

ZA4163

Flash Eurobarometer 150
(Quality & Services)

Questionnaire
Luxembourg (Luxembourgish)

Socio Demographiques

- D1. Sexe [1] Homme
[2] Femme
- D2. Age Exact: [][] Ans
[00] [REFUS/SANS REPONSE]
- D3. Age de fin d'études : [AGE EXACT EN 2 CHIFFRES]
[][] ans
[00] [REFUS/ SR]
[01] [JAMAIS ETE A L'ECOLE PLEIN TEMPS]
[99] [ENCORE A L'ECOLE PLEIN TEMPS]
- D4. Sur le plan professionnel, peut-on dire qu'actuellement vous êtes indépendant, employé, ouvrier ou êtes-vous sans activité professionnelle ?
[LIRE ITEMS A GAUCHE - ENSUITE FAIRE PRECISER (« c'est-à-dire ») - UNE SEULE REPONSE]
- Indépendant
→ c'est-à-dire : - exploitant agricole, forestier, pêcheur 11
- commerçant, artisan 12
- de profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte,...) 13
- chef d'entreprise 14
- autre (PRECISER) 15
 - Employé
→ c'est-à-dire : - de profession libérale (médecin, avocat, comptable, architecte,...) 21
- cadre supérieur/dirigeant d'entreprise 22
- cadre moyen 23
- fonctionnaire 24
- employé de bureau 25
- autre employé (vendeur, infirmier, etc...) 26
- autre (PRECISER) 27
 - Ouvrier
→ c'est-à-dire : - agent de maîtrise (chef d'équipe) 31
- ouvrier qualifié 32
- ouvrier non qualifié 33
- autre (PRECISER) 34
 - Sans activité professionnelle
→ c'est-à-dire : - vous occupant de votre ménage 41
- étudiant (à temps plein) 42
- retraité 43
- à la recherche d'un emploi 44
- autre (PRECISER) 45
 - (Refus) 99

Socio Demographics

- D1. Sex [1] Male
[2] Female
- D2. Exact Age: [][] Years old
[00] [REFUSAL/NO ANSWER]
- D3. Age when finished full time education : [EXACT AGE IN 2 DIGITS]
[][] years old
[00] [REFUSAL/ NO ANSWER]
[01] [NEVER BEEN IN FULL TIME EDUCATION]
[99] [STILL IN FULL TIME EDUCATION]
- D4. As far as your current occupation is concerned, would you say you are self-employed, an employee, a manual worker or would you say that you are without a professional activity ?
[READ OUT LEFT ITEMS - THEN ASK TO SPECIFY ("that is to say")
- ONLY ONE ANSWER]
- Self-employed
→ i.e. : - farmer, forester, fisherman 11
- owner of a shop, craftsman 12
- professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...) 13
- manager of a company 14
- other (SPECIFY) 15
 - Employee
→ i.e. : - professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect) 21
- general management, director or top management 22
- middle management, 23
- civil servant 24
- office clerk 25
- other employee (salesman, nurse, etc...) 26
- other (SPECIFY) 27
 - Manual worker
→ i.e. : - supervisor / foreman (team manager, etc ...) 31
- manual worker 32
- unskilled manual worker 33
- other (SPECIFY) 34
 - Without a professional activity
→ i.e. : - looking after the home 41
- student (full time) 42
- retired 43
- seeking a job 44
- other (SPECIFY) 45
 - (Refusal) 99

D5. Région = "European Administrative Regional Unit" (N.U.T.S. 1)
[2 CHIFFRES]

D5. Region = "European Administrative Regional Unit" (N.U.T.S. 1)
[2 DIGITS]

D6. Type de localité?

- zone métropolitaine 1
- autre ville/centre urbain 2
- zone rurale 3

D6. Type of Locality?

- metropolitan zone 1
- other town/urban centre 2
- rural zone 3

Q1. Kennt Dir mir soen ob Dir folgend Zervisser benotzt oder net ?

- Jo 1
- Nee 2

Q1. Could you tell me whether or not you use each of the following services?

- Yes 1
- No 2

[LIRE – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a. Mobiltelefonen
- b. Natiirleche Gas
- c. Zervisser bei der Post fir normale Courier wéi Bréiwer, Postkaarten oder Päck ze verschécken
- d. De lokalen öffentlechen Transport (Tramen, Bussen, Métro...)
- e. De Loftverkéier
- f. De Schinnentransport

[READ OUT – ONE ANSWER PER ITEM]

- a. Mobile telephony
- b. Natural gas
- c. Postal services for regular mail such as letters, postcards or packages
- d. Local transport (Trams, Buses, Metro...)
- e. Air transport
- f. Rail transport

Q2. Géift Dir soen datt Dir ganz zefridden, éischter zefridden, éischter net zefridden oder guer net zefridden mat der Qualitéit vun den Zervisser sidd, déi ugebuede ginn duerch...

- Ganz zefridden 1
- Eischter zefridden 2
- Eischter net zefridden 3
- Guer net zefridden 4
- [NSP/SR] 5

Q2. Would you say that you are very satisfied, rather satisfied, rather unsatisfied or not satisfied at all with the quality of services provided by the following ...

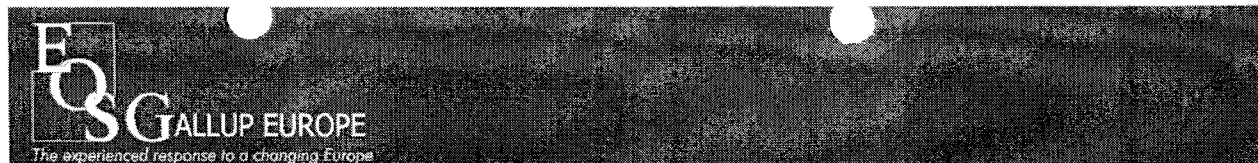
- Very satisfied 1
- Rather satisfied 2
- Rather unsatisfied 3
- Not satisfied at all 4
- [DK/NA] 5

[LIRE – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a. Aere Stroumubidder
- b. Aere Fournisseur vum fixen Telefon
- c. Aere Fournisseur vum mobilen Telefon **[seulement si Q1a = OUI]**
- d. Aere Gazfournisseur **[seulement si Q1b = OUI]**
- e. Zervisser vun der Post fir den normale Courier wéi Bréiwer, Postkaarten oder Päck ze verschécken **[seulement si Q1c = OUI]**
- f. De lokalen öffentlechen Transport (Tramen, Bussen, Métro...) **[seulement si Q1d = OUI]**
- g. D'Fluchgesellschaft déi Dir am meeschte benotzt **[seulement si Q1e = YES]**
- h. D'Zuchgesellschaft déi Dir normalerweis benotzt **[seulement si Q1f = OUI]**

[READ OUT – ONE ANSWER PER ITEM]

- a. Your electricity company
- b. Your fixed telephone provider
- c. Your mobile telephone provider **[only if Q1a = YES]**
- d. Your gas provider **[only if Q1b = YES]**
- e. Postal services for regular mail such as letters, postcards or packages **[only if Q1c = YES]**
- f. Local transport (Trams, Buses, Metro...) **[only if Q1d = YES]**
- g. The airline company you most frequently use **[only if Q1e = YES]**
- h. The railway company you usually use **[only if Q1f = YES]**



Q3.1. Electrizzitéit

Q3.1.1 Ech liesen lech elo verschidde Propositionen vir déi mat der Qualitéit vun der Offer vum Elektreschen ze dinn hunn. Kennst Dir mir soen ob Dir eischer zefridden oder eischer net zefridden mat folgenden Aspekter sidd.

- Eischer zefridden.....1
- Eischer net zefridden.....2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) D'Manier wéi d'Elektresch par rapport zur Umwelt higestallt get
- b) D'Zuel vun de Stromausfäll
- c) De Reparatiounszerviss am Fall vun engem Stromausfall oder vu Problemer um Réseau
- d) D'Kloerheet vun de Rechnungen vum Elektreschen
- e) D'Méiglechkeet fir säin eegene Konsum un Elektresch ze moossen
- f) D'Gestioun vun de Beschwéierungen

Q3.1.2. Wéi eng vu folgenden Aspekter déi mat der Offer vum Elektreschen ze dinn hunn mussen Aerer Meinung no am meeschte verbessert ginn ?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- D'Manier wéi d'Elektresch par rapport zur Umwelt higestallt get1
- D'Zuel vun de Stromausfäll.....2
- De Reparatiounszerviss am Fall vun engem Stromausfall oder vu Problemer um Réseau.....3
- D'Kloerheet vun de Rechnungen vum Elektreschen.4
- D'Méiglechkeet fir säin eegene Konsum un Elektresch ze moossen.....5
- D'Gestioun vun de Beschwéierungen6
- [NSP/SR].....7

Q3.1. Electricity

Q3.1.1. I will now read out different aspects of the quality of the provision of electricity. For each aspect I would like you to indicate if you are rather satisfied or rather unsatisfied with this aspect.

- Rather satisfied 1
- Rather unsatisfied..... 2
- [DK/NA] 3

[READ OUT – ROTATION – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) The way electricity is produced in environmental terms
- b) The number of power cuts
- c) The repair service in case of power cuts or network problems
- d) The comprehensibility of electricity bills
- e) The possibility of measuring your own electricity consumption
- f) The handling of complaints

Q3.1.2. In your opinion, which of the following aspects of providing electricity needs to be improved the most?

[READ OUT – ROTATION – ONLY ONE ANSWER]

- The way electricity is produced in environmental terms..... 1
- The number of power cuts. 2
- The repair service in case of power cuts or network problems..... 3
- The comprehensibility of electricity bills 4
- The possibility of measuring your own electricity consumption5
- The handling of complaints.6
- [DK/NA] 7



Q3.1.3. Wäert Dir bereet méi fir Aert Elektresch ze bezuele wann...

- Jo
- Nee
- [NSP/SR].....3

- a) [Si Q3.1.2 = 1] ...méi ee groussen Deel vun Aerem Elektreschen aus erneuerbaren Energiequelle kennt ?
- b) [Si Q3.1.2 = 2] ...D'Zuel vun de Stromausfäll pro Joer op d'Hallschent reduzéiert géif ?
- c) [Si Q3.1.2 = 3] ... Aer Gesellschaft e 24 op 24 Stonne Reparatiounszerviss ubidde géif?
- d) [Si Q3.1.2 = 4] ... Aer Rechnunge vum Elektreschen méi kloer a méi einfach ze verstoe wäeren?
- e) [Si Q3.1.2 = 5] ... et méiglech wäer säin eegene Konsum un Elektresch ze moossen ?
- f) [Si Q3.1.2 = 6] ... Beschweierungen besser behandelt géifen?

Q3.2. De fixen Telefon

Q3.2.1. Ech liesen Iech elo verschidde Propositionen vir déi mat der Qualitéit vun der Offer vum fixen Telefon ze dinn hunn. Kennt Dir mir soen ob Dir eischter zefridden oder eischter net zefridden mat folgenden Aspekter sidd.

- Eischter zefridden.....1
- Eischter net zefridden.....2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) D'Existenz vun den zousätzlechen Zervisser wéi Anrufbeantworter, Rufumleitung, asw.
- b) De Reparatiounszerviss am Fall vun Gesprächennerbriechungen
- c) D'Kloerheet vun den Telefonsrechnungen
- d) D'Qualitéit vum Toun während den Telefongesprächen
- e) D'Waardezäit fir d'Installatioun vun enger neier Ligne
- f) D'Installatiounskäschten fir eng nei Ligne
- g) Den Zerviss während dem Kontakt mat der Telefongesellschaft

Q3.1.3. Would you be willing to pay more for your electricity if....

- Yes..... 1
- No 2
- [DK/NA] 3

- a) [If Q3.1.2 = 1] ... a higher share of your electricity came from renewable sources of energy?
- b) [If Q3.1.2 = 2] ... the number of power cuts per year was cut in half?
- c) [If Q3.1.2 = 3] ... your company guaranteed a 24 hours repair service?
- d) [If Q3.1.2 = 4] ... your electricity bills were made clearer and easier to understand?
- e) [If Q3.1.2 = 5] ... you were able to measure your own electricity consumption?
- f) [If Q3.1.2 = 6] ... the complaints were better handled?

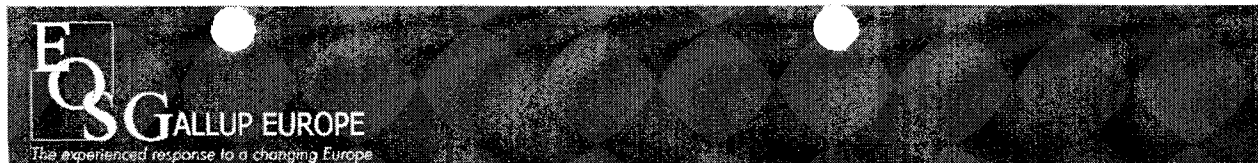
Q3.2. Fixed telephony

Q3.2.1. I will now read out different aspects of the quality of the provision of fixed telephony. For each aspect I would like you to indicate if you are rather satisfied or rather unsatisfied with this aspect.

- Rather satisfied 1
- Rather unsatisfied..... 2
- [DK/NA] 3

[READ OUT – ROTATION – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) The availability of complementary services such as voice mail, redirection of calls etc.
- b) The repair service in case of interruptions
- c) The comprehensibility of telephone bills
- d) The sound quality of telephone lines
- e) The waiting time of having a new line installed
- f) The cost of having a new line installed
- g) The service when contacting the telephone company



Q3.2.2. Wéi eng vu folgenden Aspekter déi mat der Offer vum fixen Telefon ze dinne hunn
mussen Aerer Meinung no am meeschte verbessert ginn ?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- D'Disponibilitéit vun zousätzlechen Zervisser wéi Anrufbeantworter, Rufumleitung,
asw 1
- De Reparationszerviss am Fall vun
Gesprächennerbriechungen 2
- D'Kloerheet vun den Telefonsrechnungen 3
- D'Qualitéit vum Toun während den Telefonsgesprécher 4
- D'Waardezäit fir d'Installatioun vun enger neier Ligne 5
- D'Installatiounskäschten fir eng nei Ligne 6
- Den Zerviss während dem Kontakt mat der Telefonsgesellschaft 7
- [NSP/SR] 8

7

Q3.2.2. In your opinion, which of the following aspects of providing fixed telephony needs to be
improved the most?

[READ OUT – ROTATION – ONLY ONE ANSWER]

- The availability of complementary services such as voice mail,
redirection of calls, etc 1
- The repair service in case of interruptions 2
- The comprehensibility of telephone bills 3
- The sound quality of telephone line 4
- The waiting time of having a new line installed 5
- The cost of having a new line installed 6
- The service when contacting the telephone company 7
- [DK/NA] 8

Q3.2.3. Wäert Dir bereet méi fir d'Zervisser vum fixen Telefon ze bezuele wann.....

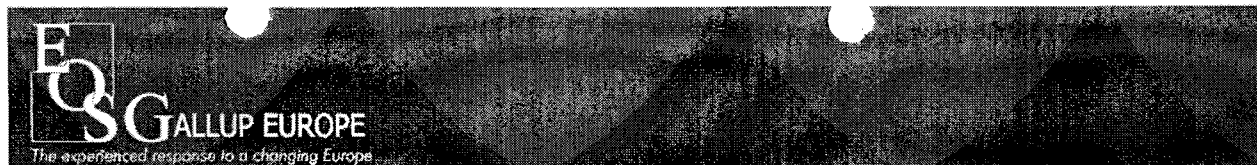
- Jo1
- Nee 2
- [NSP/SR] 3

- a) [Si Q3.2.2 = 1] ...een lech méi zousätzlech Zervisser wéi Anrufbeantworter
oder Rufumleitung ubidde géif ?
- b) [Si Q3.2.2 = 2] ... Aer Gesellschaft e 24 op 24 Stonne Reparationszerviss
garantéiere géif?
- c) [Si Q3.2.2 = 3] ... Aer Telefonsrechnungen méi kloer an einfach ze verstoe
wären ?
- d) [Si Q3.2.2 = 4] ... d'Tounqualitéit verbessert géif ?
- e) [Si Q3.2.2 = 5] ... d'Waardezäit fir d'Installatioun vun enger neier Ligne
verkierzt géif?
- f) [Si Q3.2.2 = 6] ... d'Installatiounskäschte reduzéiert géifen?
- g) [Si Q3.2.2 = 7] ... den Zerviss während dem Kontakt mat der
Telefonsgesellschaft verbessert géif ?

Q3.2.3. Would you be willing to pay more for your fixed telephony services if....

- Yes 1
- No 2
- [DK/NA] 3

- a) [If Q3.2.2 = 1] ...you were offered more complementary services such as voice
mail, redirection of calls etc.?
- b) [If Q3.2.2 = 2] ... your company offered a guaranteed 24 hours repair service?
- c) [If Q3.2.2 = 3] ... your fixed telephone bills were made clearer and more easily
understandable?
- d) [If Q3.2.2 = 4] ... the sound quality was improved?
- e) [If Q3.2.2 = 5] ...the waiting time of having a new line installed was reduced
- f) [If Q3.2.2 = 6] ...the cost of having a new line installed was reduced?
- g) [If Q3.2.2 = 7] ...the service when contacting the telephone company was
improved?



Q3.3. De mobilen Telefon [seulement si Q1a = OUI]

Q3.3.0. Kritt Dir Telefonsrechnungen fir d'Benotze vun Aerem mobilen Telefon oder kaaft Urufkrediter, déi lech erméigelechen Aer Verbindungen am viraus zebezuelen ?

- A. E Kontrakt (Dir kritt Rechnungen)1
- B. Prepaid-Kart (Urufkrediter am firaus kaafen)2
- C. Déi zwee.....3

[Si Q3.3.0 = 1 ou 3]

Q3.3.1. Ech liesen lech elo verschidde Propositionen vir déi mat der Qualitéit vun der Offer vum mobilen Telefon ze dinn hunn. Kennt Dir mir soen ob Dir eischter zefridden oder eischter net zefridden mat folgenden Aspekter sidd.

- Eischter zefridden.....1
- Guer net zefridden.....2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) D'Ofdecke vum Réseau vun Aerem mobilen Telefonsubbidder
- b) D'Kloerheet vun de Rechnungen vum mobilen Telefon
- c) D'Disponibilitéit vun zousätzlechen Zervisser wéi Anrufbeantworter, Rufumleitung, asw.
- d) D'Tounqualitéit vun de Gespréicher um mobilen Telefonsréseau
- e) D'Méiglechkeet fir Aere mobilen Telefon am Ausland ze benotzen (de 'roaming')
- f) Den Zerviss während dem Kontakt mam mobilen Telefonsubbidder.

Q3.3.2. Wéi eng vu folgenden Aspekter déi mat der Offer vum mobilen Telefon ze dinn hunn mussen Aerer Meenung no am meeschte verbessert ginn ?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- D'Ofdecke vum Réseau vun Aerem mobilen Telefonsubbidder..... 1
- D'Kloerheet vun de Rechnungen vum mobilen Telefon 2
- D'Disponibilitéit vun zousätzlechen Zervisser wéi Anrufbeantworter, Rufumleitung, asw. 3
- D'Tounqualitéit vun de Gespréicher um mobilen Telefonsréseau..... 4
- D'Méiglechkeet fir Aere mobilen Telefon am Ausland ze benotzen (de 'roaming') 5
- Den Zerviss während dem Kontakt mat Aerem mobilen Telefonsubbidder..... 6
- [NSP/SR].....7

Q3.3. Mobile telephony [only if Q1a = YES]

Q.3.3.0. Do you receive bills for your mobile phone or do you purchase call credit allowing you to pay for your calls in advance?

- A. Contract (receive bills) 1
- B. Prepay (purchase call credit in advance)..... 2
- C. Both.....3

[If Q3.3.0. = 1 or 3]

Q3.3.1. I will now read out different aspects of the quality of the provision of mobile telephony. For each aspect I would like you to indicate if you are rather satisfied or rather unsatisfied with this aspect.

- Rather satisfied 1
- Rather unsatisfied..... 2
- [DK/NA] 3

[READ OUT – ROTATION – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) The network coverage of your mobile telephone provider
- b) The comprehensibility of mobile telephone bills you receive
- c) The availability of complementary services such as voice mail, redirection of calls, etc.
- d) The sound quality of mobile telephone lines
- e) The possibility of using your mobile phone abroad [roaming]
- f) The service when contacting your mobile telephone provider

Q3.3.2. In your opinion, which of the following aspects of providing mobile telephony needs to be improved the most?

[READ OUT – ROTATION – ONLY ONE ANSWER]

- The network coverage of your mobile telephone provider.....1
- The comprehensibility of mobile telephone bills 2
- The availability of complementary services such as voice mail, redirection of calls, etc. 3
- The sound quality of mobile telephone lines4
- The possibility of using your mobile phone abroad [roaming] 5
- The service when contacting your mobile phone provider 6
- [DK/NA].....7



Q3.3.3. Wäert Dir bereet méi fir d'Zervisser vum mobilen Telefon ze bezuele wann..

- Oui1
- Nee2
- [NSP/SR].....3

- a) [Si Q3.3.2 = 1] ... D'Ofdecke vum Réseau verbessert géif?
- b) [Si Q3.3.2 = 2] ... d' Rechnungen vum mobilen Telefon méi kloer a méi verständlech wieren?
- c) [Si Q3.3.2 = 3] ... dir méi zousätzloech Zervisser wéi Anrufbeantworter, Rufumleitung, asw. ugebuede kritt?
- d) [Si Q3.3.2 = 4] ... d'Tounqualitéit däitlech verbessert géif?
- e) [Si Q3.3.2 = 5] ... d'Méiglechkeet Aere mobilen Telefon am Ausland ze benotzen verbessert géif (de 'roaming')?
- f) [Si Q3.3.2 = 6] ... den Zerviss während dem Kontakt mat Aerer mobiler Telefongesellschaft verbessert géif?

[Si Q3.3.0 = 2]

Q3.3.4. Ech liesen lech elo verschidde Propositionen vir déi mat der Qualitéit vun der Offer vun Aerem Prepaid-Kaart-Uidder ze dinne hunn. Kennt Dir mir soen ob Dir eischer zefriden oder eischer net zefriden mat follgenden Aspekter sidd.

- Eischer zefriden.....1
- Eischer net zefriden.....2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) D'Ofdecke vum Réseau vun Aerem mobilen Telefonsubidder
- b) D'Zäit déi Dir hutt fir Urufkrediter ze benotzen ier se oflaafen
- c) D'Liichtechkeet fir Urufkrediter opzelueden
- d) D'Tounqualitéit vun de mobilen Telefongespräicher
- e) Den Zerviss während dem Kontakt mat Aerem mobilen Telefonsubidder

Q3.3.5. Wéi eng vu follgenden Aspekter déi mat der Offer vum mobilen Telefon ze dinne hunn mussen Aerer Meenung no am meeschte verbessert ginn ?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- D'Ofdecke vum Réseau vun Aerem mobilen Telefonsubidder.....1
- D'Zäit déi Dir hutt fir Aer Telefonskaart ze benotzen ier se ofleef2
- D'Liichtechkeet fir Urufkrediter opzelueden3
- D'Tounqualitéit vun de mobilen Telefongespräicher4
- Den Zerviss während dem Kontakt mat Aerem mobilen Telefonsubidder5
- [NSP/SR].....6

Q3.3.3. Would you be willing to pay more for your mobile telephony services if...

- Yes.....1
- No2
- [DK/NA]3

- a) [If Q3.3.2 = 1] ... the network coverage was improved?
- b) [If Q3.3.2 = 2] ... mobile telephone bills were made clearer and more understandable?
- c) [If Q3.3.2 = 3] ... more complementary services such as voice mail, redirection of calls, etc. were offered to you?
- d) [If Q3.3.2 = 4] ... the sound quality was substantially improved?
- e) [If Q3.3.2 = 5] ... the possibility of using your mobile abroad was improved (roaming)?
- f) [If Q3.3.2 = 6] ... the service when contacting your mobile telephone company was improved?

[If Q3.3.0. = 2]

Q3.3.4. I will now read out different aspects of the quality of your prepay call credit network provider. For each aspect I would like you to indicate if you are rather satisfied or rather unsatisfied with this aspect.

- Rather satisfied1
- Rather unsatisfied.....2
- [DK/NA]3

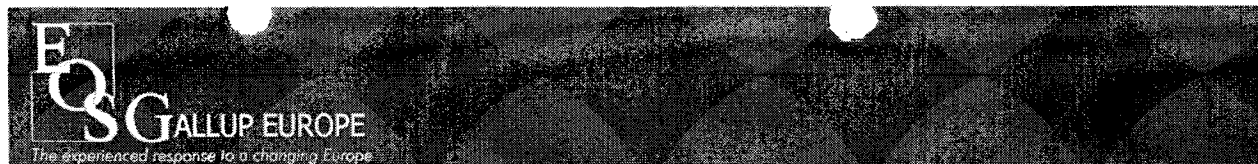
[READ OUT – ROTATION – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) The network coverage of your mobile telephone provider
- b) The time you have to use your call credit before it expires
- c) The ease of topping up your call credit
- d) The sound quality of mobile telephone communications
- e) The service when contacting your mobile phone provider

Q3.3.5. In your opinion, which of the following aspects of providing mobile telephony needs to be improved the most?

[READ OUT – ROTATION – ONLY ONE ANSWER]

- The network coverage of your mobile telephone provider1
- The time you have to use your call credit before it expires2
- The ease of topping up your call credit3
- The sound quality of mobile telephone communications4
- The service when contacting your mobile telephone provider.....5
- [DK/NA].....6



Q3.3.6. Wäert Dir bereet méi ze bezuelen fir Aer mobil Telefonszervisser wann...

- Jo1
- Nee2
- [NSP/SR].....3

- a) [Si Q3.3.5 = 1] ... d'Ofdecke vum Réseau vun Aerem mobilen Telefonsubbidder verbessert géif ?
- b) [Si Q3.3.5 = 2] ... d'Zäit déi dir hutt fir Aer Urufkrediter ze benotzen méi laang wier?
- c) [Si Q3.3.5 = 3] ... d'Oplueden vun aerem Urufkredit méi licht géif ?
- d) [Si Q3.3.5 = 4] ... d'Tounqualitéit vun Aere Gespréicher verbessert géif?
- e) [Si Q3.3.5 = 5] ... den Zerviss während dem Kontakt mat Aerer mobiler Telefongesellschaft verbessert géif ?

Q3.4. D'Gasgesellschaft [seulement si Q1b = OUI]

Q3.4.1. Ech liesen Iech elo verschidde Propositionen vir déi mat der Qualitéit vun der Offer vum natierleche Gas ze dinn hunn. Kennt Dir mir soen ob Dir eischer zefridden oder eischer net zefridden mat folgenden Aspekter sidd.

- Eischer zefridden.....1
- Eischer net zefridden.....2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) Bestännechkeet vum Service
- b) De Reparatiounszerviss am Fall vun engem Problem
- c) D'Kloerheet vun de Rechnungen
- d) D'Méiglechkeet fir säin eegene Gaskonsum ze moossen

Q3.4.2. Waat fir een von de folgenden Aspekter déi mat der Offer vum natierlechen Gas ze din hun, missten am meeschten verbessert gin?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- Bestännechkeet vum Service.....1
- De Reparatiounszerviss am Fall vun engem Problem.....2
- D'Kloerheet vun de Rechnungen.....3
- D'Méiglechkeet fir säin eegene Gaskonsum ze moossen4
- [NSP/SR].....5

Q3.3.6. Would you be willing to pay more for your mobile telephony services if...

- Yes.....1
- No2
- [DK/NA]3

- a) [If Q3.3.5 = 1] ... the network coverage of your mobile provider was improved?
- b) [If Q3.3.5 = 2] ... the validity time of the call credit was longer?
- c) [If Q3.3.5 = 3] ... it became easier to top up your call credit?
- d) [If Q3.3.5 = 4] ... the sound quality of your calls was improved?
- e) [If Q3.3.5 = 5] ... the service when contacting your mobile provider was improved?

Q3.4. Gas Company [only if Q1b = YES]

Q3.4.1. I will now read out different aspects of the quality of the provision of natural gas. For each aspect I would like you to indicate if you are rather satisfied or rather unsatisfied with this aspect.

- Rather satisfied1
- Rather unsatisfied.....2
- [DK/NA]3

[READ OUT – ROTATION – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) The continuation of service
- b) The repair service in case of a problem
- c) The comprehensibility of bills
- d) The possibility of measuring your own gas consumption

Q3.4.2. In your opinion, which of the following aspects of providing natural gas needs to be improved the most?

[READ OUT – ROTATION – ONLY ONE ANSWER]

- The continuation of service1
- The repair service in case of a problem2
- The comprehensibility of bills3
- The possibility of measuring your own gas consumption.....4
- [DK/NA].....5



Q3.4.3. Wäert Dir bereet méi fir d'Zervisser déi mat der Liwwerung vum Gas ze dinn hunn ze bezuelen wann...

- Jo1
- Nee2
- [NSP/SR].....3

- a) [Si Q3.4.2 = 1] ... dir manner Ennerbriechunge vum Zerviss hätt?
- b) [Si Q3.4.2 = 2] ... dir vun engem 24 op 24 Stonne Reparatiounszerviss profitéiere kéint ?
- c) [Si Q3.4.2 = 3] ... d'Gasrechnungen méi kloer a méi verständlech wieren?
- d) [Si Q3.4.2 = 4] ...et méiglech wier säin eegene Gaskonsum ze moossen ?

Q3.5. D'Postzervisser [seulement si Q1c = OUI]

Q3.5.1. Ech liesen lech elo verschidde Propositionen vir déi mat der Qualitéit vun der Offer vun de Postzervisser ze dinn hunn (einschliesslech Bréiwer a Päck). Kennt Dir mir soen ob Dir eischter zefriden oder eischter net zefriden mat folgenden Aspekter sidd.

- Eischter zefriden.....1
- Eischter net zefriden.....2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) D'Liwweren an den Delaien
- b) De Fait dass de Postbüro nobäi ass
- c) De Fait dass d'Bréifkëschen nobäi sin
- d) D'Liichtechkeet sëch Timberen, Enveloppen oder Këschen se ze besuergen
- e) Den Service deen an de Postburoen gelescht gët
- f) D'Héifechkeet mat dät d'Post ausgedroen gët
- g) D'Modalitéiten fir d'Asammlen vun de Päck

Q3.4.3. Would you be willing to pay more for your gas if...

- Yes..... 1
- No 2
- [DK/NA] 3

- a) [If Q3.4.2 = 1] ... you had fewer interruptions of the service?
- b) [If Q3.4.2 = 2] ... you received a 24 hours guaranteed repair services?
- c) [If Q3.4.2 = 3] ... gas bills were made clearer and more understandable?
- d) [If Q3.4.2 = 4] ... you were able to measure your own electricity consumption?

Q3.5. Postal service [only if Q1c = YES]

Q3.5.1. I will now read out different aspects of the quality of the provision of postal services (this includes both letters and parcels). For each aspect I would like you to indicate if you are rather satisfied or rather unsatisfied with this aspect.

- Rather satisfied 1
- Rather unsatisfied..... 2
- [DK/NA] 3

[READ OUT – ROTATION – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) Timely delivery
- b) Proximity of post offices
- c) Proximity of mailboxes
- d) Ease to obtain stamps, envelopes or boxes
- e) Service provided in post offices
- f) The frequency of delivery of mail
- g) The arrangements for collecting parcels



Q3.5.2. Waat fir een vun de folgenden PostZervisser déi offrëiert gin, missten ärer Meenung am meeschten verbessert gin ?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- D'Liwweren an den Delaien1
- De Fait dass de Postbüro nobäi ass. 2
- De Fait dass d'Bréifkëschten nobäi sin. 3
- D'Liichtechkeet sëch Timberen, Enveloppen oder Këschten se ze besuergen4
- Den Service deen an de Postburoen gelescht gët (z.B. Wardezäit) 5
- D'Héifechkeet mat dät d'Post ausgedroen gët 6
- D'Modalitéiten fir d'Asammen vun de Päck7
- [NSP/SR].....8

Q3.5.2. In your opinion, which of the following aspects of providing postal services needs to be improved the most?

[READ OUT – ROTATION – ONLY ONE ANSWER]

- Timely delivery1
- Proximity of post office 2
- Proximity of mailboxes. 3
- Ease to obtain stamps, envelopes or boxes4
- Service provided in post offices (for instance queuing time at post office) 5
- The frequency of delivery of mail 6
- The arrangements for collecting parcels7
- [DK/NA].....8

Q3.5.3. Wierd Dir bereet nach méi fir d'Postservicer ze bezuelen wann...

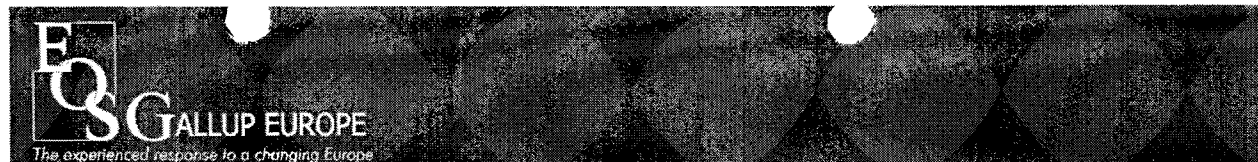
- Jo 1
- Nee2
- [NSP/SR].....3

- a) [Si Q3.5.2 = 1] ... d'Zäit vun der Liwerung beträchtlech verbessert géif
- b) [Si Q3.5.2 = 2] ... een de Postbüro vill méi no bei lech doheem géif opmaachen?
- c) [Si Q3.5.2 = 3] ... nach méi Bréifkëschten méi no bei lech doheem géifen installéiert gin?
- d) [Si Q3.5.2 = 4] ... ët méi einfach géif goen Timberen ze kréien ?
- e) [Si Q3.5.2 = 5] ... de Service deen an de Postbüroen gelescht gët wesentlech verbessert géif gin?
- f) [Si Q3.5.2 = 6] ... d'Post méi dachs ausgedroen géif gin?
- g) [Si Q3.5.2 = 7] ... d'Modalitéiten fir d'Asammelen vun de Päck verbessert géif gin ?

Q3.5.3. Would you be willing to pay more for your postal services if...

- Yes..... 1
- No 2
- [DK/NA] 3

- a) [If Q3.5.2 = 1] ... the delivery time was improved significantly?
- b) [If Q3.5.2 = 2] ... you got a post office much nearer your home?
- c) [If Q3.5.2 = 3] ... more mail boxes were installed nearer to your home?
- d) [If Q3.5.2 = 4] ... it became easier to obtain stamps?
- e) [If Q3.5.2 = 5] ... the service provided in post offices was significantly improved?
- f) [If Q3.5.2 = 6] ... mail was delivered more frequently?
- g) [If Q3.5.2 = 7] ... the arrangements for collecting your parcels were improved?



Flash EB 'Qualité des services'

Version Questionnaire 07/10/2003 – Page 11

Q3.6. De lokalen öffentlëchen Transport (Bus) [seulement si Q1d = OUI]

Q3.6.1. Ech wierd lech elo verschidden Propositionen iwert Qualitéit vun der Offer vum lokalen öffentlëchen Transport virlesen (bus). Fir jiddereen vun dësen Aspekter, kënnt Dir mir soen op Dir éischter zefridden oder nët zefridden domat sidd.

- Éischter zefridden.....1
- Éischter nët zefridden.....2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) d'Pünktlechkeet vum Service
- b) d'Héifechkeet vum Service
- c) d'Liichtechkeet an d'Schnellechkeet vun de Verbindungen
- d) d'Propretéit an den Zoustand vun de Ween
- e) Den Service dee vum Personal gelescht gët
- f) D'Liichtechkeet sëch Transportbillet'en ze besueren

Q3.6.2. Aerer Meenung no, waat fir een vun de folgenden Zervisser vum lokalen öffentlëchen Transport, soll am meeschten verbessert gin?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- d'Pünktlechkeet vum Service1
- d'Héifechkeet vum Service..... 2
- d'Liichtechkeet an d'Schnellechkeet vun de Verbindungen..... 3
- d'Propretéit an den Zoustand vun de Ween4
- Den Service dee vum Personal gelescht gët5
- D'Liichtechkeet sëch Transportbillet'en ze besueren..... 6
- [NSP/SR].....7

Q3.6.3. Wierd Dir bereet méi fir déi lokal öffentlëch Zervisser ze bezuelen, wann...

- Jo1
- Nee2
- [NSP/SR].....

- a) [Si Q3.6.2 = 1] ... d'Pünktlechkeet wesentëch verbessert géif gin?
- b) [Si Q3.6.2 = 2] ... d'Héifechkeet vun de Zervisser wesentëch erhéicht géif gin?
- c) [Si Q3.6.2 = 3] ... d'Verbindungen méi lëcht a méi schnell wieren?
- d) [Si Q3.6.2 = 4] ... d'Ween méi proper an an engem besseren Zoustand wieren?
- e) [Si Q3.6.2 = 5] ... de Service deen vum Personal gelescht gët verbessert géif?

CONFIDENTIAL

Flash EB 'Quality of services'

Questionnaire Version 07/10/2003 – Page 11

Q3.6. Local transport (trams, buses and metros) [only if Q1d = YES]

Q3.6.1. I will now read out different aspects of the quality of the provision of local transport (trams, buses and metros). For each aspect I would like you to indicate if you are rather satisfied or rather unsatisfied with this aspect.

- Rather satisfied 1
- Rather unsatisfied..... 2
- [DK/NA] 3

[READ OUT – ROTATION – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) Punctuality of services
- b) Frequency of services
- c) Ease and rapidity of connections
- d) Cleanliness and condition of vehicles
- e) Service provided by personnel
- f) Ease to buy tickets

Q3.6.2. In your opinion, which of the following aspects of local transport services needs to be improved the most?

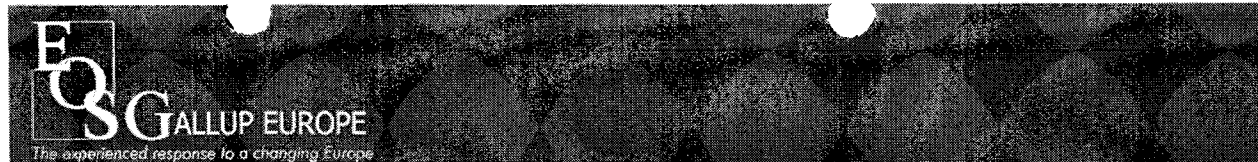
[READ OUT – ROTATION – ONLY ONE ANSWER]

- Punctuality of services1
- Frequency of services..... 2
- Ease and rapidity of connections..... 3
- Cleanliness and condition of vehicles4
- Service provided by personnel5
- Ease to buy tickets.....6
- [DK/NA].....7

Q3.6.3. Would you be willing to pay more for your local transport if...

- Yes..... 1
- No 2
- [DK/NA] 3

- a) [If Q3.6.2 = 1] ... punctuality was significantly improved?
- b) [If Q3.6.2 = 2] ... the frequency of service was significantly improved?
- c) [If Q3.6.2 = 3] ... connections were easier and faster?
- d) [If Q3.6.2 = 4] ... vehicles were cleaner and in better condition?
- e) [If Q3.6.2 = 5] ... service provided by personnel was improved?
- f) [If Q3.6.2 = 6] ... it was easier to buy tickets?



Flash EB 'Qualité des services'

Version Questionnaire 07/10/2003 – Page 12

- f) [Si Q3.6.2 = 6] ... ët mëi licht wir sêch Transportbillet'en ze besuergeren?

Q3.7. De Lofttransport [seulement si Q1e = OUI]

Q3.7.1. Ech wierd lech elo verschidden Propositionen iwert Qualitéit vun der Offer vum Lofttransport virlesen. Fir jiddereen vun dësen Aspekter, kënnnet Dir mir soen op Dir éischter zefridden oder nët zefridden domat sidd.

- Éischter zefridden.....1
- Éischter nët zefridden.....2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) d'Pünktlëchkeet beim Start a bei der Landung
- b) d'Héifechkeet vun de Flich
- c) d'Offer vun direkten Flich fir är Destinatiounen
- d) d'Zuel vun den Destinatiounen
- e) de Service um Flughafen virun an no dem Fluch
- f) de Service am Flieger
- g) Zougänglëchkeet vum Flughafen

Q3.7.2. Aerer Meenung no, waat fir een vun de folgenden Zervisser vum Lofttransport, soll am meeschten verbessert gin?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- d'Pünktlëchkeet beim Start a bei der Landung1
- d'Héifechkeet vun de Flich.....2
- d'Offer vun direkten Flich fir är Destinatiounen.....3
- d'Zuel vun den Destinatiounen4
- de Service um Flughafen virun an no dem Fluch5
- de Service am Flieger.....6
- Zougänglëchkeet vum Flughafen7
- [NSP/SR].....8

CONFIDENTIAL

Flash EB 'Quality of services'

Questionnaire Version 07/10/2003 – Page 12

Q3.7. Air transport [only if Q1e = YES]

Q3.7.1. I will now read out different aspects of the quality of the provision of air transport. For each aspect I would like you to indicate if you are rather satisfied or rather unsatisfied with this aspect.

- Rather satisfied 1
- Rather unsatisfied..... 2
- [DK/NA] 3

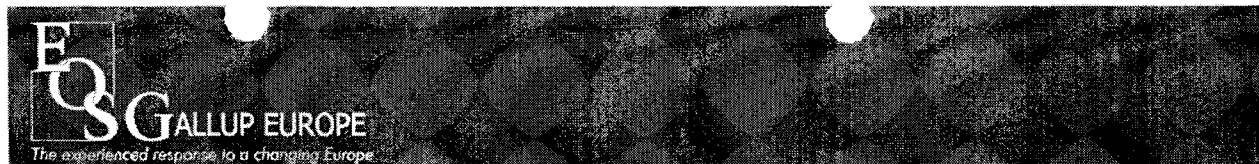
[READ OUT – ROTATION – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) The punctuality of departure and arrival
- b) The frequency of flights
- c) The offer of direct flights to your destinations
- d) The number of destinations
- e) Before and after flight airport service
- f) In-flight service
- g) The accessibility to airport

Q3.7.2. In your opinion, which of the following aspects of air transport needs to be improved the most?

[READ OUT – ROTATION – ONLY ONE ANSWER]

- The punctuality of departure and arrival.....1
- The frequency of flights.....2
- The offer of direct flights to your destinations.....3
- The number of destinations4
- Before and after flight airport service.....5
- In-flight service.....6
- The accessibility to airport.....7
- [DK/NA].....8



Q3.7.3. Wierd Dir bereet méi fir de Loftransport ze bezuelen, wann ...

- Jo1
- Nee2
- [NSP/SR].....3

- a) [Si Q3.7.2 = 1] ... d'Pünktlechkeet verbessert géif?
- b) [Si Q3.7.2 = 2] ... d'Flich fir är Destinatioun méi heefech wieren?
- c) [Si Q3.7.2 = 3] ... ët méi direkt Flich fir är Destinatioun géifen gin?
- d) [Si Q3.7.2 = 4] ... een lech méi eng grouss Zuel un Destinatiounen géif ubidden?
- e) [Si Q3.7.2 = 5] ... een d'Zervisser um Flughafen wesentlëch géif verbessern?
- f) [Si Q3.7.2 = 6] ... de Buedemzerviss wesentlëch verbessert géif gin?
- g) [Si Q3.7.2 = 7] ... de Flughafen méi licht zougänglëch wir?

Q3.8. Den Zuchtransport [seulement si Q1f = OUI]

Q3.8.1. Ech wierd lech elo verschidden Propositionen iwert Qualitéit vun der Offer vum Zuchtransport virlesen. Fir jiddereen vun dësen Aspekter, kënnent Dir mir soen op Dir éischter zefridden oder nët zefridden domat sidd..

- éischter zefridden1
- éischter nët zefridden2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) d'Pünktlechkeet vun den Ukonften an den Depart'en
- b) D'Propretéit an de Konfort vun den Zich
- c) D'Schnellechkeet an Bequemlechkeet vum Ticket's Service
- d) Den Service am Zuch
- e) D'Heefechkeet vun den Zich
- f) D'Vitesse vun den Zich
- g) D'Informatioun iwert d'Horaires an Tariffer

Q3.8.2. Aerer Meenung no, waat fir een vun de folgenden Zervisser vum Zuchtransport, soll am meeschten verbessert gin?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- d'Pünktlechkeet vun den Ukonften an den Depart'en1
- D'Propretéit an de Konfort vun den Zich 2
- D'Schnellechkeet an Bequemlechkeet vum Ticket's Service 3
- Den Service am Zuch4
- D'Heefechkeet vun den Zich 5
- D'Vitesse vun den Zich 6
- D'Informatioun iwert d'Horaires an Tariffer7
- [NSP/SR].....8

Q3.7.3. Would you be willing to pay more for your air transport if...

- Yes 1
- No 2
- [DK/NA] 3

- a) [If Q3.7.2 = 1] ... punctuality was improved?
- b) [If Q3.7.2 = 2] ... there were more frequent flights to your usual destination?
- c) [If Q3.7.2 = 3] ... there were more direct flights to your destination?
- d) [If Q3.7.2 = 4] ... you were offered a greater number of destinations?
- e) [If Q3.7.2 = 5] ... there was a significant improvement in airport services?
- f) [If Q3.7.2 = 6] ... the in-flight service was substantially improved?
- g) [If Q3.7.2 = 7] ... you had easier access to an airport?

Q3.8. Rail Transport [only if Q1f = YES]

Q3.8.1. I will now read out different aspects of the quality of the provision of rail transport. For each aspect I would like you to indicate if you are rather satisfied or rather unsatisfied with this aspect.

- Rather satisfied 1
- Rather unsatisfied 2
- [DK/NA] 3

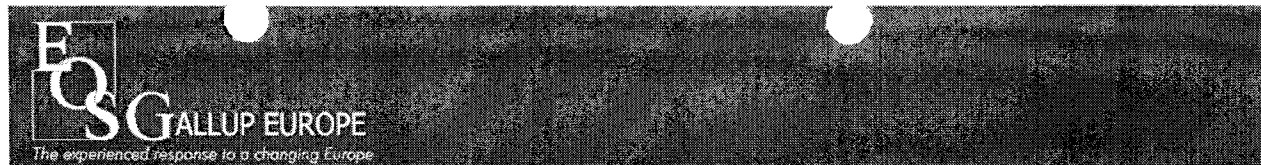
[READ OUT – ROTATION – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) The punctuality of arrivals and departures
- b) The cleanliness and comfort of trains
- c) The speed and convenience of ticketing services
- d) On-board services
- e) The frequency of trains
- f) The speed of trains
- g) The information about timetables and fares

Q3.8.2. In your opinion, which of the following aspects of rail transport needs to be improved the most?

[READ OUT – ROTATION – ONLY ONE ANSWER]

- The punctuality of arrivals and departures1
- The cleanliness and comfort of trains 2
- The speed and convenience of ticketing services. 3
- On-board services4
- The frequency of trains 5
- The speed of trains 6
- The information about timetables and fares 7
- [DK/NA].....8



Q3.8.3. Wierd Dir bereet méi fir den Zuchtransport ze bezuelen, wann ...

- Jo1
- Nee2
- [NSP/SR].....3

- a) [Si Q3.8.2 = 1] ... d'Pünktlechkeet wesentlëch verbessert géif?
- b) [Si Q3.8.2 = 2] ... d'Zich méi komfortabel a proper géife gin?
- c) [Si Q3.8.2 = 3] ... den Ticket's Service verbessert géif gin?
- d) [Si Q3.8.2 = 4] ... den Service am Zuch verbessert géif gin?
- e) [Si Q3.8.2 = 5] ... d'Héifechkeet vun den Zich eropgesaat géif gin?
- f) [Si Q3.8.2 = 6] ... méi schnell Zich, fir lech méi séier op är Destinatioun ze bréngen?
- g) [Si Q3.8.2 = 7] ... d'Informatioun iwert d'Horairen an Tariffer verbessert géif gin?

[A TOUS]

Q4. Waat fir een vun de folgenden zwee Aspekter – de Präis oder d'Qualitéit – ass dee wichtesten wann Dir een Ubidder musst wälen?

- Firun allem de Präis deen de Ubidder proposéiert1
- Firun allem d'Qualitéit déi den Ubidder offrëiert2
- [NSP/SR]3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) Fir d'Elektrescht
- b) Fir den fixen Telefon
- c) Fir de mobilen Telefon
- d) Fir den natierlechen Gas
- e) Fir d'Postservicer
- f) Fir den lokalen öffentlechen Transport
- g) Fir den Lofttransport
- h) Fir den Zuchtransport

Q3.8.3. Would you be willing to pay more for your rail transport if...

- Yes 1
- No 2
- [DK/NA] 3

- a) [If Q3.8.2 = 1] ... punctuality was significantly improved?
- b) [If Q3.8.2 = 2] ... trains were made more comfortable and cleaner?
- c) [If Q3.8.2 = 3] ... the ticketing service was improved?
- d) [If Q3.8.2 = 4] ... on-board service was improved?
- e) [If Q3.8.2 = 5] ... the frequency of trains was increased?
- f) [If Q3.8.2 = 6] ... faster trains could allow you to reach your destination in reduced time?
- g) [If Q3.8.2 = 7] ... information about timetables and fares were improved?

[TO ALL]

Q4. Which of the two elements – price or quality – is the most important for you when choosing a service provider?

- Mostly price proposed by the provider 1
- Mostly quality offered by the provider 2
- [DK/NA] 3

[READ OUT – ROTATION – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) For Electricity
- b) For Fixed telephony
- c) For Mobile telephony
- d) For Natural gas
- e) For Postal services
- f) For Local transport
- g) For Air transport
- h) For Rail transport

Q5. Fir verschidden Sekteuren déi mir schons ernimmt hun, ass et méiglech tëschend verschidden Ubidder ze wielen. Ech hätt elo gär, dass dir verschidden Argumenter, fir een Ubidder ze wieselen oder net betruecht, a mir dann soot waat fir eng Argumenter am bäschten äre Standpunkt erëmispigelen.

Q5. In some of the sectors mentioned earlier there are several providers to choose from. I would now like you to consider some arguments about changing or not changing provider and tell me which argument best reflects your point-of-view.

Q5.1. D'Elektrescht

Q5.1. Electricity

Q5.1.1 Fir waat fireng vun de folgenden Ursaachen wir Dir geneigt ären Stroumubidder ze wiesselen wann Dir d'Wiel hätt?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

Q5.1.1 For which of the following reasons would you be most inclined to change your electricity supplier, if you had the choice?
[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Schons eng kleng Präisreduktioun1
- Nëmmen fir eng beträchtlech Präisreduktioun.....2
- Schons fir eng liicht Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deen fir iech am wichtesten ass.....3
- Nëmmen fir eng beträchtlech Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deen fir iech am wichtesten ass4
- Fir keng vun deen Ursaachen géift Dir den Stroumubidder wiesselen.....5
- [NSP/SR].....6

- Already for a small price reduction1
- Only for a large price reduction.2
- Already for a slight improvement in the quality aspect that you find the most important3
- Only for a significant improvement in the quality aspect that you find the most important4
- You would not change electricity provider for any of these reason5
- [DK/NA].....6

[Si Q5.1.1 = 5 poser Q5.1.2]

[IF Q5.1.1 = 5 ask Q5.1.2]

Q5.1.2 Vun der Lëscht mat de folgenden Ursaachen, waat fir eng wir fir iech perséinlech den haapt Hindernis fir äre Stroumubidder ze wiesselen, wann dir d'Wiel hätt ?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

Q5.1.2 From the following list of reasons, for you personally what would be the main barrier to changing your electricity provider, if you had the choice?
[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Et ass ze komplizéiert den Ubidder ze wiesselen1
- Et ass schwéier d'Präisser vun deene verschiddenen Ubidder ze vergläichen...2
- D'Käschten déi mam Wiessel vum Ubidder verbounn sin, sin ze héich.....3
- De Qualitéitsniveau vun deenen aneren Ubidder ass ongewëss4
- De Wiessel vum Ubidder dauert ze laang5
- [Ech sin mat mengem aktuellen Ubidder zefridden]6
- [NSP/SR].....7

- It is too complicated to change provider1
- It is difficult to compare prices from different providers2
- The costs associated with changing provider are too high3
- The quality of other providers is uncertain4
- It is too time consuming to change providers5
- [I'm happy with my current provider]6
- [DK/NA].....7



Q5.2. Le fixe Telefon

Q5.2.1 Fir waat fireng vun de folgenden Ursaachen wir Dir geneigt ären fixen Telefonsbidder ze wiesselen wann Dir d'Wiel hätt?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Schons fir eng kleng Präisreduktioun1
- Nëmmen fir eng beträchtlech Präisreduktioun.....2
- Schons fir eng liicht Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deem fir lech am wichtigsten ass3
- Nëmmen fir eng beträchtlech Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deem fir lech am wichtigsten ass4
- Fir keng vun deem Ursaachen géift Dir den fixen Telefonsbidder wiesselen...5
- [NSP/SR].....6

[Si Q5.2.1 = 5 poser Q5.2.2]

Q5.2.2 Vun der Lëscht mat de folgenden Ursaachn, waat fir een wir fir lech perséinlech den haapt Hindernis fir äre fixen Telefonsbidder ze wieselen, wann dir d'Wiel hätt ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Et ass ze komplizéiert den Ubidder ze wieselen1
- Et ass schwéier d'Präisser vun deene verschiddenen Ubidder ze vergläichen.....2
- D'Käschten déi mam Wiessel vum Ubidder verbounn sin, sin ze héich.....3
- De Qualitéitsniveau vun deenen aneren Ubidder ass ongewëss.....4
- De Wiessel vum Ubidder dauert ze laang5
- [Ech sin mat mengem aktuellen Ubidder zefridden]6
- [NSP/SR].....7

Q5.3. De mobilen Telefon [seulement si Q1a = OUI]

Q5.3.1 Fir waat fireng vun de folgenden Ursaachen wir Dir geneigt ären mobilen Telefonsbidder ze wiesselen wann Dir d'Wiel hätt?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Schons fir eng kleng Präisreduktioun1
- Nëmmen fir eng beträchtlech Präisreduktioun.....2
- Schons fir eng liicht Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deem fir lech am wichtigsten ass3
- Nëmmen fir eng beträchtlech Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deem fir lech am wichtigsten ass4
- Fir keng vun deem Ursaachen géift Dir den mobilen Telefonsbidder wiesselen...5
- [NSP/SR].....6

[Si Q5.3.1 = 5 poser Q5.3.2]

Q5.2. Fixed telephony

Q5.2.1 For which of the following reasons would you be most inclined to change your fixed telephony supplier, if you had the choice?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Already for a small price reduction1
- Only for a large price reduction2
- Already for a slight improvement in the quality aspect that you find the most important3
- Only for a significant improvement in the quality aspect that you find the most important4
- You would not change fixed telephony provider for any of these reasons5
- [DK/NA].....6

[IF Q5.2.1 = 5 ask Q5.2.2]

Q5.2.2 From the following list of reasons, for you personally what would be the main barrier to changing your fixed telephony provider, if you had the choice?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- It is too complicated to change provider1
- It is difficult to compare prices from different providers2
- The costs associated with changing provider are too high3
- The quality of other providers is uncertain4
- It is too time consuming to change providers5
- [I'm happy with my current provider].....6
- [DK/NA]7

Q5.3. Mobile telephony [only if Q1a = YES]

Q5.3.1 For which of the following reasons would you be most inclined to change your mobile telephony supplier, if you had the choice?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Already for a small price reduction1
- Only for a large price reduction2
- Already for a slight improvement in the quality aspect that you find the most important3
- Only for a significant improvement in the quality aspect that you find the most important4
- You would not change mobile telephony provider for any of these reasons5
- [DK/NA]6



Q5.3.2 Vun der Lëscht mat de folgenden Ursaachen, waat fir een wir fir lech perséinlech den haapt Hindernis fir äre mobilen Telefonsubbidder ze wieselen, wann dir D'Wiel hätt ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Ét ass ze komplizéiert den Ubidder ze wieselen1
- Ét ass schwéier d'Präisser vun deene verschiddenen Ubidder ze vergläichen.....2
- D'Käschten déi mam Wiessel vum Ubidder verbounn sin, sin ze héisch.....3
- De Qualitéitsniveau vun deenen aaneren Ubidder ass ongewëss.....4
- De Wiessel vum Ubidder dauert ze laang5
- [Ech sin mat mengem aktuellen Ubidder zefridden]6
- [NSP/SR].....7

Q5.4. Den natiirleche Gas [seulement si Q1b = OUI]

Q5.4.1 Fir waat fireng vun de folgenden Ursaachen wir Dir geneigt ären Gasubidder ze wiesselen wann Dir d'Wiel hätt?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Schons fir eng kleng Präisreduktioun1
- Nëmmen fir eng beträchtlech Präisreduktioun.....2
- Schons fir eng licht Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deem fir lech am wichtesten ass 3
- Nëmmen fir eng beträchtlech Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deem fir lech am wichtesten ass4
- Fir keng vun deenen Ursaachen géift Dir den Gasubidder wiesselen5
- [NSP/SR].....6

[Si Q5.4.1 = 5 poser Q5.4.2]

Q5.4.2 Vun der Lëscht mat de folgenden Ursaachen, waat fir een wir fir lech perséinlech den haapt Hindernis fir äre Gasubidder ze wieselen, wann dir D'Wiel hätt ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Ét ass ze komplizéiert den Ubidder ze wieselen1
- Ét ass schwéier d'Präisser vun deene verschiddenen Ubidder ze vergläichen.....2
- D'Käschten déi mam Wiessel vum Ubidder verbounn sin, sin ze héisch.....3
- De Qualitéitsniveau vun deenen aaneren Ubidder ass ongewëss.....4
- De Wiessel vum Ubidder dauert ze laang5
- [Ech sin mat mengem aktuellen Ubidder zefridden]6
- [NSP/SR].....7

[IF Q5.3.1 = 5 ask Q5.3.2]

Q5.3.2 From the following list of reasons, for you personally what would be the main barrier to changing your mobile telephony provider, if you had the choice?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- It is too complicated to change provider 1
- It is difficult to compare prices from different providers..... 2
- The costs associated with changing provider are too high 3
- The quality of other providers is uncertain..... 4
- It is too time consuming to change providers 5
- [I'm happy with my current provider] 6
- [DK/NA] 7

Q5.4. Natural gas [only if Q1b = YES]

Q5.4.1 For which of the following reasons would you be most inclined to change your natural gas supplier, if you had the choice?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Already for a small price reduction 1
- Only for a large price reduction 2
- Already for a slight improvement in the quality aspect that you find the most important..... 3
- Only for a significant improvement in the quality aspect that you find the most important..... 4
- You would not change gas supplier for any of these reasons 5
- [DK/NA] 6

[IF Q5.4.1 = 5 ask Q5.4.2]

Q5.4.2 From the following list of reasons, for you personally what would be the main barrier to changing your natural gas provider, if you had the choice?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- It is too complicated to change provider 1
- It is difficult to compare prices from different providers..... 2
- The costs associated with changing provider are too high..... 3
- The quality of other providers is uncertain..... 4
- It is too time consuming to change providers 5
- [I'm happy with my current provider] 6
- [DK/NA] 7



Flash EB 'Qualité des services'

Version Questionnaire 07/10/2003 – Page 18

Q5.5. D'Post Zervisser [seulement si Q1c = OUI]

Q5.5.1 Fir waat fireng vun de folgenden Ursaachen wir Dir geneigt ären Postserviceubidder ze wiesselen wann Dir d'Wiel hätt?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Schons fir eng kleng Präisreduktioun 1
- Nëmmen fir eng beträchtlech Präisreduktioun 2
- Schons fir eng lichte Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deem fir lech am wichtigsten ass fir Päck ze verschécken 3
- Nëmmen fir eng beträchtlech Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deem fir lech am wichtigsten ass fir Päck ze verschécken 4
- Fir keng vun deenen Ursaachen géif Dir den Postserviceubidder fir Päck ze verschécken wiesselen 5
- [NSP/SR] 6

[Si Q5.5.1 = 5 poser Q5.5.2]

Q5.5.2 Vun der Lëscht mat de folgenden Ursaachen, waat fir een wir fir lech perséinlech den haapt Hindernis fir äre Postserviceubidder ze wieselen, wann dir d'Wiel hätt?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Dir hut keen Vertrauen an een aneren Ubidder waat d'Liwerung vun de Päck ugeet 1
- Et ass ze komplizéiert een aneren Ubidder ze benotzen 2
- Et ass schwéier d'Präisser vun deene verschiddenen Ubidder ze vergläichen 3
- D'Benotzung vun engem aneren Ubidder dauert ze laang 4
- [Ech sin mat mengem aktuellen Ubidder zefridden] 5
- [NSP/SR] 6

Q5.6. De Loftransport [seulement si Q1e = OUI]

Q5.6.1 Fir waat fireng vun de folgenden Ursaachen wir Dir geneigt är Fluchgesellschaft ze wiesselen déi Dir am meeschten benotzt?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Schons fir eng kleng Präisreduktioun 1
- Nëmmen fir eng beträchtlech Präisreduktioun 2
- Schons fir eng lichte Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deem fir lech am wichtigsten ass 3
- Nëmmen fir eng beträchtlech Verbesserung vun der Qualitéit vun deem Aspekt deem fir lech am wichtigsten ass 4
- Fir keng vun deenen Ursaachen géif Dir d'Fluchgesellschaft wiesselen 5
- [NSP/SR] 6

CONFIDENTIAL

Flash EB 'Quality of services'

Questionnaire Version 07/10/2003 – Page 18

Q5.5. Postal services [only if Q1c = YES]

Q5.5.1 For which of the following reasons would you be most inclined to use another postal service provider to send a parcel, if you had the choice?
[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Already for a small price reduction 1
- Only for a large price reduction 2
- Already for a slight improvement in the quality aspect that you find the most important for sending a parcel 3
- Only for a significant improvement in the quality aspect that you find the most important for sending a parcel 4
- You would not change postal services provider for sending a parcel for any of these reasons 5
- [DK/NA] 6

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

Q5.5.2 From the following list of reasons, for you personally what would be the main barrier to using another postal service provider to send a parcel, if you had the choice?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- You do not trust another provider to deliver your parcel safely and timely 1
- It is too complicated to use another provider 2
- It is difficult to compare prices from different providers 3
- It is too time consuming to use another provider 4
- [I'm happy with my current provider] 5
- [DK/NA] 6

Q5.6. Air transport [Only if Q1e = YES]

Q5.6.1 For which of the following reasons would you be most inclined to change the airline company you most often use?
[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Already for a small price reduction 1
- Only for a large price reduction 2
- Already for a slight improvement in the quality aspect that you find the most important 3
- Only for a significant improvement in the quality aspect that you find the most important 4
- You would not change airline for any of these reasons 5
- [DK/NA] 6

[Si Q5.6.1 = 5 poser Q5.6.2]

Q5.6.2. Vun der Lëscht mat de folgenden Ursaachen, waat fir een wir fir lech perséinlech den haapt Hindernis fir är Fluchgesellschaft déi Dir gewéinlech benotzt ze wieselen?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Hir Horairen entsprechen lech nët1
- Si fléien déi Destinatioun wou Dir hi wëllt nët un.....2
- Et ass ze komplizéiert d'Fluchgesellschaft ze wiesselen.....3
- Et ass schwéier d'Präisser tëschend deenen verschiddenen Fluchgesellschaften ze vergläichen4
- D'Qualitéit vun deenen aaneren Ubidder ass ongewëss5
- De Wiessel vum Ubidder dauert ze lang6
- [Ech sin zefridden mat där Fluchgesellschaft déi ech am Moment benotzen]7
- [NSP/SR]8

Q5.7. De lokalen öffentlechen Transport [seulement si Q1d = OUI]

Q5.7.1 Fir waat fireng vun de folgenden Ursaachen wierd Dir bereet de lokalen öffentlechen Transport nach méi oft ze benotzen (bus)?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Schons fir eng kleng Präisreduktioun.....1
- Nëmme fir eng beträchtlech Präisreduktioun.....2
- Schon eng kleng Verbesserung vun der Qualitéit vun dem Aspekt, deen fir lech am wichtigsten ass.....3
- Nëmme fir eng beträchtlech Verbesserung vun der Qualitéit vun dem Aspekt, deen fir lech am wichtigsten ass.....4
- Fir keng vun deenen Ursaachen géift dir de lokalen Transport méi benotzen.....5
- [NSP/SR].....6

[Si Q5.7.1 = 5 poser Q5.7.2]

Q5.7.2 Vun der Lëscht mat de folgenden Ursaachen, waat fir een wir fir lech perséinlech den haapt Hindernis fir den lokalen öffentlechen Transport nët méi ze benotzen?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Den lokalen öffentlechen Transport erméiglecht lech et nët fir dohin ze kommen wou Dir wëllt1
- D'Horairen passen lech nët2
- Am Verglach mat aaneren Transportmëttel hält et zevill Zäit eweg de lokalen öffentlechen Transport ze benotzen3
- Et gin zevill Verspéidungen oder Annulationen4
- [Ech benotzen schons souvill wéi ech kann]5
- [NSP/SR].....6

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

Q5.6.2. From the following list of reasons, for you personally what would be the main barrier to changing the airline company you most frequently use?
[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Their time schedule does not suit you 1
- They do not fly to the destinations you need to go to 2
- It is too complicated to change airline 3
- It is difficult to compare prices from different airlines 4
- The quality of other providers is uncertain..... 5
- It is too time consuming to change providers 6
- [I'm happy with the airline company I currently use] 7
- [DK/NA] 8

Q5.7. Local transport [Only if Q1d = YES]

Q5.7.1 For which of the following reasons would you be ready to use local transport more (trams, buses or metro)?
[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Already for a small price reduction..... 1
- Only for a large price reduction 2
- Already for a slight improvement in the quality aspect that you find the most important 3
- Only for a significant improvement in the quality aspect that you find the most important 4
- You would not use local transport more for any of these reasons..... 5
- [DK/NA] 6

[IF Q5.7.1 = 5 ask Q5.7.2]

Q5.7.2 From the following list of reasons, for you personally what would be the main barrier for not using local transport more?
[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- You cannot get to where you want to go with local transport..... 1
- Their time schedule does not suit you..... 2
- It is too time consuming to use local transport compared to other means of transport 3
- There are too many delays or cancellations 4
- [I already use it as much as I can]..... 5
- [DK/NA] 6



Q5.8. Den Zuchtransport [Seulement si Q1f = OUI]

Q5.8.1 Fir waat fireng vun de folgenden Ursaachen wierd Dir bereet den Zuch nach méi oft ze benotzen?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Schons fir eng kleng Präisreduktioun.....1
- Nëmmen fir eng beträchtlech Präisreduktioun.....2
- Schon eng kleng Verbesserung vun der Qualitéit vun dem Aspekt, deem fir
lech am wichtesten ass.....3
- Nëmmen fir eng beträchtlech Verbesserung vun der Qualitéit vun dem Aspekt,
deem fir lech am wichtesten ass.....4
- Fir keng vun dësen Ursaachen géift dir den Zuch méi benotzen.....5
- [NSP/SR].....6

[IF Q5.8.1 = 5 ask Q5.8.2]

Q5.8.2 Vun der Lëscht mat de folgenden Ursaachen, waat fir een wir fir lech perséinlech den haapt Hindernis fir den Zuch nët méi ze benotzen ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Dir kommt nët dohin, wou dir gären hikéimt1
- Hir Horairen passen iech nët2
- Am Verglach mat aaneren Transportmëttel hält et zevill Zäit eweg den Zuch ze
benotzen.....3
- Et gin zevill Verspéidungen oder Annulatiounen4
- [Ech benotzen schons souvill wéi ech kann]5
- [NSP/SR].....6

[A TOUS]

A fir ofzeschléissen, géif ech lech gaeren e puer Froen iwert Bezuelen mat der Kaart stellen...

Q6. Hut Dir perséinlech, eng oder méi Kreditkaarten oder Bankkaarten ?

- Jo, eng.....1
- Jo, méi Kaarten2
- Nee.....3

[Si 'NON' (code 3), ALLER A LA FIN DE L'INTERVIEW]
[Si l'interviewé répond 'carte de débit' = OUI]

Q5.8. Rail transport [Only if Q1f = YES]

Q5.8.1 For which of the following reasons would you be ready to use rail transport more?
[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Already for a small price reduction 1
- Only for a large price reduction 2
- Already for a slight improvement in the quality aspect that you find
the most important 3
- Only for a significant improvement in the quality aspect that you find
the most important 4
- You would not use rail transport more for any of these reasons 5
- [DK/NA] 6

[IF Q5.8.1 = 5 ask Q5.8.2]

Q5.8.2 From the following list of reasons, for you personally what would be the main barrier for not using rail transport more?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- You cannot get to where you want to go 1
- Their time schedule does not suit you 2
- It is too time consuming to use rail transport compared to other
means of transport 3
- There are too many delays or cancellations 4
- [I already use it as much as I can] 5
- [DK/NA] 6

[TO ALL]

And finally, I would like to ask you several questions concerning payments by card...

Q6. Yourself, do you own one or several credit or bank payment card(s)?

- Yes, one..... 1
- Yes, several 2
- No 3

[If 'NO' (code 3), GO TO END OF INTERVIEW]
[If respondent mentions 'debit card' = YES]

Q7. Et kann een seng Kreditkaart oder Bankkaart verléieren oder geklaut kréien. Am Moment muss een, fir seng Kaart ze blockéieren an d'Responsabilitéit vum Titulaire vun der Kaart ofzelehnen, eng bestëmmten Telefonsnummer urufen, wéi zum Beispill déi vun Titulaire senger Bank.

Wir ärer Meenung no, d'Schaafen vun enger gemeinsamer eenzeger Telefonsnummer – déi llicht ze verhaalen an, an all Land vun der europäescher Unioun, déi selwecht wir – eng ganz effikass, éischter effikass, éischter nët effikass oder guer nët effikass Mossnahm, fir d'Vertrauen vun de Leit an d'Benotzung vun Karten fir ze bezuelen rem ze stärke ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Ganz effikass1
- éischter effikass2
- éischter nët effikass3
- guer nët effikass.....4
- [NSP/SR]5

[Si l'interviewé mentionne le problème des préfixes internationaux, insister sur l'aspect unique et identique du numéro de téléphone dans tous les pays membres de l'UE ; uniquement le préfixe international peut être différent]

Q8. Wierd Dir bereet fir d'Bestoen vun esou engem Service vun enger gemeinsamer eenzeger Telefonsnummer bannend der europäescher Unioun ze bezuelen?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Jo, sêcher1
- Jo, wahrscheinlech2
- Nee, wahrscheinlech nët.....3
- Nee, sêcher nët4
- [NSP/SR]5

Q9. Wann dësen Service vun enger gemeinsamer eenzeger Telefonsnummer bannend der europäescher Unioun eng Bezuelung géif fuerderen, waat fir eng Léisung géift Dir firzéihen?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Eng Erhéigung vun der jährlécher Gebühr an keng Ännerung op der d'Käschten fir d'Kaart blockéieren ze loosse1
- Eng Erhéigung vun de Käschten fir d'Kaart blockéieren ze loosse, an eng onverändert jährlécher Gebühr2
- [NSP/SR]3

Q7. One's credit or bank payment card may be lost or stolen. Currently, in order to block one's card and to exclude the cardholder's liability, it is necessary to call a specific telephone number, e.g. the number of the cardholder's bank

In your opinion, would the creation of a **single common** telephone number, easy to remember and the same in all of the countries of the European Union, be a very effective, rather effective, rather ineffective or not effective at all, measure to increase people's confidence in using payment cards?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Very effective 1
- Rather effective 2
- Rather ineffective 3
- Not effective at all 4
- [DK/NA] 5

[If respondent mentions the problem of 'international area codes', insist on the fact that it is a single common telephone number throughout the EU; only the international area code might be different]

Q8. Would you be prepared to pay for the availability of such a service within the European Union?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Yes, certainly 1
- Yes, probably 2
- No, probably not 3
- No, certainly not 4
- [DK/NA] 5

Q9. If this single common telephone number service within the European Union had to be paid for, which solution would you prefer?

[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- An increase in the annual fee and unchanged charges for blocking the card 1
- An increase in the blocking charges and the unchanged annual fee 2
- [DK/NA] 3