INTE HAR VIDTAGIT NÅGRA ÅTGÄRDER FÖR ATT SKYDDA DATORN. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 68.**

**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,

Det är för krångligt .....  6,

Datorn ägs av t.ex arbetsgivare eller skola som står för säkerheten .....  7,

Vet ej .....  8,

## DIGITAL-TV

Digital-TV innebär att du tar emot TV med digitala signaler i stället för analoga signaler. För att du skall kunna se TV på detta sätt krävs att signalen omvandlas - antingen genom att du har en **digital-TV-box** eller genom att signalen omvandlas i själva **TV-apparaten** (det är dock fortfarande mycket ovanligt).

**68** Har du/ditt hushåll tillgång till digital-TV i din/er året-runt-bostad?

Ja, jag/vi har digital-TV i flera TV-apparater .....  1

Ja, jag/vi har digital-TV i en TV-apparat .....  2

Nej, jag/vi har enbart tillgång till analog TV i året-runt-bostad => Gå till fråga 70 .....  3

Nej, jag/vi har inte någon TV-apparat i året-runt-bostad => Gå till fråga 70 .....  4

Vet ej => Gå till fråga 70 .....  5

**69** TILL DIG SOM HAR DIGITAL-TV I ÅRET-RUNT-BOSTADEN. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 70. Av vilken eller vilka operatörer köper du/ditt hushåll digital-TV? Du kan ange flera svarsalternativ.

Boxer .....  01,

Bredbandsbolaget .....  02,

Canal Digital (via kabelnät) .....  03,

Canal Digital (via parabolantenn) .....  04,

Com Hem (UPC) .....  05,

Fast TV .....  06,

Tele2Vision (Kabelvision) .....  07,

TeliaSonera .....  08,

Viasat .....  09,

Fri-TV (Tittaren har tillgång till ett grundläggande utbud av digital-TV utan att behöva köpa digital-TV av enskild operatör) .....  10,

Annan operatör (ange vilken på raden nedan): .....  11,

..... För Synovate

Vet ej .....  99.

**70** Har du/ditt hushåll tillgång till digital-TV i någon form av andraboende, t ex fritidsboende eller husvagn?

Ja, jag/vi har digital-TV i mitt/vårt andraboende .....  1

Nej, jag/vi har endast tillgång till analog TV i mitt/vårt andraboende .....  2

Nej, jag/vi har inget andraboende => Gå till fråga 72 ..  3

Vet ej => Gå till fråga 72 .....  4

**71** TILL DIG SOM HAR DIGITAL-TV I NÅGON FORM AV ANDRABOENDE. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 72. Av vilken eller vilka operatörer köper du/ditt hushåll digital-TV för ditt/ert andraboende? Du kan ange flera svarsalternativ.

Boxer .....  01,

Bredbandsbolaget .....  02,

Canal Digital (via kabelnät) .....  03,

Canal Digital (via parabolantenn) .....  04,

Com Hem (UPC) .....  05,

Fast TV .....  06,

Tele2Vision (Kabelvision) .....  07,

TeliaSonera .....  08,

Viasat .....  09,

Fri-TV (Tittaren har tillgång till ett grundläggande utbud av digital-TV utan att behöva köpa digital-TV av enskild operatör) .....  10,

Annan operatör (ange vilken på raden nedan): .....  11,

..... För Synovate

Vet ej .....  99,

**72** TILL DIG SOM INTE HAR TILLGÅNG TILL DIGITAL-TV, VARKEN I ÅRET-RUNT-BOSTAD ELLER I ANDRABOENDE, MEN SOM ÖVERVÄGER ATT SKAFFA DET. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 73. Om du/ditt hushåll för närvarande inte har tillgång till digital-TV, varken i året-runt-bostad eller i någon form av andraboende, men överväger att skaffa det, vilken operatör ligger då närmast till hands för dig/er?

Boxer .....  01,

Bredbandsbolaget .....  02,

Canal Digital (via kabelnät) .....  03,

Canal Digital (via parabolantenn) .....  04,

Com Hem (UPC) .....  05,

Fast TV .....  06,

Tele2Vision (Kabelvision) .....  07,

TeliaSonera .....  08,

Viasat .....  09,

Annan operatör (ange vilken på raden nedan): .....  10,

..... För Synovate

Vet ej .....  99,

## PERSONLIG INTEGRITET

**73** Har du vid något tillfälle avstått från att använda någon av följande tjänster för att du känt oro för din personliga integritet när du använder dem? *Du kan ange flera svarsalternativ.*

- Internet .....  1.
- E-post .....  2.
- Mobiltelefoni .....  3.
- Nej, jag har inte avstått från någon av ovanstående aktiviteter på grund av oro för min personliga integritet .....  4.

## STRÅLNING

**74** 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.*

|   |   | Inte alls<br>orolig      | Mycket<br>orolig         | Vet<br>ej                |                          |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|   |   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        |
| <b>A)</b> Bildskärm för datorer .....   | 1 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B)</b> Mikrovågsugn .....  | 2 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>C)</b> Mobiltelefon .....  | 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>D)</b> Basstationer (det som sitter på master, hus etc) för mobiltelefoni .. | 4 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>E)</b> Trådlös telefon, t ex i hemmet eller på arbetsplatsen .....           | 5 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>F)</b> Kraftledning .....  | 6 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>G)</b> TV .....  | 7 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>H)</b> Trådlösa nätverk .....  | 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**75** TILL DIG SOM ANVÄNDER MOBILTELEFON OCH HAR SVARAT 4-5 PÅ FÖREGÅENDE FRÅGA OM ORO FÖR STRÅLNING FRÅN MOBILTELEFONER. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 76.

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

- Använder vanlig telefon så ofta jag kan .....  1.
- Försöker hålla korta samtal i mobiltelefonen .....  2.
- Använder handsfree .....  3.
- Oron påverkar inte mitt beteende .....  4.
- Vet ej .....  5.

## TILL SIST NÅGRA FRÅGOR OM DIG OCH DIN BAKGRUND

**76** Är du...?

- Man .....  1
- Kvinna .....  2

**77** Vilket år är du född?

Ange födelseår i rutan ( Ex. 1 9 6 7 ) .....

**78** Finns det hemmaboende barn i hushållet?

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

**79** Hur många av hushållets medlemmar är...? *Ange antal i rutan*

- 0-5 år .....  1
- 6-15 år .....  2
- 16-25 år .....  3
- 26-60 år .....  4
- 61-75 år .....  5
- 76 år eller äldre .....  6

**80** 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.

**81 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

**82 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,

**83 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

**84 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 KONTAKT MED SYNOVATE TEMO**

**85 Får vi 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,  
: \_\_\_\_\_ För Synovate  
\_\_\_\_\_  
Nej, vill ej bli kontaktad .....  99.

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

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