

ZA4980

**Flash Eurobarometer 243
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire
Estonia (Estonian)**

FLASH EUROBAROMETER

Questionnaire

D1. Sugu [MITTE KÜSIDA - MÄRKIGE SOBIV]

[1] Mees

[2] Naine

D2. Kui vana te olete?

[][] aastat vana

[00] [KEELDUS/ VASTUS PUUDUB]

D3. Kui vana te siis olite, kui te lõpetasite päevases õppevormis õppimise?

[Kirjutage SEE VANUS, MILLAL ÕPINGUD LÕPETATI]

[][] aastat vana

[00] [ÕPIB PRAEGU PÄEVASES ÕPPEVORMIS]

[01] [EI OLE KUNAGI PÄEVASES ÕPPEVORMIS ÕPPINUD]

[99] [KEELDUS/ VASTUS PUUDUB]

D4. Kui rääkida Teie praegusest põhitegevusest, siis kas Te olete iseendale tööandja, teenistuja, tööline või Te praegu ei tööta? Kas see tähendab, et te olete...

[JUHUL, KUI VASTUS PÕHIKATEGOORIALE ON OLEMAS, LUGEGE ETTE VASTAVAD ALAKATEGOORIAD]

- ISEENDALE TÖÖANDJA

→ i.e. :	- talunik, metsnik, kalur.....	11
	- poeomanik, käsitöömeister	12
	- spetsialist (jurist, arst, raamatupidaja, arhitekt, jne).....	13
	- ettevõtte juht	14
	- muu	15

- Teenistuja

→ i.e. :	- spetsialist (palgaline jurist, arst, raamatupidaja, arhitekt, jne).....	21
	- tippjuht, direktor, juhataja.....	22
	- keskastme juht	23
	- riigiametnik	24
	- kontoritöötaja	25
	- muu palgaline teenistuja (müüja, meditsiiniõde vmt.).....	26
	- muu	27

- Tööline

→ i.e. :	- keskastme juht/ töödejuhata (meeskonna juht, vmt...).....	31
	- Tööline.....	32
	- kvalifikatseerimata tööline.....	33
	- muu	34

- Praegu ei tööta

→ i.e. :	- isik, kes vastutab majapidamise korrashoiu eest.....	41
	- õpilane, üliõpilane (päevases õppevormis)	42
	- pensionär	43
	- isik, kes otsib tööd.....	44
	- muu	45
	- [Keeldus]	99

D6. Kas tee elate...?

- pealinn	1
- muud linnad	2
- maa / piirkond vähem kui 10.000 elanikuga	3
- [Keeldus]	9

D10. Kas Teil on kodus juurdepääs internetile ...

läbi sissehelistamisühenduse või	1
läbi püsiühenduse või	2
Teil ei ole kodus internetiühendust?	3
[ET/VP]	9

Q1. Palun öelge, milliseid järgmiseid teenuseid või teenusepakkujaid Te kasutate?

[LUGEGE ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS – FILTERKÜSIMUS: KUI KONKREETSET TEENUST EI KASUTATA, SIIS IGNOREERIGA SELLE TEENUSEGA SEOTUD KÜSIMUSI]

Kasutab	1
Ei kasuta	2
[ET/VP]	9

A) Praegune pangaarve	1	2	9
B) Hoiused või investeringud	1	2	9
C) Hüpoteeklaen	1	2	9
D) Enam kui ühe aasta pikkune krediit (väljaarvatud hüpoteeklaen)	1	2	9
E) Autokindlustus (kolmanda osapoolse vastutuse jaoks)	1	2	9
F) Kodukindlustus	1	2	9
H) Mobiiltelefoniteenused	1	2	9
I) Lauatelefoniteenused	1	2	9
J) Elektritarned	1	2	9
K1) Gaasitarne püsiühenduse teenused	1	2	9
K2) LPG (veeldatud naftagaas) või gaasiballoonid	1	2	9

Q2. Kuidas Te üldiselt arvate, kui lihtne on võrrelda erinevate (MÄRKIGE VASTAV TEENUSEPAKKUJA) pakkumisi?

[LUGEGE SKAALA ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS]

Väga lihtne	4
Küllaltki lihtne	3
Küllaltki keeruline	2
Väga keeruline	1
[ET/VP]	9

A) praeguse pangaarve pakkujate	1	2	3	4	9
B) Hoiuste või investeringute pakkujad	1	2	3	4	9
C) hüpoteeklaenu pakkujate	1	2	3	4	9

D) Enam kui ühe aasta pikkuse krediidi (väljaarvatud hüpoteeklaen) pakkujate	1 2 3 4 9
E) autokindlustuse pakkujate (kolmanda poole vastutus).....	1 2 3 4 9
F) kodukindlustuse pakkujate	1 2 3 4 9
G) internetile juurdepääsu pakkujate	1 2 3 4 9
H) mobiiltelefonioperaatori pakkujate	1 2 3 4 9
I) lauatelefonioperaatori pakkujate	1 2 3 4 9
J) elektritarne pakkujate	1 2 3 4 9
K) gaasitarne pakkujate.....	1 2 3 4 9

Q3. Kas Te olete viimase kahe aasta jooksul proovinud vahetada (MÄRKIGE VASTAV TEENUSEPAKKUJA)?

[LUGEGETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS]

Jah, Te vahetasite ning see oli lihtne	1
Jah, Te vahetasite, kuid see oli raske	2
Jah, Te proovisite vahetada, kuid loobusite.....	3
Ei, Te ei proovinud, kuna Te pole vahetamisest huvitatud	4
Ei, Te ei proovinud, kuna Te arvasite, et see võib olla liiga keeruline.....	5
Ei, teistel põhjustel	6
[ET/VP].....	9

A) praegune pangaarve pakkuja	1 2 3 4 5 6 9
B) hoiuste või investeringute pakkuja.....	1 2 3 4 5 6 9
C) hüpoteeklaenu pakkujat.....	1 2 3 4 5 6 9
D) enam kui ühe aasta pikkuse krediidi (väljaarvatud hüpoteeklaen) pakkujat	1 2 3 4 5 6 9
E) autokindlustuse pakkujat (kolmanda osapoole vastutus).....	1 2 3 4 5 6 9
F) kodukindlustuse pakkujat	1 2 3 4 5 6 9
G) internetile juurdepääsu pakkujat.....	1 2 3 4 5 6 9
H) mobiilsideoperaatori pakkujat	1 2 3 4 5 6 9
I) lauatelefonioperaatori pakkujat	1 2 3 4 5 6 9
J) elektritarne pakkujat	1 2 3 4 5 6 9
K) gaasitarne pakkujat.....	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Milline oli Teie vahetamise kogemus kui Te vahetasite oma (MÄRKIGE VASTAV TEENUSEPAKKUJA)?

[LUGEGETTE SKAALA ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS]

Uus teenusepakkuja on odavam kui vana teenusepakkuja	1
Uus teenusepakkuja on kallim.....	2
Ei ole mingit hinna vahet uue ja vana teenusepakkuja vahel	3
Te ei oska öelda, kas uus teenusepakkuja võrreldes vanaga on odavam või kallim.....	4
[ET/VP].....	9

A) praegune pangaarve pakkuja	1 2 3 4 9
B) hoiuste või investeringute pakkuja.....	1 2 3 4 9

C) hüpoteeklaenu pakkujat.....	1 2 3 4 9
D) enam kui ühe aasta pikkuse krediidi (väljaarvatud hüpoteeklaen) pakkujat	1 2 3 4 9
E) autokindlustuse pakkujat (kolmanda osapoole vastutus).....	1 2 3 4 9
F) kodukindlustuse pakkujat.....	1 2 3 4 9
G) internetile juurdepääsu pakkujat.....	1 2 3 4 9
H) mobiilsideoperaatori pakkujat	1 2 3 4 9
I) lauatelefonoperaatori pakkujat	1 2 3 4 9
J) elektritarne pakkujat	1 2 3 4 9
K) gaasitarne pakkujat.....	1 2 3 4 9

Q4b. Mis on peamine põhjus, miks Te jäite oma praeguse (MÄRKIGE VASTAV TEENUSEPAKKUJA) juurde?

[LUGEGE SKAALA ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS – ROTEERIGE VASTUSEID]

Puudub alternatiivne kohalik teenusepakkuja.....	1
Te ei teadnud, et Te saate vahetada.....	2
Teie leping muudab vahetuse keeruliseks.....	3
Teie praegune teenusepakkuja pakub parimat kvaliteeti.....	4
Vahetamisega kaasnev rahaline kokkuhoid on liiga väike.....	5
Vahetamisega kaasnevad kulud ja vaev on liiga suured	6
Raske on teada saada, milline teenusepakkuja on kõige odavam	7
Muu	8
[ET/VP].....	9

A) praegune pangaarve pakkuja	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) hoiuste või investeringute pakkuja.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) hüpoteeklaenu pakkujat.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) enam kui ühe aasta pikkuse krediidi (väljaarvatud hüpoteeklaen) pakkujat	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) autokindlustuse pakkujate (kolmanda poole vastutus).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) kodukindlustuse pakkujat	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) internetile juurdepääsu pakkujat.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) mobiilsideoperaatori pakkujat	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) lauatelefonoperaatori pakkujat	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) elektritarne pakkujat	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) gaasitarne pakkujat.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Milline järgnevatest võiks veenda Teid mõtlema oma praeguse pangaarve pakkuja vahetamisele? Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate

[LUGEGE ETTE. ROTEERIGE SKAALAT. – VÕIMALIK MITU VASTUST]

Veebilehekülg, mis teavitab Teid, milline teenusepakkuja on Teie jaoks kõige odavam	1
Pakkujate poolt standardiseeritud, võrreldavad pakkumised.....	2
Vahetamise protsessi viib läbi esindaja/esindaja firma.....	3
Lühemaajaline leping	4
Vahetamise protsess, mis ei lähe Teile mitte midagi maksma.....	5

Vahetamise protsess, mis lõpetatakse 10-e tööpäeva jooksul	6
Muu	7
[ET/VP]	9

Q5b. Milline järgnevatest võiks veenda Teid mõtlema oma praeguse hoiuste või investeeringute pakkuja vahetamisele? Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate.

[LUGEGE ETTE. ROTEERIGE SKAALAT. – VÕIMALIK MITU VASTUST]

Veebilehekülg, mis teavitab Teid, milline teenusepakkuja on Teie jaoks kõige odavam	1
Pakkujate poolt standardiseeritud, võrreldavad pakkumised	2
Vahetamise protsessi viib läbi esindaja/esindaja firma.....	3
Lühemaajaline leping	4
Vahetamise protsess, mis ei lähe Teile mitte midagi maksma.....	5
Vahetamise protsess, mis lõpetatakse 5-e tööpäeva jooksul	6
Muu	7
[ET/VP]	9

Q5c. Milline järgnevatest võiks veenda Teid mõtlema oma praeguse hüpoteeklaenu pakkuja vahetamisele? Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate

[LUGEGE ETTE. ROTEERIGE SKAALAT. – VÕIMALIK MITU VASTUST]

Veebilehekülg, mis teavitab Teid, milline teenusepakkuja on Teie jaoks kõige odavam	1
Pakkujate poolt standardiseeritud, võrreldavad pakkumised	2
Vahetamise protsessi viib läbi esindaja/esindaja firma.....	3
Lühemaajaline leping	4
Vahetamise protsess, mis ei lähe Teile mitte midagi maksma.....	5
Vahetamine protsess, mis lõpetatakse 15-e tööpäeva jooksul	6
Muu	7
[ET/VP]	9

Q5d. Milline järgnevatest võiks veenda Teid mõtlema oma praeguse enam kui ühe aasta pikkuse krediidi (väljaarvatud hüpoteeklaen) pakkuja vahetamisele? Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate

[LUGEGE ETTE. ROTEERIGE SKAALAT. – VÕIMALIK MITU VASTUST]

Veebilehekülg, mis teavitab Teid, milline teenusepakkuja on Teie jaoks kõige odavam	1
Pakkujate poolt standardiseeritud, võrreldavad pakkumised	2
Vahetamise protsessi viib läbi esindaja/esindaja firma.....	3
Lühemaajaline leping	4
Vahetamise protsess, mis ei lähe Teile mitte midagi maksma.....	5
Vahetamise protsess, mis lõpetatakse 5-e tööpäeva jooksul	6
Muu	7
[ET/VP]	9

Q5e. Milline järgnevatest võiks veenda Teid mõtlema oma praeguse autokindlustuse pakkuja vahetamisele? Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate

[LUGEGE ETTE. ROTEERIGE SKAALAT. – VÕIMALIK MITU VASTUST]

Veebilehekülg, mis teavitab Teid, milline teenusepakkuja on Teie jaoks kõige odavam	1
Pakkujate poolt standardiseeritud, võrreldavad pakkumised	2
Vahetamise protsessi viib läbi esindaja/esindaja firma.....	3
Lühemaajaline leping	4
Vahetamise protsess, mis ei lähe Teile mitte midagi maksma.....	5
Vahetamise protsess, mis lõpetatakse 30-e tööpäeva jooksul	6
Muu	7
[ET/VP]	9

Q5f. Milline järgnevatest võiks veenda Teid mõtlema oma praeguse kodukindlustuse pakkuja vahetamisele? Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate

[LUGEGE ETTE. ROTEERIGE SKAALAT. – VÕIMALIK MITU VASTUST]

Veebilehekülg, mis teavitab Teid, milline teenusepakkuja on Teie jaoks kõige odavam	1
Pakkujate poolt standardiseeritud, võrreldavad pakkumised	2
Vahetamise protsessi viib läbi esindaja/esindaja firma.....	3
Lühemaajaline leping	4
Vahetamise protsess, mis ei lähe Teile mitte midagi maksma.....	5
Vahetamise protsess, mis lõpetatakse 3-e tööpäeva jooksul	6
Muu	7
[ET/VP]	9

Q5g. Milline järgnevatest võiks veenda Teid mõtlema oma praeguse interneti pakkuja vahetamisele? Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate

[LUGEGE ETTE. ROTEERIGE SKAALAT. – VÕIMALIK MITU VASTUST]

Veebilehekülg, mis teavitab Teid, milline teenusepakkuja on Teie jaoks kõige odavam	1
Pakkujate poolt standardiseeritud, võrreldavad pakkumised	2
Vahetamise protsessi viib läbi esindaja/esindaja firma.....	3
Lühemaajaline leping	4
Vahetamise protsess, mis ei lähe Teile mitte midagi maksma.....	5
Vahetamise protsess, mis lõpetatakse 5-e tööpäeva jooksul	6
Muu	7
[ET/VP]	9

Q5h. Milline järgnevatest võiks veenda Teid mõtlema oma praeguse mobiiltelefonioperaatori pakkuja vahetamisele? Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate

[LUGEGE ETTE. ROTEERIGE SKAALAT. – VÕIMALIK MITU VASTUST]

Veebilehekülg, mis teavitab Teid, milline teenusepakkuja on Teie jaoks kõige odavam	1
Pakkujate poolt standardiseeritud, võrreldavad pakkumised	2
Vahetamise protsessi viib läbi esindaja/esindaja firma.....	3
Lühemaajaline leping	4
Vahetamise protsess, mis ei lähe Teile mitte midagi maksma.....	5
Vahetamise protsess, mis lõpetatakse ühe tööpäeva jooksul	6
Muu	7
[ET/VP]	9

Q5i. Milline järgnevatest võiks veenda Teid mõtlema oma praeguse lauatelefonioperaatori pakkuja vahetamisele? Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate

[LUGEGE ETTE. ROTEERIGE SKAALAT. – VÕIMALIK MITU VASTUST]

Veebilehekülg, mis teavitab Teid, milline teenusepakkuja on Teie jaoks kõige odavam	1
Pakkujate poolt standardiseeritud, võrreldavad pakkumised	2
Vahetamise protsessi viib läbi esindaja/esindaja firma.....	3
Lühemaajaline leping	4
Vahetamise protsess, mis ei lähe Teile mitte midagi maksma.....	5
Vahetamise protsess, mis lõpetatakse ühe tööpäeva jooksul	6
Muu	7
[ET/VP]	9

Q5j. Milline järgnevatest võiks veenda Teid mõtlema oma praeguse elektritarne pakkuja vahetamisele? Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate

[LUGEGE ETTE. ROTEERIGE SKAALAT. – VÕIMALIK MITU VASTUST]

Veebilehekülg, mis teavitab Teid, milline teenusepakkuja on Teie jaoks kõige odavam	1
Pakkujate poolt standardiseeritud, võrreldavad pakkumised	2
Vahetamise protsessi viib läbi esindaja/esindaja firma.....	3
Lühemaajaline leping	4
Vahetamise protsess, mis ei lähe Teile mitte midagi maksma.....	5
Vahetamise protsess, mis lõpetatakse 5-e tööpäeva jooksul	6
Muu	7
[ET/VP]	9

Q5k. Milline järgnevatest võiks veenda Teid mõtlema oma praeguse gaasitarne pakkuja vahetamisele? Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate Valige nii mitu vastust kui Te vajalikuks peate

[LUGEGE ETTE. ROTEERIGE SKAALAT. – VÕIMALIK MITU VASTUST]

Veebilehekülg, mis teavitab Teid, milline teenusepakkuja on Teie jaoks kõige odavam	1
Pakkujate poolt standardiseeritud, võrreldavad pakkumised	2
Vahetamise protsessi viib läbi esindaja/esindaja firma.....	3
Lühemaajaline leping	4
Vahetamise protsess, mis ei lähe Teile mitte midagi maksma.....	5
Vahetamise protsess, mis lõpetatakse 5-e tööpäeva jooksul	6
Muu	7
[ET/VP]	9

Q6. Millist võimalust järgmistest on Teie praegune (NIMETAGE VASTAV TEENUSEPAKKUJA) kasutanud viimase 12 kuu jooksul?

[LUGEGE SKAALA ETTE – ÜKS VASTUS IGAS REAS]

Nad tõstsid hinda.....	1
Nad vähendasid hinda.....	2
Teenuse hind on jäänud samaks.....	3
Te ei oska öelda, kas teenuse hind on muutunud	4
[ET/VP]	9

A) praegune pangaarve pakkuja	1	2	3	4	9
B) hoiuste või investeeringute pakkuja	1	2	3	4	9
C) hüpoteeklaenu pakkujat.....	1	2	3	4	9
D) enam kui ühe aasta pikkuse krediidi (väljaarvatud hüpoteeklaen) pakkujat1 2	3	4	9		
E) autokindlustuse pakkujat (kolmanda osapoolle vastutus)	1	2	3	4	9
F) kodukindlustuse pakkujat	1	2	3	4	9
G) internetile juurdepääsu pakkujat.....	1	2	3	4	9
H) mobiilsideoperaatori pakkujat	1	2	3	4	9
I) lauatelefonoperaatori pakkujat	1	2	3	4	9
J) elektritarne pakkujat.....	1	2	3	4	9
K) gaasitarne pakkujat.....	1	2	3	4	9