

ZA4163

Flash Eurobarometer 150
(Quality & Services)

Questionnaire
Greece

**ICAP *ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΕΥΝΩΝ ΑΓΟΡΑΣ & ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΕΩΝ* α/α ΕΡΩΤ.
 Βασ. Σοφίας 64, 115 28 ΑΘΗΝΑ * Τηλ : 72 00 000 * Ε Ρ Ε Υ Ν Α**

500 ΑΝΔΡΕΣ & ΓΥΝΑΙΚΕΣ, 15+, ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ

1. ΧΩΡΑ : 04. ΕΛΛΑΔΑ
2. ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ :
3. ΓΛΩΣΣΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ : 1. ΕΛΛΗΝΙΚΗ
4. ΧΡΟΝΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ :
5. ΣΤΑΘΜΙΣΗ :
6. ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ:
7. ΩΡΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ:
8. ΩΡΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ:
9. ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΗ:.....
10. ΤΥΠΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ : 1. Συνέντευξη με την πρώτη επαφή
 2. Συνέντευξη με ραντεβού

D1. ΦΥΛΟ : 1. ΑΝΤΡΑΣ 2. ΓΥΝΑΙΚΑ

D2. Ηλικία (ακριβώς) :

____|____| ΕΤΩΝ
 (0 0) (ΑΡΝΗΣΗ/ΧΑ)

D3. Ηλικία στην οποία ολοκληρώσατε τις σπουδές σας : [ΑΚΡΙΒΗΣ ΗΛΙΚΙΑ ΣΕ 2 ΨΗΦΙΑ]

____|____| ΕΤΩΝ
 (0 0) (ΑΡΝΗΣΗ/ΧΑ)
 (0 1) (ΔΕΝ ΠΗΓΑ ΚΑΘΟΛΟΥ ΣΕ ΣΧΟΛΕΙΟ)
 (9 9) (ΑΚΟΜΑ ΣΠΟΥΔΑΖΩ / ΦΟΙΤΩ)

D4. Όσον αφορά την τωρινή σας απασχόληση, θα λέγατε ότι είστε ελεύθερος επαγγελματίας, μισθωτός, εργαζόμενος σε χειρωνακτική εργασία ή θα λέγατε ότι είστε χωρίς επαγγελματική δραστηριότητα;

[ΔΙΑΒΑΣΕ ΤΑ ΘΕΜΑΤΑ ΑΡΙΣΤΕΡΑ – ΜΕΤΑ ΡΩΤΗΣΕ ΓΙΑ ΔΙΕΥΚΡΙΝΣΗ (“ αυτό είναι ”)- ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ελεύθερος επαγγελματίας

- π.χ. : - αγρότης, δασοφύλακας, ψαράς 11
 - ιδιοκτήτης καταστήματος, τεχνίτης 12
 -επαγγελματίας (δικηγόρος, ιατρός, λογιστής, αρχιτέκτονας ...)..... 13

-διευθυντής εταιρίας	14
-άλλο (ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕ).....	15
- Μισθωτός	
→ πχ. : - μισθωτός επαγγελματίας (γιατρός, δικηγόρος, λογιστής, αρχιτέκτονας)	21
- γενική διοίκηση, διευθυντής ή υψηλά διευθυντικό στέλεχος	22
- μεσαία βαθμίδα διοίκησης,	23
- δημόσιος υπάλληλος	24
- υπάλληλος γραφείου	25
- άλλοι μισθωτοί (πωλητές, νοσηλευτές κλπ)	26
- άλλο (ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕ).....	27
- Εργαζόμενος σε χειρωνακτική εργασία (έναντι ημερομισθίου)	
→ πχ. : - επόπτης / εργοδηγός (υπεύθυνος ομάδας κλπ).....	31
- εργάτης	32
- ανειδίκευτος εργάτης.....	33
- άλλο (ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕ)	34
- Χωρίς επαγγελματική δραστηριότητα	
→ πχ. : - φροντίδα του σπιτιού	41
- μαθητής	42
- συνταξιούχος	43
- ψάχνω εργασία/ άνεργος	44
- άλλο (ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕ).....	45
- (Άρνηση).....	99

D5. Περιοχή

Αττική.....	01
Στερεά Ελλάδα –Εύβοια.....	02
Πελοπόννησος.....	03
Δυτική Ελλάδα.....	04
Ιόνιο.....	05
Ήπειρος.....	06
Θεσσαλία.....	07
Δυτική Μακεδονία.....	08
Κεντρική Μακεδονία.....	09
Ανατολική Μακεδονία-Θράκη.....	10
Βόρειο Αιγαίο.....	11
Νότιο Αιγαίο.....	12
Κρήτη.....	13

D6. Τύπος Περιοχής :

- Μεγάλη πόλη.....	1
- Άλλη πόλη / αστική ζώνη.	2
- Αγροτική ζώνη	3

Q1. Μπορείτε να μου πείτε αν χρησιμοποιείτε ή όχι κάθε μία από τις ακόλουθες υπηρεσίες;

- Ναι1
- Όχι2

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ]

- α. Κινητή τηλεφωνία
- β. Φυσικό αέριο
- γ. Ταχυδρομικές υπηρεσίες για συνηθισμένη αλληλογραφία όπως γράμματα, κάρτες ή δέματα
- δ. Δημόσιες τοπικές συγκοινωνίες (Τραμ, Λεωφορεία, Μετρό...)
- ε. Αεροπορικές συγκοινωνίες
- ζ. Σιδηροδρομικές συγκοινωνίες

Q2. Θα λέγατε ότι είσατε πολύ ικανοποιημένος/η, μάλλον ικανοποιημένος/η, μάλλον δυσαρεστημένος/η, ή καθόλου ικανοποιημένος/η από την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από

- Πολύ ικανοποιημένος/η..... 1
- Μάλλον ικανοποιημένος/η.. 2
- Μάλλον δυσαρεστημένος/η 3
- Καθόλου ικανοποιημένος/η.4
- [ΔΞ/ΔΑ]..... 5

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ]

- α. Την εταιρία ηλεκτρικού ρεύματος
- β. Τον προμηθευτή σας σταθερής τηλεφωνίας
- γ. Τον προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας **[μόνο αν στην Q1α = ΝΑΙ]**
- δ. Τον προμηθευτή φυσικού αερίου **[μόνο αν στην Q1β = ΝΑΙ]**
- ε. Τις ταχυδρομικές υπηρεσίες για συνηθισμένη αλληλογραφία όπως γράμματα, κάρτες ή δέματα **[μόνο αν στην Q1γ = ΝΑΙ]**
- ζ. Τις δημόσιες τοπικές συγκοινωνίες (Τραμ, Λεωφορεία, Μετρό...) **[μόνο αν στην Q1δ = ΝΑΙ]**
- η. Την αεροπορική εταιρεία που χρησιμοποιείτε πιο συχνά **[μόνο αν στην Q1ε = ΝΑΙ]**
- θ. Τη σιδηροδρομική εταιρεία που συνήθως χρησιμοποιείτε **[μόνο αν στην Q1ζ = ΝΑΙ]**

Q3.1. Ηλεκτρικ ρεύμα

Q3.1.1.Θα σας διαβάσω τώρα διάφορα θέματα σχετικά με την ποιότητα της παροχής ηλεκτρικού ρεύματος. Για κάθε ένα θέμα θα ήθελα να μου πείτε αν είσατε μάλλον ικανοποιημένος/η ή μάλλον δυσαρεστημένος/η με αυτό το θέμα.

- Μάλλον ικανοποιημένος/η1
- Μάλλον δυσαρεστημένος/η.....2
- [ΔΓ/ΔΑ].....3

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ]

- α) Τον τρόπο που το ηλεκτρικό ρεύμα παράγεται από περιβαλλοντική άποψη
- β) Τον αριθμό των διακοπών ρεύματος
- γ) Την υπηρεσία επισκευών σε περίπτωση διακοπών ρεύματος ή προβλημάτων δικτύου
- δ) Τη σαφήνεια των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος
- ε) Τη δυνατότητα μέτρησης της δικής σας κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος
- ζ) Το χειρισμό των παραπόνων

Q3.1.2. Κατά τη γνώμη σας, ποιο από τα ακόλουθα θέματα παροχής ηλεκτρικού ρεύματος χρειάζεται να βελτιωθεί περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ο τρόπος που το ηλεκτρικό ρεύμα παράγεται από περιβαλλοντική άποψη 1
- Ο αριθμός των διακοπών ρεύματος 2
- Η υπηρεσία επισκευών σε περίπτωση διακοπών ρεύματος ή προβλημάτων δικτύου3
- Η σαφήνεια των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος 4
- Η δυνατότητα μέτρησης της δικής σας κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος5
- Ο χειρισμός των παραπόνων6
- [ΔΓ/ΔΑ].....7

Q3.1.3. Θα ήσασταν διατεθειμένος /η να πληρώσετε περισσότερα για το ηλεκτρικό σας ρεύμα εάν....

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

- α) **[Εάν Q3.1.2 = 1]** ... ένα μεγαλύτερο μέρος του ηλεκτρικού σας ρεύματος προερχόταν από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας;
- β) **[Εάν Q3.1.2 = 2]** ... ο αριθμός των διακοπών ρεύματος ετησίως ελαττωνόταν στο μισό;
- γ) **[Εάν Q3.1.2 = 3]** ... η εταιρία σας εγγυούνταν μια 24ωρη υπηρεσία επισκευών;
- δ) **[Εάν Q3.1.2 = 4]** ... οι λογαριασμοί σας ηλεκτρικού ρεύματος γίνονταν σαφέστεροι και πιο εύκολοι για να γίνουν κατανοητοί;
- ε) **[Εάν Q3.1.2 = 5]** ... είχατε τη δυνατότητα να μετρήσετε την κατανάλωσή σας ηλεκτρικού ρεύματος;
- ζ) **[Εάν Q3.1.2 = 6]** ... γινόταν καλύτερος χειρισμός των παραπόνων;

Q3.2. Σταθερή τηλεφωνία

Q3.2.1. Θα σας διαβάσω τώρα διάφορα θέματα σχετικά με την ποιότητα της παροχής σταθερής τηλεφωνίας. Για κάθε ένα θέμα θα ήθελα να μου πείτε αν είσαστε μάλλον ικανοποιημένος/η ή μάλλον δυσαρεστημένος/η με αυτό το θέμα.

- Μάλλον ικανοποιημένος/η . 1
- Μάλλον δυσαρεστημένος/η.2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ]

- α) Τη διαθεσιμότητα συμπληρωματικών υπηρεσιών όπως φωνητικά μηνύματα, εκτροπή των κλήσεων κλπ.
- β) Την υπηρεσία επισκευών σε περιπτώσεις διακοπών
- γ) Τη σαφήνεια των λογαριασμών τηλεφώνου
- δ) Την ποιότητα του ήχου των τηλεφωνικών γραμμών
- ε) Το χρόνο αναμονής για να εγκατασταθεί μια νέα γραμμή
- ζ) Τις δαπάνες για να εγκατασταθεί μια νέα γραμμή
- η) Την εξυπηρέτηση όταν επικοινωνείτε με την τηλεφωνική εταιρία

Q3.2.2. Κατά τη γνώμη σας, ποιο από τα ακόλουθα θέματα παροχής σταθερής τηλεφωνίας χρειάζεται να βελτιωθεί περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Η διαθεσιμότητα συμπληρωματικών υπηρεσιών όπως φωνητικά μηνύματα, εκτροπή των κλήσεων κλπ.1
- Η υπηρεσία επισκευών σε περιπτώσεις διακοπών2
- Η σαφήνεια των λογαριασμών τηλεφώνου3
- Η ποιότητα του ήχου των τηλεφωνικών γραμμών4
- Ο χρόνος αναμονής για να εγκατασταθεί μια νέα γραμμή5
- Οι δαπάνες για να εγκατασταθεί μια νέα γραμμή6
- Η εξυπηρέτηση όταν επικοινωνείτε με την τηλεφωνική εταιρία 7
- [ΔΓ/ΔΑ] 8

Q3.2.3. Θα ήσασταν διατεθειμένος /η να πληρώσετε περισσότερα για τις υπηρεσίες της σταθερής τηλεφωνίας σας, εάν....

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

α) [Εάν Q3.2.2 = 1] ... σας προσφέρονταν περισσότερες συμπληρωματικές υπηρεσίες όπως φωνητικά μηνύματα, εκτροπή των κλήσεων κλπ

β) [Εάν Q3.2.2 = 2] ... η εταιρία σας παρείχε εγγυημένα μια 24ωρη υπηρεσία επισκευών;

γ) [Εάν Q3.2.2 = 3] ... οι λογαριασμοί σας σταθερής τηλεφωνίας γίνονταν σαφέστεροι και πιο εύκολοι για να γίνουν κατανοητοί;

δ) [Εάν Q3.2.2 = 4] ... η ποιότητα του ήχου βελτιωνόταν;

ε) [Εάν Q3.2.2 = 5] ... ο χρόνος αναμονής για να εγκατασταθεί μια νέα γραμμή μειωνόταν;

ζ) [Εάν Q3.2.2 = 6] ... οι δαπάνες εγκατάστασης μιας νέας γραμμής μειωνόταν;

η) [Εάν Q3.2.2 = 7] ... η εξυπηρέτηση όταν επικοινωνείτε με την τηλεφωνική εταιρία βελτιωνόταν;

Q3.3. Κινητή τηλεφωνία [μύνο εάν Q1α = ΝΑΙ]

Q.3.3.0. Λαμβάνετε λογαριασμούς για το κινητό σας τηλέφωνο ή αγοράζετε πίστωση κλήσης (δηλαδή κάρτα ανανέωσης χρόνου ομιλίας) που σας επιτρέπει να πληρώνετε για τις κλήσεις σας εκ των προτέρων;

- A. Συμβόλαιο (λαμβάνετε λογαριασμούς).....1
- B. Προπληρωμή (αγοράζετε πίστωση κλήσης εκ των προτέρων).....2
- Γ. Και τα δυο.....3

[Εάν Q3.3.0. = 1 ή 3]

Q3.3.1. Θα σας διαβάσω τώρα διάφορα θέματα σχετικά με την ποιότητα της παροχής κινητής τηλεφωνίας. Για κάθε ένα θέμα θα ήθελα να μου πείτε αν είσαστε μάλλον ικανοποιημένος/ή ή μάλλον δυσαρεστημένος/η με αυτό το θέμα.

- Μάλλον ικανοποιημένος/η . 1
- Μάλλον δυσαρεστημένος/η.2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ]

- α) Την κάλυψη δικτύου του προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας
- β) Τη σαφήνεια των λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας που λαμβάνετε
- γ) Τη διαθεσιμότητα συμπληρωματικών υπηρεσιών όπως φωνητικά μηνύματα, εκτροπή των κλήσεων κλπ.
- δ) Την ποιότητα του ήχου των γραμμών κινητής τηλεφωνίας
- ε) Τη δυνατότητα χρήσης του κινητού σας τηλεφώνου στο εξωτερικό [roaming- ρόμινγκ]
- ζ) Την εξυπηρέτηση όταν επικοινωνείτε με τον προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας

Q3.3.2. Κατά τη γνώμη σας, ποιο από τα ακόλουθα θέματα παροχής κινητής τηλεφωνίας χρειάζεται να βελτιωθεί περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Η κάλυψη δικτύου του προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας1
- Η σαφήνεια των λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας 2
- Η διαθεσιμότητα συμπληρωματικών υπηρεσιών όπως φωνητικά μηνύματα, εκτροπή των κλήσεων κλπ.....3
- Η ποιότητα του ήχου των γραμμών κινητής τηλεφωνίας 4
- Η δυνατότητα χρήσης του κινητού σας τηλεφώνου στο εξωτερικό [roaming- ρόμινγκ] 5
- Η εξυπηρέτηση όταν επικοινωνείτε με τον προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας 6
- [ΔΓ/ΔΑ].....7

Q3.3.3. Θα ήσασαν διατεθειμένος /η να πληρώσετε περισσότερα για τις υπηρεσίες της κινητής τηλεφωνία σας εάν....

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

α) [Εάν Q3.3.2 = 1] ...το δίκτυο κάλυψης βελτιωνόταν;

β) [Εάν Q3.3.2 = 2] ... οι λογαριασμοί κινητής τηλεφωνίας γίνονταν σαφέστεροι και πιο κατανοητοί;

γ) [Εάν Q3.3.2 = 3] ... σας προσφέρονταν περισσότερες συμπληρωματικές υπηρεσίες όπως φωνητικά μηνύματα, εκτροπή των κλήσεων κλπ

δ) [Εάν Q3.3.2 = 4] ... η ποιότητα του ήχου βελτιωνόταν ουσιαστικά;

ε) [Εάν Q3.3.2 = 5] ... η δυνατότητα να χρησιμοποιείτε το κινητό σας τηλέφωνο στο εξωτερικό βελτιωνόταν (roaming- ρόμινγκ);

ζ) [Εάν Q3.3.2 = 6] ... η εξυπηρέτηση όταν επικοινωνείτε με την εταιρία σας κινητής τηλεφωνίας βελτιωνόταν;

[Εάν Q3.3.0. = 2]

Q3.3.4. Θα σας διαβάσω τώρα διάφορα θέματα σχετικά με την ποιότητα του προμηθευτή σας για προπληρωμένη πίστωση κλήσεων (δηλαδή για κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας). Για κάθε ένα θέμα θα ήθελα να μου πείτε αν είσαστε μάλλον ικανοποιημένος/η ή μάλλον δυσαρεστημένος/η με αυτό το θέμα.

- Μάλλον ικανοποιημένος/η . 1
- Μάλλον δυσαρεστημένος/η.2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ].

- α) Την κάλυψη δικτύου του προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας
- β) Το χρόνο που έχετε να χρησιμοποιήσετε την κάρτα ομιλίας σας πριν αυτή λήξει
- γ) Την ευκολία να ανανεώσετε την κάρτα ομιλίας σας
- δ) Την ποιότητα ήχου των επικοινωνιών κινητής τηλεφωνίας
- ε) Την εξυπηρέτηση όταν επικοινωνείτε με τον προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας

Q3.3.5. Κατά τη γνώμη σας, ποιο από τα ακόλουθα θέματα παροχής κινητής τηλεφωνίας χρειάζεται να βελτιωθεί περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ].

- Η κάλυψη δικτύου του προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας1
- Ο χρόνος που έχετε να χρησιμοποιήσετε την κάρτα ομιλίας σας πριν αυτή λήξει 2
- Η ευκολία να ανανεώσετε την κάρτα ομιλίας σας.....3
- Η ποιότητα ήχου των επικοινωνιών κινητής τηλεφωνίας4
- Η εξυπηρέτηση όταν επικοινωνείτε με τον προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας5
- [ΔΓ/ΔΑ].....6

Q3.3.6. Θα ήσασταν διατεθειμένος /η να πληρώσετε περισσότερα για τις υπηρεσίες της κινητής τηλεφωνία σας εάν....

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

- α) [Εάν Q3.3.5 = 1] ...το δίκτυο κάλυψης του προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας βελτιωνόταν;
- β) [Εάν Q3.3.5 = 2] ... ο χρόνος ισχύος της κάρτας ομιλίας ήταν μεγαλύτερος;
- γ) [Εάν Q3.3.5 = 3] ... γινόταν ευκολότερη η ανανέωση της κάρτας ομιλίας σας;
- δ) [Εάν Q3.3.5 = 4] ... η ποιότητα του ήχου των τηλεφωνημάτων σας βελτιωνόταν;
- ε) [Εάν Q3.3.5 = 5] ... η εξυπηρέτηση όταν επικοινωνείτε με τον προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας βελτιωνόταν;

Q3.4. Εταιρία αερίου [μ'νο εάν Q1β = ΝΑΙ]

Q3.4.1. Θα σας διαβάσω τώρα διάφορα θέματα σχετικά με την ποιότητα της παροχής φυσικού αερίου. Για κάθε ένα θέμα θα ήθελα να μου πείτε αν είσατε μάλλον ικανοποιημένος/η ή μάλλον δυσαρεστημένος/η με αυτό το θέμα.

- Μάλλον ικανοποιημένος/η . 1
- Μάλλον δυσαρεστημένος/η.2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ]

- α) Τη συνεχή/αδιάκοπη λειτουργία της υπηρεσίας
- β) Την υπηρεσία επισκευών σε περίπτωση προβλήματος
- γ) Τη σαφήνεια των λογαριασμών
- δ) Τη δυνατότητα μέτρησης της δικής σας κατανάλωσης αερίου

Q3.4.2. Κατά τη γνώμη σας, ποιο από τα ακόλουθα θέματα παροχής φυσικού αερίου χρειάζεται να βελτιωθεί περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ].

- Η συνεχής/αδιάκοπη λειτουργία της υπηρεσίας 1
- Η υπηρεσία επισκευών σε περίπτωση προβλήματος 2
- Η σαφήνεια των λογαριασμών 3
- Η δυνατότητα μέτρησης της δικής σας κατανάλωσης αερίου 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 5

Q3.4.3. Θα ήσασταν διατεθειμένος /η να πληρώσετε περισσότερα για το αέριο σας εάν....

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

- α) [Εάν Q3.4.2 = 1] ...είχατε λιγότερες διακοπές της υπηρεσίας;
- β) [Εάν Q3.4.2 = 2] ... είχατε εγγυημένα υπηρεσία επισκευών 24 ώρες το 24ωρο;
- γ) [Εάν Q3.4.2 = 3] ... οι λογαριασμοί αερίου γίνονταν σαφέστεροι και περισσότερο κατανοητοί;
- δ) [Εάν Q3.4.2 = 4] ... είχατε τη δυνατότητα να μετρήσετε τη δικής σας κατανάλωση αερίου;

Q3.5. Ταχυδρομικές υπηρεσίες [μ'νο εάν Q1γ = ΝΑΙ]

Q3.5.1.Θα σας διαβάσω τώρα διάφορα θέματα σχετικά με την ποιότητα της παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών (οι υπηρεσίες αυτές συμπεριλαμβάνουν γράμματα και δέματα). Για κάθε ένα θέμα θα ήθελα να μου πείτε αν είσατε μάλλον ικανοποιημένος/η ή μάλλον δυσαρεστημένος/η με αυτό το θέμα.

- Μάλλον ικανοποιημένος/η . 1
- Μάλλον δυσαρεστημένος/η.2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ]

- α) Την έγκαιρη παράδοση
- β) Το πόσο κοντά είναι τα ταχυδρομεία
- γ) Το πόσο κοντά είναι τα ταχυδρομικά κουτιά
- δ) Την ευκολία να προμηθευτείτε γραμματόσημα, φακέλους ή κουτιά
- ε) Την εξυπηρέτηση που προσφέρεται στα ταχυδρομεία
- ζ) Τη συχνότητα παράδοσης της αλληλογραφίας
- η) Τους τρόπους διευθέτησης παραλαβής δεμάτων

Q3.5.2. Κατά τη γνώμη σας, ποιο από τα ακόλουθα θέματα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών χρειάζεται να βελτιωθεί περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ].

- Η έγκαιρη παράδοση 1
- Να είναι κοντά τα ταχυδρομεία 2
- Να είναι κοντά τα ταχυδρομικά κουτιά 3
- Η ευκολία να προμηθευτείτε γραμματόσημα, φακέλους ή κουτιά 4
- Η εξυπηρέτηση που προσφέρεται στα ταχυδρομεία (πχ ο χρόνος αναμονής) 5
- Η συχνότητα παράδοσης της αλληλογραφίας 6
- Ο τρόπος διευθέτησης παραλαβής δεμάτων 7
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 8

Q3.5.3. Θα ήσασταν διατεθειμένος /η να πληρώσετε περισσότερα για τις ταχυδρομικές σας υπηρεσίες εάν....

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

- α) [Εάν Q3.5.2 = 1] ...ο χρόνος παράδοσης βελτιωνόταν σημαντικά;
- β) [Εάν Q3.5.2 = 2] ... είχατε ένα ταχυδρομείο πολύ πιο κοντά στο σπίτι σας;
- γ) [Εάν Q3.5.2 = 3] ... περισσότερα ταχυδρομικά κουτιά τοποθετούνταν πιο κοντά στο σπίτι σας;
- δ) [Εάν Q3.5.2 = 4] ... γινόταν ευκολότερο να προμηθεύεστε γραμματόσημα;
- ε) [Εάν Q3.5.2 = 5] ... η εξυπηρέτηση που παρέχεται στα ταχυδρομεία βελτιωνόταν σημαντικά;
- ζ) [Εάν Q3.5.2 = 6] ... η αλληλογραφία παραδιδόταν πιο συχνά;
- η) [Εάν Q3.5.2 = 7] ...οι τρόποι διευθέτησης παραλαβής δεμάτων βελτιωνόταν;

Q3.6. Δημόσιες τοπικές συγκοινωνίες (τραμ, λεωφορεία και μετρό) [μύνο εάν Q15 = ΝΑΙ]

Q3.6.1. Θα σας διαβάσω τώρα διάφορα θέματα σχετικά με την ποιότητα της παροχής των δημόσιων τοπικών συγκοινωνιών (τραμ, λεωφορεία και μετρό). Για κάθε ένα θέμα θα ήθελα να μου πείτε αν είσαστε μάλλον ικανοποιημένος/η ή μάλλον δυσαρεστημένος/η με αυτό το θέμα.

- Μάλλον ικανοποιημένος/η . 1
- Μάλλον δυσαρεστημένος/η.2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ]

- α) Το να είναι ακριβείς οι συγκοινωνίες στην ώρα τους
- β) Το να είναι οι συγκοινωνίες συχνές
- γ) Την ευκολία και την ταχύτητα των ανταποκρίσεων
- δ) Την καθαριότητα και την κατάσταση των οχημάτων
- ε) Την εξυπηρέτηση που προσφέρεται από το προσωπικό
- ζ) Την ευκολία να αγοράσετε εισιτήρια

Q3.6.2. Κατά τη γνώμη σας, ποιο από τα ακόλουθα θέματα υπηρεσιών των δημόσιων τοπικών συγκοινωνιών χρειάζεται να βελτιωθεί περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ].

- Να είναι ακριβείς οι συγκοινωνίες στην ώρα τους 1
- Να είναι συχνές οι συγκοινωνίες..... 2
- Η ευκολία και η ταχύτητα των ανταποκρίσεων 3
- Η καθαριότητα και η κατάσταση των οχημάτων 4
- Η εξυπηρέτηση που προσφέρεται από το προσωπικό 5
- Η ευκολία να αγοράσετε εισιτήρια 6
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 7

Q3.6.3. Θα ήσασταν διατεθειμένος /η να πληρώσετε περισσότερα για τις δημόσιες τοπικές συγκοινωνίες εάν....

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

- α) [Εάν Q3.6.2 = 1] ...οι συγκοινωνίες έρχονταν στην ώρα τους;
- β) [Εάν Q3.6.2 = 2] ...οι συγκοινωνίες ήταν πιο συχνές;
- γ) [Εάν Q3.6.2 = 3] ... οι ανταποκρίσεις ήταν ευκολότερες και ταχύτερες;
- δ) [Εάν Q3.6.2 = 4] ... τα οχήματα ήταν καθαρότερα και σε καλύτερη κατάσταση;
- ε) [Εάν Q3.6.2 = 5] ... η εξυπηρέτηση που παρέχεται από το προσωπικό βελτιωνόταν;
- ζ) [Εάν Q3.6.2 = 6] ... ήταν ευκολότερο να αγοράσετε εισιτήρια;

Q3.7. Αεροπορικές συγκοινωνίες [μύνο εάν Q1ε = ΝΑΙ]

Q3.7.1. Θα σας διαβάσω τώρα διάφορα θέματα σχετικά με την ποιότητα της παροχής των αεροπορικών συγκοινωνιών. Για κάθε ένα θέμα θα ήθελα να μου πείτε αν είσατε μάλλον ικανοποιημένος/η ή μάλλον δυσαρεστημένος/η με αυτό το θέμα.

- Μάλλον ικανοποιημένος/η . 1
- Μάλλον δυσαρεστημένος/η.2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ]

- α) Το να είναι ακριβείς στην ώρα τους αναχωρήσεις και αφίξεις
- β) Η συχνότητα των πτήσεων
- γ) Την προσφορά κατευθείαν πτήσεων στους προορισμούς σας
- δ) Τον αριθμό των προορισμών
- ε) Τις υπηρεσίες στο αεροδρόμιο πριν και μετά την πτήση
- ζ) Την εξυπηρέτηση κατά τη διάρκεια της πτήσης
- η) Την ευκολία πρόσβασης στο αεροδρόμιο

Q3.7.2. Κατά τη γνώμη σας, ποιο από τα ακόλουθα θέματα των αεροπορικών συγκοινωνιών χρειάζεται να βελτιωθεί περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ].

- Οι αναχωρήσεις και οι αφίξεις να είναι ακριβείς στην ώρα τους 1
- Η συχνότητα των πτήσεων 2
- Η προσφορά κατευθείαν πτήσεων στους προορισμούς σας 3
- Ο αριθμός των προορισμών 4
- Οι υπηρεσίες στο αεροδρόμιο πριν και μετά την πτήση 5
- Η εξυπηρέτηση κατά τη διάρκεια της πτήσης 6
- Η ευκολία πρόσβασης στο αεροδρόμιο 7
- [ΔΓ/ΔΑ] 8

Q3.7.3. . Θα ήσαταν διατεθειμένος /η να πληρώσετε περισσότερα για τις αεροπορικές συγκοινωνίες εάν....

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

- α) [Εάν Q3.7.2 = 1] ...ήταν στην ώρα τους;
- β) [Εάν Q3.7.2 = 2] ... υπήρχαν πιο συχνές πτήσεις στο συνηθισμένο προορισμό σας;
- γ) [Εάν Q3.7.2 = 3] ... υπήρχαν περισσότερες κατευθείαν πτήσεις στον προορισμό σας;
- δ) [Εάν Q3.7.2 = 4] ... σας προσφερόταν μεγαλύτερος αριθμός προορισμών;
- ε) [Εάν Q3.7.2 = 5] ... υπήρχε σημαντική βελτίωση στις υπηρεσίες του αεροδρομίου;
- ζ) [Εάν Q3.7.2 = 6] ... η εξυπηρέτηση κατά τη διάρκεια της πτήσης βελτιωνόταν σημαντικά;
- η) [Εάν Q3.7.2 = 7] ... είχατε ευκολότερη πρόσβαση στο αεροδρόμιο;

Q3.8. Σιδηροδρομικές συγκοινωνίες [μ'νο εάν Q1f = ΝΑΙ]

Q3.8.1. Θα σας διαβάσω τώρα διάφορα θέματα σχετικά με την ποιότητα της παροχής των σιδηροδρομικών συγκοινωνιών. Για κάθε ένα θέμα θα ήθελα να μου πείτε αν είσαστε μάλλον ικανοποιημένος/η ή μάλλον δυσαρεστημένος/η με αυτό το θέμα.

- Μάλλον ικανοποιημένος/η . 1
- Μάλλον δυσαρεστημένος/η.2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ]

- α) Το να είναι ακριβείς στην ώρα τους αναχωρήσεις και αφίξεις
- β) Την καθαριότητα και την άνεση των τρένων
- γ) Την ταχύτητα και την ευκολία των υπηρεσιών έκδοσης εισιτηρίων
- δ) Την εξυπηρέτηση εντός αμαξοστοιχίας
- ε) Την συχνότητα των τρένων
- ζ) Την ταχύτητα των τρένων
- η) Την πληροφόρηση για ώρες δρομολογίων και για εισιτήρια

Q3.8.2. Κατά τη γνώμη σας, ποιο από τα ακόλουθα θέματα των σιδηροδρομικών συγκοινωνιών χρειάζεται να βελτιωθεί περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ].

- Οι αναχωρήσεις και οι αφίξεις να είναι ακριβείς στην ώρα τους1
- Η καθαριότητα και η άνεση των τρένων2
- Η ταχύτητα και η ευκολία των υπηρεσιών έκδοσης εισιτηρίων3
- Η εξυπηρέτηση εντός αμαξοστοιχίας4
- Η συχνότητα των τρένων5
- Η ταχύτητα των τρένων6
- Η πληροφόρηση για ώρες δρομολογίων και για εισιτήρια7
- [ΔΓ/ΔΑ].....8

Q3.8.3. Θα ήσασαν διατεθειμένος /η να πληρώσετε περισσότερα για τις σιδηροδρομικές συγκοινωνίες εάν....

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 3

- α) [Εάν Q3.8.2 = 1] ... ήταν στην ώρα τους;
- β) [Εάν Q3.8.2 = 2] ... τα τρένα γίνονταν περισσότερο άνετα και πιο καθαρά;
- γ) [Εάν Q3.8.2 = 3] ... βελτιωνόταν η υπηρεσία έκδοσης εισιτηρίων
- δ) [Εάν Q3.8.2 = 4] ... βελτιωνόταν η εξυπηρέτηση εντός της αμαξοστοιχίας;
- ε) [Εάν Q3.8.2 = 5] ... η συχνότητα των τρένων αυξανόταν;
- ζ) [Εάν Q3.8.2 = 6] ... ταχύτερα τρένα σας επέτρεπαν να φτάσετε στον προορισμό σας πιο γρήγορα;
- η) [Εάν Q3.8.2 = 7] ... η πληροφόρηση για ώρες δρομολογίων και για εισιτήρια βελτιωνόταν;

[ΣΕ ΟΛΟΥΣ]

Q4. Ποια από τα δυο στοιχεία– τιμή ή ποιότητα – είναι το πιο σημαντικό για εσάς όταν επιλέγετε έναν προμηθευτή υπηρεσιών;

- Κυρίως η τιμή που προτείνεται από τον προμηθευτή1
- Κυρίως η ποιότητα που προσφέρεται από τον προμηθευτή2
- [ΔΓ/ΔΑ]3

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΚΑΝΕ ΕΝΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗ ΣΕΙΡΑ - ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΡΑΣΗ]

- α) Για Ηλεκτρικό ρεύμα
- β) Για Σταθερή τηλεφωνία
- γ) Για Κινητή τηλεφωνία
- δ) Για Φυσικό αέριο
- ε) Για Ταχυδρομικές υπηρεσίες
- ζ) Για Δημόσιες τοπικές συγκοινωνίες
- η) Για Αεροπορικές συγκοινωνίες
- θ) Για Σιδηροδρομικές συγκοινωνίες

Q5. Σε μερικούς από τους τομείς που αναφέρθηκαν νωρίτερα υπάρχουν διάφοροι προμηθευτές από τους οποίους μπορεί να επιλέξει κανείς. Θα ήθελα τώρα να σκεφτείτε κάποια επιχειρήματα σχετικά με το να αλλάξετε ή να μην αλλάξετε προμηθευτή και να μου πείτε ποιο επιχειρήμα εκφράζει καλύτερα την άποψη σας.

Q5.1. Ηλεκτρικό ρεύμα

Q5.1.1 Για ποιον από τους ακόλουθους λόγους θα ήσασταν περισσότερο διατεθειμένος /η να αλλάξετε τον προμηθευτή σας ηλεκτρικού ρεύματος, εάν είχατε την επιλογή;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ήδη με μια μικρή μείωση της τιμής.....1
- Μόνο με μια σημαντική μείωση της τιμής2
- Ήδη με μια ασήμαντη βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό3
- Μόνο με μια σημαντική βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό4
- Δεν θα αλλάζατε προμηθευτή ηλεκτρικού ρεύματος για κανένα από αυτούς τους λόγους.....5
- [ΔΓ/ΔΑ].....6

[ΕΑΝ Q5.1.1 = 5 ρώτησε Q5.1.2]

Q5.1.2 Από τους λόγους της λίστας που ακολουθεί, για εσάς προσωπικά ποιο θα ήταν το κυριότερο εμπόδιο για να αλλάξετε τον προμηθευτή σας ηλεκτρικού ρεύματος, εάν είχατε την επιλογή;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Είναι πάρα πολύ πολύπλοκο να αλλάξεις προμηθευτή..... 1
- Είναι δύσκολο να συγκρίνεις τιμές από διαφορετικούς προμηθευτές2
- Οι δαπάνες που σχετίζονται με την αλλαγή προμηθευτή είναι πάρα πολύ υψηλές.....3
- Το επίπεδο της ποιότητας των άλλων προμηθευτών είναι αμφίβολο4
- Είναι πάρα πολύ χρονοβόρο να αλλάξεις προμηθευτές5
- [Είμαι ευχαριστημένος/η με τον τωρινό μου προμηθευτή]6
- [ΔΓ/ΔΑ].....7

Q5.2. Σταθερή τηλεφωνία

Q5.2.1 Για ποιον από τους ακόλουθους λόγους θα ήσασταν περισσότερο διατεθειμένος /η να αλλάξετε τον προμηθευτή σας σταθερής τηλεφωνίας, εάν είχατε την επιλογή;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ήδη με μια μικρή μείωση της τιμής.....1
- Μόνο με μια σημαντική μείωση της τιμής.2
- Ήδη με μια ασήμαντη βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό3
- Μόνο με μια σημαντική βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό4
- Δεν θα αλλάζατε προμηθευτή σταθερής τηλεφωνίας για κανένα από αυτούς τους λόγους.....5
- [ΔΓ/ΔΑ].....6

[Εάν Q5.2.1 = 5 ρώτησε Q5.2.2]

Q5.2.2 Από τους λόγους της λίστας που ακολουθεί, για εσάς προσωπικά ποιο θα ήταν το κυριότερο εμπόδιο για να αλλάξετε τον προμηθευτή σας σταθερής τηλεφωνίας, εάν είχατε την επιλογή;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Είναι πάρα πολύ πολύπλοκο να αλλάξεις προμηθευτή.....1
- Είναι δύσκολο να συγκρίνεις τιμές από διαφορετικούς προμηθευτές2
- Οι δαπάνες που σχετίζονται με την αλλαγή προμηθευτή είναι πάρα πολύ υψηλές.....3
- Το επίπεδο της ποιότητας των άλλων προμηθευτών είναι αμφίβολο4
- Είναι πάρα πολύ χρονοβόρο να αλλάξεις προμηθευτές5
- [Είμαι ευχαριστημένος/η με τον τωρινό μου προμηθευτή]6
- [ΔΓ/ΔΑ].....7

Q5.3. Κινητή τηλεφωνία [μ'νο εάν Q1α= ΝΑΙ]

Q5.3.1 Για ποιον από τους ακόλουθους λόγους θα ήσασταν περισσότερο διατεθειμένος /η να αλλάξετε τον προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας, εάν είχατε την επιλογή;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ήδη με μια μικρή μείωση της τιμής..... 1
- Μόνο με μια σημαντική μείωση της τιμής.2
- Ήδη με μια ασήμαντη βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό3
- Μόνο με μια σημαντική βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό4
- Δεν θα αλλάζατε προμηθευτή κινητής τηλεφωνίας για κανένα από αυτούς τους λόγους.....5
- [ΔΓ/ΔΑ].....6

[Εάν Q5.3.1 = 5 ρώτησε Q5.3.2]

Q5.3.2 Από τους λόγους της λίστας που ακολουθεί, για εσάς προσωπικά ποιο θα ήταν το κυριότερο εμπόδιο για να αλλάξετε τον προμηθευτή σας κινητής τηλεφωνίας, εάν είχατε την επιλογή;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Είναι πάρα πολύ πολύπλοκο να αλλάξεις προμηθευτή..... 1
- Είναι δύσκολο να συγκρίνεις τιμές από διαφορετικούς προμηθευτές2
- Οι δαπάνες που σχετίζονται με την αλλαγή προμηθευτή είναι πάρα πολύ υψηλές.....3
- Το επίπεδο της ποιότητας των άλλων προμηθευτών είναι αμφίβολο4
- Είναι πάρα πολύ χρονοβόρο να αλλάξεις προμηθευτές5
- [Είμαι ευχαριστημένος/η με τον τωρινό μου προμηθευτή]6
- [ΔΓ/ΔΑ].....7

Q5.4. Φυσικ´ αέριο [μ´νο εάν Q1β = ΝΑΙ]

Q5.4.1 Για ποιον από τους ακόλουθους λόγους θα ήσασταν περισσότερο διατεθειμένος /η να αλλάξετε τον προμηθευτή σας φυσικού αερίου, εάν είχατε την επιλογή;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ήδη με μια μικρή μείωση της τιμής.....1
- Μόνο με μια σημαντική μείωση της τιμής.2
- Ήδη με μια ασήμαντη βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό3
- Μόνο με μια σημαντική βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό4
- Δεν θα αλλάζατε προμηθευτή φυσικού αερίου για κανένα από αυτούς τους λόγους.....5
- [ΔΓ/ΔΑ]..... 6

[Εάν Q5.4.1 = 5 ρώτησε Q5.4.2]

Q5.4.2 Από τους λόγους της λίστας που ακολουθεί, για εσάς προσωπικά ποιο θα ήταν το κυριότερο εμπόδιο για να αλλάξετε τον προμηθευτή σας φυσικού αερίου, εάν είχατε την επιλογή;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Είναι πάρα πολύ πολύπλοκο να αλλάξεις προμηθευτή..... 1
- Είναι δύσκολο να συγκρίνεις τιμές από διαφορετικούς προμηθευτές2
- Οι δαπάνες που σχετίζονται με την αλλαγή προμηθευτή είναι πάρα πολύ υψηλές.....3
- Το επίπεδο της ποιότητας των άλλων προμηθευτών είναι αμφίβολο4
- Είναι πάρα πολύ χρονοβόρο να αλλάξεις προμηθευτές5
- [Είμαι ευχαριστημένος/η με τον τωρινό μου προμηθευτή]6
- [ΔΓ/ΔΑ].....7

Q5.5. Ταχυδρομικές υπηρεσίες [μ'νο εάν Q1γ = ΝΑΙ]

Q5.5.1 Για ποιον από τους ακόλουθους λόγους θα ήσασταν περισσότερο διατεθειμένος /η να χρησιμοποιήσετε άλλον προμηθευτή ταχυδρομικών υπηρεσιών για να στείλετε ένα δέμα, εάν είχατε την επιλογή;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ήδη με μια μικρή μείωση της τιμής.....1
- Μόνο με μια σημαντική μείωση της τιμής.2
- Ήδη με μια ασήμαντη βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό3
- Μόνο με μια σημαντική βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό4
- Δεν θα αλλάζατε προμηθευτή ταχυδρομικών υπηρεσιών για να στείλετε ένα δέμα για κανέναν από αυτούς τους λόγους.....5
- [ΔΓ/ΔΑ].....6

[IF Q5.5.1 = 5 ask Q5.5.2]

Q5.5.2 Από τους λόγους της λίστας που ακολουθεί, για εσάς προσωπικά ποιο θα ήταν το κυριότερο εμπόδιο για να χρησιμοποιήσετε άλλο προμηθευτή ταχυδρομικών υπηρεσιών για να στείλετε ένα δέμα, εάν είχατε την επιλογή;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Δεν εμπιστεύεστε άλλον προμηθευτή να παραδώσει το δέμα σας με ασφάλεια και εγκαίρως.....1
- Είναι πάρα πολύ πολύπλοκο να χρησιμοποιήσεις άλλον προμηθευτή2
- Είναι δύσκολο να συγκρίνεις τιμές από διαφορετικούς προμηθευτές3
- Είναι πάρα πολύ χρονοβόρο να χρησιμοποιήσεις άλλον προμηθευτή4
- [Είμαι ευχαριστημένος/η με τον τωρινό μου προμηθευτή]5
- [ΔΓ/ΔΑ].....6

Q5.6. Αεροπορικές συγκοινωνίες [Μ'νο εάν Q1ε = ΝΑΙ]

Q5.6.1 Για ποιον από τους ακόλουθους λόγους θα ήσασταν περισσότερο διατεθειμένος /η να αλλάξετε την αεροπορική εταιρία που χρησιμοποιείτε πιο συχνά;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ήδη με μια μικρή μείωση της τιμής.....1
- Μόνο με μια σημαντική μείωση της τιμής.2
- Ήδη με μια ασήμαντη βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό3
- Μόνο με μια σημαντική βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό4
- Δεν θα αλλάζατε αεροπορική εταιρία για κανένα από αυτούς τους λόγους.....5
- [ΔΓ/ΔΑ].....6

[IF Q5.6.1 = 5 ask Q5.6.2]

Q5.6.2. Από τους λόγους της λίστας που ακολουθεί, για εσάς προσωπικά ποιο θα ήταν το κυριότερο εμπόδιο για να αλλάξετε την αεροπορική εταιρία που χρησιμοποιείτε περισσότερο συχνά;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Οι ώρες δρομολογίων τους δεν σας βολεύουν 1
- Δεν πετάνε στους προορισμούς που χρειάζεται να πάτε2
- Είναι πάρα πολύ περίπλοκο να αλλάξεις αεροπορική εταιρία 3
- Είναι δύσκολο να συγκρίνεις τιμές από διαφορετικές αεροπορικές εταιρίες4
- Το επίπεδο της ποιότητας των άλλων αεροπορικών εταιριών είναι αμφίβολο5
- Είναι πάρα πολύ χρονοβόρο να αλλάξεις αεροπορική εταιρία6
- [Είμαι ευχαριστημένος/η με την αεροπορική εταιρία που χρησιμοποιώ τώρα]7
- [ΔΓ/ΔΑ].....8

Q5.7. Δημόσιες τοπικές συγκοινωνίες [Μ'νο εάν Q15 =ΝΑΙ]

Q5.7.1 Για ποιον από τους ακόλουθους λόγους θα ήσασταν πρόθυμος/η να χρησιμοποιείτε περισσότερο τις δημόσιες τοπικές συγκοινωνίες (τραμ, λεωφορεία ή μετρό);

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ήδη με μια μικρή μείωση της τιμής.....1
- Μόνο με μια σημαντική μείωση της τιμής.2
- Ήδη με μια ασήμαντη βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό3
- Μόνο με μια σημαντική βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό4
- Δεν θα χρησιμοποιούσατε δημόσιες τοπικές συγκοινωνίες περισσότερο για κανένα από αυτούς τους λόγους.....5
- [ΔΓ/ΔΑ].....6

[Εάν Q5.7.1 = 5 ρώτησε Q5.7.2]

Q5.7.2 Από τους λόγους της λίστας που ακολουθεί, για εσάς προσωπικά ποιο θα ήταν το κυριότερο εμπόδιο για να μην χρησιμοποιείτε δημόσιες τοπικές συγκοινωνίες περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Δεν μπορείτε να φθάσετε εκεί που θέλετε να πάτε με δημόσιες τοπικές συγκοινωνίες.....1
- Οι ώρες δρομολογίων τους δε σας βολεύουν2
- Είναι πάρα πολύ χρονοβόρο να χρησιμοποιείτε δημόσιες τοπικές συγκοινωνίες σε σχέση με άλλα μέσα μεταφοράς3
- Υπάρχουν πάρα πολλές καθυστερήσεις ή ακυρώσεις4
- [Ήδη τις χρησιμοποιώ όσο περισσότερο μπορώ].....5
- [ΔΓ/ΔΑ].....6

Q5.8. Σιδηροδρομικές συγκοινωνίες [Μ'νο εάν Q1ζ = ΝΑΙ]

Q5.8.1 Για ποιον από τους ακόλουθους λόγους θα ήσασταν διατεθειμένος /η να χρησιμοποιείτε σιδηροδρομικές συγκοινωνίες περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ήδη με μια μικρή μείωση της τιμής.....1
- Μόνο με μια σημαντική μείωση της τιμής.....2
- Ήδη με μια ασήμαντη βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό3
- Μόνο με μια σημαντική βελτίωση στον παράγοντα της ποιότητας που εσείς θεωρείτε πιο σημαντικό4
- Δεν θα χρησιμοποιούσατε σιδηροδρομικές συγκοινωνίες περισσότερο για κανένα από αυτούς τους λόγους.....5
- [ΔΓ/ΔΑ].....6

[Εάν Q5.8.1 = 5 ρώτησε Q5.8.2]

Q5.8.2 Από τους λόγους της λίστας που ακολουθεί, για εσάς προσωπικά ποιο θα ήταν το κυριότερο εμπόδιο για να μην χρησιμοποιείτε τις σιδηροδρομικές συγκοινωνίες περισσότερο;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Δε μπορείτε να φθάσετε εκεί που θέλετε να πατε1
- Οι ώρες δρομολογίων τους δε σας βολεύουν2
- Είναι πάρα πολύ χρονοβόρο να χρησιμοποιείτε σιδηροδρομικές συγκοινωνίες σε σχέση με άλλα μέσα μεταφοράς3
- Υπάρχουν πάρα πολλές καθυστερήσεις ή ακυρώσεις4
- [Ήδη τις χρησιμοποιώ όσο περισσότερο μπορώ]5
- [ΔΓ/ΔΑ].....6

[ΣΕ ΟΛΟΥΣ]

Και τελικά, θα ήθελα να σας ρωτήσω μερικές ερωτήσεις που σχετίζονται με πληρωμές με κάρτα

Q6. Εσείς ο/η ίδιος/α, είστε κάτοχος μιας ή περισσότερων πιστωτικών καρτών ή τραπεζικών καρτών πληρωμής;

- Ναι, μιας1
- Ναι, περισσότερων2
- Όχι 3

**[Εάν 'ΟΧΙ' (κωδικός 3), ΠΗΓΑΙΝΕ ΣΤΟ ΤΕΛΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ]
[Εάν ο ερωτώμενος αναφέρει «χρεωστική κάρτα» = ΝΑΙ]**

- Q7.** Κάποιου η πιστωτική κάρτα ή η τραπεζική κάρτα πληρωμών μπορεί να χαθεί ή να κλαπεί. Σήμερα, για να μπλοκαριστεί η κάρτα κάποιου και να αποκλειστεί η ευθύνη του κατόχου της κάρτας, είναι απαραίτητο να καλέσει ένα συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό, πχ τον αριθμό της τράπεζας του κατόχου της κάρτας.

Κατά τη γνώμη σας, η δημιουργία ενός **μοναδικού κοινού** τηλεφωνικού αριθμού, εύκολο να το θυμάσαι και ίδιο σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα ήταν πολύ αποτελεσματικό, μάλλον αποτελεσματικό, μάλλον μη αποτελεσματικό ή καθόλου αποτελεσματικό, μέτρο αύξησης της εμπιστοσύνης των ανθρώπων να χρησιμοποιούν πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Πολύ αποτελεσματικό 1
- Μάλλον αποτελεσματικό 2
- Μάλλον μη αποτελεσματικό 3
- Καθόλου αποτελεσματικό 4
- [ΔΓ/ΔΑ].....5

[Εάν ο ερωτώμενος αναφέρει το πρόβλημα των «διεθνών κωδικών περιοχών», επιμένετε στο γεγονός ότι είναι ένας μοναδικός κοινός τηλεφωνικός αριθμός από άκρο σε άκρο στην ΕΕ. Μόνο ο διεθνής κωδικός περιοχής ίσως να είναι διαφορετικός]

- Q8.** Θα ήσασταν διατεθειμένος/η να πληρώσετε για να είναι διαθέσιμη μια τέτοια υπηρεσία με μοναδικό αριθμό τηλεφώνου εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Ναι, σίγουρα 1
- Ναι, πιθανά 2
- Όχι, πιθανά όχι 3
- Όχι, σίγουρα όχι 4
- [ΔΓ/ΔΑ] 5

- Q9.** Εάν αυτή η υπηρεσία για το μοναδικό κοινό τηλεφωνικό αριθμό εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης έπρεπε να πληρώνεται, ποια λύση θα προτιμούσατε;

[ΔΙΑΒΑΣΕ – ΜΟΝΟ ΜΙΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗ]

- Μια αύξηση στην ετήσια αμοιβή και αμετάβλητες χρεώσεις για το μπλοκάρισμα της κάρτας1
- Μια αύξηση στις χρεώσεις του μπλοκαρίσματος και αμετάβλητη ετήσια αμοιβή2
- [ΔΓ/ΔΑ]3

Δηλώνω υπεύθυνα ότι το πιο πάνω ονομαζόμενο άτομο ρωτήθηκε από μένα στις/...../03 και ώρα, σύμφωνα με τις οδηγίες της TNS ICAP, τον Κώδικα Δεοντολογίας της ESOMAR/ΣΕΔΕΑ καθώς και του ν. 2472/97

ΟΝΟΜΑ ΕΡΕΥΝΗΤ.....: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

D1. ΟΝΟΜ/ΜΟ ΕΡΩΤΩΜΕΝΟΥ :

.....

D2. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ :

D3. ΤΗΛΕΦΩΝΟ :

D4. ΠΕΡΙΟΧΗ :

D5. ΠΟΛΗ :