

**ZA5785**

**Flash Eurobarometer 350**  
**(Safety of Services)**

**Country Questionnaire**  
**Bulgaria**

**EB FLASH 350 - Safety of Services - BG**

D1	На колко години сте?
----	----------------------

(ЗАПИШЕТЕ - АКО "ОТКАЗ" КОДИРАЙТЕ '99')
---

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

D2	Пол
----	-----

Мъж	1
Жена	2

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ
----------------

Бих искал/а да Ви задам няколко въпроса по теми, свързани със здравето и безопасността при предоставянето на определен вид услуги.
--

<input type="text"/>
----------------------

Q1	Злополуки, които водят до физическо увреждане или нараняване, могат да се случат при използването на някои платени услуги. При кои от следните видове услуги смятате, че има най-висока честота на злополуките?
----	---

ИЗЧЕТЕТЕ - СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА - НАЙ-МНОГО ТРИ ОТГОВОРА
---

Настаняване (хотели, къмпинги и др.) - моля, не мислете за храна и ресторанти	1
Организираны дейности за отдиx на открито (каране на ски, кану, планинско колоездене и др.)	2
Плувни басейни	3
Увеселителни паркове и панаири	4
Центрове за красота и уелнес (фризьорски салони, солариуми, спа центрове и др.)	5
Не знам / Без отговор	6

NEW
-----

<input type="text"/>
----------------------

Q2	През последните две години, дали Вие или някой друг от Вашето домакинство е използвал някоя от следните платени услуги в България?
----	--

ИЗЧЕТЕТЕ - СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА - ВЪЗМОЖНИ СА НЯКОЛКО ОТГОВОРА
---

Настаняване (хотели, къмпинги и др.) - моля, не мислете за храна и ресторанти	1
Организираны дейности за отдиx на открито (каране на ски, кану, планинско колоездене и др.)	2
Плувни басейни	3
Увеселителни паркове и панаири	4
Центрове за красота и уелнес (фризьорски салони, солариуми, спа центрове и др.)	5
Не знам / Без отговор	6

NEW

ЗАДАЙТЕ Q3.1 ДО Q3.5, САМО АКО РЕСПОНДЕНТЪТ ПОСОЧИ НА Q2, ЧЕ Е ИЗПОЛЗВАЛ/А ТАЗИ УСЛУГА

Q3 Моля кажете за всеки тип платена услуга, които Вие или някой друг от Вашето домакинство е използвал през последните две години в България, дали се е случвало някое от следните?

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Случила се е злополука, която е довела до физическо увреждане или нараняване	По време на използване на услугата сте усетили, че тя не е безопасна и сте спрели да я използвате	Не се е случило никое от изброените	Не знам / Без отговор
1	Настаняване (хотели, къмпинги и др.)	1	2	3	4
2	Организираны дейности за отдих на открито (каране на ски, кану, планинско колоездене и др.)	1	2	3	4
3	Плувни басейни	1	2	3	4
4	Увеселителни паркове и панаири	1	2	3	4
5	Центрове за красота и уелнес (фризьорски салони, солариуми, спа центрове и др.)	1	2	3	4

NEW

SPLIT 1: ЗА ВСИЧКИ, ОСВЕН ОНЕЗИ, КОИТО СА ИМАЛИ ПОНЕ ЕДНА ЗЛОПОЛУКА, Q3.1 ДО Q3.5 ≠ 1. ОСТАНАЛИТЕ ПРЕМИНАВАТ НА Q11

ЗАДАЙТЕ Q4 и Q5, АКО АНКЕТИРАНИЯТ Е ИЗПОЛЗВАЛ ПОНЕ ВЕДНЪЖ УСЛУГА ПО НАСТАНЯВАНЕ, Q2=1

Q4 Мислейки за последния път, когато сте използвал/а платена услуга по настаняване в България, моля, кажете ми, доколко безопасни сте считали следните аспекти на настаняването?

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Мно го безо пасн и	По- скор о безо пасн и	Не мног о безо пасн и	Изо бщо не е безо пасн о	Неп рило жим о	Не знам / Без отго вор
--	-------------	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	---	-------------------------	------------------------------------

1	Самата сграда, стаята и оборудването (обща части, балкони, бани, тоалетни, мебели, електрически уреди и др.)	1	2	3	4	5	6
2	Оборудване и указателни табели в случай на пожар	1	2	3	4	5	6
3	Хигиенни условия (качество на водата, чистота и др.)	1	2	3	4	5	6
4	Системата за отопление и предохранителните мерки срещу изтичане на въглероден монооксид	1	2	3	4	5	6
5	Плувен басейн и оборудването, свързано с него	1	2	3	4	5	6
6	Местата за отдих (градина, детска площадка и др.)	1	2	3	4	5	6

NEW

Q5 Мислейки за безопасността, последният път, когато сте използвал/а платена услуга за настаняване в България, моля, кажете ми дали...

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Да	Не	Не си спомням/ Не съм сигурен/а	Не знам / Без отговор
--	-------------	----	----	--	-----------------------------

1	Помещенията и/или оборудването са били в достатъчно добро състояние	1	2	3	4
2	Персоналът е бил подходящо квалифициран по отношение на мерките за безопасност	1	2	3	4
3	Информацията относно безопасността е била изложена на видимо място (предупредителни табели относно рисковете, инструкции за употреба, аварийни изходи и др.)	1	2	3	4

NEW

ЗАДАЙТЕ Q6, АКО АНКЕТИРАНИЯТ Е УЧАСТВАЛ ПОНЕ ВЕДНЪЖ В ОРГАНИЗИРАНА ДЕЙНОСТ ЗА ОТДИХ НА ОТКРИТО Q2=2

--

Q6 Мислейки за безопасността, последният път, когато сте участвал/а в организирана дейност на открито в България, моля, кажете ми дали...

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Да	Не	Не си спомням/ Не съм сигурен/а	Не знам / Без отговор
--	-------------	----	----	------------------------------------	--------------------------

1	Помещенията и/или оборудването са били в достатъчно добро състояние	1	2	3	4
2	Персоналът е бил подходящо квалифициран по отношение на мерките за безопасност	1	2	3	4
3	Информацията относно безопасността е била изложена на видимо място (предупредителни табели относно рисковете, инструкции за употреба, аварийни изходи и др.)	1	2	3	4

NEW

ЗАДАЙТЕ Q7, АКО АНКЕТИРАНИЯТ Е ИЗПОЛЗВАЛ ПОНЕ ВЕДНЪЖ ПЛУВЕН БАСЕЙН Q2=3

--

Q7 Мислейки за безопасността, последният път, когато сте използвали плувен басейн в България, моля, кажете ми дали...

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Да	Не	Не си спомням/ Не съм сигурен/а	Не знам / Без отговор
--	-------------	----	----	------------------------------------	--------------------------

1	Помещенията и/или оборудването са били в достатъчно добро състояние	1	2	3	4
2	Персоналът е бил подходящо квалифициран по отношение на мерките за безопасност	1	2	3	4
3	Информацията относно безопасността е била изложена на видимо място (предупредителни табели относно рисковете, инструкции за употреба, аварийни изходи и др.)	1	2	3	4

NEW

ЗАДАЙТЕ Q8, АКО АНКЕТИРАНИЯТ Е ПОСЕТИЛ ПОНЕ ВЕДНЪЖ УВЕСЕЛИТЕЛЕН ПАРК ИЛИ ПАНАИР Q2=4

Q8 Мислейки за безопасността, последният път, когато сте посетили увеселителен парк или панаир в България, моля, кажете ми дали...

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Да	Не	Не си спомням/ Не съм сигурен/а	Не знам / Без отговор
--	-------------	----	----	------------------------------------	--------------------------

1	Помещенията и/или оборудването са били в достатъчно добро състояние	1	2	3	4
2	Персоналът е бил подходящо квалифициран по отношение на мерките за безопасност	1	2	3	4
3	Информацията относно безопасността е била изложена на видимо място (предупредителни табели относно рисковете, инструкции за употреба, аварийни изходи и др.)	1	2	3	4

NEW

ЗАДАЙТЕ Q9, АКО АНКЕТИРАНИЯТ Е ПОСЕТИЛ ПОНЕ ВЕДНЪЖ ЦЕНТЪР ЗА КРАСОТА И УЕЛНЕС Q2=5

Q9 Мислейки за безопасността, последният път, когато сте посетили център за красота и уелнес (фризьорски салон, солариум, спа център и др.) в България, моля, кажете ми дали...

(ЕДИН ОТГОВОР НА РЕД)

	(ПРОЧЕТЕТЕ)	Да	Не	Не си спомням/ Не съм сигурен/а	Не знам / Без отговор
--	-------------	----	----	------------------------------------	--------------------------

1	Помещенията и/или оборудването са били в достатъчно добро състояние	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---

2	Персоналът е бил подходящо квалифициран по отношение на мерките за безопасност	1	2	3	4
3	Информацията относно безопасността е била изложена на видимо място (предупредителни табели относно рисковете, инструкции за употреба, аварийни изходи и др.)	1	2	3	4

NEW

SPLIT 2 : Q10 ДО Q15

ЗАДАЙТЕ Q10, САМО АКО АНКЕТИРАНИЯТ КАЖЕ, ЧЕ ТОЙ ИЛИ ТЯ Е ПРЕЖИВЯЛ/А ЗЛОПОЛУКА, СВЪРЗАНА С НАСТАНЯВАНЕ, Q3.1=1

АКО АНКЕТИРАНИЯТ Е ПРЕЖИВЯЛ ЗЛОПОЛУКА ПРИ Q3.1, ТОГАВА ЩЕ МУ БЪДЕ КАЗАНО: "Сега мога ли да Ви задам въпрос относно злополуката, която се е случила, когато сте използвали платена услуга по настаняване?"

Q10 Злополуката, свързана с услуга по настаняване, беше ли свързана с някое от по-долу изброените?

(ПРОЧЕТЕТЕ - СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Обща безопасност (обща части, спални, балкони, бани, обществени тоалетни, мебели, електрически уреди и др.)	1
Пожар	2
Хигиена (вода, химически вещества и др.)	3
Изтичане на въглероден монооксид	4
Безопасност на басейн (без спасител, лошо поддържан и др.)	5
Места за отдих (градина, детска площадка и др.)	6
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7
Нито едно (НЕ ЧЕТЕТЕ)	8
Не знам / Без отговор	9

NEW

ЗАДАЙТЕ Q11 до Q15, САМО АКО АНКЕТИРАНИЯТ КАЖЕ, ЧЕ ТОЙ ИЛИ ТЯ Е ПРЕЖИВЯЛ/А ЗЛОПОЛУКА, Q3.1 ДО Q3.5=1

АКО СЕ Е СЛУЧИЛА ПОВЕЧЕ ОТ ЕДНА ЗЛОПОЛУКА, ЩЕ БЪДЕ ИЗБРАНА ЕДНА НА СЛУЧАЕН ПРИНЦИП СПОРЕД ОТГОВОРИТЕ НА Q3 И НА АНКЕТИРАНИЯЩЕ МУ БЪДЕ КАЗАНО: "Сега мога ли да Ви задам няколко въпроса относно злополуката, която се е случила, когато сте използвали 'ИМЕ НА УСЛУГАТА' (ВЪВЕДЕНА ИНФОРМАЦИЯ ОТ Q3)?"

Q11 Какви бяха последствията от злополуката?

ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР

Повърхностни наранявания (леко изгаряне, драскотина и др.)	1
Инфекция, отравяне	2
Удавяне или почти удавяне	3
Електрически удар	4
Сериозни психологически последствия	5
Сериозно физическо нараняване с временни последствия (счупена кост, изкълчване, навяхване и др.)	6
Сериозно физическо нараняване, което води до трайно увреждане	7
Злополуката беше фатална	8
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	9
Не знам / Без отговор	10

NEW

Q12 Според Вас, злополуката беше ли причинена от...?

(ПРОЧЕТЕТЕ - СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

Лошо състояние на помещенията/оборудването	1
Недостатъчна компетентност на доставчика на услуги/отговорния персонал	2
Недостатъчни инструкции за употреба	3
Недостатъчни предупреждения относно рисковете	4
Недостатъчен контрол	5
Липса на/лоши процедури за действие при аварийни ситуации	6
Моя лична грешка/лична грешка на потребителя	7
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	8
Не знам / Без отговор	9

NEW

Q13 Дали злополуката се случи на дете под 15-годишна възраст?

Да	1
Не	2
Не знам / Без отговор	3

NEW

Q14 Дали Вие или някой от домакинството Ви подаде официално оплакване относно злополуката?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Не	1
Да и не сте получили никакъв отговор	2

Да и резултатът все още е неизвестен	3
Да и сте получили финансова компенсация	4
Да и сте получили друг вид компенсация	5
Не знам / Без отговор	6

NEW

ЗАДАЙТЕ Q15, АКО "НЕ Е ПОДАЛ ОФИЦИАЛНО ОПЛАКВАНЕ", Q14=1

Q15      Защо Вие или някой от домакинството Ви не сте подали официално оплакване относно злополуката?

(ПРОЧЕТЕТЕ - НЕ ПОВЕЧЕ ОТ ТРИ ОТГОВОРА)

Не сте знаели как, на кого или къде да се оплачете	1
Нямало е вероятност да получите удовлетворяващо решение на проблема, с който сте се сблъскали	2
Не сте били сигурни какви са правата Ви като потребители	3
Мислехте, че ще отнеме твърде много време	4
В миналото сте опитвали да се оплачете относно други проблеми, но без резултат	5
Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ)	6
Не знам / Без отговор	7

NEW

D4      На колко години бяхте, когато завършихте най-високата степен на Вашето образование редовно обучение (без да включвате допълнителни курсове за обучение или квалификация)?

(ИНТ.: АКО "ВСЕ ОЩЕ УЧИ", КОДИРАЙТЕ '00' - АКО "БЕЗ ОБРАЗОВАНИЕ" КОДИРАЙТЕ '01' - АКО "ОТКАЗ" КОДИРАЙТЕ '98' - АКО "НЕ ЗНАМ" КОДИРАЙТЕ '99')

FL349 D4

D5a      Що се отнася до настоящата Ви трудова заетост, бихте ли казал/а, че сте самонает/а; нает/а служител/ка; нает/а работник/чка, занимаващ/а се с физически труд, или бихте казал/а, че сте без професионална заетост?

(САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Самонает/а	1
Нает/а / служител/ка	2
Нает/а работник/чка, занимаваща се с физически труд	3
Без професионална заетост	4
Отказ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL349 D5a

ЗАДАЙТЕ D5b АКО САМОНАЕТ, КОД 1 НА D5a

D5b Дали Вие сте...?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Фермер, горски работник, рибар	1
Собственик на магазин, занаятчия	2
Специалист (адвокат, лекар, счетоводител, архитект ...)	3
Управител на фирма/компания	4
Друго/отказ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	5

FL349 D5b

ЗАДАЙТЕ D5c АКО НАЕТ СЛУЖИТЕЛ, КОД 2 НА D5a

D5c Дали Вие сте...?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Специалист (лекар, адвокат, счетоводител, архитект...)	1
Главен мениджър, директор или друг висш управленски кадър	2
Ръководител на средно равнище, ръководител на отдел, низов ръководител, учител, техник	3
Държавен служител	4
Служител в офис	5
Друг нает служител (продавач, медицинска сестра, ...)	6
Друго/отказ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	7

FL349 D5c

ЗАДАЙТЕ D5d АКО РАБОТНИК, ЗАНИМАВАЩ СЕ С ФИЗИЧЕСКИ ТРУД, КОД 3 НА D5a

D5d Дали Вие сте...?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Началник/бригадир (ръководител на екип, ...)	1
Квалифициран/а работник/чка - физически труд	2
Неквалифициран работник - физически труд	3
Друго/отказ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

FL349 D5d

ЗАДАЙТЕ D5e АКО БЕЗ ПРОФЕСИОНАЛНА ДЕЙНОСТ, КОД 4 НА D5a

D5e Дали Вие ...?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Грижа се за дома (домакин/я)	1
Учаш / студент (редовно обучение)	2
Пенсионер	3
Търсещ работа	4

Друго/отказ (НЕ ЧЕТЕТЕ) 5

FL349 D5e

D12 В коя област живеете?

(ПРОЧЕТЕТЕ АКО Е НЕОБХОДИМО - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

--	--	--

D13 А дали живеете в .....?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

Селски район или село	1
Малък или среден град	2
Голям град	3
НЕ ЗНАМ (НЕ ЧЕТЕТЕ)	4

D18 Имате ли мобилен телефон?

(НЕ ЧЕТЕТЕ)

Да	1
Не	2

D20 Имате ли стационарен телефон ?

(НЕ ЧЕТЕТЕ)

Да	1
Не	2

D22 Колко души на възраст 15 и повече години живеят във Вашето домакинство, с Вас включително?

(ЗАПИШЕТЕ - АКО "НЕ ЗНАМ" КОДИРАЙТЕ '98' - АКО "ОТКАЗ" КОДИРАЙТЕ '99')

		Брой на хората на 15 или повече години в домакинството
--	--	--