

ZA6933

**Flash Eurobarometer 463
(Europeans' Satisfaction with Passenger Rail Services)**

**Country Questionnaire
Estonia (Russian)**

СПРОСИТЬ ВСЕХ

D21: КОД 1 ИСКЛЮЧАЕТ ДРУГИЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ

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

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

(2001-2007)

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 (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	6,
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	7,

FL382 D21

Q1	Как часто Вы пользуетесь поездом для...?
----	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Еже дне вно/ почт и каж дый день	Неск ольк о раз в нед елю	Раз в нед елю	Неск ольк о раз в мес яц	Неск ольк о раз в год	Раз в год или реж е	Ник огда	НЕ ЗНА Ю/Н ЕТ ОТВ ЕТА (НЕ ЗАЧ ИТЫ ВАТ Ь)
--	--	---	---	------------------------	--	--------------------------------------	------------------------------------	-------------	--

(2008)	1	Поездок в пригород (за исключением метро)	1	2	3	4	5	6	7	8
(2009)	2	Поездок по стране или по региону (за исключением пригородных поездов)	1	2	3	4	5	6	7	8
(2010)	3	Зарубежных поездок	1	2	3	4	5	6	7	8

NEW

СПРОСИТЕ Q2 И Q3 ТОЛЬКО ЕСЛИ 'ПОЛЬЗУЕТСЯ ПОЕЗДОМ ДЛЯ ПОЕЗДОК В ПРИГОРОД, ПО СТРАНЕ/РЕГИОНАМ ИЛИ ДЛЯ ЗАРУБЕЖНЫХ ПОЕЗДОК' - КОДЫ 1-6 В Q1.1 ИЛИ КОДЫ 1-6 В Q1.2 ИЛИ КОДЫ 1-6 В Q1.3 - С ОСТАЛЬНЫМИ ПЕРЕЙДИТЕ К Q4

Q2 Какова наиболее частая цель Ваших поездок на поезде?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

(2011)

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/НЕТ ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	6

FL382 Q2a

Q3	Как Вы обычно добираетесь из дома до железнодорожной станции? Если Вы пользуетесь разными железнодорожными станциями, то выберите ту, на которую Вы ездите чаще всего.
----	--

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

(2012)

Пешком	1
На велосипеде или на подобном виде транспорта	2
На машине / мотоцикле / такси	3
На общественном транспорте	4
НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)	5

NEW

СПРОСИТЬ ВСЕХ

Q4: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1 - 8

Q4 Удовлетворены ли Вы или нет следующими услугами, связанными с железнодорожными поездками?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

	Очень удовлетворены	В общем, удовлетворены	Не очень удовлетворены	Совсем неудовлетворены	Не применительно (НЕ ЗАЧИТАТЬ)	НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТАТЬ)
--	------------------------	------------------------------	------------------------------	---------------------------	---	--

(2013)

1	Предоставление информации о расписаниях поездов и платформах	1	2	3	4	5	6
---	--	---	---	---	---	---	---

(2014)	2	Простота покупки билетов	1	2	3	4	5	6
(2015)	3	Доступность билетов прямого сообщения (т.е. один билет для разных сегментов всей железнодорожной поездки)	1	2	3	4	5	6
(2016)	4	Предоставление информации о стыковках с другими видами транспорта	1	2	3	4	5	6
(2017)	5	Доступность билетов для поездок, в которых используются разные виды транспорта (например, трамвай, троллейбус, автобус, местные поезда)	1	2	3	4	5	6
(2018)	6	Простота и доступность механизма урегулирования жалоб	1	2	3	4	5	6
(2019)	7	Чистота / хорошее обслуживание вокзальных помещений	1	2	3	4	5	6
(2020)	8	Автомобильные и велосипедные парковки на станциях (включая парковки для людей с ограниченными возможностями)	1	2	3	4	5	6

FL382 Q4 Q5 MODIFIED

Q5: СОХРАНЯЙТЕ ТАКОЙ ЖЕ ПОРЯДОК РОТАЦИИ КАК В ВОПРОСЕ Q4

Q5	Насколько для Вас важно качество следующих услуг?
----	---

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Очень важно	Довольно важно	Не очень важно	Совсем не важно	Не при мерно (НЕ ЗАЧИТАЙТЕ)	НЕ ЗНАЮ/ НЕ ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТАЙТЕ)

(2021)	1	Предоставление информации о расписаниях поездов и платформах	1	2	3	4	5	6
(2022)	2	Простота покупки билетов	1	2	3	4	5	6
(2023)	3	Доступность билетов прямого сообщения (т.е. один билет для разных сегментов всей железнодорожной поездки)	1	2	3	4	5	6

(2024)	4	Предоставление информации о стыковках с другими видами транспорта	1	2	3	4	5	6
(2025)	5	Доступность билетов для поездок, в которых используются разные виды транспорта (например, трамвай, троллейбус, автобус, местные поезда)	1	2	3	4	5	6
(2026)	6	Простота и доступность механизма урегулирования жалоб	1	2	3	4	5	6
(2027)	7	Чистота / хорошее обслуживание вокзальных помещений	1	2	3	4	5	6
(2028)	8	Автомобильные и велосипедные парковки на станциях (включая парковки для людей с ограниченными возможностями)	1	2	3	4	5	6

NEW

Q6: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1 - 7

Q6 Удовлетворены ли Вы или нет следующими характеристиками поездок на поезде?

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

	Очень удовлетворены	В общем, удовлетворены	Не очень удовлетворены	Совсем неудовлетворены	Не при имею (НЕ ЗАЧИТАТЬ ВАЖНО)	НЕ ЗНАЮ/ НЕ ОТВЕТА (НЕ ЗАЧИТАТЬ ВАЖНО)
--	------------------------	------------------------------	------------------------------	---------------------------	--	--

(2029)	1	Частота хождения поездов	1	2	3	4	5	6
(2030)	2	Прибытие по расписанию/надежность	1	2	3	4	5	6
(2031)	3	Предоставление информации во время поездки, в особенности, в случае задержки	1	2	3	4	5	6

(2032)	4	Доступность сети wifi в поездах	1	2	3	4	5	6
(2033)	5	Доступность помощи в поездах	1	2	3	4	5	6
(2034)	6	Чистота и хорошее обслуживание железнодорожных вагонов, включая туалеты в поездах	1	2	3	4	5	6
(2035)	7	Наличие мест в поездах	1	2	3	4	5	6

FL382 Q5a MODIFIED

Q7: РОТИРУЙТЕ УТВЕРЖДЕНИЯ 1 - 5

Q7 Удовлетворены ли Вы или нет следующими аспектами доступности железнодорожных станций? Под доступностью мы имеем в виду доступность для людей с инвалидностью или с ограниченной мобильностью

(ЗАЧИТАЙТЕ - ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ)

		Очень удовлетворены	Вобщем, удовлетворены	Неочень удовлетворены	Совсем неудовлетворены	Неприменительно (НЕЗАЧИТАТЬ)	НЕЗНАЮ/НЕ ОТВЕТАЮ (НЕЗАЧИТАТЬ)

(2036)	1	Доступность к вокзалам и платформам	1	2	3	4	5	6
	2	Доступность бронирования, включая информацию перед поездкой о доступности услуги, инфраструктуре и помощи	1	2	3	4	5	6
(2037)								
	3	Помощь персонала железнодорожного вокзала или станции людям с инвалидностью или с ограниченной мобильностью	1	2	3	4	5	6
(2038)								
(2039)	4	Доступность железнодорожных вагонов	1	2	3	4	5	6
	5	Доступность информации о поездке, предоставляемой на станции или в поездах, включая информацию о задержке	1	2	3	4	5	6
(2040)								

FL382 Q7 MODIFIED

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС Q8 РЕСПОНДЕНТАМ, КОТОРЫЕ НИКОГДА НЕ ЕЗДЯТ НА ПОЕЗДЕ - (код 7 или 8 в Q1.1) И (код 7 или 8 в Q1.2) И (код 7 или 8 в Q1.3)

Q8. РОТИРУЙТЕ ПУНКТЫ 1-6

Q8: КОД 8 ИСКЛЮЧАЕТ ДРУГИЕ ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ

Q8 Какие из следующих причин, если таковые есть останавливают Вас от поездки на поезде?

(ЗАЧИТАЙТЕ - МОЖЕТ БЫТЬ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ)

(2041-2049)

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	8,
НЕ ЗНАЮ/НЕ ПРИМЕНИМО	9,

FL382 Q6