

**ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ**

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΑΓΟΡΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ: Ειδικών Ερευνών

Νοικοκυριών

Τηλέφ : 3289201

Fax : 3289076

e-mail : hbs@statistics.gr

echp@statistics.gr

Κωδικός Νοικοκυριού: |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Νομός: _____

Δήμος ή Κοινότητα : _____

Ημερομηνία: _____ |_|_|-|_|_|-|_|_|_|_|

Ερευνητής: _____ |_|_|_|

**ΕΡΕΥΝΑ
ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
2002**

Η έρευνα αυτή γίνεται σε δείγμα νοικοκυριών που έχει καθορισθεί από τη Γ.Γ.ΕΣΥΕ, με τυχαίο τρόπο. Η παροχή των στοιχείων είναι ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ, και οι απαντήσεις στα ερωτήματα του δελτίου είναι ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΕΣ (Ν.3267/56 και Ν. 2392/96).

ΑΘΗΝΑ, 2002

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, ΑΣΧΟΛΙΑ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ

Α/α μέλους	Όνοματεπώνυμο μελών του νοικοκυριού	Φύλο 1:Αρρεν 2:Θήλυ	Έτος γέννησης	Κατάσταση διαμονής	Βαθμίδα εκπαίδευσης που έχει ολοκληρωθεί	Ασχολία μέλους	Εργασιακός χώρος
1	2	3	4	5	6	7	8
01			□□□□	□	□	□□	
02			□□□□	□	□	□□	
03			□□□□	□	□	□□	
04			□□□□	□	□	□□	
05			□□□□	□	□	□□	
06			□□□□	□	□	□□	
07			□□□□	□	□	□□	
08			□□□□	□	□	□□	

Κ Ω Δ Ι Κ Ο Ι Ε Ρ Ω Τ Η Μ Α Τ Ω Ν

	Στήλη 5	Στήλη 6	Στήλη 7	Στήλη 8
	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	ΒΑΘΜΙΔΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΣΧΟΛΙΑ	ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΧΩΡΟΣ
<p>*Τηλε-εργασία: Αμειβόμενη εργασία που διενεργείται εξ' ολοκλήρου ή εν μέρει εκτός γραφείου, συνήθως στην κατοικία, με χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας</p>	1= Ζει εδώ 2= Ζει αλλού	0=Δεν έχω παρακολουθήσει/ ολοκληρώσει καμία βαθμίδα 1=Δημοτικό 2=Γυμνάσιο 3=Γενικό ή Επαγγελματικό Λύκειο (ΤΕΛ, ΤΕΕ, Πολ/δικό) 4=ΙΕΚ 5=ΤΕΙ 6=ΑΕΙ, Ανώτατες Στρατ.Σχολές 7=Μεταπτυχιακά (Msc.,MBA) 8=Διδακτορικό (PhD)	1= Μαθητής, σπουδαστής, φοιτητής 2=Μισθωτός 3=Αυτοαπασχολούμενος 4=Βοηθός στην οικογενειακή επιχείρηση (χωρίς αμοιβή) 5= Στρατιώτης 6= Νοικοκυρά 7=Ανεργος 8=Συνταξιούχος 9=Εισοδηματίας 10=Ανίκανος για εργασία 11=Παιδί που δεν έχει πάει ακόμα σχολείο	1=Εργασία κυρίως στην κατοικία 2=Τηλε-εργασία * 3=Η εργασία δε διενεργείται στην κατοικία και δεν είναι τηλε-εργασία 4=Η εργασία διενεργείται στην ύπαιθρο (αγρότες/ κτηνοτρόφοι/ αλιείς)

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Συμπληρώνεται από άτομα που έχουν γεννηθεί έως και το έτος 1985

Α/α μέλους που απαντά στα ερωτήματα 1- 3 |__|__|

1. Διαθέτει το νοικοκυριό σας κάποιο από τα παρακάτω;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
1. Κινητό τηλέφωνο με σύνδεση στο διαδίκτυο (internet).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
2. Κινητό τηλέφωνο χωρίς σύνδεση στο internet	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
3. Τηλεόραση.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
4. Ψηφιακή τηλεόραση.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
5. Δορυφορική τηλεόραση.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
6. Καλωδιακή τηλεόραση.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
7. Φορητό ηλεκτρονικό υπολογιστή.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
8. Ηλεκτρονικό υπολογιστή παλάμης (εξαιρετικά μικρός)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
9. Ηλεκτρονικό υπολογιστή (άλλο εκτός των προαναφερθέντων).....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
10. Αυτοκίνητο με σύστημα ηλεκτρονικής πλοήγησης.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΕΥΝΗΤΗ: Αν σε όλα τα υποερωτήματα υπάρχει απάντηση **2 (ΟΧΙ)** η έρευνα συνεχίζεται με το **ερώτημα 4** αφού πρώτα δηλωθεί ο Α/α του μέλους που έχει επιλεγεί. Διαφορετικά, η έρευνα συνεχίζεται με το επόμενο ερώτημα.

2. Εσείς ή κάποιο άλλο μέλος του νοικοκυριού σας έχετε πρόσβαση στο internet από την κατοικία σας;

- Ναι..... 1 → 3
- Όχι..... 2 → 4
- Δε γνωρίζω 3 → 4

3. Σε ποιες από τις παρακάτω συσκευές της κατοικίας σας έχετε σύνδεση με το internet;
(Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

1. Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή → 5
2. Στον φορητό ηλεκτρονικό υπολογιστή..... → 5
3. Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή παλάμης → 5
4. Στην τηλεόραση (ψηφιακή κ.ά) → 5
5. Στο κινητό τηλέφωνο (WAP, GPRS) → 5
6. Στην κονσόλα ηλεκτρονικών παιχνιδιών..... → 5
7. Σε άλλη συσκευή → 5
8. Δε γνωρίζω → 5

ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΕΥΝΗΤΗ: Οι ερωτήσεις που ακολουθούν απαντώνται από το μέλος του νοικοκυριού που έχει επιλεγεί να δώσει τις πληροφορίες σε ατομικό επίπεδο.

Α/α μέλους που απαντά στα ερωτήματα 4- 23 | | |

4. Ποιοι είναι οι κυριότεροι λόγοι που δεν έχετε πρόσβαση στο internet από την κατοικία σας;
(Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

1. Έχετε πρόσβαση στο internet από κάπου αλλού..... → 5
2. Οι πληροφορίες που υπάρχουν στο internet δε σας είναι χρήσιμες → 6
3. Το κόστος του εξοπλισμού είναι υψηλό..... → 6
4. Το κόστος πρόσβασης είναι υψηλό (τηλέφωνο κ.ά)..... → 6
5. Έλλειψη εμπιστοσύνης ή ικανοτήτων..... → 6
6. Μη γνώση ξένων γλωσσών → 6
7. Λόγω σωματικής αναπηρίας → 6
8. Προσωπικοί λόγοι ή λόγοι ασφάλειας προσωπικών δεδομένων..... → 6
9. Άλλοι λόγοι, δηλαδή _____ → 6
10. Δε γνωρίζω..... → 6

5. Έχετε προσωπική ιστοσελίδα στο internet;

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2

ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (INTERNET) ΤΟΠΟΣ, ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ

6. Το πρώτο τρίμηνο του έτους 2002 (Ιανουάριος, Φεβρουάριος, Μάρτιος), χρησιμοποιήσατε ηλεκτρονικό υπολογιστή;

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2 → 8

7. Κατά μέσο όρο, πόσο συχνά και πού χρησιμοποιήσατε ηλεκτρονικό υπολογιστή;

	Τουλάχιστον μία φορά την ημέρα	Τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα αλλά όχι κάθε ημέρα	Τουλάχιστον μία φορά το μήνα αλλά όχι κάθε εβδομάδα	Λιγότερο από μία φορά το μήνα
	1	2	3	4
α) Στην κατοικία σας				
β) Στην εργασία σας				
γ) Στην εκπαίδευση				
δ) Σε άλλους χώρους				

8. Το πρώτο τρίμηνο του έτους 2002, είχατε πρόσβαση στο internet;

- Ναι 1
- Όχι 2 → **τέλος της έρευνας**

9. Κατά μέσο όρο, πόσο συχνά και πού είχατε πρόσβαση στο internet;

	Τουλάχιστον μία φορά την ημέρα	Τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα αλλά όχι κάθε ημέρα	Τουλάχιστον μία φορά το μήνα αλλά όχι κάθε εβδομάδα	Λιγότερο από μία φορά το μήνα
	1	2	3	4
α) Στην κατοικία σας				
β) Στην εργασία σας				
γ) Στην εκπαίδευση				
δ) Σε άλλους χώρους				

Για τον ερευνητή: Αν στο ερώτημα 9 υπάρχει απάντηση στο (δ) «Σε άλλους χώρους» να προχωρήσετε στο ερώτημα 10.
Διαφορετικά να προχωρήσετε στο ερώτημα 11.

10. Σε ποιους από τους παρακάτω χώρους είχατε πρόσβαση στο internet;
(Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Στη δημόσια βιβλιοθήκη 1
- Στο ταχυδρομείο 2
- Σε δημόσια υπηρεσία, στο Δημαρχείο, στα γραφεία της κοινότητας 3
- Στο internet καφέ 4
- Σε γείτονες, φιλικά ή συγγενικά σπίτια 5

11. Το πρώτο τρίμηνο του έτους 2002, πόσες ώρες, περίπου, την εβδομάδα ασχοληθήκατε με το internet, στην κατοικία σας ή αλλού;

- Λιγότερο από μία ώρα 1
- 1-2 ώρες..... 2
- 3-5 ώρες..... 3
- 6-10 ώρες..... 4
- 11-14 ώρες..... 5
- 15-21 ώρες..... 6
- Περισσότερες από 21 ώρες..... 7

ΛΟΓΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (INTERNET)

12. Το πρώτο τρίμηνο του έτους 2002, για ποιους από τους παρακάτω προσωπικούς λόγους χρησιμοποιήσατε το internet;
(Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

Επικοινωνία

- Αποστείλατε ή λάβατε ηλεκτρονικά μηνύματα 1
- Τηλεφωνήσατε ή παρακολουθήσατε τηλε-συνδιάσκεψη, μέσω του internet..... 2
- Άλλος λόγος (συζήτηση μεταξύ χρηστών του internet κά.)..... 3

Αναζήτηση πληροφοριών και on-line υπηρεσιών

- Αναζητήσατε πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες..... 4
- Αναζητήσατε πληροφορίες για ταξίδια και καταλύματα 5
- Αναζητήσατε υπηρεσίες εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης..... 6
- Αναζητήσατε υπηρεσίες υγείας 7
- Ακούσατε ραδιόφωνο / παρακολουθήσατε τηλεόραση 8
- Παίξατε παιχνίδια 9
- Διαβάσατε εφημερίδες και περιοδικά 10

Αγορά προϊόντων, χρήση υπηρεσιών, τραπεζικές συναλλαγές

- Κάνετε χρήση οικονομικών υπηρεσιών (τραπεζικές συναλλαγές, αγορά μετοχών) 11
- Αγοράσατε / παραγγείλατε προϊόντα ή υπηρεσίες (εκτός των οικονομικών υπηρεσιών) 12
- Πουλήσατε προϊόντα (π.χ μέσω πλειστηριασμών) / προσφέρατε υπηρεσίες 13

Συναλλαγή με δημόσιες υπηρεσίες

- Λάβατε πληροφορίες από τις ιστοσελίδες δημοσίων υπηρεσιών 14
- Προμηθευτήκατε αιτήσεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά κλπ..... 15
- Αποστείλατε συμπληρωμένες αιτήσεις, βεβαιώσεις, φορολογική δήλωση κλπ 16

13. Το πρώτο τρίμηνο του έτους 2002, για ποιες από τις παρακάτω δραστηριότητες, που σχετίζονται με την εργασία σας και διενεργήθηκαν στην κατοικία σας, χρησιμοποίησατε το internet;

(Δεκτές περισσότερες από μία από τις απαντήσεις 2-5)

- Δε χρησιμοποίησατε το internet στην κατοικία σας για δραστηριότητες που σχετίζονται με την εργασία σας 1
- Αναζητήσατε πληροφορίες που σχετίζονται με την εργασία ή την επιχείρησή σας 2
- Αναζητήσατε εργασία / στείλατε αιτήσεις 3
- Στείλατε στο χώρο εργασίας σας δουλειά που κάνατε στην κατοικία σας (τηλε-εργασία) 4
- Άλλες δραστηριότητες που αφορούν σε εργασία..... 5

ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ (INTERNET): ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΔΙΑ

14. Έχετε ποτέ αγοράσει / παραγγείλει προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω του internet, αλλά όχι για ανάγκες της εργασίας σας;

- Ναι, κατά το πρώτο τρίμηνο 2002..... 1→ 17
- Ναι, έχω αγοράσει στο παρελθόν 2→ 15
- Όχι, κατά το πρώτο τρίμηνο 2002 3→ 16
- Όχι, δεν έχω αγοράσει ποτέ..... 4→ 16

15. Ενώ έχετε αγοράσει / παραγγείλει, στο παρελθόν, προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω του internet, για προσωπικές σας ανάγκες, ποιοι είναι οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους δεν αγοράσατε / παραγγείλατε κατά το πρώτο τρίμηνο του 2002;

(Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Δε χρειάστηκε..... 1
- Προτιμάτε να αγοράζετε προϊόντα ή υπηρεσίες ο ίδιος 2
- Θέμα συνήθειας/ έχετε εμπιστοσύνη σε συγκεκριμένα καταστήματα / προμηθευτές 3
- Τα προϊόντα είναι πολύ ακριβά..... 4
- Καθυστερεί η παράδοση των προϊόντων 5
- Είναι αμφίβολη η παραλαβή των αγαθών στο σπίτι 6
- Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που χρειαζόσασταν δεν ήταν διαθέσιμα στο internet 7
- Υπάρχει θέμα ασφάλειας / σας ανησυχεί να δίνετε στοιχεία της πιστωτικής σας κάρτας 8
- Σας ανησυχεί να δίνετε τα προσωπικά σας στοιχεία στο internet 9
- Υπάρχει έλλειψη εμπιστοσύνης σχετικά με την παραλαβή ή την επιστροφή των προϊόντων 10
- Έχετε παράπονα / είναι δύσκολο να αποζημιωθείτε για ελαττωματικά προϊόντα 11
- Άλλος λόγος. Παρακαλώ προσδιορίστε..... 12

→ τέλος της έρευνας

16. Ποιοι ήταν οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους δεν αγοράσατε / παραγγείλατε προϊόντα ή υπηρεσίες για προσωπική σας χρήση;

(Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Δε χρειάστηκε..... 1
- Προτιμάτε να αγοράζετε προϊόντα ή υπηρεσίες ο ίδιος 2
- Θέμα συνήθειας/ έχετε εμπιστοσύνη σε συγκεκριμένα καταστήματα / προμηθευτές 3
- Τα προϊόντα είναι πολύ ακριβά..... 4
- Καθυστερεί η παράδοση των προϊόντων 5
- Είναι αμφίβολη η παραλαβή των αγαθών στο σπίτι 6
- Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που χρειαζόσασταν δεν ήταν διαθέσιμα στο internet 7
- Υπάρχει θέμα ασφάλειας / σας ανησυχεί να δίνετε στοιχεία της πιστωτικής σας κάρτας 8
- Σας ανησυχεί να δίνετε τα προσωπικά σας στοιχεία στο internet 9
- Υπάρχει έλλειψη εμπιστοσύνης σχετικά με την παραλαβή ή την επιστροφή των προϊόντων 10
- Έχετε παράπονα / είναι δύσκολο να αποζημιωθείτε για ελαττωματικά προϊόντα 11
- Άλλος λόγος. Παρακαλώ προσδιορίστε..... 12

→ τέλος της έρευνας

17. Μέσω ποιας τεχνολογίας είχατε πρόσβαση στο internet για αγορά ή παραγγελία προϊόντων και υπηρεσιών;
(Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή 1
- Μέσω κινητού τηλεφώνου (WAP, GPRS)..... 2
- Μέσω άλλης τεχνολογίας (τηλεόραση με πρόσβαση στο internet κ.ά)..... 3

18. Τι προϊόντα ή υπηρεσίες αγοράσατε ή παραγγείλατε από το internet, για προσωπική σας χρήση; (Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

Προϊόντα και υπηρεσίες	Αριθμός αγορών (εκτίμηση)
Είδη διατροφής (φαγητό – είδη μαναβικής)	<input type="checkbox"/> 1
Βίντεο, dvd, στερεοφωνικά συγκροτήματα , cd	<input type="checkbox"/> 2
Βιβλία, περιοδικά, υλικό ηλεκτρονικής εκμάθησης	<input type="checkbox"/> 3
Είδη ένδυσης – αθλητικά είδη	<input type="checkbox"/> 4
Λογισμικό για ηλεκτρονικό υπολογιστή (περιλαμβάνονται και τα video games)	<input type="checkbox"/> 5
Εξοπλισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή (εξαρτήματα αναβάθμισης π.χ. μνήμη, σκληρός δίσκος, κάρτες γραφικών κλπ.)	<input type="checkbox"/> 6
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός (κάμερες, μεγάφωνα κλπ.)	<input type="checkbox"/> 7
Αγορά μετοχών, οικονομικές υπηρεσίες, ασφάλειες	<input type="checkbox"/> 8
Ταξίδια, εισιτήρια, ξενοδοχεία	<input type="checkbox"/> 9
Εισιτήρια για αναψυχή (συναυλίες, θεατρικές παραστάσεις κ.λ.π.)	<input type="checkbox"/> 10
Τυχερά παιχνίδια (λαχεία, στοιχήματα κ.λ.π.)	<input type="checkbox"/> 11
Άλλα. Παρακαλώ, προσδιορίστε _____	<input type="checkbox"/> 12

19. Γνωρίζετε ποια ήταν η συνολική αξία των προϊόντων ή υπηρεσιών που αγοράσατε ή παραγγείλατε (για προσωπική σας χρήση) στο internet ;

- Ναι 1
- Όχι..... 2 → 19β

19α. Αν ΝΑΙ, ποιο ήταν το ποσό αυτό;

ευρώ |_|_|_|_|, |_|_| → 20

19β. Αν ΟΧΙ, παρακαλώ, να μας υποδείξετε σε ποια τάξη μεγέθους κατατάσσεται, κατά προσέγγιση, η δαπάνη αυτή;

- Κάτω από 30 €..... 1
- 30 € μέχρι κάτω από 100 €..... 2
- 100 € μέχρι κάτω από 200 €..... 3
- 200 € μέχρι κάτω από 300 € 4
- 300 € μέχρι κάτω από 500 € 5
- 500 € μέχρι κάτω από 1000 € 6
- 1000 € μέχρι κάτω από 2500 € 7
- 2500 € και άνω 8

20. Πληρώσατε για κάποια από αυτά τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες με την πιστωτική σας κάρτα;

- Ναι..... 1
- Όχι..... 2

21. Τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που αγοράσατε ή παραγγείλατε ήταν από:
(Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

- καταστήματα λιανικής πώλησης που γνωρίζετε (όχι από το internet) 1
- καταστήματα λιανικής πώλησης που βρήκατε στο internet 2

22. Μπορείτε να εκτιμήσετε, ποιο ήταν το ποσοστό των αγορών / παραγγελιών σας από:

Εταιρείες που δραστηριοποιούνται κυρίως στην Ελλάδα	%
Εταιρείες που δραστηριοποιούνται κυρίως σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	%
Εταιρείες που δραστηριοποιούνται σε άλλες χώρες	%

23. Τι προβλήματα αντιμετωπίσατε (εάν υπήρχαν) πραγματοποιώντας τις αγορές σας μέσω internet; (Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

- Ο χρόνος παράδοσης ήταν μεγαλύτερος από τον αναγραφόμενο..... 1
- Το κόστος παράδοσης ήταν μεγαλύτερο από τις αναγραφόμενες τιμές 2
- Η τελική τιμή ήταν υψηλότερη από την αναγραφόμενη 3
- Παράδοση λάθος προϊόντων..... 4
- Παράδοση κατεστραμμένων προϊόντων..... 5
- Έλλειψη ασφάλειας των πληρωμών..... 6
- Αβεβαιότητα σχετικά με τις εγγυήσεις των προϊόντων..... 7
- Δυσκολίες για τυχόν παράπονα και αποζημιώσεις 8
- Καμία ικανοποιητική ανταπόκριση μετά από παράπονα..... 9
- Άλλα, παρακαλώ, προσδιορίστε..... 10
- Δεν αντιμετωπίσα προβλήματα 11