

ZA5912

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

**Country Questionnaire
Croatia**

FL 382 - Rail - HR

D1 Koliko imate godina?

(ZAPIŠI - AKO "ODBIJA", KOD '99')

--	--

D2 Spol.

Muški	1
Ženski	2

PITAJ SVE

D21: 'Ne' kod 1 i kod 7 'NZ' - pojedinačni kodovi

D21 Suočavate li se Vi ili netko iz Vašeg kućanstva s problemima pristupačnosti prijevoznih sredstava?

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Ne	1,
Da, zbog invaliditeta	2,
Da, zbog privremenog tjelesnog oštećenja	3,
Da, zbog prirodnog procesa starenja	4,
Da, kada putujete s malom djecom u kolicima	5,
Da, nešto drugo (NE ČITAJ)	6,
Ne zna/Bez odgovora	7,

NEW

PITAJ Q1.1 I Q1.2 U SVIM ZEMLJAMA OSIM U MT I CY. PITAJ Q1.3 SVE

Q1 Koliko često putujete... u Hrvatskoj?

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Svak i dan/ gogo vo svak i dan	Nek oliko puta tjedn o	Jeda nput tjedn o	Nek oliko puta mjes ečno	Nek oliko puta na godu	Jeda nput godi šnje ili manj e	Nika da	Ne zna/ bez odgo vora
--	--	--------------------------------------------------	------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------------------	------------	-----------------------------------

1	Međunarodnim, državnim ili regionalnim vlakovima (prigradski vlakovi su isključeni)	1	2	3	4	5	6	7	8
2	Prigradskim vlakovima	1	2	3	4	5	6	7	8
3	Javnim gradskim prijevozom (autobusom, tramvajem itd.)	1	2	3	4	5	6	7	8

EB77.2 QC1 modified

PITAJ Q2a AKO "PUTUJE MEĐUNARODNIM, DRŽAVNIM ILI REGIONALNIM VLAKOVIMA", kodovi 1 do 6 u Q1.1 ILI "PUTUJE PRIGRADSKIM VLAKOVIMA", kodovi 1 do 6 u Q1.2

Q2a Koja je najčešća svrha Vaših putovanja vlakom u Hrvatskoj?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Putovanje na posao/ u školu/ na fakultet	1
Poslovna putovanja	2
Odlazak na godišnji odmor	3
Radi drugih aktivnosti u slobodno vrijeme	4
Nešto drugo	5
Ne zna/bez odgovora	6

FL326 Q2 Modified

PITAJ Q2b AKO "PUTUJE JAVNIM GRADSKIM PRIJEVOZOM", kodovi 1 do 6 u Q1.3

Q2b Koja je najčešća svrha Vaših putovanja javnim gradskim prijevozom (autobusom, tramvajem itd.) u Hrvatskoj?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Putovanje na posao/u školu/na fakultet	1
Radi aktivnosti u slobodno vrijeme	2
Nešto drugo	3
Ne zna/bez odgovora	4

NEW

PITAJ Q3a U SVIM ZEMLJAMA OSIM MT i CY

Q3a Koliko Vam treba ili bi Vam trebalo vremena da dođete od svog doma do najbližeg željezničkog kolodvora ili najbliže željezničke postaje?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Manje od 10 minuta	1
Od 10 do 30 minuta	2
Više od 30 minuta do jednog sata	3
Više od jednog sata	4
Ne zna/bez odgovora	5

NEW

PITAJ SVE

Q3b Koliko Vam treba ili bi Vam trebalo vremena da dođete od svog doma do najbližeg autobusnog kolodvora ili najbliže autobusne ili tramvajske postaje?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

Manje od 10 minuta	1
Od 10 do 30 minuta	2
Više od 30 minuta do jednog sata	3

Više od jednog sata	4
Ne zna/bez odgovora	5

NEW

PITAJ Q4a U SVIM ZEMLJAMA OSIM MT i CY

Q4a: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 4

Q4a Jeste li zadovoljni ili nezadovoljni sljedećim značajkama željezničkih kolodvora u Hrvatskoj?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Vrlo zadovoljan	Prilično zadovoljan	Prilično nezadovoljan	Vrlo nezadovoljan	Nije primjenjivo (NE ČITAJ)	Ne zna/bez odgovora
--	--	-----------------	---------------------	-----------------------	-------------------	-----------------------------	---------------------

1	Informacijama o voznom redu vlakova	1	2	3	4	5	6
2	Lakoćom kupnje vozničkih karata	1	2	3	4	5	6
3	Mehanizmima za lako i dostupno rješavanje pritužbi	1	2	3	4	5	6
4	Čistoćom i dobrim održavanjem kolodvora	1	2	3	4	5	6

FL326 Q3 MODIFIED

PITAJ SVE

Q4b: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 4

Q4b Jeste li zadovoljni ili nezadovoljni sljedećim značajkama javnog gradskog prijevoza (autobusa, tramvaja itd.) u Hrvatskoj?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Vrlo zadovoljan	Prilično zadovoljan	Prilično nezadovoljan	Vrlo nezadovoljan	Nije primjenjivo (NE ČITAJ)	Ne zna/bez odgovora
--	--	-----------------	---------------------	-----------------------	-------------------	-----------------------------	---------------------

1	Informacijama o voznom redu	1	2	3	4	5	6
2	Lakoćom kupnje vozničkih karata	1	2	3	4	5	6
3	Opremljenošću postaja i kolodvora (npr. natkrivenošću, sjedalima itd.)	1	2	3	4	5	6
4	Čistoćom i dobrim održavanjem postaja i kolodvora	1	2	3	4	5	6

NEW

PITAJ Q5a SVE OSIM MT i CY

Q5a: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 7

Q5a Jeste li zadovoljni ili nezadovoljni sljedećim značajkama putovanja željeznicom u Hrvatskoj?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Vrlo zadovoljan	Prilično zadovoljan	Prilično nezadovoljan	Vrlo nezadovoljan	Nije primjenjivo (NE ČITAJ)	Ne zna/bez odgovora
1	Učestalošću prometovanja vlakova	1	2	3	4	5	6
2	Točnošću i pouzdanošću	1	2	3	4	5	6
3	Pružanjem informacija tijekom putovanja, posebice u slučaju kašnjenja	1	2	3	4	5	6
4	Dostupnošću osoblja vlakova	1	2	3	4	5	6
5	Dostupnošću jedinstvenih vozni karata (tj. jedne karte za nekoliko segmenata čitavog jednog putovanja)	1	2	3	4	5	6
6	Čistoćom i dobrim održavanjem željezničkih vagona, uključujući i zahode u vlakovima	1	2	3	4	5	6
7	Prijevozom bicikla u vlakovima	1	2	3	4	5	6

FL326 Q4 MODIFIED

PITAJ SVE

Q5b: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 8

Q5b Jeste li zadovoljni ili nezadovoljni sljedećim značajkama putovanja javnim gradskim prijevozom (autobusom, tramvajem itd.) u Hrvatskoj?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

		Vrlo zadovoljan	Prilično zadovoljan	Prilično nezadovoljan	Vrlo nezadovoljan	Nije primjenjivo (NE ČITAJ)	Ne zna/bez odgovora
1	Učestalošću prometovanja javnog gradskog prijevoza	1	2	3	4	5	6
2	Točnošću i pouzdanošću	1	2	3	4	5	6
3	Pružanjem informacija, posebice o vezama za nastavak putovanja	1	2	3	4	5	6
4	Cijenom vozni karata	1	2	3	4	5	6

5	Dostupnošću voznih karata za putovanje u kojemu se koristi više različitih prijevoznih sredstava (npr. tramvaj, autobus, lokalni vlakovi)	1	2	3	4	5	6
6	Čistoćom i dobrim održavanjem vozila/vagona	1	2	3	4	5	6
7	Rutama kojima prolaze različite gradske linije	1	2	3	4	5	6
8	Sigurnošću putnika	1	2	3	4	5	6

NEW

PITAJ Q6 ISPITANIKE KOJI PUTUJU VLAKOM JEDANPUT GODIŠNJE ILI MANJE ILI NIKADA, (kodovi 6 ili 7 ili 8 u Q1.1) i (kodovi 6 ili 7 ili 8 u Q1.2)

Q6: ROTIRAJ STAVKE 1 DO 6

Q6: 'Ništa od navedenog' kod 8 i 'NZ' kod 9 - pojedinačni kodovi

Q6 Koji Vas od sljedećih razloga, ako postoji, sprječava da putujete vlakom u Hrvatskoj?

(PROČITAJ - MOGUĆE JE VIŠE ODGOVORA)

Nepristupačnost željezničkih kolodvora ili perona	1,
Nepristupačnost željezničkih vagona	2,
Nedostatak pomoći od strane osoblja vlaka ili osoblja željezničkog kolodvora	3,
Nedostatak informacija prije putovanja o željezničkim kolodvorima i dostupnim uslugama	4,
Nedostatak dostupnih informacija (kao što su Brailleovo pismo, velika slova ili dostupne internetske stranice) općenito o putovanju željeznicom	5,
Poteškoće u putovanju do željezničkog kolodvora	6,
Nešto drugo (NE ČITAJ)	7,
Ništa od navedenog (NE ČITAJ)	8,
Ne zna/bez odgovora	9,

NEW

PITAJ Q7 SVE OSIM MT i CY

Q7: ROTIRAJ IZJAVE 1 DO 6

Q7 Jeste li zadovoljni ili nezadovoljni sljedećim vidovima pristupačnosti željezničkih kolodvora u Hrvatskoj? Pristupačnost znači pristupačnost osobama smanjene pokretljivosti ili s tjelesnim oštećenjem

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

	Vrlo zadovoljan	Prilično zadovoljan	Prilično nezadovoljan	Vrlo nezadovoljan	Nije primjenjivo (NE ČITAJ)	Ne zna/bez odgovora
1						
2						

1	Pristupačnošću željezničkih kolodvora ili perona	1	2	3	4	5	6
2	Pristupačnošću postupka rezervacije	1	2	3	4	5	6

3	Pomoći od strane osoblja vlaka ili osoblja željezničkog kolodvora osobama smanjene pokretljivosti ili s tjelesnim oštećenjem	1	2	3	4	5	6
4	Informacijama prije putovanja o pristupačnosti i pomoći	1	2	3	4	5	6
5	Pristupačnošću željezničkih vagona	1	2	3	4	5	6
6	Pristupačnošću blagajni ili automata za izdavanje voznih karata	1	2	3	4	5	6

NEW

D4 Koliko ste imali godina kad ste završili s redovnim obrazovanjem?

(ANKETAR: AKO JE ODGOVOR "JOŠ STUDIRAM", KOD "00", AKO JE ODGOVOR "BEZ OSNOVNE ŠKOLE" ILI "NEZAVRŠENA OSNOVNA ŠKOLA", KOD "01", AKO "ODBIJA", KOD "98", AKO "NE ZNA", KOD "99")

--	--

D5a Što se tiče Vašeg trenutnog zaposlenja, biste li rekli da ste samozaposleni, zaposlen kod nekog drugog, fizički radnik ili biste rekli kako ste bez profesionalne aktivnosti?

(SAMO JEDAN ODGOVOR)

Samozaposlen	1
Zaposlen kod nekog drugog	2
Fizički radnik	3
Bez profesionalne aktivnosti	4
Odbija odgovoriti (NE ČITAJ)	5

PITAJ D5b AKO JE SAMOZAPOSLEN, KOD 1 U D5a

D5b Biste li rekli da ste...?

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Poljoprivrednik, šumar, ribar	1
Vlasnik trgovine, obrtnik	2
Stručnjak (pravnik, zdravstveni djelatnik, računovođa, arhitekt...)	3
Direktor tvrtke	4
Drugo/Odbija odgovoriti (NE ČITAJ)	5

PITAJ D5c AKO JE U PLAĆENOM ZAPOSLENJU, KOD 2 U D5a

D5c Biste li rekli da ste...?

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Stručnjak (zaposleni liječnik, pravnik, računovođa, arhitekt...)	1
Viši menadžer, direktor ili visoki menadžer	2
Srednji menadžment	3
Državni službenik	4
Uredski djelatnik	5
Druga vrsta zaposlenika (prodavač, medicinska sestra...)	6
Drugo/Odbija odgovoriti (NE ČITAJ)	7

PITAJ D5d AKO JE FIZIČKI RADNIK, KOD 3 U D5a

D5d Biste li rekli da ste...?

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Nadglednik/poslovođa (voditelj tima...)	1
Fizički radnik	2
Nekvalificirani fizički radnik	3
Drugo/Odbija odgovoriti (NE ČITAJ)	4

PITAJ D5e AKO JE BEZ PROFESIONALNE AKTIVNOSTI, KOD 4 U D5a

D5e Biste li rekli da ste...?

(PROČITAJ - SAMO JEDAN ODGOVOR)

Osoba koja vodi brigu o kućanstvu (kućanica)	1
Student (redoviti)	2
U mirovini	3
Osoba koja traži posao	4
Drugo/Odbija odgovoriti (NE ČITAJ)	5

D12 U kojoj županiji živite?

(PROČITAJ AKO JE POTREBNO - SAMO JEDAN ODGOVOR)

--	--	--

D13 Biste li rekli da živite u...?

(PROČITAJ – SAMO JEDAN ODGOVOR)

ruralnom području ili selu	1
malom ili srednje velikom gradu	2
velikom gradu	3
NZ (NE ČITAJ)	4

D18 Posjedujete li osobni mobilni telefon?

(NE ČITAJ)

DA	1
NE	2

D20 Posjedujete li fiksnu telefonsku liniju u svom kućanstvu?

(NE ČITAJ)

DA	1
NE	2

D22 Možete li mi reći koliko osoba od 15 i više godina živi u Vašem kućanstvu, uključujući Vas?

(ZAPIŠI - AKO "NZ", KOD '98' - AKO "ODBIJA", KOD '99')

	Broj osoba u dobi od 15 ili više godina u kućanstvu
--	-----------------------------------------------------