

ZA5912

**Flash Eurobarometer 382
(Rail and Urban Transport Passenger Satisfaction)**

**Country Questionnaire
Estonia (Russian)**

FL 382 - Rail - EER

D1 Сколько Вам лет?

(ЗАЧИТАЙТЕ — ЕСЛИ «ОТКАЗ», КОД '99')

--	--

D2 ПОЛ (ОТМЕТЬТЕ, НЕ СПРАШИВАЯ)

Мужчина	1
Женщина	2

СПРОСИТЬ ВСЕХ

D21: 'НЕТ' код 1 и 7 'НЕ ЗНАЮ' - одиночные коды

D21 У Вас или кто-либо из Вашей семьи возникают какие-либо проблемы, связанные с доступностью при использовании транспорта?

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Нет	1,
Да, в результате инвалидности	2,
Да, в результате временного ограничения физических возможностей	3,
Да, в результате естественного процесса старения	4,
Да, при поездке с маленькими детьми с прогулочными колясками	5,
ДА, ПРОЧЕЕ	6,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	7,

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОСЫ Q1.1 И Q1.2 ВО ВСЕХ СТРАНАХ КРОМЕ МТ И СУ. ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q1.3 ВСЕМ

Q1 Как часто Вы ездите в Эстонии?

(ЗАЧИТАЙТЕ – ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Ежедневно почти каждый день	Несколько раз в неделю	Раз в неделю	Несколько раз в месяц	Несколько раз в год	Раз в несколько лет	Никогда	НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО
--	--	-----------------------------	------------------------	--------------	-----------------------	---------------------	---------------------	---------	----------------------

1	В международных поездах и поездах, курсирующих по стране или региону (сюда не входят пригородные поезда)	1	2	3	4	5	6	7	8
2	Пригородные поезда	1	2	3	4	5	6	7	8

3	В городском общественном транспорте (на автобусах, троллейбусах, трамваях и т.п.)	1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

EB77.2 QC1 modified

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q2 ЕСЛИ "ЕЗДИТ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ, МЕЖДУГОРОДНЫХ ИЛИ РЕГИОНАЛЬНЫХ ПОЕЗДАХ", код 1 - 6 в Q1.1 ИЛИ "ЕЗДИТ НА ПРИГОРОДНЫХ ПОЕЗДАХ" код 1 - 6 в Q1.2.

Q2a Какова наиболее частая цель Ваших поездок в Эстонии на поезде?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Поездки на работу/ в школу/ в университет	1
Командировки	2
В отпуск	3
На другой отдых в свободное от работы время	4
Другой ответ	5
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	6

FL326 Q2 Modified

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q2b ЕСЛИ " ЕЗДИТ ГОРОДСКИМ ОБЩЕСТВЕННЫМ ТРАНСПОРТОМ", код 1-6 в Q1.3

Q2b Какова наиболее частая цель Ваших поездок на городском общественном транспорте (на автобусе, троллейбусах, трамвае и т.п.) в Эстонии?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Поездки на работу/в школу/в университет	1
На отдых в свободное от работы время	2
Другой ответ	3
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	4

NEW

ЗАДАТЬ ВОПРОС Q3A ВО ВСЕХ СТРАНАХ КРОМЕ МТ и СУ

Q3a Сколько времени Вам требуется или потребовалось бы, чтобы добраться от Вашего дома до ближайшей железнодорожного вокзала или платформы?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Менее 10 минут	1
От 10 до 30 минут	2
Более 30 минут, но не более часа	3
Более часа	4
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	5

NEW

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q3b Сколько времени Вам потребуется или потребовалось бы, чтобы добраться от Вашего дома до ближайшей остановки автобуса, троллейбуса, трамвая?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Менее 10 минут	1
От 10 до 30 минут	2
Более 30 минут, но не более часа	3
Более часа	4
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	5

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q4A ВО ВСЕХ СТРАНАХ КРОМЕ МТ и СУ

Q4a: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1 - 4

Q4a Удовлетворены ли Вы или нет следующими характеристиками железнодорожных вокзалов в Эстонии?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

	Очень удовлетворены	В общем, удовлетворены	Не слишком довольны	Совсем неудовлетворены	НЕ ПРИМЕНИМО	НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО
--	------------------------	------------------------------	---------------------------	---------------------------	-----------------	----------------------------

1	Предоставление информации о расписаниях поездов	1	2	3	4	5	6
2	Простота покупки билетов	1	2	3	4	5	6
3	Простота и доступность механизма урегулирования жалоб	1	2	3	4	5	6
4	Чистота / хорошее обслуживание вокзальных помещений	1	2	3	4	5	6

FL326 Q3 MODIFIED

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q4b: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-4

Q4b Удовлетворены ли Вы или нет следующими характеристиками городского общественного транспорта (автобусов, троллейбусов, трамваев и т.п) в Эстонии?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Очень удовлетворены	Вобщем, удовлетворены	Неслишком довольны	Совсем неудовлетворены	НЕ ПРИМЕНИМО	НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО
--	--	------------------------	--------------------------	-----------------------	---------------------------	-----------------	----------------------------

1	Предоставление информации о расписаниях	1	2	3	4	5	6
2	Простота покупки билетов	1	2	3	4	5	6
3	Удобства для пассажиров на остановках или станциях (например, навесы, сиденья и т.п.)	1	2	3	4	5	6
4	Чистота / хорошее обслуживание на остановках и станциях	1	2	3	4	5	6

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q5a ВСЕМ КРОМЕ МТ и СУ

Q5a: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1 - 7

Q5a Удовлетворены ли Вы или нет следующими характеристиками поездок на поезде в Эстонии?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Очень удовлетворены	Вобщем, удовлетворены	Неслишком довольны	Совсем неудовлетворены	НЕ ПРИМЕНИМО	НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО
--	--	------------------------	--------------------------	-----------------------	---------------------------	-----------------	----------------------------

1	Частота хождения поездов	1	2	3	4	5	6
2	Прибытие по расписанию/надежность	1	2	3	4	5	6
3	Предоставление информации во время поездки, в особенности, в случае задержки	1	2	3	4	5	6
4	Доступность персонала в поездах	1	2	3	4	5	6
5	Доступность сквозных билетов (т.е. один билет для разных сегментов всей поездки)	1	2	3	4	5	6
6	Чистота и хорошее обслуживание железнодорожных вагонов, включая туалеты в поездах	1	2	3	4	5	6
7	Доступ к поездам на велосипедах	1	2	3	4	5	6

FL326 Q4 MODIFIED

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q5b: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1-8

Q5b	Удовлетворены ли Вы или нет следующими характеристиками поездки городским общественным транспортом (на автобусе, троллейбусе, трамвае и т.п.) в Эстонии?
-----	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Очень удовлетворены	В общем, удовлетворены	Не слишком доволены	Совсем неудовлетворены	НЕ ПРИ МЕН ИМО	НЕ ЗНА Ю/Н Е ПРИ МЕН ИМО
--	--	------------------------	------------------------------	---------------------------	---------------------------	-------------------------	--

1	Частота хождения транспорта	1	2	3	4	5	6
2	Прибытие по расписанию/надежность	1	2	3	4	5	6
3	Предоставление информации во время поездки, в особенности, в случае стыковок	1	2	3	4	5	6
4	Цена билетов	1	2	3	4	5	6
5	Доступность билетов для поездок, в которых используются разные виды транспорта (например, трамвай, троллейбус, автобус, местные поезда)	1	2	3	4	5	6
6	Чистота и хорошее обслуживание транспорта/вагонов	1	2	3	4	5	6
7	Маршруты следования разных городских линий	1	2	3	4	5	6
8	Безопасность пассажиров	1	2	3	4	5	6

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q6 РЕСПОНДЕНТАМ, КОТОРЫЕ ЕЗДЯТ НА ПОЕЗДЕ РАЗ В ГОД И РЕЖЕ ИЛИ НИКОГДА НЕ ЕЗДЯТ, (код 6 или 7 или 8 в Q1.1) или (код 6 или 7 или 8 в Q1.2)

Q6. РОТИРУЙТЕ ПУНКТЫ 1-6

Q6: "Ничего" код 8 и "Не знаю" код 9 - одиночные коды

Q6	Какие из следующих причин, если таковые есть останавливают Вас от поездки на поезде в Эстонии?
----	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

Отсутствие доступа к вокзалам или платформам	1,
Отсутствие доступа к железнодорожному транспорту	2,
Недостаточная помощь персонала в поезде или на вокзале	3,
Недостаток информации до поездки о станциях и доступных услугах	4,
Недостаточное количество доступной информации в целом (с шрифтом Брайля, крупными надписями или доступными вебсайтами) о поездке на поезде	5,
Сложно добраться до вокзала	6,
ДРУГОЕ	7,

НИЧЕГО ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННОГО
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО

8,
9,

NEW

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q7 ВСЕМ КРОМЕ МТ и СУ

Q7: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1 - 6

Q7 Удовлетворены ли Вы или нет следующими аспектами доступности к железнодорожным станциям в Эстонии? Под доступностью мы имеем в виду доступность для людей с ограниченными двигательными возможностями или инвалидностью

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

	Очень удовлетворены	В общем, удовлетворены	Не слишком довольны	Совсем неудовлетворены	НЕ ПРИМЕНИМО	НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО
--	------------------------	------------------------------	---------------------------	---------------------------	-----------------	----------------------------

1	Доступность к вокзалам и платформам	1	2	3	4	5	6
2	Доступность к процессу бронирования	1	2	3	4	5	6
3	Помощь персонала железнодорожного вокзала или платформы для людей с ограниченными возможностями	1	2	3	4	5	6
4	Информация перед поездкой о доступности и помощи	1	2	3	4	5	6
5	Доступность железнодорожных вагонов	1	2	3	4	5	6
6	Доступность билетных касс или автоматов по продаже билетов	1	2	3	4	5	6

NEW

D4 Сколько Вам было лет, когда Вы закончили дневное обучение?

(ЕСЛИ 'СЕЙЧАС УЧИТСЯ', ТО КОД '00', ЕСЛИ 'НЕТ ОБРАЗОВАНИЯ', ТО КОД '01', ЕСЛИ 'ОТКАЗ', ТО КОД '98', ЕСЛИ 'НЕ ЗНАЮ', ТО КОД '99')

--	--

D5a Что касается того, чем Вы занимаетесь в настоящее время, Вы бы сказали, что Вы занимаетесь индивидуальной деятельностью, работаете по найму, занимаетесь ручным трудом, или Вы бы сказали, что не занимаетесь профессиональной деятельностью?

(ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Занимаетесь индивидуальной деятельностью	1
Работаете по найму	2
Занимаетесь ручным трудом	3

Не занимается профессиональной деятельностью	4
ОТКАЗ	5

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС D 5b ЕСЛИ ЗАНИМАЕТСЯ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ, КОД 1 В D5a

D5b Вы бы сказали, что Вы...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Фермер, лесничий, рыбак	1
Владелец магазина, ремесленник	2
Специалист (юрист, медицинский работник, бухгалтер, архитектор ...)	3
Руководитель фирмы	4
ПРОЧЕЕ\ОТКАЗ	5

СПРОСИТЕ D5c, ЕСЛИ РАБОТАЕТ ПО НАЙМУ, КОД 2 В D5a

D5c Вы бы сказали, что Вы...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Специалист (работающий по найму: врач, юрист, бухгалтер, архитектор ...)	1
Руководящий работник, директор или руководитель высшего звена	2
Руководитель среднего звена	3
Государственный служащий	4
Офисный работник	5
Другой работник, работающий по найму (продавец, медицинская сестра,...)	6
ПРОЧЕЕ\ОТКАЗ	7

СПРОСИТЕ D5d, ЕСЛИ ЗАНИМАЕТСЯ РУЧНЫМ ТРУДОМ, КОД 3 В D5a

D5d Вы бы сказали, что Вы...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Супервайзер\мастер (бригадир,...)	1
Рабочий (физическая работа)	2
Неквалифицированный рабочий	3
ПРОЧЕЕ\ОТКАЗ	4

СПРОСИТЕ D5e ЕСЛИ НЕ ЗАНИМАЕТСЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ, КОД 4 В D5a

D5e Вы бы сказали, что Вы...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

Занимаетесь домашним хозяйством	1
Учащийся / студент (на дневном отделении)	2
Пенсионер	3
Ищете работу	4

ПРОЧЕЕ\ОТКАЗ 5

D12 В каком уезде Вы живёте?

(ЗАЧИТАЙТЕ ЕСЛИ НЕОБХОДИМО -ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

--	--	--

D13 Не могли бы Вы сказать, Вы живете в...?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

в сельской местности, в деревне	1
в небольшом городе или в городе средней величины	2
в большом городе	3
НЕ ЗНАЮ (НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)	4

D18 Есть ли у Вас мобильный телефон?

(НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)

Да	1
Нет	2

D20 Есть ли у Вас стационарный телефон?

(НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ)

Да	1
Нет	2

D22 Скажите, пожалуйста, мне, сколько человек от 15 лет и старше живёт в Вашей семье, включая Вас самих?

(ЗАПИШИТЕ — ЕСЛИ «ДК», КОД '98' -ЕСЛИ "ОТКАЗ", КОД '99')

	количество людей в возрасте 15 лет и старше в Вашей семье
--	---