

Rapport:
**Användning av internet och
telefoni i Sverige**

PTS individundersökning 2019



Användning av internet och telefoni i Sverige 2019

PTS individundersökning 2019

Rapportnummer

PTS-ER:2020:25

Diarienummer

20-8864

ISSN

1650-9862

Författare

Karin Fransén (projektledare på PTS). Undersökningen är utförd av Point AB på uppdrag av PTS.

Post- och telestyrelsen

Box 5398

102 49 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Innehåll

Sammanfattning	6
Summary	Fel! Bokmärket är inte definierat.
1 Om undersökningen	10
1.1 Bakgrund och syfte	10
1.2 Metod, urval och datainsamling	10
1.2.1 <i>Frågeformulär</i>	10
1.2.2 <i>Målgrupp och urval</i>	11
1.2.3 <i>Genomförande</i>	11
1.2.4 <i>Svarsfrekvens</i>	11
1.2.5 <i>Viktning av materialet</i>	11
1.2.6 <i>SKR:s kommungruppsindelning</i>	12
1.2.7 <i>Diagramförklaringar och läsanvisningar</i>	12
2 Internet och bredband	13
2.1 Använder internet i hemmet	13
2.2 Sätt att ansluta till internet i hemmet	14
2.3 Huvudsakligt sätt att ansluta till internet i hemmet	16
2.4 Mobilt bredband	20
2.5 Internettelefoni	22
3 Mobila telefoni- och datatjänster	25
4 Fast telefoni	29
5 TV	33
5.1 Tittar på TV	33
6 Information om abonnemang	34
7 Bortfall och svarsfrekvens	36
7.1 Statistisk säkerhet och säkerhetsmarginaler	36
7.2 Bortfall	36
7.3 Svarsfrekvenser – åtgärder som genomfördes för att höja svarsfrekvensen	38
7.4 Svarsfrekvenser – i olika grupper	40

Figurer

Figur 1	Använder du internet i hemmet via fast uppkoppling eller mobilt bredband? (Fråga 9).....	13
Figur 2	Vilka sätt att ansluta till internet använder du i hemmet? (Fråga 10)	14
Figur 3	Vilka sätt att ansluta till internet använder du i hemmet? (Fråga 10) uppdelat på teknik.....	15
Figur 4	Vilket sätt att ansluta till internet använder du huvudsakligen i hemmet? (Fråga 11)	16
Figur 5	Vilket sätt att ansluta till internet använder du huvudsakligen i hemmet? Uppdelat på tätort och utanför tätort (Fråga 11).....	16
Figur 6	Varför har ditt hushåll valt den anslutning till internet som du/ni huvudsakligen använder idag? (Fråga 12).....	17
Figur 7	Varför har ditt hushåll valt den anslutning till internet som du/ni huvudsakligen använder idag? Per teknik (Fråga 12).....	18
Figur 8	Är ditt internetabonnemang del av en gruppanslutning? (Fråga 13)	19
Figur 9	Har ditt hushåll möjlighet att välja mellan flera internetoperatörer? (Fråga 14)	19
Figur 10	Vilken typ av mobil anslutning till internet använder du? (Fråga 15)	20
Figur 11	Kan du tänka dig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet? (Fråga 16a)	20
Figur 12	Kan du tänka dig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet? Fördelning på år (Fråga 16a).....	21
Figur 13	Anledningar att inte kunna tänka sig att byta från fast till mobilt bredband - geografisk fördelning (Fråga 16b)	21
Figur 14	I genomsnitt hur ofta använder du Skype eller liknande tjänster via surfplatta eller dator för att...? (Fråga 17)	23
Figur 15	Andel som kan tänka sig att avstå från din fasta telefon och enbart använda tjänster som Skype, Viber och liknande (Fråga 18)	24
Figur 16	Använder du mobiltelefon för privat bruk? (Fråga 4)	25
Figur 17	Vilken datamängd per månad har ditt mobiltelefonabonnemang? (Fråga 5) ...	26
Figur 18	Hur ofta skickar du sms eller andra meddelandetjänster privat med din mobiltelefon? (Fråga 6)	27
Figur 19	Hur ofta ringer du via mobiloperatör respektive via internet? (Fråga 7)	28
Figur 20	Har ditt hushåll ett abonnemang för fast telefoni? (Fråga 1).....	29

Figur 21	Har ditt hushåll köpt sitt abonnemang som en del av ett paketerat erbjudande? (Fråga 2).....	30
Figur 22	Hur ofta ringer/tar du emot samtal privat med fast telefon? (Fråga 3).....	30
Figur 23	Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon? (Fråga 8a)	31
Figur 24	Du svarade nej (kan inte tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon), var god ange en eller flera anledningar: (Fråga 8b)	32
Figur 25	Hur tittar du på TV?	33
Figur 26	Känner du att du är tillräckligt informerad när du väljer operatör? (Fråga 20)	34
Figur 27	Finns det delar i operatörernas erbjudanden som kan upplevas som otydliga? (Fråga 21)	35

Sammanfattning

Sedan år 2002 har PTS genomfört en enkätundersökning, *Svenskarnas användning av telefoni och internet – PTS individundersökning*, med syftet att öka kunskapen om marknaden för elektronisk kommunikation, det vill säga fast telefoni, mobil telefoni, tv och internet, utifrån ett konsument- och efterfrågeperspektiv. PTS har från och med 2019 ändrat namnet på undersökningen till *Användning av internet och telefoni i Sverige 2019 - PTS individundersökning*.

Under 2019 genomfördes undersökningen av Point AB. Vid denna mätning var det möjligt att besvara enkäten per post, online eller via telefon. Denna undersökning avser 2019 och jämförs med senaste mätningen, 2017. Nytt i denna undersökning är uppdelning i om de svarande bor i tätort eller småort eller utanför tätort eller småort.

Eftersom denna mätning gjordes under hösten 2019 innefattas inte utvecklingen under 2020, som kan ha inneburit ökad användning av elektronisk kommunikation generellt till följd av coronapandemin.



Datamängden i mobilabonnemangen ökade

Totalt sett använde 98 procent mobiltelefon för privat bruk, vilket är i linje med samtliga mätningar sedan 2008. Av de som använde mobiltelefon för privat bruk betalade 81 procent för abonnemanget själva, medan 17 procent uppgav att någon annan, till exempel arbetsgivare stod för kostnaden vilket också var på samma nivå som tidigare mätningar.

Datamängden i abonnemangen har ökat över åren. Den vanligaste datamängden vid mätningen 2019 var 6-20 GB per månad. Var tredje person hade valt ett sådant alternativ. 19 procent hade en större datamängd än 20 GB per månad. Vid mätningen 2017 var den vanligaste datamängden 2-5 GB per månad. Det ska även sägas att 11 procent inte visste vilken datamängd som ingick i abonnemanget men andelen som inte vet har minskat vid varje mätning.

Nästan alla (97 procent) använde internet i hemmet under 2019

Drygt 97 procent av de svarande i årets undersökning använde internet i hemmet vilket var en ökning från 93 procent 2017. 91 procent använde internet i hemmet i stort sett varje dag, vilket var en ökning från 86 procent vid mätningen 2017. I åldersgruppen 61-75 år var användandet något mindre utbrett, 78 procent använde internet i stort sett varje dag. Män använde internet i hemmet dagligen i något högre grad än kvinnor, 93 procent respektive 88 procent.

Knappt två tredjedelar av respondenterna (62 procent) uppgav att de hade fiber eller fiber-LAN som huvudsaklig internetanslutning, vilket innebär att fiber var det vanligaste alternativet. Samtidigt har ADSL/VDSL minskat från 35 procent till 10 procent (2019 jämfört med 2013). Andelen som svarade att de hade mobilt bredband som huvudsaklig anslutningsform var 12 procent, jämfört med 18 procent 2013. I tätorter var det en större andel (64 procent) som hade fiber som sin huvudsakliga internetanslutning i hemmet än utanför tätort (47 procent). Utanför tätort var mobilt bredband vanligare än i tätort. Vart tredje hushåll utanför tätort anslöt till internet via mobilt bredband och motsvarande i tätort var 9 procent.

Var fjärde person uppgav att de valt sin huvudsakliga internetanslutning i hemmet på grund av att de inte vill ha någon begränsning i datamängd och att de använder tjänster som kräver högre överföringshastigheter. Vad gäller att inte ha begränsningar i dataanvändandet var detta framförallt viktigt för de som ansluter till internet via fiber

Majoriteten (56 procent) av de som använde internet i hemmet uppgav att de har möjlighet att välja mellan flera internetoperatörer. Hälften av dem (23 procent) kunde välja mellan både fasta och mobila bredbandsabonnemang. Detta är på samma nivå som vid mätningen 2017. Utanför tätort angav färre (15 procent) att de hade möjlighet att välja mellan fasta bredbandsabonnemang än i tätort (27 procent).

Allt fler svenskar använder internettjänster för telefoni och meddelanden

2019 använde 63 procent andra meddelandetjänster än sms, till exempel WhatsApp och Messenger, via mobiltelefonen dagligen. Detta var en ökning

från 55 procent 2017. Hälften av mobiltelefonanvändarna (51 procent) ringde via internet på sin mobiltelefon i någon utsträckning, 13 procent gjorde det dagligen, vilket också är på samma nivå som 2017.

Mer än hälften av de som använder internet i hemmet hade använt Skype eller liknande tjänster någon gång på sin dator eller surfplatta för att ringa (54 procent) respektive skicka meddelanden med till exempel med WhatsApp eller Messenger (57 procent). Detta är en ökning jämfört med tidigare år. Personer som bor i tätort använder Skype eller liknande tjänster oftare än de som bor utanför tätort. Andelen som svarade att de aldrig använder Skype eller liknande tjänster för att ringa var i tätort 42 procent jämfört med 57 procent utanför tätort.

Allt fler tittade på play-tjänster och allt färre på tablålagd tv

En ökande andel tittar både på traditionell, tablålagd TV och på så kallade play-tjänster via internet, exempelvis SVT Play, Netflix, HBO eller Viaplay. Undersökningen visade en ökning från 52 procent 2017 till 60 procent 2019. De som endast tittar på traditionell tv minskade från 22 till 12 procent. Under 2019 tittade 22 procent inte alls på traditionell, tablålagd TV, utan endast på så kallade play-tjänster via internet, vilket är på samma nivå som vid tidigare mätning. Bland personer som bor utanför tätort svarade fler att de endast tittade på traditionell tablålagd tv. medan personer som bor i tätort oftare svarade att de endast tittar på play-tjänster via internet.

Endast en fjärdedel av alla hushåll hade fast telefoni

Andelen hushåll som angav att de hade ett fast telefonabonnemang fortsatte att minska. Knappt en fjärdedel (24 procent) av alla hushåll hade fast telefoni, vilket kan jämföras med 41 procent 2017. Andelen varierar med åldern.

Anledningen till minskat antal abonnemang på fast telefoni beror på att många väljer att endast använda mobiltelefon. Nio av tio svarade att de kan tänka sig att avstå sin fasta telefon till förmån för mobiltelefon eller att de redan har gjort det. Detta var en ökning sedan 2017 då 84 procent uppgav detta. Den övre åldersgruppen var minst benägen att avstå sin fasta telefon, 13 procent i åldern 61 till 75 år kunde inte tänka sig att avstå sin fasta telefon och enbart använda mobiltelefon, jämfört med 2 -6 procent i övriga åldrar.

Mindre otydlighet i operatörernas information om abonnemang

Majoriteten (58 procent) upplevde att de var tillräckligt informerade vid val av operatör och abonnemang inom internet och/eller mobil/fast telefoni, vilket var på samma nivå som vid mätningen 2017. En större andel av männen (68 procent) än av kvinnorna (48 procent) upplevde att de var tillräckligt informerade vid val av operatör.

Majoriteten, 60 procent, upplevde att det finns delar i operatörernas erbjudanden om abonnemang inom internet och/eller mobil/fast telefoni som är otydliga, vilket var på samma nivå som 2017.

Färre personer upplevde att avtalen var otydliga, har långa bindningstider eller att det var svårt att hitta information än vid mätningen 2019 jämfört med 2017.

Vill du veta mer?

Resultatet av undersökningen publiceras på PTS Statistikportal (www.pts.statistik.se) där det även finns tabeller i Excel och statistik från tidigare undersökningar.

1 Om undersökningen

1.1 Bakgrund och syfte

Post- och telestyrelsen (PTS) har ett samlat ansvar för området elektronisk kommunikation och arbetar för att det ska finnas bra och prisvärda bredbands- och telefonitjänster i Sverige. Dessutom ska konsumenterna ha tillgång till tydlig information om rättigheter och skyldigheter på marknaden. PTS verkar för långsiktigt hållbar konkurrens och för att konsumenten ska vara välinformerad för att lätt kunna välja bland olika tjänster och operatörer.

Sedan år 2002 har PTS genomfört en enkätundersökning, kallad *Svenskarnas användning av telefoni och internet – PTS individundersökning*, med avsikten att ge myndigheten kunskap om marknaden utifrån ett konsumentperspektiv. Undersökningen omfattar frågor kring elektronisk kommunikation, vilket innefattar fast telefoni, mobiltelefoni, internet och bredband. PTS har från och med 2019 ändrat namnet på undersökningen till *Användning av internet och telefoni i Sverige*.

Syftet med undersökningen är att få kunskap om rådande förhållanden inom elektronisk kommunikation dvs. fast telefoni, mobil telefoni, tv och internet ur ett efterfrågeperspektiv samt att följa upp de förgående årens undersökningar.

Fram till och med 2010 genomfördes undersökningen en gång per år för att därefter genomföras vartannat år.

Undersökningen 2019 har genomförts av Point AB.

Eftersom denna mätning gjordes under hösten 2019 innefattas inte utvecklingen under 2020, som kan ha inneburit ökad användning av elektronisk kommunikation generellt till följd av coronapandemin.

1.2 Metod, urval och datainsamling

1.2.1 Frågeformulär

Frågeformuläret som använts i denna undersökning innehåller ett färre frågor jämfört med det som användes 2017: 53 frågor ställdes 2017 jämfört med 27 frågor 2019. En del mindre justeringar har gjorts, där svarsalternativ har omformulerats eller utgått. Även en del strukturella förändringar har genomförts. PTS har tagit fram de frågor och svarsalternativ som används i undersökningen.

1.2.2 Målgrupp och urval

Målgruppen för undersökningen är den svenska allmänheten i åldrarna 16–75 år. Undersökningens urval är riksrepresentativt slumpmässigt och omfattar 2900 individer). Tidigare år har urvalet varit 4000 individer. Urvalet har dragits från Statens personadressregister (SPAR) som tillhandahålls av Skatteverket och omfattar samtliga personer som är folkbokförda i Sverige. För att öka möjligheten att komma i kontakt med så många respondenter som möjligt beställdes uppgifter om både fast telefonabonnemang och mobiltelefonabonnemang till respondenterna.

1.2.3 Genomförande

Undersökningen har genomförts i två steg. Först skickades per post en inbjudan till att svara på en onlineversion av enkäten via en webblänk. Därefter skickades pappersenkäten ut per post med möjlighet för svarspersonerna att svara antingen genom att fylla i pappersenkäten och skicka tillbaka den med svarspost alternativt att svara via en webblänk. Efter detta skickades ytterligare två påminnelser per post till de svarspersoner som inte svarat.

För att höja svarsfrekvensen ytterligare gjordes samma insats som i föregående undersökning (2017), dvs. en utökad datainsamling med hjälp av telefonintervjuer. Totalt genererade denna insats 89 telefonintervjuer.

Totalt besvarade 1245 personer enkäten, antingen per post, online eller via telefon. De svarande har fått möjlighet att välja en belöning på två trisslotter, glassogram, presentkort eller att ge bort motsvarande summa till välgörande ändamål.

Datainsamlingen har pågått under veckorna 36 – 49 hösten/vintern 2019.

1.2.4 Svarsfrekvens

Denna undersökningens totala svarsfrekvens blev 44 procent vilket är på nivå med de senaste årens mätningar.

För ytterligare information, se kapitlet Bortfall och svarsfrekvenser i slutet av rapporten.

1.2.5 Viktning av materialet

Vid analysen har fördelningen av de inkomna svaren populationsvägts utifrån variablerna åldersklass, kön och SKR:s kommungruppsindelning (se bilaga). Grupper som är under- eller överrepresenterade har viktats upp eller ned för att avspegla deras verkliga andel av populationen. Samtliga resultat som

presenteras i rapporten bygger på viktade värden, med samma skattningsförfarande som föregående undersökning.

1.2.6 SKR:s kommungruppsindelning

I undersökningar som genomförts innan 2017 har H-region använts för att klassificera geografisk indelning. Från och med 2017 har PTS valt att frånga denna indelning för att istället använda sig av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) kommungruppsindelning (se bilaga).

SKR:s kommungruppsindelning består av totalt nio grupper fördelade på tre huvudgrupper:

- Storstäder och storstadsnära kommuner
- Större städer och kommuner nära större stad
- Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner

Nedbrytning av undersökningens resultat kan göras på de tre huvudgrupperna.

SKR har grupperat kommunerna utifrån vissa kriterier som tätortsstorlek, närhet till större tätort och pendlingsmönster.

En översikt i tabellformat för SKR:s kommungruppsindelning finns i Bilaga A i slutet av rapporten.

I denna undersökning har PTS även valt att ha möjlighet till nedbrytning på tätort/småort och utanför tätort och småort, vilket baseras på SCB:s indelning utifrån postnummer. I rapporten förkortas tätort och småort till ”tätort”.

1.2.7 Diagramförklaringar och läsanvisningar

I de fall där det finns historik från tidigare undersökningar redovisas denna tillsammans med denna undersökningens resultat. Observera att kommungruppsindelningen ändrades 2017, och därmed görs endast jämförelser gällande geografisk fördelning mot 2017.

Under respektive diagramrubrik står ett frågenummer angivet. I Bilaga B finns de frågeformuleringar som har använts i denna undersökningens frågeformulär.

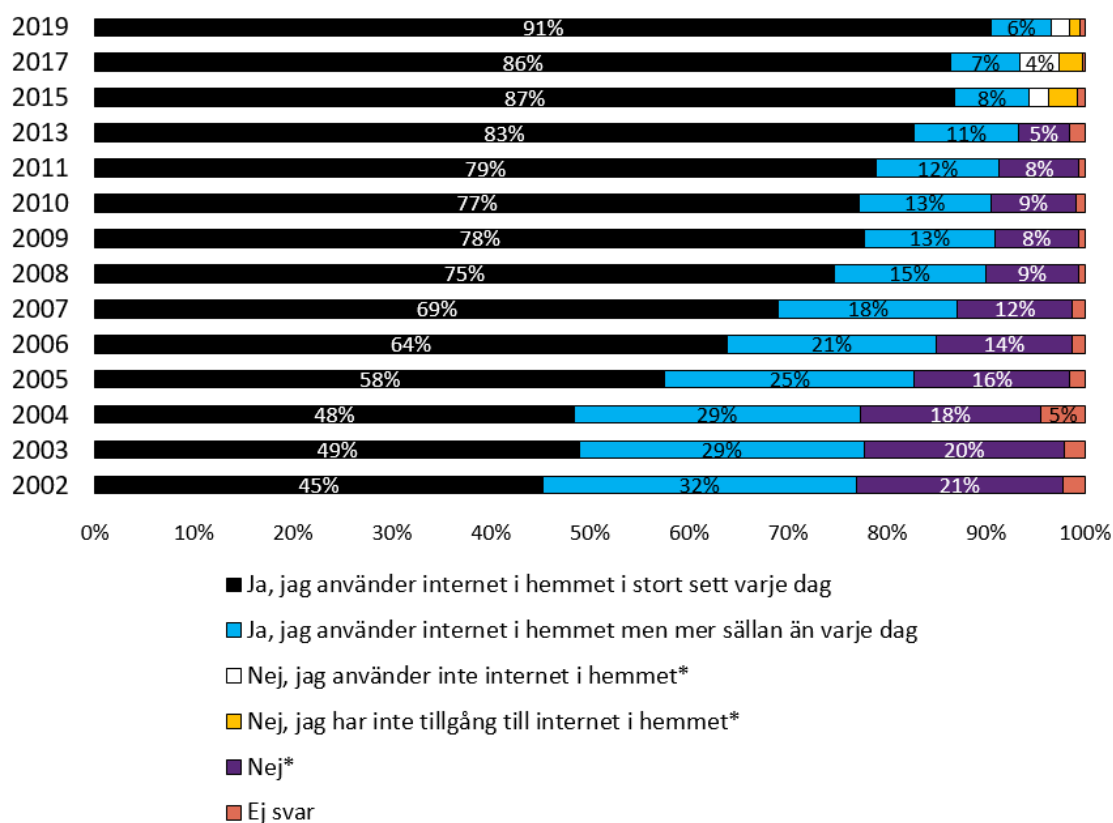
Den bas som anges under diagrammen gäller för denna undersökning, 2019.

2 Internet och bredband

Frågorna som detta kapitel baseras på handlar om användning av internet och bredband. Här avses fast och mobilt bredband som man använder med hjälp av dator eller surfplatta. Med mobilt bredband avses anslutning via USB-modem (dongel), 3G/4G-router eller sim-kort i datorn/surfplattan. Frågorna handlar alltså inte om tjänster som används med mobiltelefon.

2.1 Använder internet i hemmet

Figur 1 Använder du internet i hemmet via fast uppkoppling eller mobilt bredband? (Fråga 9)



Bas: Samtliga, 1245

*Från och med 2015 års mätning delades svarsalternativet "Nej" upp i "Nej, jag använder inte internet i hemmet" och "Nej, jag har inte tillgång till internet i hemmet".

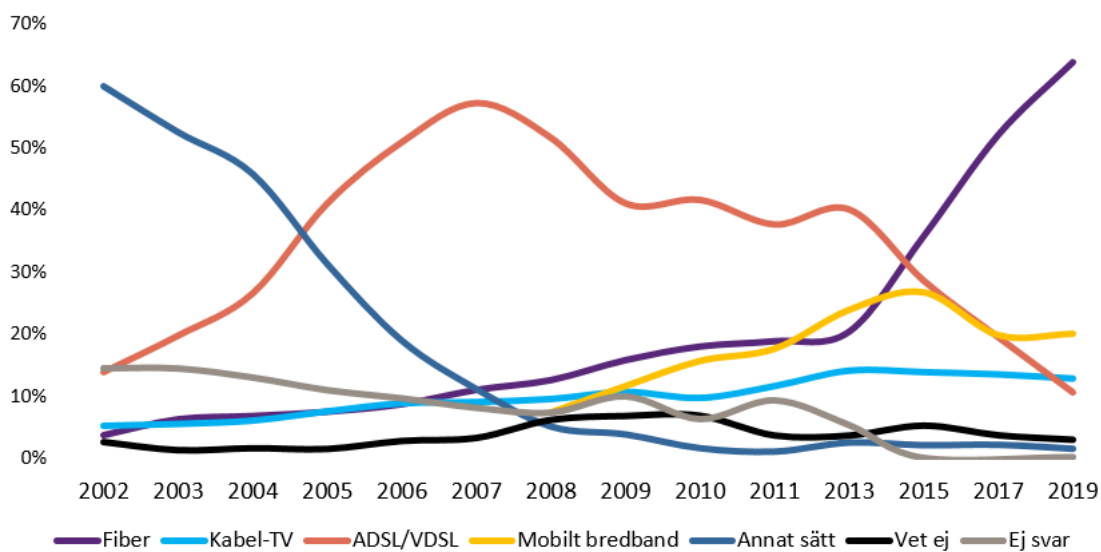
Drygt 97 procent av de svarande i denna undersökning använde internet i hemmet, vilket var en ökning från 93 procent 2017.

91 procent använde internet i hemmet i stort sett varje dag, vilket var en ökning från 86 procent jämfört med mätningen 2017. Bland äldre, 61-75 år var användandet något lägre, 78 procent använde internet i stort sett varje dag.

Män använde internet i något högre grad än kvinnor, med 93 procent respektive 88 procent daglig användning. I åldern 16 till 60 år använde 92 till 97 procent internet i hemmet dagligen, medan endast 78 procent i åldersgruppen 61 till 75 år var dagliga internetanvändare.

2.2 Sätt att ansluta till internet i hemmet

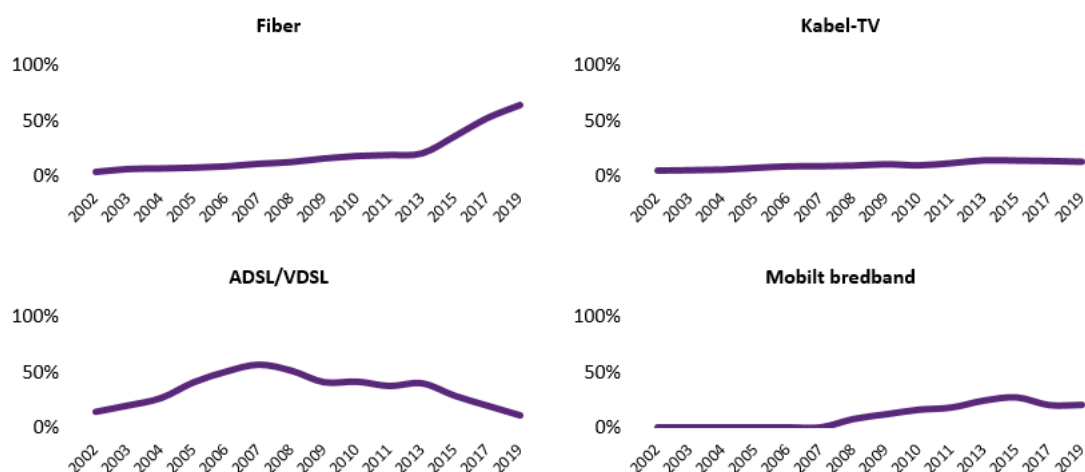
Figur 2 Vilka sätt att ansluta till internet använder du i hemmet? (Fråga 10)



Bas: Använder internet i hemmet, 1194

Andelen som svarar att de har anslutning via fiber har ökat med 12 procentenheter sedan 2017, från 52 procent till 64 procent, på bekostnad av ADSL/VDSL.¹

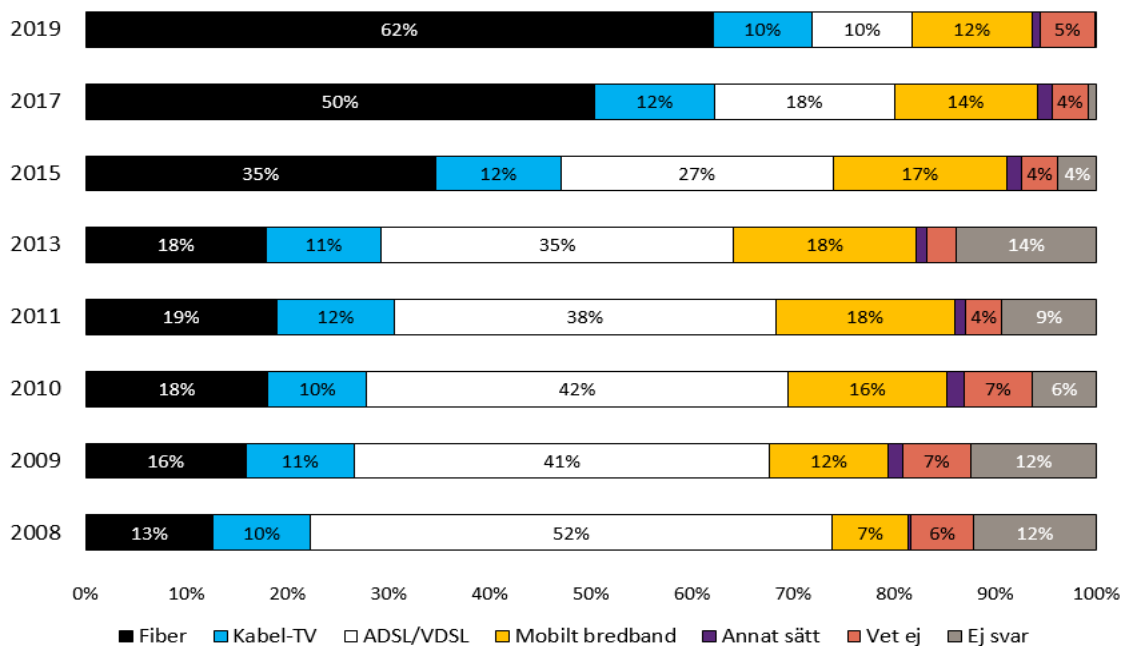
Figur 3 Vilka sätt att ansluta till internet använder du i hemmet? (Fråga 10) uppdelat på teknik



¹ Denna undersökning anger vad personer svarar att de har för uppkoppling. Detta kan skilja sig från information från operatörer och nätägare i Svensk telekommarknad och PTS Mobiltäcknings- och bredbandskartläggning.

2.3 Huvudsakligt sätt att ansluta till internet i hemmet

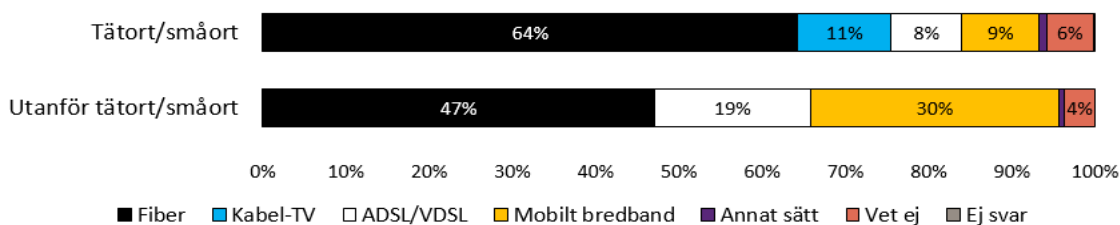
Figur 4 Vilket sätt att ansluta till internet använder du huvudsakligen i hemmet? (Fråga 11)



Bas: Använder internet i hemmet, 1194

Andelen med fiber som sin huvudsakliga anslutning i hemmet hade ökat sedan 2017, från 50 till 62 procent 2019.

Figur 5 Vilket sätt att ansluta till internet använder du huvudsakligen i hemmet? Uppdelat på tätort och utanför tätort (Fråga 11)

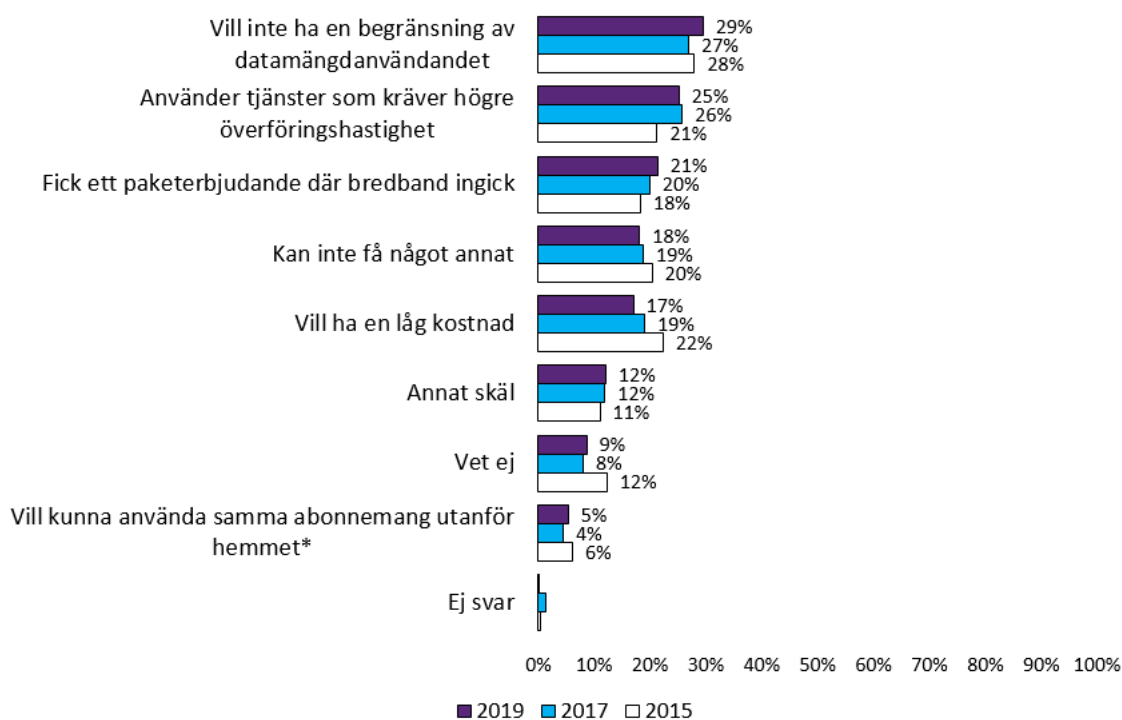


Bas: Använder internet i hemmet, 1194

I tätort var det en större andel (64 procent) som hade fiber som sin

huvudsakliga internetanslutning i hemmet och 9 procent som har mobilt bredband. Detta skiljer sig från användningen utanför tätort där motsvarande siffra var 47 procent för fiber och 30 procent för mobilt bredband.

Figur 6 Varför har ditt hushåll valt den anslutning till internet som du/ni huvudsakligen använder idag? (Fråga 12)

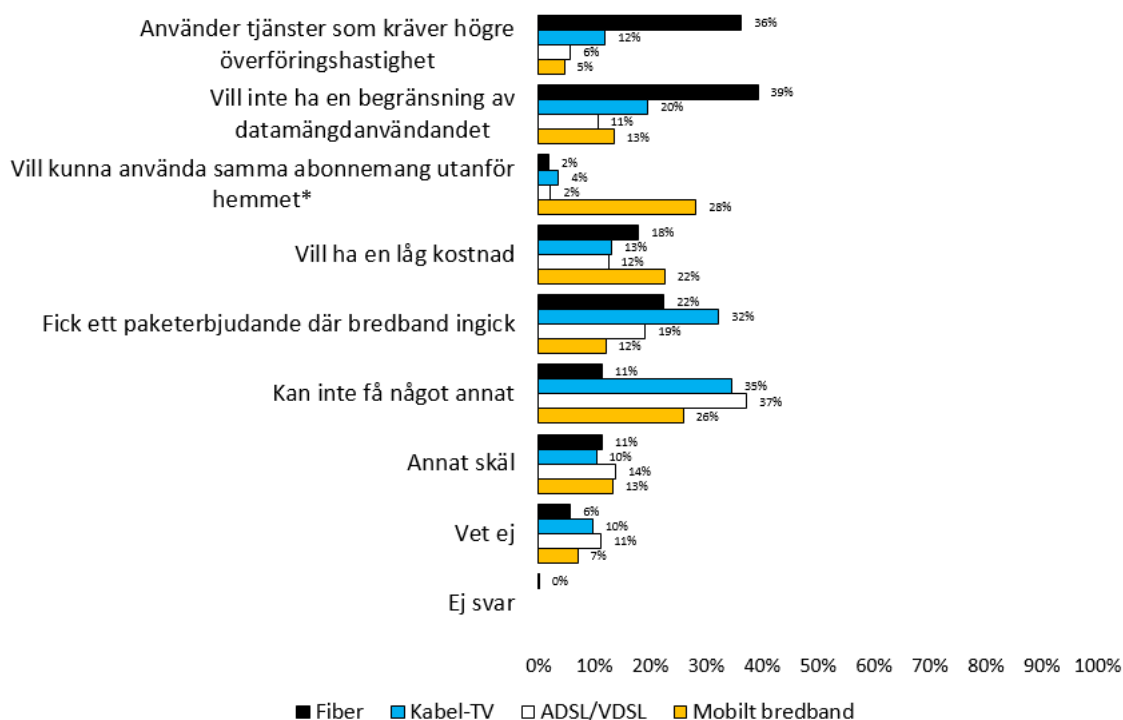


Bas: Använder internet i hemmet, 1194 * Endast de som använder mobilt bredband i hemmet, 251

Notera: Lägre bas

Drygt var fjärde person uppgav att de valt sin huvudsakliga internetanslutning i hemmet på grund av att de inte vill ha begränsning i datamängd användandet och använder tjänster som kräver högre överföringshastigheter.

Figur 7 Varför har ditt hushåll valt den anslutning till internet som du/ni huvudsakligen använder idag? Per teknik (Fråga 12)



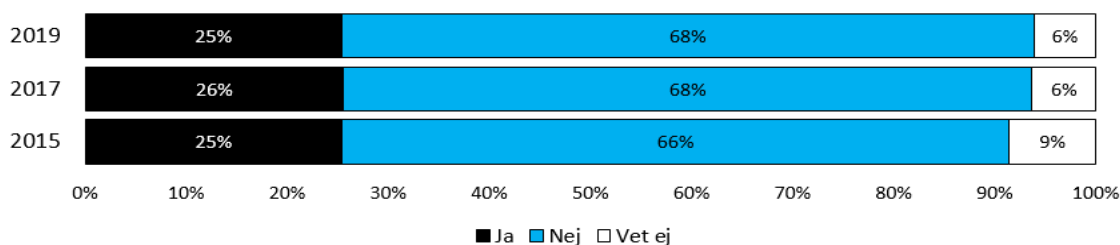
Bas: Använder internet i hemmet, 1194 * Endast de som använder mobilt

bredband i hemmet, 251

Notera: Lägre bas

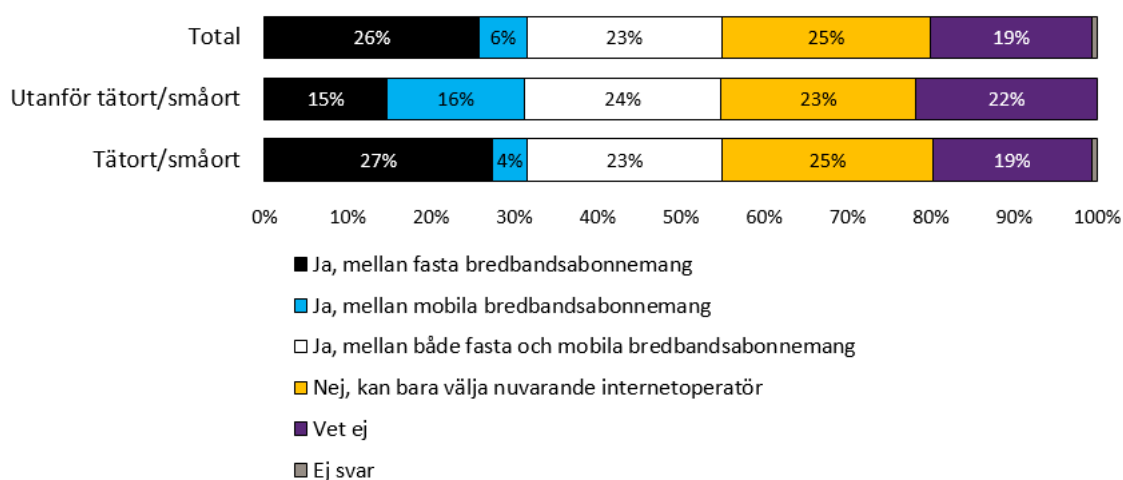
För respondenter som ansluter till internet via fiber var det framförallt viktigt att det inte finns någon begränsning i datamängdanvändandet (36 procent). Denna grupp använde också tjänster som kräver högre överföringshastighet (39 procent).

För de som ansluter till internet via kabel och ADSL var den vanligaste anledningen att de inte kan få något annat, medan de som använder mobilt bredband oftast svarade att de vill kunna använda samma abonnemang utanför hemmet.

Figur 8 Är ditt internetabonnemang del av en gruppanslutning? (Fråga 13)

Bas: Använder internet i hemmet, 1194

25 procent av alla som använde internet hade abonnemang som var en del i en gruppanslutning, vilket var på samma nivå som vid föregående mätningar.

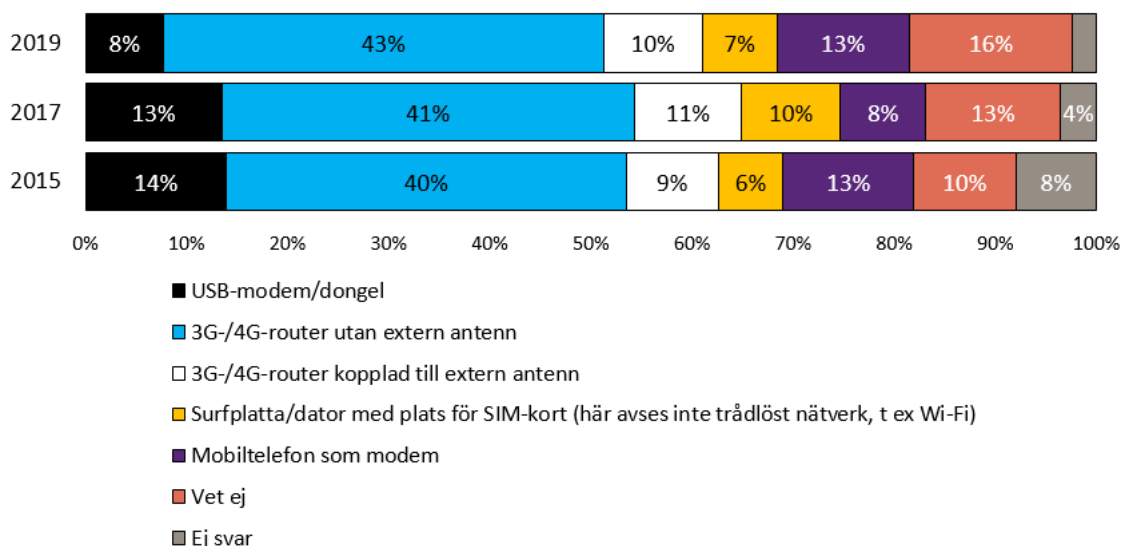
Figur 9 Har ditt hushåll möjlighet att välja mellan flera internetoperatörer? (Fråga 14)

Bas: Använder internet i hemmet, 1194

56 procent av de som använder internet i hemmet hade möjlighet att välja mellan flera internetoperatörer och nära hälften av dem (23 procent) kunde välja mellan både fasta och mobila bredbandsabonnemang. Resultatet ligger på samma nivå som vid mätningen 2017. Utanför tätort var möjligheten att välja mellan fasta bredbandsabonnemang lägre (15 procent) än i tätort (27 procent).

2.4 Mobilt bredband

Figur 10 Vilken typ av mobil anslutning till internet använder du? (Fråga 15)

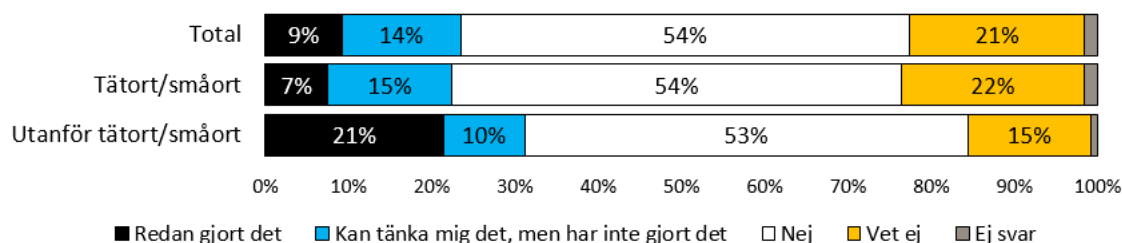


Bas: Använder internet i hemmet via mobilt bredband (3G- eller 4G-nät), 251

Notera: Lägre bas

Av de som använde internet i hemmet via mobilt bredband använde 43 procent 3G/4G router utan extern antenn, vilket var i linje med 2017 års undersökning. Andelen som använde mobilt bredband via USB-modem/dongel har minskat från 13 procent 2017 till 8 procent 2019.

Figur 11 Kan du tänka dig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet? (Fråga 16a)



Bas: Använder internet i hemmet, 1194

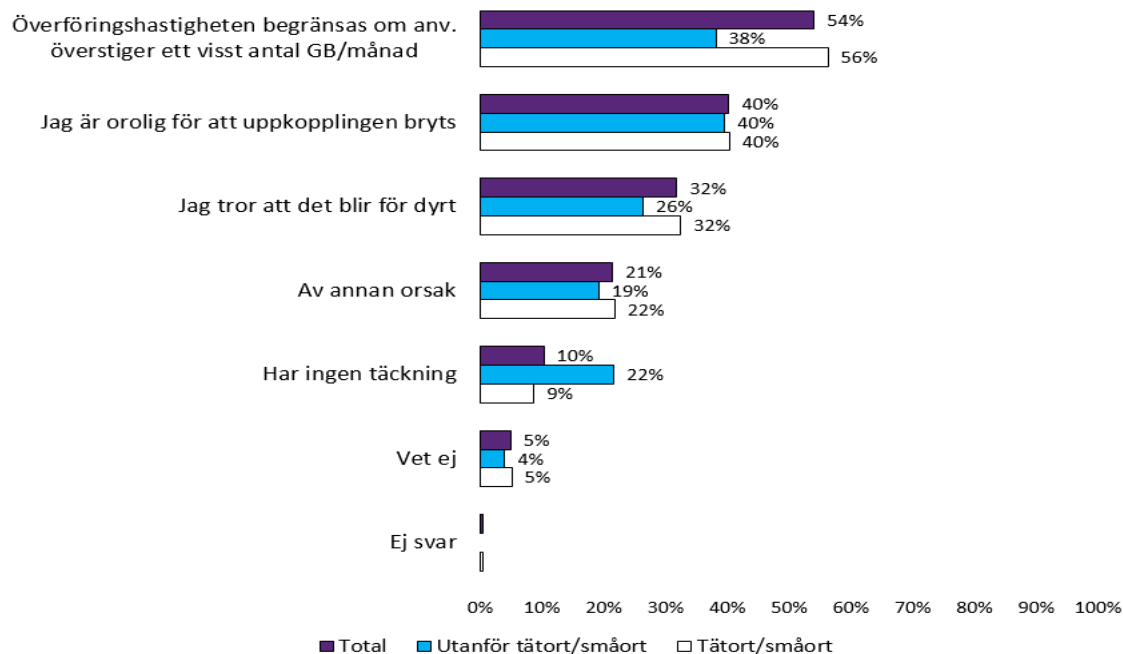
Majoriteten, 54 procent, kunde inte tänka sig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet. Utan för tätort var andelen som svarade att de redan har bytt 21 procent, jämfört med 7 procent för de som bor i tätort. Fördelningen var på samma nivå som vid tidigare mätning.

Figur 12 Kan du tänka dig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet? Fördelning på år (Fråga 16a)



Bas: Använder internet i hemmet, 1194

Figur 13 Anledningar att inte kunna tänka sig att byta från fast till mobilt bredband - geografisk fördelning (Fråga 16b)



Bas: Använder internet i hemmet och kan inte tänka sig att byta från fast till mobilt bredband, 650

Notera: Lägre bas

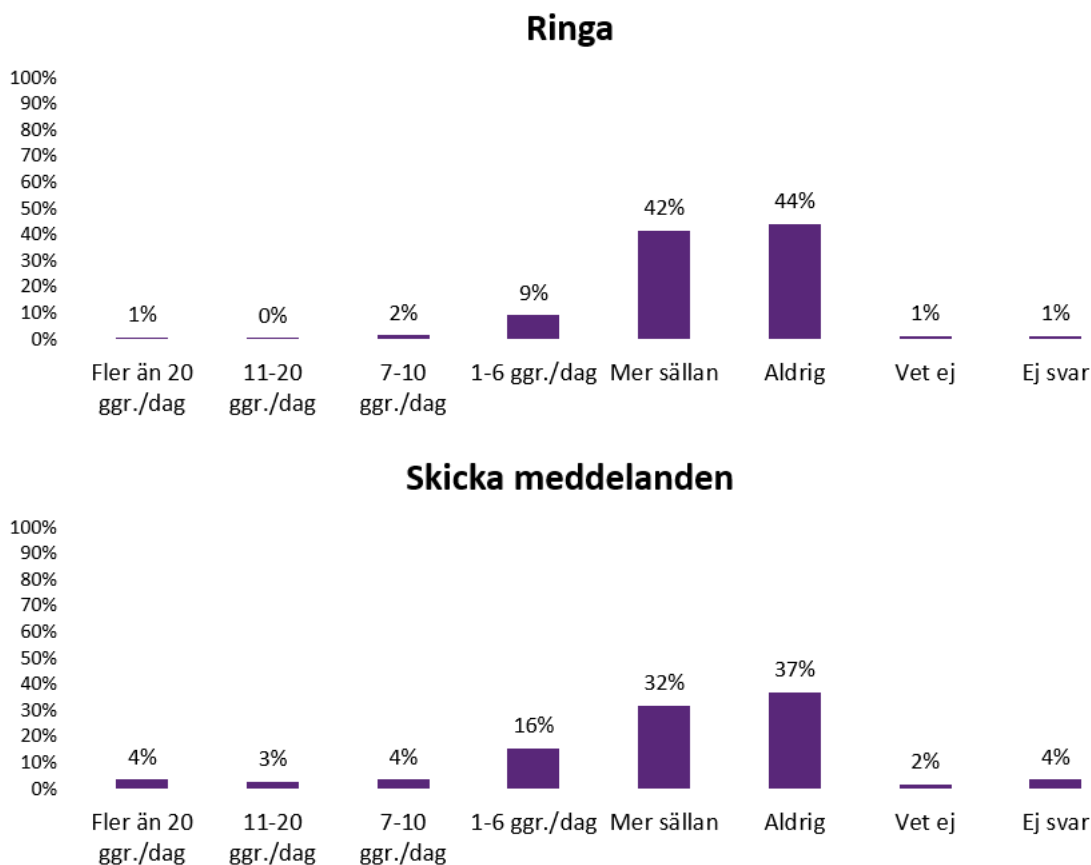
De huvudsakliga anledningarna till att man inte kan tänka sig att byta var:

- begränsad överföringshastighet, 54 procent
- oro för att uppkopplingen bryts, 40 procent
- tror att det blir för dyrt, 32 procent
- annan orsak, 21 procent
- har ingen täckning, 10.

Det fanns skillnader i svaren mellan boende i och utanför tätort. Boende i tätort angav begränsad överföringshastighet som den främsta anledning till att de inte ville byta, medan personer utanför tätort angav att de inte har täckning som de främsta anledningen.

2.5 Internettelefoni

Bland internetfrågorna har ett block frågor ställts om användning och syn på internettelefoni så som Skype och liknande tjänster för att ringa eller skicka meddelanden via internet med surfplatta eller dator.

Figur 14 I genomsnitt hur ofta använder du Skype eller liknande tjänster via surfplatta eller dator för att...? (Fråga 17)

Bas: Använder internet, 1194

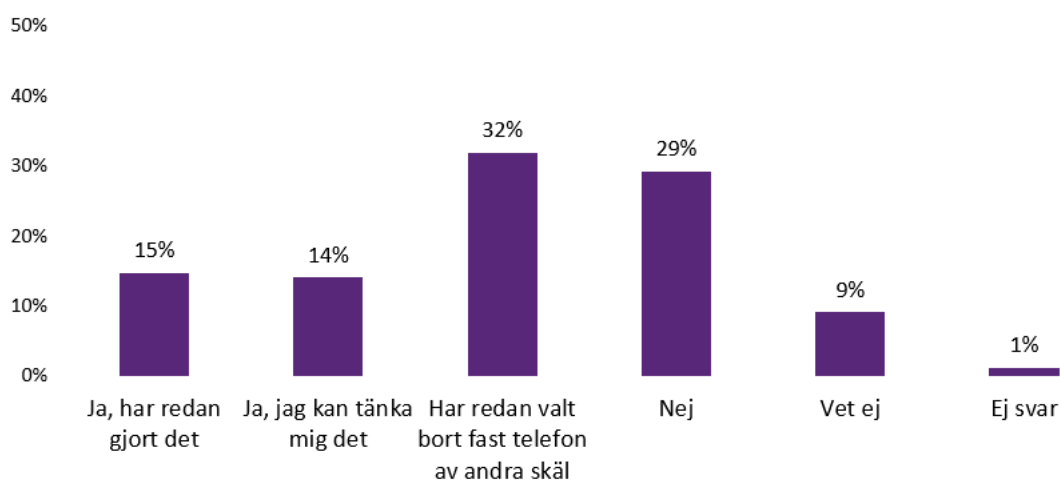
Mer än hälften av de som använde internet i hemmet har använt Skype eller liknande tjänster någon gång på sin dator eller surfplatta för att ringa (54 procent) respektive skicka meddelanden (57 procent). Allt fler använder Skype eller liknande tjänster någon gång på sin dator eller surfplatta. De som angett att de aldrig använder dessa tjänster minskade från 47 procent 2013² till 37 procent 2019.

Personer som bor i tätort använde Skype eller liknande tjänster oftare än de som bor utanför tätort. Andelen som svarade att de aldrig använder Skype eller liknande tjänster för att ringa var 42 procent jämfört med 57 procent utanför

² Jämförelse med 2017 går inte att göra pga skillnad i formulering.

tätort. Andelen som svarade att de aldrig använder Skype eller liknande tjänster var i tätort för att skicka meddelande var 36 procent jämfört med 44 procent utanför tätort.

Figur 15 Andel som kan tänka sig att avstå från din fasta telefon och enbart använda tjänster som Skype, Viber och liknande (Fråga 18)



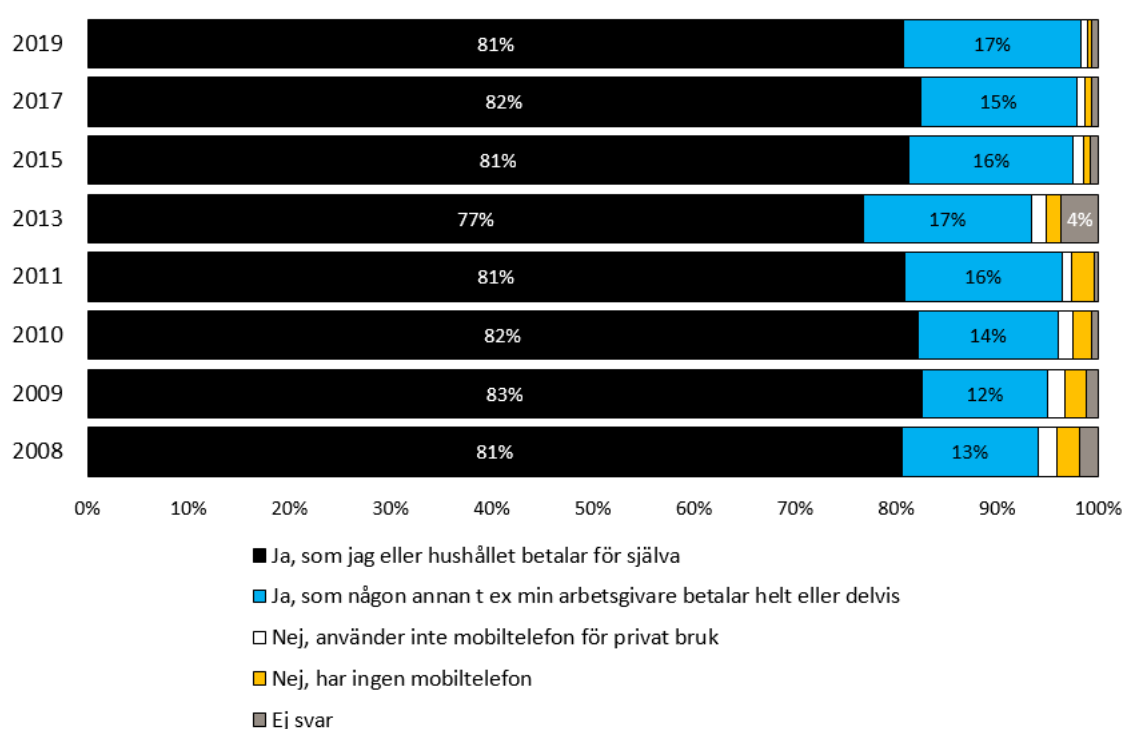
Bas: Använder Internet, 1194

Andelen som var positiva till att avstå från fast telefon och endast använda Skype eller likande tjänster (har redan gjort det, kan tänka mig det och har redan valt bort av andra skäl) ökade från 38 procent 2013 till 61 procent 2019.

3 Mobila telefoni- och datatjänster

Detta kapitel handlar om användning av mobiltelefoni och vilka tjänster man använder sig av med mobiltelefonen. Med mobilabonnemang avser vi både traditionellt mobilabonnemang och kontantkort.

Figur 16 Använder du mobiltelefon för privat bruk? (Fråga 4)



Bas: Samtliga, 1245

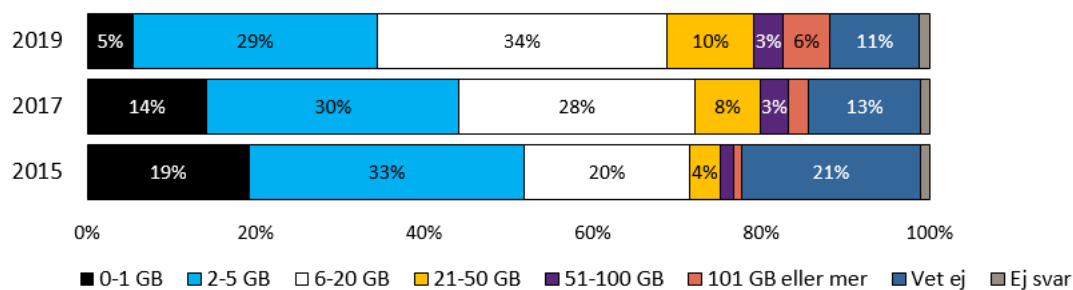
Snart sagt alla (98 procent) använde mobiltelefon för privat bruk. Andelen har inte förändrats påtagligt sedan 2008. Andelen som använde mobiltelefon var ungefär 98 procent för både män och kvinnor.

De allra flesta betalar mobiltelefonen och användandet av den själva men 17 procent hade en mobiltelefon som arbetsgivare eller annan betalar för. Inte heller den andelen har förändrats nämnvärt under senare år.

I åldrar mellan 30 och 60 år har var femte en betald mobiltelefon, medan andelen var lägre bland såväl yngre som äldre. Detta är samma bild som tidigare år.

Betald mobil var vanligare bland män (24 procent) än bland kvinnor (11 procent), vilket även var fallet 2017.

Figur 17 Vilken datamängd per månad har ditt mobiltelefonabonnemang? (Fråga 5)

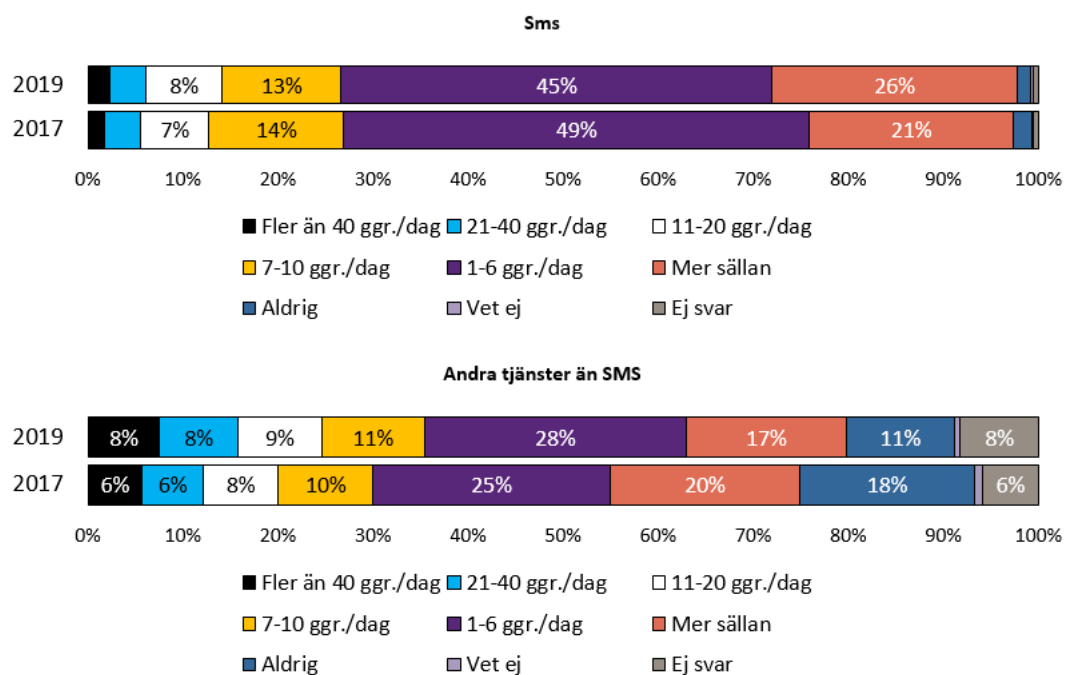


Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk - betalar själv, 1020

Datamängden i abonnemang har ökat sedan 2015. Vanligast var 2019 6-20 GB per månad. Var tredje har valt ett sådant alternativ. 19 procent hade en större datamängd än 20 GB per månad.

Av de svarande visste 11 procent inte vilken datamängd som ingår i abonnemanget, men andelen som inte vet har minskat sedan 2015. Andelen som inte känner till vilken datamängd som abonnemanget har stiger med ökande ålder.

Personer i tätort har i genomsnitt högre datamängd i sina mobiltelefonabonnemang än personer utanför tätort. Observera att abonnemang på mobilt bredband inte ingår här.

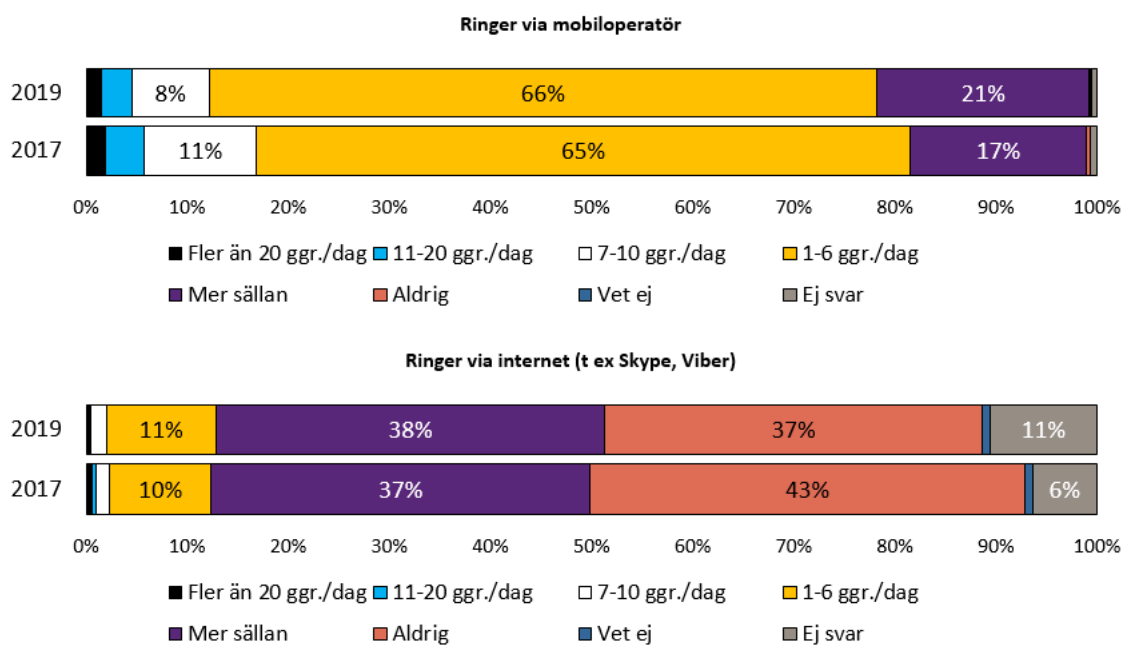
Figur 18 Hur ofta skickar du sms eller andra meddelandetjänster privat med din mobiltelefon? (Fråga 6)

Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, 1225

Av de svarande skickade 72 procent i varierande utsträckning sms via mobiltelefonen på daglig basis. Detta kan jämföras med 76 procent 2017.

Under 2019 använde 63 procent använde meddelandetjänster, till exempel WhatsApp eller Messenger, via mobiltelefonen dagligen. Detta var en ökning från 55 procent 2017.

Figur 19 Hur ofta ringer du via mobiloperatör respektive via internet? (Fråga 7)



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, 1225

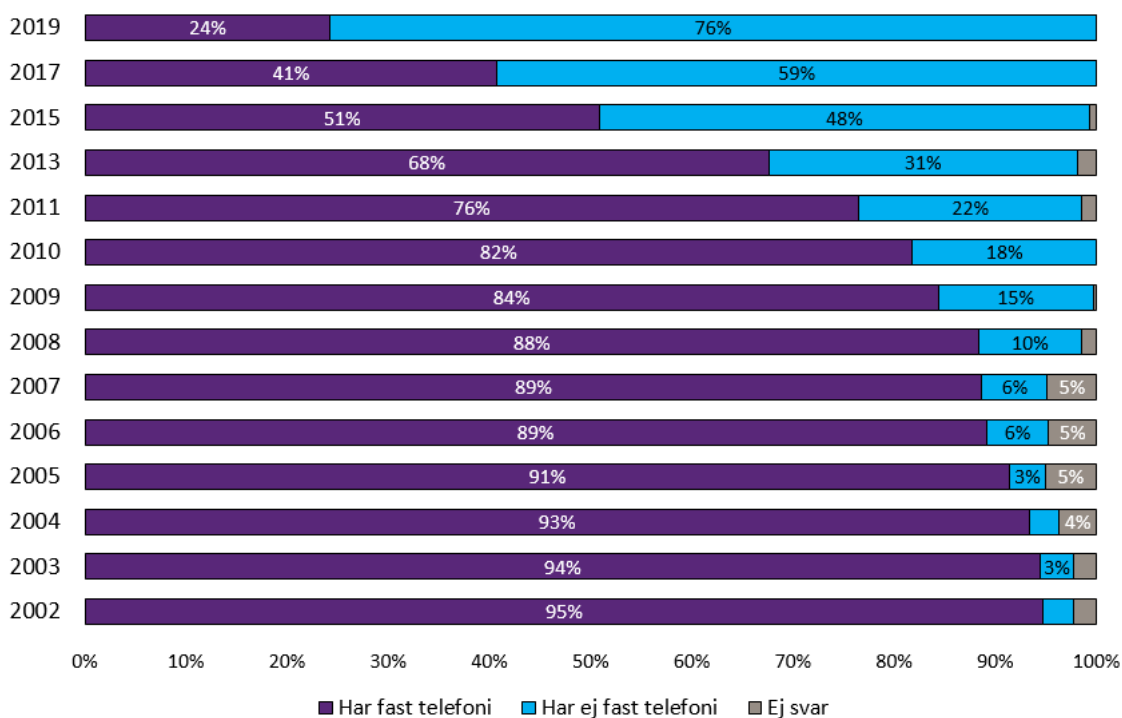
66 procent av mobiltelefonanvändarna ringde via sin mobiltelefonoperatör mellan en och sex gånger per dag och totalt 78 procent ringde dagligen, vilket är på samma nivå som 2017.

Hälften av mobiltelefonanvändarna (51 procent) ringde via internet på sin mobiltelefon i någon utsträckning, 13 procent gjorde det dagligen, vilket också är på samma nivå som 2017.

4 Fast telefoni

Följande kapitel behandlar användning av fast telefoni. Med fast telefoni avses antingen ett traditionellt abonnemang eller ett abonnemang för ip-telefoni. Eftersom andelen som har fast telefoni i hemmet minskar så minskar också antalet svar som beräkningarna baseras på. Den statistiska osäkerheten blir därmed större jämfört med övriga frågor i undersökningen³.

Figur 20 Har ditt hushåll ett abonnemang för fast telefoni? (Fråga 1)



Bas: Samtliga, 1245

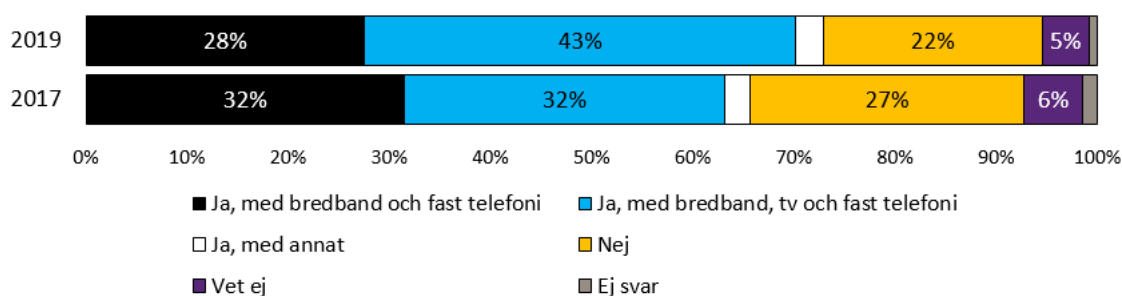
Knappt en fjärdedel (24 procent) av alla hushåll har idag fast telefoni vilket kan jämföras med 41 procent 2017. Andelen som har fast telefoni har minskat relativt snabbt sedan 2002 då nästan alla hushåll fortfarande hade fast telefoni.

³ Se tabellbilaga med konfidensintervall för mer exakt information.

Resultaten varierar med åldern, i åldersklassen 21-30 år hade t.ex. 11 procent fast telefoni, medan motsvarande andel var 39 procent bland 61–75-åringar.

Det fanns ingen skillnad mellan hushåll i tätort och utanför.

Figur 21 Har ditt hushåll ett abonnemang för fast telefoni? (Fråga 1)

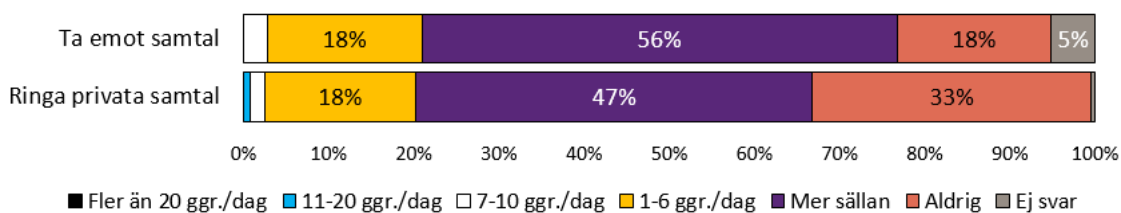


Bas: Har fast telefon, 332

Notera: Lägre bas

Bland de som hade ett fast abonnemang har 73 procent köpt detta som en del i ett paketerat erbjudande, t.ex. ihop med bredband och/eller tv.

Figur 22 Hur ofta ringer/tar du emot samtal privat med fast telefon? (Fråga 3)

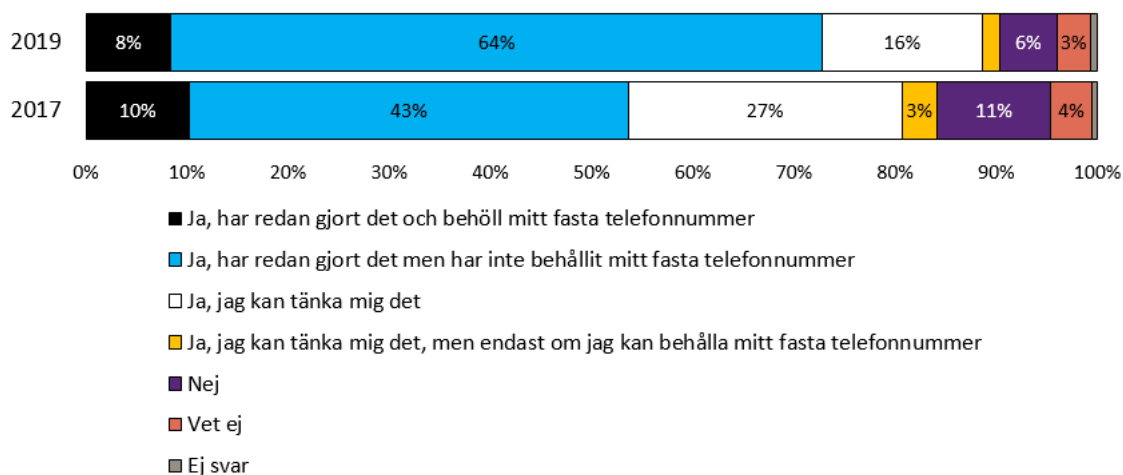


Bas: Har fast telefon, 332

Notera: Lägre bas

67 procent av de som hade fast telefoni ringde samtal privat någon gång med den fasta telefonen medan övriga 33 procent aldrig ringer. Något fler, 77 procent, använde den fasta telefonen till att ta emot samtal privat.

Figur 23 Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon? (Fråga 8a)

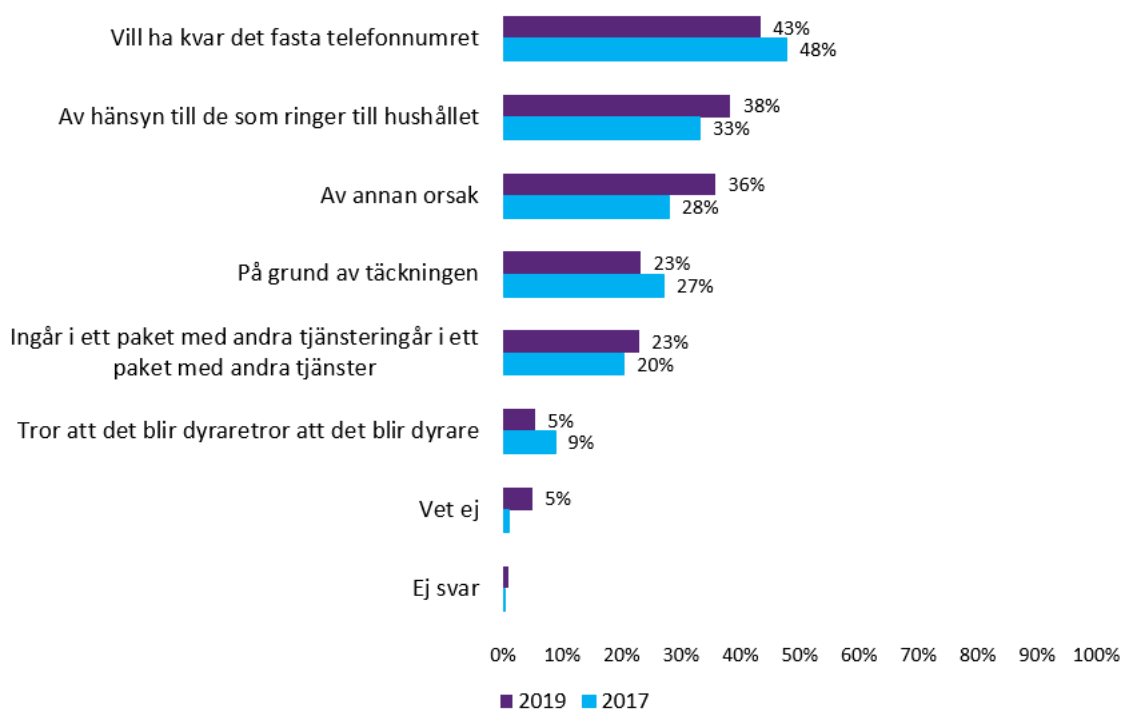


Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk, 1225

Nio av tio kan tänka sig att avstå sin fasta telefon till förmån för mobiltelefon eller har redan gjort det. Detta är en ökning sedan 2017 då 84 procent svarade så. Det finns ingen skillnad mellan personer i tätort och utanför tätort.

Färre personer uppgav att de inte kan tänka sig att avstå från fast telefon, 6 procent 2019 jämfört med 11 procent 2017. Den äldsta åldersgruppen var minst benägen att avstå sin fasta telefon. 13 procent i åldern 61 till 75 år kunde inte tänka sig att avstå sin fasta telefon och enbart använda mobiltelefon jämfört med mellan 2 och 6 procent i övriga åldrar.

Figur 24 Du svarade nej (kan inte tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon), var god ange en eller flera anledningar: (Fråga 8b)



Bas: Använder mobiltelefon för privat bruk och kan inte tänka sig att avstå fast telefon i hemmet och använda mobiltelefon istället, 81

Notera: Mycket låg bas

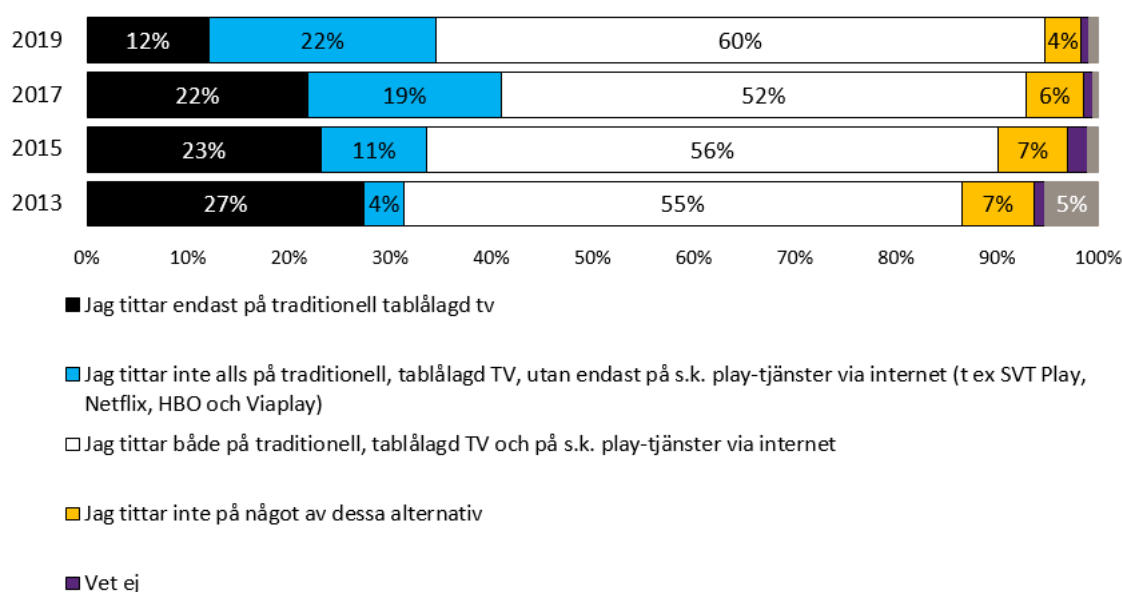
De två främsta anledningarna till att man inte kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon var att man vill ha kvar det fast numret och av hänsyn till de som ringer hushållet och annan orsak. Eftersom det var få som har svarat på denna fråga så är den statistiska osäkerheten större.

5 TV

Följande kapitel behandlar hur man tittar på tv och så kallade play-tjänster.

5.1 Tittar på TV

Figur 25 Hur tittar du på TV?



Bas: Använder internet i hemmet, 1194

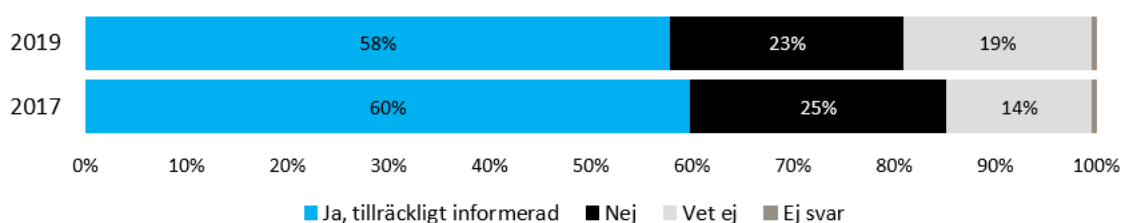
Allt fler tittar både på traditionell, tablålagd tv och på så kallade play-tjänster via internet, exempelvis SVT Play, Netflix, HBO eller Viaplay. Andelen ökade från 52 procent 2017 till 60 procent. En minskande andel tittar endast på traditionell tv, minskning från 22 till 12 procent. 2019 tittade 22 procent inte alls på traditionell, tablålagd tv, utan endast på play-tjänster, vilket var en ökning från 19 procent jämfört med tidigare mätning.

Fler personer som bor utanför tätort svarade att de endast tittade på traditionell tablålagd tv, 23 procent jämfört med 10 procent i tätort). Bland personer som bor i tätort svarade fler att de endast tittar på play-tjänster via internet. (23 procent jämfört med 18 procent utanför tätort).

6 Information om abonnemang

Följande avsnitt handlar om information om abonnemang inom internet och/eller mobil/fast telefoni.

Figur 26 Känner du att du är tillräckligt informerad när du väljer operatör? (Fråga 20)

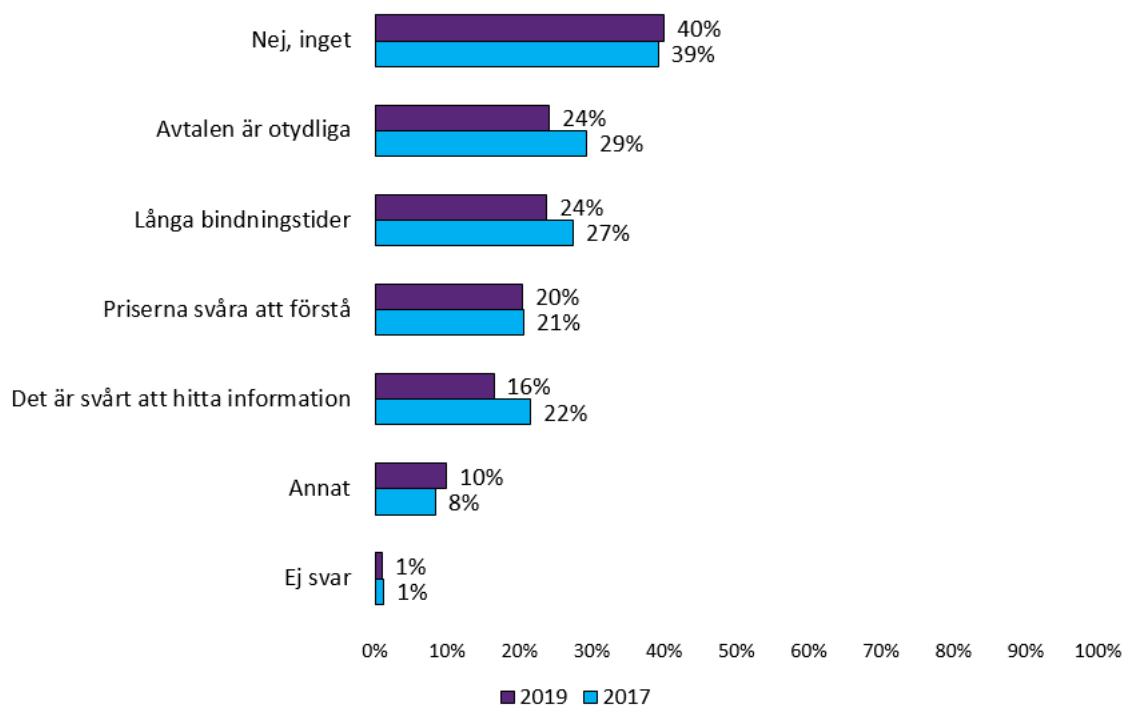


Bas: Samtliga, 1245

Den totala andelen som upplever att de var tillräckligt informerade vid val av operatör var 58 procent, vilket var på samma nivå som vid mätningen 2017. En större andel av männen (68 procent) än kvinnorna (48 procent) upplevde att de var tillräckligt informerade vid val av operatör.

Äldre, det vill säga gruppen 61 till 75 år, och yngre, det vill säga 16 till 20 år, uppger i lägre utsträckning att de var tillräckligt informerade än övriga åldersgrupper.

Figur 27 Finns det delar i operatörernas erbjudanden som kan upplevas som otydliga? (Fråga 21)



Bas: Samtliga, 1245

Majoriteten, 60 procent, upplevde att det finns delar i operatörernas erbjudanden som är otydliga, vilket var på samma nivå som 2017.

Färre personer upplevde att avtalen är otydliga, har långa bindningstider eller att det är svårt att hitta information än vid mätningen 2017.

7 Bortfall och svarsfrekvens

7.1 Statistisk säkerhet och säkerhetsmarginaler

Den statistiska säkerheten varierar beroende på vilka variabler som mäts och inte minst på hur stora de olika studerade delgrupperna är i urvalet. Se tabellbilaga med svar per fråga och år samt tabellbilaga med konfidensintervall.

De frågor som har besvarats av samtliga, eller den stora majoriteten av respondenter i undersökningen, har ett konfidensintervall (på 95 procents signifikansnivå) som ligger mellan $\pm 0,6$ och $\pm 2,9$ procentenheter på totalnivå.

För nedbrytningar av mindre grupper ökar konfidensintervallet. Exempelvis har de frågor som har lägre baser på 251 respektive 332 respondenter ett högre konfidensintervall på totalnivå, bas på 251 ligger mellan $\pm 1,7$ och $\pm 6,2$ procentenheter och bas på 332 ligger mellan $\pm 1,1$ och $\pm 5,4$ procentenheter. En fråga har även en mycket låg bas (81 respondenter), och på den frågan finns det en ökad osäkerhet i resultaten, och frågan har ett konfidensintervall (på 95 procents signifikansnivå) som ligger mellan $\pm 2,2$ och $\pm 10,7$ procentenheter. Resultaten för de frågor som har lägre baser, kan ändå vara intressanta som en indikation på vad respondenterna anser vara viktigast/minst viktigast för dem gällande aktuell fråga. För frågor med lägre/mycket låg bas finns det en not under grafen, och resultaten bör därmed tolkas med försiktighet.

7.2 Bortfall

I årets undersökning utgörs det naturliga bortfallet främst av postreturer (54 stycken) och vägrare (357 stycken). I årets undersökning är det en större andel respondenter som besvarat enkäten (per post eller via webben) innan telefonintervjuerna startade. Det bidrog till ett mindre urval samt att det var svårare att nå personer som var villiga att svara på undersökningen via telefon, jämfört med 2017 års mätning.

I tabellen nedan redovisas bortfallsorsakerna.

Anledning till bortfall	Antal
Okänd status	434
Postretur	54
Vägran	
Post, vägrar att svara	2
Telefonsamtal, vägrar att svara	355
Övrigt	
Telefon, ej svar	708
Telefon, fel telefonnummer/tekniskt fel	101
Post, funktionshindrad/sjuk	1
Totalt	1655

Det finns ett antal olika orsaker till bortfall i undersökningar. En orsak är att det finns en generell motvilja att svara på undersökningar, oavsett vilken undersökningsmetod som används för att samla in data.

Bortfallsanalyser visar också att viljan att svara skiljer sig åt mellan olika grupper. Generellt sett är det svårast att nå unga, storstadsbor, lågutbildade och utrikes födda.

Yngre personer, även så i den aktuella undersökningen, svarar i avsevärt lägre utsträckning än andra åldersgrupper (i tabellen nedan redovisas andelen bortfall för de olika åldersintervallen).

Andel svarande samt bortfall i åldersgrupperna (%)

	Andel svar	Andel bortfall
16–20 år	29	71
21–30 år	29	71
31–40 år	37	63
41–50 år	41	59
51–60 år	50	50
61–75 år	59	41

Orsakerna till ökad andel bortfall bland de yngre kan vara många. En av dessa är att yngre människor har en mer osäker boendesituation och flyttar oftare än andra åldersgrupper, vilket bidrar till fler postreturer då adressaten ofta blir okänd. De yngre är även i lägre grad folkbokförda på den adress där de bor. Det kan därmed vara problematiskt att avgöra i vilken omfattning de faktiskt har tagit del av undersökningen.

Det är även en mindre andel personer som bor i storstäder och storstadsnära kommuner som har svarat på undersökningen, vilket motsvarar trenden i branschen där det är svårare att nå den målgruppen (i tabellen nedan redovisas andelen bortfall för de olika åldersintervallen).

Andel svarande samt bortfall i regionerna (%)

	Andel svar	Andel bortfall
Storstäder och storstadsnära kommuner	39	61
Större städer och kommuner nära större stad	47	53
Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner	45	55

Språksvårigheter är en annan ökande anledning till bortfall i undersökningar, vilket kan förklara en del av bortfallet för gruppen utrikes födda. Formuläret och informationen om undersökningen har inte översatts till andra språk utan har bara funnits på svenska.

7.3 Svarsfrekvenser – åtgärder som genomfördes för att höja svarsfrekvensen

Totalt har 1245 personer (44 procent svarsfrekvens) besvarat årets undersökning, vilket är i paritet med de senaste årens mätningar, och det är en bra svarsfrekvens för denna typ av undersökningar där svarsfrekvenserna generellt sett går nedåt. En ökad andel har besvarat undersökningen via webben jämfört med 2017 års mätning. 33 procent svarade per post på en pappersenkät (33 procent 2017), 60 procent via webben (46 procent 2017) och 7 procent via telefon (21 procent 2017).

Det finns en trend i samhället att det blir svårare att uppnå en hög svarsfrekvens vid enkätundersökningar. Framför allt är det svårt när undersökningarna riktas till allmänheten och deltagandet är frivilligt. Svartsfrekvenserna minskar kontinuerligt för undersökningar som exempelvis SCB och SOM-institutet genomför på kontinuerlig basis. Gällande svarsfrekvenser för telefonintervjuer är det en stor andel som inte svarar när det är ett okänt nummer som ringer på mobiltelefonen.

För att höja svarsfrekvensen i denna undersökning har ett antal åtgärder genomförts.

Frågeformuläret har kortats ner så att det tar mindre tid för respondenterna att besvara undersökningen.

Undersökningen genomfördes även i olika steg för att ge respondenterna möjlighet att besvara undersökningen med olika metoder.

1. Utskick per post med en inbjudan att svara på en onlineversion av enkäten via en webblänk. Webbenkäten tog i genomsnitt cirka 6 minuter att genomföra.
2. Postal enkät med möjlighet för svarspersonerna att svara antingen genom att fylla i pappersenkäten och skicka tillbaka den med svarspost alternativt att svara via en webblänk.
3. Sedan skickades ytterligare två postala påminnelser till de svarspersoner som inte svarat.
4. Därefter genomfördes, liksom i 2017 års undersökning, en utökad datainsamling med hjälp av telefonintervjuer. Bruttourvalet inför telefonintervjuerna omfattade 1774 poster. 1253 av dessa kunde kopplas till ett telefonnummer (efter maskinell eller manuell sökning). Fördelningen i bruttourvalet mellan fasta nummer och mobilnummer var ungefär 15/85 (urvalsposterna hade ofta mer än ett nummer redan i grundurvalet, och därefter har man löpande nummersatt urvalet). Av de genomförda intervjuerna var det 12 procent av svarspersonerna som hade fasta nummer, och 88 procent hade mobilnummer. Det gjordes 15 kontaktförsök per svarsperson under fältinsamlingstiden. Nummersökning vid fel nummer genomfördes löpande, vecka för vecka. Efter sju kontaktförsök utökades söktiden till att även inbegripa dagtid (för att nå svarspersoner som till exempel arbetar skift). Efter tio kontaktförsök skickades en SMS-avisering till svarspersoner som inte svarat, där en länk inkluderas i sms:et för att underlätta för svarspersonen att svara direkt. Totalt genererade denna insats 89 telefonintervjuer, och den genomsnittliga intervjutiden var cirka 14 minuter. I tabellen nedan redovisas utfallet av telefonintervjuerna.

Status	Antal
Ej svar	708
Fel telefonnummer/tekniskt fel	101
Vägrade ställa upp	355
Genomförda telefonintervjuer	89
Totalt antal respondenter med telefonnummer	1253

För att öka motivationen att delta i undersökningen erbjöds även respondenterna en mindre belöning. De svarande hade möjlighet att välja mellan två trisslotter (de som fyllt över 18 år), glassogram, presentkort eller att

ge bort motsvarande summa till välgörande ändamål. I tabellen nedan redovisas fördelningen av belöningarna.

Typ av belöning	Antal respondenter
Två trisslotter	860
Presentkort	40
Glassogram	15
Skänka till Barncancerfonden	200
Skänka till WWF	61
Skänka till BRIS	69
Totalt antal belöningar	1245

Det var sex respondenter som inte angav belöning. Dessa har fördelats mellan de olika välgörande ändamålen.

7.4 Svarsfrekvenser – i olika grupper

I tabellerna nedan framgår svarsfrekvenser fördelade på kön, region, ålder, län och totalt.

Observera att svarsfrekvens på kön inte har redovisats i tidigare undersökningar, och därmed redovisas enbart 2019 års svarsfrekvens.

Svarsfrekvens (%) efter kön

	2019
Man	44
Kvinna	43

Svarsfrekvens (%) efter år och region

	2019	2017
Storstäder och storstadsnära kommuner	39	43
Större städer och kommuner nära större stad	47	46
Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner	45	45

Observera att kommungruppsindelningen ändrades 2017, och därmed görs endast jämförelse över tid mot 2017 gällande geografisk fördelning.

Observera att svarsfrekvens på tätort/småort och utanför tätort/småort (som baseras på SCB:s indelning baserat på postnummer) inte har använts i tidigare undersökningar, och därmed redovisas enbart 2019 års svarsfrekvens.

Svarsfrekvens (%) efter tätort/småort och utanför tätort/småort

	2019
Tätort/småort	43
Utanför tätort/småort	52

Svarsfrekvens (%) efter år och ålder

	2019	2017	2015	2013	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
16–20 år	29	33	27	37	47	49	53	53	39	46	48
21–30 år	29	31	30	32	44	44	43	50	45	46	51
31–40 år	37	37	35	37	51	50	53	52	46	52	55
41–50 år	41	39	40	36	50	53	55	49	50	53	56
51–60 år	50	53	48	47	59	62	63	60	54	56	60
61–75 år	59	62	60	60	68	64	64	62	57	60	65

Svarsfrekvens (%) efter år – län och totalt

	2019	2017	2015	2013	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Blekinge	30	47	46	32	46	56	62	51	50	70	64
Dalarna	55	50	50	49	55	55	67	50	40	59	52
Gotland	67	41	54	41	71	65	48	67	57	68	78
Gävleborg	39	40	44	39	54	62	53	57	45	52	56
Halland	37	47	51	56	61	65	54	61	56	55	67
Jämtland	43	45	58	44	70	58	59	65	61	54	63
Jönköping	43	48	46	43	54	63	54	59	47	57	67
Kalmar	50	42	45	39	58	61	56	57	40	60	55
Kronoberg	49	47	43	53	64	55	55	49	61	46	42
Norrbottnen	38	46	40	48	54	59	65	58	52	48	54
Skåne	45	38	44	39	54	51	55	54	45	52	54
Stockholm	36	44	36	39	51	48	52	48	49	52	54
Södermanland	57	44	39	49	60	61	55	57	53	47	54
Uppsala	51	43	41	39	52	53	59	50	58	49	64
Värmland	41	54	44	50	49	52	55	50	54	51	56
Västerbotten	49	48	57	46	59	56	69	62	47	57	60
Västernorrland	55	48	46	42	62	53	58	57	45	58	62
Västmanland	41	44	32	38	59	59	56	50	52	59	54
Västra Götaland	45	46	42	44	53	54	57	59	51	51	55
Örebro	40	53	35	53	54	55	58	58	50	59	63
Östergötland	53	42	43	40	55	55	58	54	52	53	62
Totalt	44	45	43	43	54	55	56	54	50	53	57

1 Bilaga Sveriges kommuner och regioners kommungruppsindelning

Huvudgrupp	Kommungrupp	Kort definition	Antal
A. Storstäder och storstadsnära kommuner	A1. Storstäder	Minst 200 000 invånare i kommunens största tätort	3
	A2. Pendlingskommun nära storstad	Minst 40 % utpendling till storstad eller storstadsnära kommun	43
B. Större städer och kommuner nära större stad	B3. Större stad	Minst 40 000 och mindre än 200 000 invånare i kommunens största tätort	21
	B4. Pendlingskommun nära större stad	Minst 40 % utpendling till större stad	52
	B5. Lågpendlingskommun nära större stad	Mindre än 40 % utpendling till större stad	35
C. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner	C6. Mindre stad/tätort	Minst 15 000 och mindre än 40 000 invånare i kommunens största tätort	29
	C7. Pendlingskommun nära mindre stad/tätort	Minst 30 % ut- eller inpendling till mindre ort	52
	C8. Landsbygdskommun	Mindre än 15 000 inv i kommunens största tätort, lågt pendlingsmönster	40
	C9. Landsbygdskommun med besöksnäring	Landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/hotell/ restaurang i förhållande till invånarantalet.	15

2 Bilaga Frågeställningar

Fast telefoni

1. Har ditt hushåll ett abonnemang för fast telefoni?
2. Har ditt hushåll köpt sitt abonnemang som en del av ett paketerat erbjudande?
3. I genomsnitt hur ofta använder du din fasta telefon? - Till att ringa privata samtal
3. I genomsnitt hur ofta använder du din fasta telefon? - Till att ta emot samtal

Mobiltelefoni

4. Använder du mobiltelefon för privat bruk?
5. Vilken datamängd per månad har ditt mobiltelefonabonnemang?
6. I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat?
6. Hur ofta använder du andra meddelandetjänster än SMS (till exempel WhatsApp, Messenger) privat?
7. Hur ofta ringer du samtal privat med din mobiltelefon - via mobiloperatör?
7. Hur ofta ringer du samtal privat med din mobiltelefon - via internet (t ex Skype/Viber)?
- 8a. Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon i hemmet och enbart använda mobiltelefon?
- 8b. Du svarade nej (på fråga 8a), var god ange en eller flera anledningar

Internet och bredband

9. Använder du internet i hemmet via fast uppkoppling eller mobilt bredband?
10. Vilka sätt att ansluta till internet använder du i hemmet?
11. Vilket sätt att ansluta till internet använder du huvudsakligen i hemmet?
12. Varför har ditt hushåll valt den anslutningsformen till internet som du/ni oftast använder idag?
13. Är ditt internetabonnemang del av en gruppanslutning?
14. Har ditt hushåll möjlighet att välja mellan flera internetoperatörer?
15. Vilken typ av mobil anslutning till internet använder du huvudsakligen
- 16a. Kan du tänka dig att byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet?
- 16b. Skäl att inte byta från fast bredband till att endast använda mobilt bredband i hemmet (Svar "Nej", fråga 16a)
17. I genomsnitt hur ofta använder du Skype eller likande tjänster via surfplatta eller dator för att ringa?
17. I genomsnitt hur ofta använder du Skype eller likande tjänster via surfplatta eller dator för att skicka meddelanden?
18. Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda tjänster som Skype, Viber och liknande?
19. Hur tittar du på TV?

Information och byten

20. Känner du att du är tillräckligt informerad när du väljer operatör?

21. Finns det delar i operatörernas erbjudanden som kan upplevas som otydliga

Bakgrundsfrågor

22. Vilken könsidentitet har du?

23. Vilket år är du född?

24a. Hur många personer bor i ditt hushåll?

24b. Varav _____ st 0–5 år
_____ st 6–15 år
_____ st 16–25 år
_____ st 26–60 år
_____ st 61–75 år
_____ st 76 år eller äldre

25. I vilken typ av bostad bor du?

26. Vilken är den HÖGSTA skolutbildning du har genomgått eller genomgår för närvarande?

27. Vilken är hushållets sammanlagda månadsinkomst innan skatten är dragen?