

ZA4980

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

**Country Specific Questionnaire
Lithuania**

FLASH EUROBAROMETER

Questionnaire

D1. Lytis [NEKLAUSTI - PAŽYMĖKITE TINKAMĄ ATSAKYMĄ]

- [1] Vyras
- [2] Moteris

D2. Kiek Jums metų?

- [][] metų
- [00] [ATSISAKĖ/NEATSAKĖ]

D3. Kiek Jums buvo metų, kai Jūs baigėte mokslus dieniniame skyriuje?

[Irašykite AMŽIŲ, KADA RESPONDENTAS PABAIGĖ MOKSLUS]

- [][] metų
- [00] [TEBESIMOKO DIENINIAME SKYRIUJE]
- [01] [NIEKADA NESIMOKĖ DIENINIAME SKYRIUJE]
- [99] [ATSISAKĖ/NEATSAKĖ]

D4. Kalbant apie Jūsų dabartinį užsiėmimą, Jūs esate pats sau darbdavys, samdomas darbuotojas, darbininkas ar nedirbate? Ar tai reiškia, kad Jūs esate...

[JEIGU RESPONDENTAS NURODĖ SAVO UŽSIĖMIMĄ, TOLIAU SKAITYTI ATITINKAMUS ATSAKYMŲ VARIANTUS]

- PATS SAU DARBDAVYS

- i.e. : - ūkininkas, miškininkas, žvejys 11
- parduotuvės savininkas, amatininkas 12
- specialistas (teisininkas, medikas, finansininkas, architektas,...) 13
- kompanijos vadovas 14
- kita 15

- Samdomas Darbuotojas

- i.e. : - specialistas (samdomas gydytojas, teisininkas, finansininkas, architektas) 21
- vadovaujantis darbuotojas, direktorius arba aukščiausio kygio vadovas 22
- vidutinio lygio vadovas 23
- Valstybės tarnautojas 24
- biuro tarnautojas 25
- kitas samdomas darbuotojas (pardavėjas, medicinos sesuo, t.t. ...) 26
- kita 27

- Darbininkas

- i.e. : - darbų vykdytojas/brigadininkas (meistras, t.t. ...) 31
- Darbininkas 32
- nekvalifikuotas darbininkas 33
- kita 34

- nedirbate

- i.e. : - namų šeimininkė (-as) 41
- mokosi (dieniniame skyriuje) 42
- pensininkas 43
- ieško darbo 44
- kita 45

- [Atsisakė].....99

D6. Ar Jūs gyvenate...?

- didmiestis 1
- Kitas miestas 2
- kaimas / zona su mažiau nei 10,000 gyventojų 3
- [Atsisakė] 9

D10. Ar internetas, kurį turite namuose ...

su skambinamuoju jungimusi 1
spartusis ryšys..... 2
Jūs neturite interneto prieigos namuose..... 3
[N/N] 9

Q1. Prašau pasakyti, kuriomis iš šių paslaugų teikėjų paslaugomis Jūs naudojotės?

[SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE – KLAUSIMAS FILTRAS: JEIGU KURIA NORS PASLAUGA NESINAUDOJAMA, KITI SU JA SUSIJĘ KLAUSIMAI NEKLAUSIAM!]

Naudojasi 1
Nesinaudoja 2
[N/N] 9

A) Einamoji banko sąskaita 1 2 9
B) Taupomasis arba investicinis indėlis..... 1 2 9
C) Būsto paskola 1 2 9
D) Kreditas ilgiau nei vieneriems metams (išskyrus būsto paskolas) 1 2 9
E) Privalomasis vairuotojų civilinės atsakomybės draudimas..... 1 2 9
F) Būsto draudimas 1 2 9
H) Mobiliojo telefono ryšio paslaugos 1 2 9
I) Fiksuoto telefono ryšio paslaugos 1 2 9
J) Elektros tiekimo paslaugomis 1 2 9
K1) Centralizuotomis gamtinių dujų tiekimo paslaugomis 1 2 9
K2) SD (suskystintieji degalai) ar suskystintų dujų balionai 1 2 9

Q2. Apskritai kalbant, ar Jums lengva palyginti skirtingus pasiūlymus (IVARDINTI KONKRETŲ PASLAUGOS TEIKĖJĄ)

[SKAITYTI SKALĘ – TIK VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE]

Labai lengva 4
Ganėtinai lengva 3
Ganėtinai sunku 2
Labai sunku 1
[N/N] 9

A) Einamosios banko sąskaitos paslaugos teikėjai 1 2 3 4 9
B) Taupomojo ar investicinio indėlio paslaugos teikėjai 1 2 3 4 9

C) Būsto paskolos paslaugų teikėjai.....	1 2 3 4 9
D) Kredito ilgiau nei vieneriems metams (išskyrus būsto paskolas) paslaugos teikėjai...	1 2 3 4 9
E) Privalomojo vairuotojų civilinės atsakomybės draudimo paslaugų teikėjai	1 2 3 4 9
F) Būsto draudimo paslaugos teikėjai	1 2 3 4 9
G) Interneto prieigos paslaugų teikėjai	1 2 3 4 9
H) Mobiliojo telefono ryšio paslaugų teikėjai	1 2 3 4 9
I) Fiksuoto telefono ryšio paslaugų teikėjai.....	1 2 3 4 9
J) Elektros tiekimo paslaugų teikėjai	1 2 3 4 9
K) Dujų tiekimo paslaugų teikėjai	1 2 3 4 9

Q3. Ar per paskutinius dvejus metus Jūs bandėte keisti (IVARDINTI ATITINKAMĄ PASLAUGOS TEIKĖJĄ)?

[SKAITYTI – TIK VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE]

Taip, Jūs pakeitėte ir tai padaryti buvo lengva.....	1
Taip, Jūs pakeitėte, bet tai padaryti buvo sunku.....	2
Taip, Jūs bandėte pakeisti, bet atsisakėte.....	3
Ne, Jūs nebandėte, nes Jūsų nedomina paslaugų teikėjo keitimas	4
Ne, Jūs nebandėte, nes manėte, kad tai padaryti bus labai sunku.....	5
Ne, dėl kitų priežasčių	6
[N/N]	9

A) Einamosios banko sąskaitos paslaugos teikėją.....	1 2 3 4 5 6 9
B) Taupomojo ar investicinio indėlio paslaugos teikėją	1 2 3 4 5 6 9
C) Būsto paskolos teikėją.....	1 2 3 4 5 6 9
D) Kredito ilgiau nei vieneriems metams teikėją (išskyrus būsto paskolas).....	1 2 3 4 5 6 9
E) Privalomojo vairuotojų civilinės atsakomybės draudimo paslaugų teikėją	1 2 3 4 5 6 9
F) Būsto draudimo paslaugos teikėją	1 2 3 4 5 6 9
G) Interneto prieigos paslaugos teikėją.....	1 2 3 4 5 6 9
H) Mobiliojo telefono ryšio paslaugos teikėją	1 2 3 4 5 6 9
I) Fiksuoto telefono ryšio paslaugos teikėją.....	1 2 3 4 5 6 9
J) Elektros tiekimo paslaugos teikėją	1 2 3 4 5 6 9
K) Gamtinių dujų tiekimo paslaugos teikėją.....	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Koks buvo (IVARDINTI ATITINKAMĄ PASLAUGOS TEIKĖJĄ) pakeitimo patyrimas?

[SKAITYTI SKALĘ – TIK VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE]

Naujas paslaugos teikėjas yra pigesnis.....	1
Naujas paslaugos teikėjas yra brangesnis	2
Nėra kainos skirtumo tarp naujo ir buvusio paslaugos teikėjo.....	3
Negalite pasakyti, ar naujas paslaugos teikėjas yra pigesnis ar brangesnis už buvusį.....	4
[N/N]	9

A) Einamosios banko sąskaitos paslaugos teikėją.....	1 2 3 4 9
B) Taupomojo ar investicinio indėlio paslaugos teikėją	1 2 3 4 9
C) Būsto paskolos teikėją.....	1 2 3 4 9

D) Kredito ilgiau nei vieneriems metams teikėją (išskyrus būsto paskolas).....	1 2 3 4 9
E) Privalomojo vairuotojų civilinės atsakomybės draudimo paslaugų teikėją	1 2 3 4 9
F) Būsto draudimo paslaugos teikėją	1 2 3 4 9
G) Interneto prieigos paslaugos teikėją	1 2 3 4 9
H) Mobiliojo telefono ryšio paslaugos teikėją	1 2 3 4 9
I) Fiksuoto telefono ryšio paslaugos teikėją.....	1 2 3 4 9
J) Elektros tiekimo paslaugos teikėją	1 2 3 4 9
K) Gamtinių dujų tiekimo paslaugos teikėją.....	1 2 3 4 9

Q4b. Kokia yra pagrindinė priežastis, kuri paskatino Jus nekeisti dabartinio (ĮVARDINTI ATITINKAMĄ PASLAUGŲ TEIKĖJĄ?)

[SKAITYTI SKALĘ – TIK VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE – KEISTI ATSAKYMŲ SKAITYMO TVARKĄ]

Nėra kito vietinio šios paslaugos teikėjo	1
Jūs nežinojote, kad yra galimybė keisti teikėją	2
Sunku keisti teikėją dėl sutarties sąlygų	3
Jūsū dabartinis paslaugos teikėjas siūlo geriausią kainos kokybės santykį	4
Suma, kurią Jūs sutaupytumėte keisdami paslaugos teikėją yra per maža	5
Kaina ir reikiamos pastangos paslaugos teikėjo keitimui yra per didelės	6
Sunku nustatyti, kuris paslaugos teikėjas yra pigiausias	7
Kita	8
[N/N]	9

A) Einamosios banko sąskaitos paslaugos teikėją	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Taupomojo ar investicinio indėlio paslaugos teikėją	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Būsto paskolos teikėją	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Kredito ilgiau nei vieneriems metams teikėją (išskyrus būsto paskolas).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Privalomojo vairuotojų civilinės atsakomybės draudimo paslaugų teikėjai	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Būsto draudimo paslaugos teikėją	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Interneto prieigos paslaugos teikėją	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Mobiliojo telefono ryšio paslaugos teikėją	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Fiksuoto telefono ryšio paslaugos teikėją.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Elektros tiekimo paslaugos teikėją	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Gamtinių dujų tiekimo paslaugos teikėją.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Kurie iš išvardytų dalykų pastumėtu Jus galvoti apie dabartinio einamosios banko sąskaitos paslaugos teikėjo keitimą ? Galite pasirinkti tiek atsakymų, kiek Jūsų manymu, yra tinkamų Jums

[KEISTI SKALĖS SKAITYMO TVARKĄ – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

Informacija interneto tinklapiuose apie tai, kuris paslaugos teikėjas Jums būtų pigiausias.....	1
Tipiniai palyginami pasiūlymai iš teikėjų	2

Keitimo procesą tvarko tarpininkas/agentūra.....	3
Trumpesnė sutartis	4
Nemokamas keitimo procesas.....	5
Keitimo procesas įvykdomas per 10 dienų	6
Kita.....	7
[N/N]	9

Q5b. Kurie iš šių dalykų pastumėtų Jūs galvoti apie dabartinio Jūsų taupomosios banko sąskaitos teikėjo keitimą? Galite pasirinkti tiek atsakymų, kiek Jūsų manymu, yra tinkamų Jums.

[KEISTI SKALĖS SKAITYMO TVARKĄ – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

Informacija interneto tinklapiuose apie tai, kuris paslaugos teikėjas Jums būtų pigiausias.....	1
Tipiniai palyginami pasiūlymai iš teikėjų.....	2
Keitimo procesą tvarko tarpininkas/agentūra.....	3
Trumpesnė sutartis	4
Nemokamas keitimo procesas.....	5
Keitimo proceso įvykdymas per 5 darbo dienas	6
Kita.....	7
[N/N]	9

Q5c. Kurie iš šių dalykų pastumėtų Jus galvoti apie dabartinį būsto paskolos teikėjo pakeitimą? Galite pasirinkti tiek atsakymų, kiek Jūsų manymu, yra tinkamų Jums

[KEISTI SKALĖS SKAITYMO TVARKĄ – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

Informacija interneto tinklapiuose apie tai, kuris paslaugos teikėjas Jums būtų pigiausias.....	1
Tipiniai palyginami pasiūlymai iš teikėjų.....	2
Keitimo procesą tvarko tarpininkas/agentūra.....	3
Trumpesnė sutartis	4
Nemokamas keitimo procesas.....	5
Keitimo procesas įvykdomas per 15 darbo dienų	6
Kita.....	7
[N/N]	9

Q5d. Kurie iš šių dalykų pastumėtų Jus galvoti apie Jūsų dabartinį kredito ilgiau nei vieneriems metams paslaugos teikėjo keitimą (išskyrus būsto paskolą)? Galite pasirinkti tiek atsakymų, kiek Jūsų manymu, yra tinkamų Jums

[KEISTI SKALĖS SKAITYMO TVARKĄ – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

Informacija interneto tinklapiuose apie tai, kuris paslaugos teikėjas Jums būtų pigiausias.....	1
Tipiniai palyginami pasiūlymai iš teikėjų.....	2
Keitimo procesą tvarko tarpininkas/agentūra.....	3
Trumpesnė sutartis	4
Nemokamas keitimo procesas.....	5
Keitimo proceso įvykdymas per 5 darbo dienas	6

Kita.....	7
[N/N]	9

Q5e. Kurie iš šių dalykų pastumėtų Jus galvoti apie Jūsų dabartinio privalomojo vairuotojų civilinės atsakomybės draudimo paslaugos teikėjo keitimą? Galite pasirinkti tiek atsakymų, kiek Jūsų manymu, yra tinkamų Jums

[KEISTI SKALĖS SKAITYMO TVARKĄ – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

Informacija interneto tinklapiuose apie tai, kuris paslaugos teikėjas Jums būtų pigiausias.....	1
Tipiniai palyginami pasiūlymai iš teikėjų.....	2
Keitimo procesą tvarko tarpininkas/agentūra.....	3
Trumpesnė sutartis	4
Nemokamas keitimo procesas.....	5
Keitimo procesas įvykdomas per 30 darbo dienų	6
Kita.....	7
[N/N]	9

Q5f. Kurie iš šių dalykų pastumėtų Jus galvoti apie Jūsų dabartinio būsto draudimo paslaugos teikėjo keitimą? Galite pasirinkti tiek atsakymų, kiek Jūsų manymu, yra tinkamų Jums

[KEISTI SKALĖS SKAITYMO TVARKĄ – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

Informacija interneto tinklapiuose apie tai, kuris paslaugos teikėjas Jums būtų pigiausias.....	1
Tipiniai palyginami pasiūlymai iš teikėjų.....	2
Keitimo procesą tvarko tarpininkas/agentūra.....	3
Trumpesnė sutartis	4
Nemokamas keitimo procesas.....	5
Keitimo procesas įvykdomas per 3 darbo dienas.....	6
Kita.....	7
[N/N]	9

Q5g. Kurie iš šių dalykų pastumėtų Jus galvoti apie Jūsų dabartinio interneto prieigos paslaugos teikėjo keitimą? Galite pasirinkti tiek atsakymų, kiek Jūsų manymu, yra tinkamų Jums

[KEISTI SKALĖS SKAITYMO TVARKĄ – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

Informacija interneto tinklapiuose apie tai, kuris paslaugos teikėjas Jums būtų pigiausias.....	1
Tipiniai palyginami pasiūlymai iš teikėjų.....	2
Keitimo procesą tvarko tarpininkas/agentūra.....	3
Trumpesnė sutartis	4
Nemokamas keitimo procesas.....	5
Keitimo proceso įvykdymas per 5 darbo dienas	6
Kita.....	7
[N/N]	9

Q5h. Kurie iš šių dalykų pastumėtu Jus galvoti apie Jūsų dabartinio mobiliojo telefono ryšio paslaugos teikėjo keitimą? Galite pasirinkti tiek atsakymų, kiek Jūsų manymu, yra tinkamų Jums

[KEISTI SKALĖS SKAITYMO TVARKĄ – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

Informacija interneto tinklapiuose apie tai, kuris paslaugos teikėjas Jums būtų pigiausias.....	1
Tipiniai palyginami pasiūlymai iš teikėjų.....	2
Keitimo procesą tvarko tarpininkas/agentūra.....	3
Trumpesnė sutartis	4
Nemokamas keitimo procesas.....	5
Keitimo proceso įvykdymas per 1 darbo dieną.....	6
Kita	7
[N/N]	9

Q5i. Kurie iš šių dalykų pastumėtu Jus galvoti apie Jūsų dabartinio fiksuoto telefono ryšio paslaugos teikėjo keitimą? Galite pasirinkti tiek atsakymų, kiek Jūsų manymu, yra tinkamų Jums

[KEISTI SKALĖS SKAITYMO TVARKĄ – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

Informacija interneto tinklapiuose apie tai, kuris paslaugos teikėjas Jums būtų pigiausias.....	1
Tipiniai palyginami pasiūlymai iš teikėjų.....	2
Keitimo procesą tvarko tarpininkas/agentūra.....	3
Trumpesnė sutartis	4
Nemokamas keitimo procesas.....	5
Keitimo proceso įvykdymas per 1 darbo dieną.....	6
Kita	7
[N/N]	9

Q5j. Kurie iš šių dalykų patumėtu Jus galvoti apie Jūsų dabartinio elektros tiekimo paslaugos teikėjo keitimą? Galite pasirinkti tiek atsakymų, kiek Jūsų manymu, yra tinkamų Jums

[KEISTI SKALĖS SKAITYMO TVARKĄ – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

Informacija interneto tinklapiuose apie tai, kuris paslaugos teikėjas Jums būtų pigiausias.....	1
Tipiniai palyginami pasiūlymai iš teikėjų.....	2
Keitimo procesą tvarko tarpininkas/agentūra.....	3
Trumpesnė sutartis	4
Nemokamas keitimo procesas.....	5
Keitimo proceso įvykdymas per 5 darbo dienas	6
Kita	7
[N/N]	9

Q5k. Kurie iš šių dalykų pastumėtu Jus galvoti apie Jūsų dabartinio gamtinių dujų tiekimo paslaugos teikėjo keitimą? Galite pasirinkti tiek atsakymų, kiek Jūsų manymu, yra tinkamų Jums

[KEISTI SKALĖS SKAITYMO TVARKĄ – GALIMI KELI ATSAKYMAI]

Informacija interneto tinklapiuose apie tai, kuris paslaugos teikėjas Jums būtų pigiausias.....	1
Tipiniai palyginami pasiūlymai iš teikėjų.....	2
Keitimo procesą tvarko tarpininkas/agentūra.....	3
Trumpesnė sutartis.....	4
Nemokamas keitimo procesas.....	5
Keitimo proceso įvykdymas per 5 darbo dienas.....	6
Kita.....	7
[N/N].....	9

Q6. Kuriuos iš išvardytų dalykų per paskutinius 12 mėn. padarė Jūsų dabartinis (IVARDINKITE ATITINKAMĄ PASLAUGOS TEIKĖJĄ) ...?

[SKAITYTI SKALĖ – TIK VIENAS ATSAKYMAS EILUTĖJE]

Padidino kainas.....	1
Sumažino kainas.....	2
Paslaugos kaina nepakito.....	3
Jūs negalite pasakyti ar paslaugos kaina pasikeitė.....	4
[N/N].....	9

A) Einamosios banko sąskaitos paslaugos teikėją.....	1	2	3	4	9
B) Taupomojo ar investicinio indėlio paslaugos teikėją.....	1	2	3	4	9
C) Būsto paskolos teikėją.....	1	2	3	4	9
D) Kredito ilgiau nei vieneriems metams teikėją (išskyrus būsto paskolas).....	1	2	3	4	9
E) Privalomojo vairuotojų civilinės atsakomybės draudimo paslaugų teikėją.....	1	2	3	4	9
F) Būsto draudimo paslaugos teikėją.....	1	2	3	4	9
G) Interneto prieigos paslaugos teikėją.....	1	2	3	4	9
H) Mobiliojo telefono ryšio paslaugos teikėją.....	1	2	3	4	9
I) Fiksuoto telefono ryšio paslaugos teikėją.....	1	2	3	4	9
J) Elektros tiekimo paslaugos teikėją.....	1	2	3	4	9
K) Gamtinių dujų tiekimo paslaugos teikėją.....	1	2	3	4	9