

استمارة استطلاع رأى المواطنين
حول
خدمات الكهرباء وتقييمهم لجودة تلك الخدمات

البيانات الفردية سرية بحكم القانون وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

صباح الخير/ مساء الخير أناأعمل في مركز استطلاع الرأي العام،
أحنا بنعمل دراسة عن رأي الناس وتقييمهم لخدمات الكهرباء، ممكن نأخذ من وقت حضرتك 5 دقائق.

أولاً: البيانات الأساسية للمبحوث

1. النوع:

(1) ذكر (2) أنثى

2. السن:

3. المستوى التعليمي:

	لا يقرأ ولا يكتب	(1)
	أقل من ابتدائي	(2)
	ابتدائي - إعدادي	(3)
	ثانوي وما يعادله	(4)
	فوق متوسط (معهد عالي)	(5)
	جامعي	(6)
	أعلى من جامعي	(7)

4. الحالة العملية:

ب. لا يعمل		أ. يعمل	
(1)	متقاعد على المعاش	(1)	بالحكومة
(2)	يبحث عن فرصة عمل	(2)	بالقطاع الأعمال العام
(3)	لا يعمل ولا يبحث عن عمل	(3)	لحسابه الخاص/صاحب عمل
(4)	طالب		
(5)	ربة منزل		
(6)	مريض/غير قادر على العمل		
(7)	أخرى		
(8)	رفض الإجابة		

ثانياً: بيانات خاصة بالأسرة المعيشة

5. عدد أفراد الأسرة المعيشة

6. عدد أفراد الأسرة المعيشة الذين يعملون

7. مكان السكن

- (1) شقة فى منزل
- (2) حجرة أو أكثر فى شقة
- (3) منزل ريفى
- (4) منزل خاص بالحضر
- (5) أخرى تذكر

8. السلع المعمرة التى تملكها الأسرة

- (أ) بوتجاز يعمل بالغاز/الأنبوبة
- (ب) بوتجاز يعمل بالكهرباء
- (ج) غسالة يدوى
- (د) غسالة أتوماتيك
- (هـ) سخان بالكهرباء
- (و) سخان بالغاز/البوتجاز
- (ز) فيديو/دى فى دى
- (ح) كمبيوتر
- (ط) ديب فريزر
- (ي) تكييف
- (ك) غسالة أطباق
- (ل) دفاية كهربائية
- (م) مكواه
- (ن) موتوسيكل
- (س) عجلة
- (ع) عربية
- (ف) تليفزيون

9. ما هو متوسط انفاق الأسرة الشهرى

ثالثاً: وعى المستهلك بدور جهاز تنظيم ومراقبة مرفق الكهرباء

10. حضرتك تعرف/ سمعت إن فيه جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك بتقوم بتنظيم ومراقبة مرفق الكهرباء؟¹

نعم

لا (اشرح الفكرة ثم انتقل إلى س3)

لم يحدد (اشرح الفكرة ثم انتقل إلى س3)

11. حضرتك سمعت عن الجهاز منين؟ (لا تقرأ البدائل ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

(أ) التلفزيون/ الراديو/ الصحف.

(ب) شركات الكهرباء.

(ج) الأقارب/ المعارف/ الأصدقاء.

(د) أخرى. (تذكر)

12. حضرتك عارف إن فيه موقع على الإنترنت لشركات وخدمات الكهرباء؟

(1) نعم

(2) لا

13. عمرك دخلت على الموقع؟

(1) نعم

(2) لا امتلك كمبيوتر (انتقل إلى سؤال

(15

14. عمرك قدمت شكوى؟

(1) نعم

(2) لا

رابعاً: أسئلة تقييم جودة خدمات الكهرباء

15. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت ممكن أعرف متوسط قراءة العداد بتبقى كام في الشهر؟ (عدد الكيلو ووات في الشهر؟)

(1) الاستهلاك/العدد: كيلوات

(2) لا أعرف

16. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت ممكن أعرف متوسط قيمة فاتورة الكهرباء اللي بتدفعوها بتبقى كام في الشهر؟

(1) المبلغ/متوسط الاستهلاك: جنيه

(2) لا أعرف

17. ما هو متوسط قيمة ما تدفعه في الشهر للكهرباء في فصل الصيف؟

--	--	--	--	--	--

18. ما هو متوسط قيمة ما تدفعه في الشهر للكهرباء في فصل الشتاء؟

--	--	--	--	--	--

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

19. هل حضرتك شايف إن استهلاك أسرتك من الكهرباء متناسب مع اللي بتدفعوه فى الشهر؟

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) إلى حد ما	<input type="checkbox"/> (3) لا	<input type="checkbox"/> (4) لم يحدد
----------------------------------	--	---------------------------------	--------------------------------------

20. إذا كنت عايز تقلل استهلاك الكهرباء، هل عارف أيه أفضل الطرق؟

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) لا
----------------------------------	---------------------------------

21. من بين الطرق الآتية أيه الذى تعمله أو تختار أن تعمله علشان تخفض استهلاك الكهرباء؟ (متعدد الإختيارات) (تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

مستقبلاً	حالياً		
		استخدام لمبات موفرة أو فلوريسنت بدلاً من اللمبات العادية	(أ)
		استخدام سخان غاز/سم سى بدلاً من استخدام سخان كهرباء	(ب)
		استخدام فرن غاز بدلاً من استخدام الفرن الكهربائى	(ج)
		عدم تشغيل الأجهزة الكهربائية بدون داعى	(د)
		عدم ترك الأنوار مضاءة فى الأماكن غير متواجد بها أحد	(هـ)
		أخرى (تذكر)	(و)
		لا أعرف	(ز)

22. هل حضرتك عارف العداد اللي فى البيت كام أمبير/فاز؟

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

23. هل استلمت عقد توريد الكهرباء من شركة التوزيع التابع لها ومحتفظ به؟

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

24. هل حضرتك شايف إن عقدك مع شركة الكهرباء بيوضح حقوقك والتزاماتك؟

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) لا	<input type="checkbox"/> (3) لم أقرأ العقد	<input type="checkbox"/> (4) لم يحدد
----------------------------------	---------------------------------	--	--------------------------------------

(ملحوظة: فى حالة إجابة المبحوث بـ "لا" يتم التأكيد العقد بيوضح حقوقك والتزاماتك ولا لم تقرأ العقد)

25. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت يا ترى الكهرباء كانت بتتنقطع عندكم فى البيت؟ (تقرأ البدائل، ويجب اختيار إجابة

واحدة فقط)

<input type="checkbox"/> (1) نعم	<input type="checkbox"/> (2) لا (انتقل إلى س 28)	<input type="checkbox"/> (3) لم يحدد (انتقل إلى س 28)
----------------------------------	--	---

26. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت يا ترى الكهرباء قطعت كام مرة؟ (لا تقرأ البدائل، ويجب اختيار إجابة واحدة فقط)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

(1) مرة واحدة

(2) مرتين

- (3) ثلاث مرات
(4) أربع مرات
(5) خمس مرات
(6) ست مرات فأكثر
(7) لم يحدد

27. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت لما الكهرباء بتتقطع كان طول فترة انقطاع التيار الكهربائي بيستمر قد ايه؟ (لا تقرأ البدائل، ويجب اختيار إجابة واحدة فقط)

- (1) أقل من 15 دقيقة
(2) من 15 دقيقة إلى أقل من 30 دقيقة
(3) من 30 دقيقة إلى أقل من 60 دقيقة
(4) من ساعة إلى أقل من ساعتين
(5) من ساعتين إلى أقل من 5 ساعات
(6) 5 ساعات فأكثر
(7) لم يحدد

28. خلال الـ 3 شهور اللي فاتت هل بيحصل إن تيار الكهرباء بيكون قوى وفجأة يضعف أو العكس يعني بيبقى مش ثابت؟ (ملحوظة: في حالة إجابة المبحوث بنعم يتم التأكيد وده باستمرار ولا أحياناً) (تقرأ البدائل)

نعم باستمرار نعم أحياناً لا يحدث ذلك لم يحدد (4)

29. هل هناك أثر ضار لهذا التغيير في التيار؟

نعم (1) لا (2)

30. أيه أكثر الأضرار تأثيراً عليك في فترة انقطاع الكهرباء؟

- (1) طلب الأجهزة الكهربائية
(2) انقطاع المياه
(3) انقطاع المصعد
(4) أخرى (تذكر)

31. يا ترى الكشاف (المسئول عن قراءة العداد) بيجي كل شهر بانتظام؟ (لا تقرأ البدائل، ويجب اختيار إجابة واحدة فقط)

- (1) كل شهر
(2) كل شهرين
(3) 3 أشهر
(4) العداد خارج المنزل
(5) لا اعرف

32. هل مواعيد حضور الكشاف (المسنول عن قراءة العداد) مناسبة لحضرتك/ لأسرتك؟

(1) نعم (انتقل إلى س 34) (2) لا

33. إيه هو الميعاد المناسب لحضرتك/ لأسرتك خلال اليوم لقراءة العداد؟ (لا تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

<input type="checkbox"/>	(أ) من الساعة 9 – 11 صباحاً	<input type="checkbox"/>	(ب) من الساعة 7 – 9 مساءً
<input type="checkbox"/>	(ج) من الساعة 11 – 1 ظهراً	<input type="checkbox"/>	(د) بعد 9 مساءً
<input type="checkbox"/>	(هـ) من الساعة 1 – 3 بعد الظهر	<input type="checkbox"/>	(و) طوال اليوم
<input type="checkbox"/>	(ز) من الساعة 3 – 5 عصراً	<input type="checkbox"/>	(ح) أخرى (تذكر
<input type="checkbox"/>	(ط) من الساعة 5 – 7 مساءً	<input type="checkbox"/>	(ي) لم يحدد

34. يا ترى المحصل بيجي كل شهر يحصل فاتورة الكهرباء؟

(1) نعم (2) لا (3) لم يحدد

35. هل معاملة المحصل مرضية بالنسبة لك؟

(1) نعم (2) لا (3) مش دائماً

36. هل معاملة الكشاف مرضية بالنسبة لك؟

(1) نعم (2) لا (3) مش دائماً

37. حضرتك توافق على سداد الفاتورة من خلال البنوك أو مكاتب البريد أو الإنترنت زى فاتورة التلفون أو من خلال عدادات مسبوقه الدفع ذى فاتورة التلفون؟

(1) موافق (3) غير موافق (4) لم يحدد

38. خلال السنه اللي فاتت هل قابلتك مشكلة بخصوص الكهرباء وبلغت عنها؟

(1) نعم (2) لا (3) لم يحدد

39. وكانت الشكوى من أيه؟ (لا تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

<input type="checkbox"/>	تكرار مرات انقطاع الكهرباء	(أ)
<input type="checkbox"/>	طول فترات انقطاع الكهرباء	(ب)
<input type="checkbox"/>	تذبذب التيار الكهربائى (يعنى مثلاً يكون قوى وفجأة يضعف أو العكس)	(ج)
<input type="checkbox"/>	تفاوت قيمة فاتورة الكهرباء	(د)
<input type="checkbox"/>	ارتفاع قيمة فاتورة الكهرباء (باستمرار)	(هـ)
<input type="checkbox"/>	أخرى (تذكر	(و)

40. إيه هي الجهة اللي بلغت لها الشكوى؟ (لا تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

	شركة الكهرباء التابع لها/ شبكة الكهرباء/ مكتب الكهرباء	(أ)
	جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك	(ب)
	رقم أعطال/ طوارئ لا أعرف تابع لأي جهة/ الرقم الموجود على ظهر الإيصال	(ج)
	أخرى (تذكر	(د)

41. ايه الطريقة/الوسيلة اللي بلغت بها شكوتك ؟ (لا تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

	التليفون	(أ)
	الذهاب إلى الجهة	(ب)
	إرسال فاكس للجهة	(ج)
	باستخدام البريد العادي	(د)
	من خلال الموقع أو البريد الإلكتروني	(هـ)
	أخرى (تذكر	(و)
	لم يحدد	(ز)

42. المشكلة اتحلّت؟

(1) نعم (2) لا (3) لم يحدد (انتقل إلى سؤال 33)

43. ويا ترى المشكلة اتحلّت في أد ايه تقريبا؟ (لا تقرأ البدائل، ويسمح باختيار أكثر من إجابة)

	خلال نفس يوم تقديم الشكوى	(أ)
	خلال يومين	(ب)
	خلال 3 أيام	(ج)
	خلال 4 أيام	(د)
	خلال 5 أيام	(هـ)
	خلال 6 أيام	(و)
	خلال أسبوع	(ز)
	أخرى (تذكر	(ح)
	لا يحدد	(ط)

خامسا: الكهرباء والدعم

44. هل تعلم ان هناك دعم علي فاتورة الكهرباء؟

(1) نعم (2) لا

45. هل تفضل ان يذكر حجم المدعوم من الكهرباء علي الفاتورة؟

(1) نعم (2) لا

46. حضرتك عارف إن حساب فواتير الكهرباء بيكون من خلال شرائح بتتقسم حسب الاستهلاك الشريحة الأعلى وأقل أرخص؟

نعم لا

47. هل ترى أن التدرج في تسعير شرائح الكهرباء بحسب شريحة الاستهلاك يحقق العدالة الاجتماعية؟

لا نعم

اشكر المبحوث وانهي المقابلة