

ZA4163

Flash Eurobarometer 150
(Quality & Services)

Questionnaire
Finland (Finish)

<D2> Aluksi kysyisin ikäänne?
 ___ VUOTTA
 TARKKA IKÄ KAHDELLA NUMEROLLA
 EI SANO = F14

|__|__+ 16

<D3>
 Minkä ikäisenä lopetitte täysipäiväisen opiskelun? (Merkitse tarkka ikä kahdella numerolla)
 OPISKELEE YHÄ TÄYSIPÄIVÄISESTI = 99, EI OLE KOSKAAN OPISKELLUT = 1

|__|__+ 17

<D4> Tämänhetkiseen ammattiinne liittyen, oletteko itse työllistännyt itsenne, toimihenkilö, ruumiillisen työn tekijä vai sanoisitteko olevanne työelämän ulkopuolella?
 (LUETTELE JA PYYDÄ TÄSMENTÄMÄÄN, ("AMMATTINNE ON SIIS") - VAIN YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|----|----|
| ----- | 18 | 1 |
| ----- | | 2 |
| Maanviljelijä, metsätalousyrittäjä, kalastaja | | 11 |
| Liikkeen omistaja, käsityöläinen | | 12 |
| Ammatinharjoittaja (lakimies, vastaanottoa pitävä lääkäri, kirjanpitäjä, arkkitehti) | | 13 |
| Yrityksen johtaja | | 14 |
| Muu, mikä? (ÄLÄ LUETTELE) | | 15 |
| Toisen palveluksessa oleva/virassa oleva ammatinharjoittaja (lääkäri, lakimies, kirjanpitäjä, arkkitehti) | | 21 |
| Toimitusjohtaja, pääjohtaja, muu ylin johto | | 22 |
| Keskijohto | | 23 |
| Virkamies | | 24 |
| Toimistotyöntekijä | | 25 |
| Muu toimihenkilö (myyntimies, sairaanhoitaja, jne.) | | 26 |
| Muu, mikä? (ÄLÄ LUETTELE) | | 27 |
| Työnjohtaja / esimies (ryhmän johtaja, jne.) | | 31 |
| Ammattitaitoinen ruumiillisen työn tekijä | | 32 |
| Kouluttamaton ruumiillisen työn tekijä | | 33 |
| Muu, mikä? (ÄLÄ LUETTELE) | | 34 |
| Vastuussa kodinhoidosta | | 41 |
| Täyspäiväinen opiskelija | | 42 |
| Eläkkeellä | | 43 |
| Hakee työpaikkaa | | 44 |
| Muu, mikä? (ÄLÄ LUETTELE) | | 45 |
| (Kieltäytyy) | | 99 |
| NUTS2 | | |
| Uusimaa | 19 | 1 |
| Southern Finland | | 2 |
| Eastern Finland | | 3 |
| Central Finland | | 4 |
| Northern Finland | | 5 |

<D6> Paikkakuntatyyppejä

| | | |
|-------------------------------|----|---|
| Pääkaupunkiseutu/Muu kaupunki | 20 | 1 |
| Taajaan asutut kunnat | | 2 |
| Maaseutumaiset kunnat | | 3 |

 | Käytättekö kutakin seuraavaa palvelua ?

| | | |
|--|----|---|
| <Q1A> Matkapuhelut | | |
| Kyllä | 21 | 1 |
| Ei | | 2 |
| <Q1B> Maakaasu | | |
| Kyllä | 22 | 1 |
| Ei | | 2 |
| <Q1C> Postipalvelut tavallisen postin kuten kirjeiden, postikorttien tai pakettien lähettämiseen | | |
| Kyllä | 23 | 1 |
| Ei | | 2 |
| <Q1D> Paikallisliikenne (raitiovaunu, bussi, metro, ...) | | |
| Kyllä | 24 | 1 |
| Ei | | 2 |
| <Q1E> Lentoliikenne | | |
| Kyllä | 25 | 1 |
| Ei | | 2 |
| <Q1F> Rautatiet | | |
| Kyllä | 26 | 1 |
| Ei | | 2 |

 | Oletteko kunkin seuraavan tahon palvelun laatuun erittäin tyytyväinen, melko tyytyväinen, melko tyytymätön vai täysin tyytymätön ?

| | | |
|---|----|---|
| <Q2A> Käyttämänne sähköyhtiö (LUETTELE) | | |
| Erittäin tyytyväinen | 27 | 1 |
| Melko tyytyväinen | | 2 |
| Melko tyytymätön | | 3 |
| Täysin tyytymätön | | 4 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 5 |

| | | |
|--|----|---|
| <Q2B> Lankapuheluoperaattorinne (LUETTELE) | | |
| Erittäin tyytyväinen | 28 | 1 |
| Melko tyytyväinen | | 2 |
| Melko tyytymätön | | 3 |
| Täysin tyytymätön | | 4 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 5 |

(vain jos Q1a = KYLLÄ)

| | | |
|--|----|---|
| <Q2C> Matkapuheluoperaattorinne (LUETTELE) | | |
| Erittäin tyytyväinen | 29 | 1 |
| Melko tyytyväinen | | 2 |
| Melko tyytymätön | | 3 |
| Täysin tyytymätön | | 4 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 5 |

(vain jos Q1b = KYLLÄ)

| | | |
|--|----|---|
| <Q2D> Käyttämänne maakaasun jakeluyhtiö (LUETTELE) | | |
| Erittäin tyytyväinen | 30 | 1 |
| Melko tyytyväinen | | 2 |
| Melko tyytymätön | | 3 |
| Täysin tyytymätön | | 4 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 5 |

(vain jos Q1c = KYLLÄ)

<Q2E> Postipalvelut tavallisen postin kuten kirjeiden, postikorttien tai pakettien lähettämiseen
(LUETTELE)

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Erittäin tyytyväinen | 31 | 1 |
| Melko tyytyväinen | | 2 |
| Melko tyytymätön | | 3 |
| Täysin tyytymätön | | 4 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 5 |

(vain jos Q1d = KYLLÄ)

<Q2F> Paikallisliikenne (raitiovaunu, bussi, metro,...)
(LUETTELE)

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Erittäin tyytyväinen | 32 | 1 |
| Melko tyytyväinen | | 2 |
| Melko tyytymätön | | 3 |
| Täysin tyytymätön | | 4 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 5 |

(vain jos Q1e = KYLLÄ)

<Q2G> Useimmin käyttämäne lentoyhtiö
(LUETTELE)

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Erittäin tyytyväinen | 33 | 1 |
| Melko tyytyväinen | | 2 |
| Melko tyytymätön | | 3 |
| Täysin tyytymätön | | 4 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 5 |

(vain jos Q1f = KYLLÄ)

<Q2H> Tavallisesti käyttämäne rautatieyhtiö
(LUETTELE)

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Erittäin tyytyväinen | 34 | 1 |
| Melko tyytyväinen | | 2 |
| Melko tyytymätön | | 3 |
| Täysin tyytymätön | | 4 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 5 |

 | Luettelen seuraavaksi eräitä sähkönjakelun laatuun liittyviä asioita. |
 | Kertoisitteko kunkin kohdalla, oletteko pikemminkin tyytyväinen vai pikemminkin |
 | tyytymätön tässä suhteessa. |

<Q3_1_1A> Sähköntuotannon ympäristöystävällisyys

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 35 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_1_1B> Sähkökatkojen lukumäärä

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 36 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_1_1C> Korjauspalvelu sähkökatkojen tai verkko-ongelmien yhteydessä

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 37 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_1_1D> Sähkölaskujen ymmärrettävyys

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 38 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_1_1E> Mahdollisuus mitata oma sähkönkulutuksenne

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 39 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_1_1F> Valitusten käsittely

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 40 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_1_2> Mitä seuraavista sähkönjakeluun liittyvistä asioista on mielestänne tarpeen parantaa eniten?
(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|--|----|---|
| Sähkötuotannon ympäristöystävällisyys | 41 | 1 |
| Sähkökatkojen lukumäärä | | 2 |
| Korjauspalvelu sähkökatkojen tai verkko-ongelmien yhteydessä | | 3 |
| Sähkölaskujen ymmärrettävyys | | 4 |
| Mahdollisuus mitata oma sähkönkulutuksenne | | 5 |
| Valitusten käsittely | | 6 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 7 |

| Olisitteko valmis maksamaan sähköstä enemmän, jos... |

(jos Q3.1.2 = 1)

<Q3_1_3A> suurempi osuus käyttämätänne sähköstä tuotettaisiin käyttäen uusiutuvia energianlähteitä?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 42 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.1.2 = 2)

<Q3_1_3B> sähkökatkojen määrä vuodessa puolittuisi?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 43 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.1.2 = 3)

<Q3_1_3C> sähköyhtiönne takaisi korjauspalvelun saatavuuden kaikkina vuorokauden aikoina?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 44 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.1.2 = 4)

<Q3_1_3D> sähkölaskustanne tehtäisiin selkeämpi ja helpompi ymmärtää?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 45 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.1.2 = 5)

<Q3_1_3E> voisitte mitata itse sähkönkulutuksenne?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 46 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.1.2 = 6)

<Q3_1_3F> valitukset käsiteltäisiin paremmin?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 47 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

| Luettelen seuraavaksi eräitä lankapuhelinpalvelujen laatuun liittyviä asioita. |
| Kertoisitteko kunkin kohdalla, oletteko pikemminkin tyytyväinen vai pikemminkin |
| tyytymätön tässä suhteessa. |

| | | |
|--|----|---|
| <Q3_2_1A> Lisäpalveluiden, kuten puhepostin, puhelujen siirron jne. saatavuus | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 48 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_2_1B> Katkosten korjauspalvelut | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 49 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_2_1C> Puhelinlaskun ymmärrettävyys | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 50 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_2_1D> Puhelinlinjojen äänenlaatu | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 51 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_2_1E> Uuden liittymän asennuksen odotusaika | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 52 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_2_1F> Uuden liittymän asennuskustannukset | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 53 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_2_1G> Palvelun laatu otettaessa yhteyttä puhelinyhtiöön | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 54 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_2_2> Mitä seuraavista lankapuhelinpalveluiden osa-alueista on mielestänne tarpeen parantaa eniten? | | |
| (LUETTELE - YKSI VASTAUS KOHTA) | | |
| Lisäpalveluiden kuten puhepostin, puhelujen siirron jne. saatavuus | 55 | 1 |
| Palvelu katkostapauksissa | | 2 |
| Puhelinlaskun ymmärrettävyys | | 3 |
| Puhelujen äänenlaatu | | 4 |
| Uuden liittymän asennuksen odotusaika | | 5 |
| Uuden liittymän asennuskustannukset | | 6 |
| Saatava palvelu otettaessa yhteyttä puhelinyhtiöön | | 7 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 8 |

| Olisitko valmis maksamaan lankapuhelinliittymästänne enemmän, jos... |

(jos Q3.2.2 = 1)

| | | |
|---|----|---|
| <Q3_2_3A> Teille tarjottaisiin enemmän lisäpalveluita, kuten puheposti, puhelujen siirto, jne.? | | |
| Kyllä | 56 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.2.2 = 2)

| | | |
|---|----|---|
| <Q3_2_3B> puhelinoperaattorinne takaisi korjauspalvelujen saatavuuden kaikkina vuorokauden aikoina? | | |
| Kyllä | 57 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.2.2 = 3)

<Q3_2_3C> puhelinelaskustanne tehtäisiin selkeämpi ja helpompi ymmärtää?
 Kyllä 58 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.2.2 = 4)

<Q3_2_3D> äänenlaatua parannettaisiin?
 Kyllä 59 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.2.2 = 5)

<Q3_2_3E> uuden liittymän asentamisen odotusaikaa lyhennettäisiin?
 Kyllä 60 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.2.2 = 6)

<Q3_2_3F> uuden liittymän asennuskustannuksia laskettaisiin?
 Kyllä 61 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.2.2 = 7)

<Q3_2_3G> palvelua parannettaisiin otettaessa yhteyttä puhelinyhtiöön?
 Kyllä 62 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

Matkapuhelut (Vain jos Q1a = KYLLÄ)

<Q3_3_0> Saattako laskun matkapuhelupalveluistanne vai ostatteko puheaikaa etukäteen voidaksenne soittaa?
 Sopimus (vastaaja saa laskun) 63 1
 Ennakkoon maksettu (vastaaja ostaa puheaikaa) 2
 Molemmat 3

(jos Q3.3.0 = 1 tai 3)

 | Luettelen seuraavaksi eräitä matkapuhelupalvelujen laatuun liittyviä |
 | asioita. Kertoisitteko kunkin kohdalla, oletteko pikemminkin tyytyväinen vai |
 | pikemminkin tyytymätön tässä suhteessa. |

<Q3_3_1A> Käyttämänne matkapuheluoperaattorin verkon kattavuus
 Pikemminkin tyytyväinen 64 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_3_1B> Saamienne matkapuhelulaskujen ymmärrettävyys
 Pikemminkin tyytyväinen 65 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_3_1C> Lisäpalvelujen, kuten puhepostin, puhelujen siirron, jne. saatavuus
 Pikemminkin tyytyväinen 66 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_3_1D> Matkapuhelujen äänenlaatu
 Pikemminkin tyytyväinen 67 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_3_1E> Mahdollisuus käyttää omaa matkapuhelintanne ulkomailla
(verkkovierailu)

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 68 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_3_1F> Saatava palvelu otettaessa yhteyttä matkapuhelinoperaattoriinne

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 69 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_3_2> Mitä seuraavista matkapuhelupalveluihin liittyvistä asioista on mielestänne tarpeen parantaa eniten?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|----|---|
| Käyttämänne matkapuheluoperaattorin verkon kattavuus | 70 | 1 |
| Matkapuhelulaskujen selkeys. | | 2 |
| Lisäpalveluiden kuten puhepostin, puhelujen siirron jne. saatavuus. | | 3 |
| Matkapuhelujen äänenlaatu | | 4 |
| Mahdollisuus käyttää omaa matkapuhelintanne ulkomailla (verkkovierailu) | | 5 |
| Saatava palvelu otettaessa yhteyttä matkapuhelinoperaattoriin | | 6 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 7 |

| Olisitteko valmis maksamaan matkapuhelinpalveluistanne enemmän, jos... |

(jos Q3.3.2 = 1)

<Q3_3_3A> verkon kattavuutta parannettaisiin?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 71 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.3.2 = 2)

<Q3_3_3B> matkapuhelulaskustanne tehtäisiin selkeämpi ja helpompi ymmärtää?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 72 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.3.2 = 3)

<Q3_3_3C> Teille tarjottaisiin enemmän lisäpalveluita, kuten puheposti, puhelujen siirto, jne.?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 73 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.3.2 = 4)

<Q3_3_3D> äänenlaatu paranisi huomattavasti?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 74 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.3.2 = 5)

<Q3_3_3E> mahdollisuuttanne käyttää matkapuhelinta ulkomailla parannettaisiin (verkkovierailut)?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 75 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.3.2 = 6)

<Q3_3_3F> palvelua parannettaisiin otettaessa yhteyttä
matkapuhelinoperaattoriin?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 76 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(JOS Q3.3.0 = 2)

| Luettelen seuraavaksi eräitä ennakkoon maksettavien matkapuhelupalvelujen |
| laatuun liittyviä asioita. Kertoisitteko kunkin kohdalla, oletteko |
| pikemminkin tyytyväinen vai pikemminkin tyytymätön tässä suhteessa. |

<Q3_3_4A> Käyttämänne matkapuheluoperaattorin verkon kattavuus

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 77 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_3_4B> Aika, joka Teillä on käytettävissänne ennen kuin etukäteen ostamanne
puheajan käyttöaika umpeutuu

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 78 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_3_4C> Se, miten vaivatonta on ostaa lisää puheaikaa Teidän liittymäänne

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 79 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_3_4D> Matkapuhelujen äänenlaatu

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 80 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_3_4E> Palvelun laatu otettaessa yhteyttä matkapuhelinoperaattoriinne

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 81 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_3_5> Mitä seuraavista matkapuhelupalveluihin liittyvistä asioista on
mielestänne tarpeen parantaa eniten?
(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|----|---|
| Käyttämänne matkapuhelinoperaattorin verkon kattavuus | 82 | 1 |
| Aika, joka Teillä on käytettävissänne ennen kuin etukäteen ostamanne puheajan käyttöaika umpeutuu | | 2 |
| Se, miten vaivatonta on ostaa lisää puheaikaa Teidän liittymäänne | | 3 |
| Matkapuhelujen äänenlaatu | | 4 |
| Saatava palvelu otettaessa yhteyttä matkapuhelinoperaattoriinne | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

| Olisitteko valmis maksamaan matkapuhelupalveluista enemmän, jos... |

(jos Q3.3.5 = 1)

<Q3_3_6A> verkon kattavuutta parannettaisiin?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 83 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.3.5 = 2)

<Q3_3_6B> pidennettäisiin sitä aikaa, joka Teillä on käytettävissänne ennen kuin etukäteen ostamanne puheajan käyttöaika umpeutuu?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 84 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.3.5 = 3)

<Q3_3_6C> etukäteen ostettavan lisäpuheajan hankkiminen liittymäänne tulisi helpommaksi?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 85 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.3.5 = 4)

<Q3_3_6D> puhelujenne äänenlaatua parannettaisiin?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 86 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.3.5 = 5)

<Q3_3_6E> palvelua parannettaisiin otettaessa yhteyttä matkapuhelinoperaattoriinne?

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Kyllä | 87 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

Maakaasun jakeluyhtiö (vain jos Q1b = KYLLÄ)

 | Luettelen seuraavaksi eräitä maakaasun jakelun laatuun liittyviä asioita. |
 | Kertoisitteko kunkin kohdalla, oletteko pikemminkin tyytyväinen vai pikemminkin |
 | tyytymätön tässä suhteessa. |

<Q3_4_1A> Palvelun katkottomuus

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 88 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_4_1B> Korjauspalvelut vikatilanteessa

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 89 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_4_1C> Laskujen ymmärrettävyys

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 90 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_4_1D> Mahdollisuus mitata oma kaasunkulutuksenne

| | | |
|--------------------------------|----|---|
| Pikemminkin tyytyväinen | 91 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q3_4_2> Mitä seuraavista kaasunjakelun osa-alueista on mielestänne tarpeen parantaa eniten?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---------------------------------|----|---|
| Palvelun katkottomuus | 92 | 1 |
| Korjauspalvelut vikatilanteessa | | 2 |
| Laskujen ymmärrettävyys | | 3 |

| | |
|--|---|
| Mahdollisuus mitata oma kaasunkulutuksenne | 4 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | 5 |

 | Olisitteko valmis maksamaan kaasusta enemmän, jos... |

(jos Q3.4.2 = 1)

<Q3_4_3A> ...jakelupalvelussanne olisi vähemmän katkoja?
 Kyllä 93 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.4.2 = 2)

<Q3_4_3B> ...Teille taattaisiin korjauspalvelujen ympärivuorokautinen saatavuus?
 Kyllä 94 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.4.2 = 3)

<Q3_4_3C> ...kaasulaskuistanne tehtäisiin selkeämpiä ja helpompia ymmärtää?
 Kyllä 95 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.4.2 = 4)

<Q3_4_3D> ...voisitte mitata oman kaasunkulutuksenne?
 Kyllä 96 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

Postipalvelut (vain jos Q1c = KYLLÄ)

 | Luettelen seuraavaksi eräitä postipalvelujen laatuun liittyviä asioita (koskien |
 | niin kirjeitä kuin pakettejakin). Kertoisitteko kunkin kohdalla, oletteko |
 | pikemminkin tyytyväinen vai pikemminkin tyytymätön tässä suhteessa. |

<Q3_5_1A> Jakelun oikea-aikaisuus
 Pikemminkin tyytyväinen 97 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_5_1B> Postitoimistojen läheisyys
 Pikemminkin tyytyväinen 98 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_5_1C> Kirjelaatikkojen läheisyys
 Pikemminkin tyytyväinen 99 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_5_1D> Postimerkkien, kirjekuorien tai pakkauslaatikoiden hankkimisen helppous
 Pikemminkin tyytyväinen 100 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_5_1E> Palvelu postikonttoreissa
 Pikemminkin tyytyväinen 101 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_5_1F> Postinjakelun tiheys
 Pikemminkin tyytyväinen 102 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_5_1G> Pakettien noutamiseen liittyvät järjestelyt
 Pikemminkin tyytyväinen 103 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_5_2> Mitä seuraavista postinjakelun osa-alueista on mielestänne tarpeen parantaa eniten?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Jakelun oikea-aikaisuus | 104 | 1 |
| Postitoimistojen läheisyys. | | 2 |
| Kirjelaatikkojen läheisyys | | 3 |
| Postimerkkien, kirjekuorien tai pakkauslaatikoiden hankkimisen helppous | | 4 |
| Palvelu postikonttoreissa (esim. jonotusaika) | | 5 |
| Postinjakelun tiheys | | 6 |
| Pakettien noutamiseen liittyvät järjestelyt | | 7 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 8 |

 | Olisitteko valmis maksamaan postipalveluista enemmän, jos...

(jos Q3.5.2 = 1)

<Q3_5_3A> toimitusaikoja lyhennettäisiin huomattavasti?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 105 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.5.2 = 2)

<Q3_5_3B> saisitte postikonttorin paljon lähemmäksi kotianne?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 106 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.5.2 = 3)

<Q3_5_3C> lähempänä kotianne olisi enemmän postilaatikoita?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 107 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.5.2 = 4)

<Q3_5_3D> postimerkkejä olisi helpompaa hankkia?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 108 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.5.2 = 5)

<Q3_5_3E> postitoimistoissa annettavaa palvelua parannettaisiin huomattavasti?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 109 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.5.2 = 6)

<Q3_5_3F> posti jaettaisiin useammin?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 110 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.5.2 = 7)

<Q3_5_3G> pakettien noutamiseen liittyviä järjestelyjä parannettaisiin?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 111 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

Paikallisliikenne (raitiovaunu, bussi, metro) (vain jos Q1d = KYLLÄ)

 | Luettelen seuraavaksi eräitä paikallisliikenteen (raitiovaunu, bussi, metro) |
 | laatuun liittyviä asioita. Kertoisitteko kunkin kohdalla, oletteko pikemminkin |
 | tyytyväinen vai pikemminkin tyytymätön tässä suhteessa. |

| | | |
|---|-----|---|
| <Q3_6_1A> Aikataulujen pitävyys | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 112 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_6_1B> Liikennöintitiheys | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 113 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_6_1C> Jatkoyhteyksien helppous ja nopeus | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 114 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_6_1D> Kulkuvälineiden siisteys ja kunto | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 115 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_6_1E> Henkilökunnan antama palvelu | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 116 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_6_1F> Lippujen hankinnan helppous | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 117 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_6_2> Mitä seuraavista paikallisliikenteeseen liittyvistä asioista on mielestänne tarpeen parantaa eniten? | | |
| (LUETTELE - YKSI VASTAUS) | | |
| Aikataulujen pitävyys | 118 | 1 |
| Liikennöintitiheys | | 2 |
| Jatkoyhteyksien helppous ja nopeus | | 3 |
| Kulkuvälineiden siisteys ja kunto | | 4 |
| Henkilökunnan antama palvelu | | 5 |
| Lippujen hankinnan helppous | | 6 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 7 |

 | Olisitteko valmis maksamaan paikallisliikenteen palveluista enemmän, jos... |

(jos Q3.6.2 = 1)

| | | |
|--|-----|---|
| <Q3_6_3A> aikataulujen pitävyyttä parannettaisiin huomattavasti? | | |
| Kyllä | 119 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.6.2 = 2)

| | | |
|--|-----|---|
| <Q3_6_3B> liikennöintitiheyttä lisättäisiin huomattavasti? | | |
| Kyllä | 120 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.6.2 = 3)

<Q3_6_3C> jatkoyhteyden olisivat helpompia ja nopeampia?
 Kyllä 121 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.6.2 = 4)

<Q3_6_3D> kulkuvälineet olisivat siistimpiä ja parempikuntoisia?
 Kyllä 122 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.6.2 = 5)

<Q3_6_3E> henkilökunnan antamaa palvelua parannettaisiin?
 Kyllä 123 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.6.2 = 6)

<Q3_6_3F> lippuja olisi helpompi ostaa?
 Kyllä 124 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

Lentoliikenne (vain jos Q1e = KYLLÄ)

 | Luettelen seuraavaksi eräitä lentoliikenteen laatuun liittyviä asioita. |
 | Kertoisitteko kunkin kohdalla, oletteko pikemminkin tyytyväinen vai pikemminkin |
 | tyytymätön tässä suhteessa. |

<Q3_7_1A> lähtö- ja saapumisaikataulujen pitävyys
 Pikemminkin tyytyväinen 125 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_7_1B> lentojen tiheys
 Pikemminkin tyytyväinen 126 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_7_1C> mahdollisuus lentää suoraan matkakohteisiin
 Pikemminkin tyytyväinen 127 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_7_1D> lentokohteiden lukumäärä
 Pikemminkin tyytyväinen 128 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_7_1E> palvelut lentokentällä ennen lentoa ja sen jälkeen
 Pikemminkin tyytyväinen 129 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_7_1F> palvelu lennon aikana
 Pikemminkin tyytyväinen 130 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_7_1G> lentokentän saavutettavuus
 Pikemminkin tyytyväinen 131 1
 Pikemminkin tyytymätön 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q3_7_2> Mitä seuraavista lentoliikenteeseen liittyvistä asioista on mielestänne tarpeen parantaa eniten?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|--|-----|---|
| lähtö- ja saapumisaikataulujen pitävyys | 132 | 1 |
| lentojen tiheys | | 2 |
| mahdollisuus lentää suoraan matkakohteisiin | | 3 |
| lentokohteiden lukumäärä | | 4 |
| palvelut lentokentällä ennen lentoa ja sen jälkeen | | 5 |
| palvelu lennon aikana | | 6 |
| lentokentän saavutettavuus | | 7 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 8 |

 | Olisitteko valmis maksamaan lentoliikenteen palveluista enemmän, jos... |

(jos Q3.7.2 = 1)

<Q3_7_3A> aikataulujen pitävyyttä parannettaisiin?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 133 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.7.2 = 2)

<Q3_7_3B> tavallisimpaan matkakohteeseenne olisi useammin lentoja?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 134 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.7.2 = 3)

<Q3_7_3C> matkakohteeseenne olisi enemmän suoria lentoja?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 135 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.7.2 = 4)

<Q3_7_3D> Teille olisi tarjolla useampia lentokohteita?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 136 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.7.2 = 5)

<Q3_7_3E> lentokenttäpalveluja parannettaisiin huomattavasti?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 137 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.7.2 = 6)

<Q3_7_3F> lennon aikaista palvelua parannettaisiin huomattavasti?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 138 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.7.2 = 7)

<Q3_7_3G> Teille olisi helpompaa päästä lentokentälle?

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä | 139 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

Rautatieliikenne (vain jos Q1f = KYLLÄ)

 | Luettelen seuraavaksi eräitä rautatieliikenteen laatuun liittyviä asioita. |
 | Kertoisitteko kunkin kohdalla, oletteko pikemminkin tyytyväinen vai pikemminkin |
 | tyytymätön tässä suhteessa. |

| | | |
|--|-----|---|
| <Q3_8_1A> lähtö- ja saapumisaikataulujen pitävyys | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 140 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_8_1B> junien siisteys ja mukavuus | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 141 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_8_1C> lipunmyynnin nopeus ja mukavuus | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 142 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_8_1D> junassa saatavat palvelut | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 143 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_8_1E> junavuorojen tiheys | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 144 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_8_1F> junien nopeus | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 145 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_8_1G> tieto aikatauluista ja hinnoista | | |
| Pikemminkin tyytyväinen | 146 | 1 |
| Pikemminkin tyytymätön | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |
| <Q3_8_2> Mitä seuraavista rautatieliikenteeseen liittyvistä asioista on mielestänne tarpeen parantaa eniten? | | |
| (LUETTELE - YKSI VASTAUS) | | |
| lähtö- ja saapumisaikataulujen pitävyys | 147 | 1 |
| junien siisteys ja mukavuus | | 2 |
| lipunmyynnin nopeus ja mukavuus | | 3 |
| junassa saatavat palvelut | | 4 |
| junavuorojen tiheys | | 5 |
| junien nopeus | | 6 |
| tieto aikatauluista ja hinnoista | | 7 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 8 |

 | Olisitteko valmis maksamaan rautatieliikenteen palveluista enemmän, jos... |

(jos Q3.8.2 = 1)

| | | |
|--|-----|---|
| <Q3_8_3A> junien täsmällisyyttä parannettaisiin huomattavasti? | | |
| Kyllä | 148 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.8.2 = 2)

| | | |
|--|-----|---|
| <Q3_8_3B> junista tehtäisiin mukavampia ja siistimpiä? | | |
| Kyllä | 149 | 1 |
| Ei | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

(jos Q3.8.2 = 3)

<Q3_8_3C> lipunmyyntiä parannettaisiin?
 Kyllä 150 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.8.2 = 4)

<Q3_8_3D> junissa saatavia palveluja parannettaisiin?
 Kyllä 151 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.8.2 = 5)

<Q3_8_3E> junavuoroja lisättäisiin?
 Kyllä 152 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.8.2 = 6)

<Q3_8_3F> nopeammat junat lyhentäisivät matkaanne kuluvaan aikaan?
 Kyllä 153 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

(jos Q3.8.2 = 7)

<Q3_8_3G> aikatauluista ja hinnoista annettavaa tietoa parannettaisiin?
 Kyllä 154 1
 Ei 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

 | Kumpi kahdesta osatekijästä - hinta vai laatu - on Teille tärkeämpi valitessanne |
 | palveluntuottajaa kunkin seuraavan palvelun kohdalla? |

<Q4A> Sähkö
 Etupäässä hinta, jota palveluntarjoaja ehdottaa 155 1
 Etupäässä laatu, jota palveluntarjoaja tarjoaa 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q4B> Lankapuhelinliittymä
 Etupäässä hinta, jota palveluntarjoaja ehdottaa 156 1
 Etupäässä laatu, jota palveluntarjoaja tarjoaa 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q4C> Matkapuhelinliittymä
 Etupäässä hinta, jota palveluntarjoaja ehdottaa 157 1
 Etupäässä laatu, jota palveluntarjoaja tarjoaa 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q4D> Maakaasu
 Etupäässä hinta, jota palveluntarjoaja ehdottaa 158 1
 Etupäässä laatu, jota palveluntarjoaja tarjoaa 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q4E> Postipalvelut
 Etupäässä hinta, jota palveluntarjoaja ehdottaa 159 1
 Etupäässä laatu, jota palveluntarjoaja tarjoaa 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q4F> Paikallisliikenne
 Etupäässä hinta, jota palveluntarjoaja ehdottaa 160 1
 Etupäässä laatu, jota palveluntarjoaja tarjoaa 2
 (Ei osaa sanoa / ei vastausta) 3

<Q4G> Lentoliikenne

| | | |
|---|-----|---|
| Etupäässä hinta, jota palveluntarjoaja ehdottaa | 161 | 1 |
| Etupäässä laatu, jota palveluntarjoaja tarjoaa | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

<Q4H> Rautatieliikenne

| | | |
|---|-----|---|
| Etupäässä hinta, jota palveluntarjoaja ehdottaa | 162 | 1 |
| Etupäässä laatu, jota palveluntarjoaja tarjoaa | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |

 | Q5. Joidenkin aiemmin mainittujen palvelujen kohdalla on mahdollista valita |
 | useampien toimittajien välillä. Pyytäisin Teitä nyt punnitsemaan eräitä syitä |
 | vaihtaa tai olla vaihtamatta toimittajaa, ja kertomaan mikä syistä vastaa |
 | parhaiten omaa näkökulmaanne. |

<Q5_1_1> Mistä seuraavassa mainitusta syystä johtuen olisitte kaikkein halukkain vaihtamaan sähkötoimittajaanne, jos Teillä olisi mahdollisuus valita?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Jo pienen hinnanalennuksen vuoksi | 163 | 1 |
| Ainoastaan suuren alennuksen vuoksi | | 2 |
| Jo johtuen pienestä parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 3 |
| Ainoastaan johtuen huomattavasta parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 4 |
| Ette vaihtaisi sähkötoimittajaa mistään mainitusta syystä johtuen | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

(jos Q5.1.1 = 5, kysy Q5.1.2)

<Q5_1_2> Mikä seuraavassa luettelemistani syistä muodostaisi Teille henkilökohtaisesti suurimman esteen vaihtaa sähkötoimittajaanne, mikäli Teillä olisi vaihtomahdollisuus?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|--|-----|---|
| Toimittajan vaihtaminen on liian monimutkaista | 164 | 1 |
| Eri toimittajien hintoja on vaikeaa verrata | | 2 |
| Vaihtoon liittyvät kulut ovat liian korkeat | | 3 |
| Ette ole varma toisten toimittajien laadusta | | 4 |
| Toimittajan vaihtaminen vie liikaa aikaa | | 5 |
| (Vastaaja on tyytyväinen nykyiseen toimittajaansa) | | 6 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 7 |

<Q5_2_1> Mistä seuraavassa mainitusta syystä johtuen olisitte kaikkein halukkain vaihtamaan lankapuheluoperaattoriaanne, jos Teillä olisi mahdollisuus valita?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Jo pienen hinnanalennuksen vuoksi | 165 | 1 |
| Ainoastaan suuren alennuksen vuoksi | | 2 |
| Jo johtuen pienestä parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 3 |
| Ainoastaan johtuen huomattavasta parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 4 |
| Ette vaihtaisi operaattoria mistään mainitusta syystä johtuen | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

(jos Q5.2.1 = 5, kysy Q5.2.2)

<Q5_2_2> Mikä seuraavassa luettelemistani syistä muodostaisi Teille henkilökohtaisesti suurimman esteen vaihtaa lankapuheluoperaattoria, mikäli Teillä olisi vaihtomahdollisuus?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| on liian monimutkaista vaihtaa operaattoria | 166 | 1 |
| Eri operaattorien hintoja on vaikeaa verrata | | 2 |
| Vaihtoon liittyvät kulut ovat liian korkeat | | 3 |
| Ette ole varma toisten operaattorien laadusta | | 4 |
| Operaattorin vaihtaminen vie liikaa aikaa | | 5 |
| (Vastaaja on tyytyväinen nykyiseen operaattoriinsa) | | 6 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 7 |

Matkapuhelut (vain jos Q1a = KYLLÄ)

<Q5_3_1> Mistä seuraavassa mainitusta syystä johtuen olisitte kaikkein halukkain vaihtamaan matkapuhelinoperaattorianne, jos Teillä olisi mahdollisuus valita?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Jo pienen hinnanalennuksen vuoksi | 167 | 1 |
| Ainoastaan suuren alennuksen vuoksi | | 2 |
| Jo johtuen pienestä parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 3 |
| Ainoastaan johtuen huomattavasta parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 4 |
| Ette vaihtaisi matkapuhelinoperaattoria mistään mainitusta syystä johtuen | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

(jos Q5.3.1 = 5, kysy Q5.3.2)

<Q5_3_2> Mikä seuraavassa luettelemistani syistä muodostaisi Teille henkilökohtaisesti suurimman esteen vaihtaa matkapuhelinoperaattoria, mikäli Teillä olisi vaihtomahdollisuus?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| on liian monimutkaista vaihtaa operaattoria | 168 | 1 |
| Eri operaattorien hintoja on vaikeaa verrata | | 2 |
| Vaihtoon liittyvät kulut ovat liian korkeat | | 3 |
| Ette ole varma toisten operaattorien laadusta | | 4 |
| Operaattorin vaihtaminen vie liikaa aikaa | | 5 |
| (Vastaaja on tyytyväinen nykyiseen operaattoriinsa) | | 6 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 7 |

Maakaasu (vain jos Q1b = KYLLÄ)

<Q5_4_1> Mistä seuraavassa mainitusta syystä johtuen olisitte kaikkein halukkain vaihtamaan maakaasutoimittajaa, jos Teillä olisi mahdollisuus valita?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Jo pienen hinnanalennuksen vuoksi | 169 | 1 |
| Ainoastaan suuren alennuksen vuoksi | | 2 |
| Jo johtuen pienestä parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 3 |
| Ainoastaan johtuen huomattavasta parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 4 |
| Ette vaihtaisi maakaasutoimittajaa mistään mainitusta syystä johtuen | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

(jos Q5.4.1 = 5, kysy Q5.4.2)

<Q5_4_2> Mikä seuraavassa luettelemistani syistä muodostaisi Teille henkilökohtaisesti suurimman esteen vaihtaa maakaasutoimittajaanne, mikäli Teillä olisi vaihtomahdollisuus?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Toimittajaa on liian monimutkaista vaihtaa | 170 | 1 |
| Eri toimittajien hintoja on vaikeaa verrata | | 2 |
| Vaihtoon liittyvät kulut ovat liian korkeat | | 3 |
| Ette ole varma toisten toimittajien laadusta | | 4 |
| Toimittajan vaihtaminen vie liikaa aikaa | | 5 |
| (Vastaaaja on tyytyväinen nykyiseen toimittajaansa) | | 6 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 7 |

Postipalvelut (vain jos Q1c = KYLLÄ)

<Q5_5_1> Mistä seuraavassa mainitusta syystä johtuen olisitte kaikkein halukkain käyttämään toista pakettien kuljetuspalvelua, jos Teillä olisi mahdollisuus valita?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|--|-----|---|
| Jo pienen hinnanalennuksen vuoksi | 171 | 1 |
| Ainoastaan suuren alennuksen vuoksi | | 2 |
| Jo johtuen pienestä parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne pakettien kuljettamisen laatuun liittyvässä tekijässä | | 3 |
| Ainoastaan johtuen huomattavasta parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne pakettien kuljettamisen laatuun liittyvässä tekijässä | | 4 |
| Ette vaihtaisi pakettipostin kuljetuspalvelua mistään mainitusta syystä johtuen | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

(jos Q5.5.1 = 5, kysy Q5.5.2)

<Q5_5_2> Mikä seuraavassa luettelemistani syistä muodostaisi Teille henkilökohtaisesti suurimman esteen käyttää toista pakettien kuljetuspalvelua, mikäli Teillä olisi vaihtomahdollisuus?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|--|-----|---|
| Ette luottaisi siihen, että toinen kuljetuspalvelu toimittaisi pakettinne turvallisesti ja sovitun aikataulun mukaisesti | 172 | 1 |
| Toista kuljetuspalvelua on liian monimutkaista käyttää | | 2 |
| On vaikeaa vertailla hintoja eri palveluiden välillä | | 3 |
| Toimittajan vaihtaminen vie liikaa aikaa | | 4 |
| (Vastaaaja on tyytyväinen nykyiseen toimittajaansa) | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

Lentoliikenne (vain jos Q1e = KYLLÄ)

<Q5_6_1> Mistä seuraavassa mainitusta syystä johtuen olisitte kaikkein halukkain vaihtamaan useimmin käyttämäännne lentoyhtiötä?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Jo pienen hinnanalennuksen vuoksi | 173 | 1 |
| Ainoastaan suuren alennuksen vuoksi | | 2 |
| Jo johtuen pienestä parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 3 |
| Ainoastaan johtuen huomattavasta parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 4 |
| Ette vaihtaisi lentoyhtiötä mistään mainitusta syystä johtuen | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

(jos Q5.6.1 = 5, kysy Q5.6.2)

<Q5_6_2> Mikä seuraavassa luettelemistani syistä muodostaisi Teille henkilökohtaisesti suurimman esteen vaihtaa useimmin käyttämaänne lentoyhtiötä?
(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Toisten yhtiöiden aikataulut eivät sovi Teille | 174 | 1 |
| Toiset lentoyhtiöt eivät lennä kohteisiin, joihin Teidän tarvitsee päästä | | 2 |
| Lentoyhtiön vaihtaminen on liian monimutkaista | | 3 |
| Hintojen vertaileminen lentoyhtiöiden välillä on liian vaikeaa | | 4 |
| Muiden lentoyhtiöiden palvelutaso on epävarma | | 5 |
| Lentoyhtiön vaihtaminen vie liikaa aikaa | | 6 |
| (Vastaaja on tyytyväinen käyttämaansa lentoyhtiöön) | | 7 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 8 |

Paikallisliikenne (vain jos Qld = KYLLÄ)

<Q5_7_1> Mistä seuraavassa mainitusta syystä johtuen olisitte kaikkein halukkain käyttämään enemmän paikallisliikennettä (raitiovaunuja, busseja tai metroa)?
(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Jo pienen hinnanalennuksen vuoksi | 175 | 1 |
| Ainoastaan suuren alennuksen vuoksi | | 2 |
| Jo johtuen pienestä parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 3 |
| Ainoastaan johtuen huomattavasta parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 4 |
| Ette lisäisi paikallisliikenteen käyttöä mistään mainitusta syystä johtuen | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

(jos Q5.7.1 = 5, kysy Q5.7.2)

<Q5_7_2> Mikä seuraavassa luettelemistani syistä muodostaisi Teille henkilökohtaisesti suurimman esteen lisätä paikallisliikenteen käyttöönne?
(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|--|-----|---|
| Ette pääse paikallisliikenteen avulla haluamiinne paikkoihin | 176 | 1 |
| Aikataulut eivät sovi Teille | | 2 |
| Paikallisliikenteen käyttäminen vie enemmän aikaa muihin kulkumuotoihin verrattuna | | 3 |
| Liikaa viivästymisiä tai peruutuksia | | 4 |
| (Käytän paikallisliikennettä jo niin paljon kuin mahdollista) | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

Rautatieliikenne (vain jos Q1f =KYLLÄ)

<Q5_8_1> Mistä seuraavassa mainitusta syystä johtuen olisitte kaikkein halukkain lisäämään junan käyttöä?
(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Jo pienen hinnanalennuksen vuoksi | 177 | 1 |
| Ainoastaan suuren alennuksen vuoksi | | 2 |
| Jo johtuen pienestä parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 3 |
| Ainoastaan johtuen huomattavasta parannuksesta kaikkein tärkeimpänä pitämässänne laatutekijässä | | 4 |
| Ette lisäisi junankäyttöä mistään mainitusta syystä johtuen | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

(jos Q5.8.1 = 5, kysy Q5.8.2)

<Q5_8_2> Mikä seuraavassa luettelemistani syistä olisi Teille henkilökohtaisesti suurin este lisätä junankäyttöönne?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Ette pääse junalla haluamianne paikkoihin | 178 | 1 |
| Junien aikataulut eivät sovi Teille | | 2 |
| Junalla kulkeminen vie enemmän aikaa muihin kulkumuotoihin verrattuna | | 3 |
| Liikaa viivästymisiä tai peruutuksia | | 4 |
| (Käytän junaa jo niin paljon kuin mahdollista) | | 5 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 6 |

| Lopuksi kysyisin muutamia kysymyksiä maksukorttien käytöstä... |

<Q6> Onko Teillä itsellänne yhtä tai useampaa luotto- tai pankkikorttia?

| | | |
|-----------------|-----|---|
| Kyllä, yksi | 179 | 1 |
| Kyllä, useampia | | 2 |
| Ei | | 3 |

(Jos 'EI' (vastaus 3), siirry haastattelun loppuun)

(Jos vastaaja mainitsee 'pankkikortti' = KYLLÄ)

<Q7> Luotto- tai pankkikortti voi kadota tai se voidaan varastaa. Tällä hetkellä on soitettava tiettyyn puhelinnumeroon, esim. tilipankin numeroon, jotta kadonnut kortti voidaan sulkea ja näin päättää kortinhaltijan vastuu kortista. Olisiko yhden ja yleisen, helposti muistettavan ja kaikkialla Euroopan unionissa saman puhelinnumeron luominen mielestänne erittäin tehokas, melko tehokas, melko tehoton tai täysin tehoton tapa lisätä ihmisten luottamusta maksukorttien käyttöön?

(Jos vastaaja mainitsee operaattorikohtaisten 'ulkomaantunnusten' aiheuttavan ongelmia, painota, että numero olisi täysin sama koko EU:ssa; ainoastaan ulkomaantunnus voisi vaihdella)

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Erittäin tehokas | 180 | 1 |
| Melko tehokas | | 2 |
| Melko tehoton | | 3 |
| Täysin tehoton | | 4 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 5 |

<Q8> Olisitteko valmis maksamaan tällaisen palvelun saatavuudesta Euroopan unionin alueella?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|--------------------------------|-----|---|
| Kyllä, varmasti | 181 | 1 |
| Kyllä, todennäköisesti | | 2 |
| Todennäköisesti ette | | 3 |
| Ette varmasti | | 4 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 5 |

<Q9> Mikäli tästä EU:n alueen yhdestä ja yleisestä puhelinnumeropalvelusta tulisi maksaa, mitä seuraavista tavoista pitäisitte parhaana?

(LUETTELE - YKSI VASTAUS)

| | | |
|---|-----|---|
| Korotus vuosimaksussa ja muuttumaton veloitus kortin sulkemisessa | 182 | 1 |
| Korotettu veloitus kortin sulkemisesta, ei muutosta vuosimaksussa | | 2 |
| (Ei osaa sanoa / ei vastausta) | | 3 |