

HUR FUNGERAR TELEFONI OCH INTERNET FÖR DIG?

Hej!

- Vad tycker du är viktigt när du använder fast telefoni, mobiltelefoni och Internet?
- Vilka tjänster använder du?
- Vad är du nöjd eller missnöjd med?
- Känner du till dina möjligheter som kund när du väljer tjänster inom telefoni och Internet?

Du är en av de svenskar som blivit slumpmässigt utvald att delta i en undersökning som görs av TNS Gallup på uppdrag av Post- och telestyrelsen (PTS).

Dina svar är viktiga och ger oss på PTS möjligheter att påverka marknaden i en positiv riktning. Kommunikationsmyndigheten PTS har till uppgift att bevaka områdena elektronisk kommunikation och post i Sverige. Vårt arbete ska alltid utgå från vad som är bäst för konsumenterna. För att kunna göra det behöver vi veta hur du som konsument upplever att marknaden fungerar. God kunskap gör att vi kan fortsätta vårt arbete med att se till att du får tillgång till ett brett utbud av tjänster, god information om vad marknaden erbjuder, bättre telefoni- och Internettjänster samt lägre priser.

Som tack för hjälpen får du två trisslotter eller ett presentkort. Du kan även välja att skänka belöningen till välgörande ändamål: Barncancerfonden, BRIS eller Världsnaturfonden.

Vi på PTS 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.

Du är anonym!

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

Du kan besvara undersökningen på två olika sätt:

- Inom några dagar kommer en enkät att skickas hem till dig i brevlådan. Lägg då det ifyllda formuläret i det portofria svarskuvertet och skicka in det till TNS Gallup så snart som möjligt!
- Du kan även svara på undersökningen via Internet om du föredrar detta. Redan idag kan du gå in på följande sida: <http://online.tns-gallup.se/pts> och följa anvisningarna. Du behöver då ange ID-nummer och Lösenord enligt nedan.
 - ID-nummer: xxxx xxxx (8 siffror)
 - Lösenord: xxx xx (5 bokstäver)

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

Per Löfqvist, TNS Gallup, e-mail: per.lofqvist@tns-gallup.se (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



HUR FUNGERAR TELEFONI OCH INTERNET FÖR DIG?

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.

Fråga 4 Köper ditt hushåll någon av följande tjänster från den operatör som du uppgav i fråga 2?

Du kan ange flera svarsalternativ.

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| Mobiltelefoni | <input type="checkbox"/> |
| Uppringd Internet | <input type="checkbox"/> |
| Bredband | <input checked="" type="checkbox"/> |
| TV | <input type="checkbox"/> |
| Mobilt bredband/Internet | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Nej, inget | <input type="checkbox"/> |
| Vet ej | <input type="checkbox"/> |

TACK FÖR DIN VÄRDEFULLA INSATS!

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
- Rikspresentkort à 50 kronor
(du kan handla mat, kläder, CD-skivor eller annat i en dagligvarubutik)

50 kronor till välgörande ändamål:

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Barncancerfonden | <input type="checkbox"/> |
| BRIS | <input type="checkbox"/> |
| WWF (Världsnaturfonden) | <input type="checkbox"/> |

FAST TELEFONI

Först ställer vi frågor om din fasta 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 dosa kan ringa med vanlig fast telefon via mobilnätet.)

Fråga 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**

Om du har flera abonnemang, tänk på den operatör du använder oftast när är du besvarar frågorna nedan om fast telefoni.

Fråga 2 Till vilken operatör betalar ditt hushåll abonnemangsavgiften för fast telefoni? Ange också vilken operatör du hade innan, om du har bytt. Om du har flera abonnemang för fast telefoni, ange den operatör du använder oftast. Om du haft annan/andra operatör/-er för fast telefoni, ange den operatör du hade senast/innan din nuvarande.

	Har idag	Hade innan
Telia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AllTele (Vattenfall, Rix telecom)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bredbandsbolaget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ComHem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Glocalnet (Spray)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Optimal Telecom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tele2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Universal Telecom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventelo (Valuephone)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annan operatör	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har inte bytt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vet ej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 3 Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om din nuvarande operatör för fast telefoni? Ange på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.

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

Fråga 4 Köper ditt hushåll någon av följande tjänster från den operatör som du uppgav i fråga 2? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Mobiltelefoni
- Uppringd Internet
- Bredband
- TV
- Mobilt bredband/Internet
- Nej, inget
- Vet ej

Fråga 5 **BESVARAS AV DIG SOM KÖPER FLER TJÄNSTER ENLIGT FRÅGA 4.** Får du någon typ av rabatt/paketerbjudande från operatören när du köper flera tjänster?

- Ja
- Nej
- Vet ej

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

- Ja, senaste 6 månaderna
- Ja, för 6-12 månader sedan
- Ja, för mer än 12 månader sedan
- Nej
- Vet ej

Gå till fråga 10
Gå till fråga 11

Fråga 7 TILL DIG VARS HUSHÅLL HAR GJORT ETT EGET AKTIVT BYTE AV OPERATÖR. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 10.

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
- Via reklam per post från operatören
- Via säljare på stan, till exempel i ett affärscentrum
- Via reklam på Internet
- Via "Telepriskollen", Post- och telestyrelsens
/Konsumentverkets webbplats för prisjämförelser
- Via artiklar, reportage eller liknande i media
- Via vänner eller bekanta
- Ett annat företag jag är kund hos erbjöd även fast telefoni
- På annat sätt
- Vet ej

Fråga 8 Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva byte av operatör?

Du kan ange flera svarsalternativ.

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

Fråga 9 Varför har ditt hushåll bytt operatör? Du kan ange flera svarsalternativ.

- För att jag/vi blev kontaktade av annan operatör och
fick ett fördelaktigt erbjudande
- För att få lägre kostnader
- För att få tillgång till särskilda tjänster knutna till mitt/vårt abonnemang
(t ex Internet, telefonsvarare, nummerpresentatör, samtal väntar)
- För att få bättre service
- För att få en enda räkning för fast telefoni, Internet och/eller TV
- Annan orsak
- Vet ej

Fråga 10 TILL DIG VARS HUSHÅLL INTE HAR GJORT ETT EGET AKTIVT BYTE AV OPERATÖR. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 11.

Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte bytt operatör?

Du kan ange flera svarsalternativ.

- Är nöjd med den/de operatörer hushållet har
- Känner inte till vilka operatörer som finns/har
inte tillräcklig information om olika operatörers tjänster
- Har inte funnit alternativ operatör som passar hushållets behov
- Använder telefoni så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör
- Är motståndare till att välja
- Vill inte därför att jag/vi då blir av med särskilda tjänster (t ex Internet,
telefonsvarare, nummerpresentatör, samtal väntar)
- Byter jag/vi operatör för abonnemanget får jag/vi lång bindningstid
- Rädd för problem när jag/vi byter
- Inte värt besväret
- Annat skäl
- Nej, det finns inga särskilda skäl
- Vet ej

Fråga 11 Har du olika operatörer för ditt abonnemang och för dina samtal?

Ja

Nej

Vet ej

Fråga 12 **BESVARAS AV DIG SOM HAR OLIKA OPERATÖRER FÖR DITT ABONNEMANG OCH FÖR DINA SAMTAL ENLIGT FRÅGA 11.**

Kan du tänka dig att även i fortsättningen ha olika operatörer för ditt abonnemang och för dina samtal?

Ja

Nej

Vet ej

Fråga 13 **Känner du till om ditt hushåll har en öppningsavgift för samtal inom fast telefoni?**

Ja, och jag vet vad öppningsavgiften är

Ja, men jag vet inte vad öppningsavgiften är

Nej, men jag känner till vad det innebär

Nej, och jag känner inte till vad det är

Fråga 14 **Känner du till vilket minutpris ditt hushåll har för samtal inom fast telefoni?**

Ja, jag vet minutpriset

Ja, och jag har inget minutpris, endast en öppningsavgift

Nej

Fråga 15 **Hur använder du den fasta telefonen i ditt hushåll?**

Använder den huvudsakligen för att ta emot samtal

Ringer huvudsakligen andra fasta telefoner

Ringer både fasta och mobila samtal

Fråga 16 **Har ditt hushåll någon gång ofrivilligt bytt operatör för fast telefoni, d.v.s utan att du/ni bett om det?**

Nej

Ja, och det trots att jag/vi sagt nej till erbjudandet

Ja, och det trots att jag/vi endast bett om information

Ja, och det skedde utan att jag/vi haft någon kontakt alls med operatören

Vet ej

Fråga 17 **Har ditt hushåll felanmält den fasta telefonen det senaste året?**

Nej

Ja, och det blev åtgärdat inom 3 dygn

Ja, och det blev åtgärdat efter 3 dygn

Ja, men det har ännu inte blivit åtgärdat

Fråga 18 **Hur gör ditt hushåll för att ringa utlandssamtal från din fasta telefon?**

Du kan ange flera svarsalternativ.

Ringer som vanligt

Gå till fråga 20

Använder en annan operatör för utlandssamtal än för samtal inom Sverige

Gå till fråga 20

Använder förbetalda telefonkort

Använder en annan typ av lösning (ringer från dator till dator, t.ex. Skype).

Gå till fråga 20

Hushållet ringer aldrig utlandssamtal

Gå till fråga 20

Vet ej

Gå till fråga 20

Fråga 19 Hur har de förbetalda telefonkortet för utlandssamtal fungerat?

Du kan ange flera svarsalternativ.

- De har fungerat bra, jag/vi har inte haft några problem
- Det har varit svårt att få telefonkortet för utlandssamtal att fungera
- Jag/vi har inte kunnat ringa för den tid jag/vi betalat för, men har fått ersättning från operatören
- Jag/vi har inte kunnat ringa för den tid jag/vi betalat för och har INTE fått ersättning från operatören
- Vet ej

IP-/BREDBANDSTELEFONI

IP-/Bredbandstelefonti innebär att du/hushållet använder din bredbandsuppkoppling vid samtalet.

Fråga 20 Använder ditt hushåll IP-/bredbandstelefonti?

- Ja, via kabel-TV-nätet
- Ja, via, det vanliga telefonjacket (t.ex. ADSL)
- Ja, via LAN/Fiber (t ex bredbandsnät, stadsnät eller fastighetsnät)
- Ja, via Internet genom att använda datorn (t.ex. Skype)
- Ja, men jag vet inte vilken den tekniska lösningen är
- Nej
- Vet ej

Gå till fråga 24

Gå till fråga 24

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

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

Fråga 22 Har du/ditt hushåll någon gång de senaste 6 månaderna drabbats av följande problem när du/ni använt IP-/bredbandstelefonti? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Samtal bryts
- Svag ljudkvalitet, till exempel eko eller brus
- Bristande service/kundtjänst
- Går ej att ringa ut, får inte uppkopplingston
- Annat problem
- Nej, jag har inte drabbats av några problem
- Vet ej

Gå till fråga 24

Fråga 23 Hushåll som drabbats av problem, hur ofta har du/hushållet haft problem när du/hushållet använt IP-/bredbandstelefonti?

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

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

- Ja, och jag har redan gjort det
- Ja, jag kan tänka mig det
- Nej, på grund av att hushållet vill ha den traditionella fasta telefonen
- Nej, kan inte få IP-/bredbandstelefoni
- Nej, eftersom jag är orolig för att samtal kan brytas
- Nej, eftersom jag är orolig för ljudkvaliteten är sämre
- Nej, jag är osäker på om det skulle fungera rent tekniskt
- Nej, av annan orsak
- Vet ej

MOBIL TELEFONI

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

Fråga 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

Fråga 26 Använder du mobiltelefon för privata samtal?

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

- Ja, som jag/hushållet betalar för själva
- Ja, som t.ex. min arbetsgivare betalar helt eller delvis för
- Nej, använder inte mobiltelefon för privat bruk
- Nej, har ingen mobiltelefon

Gå till fråga 45

Gå till fråga 45

Fråga 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/egetföretag/annan organisation betalar
helt eller delvis - ange antal i rutan

Vet ej

Fråga 28 Vilken betalningsform på abonnemanget har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal?

- Förbetalt kontantkort
- Traditionellt mobilabonnemang, där du får en räkning på dina samtalskostnader ...
- Vet ej

Fråga 29 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. Om du haft flera mobiloperatörer tidigare, ange den operatör du hade senast/innan din nuvarande.

	Har idag	Hade innan
Telia (Vattenfall AB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tele2/Comviq	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telenor (Vodafone, Campuz Mobile).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Campuz Mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Djuice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Glocalnet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Halebop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tango, Optimal Telecom, Parlino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Universal Telecom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventelo (PG One)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Östkraft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annan mobiloperatör	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har inte bytt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vet ej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 30 Hur väl tycker du att följande påståenden stämmer om den mobiloperatör du använder oftast? Ange på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.

	Stämmer inte alls			Stämmer helt		Vet ej
	1	2	3	4	5	
Välkänd och etablerad på marknaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ett mobilnät som har god täckning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har låga priser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erbjuder en fast avgift/ett fast pris att ringa för	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erbjuder särskilda mobila tjänster som passar just mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lättläst och överskådlig telefonräkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Väl fungerande kundtjänst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är sammantaget nöjd med min mobiloperatör	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 31 Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal?

Ja, senaste 6 månaderna	<input type="checkbox"/>
Ja, för 6-12 månader sedan	<input type="checkbox"/>
Ja, för mer än 12 månader sedan	<input type="checkbox"/>
Nej	<input type="checkbox"/>
Vet ej	<input type="checkbox"/>

Gå till fråga 34

Gå till fråga 35

Fråga 32 Varför har du bytt mobiloperatör? Ange *endast ett* svarsalternativ.

- För att få lägre kostnader
- Fick erbjudande om ny telefon
- För att få samma leverantör för fast och mobil telefoni
- För att få bättre täckning
- För att få bättre kundservice
- För att få tillgång till särskilda tjänster
- För att arbetsgivare/annan ansvarig för abonnemanget bytte
operatör/har bytt arbetsgivare
- Var missnöjd med min tidigare mobiloperatör
- Annan orsak

Fråga 33 Hur fungerade bytet till din nuvarande mobiloperatör? Du kan ange flera svarsalternativ.

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

**BESVARAS AV DIG SOM INTE HAR BYTT OPERATÖR FÖR DET MOBILABONNEMANG
DU ANVÄNDER OFTAST FÖR PRIVATA SAMTAL ENLIGT FRÅGA 31. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 35.**

Fråga 34 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
- Jag är nöjd med den operatör jag har
- Jag har ett abonnemang med viss bindningstid/uppsägningsstid
och har därför svårt att byta
- Jag får inte ta med mig mitt telefonnummer
- Jag har samma operatör som de personer jag ofta ringer till har
- Jag har inte tillräcklig information om andra operatörers erbjudanden
- Jag har inte funnit en alternativ operatör som passar mina behov
- Jag använder min mobiltelefon så pass lite att det inte är någon
idé att byta operatör
- Inte värt besväret
- Telefonen är låst till en viss operatör/operatörlåst
- Det finns ingen annan operatör med acceptabel täckning
- Annat skäl
- Nej, det finns inga särskilda skäl
- Vet ej

Fråga 35 Har du under de senaste 6 månaderna bytt abonnemangsform utan att byta operatör?

- Ja
- Nej
- Vet ej

Fråga 36 Varför bytte du abonnemangsform? Du kan ange flera svarsalternativ.

- För att få lägre kostnader
- Fick erbjudande om ny telefon
- För att arbetsgivare/annan ansvarig för abonnemanget bytte
abonnemangsform/har bytt arbetsgivare
- Var missnöjd med min tidigare abonnemangsform
- Annan orsak

Fråga 37 Har du under de senaste 6 månaderna använt någon av följande innehållstjänster som finns tillgängliga via din mobiltelefon? Du kan ange flera svarsalternativ.

	Ja, och använder fortfarande:	Ja, men använder inte längre:
Påminnelsetjänst (t ex påminnelse från tandläkare, läkare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laddat ner ringsignaler, logotyper, bilder eller spel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laddat ner musik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tittat på TV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spelat spel online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sänt och/eller tagit emot bilder (MMS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Surfat på/med mobilen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Röstat på något via SMS (t ex i något TV- eller radioprogram)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Textinlägg, (att via SMS sända in kommentarer på något i ett TV-program) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informations- eller nyhetstjänst (t ex nummerupplysning, trafikinformation, väder, ekonomi, sport, saldobesked, aktie- eller kartinformation etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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) ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Videotelefoni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instant Messaging (t.ex. MSN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andra tjänster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nej, jag känner till att sådana tjänster finns, men jag har aldrig använt dem		<input type="checkbox"/>
Nej, jag har aldrig använt dem och jag känner inte till att sådana tjänster finns		<input type="checkbox"/>
Vet ej		<input type="checkbox"/>

Fråga 38 I genomsnitt hur ofta skickar du följande privat?

	SMS	MMS
Fler än 10 gånger per dag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1-10 gånger per dag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1-6 gånger per vecka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mer sällan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aldrig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vet ej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 39 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	<input type="checkbox"/>
Ja, jag kan tänka mig det med nuvarande priser på fast respektive mobil telefoni	<input type="checkbox"/>
Ja, men endast om priset på mobil telefoni är lägre än priserna för fast telefoni	<input type="checkbox"/>
Nej, på grund av att hushållet behöver/vill ha den fasta telefonen	<input type="checkbox"/>
Nej, på grund av täckningen	<input type="checkbox"/>
Nej, på grund av att jag har bredband via det fasta nätet (t.ex. ADSL eller motsvarande)	<input type="checkbox"/>
Nej, på grund av strålningsrisken	<input type="checkbox"/>
Nej, av annan orsak	<input type="checkbox"/>
Nej, med hänsyn till de som ringer till hushållet	<input type="checkbox"/>
Vet ej	<input type="checkbox"/>

Fråga 40 Känner du till om du har en öppningsavgift för samtal med din mobiltelefon?

Ja, och jag vet vad öppningsavgiften är	<input type="checkbox"/>
Ja, men vet inte vad öppningsavgiften är	<input type="checkbox"/>
Nej, men jag känner till vad det innebär	<input type="checkbox"/>
Nej, och jag känner inte till vad det är	<input type="checkbox"/>

Fråga 41	<p>Operatören tar betalt per sekund eller per minut för pågående samtal, så kallat debiteringsintervall. Det innebär att med ett debiteringsintervall per minut får du betala för en minut trots att du kanske bara pratat i mobilen i 5 sekunder. Känner du till vilket debiteringsintervall du har för samtal med din mobiltelefon?</p> <p>Ja <input type="checkbox"/></p> <p>Nej <input type="checkbox"/></p>																																																
Fråga 42	<p>Har du rest utomlands under de senaste 12 månaderna?</p> <p>Ja <input type="checkbox"/></p> <p>Nej <input type="checkbox"/> Gå till fråga 45</p>																																																
Fråga 43	<p>Använder du mobiltelefon när du är utomlands till något av nedanstående?</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th data-bbox="279 510 758 539">A) Inom EU</th> <th data-bbox="758 510 917 539">Ja, ofta</th> <th data-bbox="917 510 1093 539">Ja, ibland</th> <th data-bbox="1093 510 1489 539">Nej, inte alls</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="279 539 758 568">Ringa samtal</td> <td data-bbox="758 539 917 568"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="917 539 1093 568"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1093 539 1489 568"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 568 758 598">Ta emot samtal</td> <td data-bbox="758 568 917 598"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="917 568 1093 598"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1093 568 1489 598"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 598 758 627">SMS</td> <td data-bbox="758 598 917 627"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="917 598 1093 627"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1093 598 1489 627"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 627 758 656">MMS</td> <td data-bbox="758 627 917 656"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="917 627 1093 656"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1093 627 1489 656"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 656 758 745">Surfa på Internet/ladda ner data och/eller skicka/ta emot e-mail</td> <td data-bbox="758 656 917 745"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="917 656 1093 745"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1093 656 1489 745"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 745 758 775">B) Utanför EU</td> <td data-bbox="758 745 917 775"></td> <td data-bbox="917 745 1093 775"></td> <td data-bbox="1093 745 1489 775"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 775 758 804">Ringa samtal</td> <td data-bbox="758 775 917 804"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="917 775 1093 804"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1093 775 1489 804"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 804 758 833">Ta emot samtal</td> <td data-bbox="758 804 917 833"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="917 804 1093 833"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1093 804 1489 833"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 833 758 862">SMS</td> <td data-bbox="758 833 917 862"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="917 833 1093 862"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1093 833 1489 862"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 862 758 891">MMS</td> <td data-bbox="758 862 917 891"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="917 862 1093 891"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1093 862 1489 891"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 891 758 981">Surfa på Internet/ladda ner data och/eller skicka/ta emot e-mail</td> <td data-bbox="758 891 917 981"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="917 891 1093 981"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1093 891 1489 981"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	A) Inom EU	Ja, ofta	Ja, ibland	Nej, inte alls	Ringa samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ta emot samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Surfa på Internet/ladda ner data och/eller skicka/ta emot e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B) Utanför EU				Ringa samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ta emot samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Surfa på Internet/ladda ner data och/eller skicka/ta emot e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A) Inom EU	Ja, ofta	Ja, ibland	Nej, inte alls																																														
Ringa samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																														
Ta emot samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																														
SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																														
MMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																														
Surfa på Internet/ladda ner data och/eller skicka/ta emot e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																														
B) Utanför EU																																																	
Ringa samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																														
Ta emot samtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																														
SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																														
MMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																														
Surfa på Internet/ladda ner data och/eller skicka/ta emot e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																														
Fråga 44	<p>Har du studerat priserna för olika mobiloperatörer innan du åkt utomlands? <i>Du kan ange flera svarsalternativ.</i></p> <p>Ja, jag fick information om det pris som gäller utomlands via SMS från min operatör <input type="checkbox"/></p> <p>Ja, jag fick information på annat sätt <input type="checkbox"/></p> <p>Ja, jag har själv tagit reda på information om priserna <input type="checkbox"/></p> <p>Nej, jag har sökt information om priser men inte hittat någon <input type="checkbox"/></p> <p>Nej, jag har inte sökt information om priser <input type="checkbox"/></p>																																																
INTERNET OCH TILLGÅNG TILL BREDBAND/MOBILT BREDBAND																																																	
Fråga 45	<p>Använder du Internet? Räkna både användning privat och i arbetet.</p> <p>Ja, i stort sett varje dag <input type="checkbox"/></p> <p>Ja, inte varje dag, men varje vecka <input type="checkbox"/></p> <p>Ja, men mer sällan än varje vecka <input type="checkbox"/></p> <p>Nej <input type="checkbox"/> Gå till fråga 47</p>																																																
Fråga 46	<p>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 hotell, flygplatser eller caféer.</p> <p>Har du använt Hotspot?</p> <p>Ja <input type="checkbox"/></p> <p>Nej, men jag kände till Hotspot <input type="checkbox"/></p> <p>Nej och jag kände inte till Hotspot <input type="checkbox"/></p> <p>Vet ej <input type="checkbox"/></p>																																																
Fråga 47	<p>Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet? Du kan ange flera svarsalternativ.</p> <p>Ja, via abonnemang som hushållet betalar (direkt via faktura eller indirekt via hyra/månadsavgift) <input type="checkbox"/></p> <p>Ja, men hushållet betalar inte för abonnemanget <input type="checkbox"/></p> <p>Nej <input type="checkbox"/> Gå till fråga 63</p> <p>Vet ej <input type="checkbox"/> Gå till fråga 63</p>																																																

Fråga 48 Vilken av följande Internetoperatörer använder du/ditt hushåll oftast för närvarande? Ange också vilken leverantör du hade innan, om du har bytt. Om du haft flera Internetoperatörer tidigare, ange den operatör/leverantör du hade senast/innan din nuvarande.

	Har idag	Hade innan
Alltele (TDC, Vattenfall, Phonera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bredbandsbolaget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ComHem (Chello/UPC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Glocalnet (Spray)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Optimal Telecom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tele2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bahnhof	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telenor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ice.net	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annan Internetoperatör	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har inte bytt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vet ej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fråga 49 Hur väl tycker du att följande påståenden om den nuvarande Internetoperatör du angav i fråga 48 stämmer? Bedöm på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.

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

Fråga 50 Har du/ditt hushåll bytt Internetoperatör för det Internetabonnemang du oftast använder? Om du bytt Internetoperatör flera gånger, ange tiden för ditt senaste byte. Ange endast ett svarsalternativ.

Ja, senaste 6 månaderna	<input type="checkbox"/>
Ja, för 6-12 månader sedan	<input type="checkbox"/>
Ja, för mer än 12 månader sedan	<input type="checkbox"/>
Nej	<input type="checkbox"/>
Vet ej	<input type="checkbox"/>

Gå till fråga 53
Gå till fråga 54

Fråga 51 Varför har ditt hushåll bytt Internetoperatör? Du kan ange flera svarsalternativ.

För att få ett lägre pris på abonnemang	<input type="checkbox"/>
För att få tillgång till bättre tjänster och/eller villkor	<input type="checkbox"/>
För att få bättre kundservice	<input type="checkbox"/>
För att det var mycket störningar och/eller avbrott	<input type="checkbox"/>
För att jag/mitt hushåll inte var nöjd med den operatör jag/vi hade innan	<input type="checkbox"/>
För att få en enda räkning för Internet och telefoni och/eller TV	<input type="checkbox"/>
För att kunna få högre hastighet	<input type="checkbox"/>
För att jag fick ett bra paketerbudande	<input type="checkbox"/>
För att kunna få IP-telefoni/telefoni via bredband	<input type="checkbox"/>
För att kunna få tillgång till IP-TV/bredbands-TV	<input type="checkbox"/>
För att min bostadsrättsförening har upphandlat gemensam Internetoperatör	<input type="checkbox"/>
För att jag har flyttat	<input type="checkbox"/>
För att få mobilt bredband	<input type="checkbox"/>
Annan orsak	<input type="checkbox"/>
Vet ej	<input type="checkbox"/>

Fråga 52 Hur fungerade bytet när ditt hushåll bytte Internetoperatör? Här avses hushållets senast beställda anslutning. Du kan ange flera svarsalternativ.

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

TILL DIG VARS HUSHÅLL INTE HAR GJORT ETT BYTE AV INTERNETOPERATÖR. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 54.

Fråga 53 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
- Känner inte till vilka alternativa operatörer som finns/har inte tillräcklig information om olika operatörers tjänster
- Min e-postadress försvinner om jag byter operatör
- Rädd att det inte ska fungera om jag byter operatör
- Är motståndare till att välja
- Vill inte byta abonnemang eftersom jag/vi har samma operatör för telefoni och/eller TV
- Har en bindningstid på nuvarande abonnemang och vill därför inte byta
- Kan inte byta eftersom telestationen är full
- Kan inte få någon annan operatör
- Har inte täckning för mobilt bredband
- För att jag fick ett (förmånligt) paketerbjudande avseende Internet, telefoni och/eller TV ...
- Annat skäl
- Nej, det finns inga särskilda skäl
- Vet ej

Fråga 54 På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till Internet idag? Om du har flera anslutningsformer, ange den anslutning hushållet använder oftast.

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

Bredband

ADSL, VDSL (eller annan DSL-form)

Kännetecken: Du kan vara ständigt uppkopplad, **hög och 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

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

LAN/Fiber (Stadsnät/Fastighetsnät)

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

Mobilt Bredband (3G-nät)

Kännetecken: Mobilt Internet används vanligen genom ett USB-modem (dongle) eller instickskort som kopplas till datorn. Du kan då ta med datorn och koppla upp dig var som helst så länge det mobila nätet har täckning

Annat sätt

Vet ej

Fråga 55 Använder du/ditt hushåll något annat sätt att ansluta till Internet, som komplement till den anslutningsformen hushållet använder oftast?

- Vanligt modem (uppringd anslutning)
- Bredband
- Mobilt Bredband (USB-modem (dongle)/instickskort)
- Mobiltelefonen som modem
- Annat
- Nej
- Vet ej

TILL DIG VARS HUSHÅLL HAR BREDBAND. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 57.

Fråga 56 Vilken hastighet (nedströms) har din/ditt hushålls Internetaccess, enligt avtalet med er operatör?

- Upp till 2 Mbit
- 2 Mbit - 9 Mbit
- 10 Mbit och över
- Vet ej

Fråga 57 Varför har hushållet valt den anslutningsformen till Internet som ni huvudsakligen använder idag? *Du kan ange flera svarsalternativ.*

- Använder Internettjänster som kräver högre överföringshastighet
- Vill vara mobil både hemma och utanför hemmet
- Använder Internettjänster som kräver högre kvalitet
- Vill ha en fast anslutning
- Vill ha en låg kostnad
- Fick ett paketerbjudande där Internet ingick
- Kan inte få något annat
- Fyller mina behov
- Rekommendationer från t.ex. vänner/bekanta
- Annat skäl
- Vet ej

Fråga 58 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
- Spyware (spionprogram)
- Andra typer av intrång på datorn
- Identitetsstöld, dvs någon utan tillstånd har använt dina personuppgifter
- Kontokortsbedrägeri
- Annan typ av bedrägeri
- SPAM - oönskad e-post
- Nej, jag/mitt hushåll har inte drabbats av något av ovanstående
- Vet ej

Fråga 59 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
- Jag/vi använder en brandvägg (för att förhindra obehörigt intrång på den egna datorn via Internet)
- Jag/vi har ett antivirusprogram med uppdateringsfunktion som jag/vi utnyttjar
- Jag/vi använder en funktion för att kryptera information i e-post till vissa mottagare
- Jag/vi utnyttjar en inloggningsfunktion eller annan behörighetskontroll till datorn
- Jag/vi ser till att uppdatera datorns operativsystem (t ex Windows, Linux, MacOS)
- Jag/vi tar regelbundet säkerhetskopior av datorns hårddisk eller mina filer
- SPAM-filter för att förhindra oönskad e-post
- Har skyddat trådlöst nätverk, som obehöriga inte kan komma åt
- Har använt Post- och telestyrelsens program för att testa säkerheten på min dator
- Nej, jag/vi har inte vidtagit några åtgärder
- Vet ej

Fråga 60 TILL DIG VARS HUSHÅLL INTE HAR VIDTAGIT NÅGRA ÅTGÄRDER FÖR ATT SKYDDA DATORN. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 61.

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
- Jag/vi använder Internet på ett sådant sätt att det inte är så stora risker
- Jag/vi tycker att det är för dyrt
- Jag/vi vet inte hur man gör
- Jag/vi har inte funderat så mycket på riskerna
- Det är för krångligt
- Datorn ägs av t.ex arbetsgivare eller skola som står för säkerheten
- Vet ej

Fråga 61 TILL DIG VARS HUSHÅLL HAR TILLGÅNG TILL MOBILT BREDBAND. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 62.

Hur väl instämmer du i följande påståenden om ditt mobila bredband? Bedöm på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.

	Stämmer inte alls					Stämmer helt		
	1	2	3	4	5	Vet ej		
Fungerar alltid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Jag får den uppkopplingshastighet jag betalar för	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Fungerar bra hemifrån	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Fungerar bra utanför hemmet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med den information jag har fått från operatören om mitt mobila bredband	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Fråga 62 Kan du tänka dig att byta från trådbundet/fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Ja, och jag har redan gjort det
- Ja, jag kan tänka mig det
- Nej, på grund av att hushållet vill ha trådbundet/fast bredband
- Nej, har ingen täckning
- Nej, eftersom jag är orolig för att uppkopplingen bryts
- Nej, eftersom överföringskapaciteten är lägre
- Nej, jag är osäker på om det skulle fungera rent tekniskt
- Nej, av annan orsak
- Vet ej

TILL SIST NÅGRA FRÅGOR OM DIG OCH DIN BAKGRUND

Fråga 63 Är du. . . ?

- Man
- Kvinna

Fråga 64 Vilket år är du född?
Ange födelseår i rutan (Ex. 67).

19

Fråga 65 Finns det hemmaboende barn i hushållet?

Ja - Ange antal barn i hushållet i rutan:

Nej, det finns inga hemmaboende barn i hushållet

Fråga 66 Hur många av hushållets medlemmar är? Ange antal i rutan.

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

Fråga 67 I vilken typ av bostad bor du?

- Lägenhet - hyresrätt
- Lägenhet - bostadsrätt.....
- Radhus/parhus/kedjehus - hyresrätt
- Radhus/parhus/kedjehus - bostadsrätt
- Småhus/villa

Fråga 68 Vilken är den HÖGSTA skolutbildning du har genomgått eller genomgår för närvarande? Endast ETT svar.

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

Fråga 69 Vilken är din huvudsakliga sysselsättning för närvarande? Endast ETT svar.

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

Fråga 70 Vilken är hushållets sammanlagda årsinkomst innan skatten är dragen? Räkna med studiemedel, barn-/studiebidrag, pensioner etc.

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

Fråga 71 Är du eller någon av dina föräldrar födda utomlands? Du kan ange flera svarsalternativ.

- Båda föräldrarna födda utomlands ...
- En förälder född utomlands
- Själv född utomlands
- Nej

NY KONTAKT MED TNS GALLUP

Fråga 72 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

Ja, ni kan även kontakta mig via e-post.
SKRIV DIN E-POSTADRESS NEDAN:

.....@.....

Nej, vill ej bli kontaktad

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

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



Denna streckkod är endast till för att inkomna svar skall kunna prickas av. Då slipper du få påminnelser i onödan.