Мы постоянно работает над улучшением услуг. Если вы заполните небольшую анкету, то поможете нам в этом.

**1. Где вы проживаете?**

а) Алматы

б) Астана

в) Другое, уточните:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Как давно вы используете Интернет?**

а) Меньше 6 месяцев

б) От 6 до 12 месяцев

в) От 1 до 3 лет

г) От 4 до 6 лет

д) 7 лет или больше

**3. Сколько часов в день вы находитесь в режиме онлайн?**

а) Меньше часа

б) 1-2

в) 2-3

г) 3-4

д) 4-5

ж) 5 или больше

**4. Для чего вы обычно используете Интернет?**

а) Поиск информации

б) Электронная почта

в) Общение в реальном времени

г) Научные работы

д) Покупки

е) Игры

ж) Поиск музыки

з) Чтение новостей

и) Спортивные события

к) Финансовая информация

л) Поиск работы

м) Просмотр рекламы

н) Рынок акций

о) Другое, уточните:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Как бы вы охарактеризовали ваше знание Интернета?**

а) Отличное

б) Очень хорошее

в) Хорошее

г) Среднее

д) Плохое

**6. Довольны ли вы провайдером [ПРОВАЙДЕР]?**

а) Очень доволен

б) Доволен

в) Нейтрально

г) Недоволен

д) Очень недоволен

**7. Если вы недовольны, то почему?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Довольны ли вы вашим Интернет-соединением (надежность, скорость, свобода линий, отсутствие отключений и т.д.)?

а) Очень доволен

б) Доволен

в) Нейтрально

г) Недоволен

д) Очень недоволен

**9. Если вы недовольны, то почему?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10.  Довольны ли вы программным обеспечением, поставляемым провайдером [ПРОВАЙДЕР] (легкость установки, использования и т.д.)?**

а) Очень доволен

б) Доволен

в) Нейтрально

г) Недоволен

д) Очень недоволен

**11. Если вы недовольны, то почему?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**12. Под какой операционной системой вы выходите в Интернет?**

а) Win 95/98/NT/2000/XP

б) Win 3.x

в) Mac 7.x

г) Mac 8.x или выше

д) Linux

е) Free/Net/OpenBSD

ж) Dos

з) Не знаю

ж) Другая, уточните: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**13. Сколько вы обычно платите за ваше домашнее подключение ежемесячно (в у.е.)?**

а) $0

б) $1 - $5

в) $5 - $10

г) $10 - $15

д) $15 - $20

е) $20 - $25

ж) $25 - $30

з) $30 - $35

и) $35 - $40

к) $40 или больше

л) Не знаю

**14. С какой скоростью соединения вы обычно полключаетесь к Интернету из дома?**

а) Коммутируемое модемное соединение, 56K или меньше

б) Высокоскоростное подключение (DSL, кабельный модем или другое подобное)

в) Не знаю

г) Ни одно из перечисленных

**15. Планируете ли вы установить дома широкополосное скоростное соединение в течение ближайших 12 месяцев?**

а) Определенно да

б) Возможно

в) Маловероятно

г) Определенно нет

д) Не знаю

**16. Если планируете, насколько вероятно, что вы установите такое соединение, если его стоимость будет составлять 21.95 у.е. в месяц?**

а) Очень вероятно

б) Достаточно вероятно

в) Достаточно маловероятно

г) Очень маловероятно

д) Не знаю

**17. Насколько важны для вас следующие факторы при обновлении Интернет-соединения:**

|   | **Очень важно** | **Важно** | **Нейтрально** | **Неважно** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Торговая марка** |   |   |   |   |
| **Цены** |   |   |   |   |
| **Возможности/функциональность** |   |   |   |   |
| **Качество обслуживания** |   |   |   |   |

**18. Насколько вы довольны обслуживающим персоналом компании [ПРОВАЙДЕР] следующих сферах:**

|   | **Очень доволен** | **Доволен** | **Нейтрально** | **Недоволен** | **Очень недоволен** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Информированность и компетентность** |   |   |   |   |   |
| **Оперативность решения проблем** |   |   |   |   |   |
| **Профессионализм** |   |   |   |   |   |
| **Вежливость** |   |   |   |   |   |
| **Дружелюбие** |   |   |   |   |   |
| **Готовность помочь** |   |   |   |   |   |
| **Общая производительность** |   |   |   |   |   |

**19. Если вы недовольны, то почему?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**20. Поделитесь дополнительными комментариями или пожеланиями, если они у вас есть:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_