

استمارة استطلاع رأى المواطنين حول خدمات الكهرباء وتقييمهم لجودة تلك الخدمات

الأهداف

أولاً: قياس درجة الوعى بكل من:

بنود فاتورة الكهرباء وكيفية حسابها تحصيلها	.2	جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك.	.1
إجراءات ترشيد الطاقة	.4	خدمات بيع الكهرباء وأسعارها	.3
		طرق تقديم الشكوى	.5

ثانياً: تقييم مستوى جودة خدمات الكهرباء من خلال التعرف على:

متوسط زمن إزالة أسباب الشكوى (مدى الاستجابة لإزالة أسباب الشكوى)	.2	عدد مرات انقطاع خدمة الكهرباء المفاجئ، ومتوسط زمن الانقطاع فى كل مرة	.1
عدد مرات التغير فى ثبات التيار (تذبذب التيار)	.4	عدد مرات التقدم بشكوى ووسيلة التقدم بالشكوى	.3
		مدى انتظام ودقة قراءة العداد وتحصيل الفواتير	.5

ثالثاً: تقييم درجة رضاء المستهلكين عن:

الرضا عن انتظام التحصيل	.2	الرضا عن جودة التغذية	.1
الرضا على التعامل مع الشكوى	.4	الرضا عن الأسعار	.3

صباح الخير/ مساء الخير أنا أعمل فى مركز استطلاع الرأى العام، أحنأ بنعمل دراسة عن رأى الناس وتقييمهم لخدمات الكهرباء، ممكن نأخذ من وقت حضرتك 5 دقائق.

أولاً: أسئلة تقيس درجة وعى المستهلك

1. حضرتك تعرف/ سمعت عن جهاز تنظيم مرفق الكهرباء¹؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا (اشرح الفكرة ثم انتقل إلى س4)	<input type="checkbox"/> لم يحدد (اشرح الفكرة ثم انتقل إلى س4)
------------------------------	---	--

2. حضرتك سمعت عن الجهاز منين؟

1. التليفزيون/ الراديو/ الصحف.
2. شركات الكهرباء.
3. الأقارب/ المعارف/ الأصدقاء.
4. أخرى. (تذكر

3. حضرتك تعرف إيه الدور اللى بيقوم بيه الجهاز؟ (اختصاصات الجهاز)

الدور:

4. حضرتك عندك فكرة إيه هيه المستندات المطلوبة لتركيب عداد كهرباء؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا (انتقل إلى س6)	<input type="checkbox"/> لم يحدد (انتقل إلى س6)
------------------------------	--	---

¹ الجهاز: هو جهة بتنظم وتراقب كل ما يتعلق بالكهرباء (إنتاجها/توزيعها) ومراعاة مصالح المستهلك.

5. حضرتك تعرف إن المستندات دي موجودة على الموقع الإلكتروني لشركات الكهرباء؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لم يحدد
------------------------------	-----------------------------	----------------------------------

6. من وجهة نظر حضرتك، تفتكر إن المباني الموجودة بالقرب من خطوط الكهرباء بتبقى مخالفة؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لم يحدد
------------------------------	-----------------------------	----------------------------------

7. تفتكر حضرتك إن المباني الموجودة بالقرب من خطوط الكهرباء بتسبب أضرار صحية لسكانها؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لم يحدد
------------------------------	-----------------------------	----------------------------------

8. حضرتك تقدر تقولى إيه هيه الوحدة اللي بيتقاس بيها استهلاك الكهرباء؟ (للباحثين: كيلو وات لكل ساعة)

<input type="checkbox"/> نعم (ذكر الإجابة صحيحة)	<input type="checkbox"/> نعم (ذكر الإجابة خطأ)	<input type="checkbox"/> لا أعرف
--	--	----------------------------------

9. ممكن أعرف متوسط استهلاك أسرة حضرتك من الكهرباء فى الشهر؟ (عدد الكيلو وات فى الشهر)

الاستهلاك / العدد: كيلو وات.

لا أعرف.

10. ممكن أعرف متوسط قيمة فاتورة الكهرباء اللي بتدفعوها فى الشهر كام تقريباً؟

المبلغ/ متوسط الاستهلاك: جنيه.

لا أعرف.

11. حضرتك شايف إن استهلاك أسرتك من الكهرباء يتناسب مع اللي بتدفعوه فى الشهر؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> إلى حد ما	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لم يحدد
------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	----------------------------------

12. حضرتك شايف إزاي الناس ممكن تخفض/ ترشد من استهلاك الكهرباء؟

من خلال:

13. حضرتك عارف إن حساب فواتير الكهرباء بيكون من خلال شرائح بتتنقسم حسب الاستهلاك؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا
------------------------------	-----------------------------

14. حضرتك تعرف قوة/ قدرة العداد اللي فى البيت عند حضرتك؟ (العداد اللي فى البيت كام فولت/ أمبير/ فاس)

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا
------------------------------	-----------------------------

15. يا ترى حضرتك قرئت عقد العداد بتاع شفتك/ بيتك؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا (انتقل إلى س 17)
------------------------------	--

16. حضرتك شايف إن بنود العقد بتوضح حقوقك والتزاماتك؟ (يا ترى حضرتك فهمت بنود العقد؟)

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> لم يحدد
------------------------------	-----------------------------	----------------------------------

ثانياً: أسئلة تقييم جودة خدمات الكهرباء

17. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت يا ترى الكهرباء بتتقطع عند حضرتك؟ (تقرأ البدائل، إجابة واحدة فقط)

<input type="checkbox"/> كثير	<input type="checkbox"/> قليل	<input type="checkbox"/> مبتقطعش خالص (انتقل إلى س 20)	<input type="checkbox"/> لم يحدد (انتقل إلى س 20)
-------------------------------	-------------------------------	--	---

18. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت يا ترى الكهرباء قطعت كام مرة؟

- مرة واحدة.
- من 2 إلى 3 مرات.
- من 4 إلى 5 مرات.
- أكثر من 5 مرات.
- لم يحدد.

19. لما الكهرباء بتتقطع بتفضل أد إيه قاطعة؟ (طول فترة انقطاع التيار الكهربائي)

- أقل من 15 دقيقة.
- من 15 دقيقة إلى أقل من 30 دقيقة.
- من 30 دقيقة إلى أقل من 45 دقيقة.
- من 45 دقيقة إلى 60 دقيقة.
- أكثر من 60 دقيقة.
- لم يحدد.

20. هل بيحصل إن تيار الكهرباء بيكون مش ثابت؟ (يعنى مثلاً يكون قوى وفجأة يضعف أو العكس) (تقرأ البدائل)

<input type="checkbox"/> نعم باستمرار	<input type="checkbox"/> نعم أحياناً	<input type="checkbox"/> لا يحدث ذلك	<input type="checkbox"/> لم يحدد
---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------

21. يا ترى الكشاف (المسئول عن قراءة العداد) بيجي كل شهر بانتظام؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> العداد خارج المنزل (انتقل إلى س 24)	<input type="checkbox"/> لا يأتي أبداً (انتقل إلى س 24)	<input type="checkbox"/> لم يحدد (انتقل إلى س 24)
------------------------------	-----------------------------	--	---	---

22. هل مواعيد حضور الكشاف (المسئول عن قراءة العداد) تناسب حضرتك/ أسرتك؟

<input type="checkbox"/> نعم (انتقل إلى س 24)	<input type="checkbox"/> لا
---	-----------------------------

23. إيه هو الميعاد المناسب لحضرتك/ لأسرتك خلال اليوم لقراءة العداد؟

- من الساعة إلى الساعة صباحاً.
- من الساعة إلى الساعة ظهراً.
- من الساعة إلى الساعة مساءً.

24. يا ترى المُحصل بيحي كل شهر يحصل فاتورة الكهرباء؟

نعم (يأتي بشكل منتظم) لا (يأتي بشكل غير منتظم) لم يحدد

25. حضرتك توافق على سداد الفاتورة من خلال الإنترنت أو البنوك أو مكاتب البريد زى فاتورة التليفون؟

موافق موافق بشروط (تذكر)

غير موافق لم يحدد

26. إيه المشاكل اللي بتواجه حضرتك بالنسبة للكهرباء؟

	تكرار مرات انقطاع الكهرباء	1.
	طول فترات انقطاع الكهرباء	2.
	تذبذب التيار الكهربائى (يعنى مثلاً يكون قوى وفجأة يضعف أو العكس)	3.
	تفاوت قيمة فاتورة الكهرباء	4.
	ارتفاع قيمة فاتورة الكهرباء (باستمرار)	5.
	أخرى (تذكر)	6.
	لا يوجد	7.

27. هل حضرتك عارف إيه هيه الجهة اللي ممكن تلجأ لها/ تتصل بيها لو عندك مشكلة فى الكهرباء؟

نعم لا (انتقل إلى س 34)

28. إيه هيه الجهة؟ (لا تقرأ البدائل)

- شركة الكهرباء التابع لها.
- جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك.
- رقم أعطال/ طوارئ لا أعرف تابع لأى جهة.
- أخرى (تذكر)

29. وبتبلغ الشكوى من خلال إيه؟ (لا تقرأ البدائل)

- التليفون.
- الذهاب إلى الجهة.

- إرسال فاكس للجهة.
- باستخدام البريد العادي.
- من خلال الموقع أو البريد الإلكتروني.
- أخرى (تذكر).
- لم يحدد.

30. هل سبق لحضرتك أو حد من أفراد الأسرة إنه قدم شكوى بخصوص الكهرباء؟

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا (انتقل إلى س 34)	<input type="checkbox"/> لم يحدد (انتقل إلى س 34)
------------------------------	--	---

31. وكانت الشكوى من إيه؟ (المشكلة إيه)

	تكرار مرات انقطاع الكهرباء	1.
	طول فترات انقطاع الكهرباء	2.
	تذبذب التيار الكهربائي (يعنى مثلاً يكون قوى وفجأة يضعف أو العكس)	3.
	تفاوت قيمة فاتورة الكهرباء	4.
	ارتفاع قيمة فاتورة الكهرباء (باستمرار)	5.
	أخرى (تذكر)	6.
	لا يوجد	7.

32. وهل الجهة اللى اتقدمت لها بالشكوى استجابت للشكوى وحلتها؟ (حلت المشكلة)

<input type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> لا (انتقل إلى س 34)	<input type="checkbox"/> لم يحدد (انتقل إلى س 34)
------------------------------	--	---

33. ويا ترى المشكلة اتحلت فى أد إيه تقريباً؟

- نفس يوم تقديم الشكوى.
- أخرى (تذكر).
- لم يحدد.

34. ممكن نعرف مقترحات حضرتك لتحسين خدمات الكهرباء فى مصر؟ (لا تقرأ البدائل، يسمح باختيار أكثر من

(بديل)

		1.
		2.
		3.
	أخرى (تذكر)	4.
	لا يوجد مقترحات.	5.

البيانات الأساسية

1. المستوى التعليمي

	لا يقرأ ولا يكتب	1.
	أقل من ابتدائي	2.
	ابتدائي - إعدادي	3.
	ثانوي وما يعادله	4.
	جامعي	5.
	أعلى من جامعي	6.

2. يا ترى كام فرد فى الأسرة مقيم فى المنزل؟ (المقيمين داخل المنزل، ويتضمن المبحوث)؟

3. كام فرد منهم عمره 18 سنة أو أكثر (يتضمن المبحوث)؟

4. الحالة الوظيفية

ب. لا يعمل		أ. يعمل	
	1. على المعاش		1. قطاع حكومى
	2. لم يعمل بعد		2. قطاع خاص
	3. طالب		3. أعمال حرة
	4. ربة منزل		4. قطاع أعمال عام

5. هل لدى الأسرة؟

	1. سكن الأسرة شقة فى عمارة	1.
	2. ثلاجة	2.
	3. موبايل	3.
	4. سخان	4.
	5. غسالة أتوماتيك	5.
	6. دش	6.
	7. فيديو / DVD	7.
	8. كمبيوتر	8.
	9. عربية	9.
	10. ديب فريزر	10.
	11. تكييف	11.
	12. غسالة أطباق	12.

6. النوع

<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
------------------------------	-------------------------------