

ZA5560

Flash Eurobarometer 326
(Survey on Passengers' Satisfaction with Rail Services)

Country Questionnaire
Estonia (Russian)

Flash Eurobarometer Rail passengers' satisfaction

Questionnaire

S1. Совершали ли Вы поездки на поезде по Эстонии/ из Эстонии за последние 12 месяцев, т.е. с марта 2010 года до марта 2011 года? Пожалуйста, не включайте те поездки, которые Вы осуществляли на пригородных поездах или в пределах города.

- Да [ПРОДОЛЖИТЬ] 1
- Нет [ПОБЛАГОДАРИТЕ И ЗАВЕРШИТЕ] 2
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] ПОБЛАГОДАРИТЕ И ЗАВЕРШИТЕ] 9

Q1. Как часто Вы ездите поездом по Эстонии?

- Почти каждый день 1
- 1-3 раза в неделю 2
- 1-3 раза в месяц 3
- Меньше одного раза в месяц 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

**Q2. Какова наиболее частая цель Ваших поездок по Эстонии на поезде?
ВОЗМОЖЕН ТОЛЬКО ОДИН ОТВЕТ**

- Поездки на работу/ в школу/ в университет 1
- Бизнес-поездки 2
- Отдых 3
- Другое 4
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

Q3. Вы очень удовлетворены, скорее удовлетворены, скорее недовольны или совсем не удовлетворены следующими характеристиками железнодорожных вокзалов в Эстонии?

[ЗАЧИТАЙТЕ - МЕНЯЙТЕ ПОРЯДОК ЗАЧИТЫВАНИЯ ДЛЯ КАЖДОГО СЛЕДУЮЩЕГО РЕСПОНДЕНТА - ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ]

- Очень удовлетворены 1
- Скорее удовлетворены 2
- Скорее недовольны 3
- Совсем не удовлетворены 4
- [Не применимо] 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

- A. Связь с другими видами общественного транспорта 1 2 3 4 9
- B. Возможности для парковки автомобилей 1 2 3 4 9

- C. Качество удобств и услуг (например, туалетов, магазинов, кафе и т.д.)..... 1 2 3 4 9
- D. Предоставление информации о расписаниях/платформах поездов..... 1 2 3 4 9
- E. Простота покупки билетов 1 2 3 4 9
- F. Введен простой и доступный механизм урегулирования жалоб..... 1 2 3 4 8 9
- G. Чистота / хорошее обслуживание вокзальных помещений..... 1 2 3 4 9
- H. Ваша личная безопасность на вокзале/станции 1 2 3 4 9

Q4. Вы очень удовлетворены, скорее удовлетворены, скорее недовольны или совсем не удовлетворены следующими характеристиками поездов в Эстонии?
[ЗАЧИТАЙТЕ - МЕНЯЙТЕ ПОРЯДОК ЗАЧИТЫВАНИЯ ДЛЯ КАЖДОГО СЛЕДУЮЩЕГО РЕСПОНДЕНТА - ОДИН ОТВЕТ В КАЖДОЙ СТРОКЕ]

- Очень удовлетворены 1
- Скорее удовлетворены 2
- Скорее недовольны 3
- Совсем не удовлетворены 4
- [Не применимо] 8
- [НЕ ЗНАЮ/НЕТ ОТВЕТА] 9

- A. Частота хождения поездов..... 1 2 3 4 9
- B. Продолжительность времени поездки по расписанию (эксплуатационная скорость/скорость движения поездов)..... 1 2 3 4 9
- C. Точность/надежность (т.е. отправление и прибытие вовремя)..... 1 2 3 4 9
- D. Ваша личная безопасность при нахождении в поезде..... 1 2 3 4 9
- E. Чистота и хорошее обслуживание железнодорожных вагонов, включая туалеты в поездах..... 1 2 3 4 9
- F. Предоставление информации во время поездки, в особенности, в случае задержки..... 1 2 3 4 8 9
- G. Достаточная вместимость для пассажиров в железнодорожных вагонах..... 1 2 3 4 9
- H. Удобство зоны посадочных мест 1 2 3 4 9
- I. Связь с другими услугами поезда..... 1 2 3 4 8 9
- J. Доступность персонала в поездах..... 1 2 3 4 9
- K. Помощь и информация для людей с ограниченными возможностями или пожилых людей на вокзале и в железнодорожных вагонах 1 2 3 4 9

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
- [0 0] [УЧИТСЯ СЕЙЧАС НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ (СТАЦИОНАРЕ)]
- [0 1] [НИКОГДА НЕ УЧИЛСЯ НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ (СТАЦИОНАРЕ)]
- [9 9] [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, ремесленник 12
 - специалист (юрист, медицинский работник, бухгалтер, архитектор и т.п.) 13
 - руководитель предприятия 14
 - 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 рабочий 33
 - 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 3
- [Отказ] 9