에너지 관련 서비스에 대한 설문조사

# 설문조사 지침

* 보기 왼쪽에 있는 확인란에 체크 표시를 하여 모든 질문에 답변하여 주십시오.
* 일부 질문을 건너뛰라는 지시가 있을 수도 있습니다. 이러한 경우에는 다음에 답변해야 할 질문이 무엇인지 알려주는 메시지와 함께 화살표가 표시됩니다. 메모가 없으면 다음 질문으로 계속 넘어가십시오. 메시지와 함께 표시되는 화살표의 예가 아래에 나와 있습니다.
* 예
* 아니요  ***Q5 질문으로 이동***

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

커뮤니티 기반 조직, 즉 CBO는 예를 들어 지역 사회 주민들이 에너지 요금을 이해하거나 지불하는 데 도움이 필요할 때 방문하는 지역 기관입니다.

귀하께서는 <YEAR>년에 해당 지역의 CBO로부터 **에너지 관련** 서비스 또는 지원을 받으신 것 같습니다. 해당 CBO와의에 대해 생각해 보시고 아래 질문에 답변하여 주십시오.(상담)

## 에너지 관련 서비스

* + 1. 귀하(또는 귀하 가족 중 누군가)께서는 <YEAR>년에 귀하가 거주하고 계신 지역의 CBO로부터 *어떠한 것이든* **에너지 관련** 서비스를 받으신 적이 있습니까?

*이러한 서비스에는 전기/가스 요금에 대한 이해, 전기/가스 요금 절감 또는 지불, 가정에서 에너지를 절약하기 위한안내등이 포함될 수 있습니다.*

1 예

2 아니요  ***Q20*** ***질문으로 이동***

3 잘 모르겠음  ***Q20*** ***질문으로 이동***

* + 1. CBO로부터 어떤 **에너지 관련** 서비스 및 지원을 받으셨습니까? *해당되는 것을 모두 고르십시오.*

 *그들은...*

1 내 계정을 개설하거나 관리하는 데 도움을 주었다

2 요금을 이해하는 데 도움을 주었다

3 과다 청구와 같은 요금 문제를 해결하는 데 도움을 주었다

4 요금에 대한납부기한연장을 받거나분할납부를 받을 수 있게 도움을 주었다

5공과금이나 전기/가스 서비스에 대해 공공기관과 연락할 수 있도록 도움을 주었다

6 LIHEAP/HEAP, AMP, CARE, ESA 등 내가 이용할 수 있는 지원 프로그램을 신청하거나 그에 대한 정보를 얻을 수 있도록 도움을 주었다

7 전기/가스 서비스를중단하거나 다시 받을 수 있도록 도움을 주었다)

8 에너지를 절약하는 방법 또는 전기 및 가스 안전과 같은 주제에 대한 정보를 얻는 데 도움을 주었다

9 다른 에너지 서비스로 도움을 주었다

10 상기 중 없음  ***Q20*** ***질문으로 이동***

* + 1. CBO가 제공한 **에너지 관련** 서비스 중 귀하에게 가장 도움이 된 것은 무엇입니까? ***최대 세 가지****를 선택하십시오.*

1 내 계정을 개설하거나 관리하는 데 도움을 줌

2 전기/가스 요금을 이해하는 데 도움을 줌

3 과다 청구와 같은 요금 문제를 해결하는 데 도움을 줌

4 요금에 대한납부기한연장을 받거나분할납부를 받을 수 있게 도움을 줌

5 공과금이나 전기/가스 서비스에 대해 공공기관과 연락할 수 있도록 도움을 줌

6 LIHEAP/HEAP, AMP, CARE, ESA와 같은재정지원 프로그램을 신청하는 데 도움을 줌

7 전기/가스 서비스를중단하거나 다시 받을 수 있도록 도움을 줌

8 에너지를 절약하는 방법 또는 전기 및 가스 안전에 대해 알려줌

9 에너지 요금을 지불하거나 에너지 사용을 줄이는 데 도움이 될 수 있는 다른 에너지 프로그램에 대해 설명해 줌

* + 1. CBO의 담당자가 이러한 문제를 해결하기 위해 귀하와 함께 보낸 시간은 대략적으로 얼마나 됩니까?

1 1~2시간

2 3~4시간

3 4~8시간

4 며칠

5 잘 모르겠음

* + 1. 해당 CBO가 제공하는 **에너지 관련** 서비스에 대해 어떻게 알게 되었습니까?

1 가족 또는 친구로부터 들었다

2 CBO에서 주관하는 다른 프로그램에 참여했었다

3 TV, 라디오 또는 광고용 인쇄물이나 홍보/인터뷰를 통해 알게 되었다

4 Facebook, Instagram, Twitter 등과 같은 소셜 미디어를 통해 알게 되었다

5 웨비나, 커뮤니티 이벤트 또는 행사에서 들었다

6 다른 CBO에서 들었다

7 기억나지 않음

## CBO에 연락하기

* + 1. 도움이 필요할 때 귀하가 거주하는 지역의 CBO의 누군가에게 연락하는 것이 얼마나 쉽습니까?

1 매우 쉽다

2 다소 쉽다

3 보통

4 다소 어렵다

5 매우 어렵다

* + 1. CBO 또는 CBO 직원과 보통 어떤 식으로 연락하십니까?

1 직접 대면

2 전화 통화  ***Q10*** 질문으로 이동

3 이메일  ***Q10*** ***질문으로 이동***

4 우편  ***Q10*** ***질문으로 이동***

5CBO 담당자가 나에게 방문한다  ***Q10*** ***질문으로 이동***

* + 1. 귀하의 집에서 CBO까지의 거리는 얼마나 됩니까?

1 굉장히 멀다

2 꽤 멀다

3 다소 멀다

4 약간 멀다

5 별로 멀지 않다

* + 1. 어떤 교통 수단을 이용하십니까? *해당되는 것을 모두 고르십시오*

1 자가용 이용

2 친구나 가족이 데려다 줌

3 대중 교통

4 Uber/Lyft 이용

5 자전거, 스쿠터 또는 휠체어

6 도보

## 공공기관에 연락하기

* + 1. 지난 2년 동안 에너지 요금, 계정 또는 공공기관과 관련된 **에너지 관련** 문제를 해결하는 데 얼마나 자주 어려움을 겪으셨습니까?

1 0회  ***Q15*** ***질문으로 이동***

2 1~2회

3 3~5회

4 6~10회

5 11회 이상

6 잘 모르겠음  ***Q12*** ***질문으로 이동***

* + 1. 그 중 언어 장벽으로 인한 어려움이 차지하는 비율은 얼마나 됩니까?

1 전부

2 대부분

3 그 중 일부

4 약간

5 없음

* + 1. 에너지 요금이나 계정에 문제가 있는 경우 해당 공공기관에 직접 연락하십니까?

1 항상 직접 연락한다  ***Q14*** ***질문으로 이동***

2 가끔 직접 연락한다  ***Q14*** ***질문으로 이동***

3 직접 연락하지 않는다

4 에너지 요금이나 계정에 문제가 없었다  ***Q15*** ***질문으로 이동***

* + 1. 공공기관에 직접 연락하지 않으시는 이유는 무엇입니까? *해당되는 것을 모두 고르십시오.*

1 사전 녹음된 안내 멘트를 이해할 수 없어서

2 상담원과 직접 통화하기가 어려워서

3 안내 멘트가 내 모국어로 되어 있지 않아서

4 상담원이 우리말을 하지 못해서

5 대기 시간이 너무 길어서

6 공공기관의 담당자를 믿을 수 없어서

7 공공기관의 담당자가 우리 문화를 이해하지 못할 수 있어서

8 어디로 전화해야 되는지 몰라서

9 문제를 완벽하게 이해하지 못하거나 설명하는 데 문제가 있어서

10 전화를 했을 때 결과가 두려워서

11 신체적 또는 정신적 장애로 인해 전화하기가 어려워서

12 잘 모르겠음

* + 1. 해당 공공기관에 마지막으로 직접 연락하셨을 때를 떠올려 봤을 때 다음 문장에 동의하십니까? *귀하에게 해당되지 않는다면 빈 칸으로 남겨 두십시오.*

1 공공기관에 직접 연락한 적이 없다  ***Q15*** ***질문으로 이동***

 *예 아니요*

1. 사전 녹음된 안내 멘트가 이해하기 쉬웠다 1 2
2. 상담원과 직접 통화하기가 어려웠다 1 2
3. 사전 녹음된 안내 멘트가 모국어로 제공되었다 1 2
4. 상담원이 우리말로 응대하였다 1 2
5. 대기 시간이 너무 길었다 1 2
6. 상담원이 에너지 관련 문제를 해결해주었다 1 2
7. 상담원과의 상호 작용이 불쾌하였다 1 2
8. 내가 에너지 관련 문제를 이해하고 해결할 수 있도록 상담원이 충분한 시간을 할애하였다 1 2

## 피드백 제공

* + 1. CBO로부터 에너지를 절약하는 방법, 이용할 수 있는재정지원 프로그램 또는 기타 유용한 주제를 설명하는 전단지나 브로셔와 같은 인쇄물을 받으셨습니까?

1 예

2 아니요  ***Q17*** ***질문으로 이동***

3 기억나지 않음  ***Q17*** ***질문으로 이동***

* + 1. 귀하가 받으신 인쇄물에 대한 아래의 각 문장에 동의하십니까?

 *예 아니요*

1. 그로 인해 에너지 관련 주제에 대한 인식이 높아졌다 1 2
2. 내가 찾던 정보를 제공하였다 1 2
3. 정보가 이해하기 쉬웠다 1 2
4. 앞으로 다양한 주제에 대한 추가 인쇄물을 받고 싶다 1 2
	* 1. CBO 및 CBO에서 제공한 **에너지 관련** 서비스에 대한 전반적인 경험을 떠올려 볼 때 다음 문장에 동의하십니까? *귀하에게 해당되지 않는다면 빈 칸으로 남겨 두십시오.*

 *예 아니요*

1. 나 혼자서는 처리할 수 없었을 방식으로 도움을 주었다 1 2
2. 내가 이해할 수 있게 설명해 주었다 1 2
3. 요금과 에너지를 절약하는 방법에 대해 더 잘 이해하게 되었다 1 2
4. **에너지 관련** 문제를 스스로 해결할 수 있을 것 같다 1 2
5. 앞으로는 **에너지 관련** 문제가 발생할 경우 공공기관에 직접 연락할 수 있을 것 같다 1 2
6. 다른 **에너지 관련** 문제가 발생한다면 CBO를 다시 방문할 것이다 1 2
7. 내가 우려했던 주요 문제를 다루지 않았다 1 2
8. 서비스가 만족스럽지 않았고 같은 문제로 한 번 더 방문해야 했다 1 2
9. 이동거리가 너무 길어 그만한 가치를 못 느꼈다 1 2
	* 1. CBO와의 전반적인 경험을 토대로 했을 때 <YEAR>년에 귀하가 받으신 서비스에 얼마나 만족하십니까?

1 극도로 만족한다

2 매우 만족한다

3 다소 만족한다

4 약간 만족한다

5 전혀 만족하지 않는다

* + 1. CBO 및 CBO가 제공하는 **에너지 관련** 서비스를 친구, 동료 또는 가족에게 추천할 가능성은 얼마나 됩니까?

1 가능성이 극도로 높다

2 가능성이 매우 높다

3 가능성이 다소 있다

4 가능성이 약간 있다

5 가능성이 전혀 없다

## 개인 정보

이번 섹션의 질문은 선택 사항이므로 반드시 답변하지 않으셔도 됩니다. 단, 귀하의 답변은 프로그램의 혜택을 받는 설문 참가자의 다양성을 이해하는 데 도움이 될 것입니다.

* + 1. 나이가 어떻게 되십니까?

1 18세 미만 5 65~74세

2 18~34세 6 75~84세

3 35~54세 785세 이상

4 55~64세 8 답변하고 싶지 않음

* + 1. 귀하의 최종 학력은 어떻게 됩니까?

1 고등학교 중퇴 이하

2 고등학교 졸업 또는 검정고시

3 준학사 또는 실업/직업 학교 학위

4 학사 학위

5 석사 또는 전문 학위

6 답변하고 싶지 않음

* + 1. 귀하를 포함하여 현재 귀하의 가정에 살고 있는 가족은 몇 명입니까?

|  |  |
| --- | --- |
| * + - 1. 1 1명
 | * + - 1. 6 6명
 |
| * + - 1. 2 2명
 | * + - 1. 7 7명
 |
| * + - 1. 3 3명
 | * + - 1. 8 8명 이상
 |
| * + - 1. 44명
 | * + - 1. 9 답변하고 싶지 않음
 |
| * + - 1. 55명
 |  |

* + 1. 귀하의 가정에 항상 거주하는 18세 미만의 자녀는 몇 명입니까?

|  |  |
| --- | --- |
| * + - 1. 1 1명
 | * + - 1. 5 5명
 |
| * + - 1. 2 2명
 | * + - 1. 6 6명 이상
 |
| * + - 1. 3 3명
 | * + - 1. 7 답변하고 싶지 않음
 |
| * + - 1. 4 4명
 |  |

* + 1. 2021년도 귀하의 세전 연간 총 가구 수입은 얼마입니까?

1 $20,000 미만

2 $20,000 ~ $24,999

3 $25,999 ~ $39,999

4 $40,000 ~ $49,999

5 $50,000 ~ $59,999

6 $60,000 ~ $74,999

7 $75,000 ~ $99,999

8 $100,000 ~ $149,999

9 $150,000 이상

10 모름

11 답변하고 싶지 않음

* + 1. 귀하는 재향 군인이십니까?

1 예

2 직접 연락하지 않는다

3 답변하고 싶지 않음

## 기프트 카드 받기

소중한 시간을 할애하여 설문조사를 마쳐 주셔서 감사합니다. 저희는 귀하의 의견을 소중하게 생각합니다. 도움을 주신 데 대한 감사의 의미로 $25 상당의 기프트 카드를 보내드립니다.

기프트 카드를 받으실 이메일 주소나 집 주소를 적어주십시오. 집 주소로 기프트 카드를 받으시려면 귀하의 성함도 적어주셔야 합니다.

이메일 주소: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

또는

이름:
주소:
시, 주:
우편번호:

## 감사 인사

답변해 주셔서 감사합니다! 당사는 귀하의 의견을 소중하게 생각합니다. 작성하신 설문지는 본 우편물에 동봉된 반송용 봉투에 넣어 보내주십시오. 봉투를 잃어버리셨다면 아래 주소로 보내주십시오.

*스캔을 위한 하청업체 주소가 들어갈 자리입니다.*