

ZA4980

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

**Country Specific Questionnaire
Slovenia**

FLASH EUROBAROMETER Questionnaire

D1. Spol [NE SPRAŠUJ - OZNAČI PRIMERNO]

- [1] Moški
- [2] Ženska

D2. Koliko ste stari?

- [][] let
- [00] [ZAVRNITEV/BREZ ODGOVORA]

D3. Koliko ste bili stari, ko ste zaključili redno izobraževanje?

[Vpiši STAROST, KO SE JE KONČALO IZOBRAŽEVANJE]

- [][] let
- [00] [ŠE VEDNO SE REDNO IZOBRAŽUJE]
- [01] [NIKOLI SE NI REDNO IZOBRAŽEVAL]
- [99] [ZAVRNITEV/BREZ ODGOVORA]

D4. Kar se tiče vaše trenutne zaposlitve, bi rekli, da ste samozaposleni, zaposleni, fizični delavec ali pa bi rekli, da trenutno ne delate? Ali to pomeni, da ste...

[ČE JE PODAN ODGOVOR V GLAVNI KATEGORIJI, PREBERI PODKATEGORIJE, KI SE NANAŠAJO]

- SAMO-ZAPOSLENI

- i.e. : - Kmet, gozdar, ribič..... 11
- lastnik trgovine, obrtnik 12
- strokovnjak (odvetnik, zdravnik, računovodja, arhitekt, ...)..... 13
- Vodstveni delavec v podjetju..... 14
- drugo..... 15

- Zaposleni

- i.e. : - strokovnjak (zaposleni zdravnik, odvetnik, računovodja, arhitekt)..21
- Splošni menedžment, direktor ali vodstveni menedžment22
- srednji menedžment23
- Državni uradnik..... 24
- Pisarniški delavec.....25
- drugi zaposleni (prodajalec, zdravstveni tehnik itd.)26
- drugo..... 27

- fizični delavec

- i.e. : - nadzornik / delovodnja (vodja ekipe itd...).....31
- fizični delavec 32
- nekvalificiran fizični delavec..... 33
- drugo..... 34

- trenutno ne delam

- i.e. : - skrbi za dom41
- študent (redni)42
- upokojen43
- išče zaposlitev44
- drugo..... 45
- [Zavrnil]..... 99

D6. Ali bi rekli, da živite v...

- metropolitansko območje	1
- drugo mesto/urbano središče	2
- ruralno območje / Področje z manj kot 10.000 prebivalci	3
- [Zavrnil]	9

D10. Ali imate doma na voljo dostop do interneta...

preko analognega modema ali	1
preko širokopasovne povezave ali	2
doma nimate dostopa?	3
[ne vem/brez odgovora]	9

Q1. Ali mi lahko poveste katere od naslednjih storitev ali ponudnikov uporabljate?

[PREBERI – V VSAKI VRSTICI EN ODGOVOR – FILTER VPRAŠANJE: ČE SE DOLOČENA STORITEV NE UPORABLJA, POTEM SE NASLEDNJA VPRAŠANJA, KI SO POVEZANA S TO STORITVIJO, IZPUSTIJO]

Uporablja	1
Ne uporablja	2
[ne vem/brez odgovora]	9

A) Tekoči bančni račun	1	2	9
B) Prihranki ali investiranje	1	2	9
C) Hipotekarni kredit	1	2	9
D) Kredit za obdobje daljše od enega leta (brez hipotekarnega posojila)	1	2	9
E) Avtomobilsko zavarovanje (obveznost tretje stranke)	1	2	9
F) Zavarovanje doma	1	2	9
H) Storitve mobilne telefonije	1	2	9
I) Storitve stacionarne telefonije	1	2	9
J) Storitve oskrbe elektrike	1	2	9
K1) Storitve oskrbe zemeljskega plina	1	2	9
K2) LPG (utekočinjen naftni plin) ali plinske jeklenke	1	2	9

Q2. Na splošno, kako lahko menite da je primerjati ponudbe različnih (VSTAVI PRIMERNEGA PONUDNIKA STORITEV)

[PREBERI LESTVICO – V VSAKI VRSTICI EN ODGOVOR]

Zelo lahko	4
Dokaj lahko	3
Dokaj težko	2
Zelo težko	1
[ne vem/brez odgovora]	9

A) Ponudniki tekočih bančnih računov	1	2	3	4	9
B) Ponudniki za prihranke ali investiranje	1	2	3	4	9
C) Ponudniki hipotekarnih kreditov	1	2	3	4	9

D) Ponudniki kreditov za obdobje daljše od enega leta (brez hipotekarnih posojil).....	1 2 3 4 9
E) Ponudniki avtomobilskih zavarovanj (obveznost tretje stranke).....	1 2 3 4 9
F) Ponudniki zavarovanj za dom	1 2 3 4 9
G) Ponudniki dostopa do interneta.....	1 2 3 4 9
H) Ponudniki mobilne telefonije.....	1 2 3 4 9
I) Ponudniki stacionarne telefonije.....	1 2 3 4 9
J) Ponudniki oskrbe z elektriko.....	1 2 3 4 9
K) Ponudniki oskrbe s plinom.....	1 2 3 4 9

Q3. Ali ste v zadnjih dveh letih kdaj poskusili zamenjati vašega (VSTAVI PRIMERNEGA PONUDNIKA STORITEV)?

[PREBERI – V VSAKI VRSTICI EN ODGOVOR]

Da, ste zamenjali in bilo je lahko	1
Da, ste zamenjali, a je bilo zahtevno	2
Da, poskusili ste zamenjati, a ste obupali.....	3
Ne, niste poskusili, ker vas zamenjava ne zanima	4
Ne, niste poskusili, ker ste menili, da bi bilo prezahtevno.....	5
Ne, zaradi drugih razlogov.....	6
[ne vem/brez odgovora].....	9

A) Ponudnika tekočega bančnega računa.....	1 2 3 4 5 6 9
B) Ponudnika prihrankov ali investiranja	1 2 3 4 5 6 9
C) Ponudnika hipotekarnega kredita	1 2 3 4 5 6 9
D) Ponudnika kredita za obdobje daljše od enega leta (brez hipotekarnega kredita).....	1 2 3 4 5 6 9
E) Ponudnika avtomobilskega zavarovanja (obveznost tretje stranke)	1 2 3 4 5 6 9
F) Ponudnika zavarovanja za dom	1 2 3 4 5 6 9
G) Ponudnika dostopa do interneta.....	1 2 3 4 5 6 9
H) Ponudnika mobilne telefonije.....	1 2 3 4 5 6 9
I) Ponudnika stacionarne telefonije	1 2 3 4 5 6 9
J) Ponudnika oskrbe z elektriko.....	1 2 3 4 5 6 9
K) Ponudnika oskrbe s plinom.....	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Kakšne so bile vaše izkušnje pri zamenjavi (VSTAVI PRIMERNEGA PONUDNIKA STORITVE)

[PREBERI LESTVICO – V VSAKI VRSTICI EN ODGOVOR]

Nov ponudnik je cenejši kot star ponudnik	1
Nov ponudnik je dražji	2
Ni nobene razlike v ceni med novim in starim ponudnikom.....	3
Ne morem reči, ali je nov ponudnik cenejši ali dražji kot star ponudnik.....	4
[ne vem/brez odgovora].....	9

A) Ponudnika tekočega bančnega računa.....	1 2 3 4 9
B) Ponudnika prihrankov ali investiranja	1 2 3 4 9
C) Ponudnika hipotekarnega kredita	1 2 3 4 9

D) Ponudnika kredita za obdobje daljše od enega leta (brez hipotekarnega kredita).....	1 2 3 4 9
E) Ponudnika avtomobilskega zavarovanja (obveznost tretje stranke)	1 2 3 4 9
F) Ponudnika zavarovanja za dom	1 2 3 4 9
G) Ponudnika dostopa do interneta.....	1 2 3 4 9
H) Ponudnika mobilne telefonije.....	1 2 3 4 9
I) Ponudnika stacionarne telefonije	1 2 3 4 9
J) Ponudnika oskrbe z elektriko.....	1 2 3 4 9
K) Ponudnika oskrbe s plinom.....	1 2 3 4 9

Q4b. Kateri je glavni razlog zaradi katerega ostajate pri svojem trenutnem (VSTAVI PRIMERNEGA PONUDNIKA STORITVE)

[PREBERI LESTVICO – V VSAKI VRSTICI EN ODGOVOR – ROTIRAJ ODGOVORE]

Ni alternativnega lokalnega ponudnika.....	1
Niste vedeli, da lahko zamenjate	2
Zaradi vaše pogodbe je menjavanje zahtevno	3
Vaš trenutni ponudnik ponuja najboljšo vrednost za denar	4
Znesek, ki bi ga lahko privarčevali z zamenjavo, je premajhen	5
Zahtevani stroški in trud pri zamenjavi, so preveliki	6
Težko je ugotoviti kateri ponudnik je najcenejši.....	7
Drugo.....	8
[ne vem/brez odgovora].....	9

A) Ponudnika tekočega bančnega računa.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Ponudnika prihrankov ali investiranja	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Ponudnika hipotekarnega kredita	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Ponudnika kredita za obdobje daljše od enega leta (brez hipotekarnega kredita).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Ponudniki avtomobilskih zavarovanj (obveznost tretje stranke).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Ponudnika zavarovanja za dom	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Ponudnika dostopa do interneta.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Ponudnika mobilne telefonije.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Ponudnika stacionarne telefonije	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Ponudnika oskrbe z elektriko.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Ponudnika oskrbe s plinom.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Kaj od naslednjega bi vas prepričalo, da bi premislili o zamenjavi vašega trenutnega ponudnika tekočega bančnega računa? Izberite toliko odgovorov kolikor menite, da vam jih ustreza

[PREBERI IN ROTIRAJ LESTVICO – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

Spletna stran, ki vam pove kateri ponudnik je za vas najcenejši	1
Standardizirane primerljive cene ponudnikov	2
Postopek zamenjave je voden s strani predstavnika/agencije	3
Krajša ponudba.....	4
Postopek zamenjave, ki vas ne stane nič.....	5
Postopek zamenjave je opravljen v 10. delovnih dneh	6
Drugo.....	7

[ne vem/brez odgovora]9

Q5b. Kaj od naslednjega bi vas prepričalo, da bi premislili o zamenjavi vašega trenutnega ponudnika za prihranke ali investicije? Izberite toliko odgovorov kolikor menite, da vam jih ustreza.

[PREBERI IN ROTIRAJ LESTVICO – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

Spletna stran, ki vam pove kateri ponudnik je za vas najcenejši1
Standardizirane primerljive cene ponudnikov2
Postopek zamenjave je voden s strani predstavnika/agencije3
Krajša ponudba.....4
Postopek zamenjave, ki vas ne stane nič.....5
Postopek zamenjave se opravi v 5. delovnih dneh.....6
Drugo.....7
[ne vem/brez odgovora]9

Q5c. Kaj od naslednjega bi vas prepričalo, da bi razmislili o zamenjavi vašega trenutnega ponudnika hipotekarnega kredita? Izberite toliko odgovorov kolikor menite, da vam jih ustreza

[PREBERI IN ROTIRAJ LESTVICO – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

Spletna stran, ki vam pove kateri ponudnik je za vas najcenejši1
Standardizirane primerljive cene ponudnikov2
Postopek zamenjave je voden s strani predstavnika/agencije3
Krajša ponudba.....4
Postopek zamenjave, ki vas ne stane nič.....5
Postopek zamenjave se opravi v 15. delovnih dneh.....6
Drugo.....7
[ne vem/brez odgovora]9

Q5d. Kaj od naslednjega bi vas prepričalo, da bi razmislili o zamenjavi vašega trenutnega ponudnika kredita za obdobje, ki je daljše od enega leta (brez hipotekarnega posojila)? Izberite toliko odgovorov kolikor menite, da vam jih ustreza

[PREBERI IN ROTIRAJ LESTVICO – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

Spletna stran, ki vam pove kateri ponudnik je za vas najcenejši1
Standardizirane primerljive cene ponudnikov2
Postopek zamenjave je voden s strani predstavnika/agencije3
Krajša ponudba.....4
Postopek zamenjave, ki vas ne stane nič.....5
Postopek zamenjave se opravi v 5. delovnih dneh.....6
Drugo.....7
[ne vem/brez odgovora]9

Q5e. Kaj od naslednjega bi vas prepričalo, da bi razmislili o zamenjavi vašega trenutnega ponudnika avtomobilskega zavarovanja (obveznost tretje stranke)? Izberite toliko odgovorov kolikor menite, da vam jih ustreza

[PREBERI IN ROTIRAJ LESTVICO – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

Spletna stran, ki vam pove kateri ponudnik je za vas najcenejši	1
Standardizirane primerljive cene ponudnikov	2
Postopek zamenjave je voden s strani predstavnika/agencije	3
Krajša ponudba.....	4
Postopek zamenjave, ki vas ne stane nič.....	5
Postopek zamenjave se opravi v 30. delovnih dneh.....	6
Drugo.....	7
[ne vem/brez odgovora]	9

Q5f. Kaj od naslednjega bi vas prepričalo, da bi razmislili o zamenjavi vašega trenutnega ponudnika zavarovanja za dom? Izberite toliko odgovorov kolikor menite, da vam jih ustreza

[PREBERI IN ROTIRAJ LESTVICO – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

Spletna stran, ki vam pove kateri ponudnik je za vas najcenejši	1
Standardizirane primerljive cene ponudnikov	2
Postopek zamenjave je voden s strani predstavnika/agencije	3
Krajša ponudba.....	4
Postopek zamenjave, ki vas ne stane nič.....	5
Postopek zamenjave se opravi v 3. delovnih dneh.....	6
Drugo.....	7
[ne vem/brez odgovora]	9

Q5g. Kaj od naslednjega bi vas prepričalo, da bi razmislili o zamenjavi vašega trenutnega ponudnika dostopa do interneta? Izberite toliko odgovorov kolikor menite, da vam jih ustreza

[PREBERI IN ROTIRAJ LESTVICO – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

Spletna stran, ki vam pove kateri ponudnik je za vas najcenejši	1
Standardizirane primerljive cene ponudnikov	2
Postopek zamenjave je voden s strani predstavnika/agencije	3
Krajša ponudba.....	4
Postopek zamenjave, ki vas ne stane nič.....	5
Postopek zamenjave se opravi v 5. delovnih dneh.....	6
Drugo.....	7
[ne vem/brez odgovora]	9

Q5h. Kaj od naslednjega bi vas prepričalo, da bi razmislili o zamenjavi vašega trenutnega ponudnika mobilne telefonije? Izberite toliko odgovorov kolikor menite, da vam jih ustreza

[PREBERI IN ROTIRAJ LESTVICO – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

Spletna stran, ki vam pove kateri ponudnik je za vas najcenejši	1
Standardizirane primerljive cene ponudnikov	2
Postopek zamenjave je voden s strani predstavnika/agencije	3
Krajša ponudba.....	4

Postopek zamenjave, ki vas ne stane nič.....	5
Postopek zamenjave se opravi v enem delovnem dnevu	6
Drugo.....	7
[ne vem/brez odgovora]	9

Q5i. Kaj od naslednjega bi vas prepričalo, da bi razmislili o zamenjavi vašega trenutnega ponudnika stacionarne telefonije? Izberite toliko odgovorov kolikor menite, da vam jih ustreza

[PREBERI IN ROTIRAJ LESTVICO – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

Spletna stran, ki vam pove kateri ponudnik je za vas najcenejši	1
Standardizirane primerljive cene ponudnikov	2
Postopek zamenjave je voden s strani predstavnika/agencije	3
Krajša ponudba.....	4
Postopek zamenjave, ki vas ne stane nič.....	5
Postopek zamenjave se opravi v enem delovnem dnevu	6
Drugo.....	7
[ne vem/brez odgovora]	9

Q5j. Kaj od naslednjega bi vas prepričalo, da bi razmislili o zamenjavi vašega trenutnega ponudnika oskrbe z elektriko? Izberite toliko odgovorov kolikor menite, da vam jih ustreza

[PREBERI IN ROTIRAJ LESTVICO – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

Spletna stran, ki vam pove kateri ponudnik je za vas najcenejši	1
Standardizirane primerljive cene ponudnikov	2
Postopek zamenjave je voden s strani predstavnika/agencije	3
Krajša ponudba.....	4
Postopek zamenjave, ki vas ne stane nič.....	5
Postopek zamenjave se opravi v 5. delovnih dneh.....	6
Drugo.....	7
[ne vem/brez odgovora]	9

Q5k. Kaj od naslednjega bi vas prepričalo, da bi razmislili o zamenjavi vašega trenutnega ponudnika oskrbe s plinom? Izberite toliko odgovorov kolikor menite, da vam jih ustreza

[PREBERI IN ROTIRAJ LESTVICO – MOŽNIH VEČ ODGOVOROV]

Spletna stran, ki vam pove kateri ponudnik je za vas najcenejši	1
Standardizirane primerljive cene ponudnikov	2
Postopek zamenjave je voden s strani predstavnika/agencije	3
Krajša ponudba.....	4
Postopek zamenjave, ki vas ne stane nič.....	5
Postopek zamenjave se opravi v 5. delovnih dneh.....	6
Drugo.....	7
[ne vem/brez odgovora]	9

Q6. Kaj od naslednjega je vaš trenutni (VSTAVI PRIMERNEGA PONUDNIKA STORITVE) naredil v zadnjih 12 mesecih?

[PREBERI LESTVICO – V VSAKI VRSTICI EN ODGOVOR]

- | | |
|---|-----------|
| Povišali so ceno | 1 |
| Znižali so ceno | 2 |
| Cena storitve je ostala ista | 3 |
| Ne morete reči, če se je cena storitve spremenila | 4 |
| [ne vem/brez odgovora] | 9 |
| | |
| A) Ponudnika tekočega bančnega računa | 1 2 3 4 9 |
| B) Ponudnika prihrankov ali investiranja | 1 2 3 4 9 |
| C) Ponudnika hipotekarnega kredita | 1 2 3 4 9 |
| D) Ponudnika kredita za obdobje daljše od enega leta (brez hipotekarnega kredita) | 1 2 3 4 9 |
| E) Ponudnika avtomobilskega zavarovanja (obveznost tretje stranke) | 1 2 3 4 9 |
| F) Ponudnika zavarovanja za dom | 1 2 3 4 9 |
| G) Ponudnika dostopa do interneta | 1 2 3 4 9 |
| H) Ponudnika mobilne telefonije | 1 2 3 4 9 |
| I) Ponudnika stacionarne telefonije | 1 2 3 4 9 |
| J) Ponudnika oskrbe z elektriko | 1 2 3 4 9 |
| K) Ponudnika oskrbe s plinom | 1 2 3 4 9 |