

Flash-EB 150 Oct - Nov 2002 ZA 4163

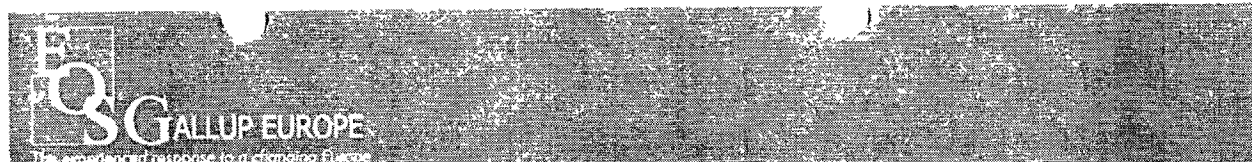


Socio Demographiques

D1	Sexe	[1] [2]	Homme Femme	
D2	Age Exact	[][] [00]	Ans [REFUS/SANS REPONSE]	
D3	Age de fin d etudes	[][] [00] [01] [99]	ans [REFUS/ SR] [JAMAIS ETE A L'ECOLE PLEIN TEMPS] [ENCORE A L'ECOLE PLEIN TEMPS]	
D4	Sur le plan professionnel, peut-on dire qu'actuellement vous êtes independant, employe, ouvrier ou êtes-vous sans activite professionnelle ? [LIRE ITEMS A GAUCHE - ENSUITE FAIRE PRECISER (« c'est-a-dire ») - UNE SEULE REPONSE]			
	- Independant			
	→ c'est-a-dire	- exploitant agricole forestier, pêcheur	11	
		- commerçant, artisan	12	
		- de profession liberale (avocat, medecin, comptable, architecte,)	13	
		- chef d'entreprise	14	
		- autre (PRECISER)	15	
	- Employe			
	→ c'est-a-dire	- de profession liberale (medecin, avocat, comptable, architecte,)	21	
		- cadre superieur/dirigeant d'entreprise	22	
		- cadre moyen	23	
		- fonctionnaire	24	
		- employe de bureau	25	
		- autre employe (vendeur, infirmier, etc)	26	
		autre (PRECISER)	27	
	- Ouvrier			
	→ c'est a-dire	agent de maîtrise (chef d equipe)	31	
		- ouvrier qualifie	32	
		- ouvrier non qualifie	33	
		- autre (PRECISER)	34	
	- Sans activite professionnelle			
	→ c'est-a-dire	- vous occupant de votre menage	41	
		- etudiant (a temps plein)	42	
		- retraite	43	
		a la recherche d un emploi	44	
		- autre (PRECISER)	45	
	(Refus)		99	

Socio Demographics

D1	Sex	[1] [2]	Male Female	
D2	Exact Age	[][] [00]	Years old [REFUSAL/NO ANSWER]	
D3	Age when finished full time education	[][] [00] [01] [99]	[EXACT AGE IN 2 DIGITS] years old [REFUSAL/ NO ANSWER] [NEVER BEEN IN FULL TIME EDUCATION] [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	



Flash EB 150 'Qualité des services'
Version Questionnaire 07/10/2003 – Page 2

CONFIDENTIAL

Flash EB 150 'Quality of services'
Questionnaire Version 07/10/2003 – Page 2

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. Pourriez-vous me dire si vous utilisez ou non les services suivants?

- Oui 1
- Non 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. La Téléphonie mobile
- b. Le Gaz naturel
- c. Les services postaux pour l'envoi de courrier normal tel que lettres, cartes postales ou colis
- d. Le Transport public local (Trams, Bus, Métro...)
- e. Le Transport aérien
- f. Le Transport ferroviaire

[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. Diriez vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas satisfait du tout de la qualité des services fournis par...

- Très satisfait 1
- Plutôt satisfait 2
- Plutôt pas satisfait 3
- Pas satisfait du tout 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. Votre compagnie d'électricité
- b. Votre fournisseur de téléphonie fixe
- c. Votre fournisseur de téléphonie mobile [seulement si Q1a = OUI]
- d. Votre fournisseur de gaz [seulement si Q1b = OUI]
- e. Les services postaux pour l'envoi de courrier normal tel que lettres, cartes postales ou colis [seulement si Q1c = OUI]
- f. Le transport public local (Trams, Bus, Métro...) [seulement si Q1d = OUI]
- g. La compagnie aérienne que vous utilisez le plus fréquemment [seulement si Q1e = YES]
- h. La compagnie ferroviaire que vous utilisez d'habitude [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. Electricité

Q3 1 1 Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre d'électricité. Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait

- Plutôt satisfait.....1
- Plutôt pas satisfait.....2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) La manière dont l'électricité est produite par rapport à l'environnement
- b) Le nombre de coupures de courant
- c) Le service de réparation en cas de coupures de courant ou de problèmes de réseau
- d) La clarté des factures d'électricité
- e) La possibilité de mesurer sa propre consommation d'électricité
- f) La gestion des plaintes

Q3.1.2 Selon vous, lequel des aspects suivants concernant l'offre d'électricité doit être amélioré le plus?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- La manière dont l'électricité est produite par rapport à l'environnement.....1
- Le nombre de coupures de courant.....2
- Le service de réparation en cas de coupures de courant ou de problèmes de réseau.....3
- La clarté des factures d'électricité.....4
- La possibilité de mesurer sa propre consommation d'électricité.....5
- La gestion des plaintes.....6
- [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 consumption..... 5
- The handling of complaints..... 6
- [DK/NA]..... 7



Q3 1 3 Seriez vous dispose a payer davantage pour votre electricite si

Oui	1
Non	2
[NSP/SR]	3

- a) [Si Q3 1 2 = 1] une partie plus importante de votre electricite provenait de sources d energie renouvelables ?
- b) [Si Q3 1 2 = 2] le nombre de coupures de courant par an etait reduit de moitie?
- c) [Si Q3 1 2 = 3] votre compagnie garantissait un service de reparation 24 heures sur 24?
- d) [Si Q3 1 2 = 4] vos factures d electricite etaient rendues plus claires et plus faciles a comprendre?
- e) [Si Q3 1 2 = 5] il etait possible de verifier sa propre consommation d electricite ?
- f) [Si Q3 1 2 = 6] les plaintes etaient mieux traitees?

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. La telephonie fixe

Q3 2 1 Je vais a present vous lire differentes propositions relatives a la qualite de l offre de la telephonie fixe Pour chacun de ces aspects pouvez vous me dire si vous en etes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait

	Plutôt satisfait	1
-	Plutôt pas satisfait	2
-	[NSP/SR]	3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) L existence de services complementaires tels que la messagerie vocale le transfert d appels etc
- b) Le service de reparation en cas d interruptions de communication ou coupures de ligne
- c) La clarte des factures telefoniques
- d) La qualite du son des communications telefoniques
- e) Le temps d attente pour l installation d une nouvelle ligne
- f) Le cout d installation d une nouvelle ligne
- g) Le service lors des contacts avec la compagnie de telephonie

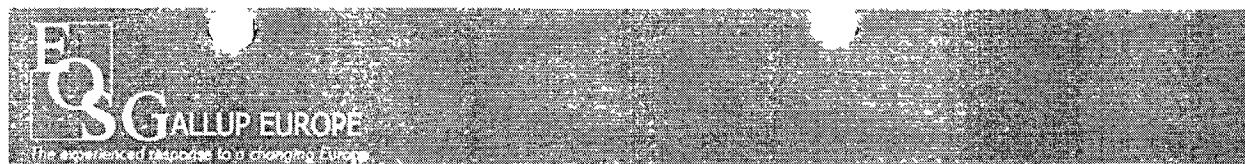
Q3 2 Fixed telephony

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. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant l'offre de téléphonie fixe doit être amélioré le plus?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- La disponibilité de services complémentaires tels que la messagerie vocale, le transfert d'appels, etc 1
- Le service de réparation en cas d'interruptions de communication ou coupures de ligne 2
- La clarté des factures téléphoniques 3
- La qualité du son des communications téléphoniques 4
- Le temps d'attente pour l'installation d'une nouvelle ligne 5
- Le coût d'installation d'une nouvelle ligne 6
- Le service lors des contacts avec la compagnie de téléphonie 7
- [NSP/SR] 8

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. Seriez-vous disposé à payer davantage pour vos services de téléphonie fixe si...

- Oui 1
- Non 2
- [NSP/SR] 3

- a) **[Si Q3.2.2 = 1]** ...on vous offrait davantage de services complémentaires tels que la messagerie vocale, le transfert d'appels, etc.... ?
- b) **[Si Q3.2.2 = 2]** ... votre compagnie garantissait un service de réparation 24 heures sur 24?
- c) **[Si Q3.2.2 = 3]** ... vos factures de téléphonie fixe étaient plus claires et plus faciles à comprendre ?
- d) **[Si Q3.2.2 = 4]** ... la qualité du son était améliorée ?
- e) **[Si Q3.2.2 = 5]** ... le temps d'attente pour l'installation d'une nouvelle ligne était réduit ?
- f) **[Si Q3.2.2 = 6]** ... le coût pour l'installation d'une nouvelle ligne était réduit ?
- g) **[Si Q3.2.2 = 7]** ... le service lors des contacts avec la compagnie de téléphonie était amélioré ?

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. La téléphonie mobile [seulement si Q1a = OUI]

Q3.3.0. Recevez-vous des factures pour l'utilisation de votre téléphone mobile ou achetez-vous des crédits d'appel vous permettant de payer vos appels à l'avance ?

- A. Un contrat (vous recevez des factures)1
- B. Vous achetez des crédits d'appel pour payer vos appels à l'avance...2
- C. Les deux..3

[Si Q3.3.0 = 1 ou 3]

Q3.3.1. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre de la téléphonie mobile. Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.

- Plutôt satisfait.....1
- Plutôt pas satisfait.....2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) La couverture du réseau de votre fournisseur de téléphonie mobile
- b) La clarté des factures de téléphonie mobile
- c) La disponibilité de services complémentaires tels que la messagerie vocale, le transfert d'appels etc.
- d) La qualité du son des communications sur le réseau de téléphonie mobile
- e) La possibilité d'utiliser votre téléphone mobile à l'étranger (le 'roaming')
- f) Le service lors des contacts avec votre fournisseur de téléphonie mobile.

Q3.3.2. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant l'offre de téléphonie mobile doit être amélioré le plus?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- La couverture du réseau de votre fournisseur de téléphonie mobile1
- La clarté des factures de téléphonie mobile.....2
- La disponibilité de services complémentaires comme la messagerie vocale, le transfert d'appels etc.....3
- La qualité du son des communications sur le réseau de téléphonie mobile...4
- La possibilité d'utiliser votre téléphone mobile à l'étranger (le 'roaming').....5
- Le service lors des contacts avec votre fournisseur de téléphonie mobile.....6
- [NSP/SR].....7

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

Q3.3.0. 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 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 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 bills2
- 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 provider6
- [DK/NA]7



Q3.3.3. Seriez-vous disposé à payer davantage pour vos services de téléphonie mobile si...

- Oui1
- Non2
- [NSP/SR]3

- a) [Si Q3.3.2 = 1] ... la couverture du réseau était améliorée?
- b) [Si Q3.3.2 = 2] ... les factures de téléphonie mobile étaient plus claires et plus compréhensibles?
- c) [Si Q3.3.2 = 3] ... davantage de services complémentaires tels que la messagerie vocale, le transfert d'appels, etc.... vous étaient offerts?
- d) [Si Q3.3.2 = 4] ... la qualité du son était considérablement améliorée?
- e) [Si Q3.3.2 = 5] ... la possibilité d'utiliser votre téléphone mobile à l'étranger était améliorée (le 'roaming')?
- f) [Si Q3.3.2 = 6] ... le service lors des contacts avec votre compagnie de téléphonie mobile était amélioré ?

[Si Q3.3.0 = 2]

Q3.3.4. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de votre fournisseur de crédit d'appel prépayé. Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.

- Plutôt satisfait1
- Plutôt pas satisfait2
- [NSP/SR]3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) La couverture de réseau de votre fournisseur de téléphonie mobile
- b) Le temps dont vous bénéficiez pour utiliser le crédit d'appel
- c) La facilité pour recharger vos crédits d'appel
- d) La qualité du son des communications de téléphonie mobile
- e) Le service lors des contacts avec votre fournisseur de téléphonie mobile

Q3.3.5. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant l'offre de la téléphonie mobile doit être amélioré le plus?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- La couverture de réseau de votre fournisseur de téléphonie mobile1
- Le temps dont vous bénéficiez pour utiliser le crédit d'appel2
- La facilité pour recharger vos crédits d'appel3
- La qualité du son des communications de téléphonie mobile4
- Le service lors des contacts avec votre fournisseur de téléphonie mobile5
- [NSP/SR]6

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

- Yes1
- 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 unsatisfied2
- [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 provider5
- [DK/NA]6



Q3.3.6. Seriez-vous disposé à payer davantage pour vos services de téléphonie mobile si...

- Oui 1
- Non 2
- [NSP/SR] 3

- a) [Si Q3.3.5 = 1] ... la couverture du réseau de votre fournisseur de téléphonie mobile était améliorée ?
- b) [Si Q3.3.5 = 2] ... le temps dont bénéficiez pour utiliser le crédit d'appel était plus long ?
- c) [Si Q3.3.5 = 3] ... le rechargement de vos crédits d'appel devenait plus facile ?
- d) [Si Q3.3.5 = 4] ... la qualité de son de vos communications était améliorée ?
- e) [Si Q3.3.5 = 5] ... le service lors des contacts avec votre compagnie de téléphonie mobile était amélioré ?

Q3.4. La Compagnie de gaz [seulement si Q1b = OUI]

Q3.4.1. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre du gaz naturel. Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.

- Plutôt satisfait 1
- Plutôt pas satisfait 2
- [NSP/SR] 3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) La continuité du service
- b) Le service de réparation en cas de problème
- c) La clarté des factures
- d) La possibilité de mesurer sa propre consommation de gaz

Q3.4.2. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant l'offre de gaz naturel doit être amélioré le plus ?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- La continuité du service 1
- Le service de réparation en cas de problème 2
- La clarté des factures 3
- La possibilité de mesurer sa propre consommation de gaz 4
- [NSP/SR] 5

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

- Yes 1
- No 2
- [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 satisfied 1
- 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 service 1
- The repair service in case of a problem 2
- The comprehensibility of bills 3
- The possibility of measuring your own gas consumption 4
- [DK/NA] 5



Q3 4 3. Seriez-vous disposé à payer davantage les services liés à la fourniture de votre gaz si...

- Oui 1
- Non 2
- [NSP/SR]..... 3

- a) [Si Q3.4.2 = 1] ... vous aviez moins d'interruptions du service?
- b) [Si Q3.4.2 = 2] ... vous pouviez bénéficier d'un service de réparation garantie 24 heures sur 24?
- c) [Si Q3.4.2 = 3] ... les factures de gaz étaient plus claires et plus compréhensibles?
- d) [Si Q3.4.2 = 4] ...il était possible de mesurer sa propre consommation de gaz ?

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 **gas** consumption?

Q3.5. Les services postaux [seulement si Q1c = OUI]

Q3.5.1. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre des services postaux (ceci inclut à la fois les lettres et les colis). Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.

- Plutôt satisfait 1
- Plutôt pas satisfait 2
- [NSP/SR]..... 3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) La livraison dans les délais
- b) La proximité des bureaux de poste
- c) La proximité des boîtes aux lettres
- d) La facilité de se procurer des timbres, des enveloppes ou des boîtes
- e) Le service fourni dans les bureaux de poste
- f) La fréquence de distribution du courrier
- g) Les modalités pour la collecte des colis

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. Selon vous, parmi les aspects suivants de l'offre des services postaux, lequel doit être amélioré le plus?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- La distribution dans les délais1
- La proximité du bureau de poste..... 2
- La proximité des boîtes aux lettres..... 3
- La facilité de se procurer des timbres, des enveloppes ou des boîtes 4
- Le service fourni dans les bureaux de poste (par ex. le temps d'attente) 5
- La fréquence de distribution du courrier 6
- Les modalités pour la collecte des colis 7
- [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 boxes 4
- Service provided in post offices (for instance queuing time at post office) 5
- The frequency of delivery of mail 6
- The arrangements for collecting parcels 7
- [DK/NA].....8

Q3 5 3 Seriez-vous disposé à payer davantage pour vos services postaux si...

- Oui1
- Non 2
- [NSP/SR]. 3

- a) [Si Q3.5.2 = 1] ... le délai de distribution était considérablement amélioré?
- b) [Si Q3.5.2 = 2] ... si on installait un bureau de poste beaucoup plus près de votre domicile?
- c) [Si Q3.5.2 = 3] ... davantage de boîtes aux lettres étaient installées plus près de votre domicile?
- d) [Si Q3.5.2 = 4] ... il devenait plus facile de se procurer des timbres ?
- e) [Si Q3.5.2 = 5] ... le service fourni dans les bureaux de poste était considérablement amélioré?
- f) [Si Q3.5.2 = 6] ... le courrier était distribué plus fréquemment?
- g) [Si Q3.5.2 = 7] ... les modalités pour la collecte des colis étaient améliorées ?

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 150 'Qualité des services'

Version Questionnaire 07/10/2003 – Page 11

Q3.6. Le transport public local (trams, bus et métro) [seulement si Q1d = OUI]

Q3.6 1. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre du transport public local (trams, bus et métro). Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.

- Plutôt satisfait.....1
- Plutôt pas satisfait.....2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) la ponctualité des services
- b) la fréquence des services
- c) la facilité et la rapidité des connections
- d) la propreté et l'état des véhicules
- e) le service fournit par le personnel
- f) la facilité de se procurer des titres de transport

Q3.6.2. Selon vous, parmi les aspects suivants des services de transport public local, lequel doit être amélioré le plus?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- la ponctualité des services.....1
- la fréquence des services.....2
- la facilité et la rapidité des connections.....3
- la propreté et l'état des véhicules.....4
- le service fournit par le personnel.....5
- la facilité de se procurer des titres de transport.....6
- [NSP/SR].....7

Q3.6.3. Seriez-vous disposé à payer davantage pour votre transport public local si...

- Oui.....1
- Non.....2
- [NSP/SR].....3

- a) **[Si Q3.6.2 = 1]** la ponctualité était considérablement améliorée?
- b) **[Si Q3.6.2 = 2]** la fréquence du service était considérablement augmentée?
- c) **[Si Q3.6.2 = 3]** les connections étaient plus faciles et plus rapides?
- d) **[Si Q3.6.2 = 4]** les véhicules étaient plus propres et dans un meilleur état?
- e) **[Si Q3.6.2 = 5]** le service fournit par le personnel était amélioré?
- f) **[Si Q3.6.2 = 6]** il était plus facile de se procurer des titres de transport?

CONFIDENTIAL

Flash EB 150 '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 services.....1
- Frequency of services.....2
- Ease and rapidity of connections.....3
- Cleanliness and condition of vehicles.....4
- Service provided by personnel.....5
- 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?



Q3.7. Le transport aérien [seulement si Q1e = OUI]

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

Q3.7.1. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre du transport aérien. Pour chacun de ces aspects, pouvez-vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.

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.

- Plutôt satisfait1
- Plutôt pas satisfait2
- [NSP/SR]3

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

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

[READ OUT – ROTATION – ONE ANSWER PER ITEM]

- a) la ponctualité au départ et à l'arrivée
- b) la fréquence des vols
- c) l'offre de vols directs pour vos destinations
- d) le nombre de destinations
- e) le service dans l'aéroport avant et après le vol
- f) le service à bord
- g) l'accessibilité de l'aéroport

- 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. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant les services de transport aérien doit être amélioré le plus?

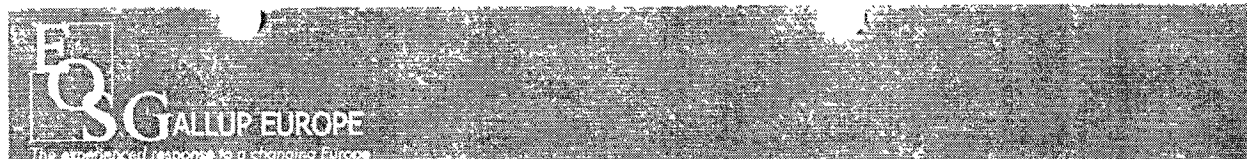
Q3.7.2. In your opinion, which of the following aspects of air transport needs to be improved the most?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

[READ OUT – ROTATION – ONLY ONE ANSWER]

- la ponctualité du départ et de l'arrivée 1
- la fréquence des vols 2
- l'offre de vols directs pour vos destinations 3
- le nombre de destinations 4
- le service dans l'aéroport avant et après le vol 5
- le service à bord 6
- l'accessibilité de l'aéroport 7
- [NSP/SR] 8

- The punctuality of departure and arrival 1
- The frequency of flights 2
- The offer of direct flights to your destinations 3
- The number of destinations 4
- Before and after flight airport service 5
- In-flight service 6
- The accessibility to airport 7
- [DK/NA] 8



Flash EB 150 'Qualité des services'

Version Questionnaire 07/10/2003 – Page 13

Q3.7.3. Seriez-vous disposé à payer davantage pour votre transport aérien si ..

- Oui1
- Non2
- [NSP/SR].....3

- a) [Si Q3.7.2 = 1] ... la ponctualité était améliorée?
- b) [Si Q3.7.2 = 2] ... les vols pour votre destination étaient plus fréquents?
- c) [Si Q3.7.2 = 3] ... il y avait davantage de vols directs vers votre destination?
- d) [Si Q3.7.2 = 4] ... on vous proposait un plus grand nombre de destinations?
- e) [Si Q3.7.2 = 5] ... on améliorait considérablement les services dans l'aéroport?
- f) [Si Q3.7.2 = 6] ... le service à bord était considérablement amélioré?
- g) [Si Q3.7.2 = 7] ... l'aéroport était plus facilement accessible?

Q3.8. Le transport ferroviaire [seulement si Q1f = OUI]

Q3.8.1. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre du transport ferroviaire. Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.

- Plutôt satisfait.....1
- Plutôt pas satisfait2
- [NSP/SR].....3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) La ponctualité des arrivées et des départs
- b) La propreté et le confort des trains
- c) La rapidité et la commodité des services de billetterie
- d) Les services à bord
- e) La fréquence des trains
- f) La vitesse des trains
- g) L'information sur les horaires et les tarifs

Q3.8.2. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant les services de transport ferroviaire doit être amélioré le plus?

[LIRE – ROTATION – UNE SEULE REPONSE]

- La ponctualité des arrivées et des départs1
- La propreté et le confort des trains.....2
- La rapidité et la commodité des services de billetterie.....3
- Les services à bord4
- La fréquence des trains5
- La vitesse des trains.....6
- L'information sur les horaires et les tarifs7
- [NSP/SR].....8

CONFIDENTIAL

Flash EB 150 'Quality of services'

Questionnaire Version 07/10/2003 – Page 13

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

- Yes.....1
- No2
- [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 satisfied1
- 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 trains5
- The speed of trains6
- The information about timetables and fares7
- [DK/NA]8



Q3.8.3. Seriez-vous disposé à payer davantage pour votre transport ferroviaire si..

- Oui .. 1
- Non 2
- [NSP/SR]..... 3

- a) [Si Q3.8.2 = 1] ... la ponctualité était considérablement améliorée?
- b) [Si Q3.8.2 = 2] ... les trains étaient rendus plus confortables et plus propres?
- c) [Si Q3.8.2 = 3] ... le service de billetterie était amélioré ?
- d) [Si Q3.8.2 = 4] ... le service à bord était amélioré?
- e) [Si Q3.8.2 = 5] ... la fréquence des trains était augmentée?
- f) [Si Q3.8.2 = 6] ... des trains plus rapides vous permettaient d'atteindre votre destination plus rapidement?
- g) [Si Q3.8.2 = 7] ... l'information sur les horaires et les tarifs était améliorée?

[A TOUS]

Q4. Lequel de ces deux aspects – le prix ou la qualité – est le plus important pour vous lorsque vous choisissez un fournisseur ?

- Surtout le prix proposé par le fournisseur..... 1
- Surtout la qualité offerte par le fournisseur 2
- [NSP/SR] 3

[LIRE – ROTATION – UNE REPONSE PAR ITEM]

- a) Pour l'électricité
- b) Pour la téléphonie fixe
- c) Pour la téléphonie mobile
- d) Pour le gaz naturel
- e) Pour les services postaux
- f) Pour le transport public local
- g) Pour le transport aérien
- h) Pour le transport ferroviaire

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?

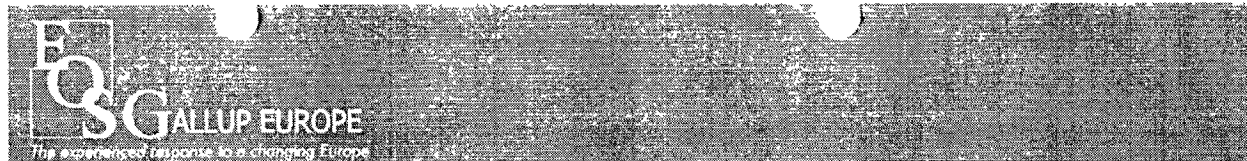
[TO ALL]

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. Pour certains des secteurs déjà mentionnés, il est possible de choisir entre plusieurs fournisseurs. J'aimerais maintenant que vous considériez certains arguments en vue de changer ou non de fournisseur, et que vous m'indiquiez lequel de ces arguments reflète le mieux votre point de vue

Q5.1. L'électricité

Q5.1.1 Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à changer votre fournisseur d'électricité si vous aviez le choix?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Déjà pour une petite réduction du prix1
- Seulement pour une importante réduction du prix.....2
- Déjà pour une légère amélioration de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important3
- Seulement pour une amélioration considérable de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important4
- Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de fournisseur d'électricité5
- [NSP/SR].....6

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

Q5.1.2 Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour changer votre fournisseur d'électricité si vous en aviez le choix?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Il est trop compliqué de changer de fournisseur1
- Il est difficile de comparer les prix des différents fournisseurs.....2
- Les coûts liés au changement de fournisseur sont trop élevés3
- Le niveau de qualité des autres fournisseurs est incertain4
- Le changement de fournisseur demande trop de temps5
- [Je suis satisfait de mon fournisseur actuel]6
- [NSP/SR].....7

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. Electricity

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]

- 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

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

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]

- It is too complicated to change provider1
- It is difficult to compare prices from different providers.....2
- 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. La téléphonie fixe

Q5 2 1 Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à changer votre fournisseur de téléphonie fixe si vous aviez le choix?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- | | |
|--|---|
| - Déjà pour une petite réduction du prix | 1 |
| - Seulement pour une importante réduction du prix | 2 |
| - Déjà pour une légère amélioration de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important | 3 |
| - Seulement pour une amélioration considérable de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important | 4 |
| - Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de fournisseur de téléphonie fixe | 5 |
| - [NSP/SR] | 6 |

[Si Q5.2.1 = 5 poser Q5 2.2]

Q5 2 2 Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement l'obstacle principal pour changer votre fournisseur de téléphonie fixe si vous en aviez le choix?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- | | |
|---|---|
| - Il est trop compliqué de changer de fournisseur | 1 |
| - Il est difficile de comparer les prix entre différents fournisseurs | 2 |
| - Les coûts liés au changement de fournisseur sont trop élevés | 3 |
| - Le niveau de qualité des autres fournisseurs est incertain | 4 |
| - Le changement de fournisseur demande trop de temps | 5 |
| - [Je suis satisfait de mon fournisseur actuel] | 6 |
| - [NSP/SR] | 7 |

Q5.3. La téléphonie mobile [seulement si Q1a = OUI]

Q5 3 1 Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à changer votre fournisseur de téléphonie mobile si vous aviez le choix?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- | | |
|--|---|
| - Déjà pour une petite réduction du prix | 1 |
| - Seulement pour une importante réduction du prix | 2 |
| - Déjà pour une légère amélioration de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important | 3 |
| - Seulement pour une amélioration considérable de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important | 4 |
| - Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de fournisseur de téléphonie mobile | 5 |
| - [NSP/SR] | 6 |

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 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 fixed telephony provider for any of these reasons | 5 |
| - [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]

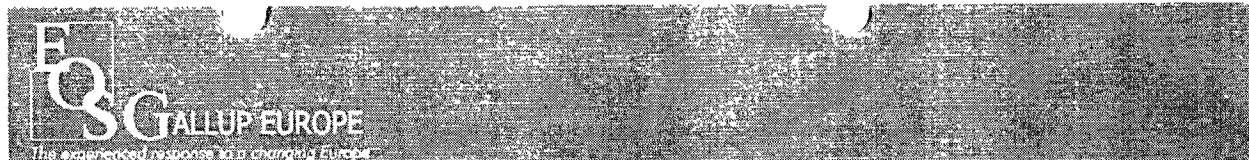
- | | |
|--|---|
| - It is too complicated to change provider | 1 |
| - It is difficult to compare prices from different providers | 2 |
| - The costs associated with changing provider are too high | 3 |
| - The quality of other providers is uncertain | 4 |
| - It is too time consuming to change providers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

Q5.3. 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 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 mobile telephony provider for any of these reasons | 5 |
| - [DK/NA] | 6 |



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

Q5.3.2 Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour changer votre fournisseur de téléphonie mobile si vous en aviez le choix?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Il est trop compliqué de changer de fournisseur.....1
- Il est difficile de comparer les prix entre différents fournisseurs.....2
- Les coûts liés au changement de fournisseur sont trop élevés.....3
- Le niveau de qualité des autres fournisseurs est incertain.....4
- Le changement de fournisseur demande trop de temps.....5
- [Je suis satisfait de mon fournisseur actuel].....6
- [NSP/SR].....7

Q5.4. Le gaz naturel [seulement si Q1b = OUI]

Q5.4.1 Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à changer votre fournisseur de gaz naturel si vous aviez le choix?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Déjà pour une petite réduction du prix1
- Seulement pour une réduction importante du prix.....2
- Déjà pour une légère amélioration de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important.....3
- Seulement pour une amélioration considérable de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important4
- Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de fournisseur de gaz naturel.....5
- [NSP/SR].....6

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

Q5.4.2 Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour changer votre fournisseur de gaz naturel si vous en aviez le choix?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Il est trop compliqué de changer de fournisseur.....1
- Il est difficile de comparer les prix entre différents fournisseurs.....2
- Les coûts liés au changement de fournisseur sont trop élevés.....3
- Le niveau de qualité des autres fournisseurs est incertain.....4
- Le changement de fournisseur demande trop de temps.....5
- [Je suis satisfait de mon fournisseur actuel].....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



Q5.5. Les services postaux [seulement si Q1c = OUI]

Q5 5 1 Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à utiliser un autre fournisseur de services postaux pour envoyer un colis si vous aviez le choix?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- | | |
|--|---|
| - Déjà pour une petite réduction du prix | 1 |
| - Seulement pour une réduction importante du prix | 2 |
| - Déjà pour une légère amélioration de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important pour envoyer un colis | 3 |
| - Seulement pour une amélioration considérable de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important pour envoyer un colis | 4 |
| - Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de fournisseur de services postaux pour envoyer un colis | 5 |
| - [NSP/SR] | 6 |

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

Q5 5 2 Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour utiliser un autre fournisseur de services postaux si vous en aviez le choix?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- | | |
|--|---|
| - Vous ne faites pas confiance à un autre fournisseur pour livrer votre colis en toute sécurité et dans les délais | 1 |
| - Il est trop compliqué de faire appel à un autre fournisseur | 2 |
| - Il est difficile de comparer les prix entre différents fournisseurs | 3 |
| - L'utilisation d'un autre fournisseur prend trop de temps | 4 |
| - [Je suis satisfait de mon fournisseur actuel] | 5 |
| - [NSP/SR] | 6 |

Q5.6. Le transport aérien [seulement si Q1e = OUI]

Q5 6 1 Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à changer la compagnie aérienne que vous utilisez le plus souvent si vous aviez le choix?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- | | |
|--|---|
| - Déjà pour une petite réduction du prix | 1 |
| - Seulement pour une réduction importante du prix | 2 |
| - Déjà pour une légère amélioration de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important | 3 |
| - Seulement pour une amélioration considérable de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important | 4 |
| - Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de compagnie aérienne | 5 |
| - [NSP/SR] | 6 |

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. Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour changer la compagnie aérienne que vous utilisez le plus souvent?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Leurs horaires ne vous conviennent pas.....1
- Ils ne desservent pas les destinations où vous devez vous rendre2
- Il est trop compliqué de changer de compagnie aérienne3
- Il est difficile de comparer les prix entre différentes compagnies aériennes4
- La qualité des autres fournisseurs est incertaine5
- Le changement de fournisseur demande trop de temps6
- [Je suis satisfait de la compagnie aérienne que j'utilise actuellement].....7
- [NSP/SR].....8

Q5.7. Le transport public local [seulement si Q1d = OUI]

Q5.7.1 Pour laquelle des raisons suivantes seriez vous prêt à utiliser davantage le transport public local (trams, bus ou métro)?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Déjà pour une petite réduction du prix1
- Seulement pour une réduction importante du prix.....2
- Déjà pour une légère amélioration de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important3
- Seulement pour une amélioration considérable de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important.....4
- Vous n'utiliserez pas davantage le transport local pour aucune de ces raisons.....5
- [NSP/SR].....6

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

Q5.7.2 Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour ne pas utiliser davantage le transport public local?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Le transport public local ne vous permet pas de vous rendre là où vous souhaitez aller1
- Leurs horaires ne vous conviennent pas.....2
- Cela prend trop de temps d'utiliser le transport public local comparé à d'autres moyens de transport3
- Il y a trop de retards ou d'annulations4
- [Je l'utilise déjà autant que je peux]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 to2
- It is too complicated to change airline3
- It is difficult to compare prices from different airlines4
- The quality of other providers is uncertain.....5
- It is too time consuming to change providers6
- [I'm happy with the airline company I currently use]7
- [DK/NA]8

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

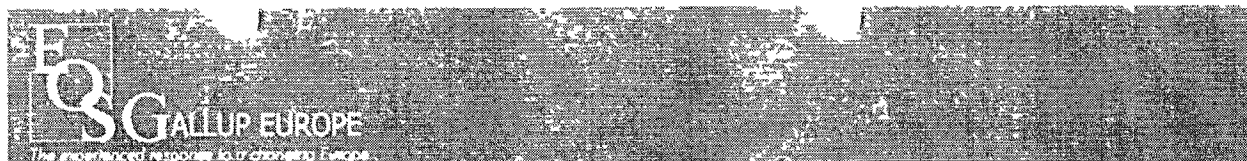
Q5.7.1 For which of the following reasons would you be ready to use local transport more (trams, buses or metro)?
[READ OUT – ONLY ONE ANSWER]

- Already for a small price 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 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 transport3
- There are too many delays or cancellations.....4
- [I already use it as much as I can].....5
- [DK/NA]6



Q5 8. Le transport ferroviaire [Seulement si Q1f = OUI]

Q5 8 1 Pour laquelle des raisons suivantes seriez vous dispose a utiliser davantage le transport ferroviaire?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- | | |
|--|---|
| - Deja pour une petite reduction du prix | 1 |
| - Seulement pour une reduction importante du prix | 2 |
| - Deja pour une legere amelioration de la qualite de l aspect qui vous paraît le plus important | 3 |
| - Seulement pour une amelioration considerable de la qualite de l aspect qui vous paraît le plus important | 4 |
| - Vous n utiliserez pas davantage le transport ferroviaire pour aucune de ces raisons | 5 |
| - [NSP/SR] | 6 |

[IF Q5 8.1 = 5 ask Q5.8.2]

Q5 8 2 Parmi la liste de raisons suivantes quel serait pour vous personnellement, l obstacle principal pour ne pas utiliser davantage le transport ferroviaire ?
[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- | | |
|---|---|
| - Vous ne pouvez pas vous rendre la ou vous souhaitez aller | 1 |
| - Leurs horaires ne vous conviennent pas | 2 |
| - Cela prend trop de temps d'utiliser le transport ferroviaire compare a d'autres moyens de transport | 3 |
| - Il y a trop de retards ou d'annulations | 4 |
| - [Je l utilise deja autant que je peux] | 5 |
| - [NSP/SR] | 6 |

[A TOUS]

Et pour terminer, je voudrais vous poser quelques questions concernant les paiements par carte...

Q6 Vous-même possédez-vous une ou plusieurs carte(s) de credit ou de paiement bancaire ?

- Oui une	1
- Oui plusieurs	2
- Non	3

[Si 'NON' (code 3), ALLER A LA FIN DE L'INTERVIEW]
[Si l'interviewe repond 'carte de debit' = 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 |

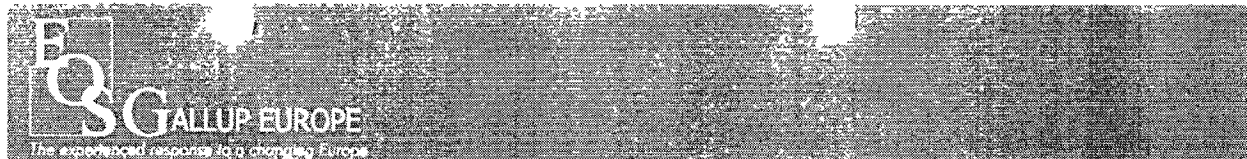
[TO ALL]

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. On peut perdre ou se faire voler sa carte de crédit ou de paiement bancaire. Actuellement, afin de bloquer la carte et de dégager la responsabilité du titulaire de la carte, il est nécessaire d'appeler un numéro de téléphone spécifique, par exemple celui de la banque du titulaire.

A votre avis, la création d'un numéro de téléphone **unique** – facile à mémoriser et identique dans tous les pays membres de l'Union européenne – serait-elle une mesure très efficace, plutôt efficace, plutôt pas efficace ou pas efficace du tout afin de renforcer la confiance des personnes dans l'utilisation des cartes de paiement ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Très efficace1
- Plutôt efficace2
- Plutôt pas efficace.....3
- Pas efficace du tout4
- [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. Seriez-vous disposé à payer pour l'existence d'un tel service de numéro de téléphone unique à l'intérieur de l'Union européenne?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Oui, certainement1
- Oui, probablement2
- Non, probablement pas.....3
- Non, certainement pas4
- [NSP/SR]5

Q9. Si ce service de numéro de téléphone unique à l'intérieur de l'Union européenne exigeait un paiement, quelle solution préféreriez vous?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE]

- Une augmentation de la redevance annuelle et des frais inchangés pour le blocage de la carte1
- Une augmentation des frais de blocage et une redevance annuelle inchangée2
- [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

Détails du sondage

Ce sondage téléphonique FLASH EUROBAROMETRE 150 sur la "Qualité des Services" a été réalisé pour la Commission européenne, Direction Générale Markt.

Il s'agit d'un FLASH EUROBAROMETRE GRAND PUBLIC, organisé et géré par la Direction Générale PRESS, Unité B/1.

Les interviews ont été réalisées du 20/10/2003 au 05/11/2003 par les 15 Instituts EOS GALLUP EUROPE dont la liste suit :

Belgique	B	TNS DIMARSO - BRUXELLES
Danemark	DK	TNS GALLUP - KOBENHAVN
Allemagne	D	TNS EMNID - BIELEFELD
Grèce	EL	TNS ICAP - ATHENS
Espagne	E	TNS DEMOSCOPIA - MADRID
France	F	TNS SOFRES - MONTRouGE
Irlande	IRL	IRISH MKTG SURVEYS - DUBLIN
Italie	I	DOXA - MILANO
Luxembourg	L	TNS ILReS - LUXEMBOURG
Pays-Bas	NL	TNS NIPO - AMSTERDAM
Autriche	A	ÖSTERREICHISCHES GALLUP-VIENNA
Portugal	P	TNS EUROTESTE - LISBOA
Finlande	FIN	TNS SUOMEN GALLUP - ESPOO
Suède	S	TNS SVENSKA GALLUP - STOCKHOLM
Royaume Uni	UK	ICM - LONDON

Survey details

This telephone survey FLASH EUROBAROMETER 150 on "Quality of services" was conducted for the European Commission, Directorate- General Markt.

It is a GENERAL PUBLIC FLASH EUROBAROMETER SURVEY, organized and managed by the PRESS Directorate-General, Unit B/1.

The interviews were conducted between the 20/10/2003 and the 05/11/2003 by these 15 EOS GALLUP EUROPE Institutes :

(Interviews : 22/10/2003 – 05/11/2003)	Belgium
(Interviews : 21/10/2003 – 27/10/2003)	Denmark
(Interviews : 20/10/2003 – 29/10/2003)	Germany
(Interviews : 20/10/2003 – 24/10/2003)	Greece
(Interviews : 28/10/2003 – 30/10/2003)	Spain
(Interviews : 20/10/2003 – 25/10/2003)	France
(Interviews : 20/10/2003 – 30/10/2003)	Ireland
(Interviews : 20/10/2003 – 23/10/2003)	Italy
(Interviews : 20/10/2003 – 04/11/2003)	Luxemburg
(Interviews : 20/10/2003 – 29/10/2003)	Netherlands
(Interviews : 23/10/2003 – 29/10/2003)	Austria
(Interviews : 22/10/2003 – 26/10/2003)	Portugal
(Interviews : 22/10/2003 – 29/10/2003)	Finland
(Interviews : 08/10/2003 – 14/10/2003)	Sweden
(Interviews : 20/10/2003 – 23/10/2003)	United Kingdom

Représentativité des résultats

Chaque échantillon national est représentatif de la population âgée de 15 ans et plus.

Tailles des échantillons

Les tailles d'échantillon sont d'environ 500 répondants par pays.

Une pondération a été appliquée aux résultats nationaux pour calculer un total marginal où chaque pays contribue au résultat de l'Union européenne en proportion du nombre de ses habitants.

Le tableau ci-dessous détaille pour chacun des 15 membres actuels de l'UE :

(1) le nombre d'interviews effectivement réalisées dans chaque pays

(2) ainsi que le nombre d'interviews pondérées sur base de la population de chaque Etat Membre

Representativeness of the results

Each national sample is representative of the population of 15 years and above.

Sizes of the sample

The sample sizes amount to approximately 500 respondents in each country.

A weighting factor was applied to the national results in order to compute a marginal total where each country contributes to the European Union result in proportion of its population.

The table below presents, for each of the 15 current members of the EU:

(1) the number of interviews actually carried out in each country

(2) as well as the population-weighted total number of interviews for each Member State.

	TOTAL INTERVIEWS			
	(1)	(1)	(2)	(2)
	Réalisées Conducted	% du total % on total	Pondérées Weighted	% du total (Pondéré) % on Total (Weighted)
Total UE	7514	100,0%	7514	100,0%
Belgique	501	6,7%	202	2,7%
Danmark	500	6,7%	105	1,4%
Deutschland	500	6,7%	1659	22,1%
Ellas	500	6,7%	215	2,9%
Espana	504	6,7%	803	10,7%
France	504	6,7%	1156	15,4%
Ireland	500	6,7%	71	0,9%
Italia	501	6,7%	1186	15,8%
Luxembourg	500	6,7%	9	0,1%
Nederland	502	6,7%	312	4,2%
Österreich	500	6,7%	163	2,2%
Portugal	500	6,7%	200	2,7%
Finland	501	6,7%	101	1,3%
Sweden	500	6,7%	173	2,3%
United Kingdom	501	6,7%	1160	15,4%

Questionnaires

1. Le questionnaire établi pour ce sondage est reproduit à la fin de ce volume de résultats, en Français et en Anglais (Voir ci-après).
2. Les traductions ont été réalisées dans chaque langue d'interview par les Instituts nationaux cités ci-dessus.

Questionnaires

1. The questionnaire prepared for this survey is reproduced at the end of this results volume, in French and in English (see hereafter).
2. The Institutes listed above translated the questionnaire in their respective national language(s).

Valeurs statistiques des résultats

Les résultats d'un sondage ne sont jamais valables que dans les limites d'une **marge statistique** d'échantillonnage. Cette marge est plus ou moins grande, et dépend de trois choses :

1. La taille de l'échantillon (ou de la partie d'échantillon que l'on analyse) : plus le nombre de répondants est grand, plus la marge statistique est petite ;
2. Le résultat lui-même : plus le résultat est proche de 50%, plus la marge statistique est grande ;
3. Le degré de certitude que l'on exige : plus on est sévère, plus la marge statistique est grande.

A titre d'exemple, prenons un cas imaginaire :

1. 500 personnes ont répondu à une question ;
2. Le résultat analysé est de 50 % environ ;
3. On choisit un degré de certitude de 95 % (c'est le niveau le plus utilisé par les statisticiens, et c'est celui adopté pour la table ci-après) ;

Dans ce cas illustratif la marge statistique est de : (+/- 4.4%) autour des 50% observés. Et en conclusion : le résultat pour la population totale se situe entre 45.6% et 54.4%.

Nous reproduisons ci-après les marges statistiques calculées pour différents échantillons et différents résultats observés, au degré de certitude de 95%.

Statistical significance of the results

The results in a survey are valid only between the limits of a **statistical margin** caused by the sampling process. This margin varies with three factors :

1. The sample size (or the size of the analysed part in the sample) : the greater the number of respondents is, the smaller the statistical margin will be;
2. The result in itself : the closer the result approaches 50%, the wider the statistical margin will be ;
3. The desired degree of confidence : the more "strict" we are, the wider the statistical margin will be.

As an example, examine this illustrative case :

1. One question has been answered by 500 people ;
2. The analysed result is around 50%;
3. We choose a significance level of 95 % (it is the level most often used by the statisticians, and it is the one chosen for the Table hereafter);

In this illustrative case the statistical margin is : (+/- 4.4%) around the observed 50%. And as a conclusion : the result for the whole population lies between 45.6% and 54.4 %.

Hereafter, the statistical margins computed for various observed results are shown, on various sample sizes, at the 95% significance level.

**MARGES STATISTIQUES
D'ÉCHANTILLONAGE
(AU NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 %)**

Différentes tailles d'échantillon sont en lignes ;
Différents résultats observés sont en colonnes ;

**STATISTICAL MARGINS DUE TO THE
SAMPLING PROCESS
(AT THE 95 % LEVEL OF
CONFIDENCE)**

Various sample sizes are in rows ;
Various observed results are in columns :

	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	
N=50	6.0	8.3	9.9	11.1	12.0	12.7	13.2	13.6	13.8	13.9	N=500
N=500	1.9	2.6	3.1	3.5	3.8	4.0	4.2	4.3	4.4	4.4	N=1000
N=1000	1.4	1.9	2.2	2.5	2.7	2.8	3.0	3.0	3.1	3.1	N=1000
N=1500	1.1	1.5	1.8	2.0	2.2	2.3	2.4	2.5	2.5	2.5	N=1500
N=2000	1.0	1.3	1.6	1.8	1.9	2.0	2.1	2.1	2.2	2.2	N=2000
N=3000	0.8	1.1	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.8	1.8	N=3000
N=4000	0.7	0.9	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.5	1.5	1.5	N=4000
N=5000	0.6	0.8	1.0	1.1	1.2	1.3	1.3	1.4	1.4	1.4	N=5000
N=6000	0.6	0.8	0.9	1.0	1.1	1.2	1.2	1.2	1.3	1.3	N=6000
N=7000	0.5	0.7	0.8	0.9	1.0	1.1	1.1	1.1	1.2	1.2	N=7000
N=7500	0.5	0.7	0.8	0.9	1.0	1.0	1.1	1.1	1.1	1.1	N=7500
N=8000	0.5	0.7	0.8	0.9	0.9	1.0	1.0	1.1	1.1	1.1	N=8000
N=9000	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	0.9	1.0	1.0	1.0	1.0	N=9000
N=10000	0.4	0.6	0.7	0.8	0.8	0.9	0.9	1.0	1.0	1.0	N=10000
N=11000	0.4	0.6	0.7	0.7	0.8	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	N=11000
N=12000	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.8	0.9	0.9	0.9	0.9	N=12000
N=13000	0.4	0.5	0.6	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	0.9	0.9	N=13000
N=14000	0.4	0.5	0.6	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	N=14000
N=15000	0.3	0.5	0.6	0.6	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	0.8	N=15000
	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	

© European Communities
The Eurobarometer questionnaires are reproduced
by permission of its publishers,
the Office for Official Publications of the European Communities,
2 rue Mercier, L-2985 Luxembourg