

ZA4980

**Flash Eurobarometer 243
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire
Estonia (Russian)**

FLASH EUROBAROMETER

Questionnaire

D1. Пол [НЕ СПРАШИВАТЬ - ОТМЕТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЙ]

[1] Мужчина

[2] Женщина

D2. Сколько Вам лет?

[][] ...лет

[00] [ОТКАЗ/НЕТ ОТВЕТА]

D3. Сколько Вам было лет, когда Вы закончили дневное (стационарное) обучение?

[Напишите ВОЗРАСТ, КОГДА БЫЛО ЗАКОНЧЕНО ДНЕВНОЕ ОБУЧЕНИЕ]

[][] ...лет

[00] [УЧИТСЯ СЕЙЧАС НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ (СТАЦИОНАРЕ)]

[01] [НИКОГДА НЕ УЧИЛСЯ НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ (СТАЦИОНАРЕ)]

[99] [ОТКАЗ/НЕТ ОТВЕТА]

D4. Если говорить о Вашем занятии в настоящее время, то Вы сами себе работодатель, служащий, рабочий или Вы не работаете? Значит ли это, что Вы являетесь ...

[ЕСЛИ ДАН ОТВЕТ НА ГЛАВНУЮ КАТЕГОРИЮ, ЗАЧИТАЙТЕ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОДКАТЕГОРИИ]

- САМ СЕБЕ РАБОТОДАТЕЛЬ

→ i.e. : - фермер, лесник, рыбак.....11

- владелец магазина, ремесленник12

- специалист (юрист, медицинский работник, бухгалтер, архитектор

и т.п.) 13

- руководитель предприятия14

- другое.....15

- Служащий

→ i.e. : - специалист (работающий по найму врач, юрист, бухгалтер, архитектор и т.д.)21

- руководитель высшего звена, директор или топ-менеджер.....22

- руководитель среднего звена.....23

- государственный служащий.....24

- конторский служащий.....25

- служащий другого типа (продавец, медсестра, и т.д.).....26

- другое.....27

- Рабочий

→ i.e. : - руководитель среднего звена/ руководитель работ (менеджер команды, бригадир и т.д ...).....31

- Рабочий.....32

- неквалифицированный рабочий33

- другое.....34

- Не работаете

→ i.e. :	- заботитесь о доме, домохозяйка.....	41
	- учащийся, студент (дневное обучение).....	42
	- пенсионер	43
	- ищите работу.....	44
	- другое.....	45
	- [Отказ].....	99

D6. Как бы Вы сказали, Вы живете в...

	- столица	1
	- другой город.....	2
	- сельская местность / сельская местность / местность с населением менее 10 000 жителей	3
	- [Отказ]	9

D10. Доступно ли у Вас дома интернет подключение....

	с доступом дозвона, или	1
	постоянное интернет подключение, или.....	2
	у Вас дома нет интернет подключения?	3
	[Не знаю/ НО]	9

Q1. Не скажите ли Вы мне, какие из следующих услуг или поставщиков услуг Вы используете?

[ЗАЧИТАТЬ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ – ВОПРОС ФИЛЬТРА: ЕСЛИ ОПРЕДЕЛЁННЫЕ УСЛУГИ НЕ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ, ТО ИГНОРИРУЙТЕ СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ ПО ЭТИМ УСЛУГАМ]

	Использую	1
	Не использую	2
	[Не знаю/ НО]	9

A)	Расчетный счет	1	2	9
B)	Накопления или инвестиции	1	2	9
C)	Ипотечный кредит.....	1	2	9
D)	Кредит, выданный больше чем на год (исключая ипотечный кредит).....	1	2	9
E)	Страхование автомашин (обязательная гражданско-правовая ответственность) ...	1	2	9
F)	Страхование жилья.....	1	2	9
H)	Услуги мобильной телефонной связи	1	2	9
I)	Услуги фиксированной телефонной связи	1	2	9
J)	Услуги Eesti Energia.....	1	2	9
K1)	Услуги фиксированной сети газоснабжения	1	2	9
K2)	(LPG) – сжиженный газ или Газовый баллон.....	1	2	9

Q2. В целом, как Вам кажется, насколько легко сравнивать предложения от разных предприятий поставщиков, которые предлагают (НАЗОВИТЕ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ УСЛУГУ)

[ЗАЧИТАТЬ ШКАЛУ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ]

Очень легко.....	4
Довольно легко.....	3
Довольно трудно.....	2
Очень трудно.....	1
[Не знаю/ НО].....	9

A) Расчетные счета	1 2 3 4 9
B) Накопления и инвестиции	1 2 3 4 9
C) Ипотечные кредиты	1 2 3 4 9
D) Кредиты, которые дольше, чем на год (исключая ипотечные кредиты).....	1 2 3 4 9
E) Страхование автомашин (обязательная гражданско-правовая ответственность).....	1 2 3 4 9
F) Страхование жилья.....	1 2 3 4 9
G) Подключение интернета	1 2 3 4 9
H) Услуги мобильной телефонной связи	1 2 3 4 9
I) Услуги фиксированной телефонной связи.....	1 2 3 4 9
J) Поставка электроэнергии.....	1 2 3 4 9
K) Газ	
<input type="checkbox"/> (ЕСЛИ ОН/ ОНА ИСПОЛЬЗУЕТ И УСЛУГИ ПОСТАВКИ ГАЗА ПО ТРУБОПРОВОДАМ И ТАКЖЕ ГАЗОВЫЕ БАЛЛОНЫ, ТО СПРАШИВАТЬ О ПОСТАВКЕ ГАЗА ПО ТРУБОПРОВОДАМ).....	1 2 3 4 9

Q3. В течении последних 2 лет меняли ли Вы предприятие поставщика, которое предлагает (НАЗОВИТЕ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ УСЛУГУ)?

[ЗАЧИТАТЬ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ]

Да, Вы меняли и это было легко	1
Да, Вы меняли, но это было трудно	2
Да, Вы пробовали поменять, но прекратили попытку из-за обстоятельств, с которыми столкнулись.....	3
Нет, не пробовали, так как Вы не заинтересованы менять поставщика.....	4
Нет, Вы не пробовали, так как думали, что это может быть слишком трудно	5
Нет, по другим причинам	6
[Не знаю/ НО].....	9

A) Расчетные счета	1 2 3 4 5 6 9
B) Сберегательные или инвестиционные счета.....	1 2 3 4 5 6 9
C) Ипотечные кредиты	1 2 3 4 5 6 9
D) Кредиты, которые дольше, чем на год (не считая ипотечный кредит)	1 2 3 4 5 6 9
E) Страхование автомашин (обязательная гражданско-правовая ответственность).....	1 2 3 4 5 6 9
F) Страхование жилья.....	1 2 3 4 5 6 9
G) Подключение интернета	1 2 3 4 5 6 9
H) Связь мобильного телефона	1 2 3 4 5 6 9
I) Связь фиксированного телефона	1 2 3 4 5 6 9
J) Поставку электричества.....	1 2 3 4 5 6 9
K) Поставку газа	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Каким был Ваш опыт когда Вы меняли Ваше предприятие поставщика, которое предлагает (НАЗОВИТЕ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ УСЛУГУ)?

[ЗАЧИТАТЬ ШКАЛУ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ]

- Новое предприятие-поставщик дешевле, чем прежде 1
- Новое предприятие-поставщик дороже 2
- Нет никакой разницы в цене между старым и новым предприятием-поставщиком 3
- Не может сказать, дешевле или дороже новое предприятие-поставщик по сравнению со старым 4
- [Не знаю/ НО] 9

- A) Расчетные счета 1 2 3 4 9
- B) Сберегательные или инвестиционные счета 1 2 3 4 9
- C) Ипотечные кредиты 1 2 3 4 9
- D) Кредиты, которые дольше, чем на год (не считая ипотечный кредит) 1 2 3 4 9
- E) Страхование автомашин (обязательная гражданско-правовая ответственность) 1 2 3 4 9
- F) Страхование жилья 1 2 3 4 9
- G) Подключение интернета 1 2 3 4 9
- H) Связь мобильного телефона 1 2 3 4 9
- I) Связь фиксированного телефона 1 2 3 4 9
- J) Поставку электричества 1 2 3 4 9
- K) Поставку газа 1 2 3 4 9

Q4b. Что было главной причиной того, что Вы остались у своего нынешнего предприятия поставщика, которое предлагает (НАЗОВИТЕ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ УСЛУГУ)

[ЗАЧИТАТЬ ШКАЛУ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ –]

- В регионе нет другого поставщика услуги 1
- Вы не знали, что Вы можете поменять 2
- Условия Вашего договора делают смену сложной 3
- Ваш теперешний поставщик услуг предлагает самую хорошую услугу за ту цену, которую платите 4
- Экономия от перехода слишком мала 5
- Издержки перехода превышают приобретения 6
- Трудно выяснить, какой поставщик услуг предлагает лучшую услугу за запрашиваемую цену 7
- Другое 8
- [Не знаю/ НО] 9

- A) Расчетные счета 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- B) Сберегательные или инвестиционные счета 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- C) Ипотечные кредиты 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- D) Кредиты, которые дольше, чем на год (не считая ипотечный кредит) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- E) Страхование автомашин (обязательная гражданско-правовая ответственность) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- F) Страхование жилья 1 2 3 4 5 6 7 8 9

- G) Подключение интернета 1 2 3 4 5 6 7 8 9
 H) Связь мобильного телефона 1 2 3 4 5 6 7 8 9
 I) Связь фиксированного телефона 1 2 3 4 5 6 7 8 9
 J) Поставку электричества 1 2 3 4 5 6 7 8 9
 K) Поставку газа 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Что из следующего убедило бы Вас сменить того, кто сейчас обслуживает Ваш расчетный счет? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим
[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешёвый для Вас1
 Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
 Процесс перехода организовывается фирмой/представителем фирмы3
 Короче срок договор4
 Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5
 Процесс замены поставщика услуг, который завершается за 10 рабочих дней.....6
 Другое.....7
 [Не знаю/ НО]9

Q5b. Что из следующего убедило бы Вас сменить того, кто теперь обслуживает Ваш сберегательный или инвестиционный счет? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим.
[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешёвый для Вас1
 Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
 Процесс перехода организовывается фирмой/представителем фирмы3
 Короче срок договор4
 Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5
 Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 5 рабочих дней.....6
 Другое.....7
 [Не знаю/ НО]9

Q5c. Что из следующего убедило бы Вас сменить своего теперешнего поставщика ипотечного кредита? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим
[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешёвый для Вас1

Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг	2
Процесс перехода организовывается фирмой/представителем фирмы	3
Короче срок договор	4
Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит	5
Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 15 рабочих дней.....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО]	9

Q5d. Что из следующего убедило бы Вас сменить своего теперешнего поставщика кредита, который дольше одного года (исключая ипотечный кредит)? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешёвый для Вас	1
Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг	2
Процесс перехода организовывается фирмой/представителем фирмы	3
Короче срок договор	4
Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит	5
Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 5 рабочих дней.....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО]	9

Q5e. Что из следующего убедило бы Вас сменить своего теперешнего страховщика автомашины (обязательной гражданско-правовой ответственности)? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешёвый для Вас	1
Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг	2
Процесс перехода организовывается фирмой/представителем фирмы	3
Короче срок договор	4
Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит	5
Процесс смены поставщика услуги, который завершается за 30 рабочих дней.....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО]	9

Q5f. Что из следующего убедило бы Вас сменить своего теперешнего страховщика жилья? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешёвый для Вас1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- Процесс перехода организовывается фирмой/представителем фирмы3
- Короче срок договор4
- Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5
- Процесс смены поставщика услуги, который завершается за 3 рабочих дня.....6
- Другое.....7
- [Не знаю/ НО]9

Q5g. Что из следующего убедило бы Вас сменить того, кто сейчас обеспечивает Вам подключение интернета? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим
[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешёвый для Вас1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- Процесс перехода организовывается фирмой/представителем фирмы3
- Короче срок договор4
- Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5
- Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 5 рабочих дней.....6
- Другое.....7
- [Не знаю/ НО]9

Q5h. Что из следующего убедило бы Вас сменить своего теперешнего оператора мобильной телефонной связи? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим
[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешёвый для Вас1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- Процесс перехода организовывается фирмой/представителем фирмы3
- Короче срок договор4
- Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5
- Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 1 рабочий день6
- Другое.....7
- [Не знаю/ НО]9

Q5i. Что из следующего убедило бы Вас сменить своего теперешнего оператора фиксированной телефонной связи? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешёвый для Вас1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- Процесс перехода организовывается фирмой/представителем фирмы3
- Короче срок договор4
- Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5
- Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 1 рабочий день6
- Другое.....7
- [Не знаю/ НО]9

Q5j. Что из следующего убедило бы Вас сменить своего теперешнего поставщика электроэнергии? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешёвый для Вас1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- Процесс перехода организовывается фирмой/представителем фирмы3
- Короче срок договор4
- Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5
- Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 5 рабочих дней.....6
- Другое.....7
- [Не знаю/ НО]9

Q5k. Что из следующего убедило бы Вас сменить своего теперешнего поставщика газа? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]

- Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешёвый для Вас1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- Процесс перехода организовывается фирмой/представителем фирмы3
- Короче срок договор4
- Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5
- Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 5 рабочих дней.....6

Другое.....7
[Не знаю/ НО]9

Q6. В течении последних 12 месяцев что из следующего сделало Ваше предприятие поставщик, которое предлагает (НАЗОВИТЕ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ УСЛУГУ)?

[ЗАЧИТАТЬ ШКАЛУ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ]

они подняли цену..... 1
они понизили цену..... 2
цена услуги осталась той же 3
Вы не можете сказать, поменялась ли цена 4
[Не знаю/ НО] 9

A) Расчетные счета 1 2 3 4 9
B) Сберегательные или инвестиционные счета 1 2 3 4 9
C) Ипотечные кредиты 1 2 3 4 9
D) Кредиты, которые дольше, чем на год (не считая ипотечный кредит) 1 2
..... 3 4 9
E) Страхование автомашин (обязательная гражданско-правовая
ответственность)..... 1 2 3 4 9
F) Страхование жилья 1 2 3 4 9
G) Подключение интернета 1 2 3 4 9
H) Связь мобильного телефона 1 2 3 4 9
I) Связь фиксированного телефона 1 2 3 4 9
J) Поставку электричества..... 1 2 3 4 9
K) Поставку газа 1 2 3 4 9