

ZA5785

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

**Country Questionnaire
Romania**

EB FLASH 350 - Safety of Services - RO

D1	Câți ani aveți?
----	-----------------

(NOTAȚI - DACĂ "REFUZ" COD '99')

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

D2	Sexul respondentului
----	----------------------

Masculin	1
Feminin	2

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Aș vrea să vă adresez câteva întrebări referitoare la chestiuni legate de sănătate și măsurile de siguranță la furnizarea anumitor servicii.
--

<input type="text"/>

Q1	Accidente ce se soldează cu daune fizice sau leziuni pot avea loc atunci când se utilizează unele servicii cu plată. Pentru care tip de servicii din următoarea listă credeți că se produc cel mai frecvent accidente?
----	--

(CITIȚI - ROTIȚI AFIRMAȚIILE - ÎNREGISTRAȚI MAXIM 3 RĂSPUNSURI)

Cazare (hoteluri, locuri de campare, etc.), vă rugăm să nu luați în considerație produsele alimentare și restaurantele	1
Activități recreative organizate în aer liber (schiere, canotaj, mountain biking, etc.)	2
Piscine	3
Parcuri de distracție și spații de agrement	4
Centre de frumusețe și wellness (frizerii, saloane de bronzare, spa-uri, etc.)	5
NȘ/NR	6

NEW

<input type="text"/>

Q2	În ultimii doi ani, dvs. sau cineva din gospodăria dvs. ați/a folosit oricare din următoarele servicii cu plată în România?
----	---

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - ROTIȚI ORDINEA DE CITIRE - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Cazare (hoteluri, locuri de campare, etc.), vă rugăm să nu luați în considerație produsele alimentare și restaurantele	1
Activități recreative organizate în aer liber (schiere, canotaj, mountain biking, etc.)	2
Piscine	3
Parcuri de distracție și spații de agrement	4
Centre de frumusețe și wellness (frizerii, saloane de bronzare, spa-uri, etc.)	5
NȘ/NR	6

NEW

ADRESAȚI DE LA Q3.1 PÂNĂ LA Q3.5 DOAR DACĂ RESPONDENTUL AFIRMĂ CĂ EL SAU EA A FOLOSIT ACEST SERVICIU ÎN Q2

Q3 Pentru fiecare tip de servicii cu plată pe care dvs. sau cineva din gospodăria dvs. le-ați/le-a folosit în ultimii doi ani în România, s-a întâmplat oricare din următoarele?

(UN RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Un accident soldat cu daune fizice sau leziuni	În momentul utilizării serviciului ați simțit că nu era sigur și ați încetat să-l mai folosiți	Nu s-a întâmplat niciuna dintre acestea	NȘ/NR
--	-----------------------------------	--	--	---	-------

1	Cazare (hoteluri, locuri de campare, etc.)	1	2	3	4
2	Activități recreative organizate în aer liber (schiere, canotaj, mountain biking, etc.)	1	2	3	4
3	Piscine	1	2	3	4
4	Parcuri de distracție și spații de agrement	1	2	3	4
5	Centre de frumusețe și wellness (frizerii, saloane de bronzare, spa-uri, etc.)	1	2	3	4

NEW

SUB-EȘANTION 1: PENTRU TOȚI RESPONDENȚII CARE AU AVUT CEL PUȚIN UN ACCIDENT, DE LA Q3.1 PÂNĂ LA Q3.5 ≠ 1, CEILALȚI TREC LA Q11

ADRESAȚI Q4 și Q5 DACĂ RESPONDENTUL A FOLOSIT CEL PUȚIN O DATĂ UN SERVICIU DE CAZARE, Q2=1

Q4 Cu referință la ultima dată când ați folosit un serviciu de cazare cu plată în România, vă rog să-mi spuneți cât de sigure vi s-au părut următoarele aspecte ale cazării?

(UN RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Foarte sigure	Oare cum sigure	Nu foarte sigure	Deloc sigure	Nu se aplică	NȘ/NR
--	-----------------------------------	---------------	-----------------	------------------	--------------	--------------	-------

1	Clădirea hotelului, camera și echipamentul (zonele publice, balcoanele, băile, wc-urile, mobila, aparatele electrice, etc.)	1	2	3	4	5	6
2	Echipamentul și semnalele de avertizare în caz de incendiu	1	2	3	4	5	6
3	Condițiile igienice (calitatea apei, curățenia, etc.)	1	2	3	4	5	6
4	Sistemul de încălzire și măsurile de siguranță împotriva scurgerilor de monoxid de carbon	1	2	3	4	5	6
5	Piscina și zona adiacentă	1	2	3	4	5	6
6	Infrastructura de agrement (parc de odihnă, teren de joacă, etc.)	1	2	3	4	5	6

NEW

Q5 Gândindu-vă la măsurile de siguranță ultima dată când ați folosit un serviciu de cazare cu plată în România, vă rog să-mi spuneți dacă ...

(UN RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da	Nu	Nu-mi amintesc / Nu sunt sigur(ă)	NȘ/NR
--	-----------------------------------	----	----	-----------------------------------	-------

1	Clădirea și/sau echipamentul erau în condiții suficient de bune	1	2	3	4
2	Personalul părea a fi competent în ceea ce privește măsurile de siguranță	1	2	3	4
3	Informațiile referitoare la măsurile de siguranță erau expuse la vedere (semnale de avertizare a riscurilor, instrucțiuni de folosire, ieșiri de urgență, etc.)	1	2	3	4

NEW

ADRESAȚI Q6 DACĂ RESPONDENTUL A LUAT PARTE CEL PUȚIN O DATĂ LA O ACTIVITATE RECREATIVĂ ORGANIZATĂ ÎN AER LIBER Q2=2

Q6 Gândindu-vă la măsurile de siguranță ultima dată când ați luat parte la o activitate recreativă organizată în aer liber în România, vă rog să-mi spuneți dacă ...

(UN RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da	Nu	Nu-mi amintesc / Nu sunt sigur(ă)	NȘ/NR
--	-----------------------------------	----	----	-----------------------------------	-------

1	Clădirea și/sau echipamentul erau în condiții suficient de bune	1	2	3	4
2	Personalul părea a fi competent în ceea ce privește măsurile de siguranță	1	2	3	4
3	Informațiile referitoare la măsurile de siguranță erau expuse la vedere (semnale de avertizare a riscurilor, instrucțiuni de folosire, ieșiri de urgență, etc.)	1	2	3	4

NEW

ADRESAȚI Q7 DACĂ RESPONDENTUL A FOST CEL PUȚIN O DATĂ O PISCINĂ Q2=3

Q7 Gândindu-vă la măsurile de siguranță ultima dată când ați fost într-o piscină în România, vă rog să-mi spuneți dacă ...

(UN RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da	Nu	Nu-mi amintesc / Nu sunt sigur(ă)	NȘ/NR
--	-----------------------------------	----	----	-----------------------------------	-------

1	Clădirea și/sau echipamentul erau în condiții suficient de bune	1	2	3	4
2	Personalul părea a fi competent în ceea ce privește măsurile de siguranță	1	2	3	4
3	Informațiile referitoare la măsurile de siguranță erau expuse la vedere (semnale de avertizare a riscurilor, instrucțiuni de folosire, ieșiri de urgență, etc.)	1	2	3	4

NEW

ADRESAȚI Q8 DACĂ RESPONDENTUL A FOST CEL PUȚIN O DATĂ ÎNTR-UN PARC DE DISTRAȚIE SAU UN SPAȚIU DE AGREMENT Q2=4

Q8 Gândindu-vă la măsurile de siguranță ultima dată când ați fost într-un parc de distracție sau un spațiu de agrement în România, vă rog să-mi spuneți dacă ...

(UN RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da	Nu	Nu-mi amintesc / Nu sunt sigur(ă)	NȘ/NR
--	-----------------------------------	----	----	-----------------------------------	-------

1	Clădirea și/sau echipamentul erau în condiții suficient de bune	1	2	3	4
2	Personalul părea a fi competent în ceea ce privește măsurile de siguranță	1	2	3	4
3	Informațiile referitoare la măsurile de siguranță erau expuse la vedere (semnale de avertizare a riscurilor, instrucțiuni de folosire, ieșiri de urgență, etc.)	1	2	3	4

NEW

ADRESAȚI Q9 DACĂ RESPONDENTUL A FOST CEL PUȚIN O DATĂ ÎNTR-UN CENTRU DE FRUMUȘETE ȘI WELLNESS Q2=5

Q9 Gândindu-vă la măsurile de siguranță ultima dată când ați fost într-un centru de frumusețe și wellness (frizerie, salon de bronzare, spa, etc.) în România, vă rog să-mi spuneți dacă ...

(UN RĂSPUNS PE LINIE)

	(SE CITESC VARIANTELE DE RĂSPUNS)	Da	Nu	Nu-mi amintesc / Nu sunt sigur(ă)	NȘ/NR
--	-----------------------------------	----	----	-----------------------------------	-------

1	Clădirea și/sau echipamentul erau în condiții suficient de bune	1	2	3	4
2	Personalul părea a fi competent în ceea ce privește măsurile de siguranță	1	2	3	4
3	Informațiile referitoare la măsurile de siguranță erau expuse la vedere (semnale de avertizare a riscurilor, instrucțiuni de folosire, ieșiri de urgență, etc.)	1	2	3	4

NEW

SUB-EȘANTION 2 : DE LA Q10 PÂNĂ LA Q15

ADRESAȚI Q10 DOAR DACĂ RESPONDENTUL AFIRMĂ CĂ A AVUT UN ACCIDENT REFERITOR LA CAZARE, Q3.1 = 1

DACĂ RESPONDENTUL A AVUT UN ACCIDENT REFERITOR LA CAZARE ÎN Q3.1, ATUNCI I SE VA SPUNE: 'Aș putea să vă pun o întrebare despre accidentul care a avut loc atunci când foloseați un serviciu de cazare plătit?'

Q10 Accidentul relativ la cazare se referea la vreuna din următoarele?

(CITIȚI - ROȚITI ORDINEA DE CITIRE - UN SINGUR RĂSPUNS)

Măsuri de siguranță generale (zone publice, camere, balcoane, băi, wc-uri publice, mobilă, aparate electrice, etc.)	1
Incendiu	2
Igienă (apa, substanțe chimice, etc.)	3
Scurgerea monoxidului de carbon	4
Siguranța în piscină (absența salvamarului, întreținere proastă, etc.)	5
Spații de agrement (parc de odihnă, teren de joacă, etc.)	6
Altceva (NU CITIȚI)	7
Niciuna (NU CITIȚI)	8
NȘ/NR	9

NEW

ADRESAȚI DE LA Q11 PÂNĂ LA Q15 DOAR DACĂ RESPONDENTUL AFIRMĂ CĂ A AVUT UN ACCIDENT, DE LA Q3.1 PÂNĂ LA Q3.5 = 1

DACĂ AU AVUT LOC MAI MULTE ACCIDENTE, SE VA ALEGE UNUL ÎN MOD ALEATORIU CU RĂSPUNSURILE FURNIZATE ÎN Q3 ȘI RESPONDENTULUI I SE VA SPUNE: 'Aș putea să vă pun câteva întrebări despre accidentul care a avut loc atunci când foloseați 'DENUMIREA SERVICIULUI' (INFORMAȚIA INTRODUSĂ ÎN Q3)?'

Q11 Care a/au fost consecința(ele) accidentului?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Leziuni superficiale (arsuri ușoare, zgârâeturi, etc.)	1
Infecție, intoxicație	2
Înec sau aproape înec	3
Șoc electric	4
Consecințe psihologice grave	5
Prejudicii fizice grave cu consecințe temporare (fracturi ale osului, luxații, întinderi musculare, etc.)	6
Daune fizice grave care au dus la un handicap permanent	7
Accidentul a fost fatal	8
Altceva (NU CITIȚI)	9
NȘ/NR	10

NEW

--

Q12 În opinia dvs. accidentul a fost cauzat de ... ?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - ROȚITI ORDINEA DE CITITE - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

Starea proastă a clădirii/ echipamentului	1
Competența insuficientă a furnizorului de serviciu/ personalului responsabil	2
Insuficiența instrucțiunilor de folosire	3
Insuficiența avertizărilor privind riscurile	4
Supraveghere insuficientă	5
Lipsa/ insuficiența unor proceduri în caz de urgență	6
A fost vina mea/ a persoanei care a folosit serviciul	7
Altceva (NU CITIȚI)	8
NȘ/NR	9

NEW

--

Q13 Accidentul s-a întâmplat unui copil sub 15 ani?

--

Da	1
Nu	2
NȘ/NR	3

NEW

--

Q14 Dvs. sau cineva din gospodăria dvs. a făcut o plângere oficială cu privire la accident?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Nu	1
Da și nu ați primit niciun răspuns	2
Da și încă nu ați aflat rezultatul demersului dvs.	3
Da și ați obținut o compensație financiară	4
Da și ați fost despăgubit în alt mod	5
NȘ/NR	6

NEW

ADRESAȚI Q15 DACĂ "NU A FĂCUT O PLÂNGERE OFICIALĂ", Q14=1

--

Q15 De ce dvs. sau cineva din gospodăria dvs. nu ați/a făcut o plângere oficială cu privire la accident?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - MAXIM 3 RĂSPUNSURI)

Nu știți cum sau cui sau unde să faceți plângerea	1
Era puțin probabil ca dvs. să obțineți o soluție satisfăcătoare la problema întâlnită	2
Nu erăți sigur de drepturile dvs. de consumator	3
V-ați gândit că ar fi durat prea mult timp	4
În trecut ați încercat să vă plângeți despre alte probleme dar fără niciun rezultat	5
Altceva (NU CITIȚI)	6
NȘ/NR	7

NEW

D4 La ce vârstă ați încheiat pregătirea școlară (cursuri de zi)?

(OPERATOR: DACĂ "ÎNCĂ STUDIAZĂ" COD '00' - DACĂ "FĂRĂ STUDII" COD '01' - DACĂ "REFUZ" COD '98' - DACĂ "NU ȘTIU" COD '99')

FL349 D4

D5a În ceea ce privește ocupația dvs. actuală, ați spune că sunteți un angajat pe cont propriu, un salariat, un muncitor calificat sau ați spune că sunteți fără o activitate profesională?

(UN SINGUR RĂSPUNS)

Angajat pe cont propriu	1
Salariat	2
Muncitor calificat	3
Fără activitate profesională	4
Refuz (NU CITIȚI)	5

FL349 D5a

ADRESAȚI D5b DACĂ ESTE ANGAJAT PE CONT PROPRIU, COD 1 ÎN D5a

D5b Ați spune că sunteți...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Agricultor, silvicultor, pescar	1
Proprietarul unui magazin, meșteșugar	2
Specialist cu studii superioare (avocat, medic, contabil, arhitect, etc...)	3
Managerul unei companii	4
Altceva / Refuz (NU CITIȚI)	5

FL349 D5b

ADRESAȚI D5c DACĂ ESTE SALARIAT, COD 2 ÎN D5a

D5c Ați spune că sunteți...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Specialist cu studii superioare angajat (medic, avocat, contabil, arhitect angajat)	1
Manager general, director sau poziție managerială de top	2
Poziție managerială de mijloc	3
Funcționar public	4
Funcționar, lucrător la birou	5
Altă ocupație (vânzător/oare, asistent/ă medical/ă, ...)	6
Altceva / Refuz (NU CITIȚI)	7

FL349 D5c

ADRESAȚI D5d DACĂ ESTE MUNCITOR CALIFICAT, COD 3 ÎN D5a

D5d Ați spune că sunteți...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Maistru / supervizor (șef de echipă, etc...)	1
Muncitor calificat	2
Muncitor necalificat	3
Altceva / Refuz (NU CITIȚI)	4

FL349 D5d

ADRESAȚI D5e DACĂ ESTE FĂRĂ O ACTIVITATE PROFESIONALĂ, COD 4 ÎN D5a

D5e Ați spune că sunteți...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

Are grijă de gospodărie	1
Elev\ Student (la zi)	2
Pensionar	3
În căutarea unui loc de muncă	4
Altceva / Refuz (NU CITIȚI)	5

FL349 D5e

D12 În care județ locuiți ?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

--	--	--

D13 Ați spune că locuiți ...?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

La sat sau comună	1
Într-un oraș mic sau mediu	2
Într-un oraș mare	3
NU ȘTIU (NU CITIȚI)	4

D18	Aveti telefon mobil?
-----	----------------------

(NU CITIȚI)

Da	1
Nu	2

D20	Aveti telefon fix?
-----	--------------------

(NU CITIȚI)

Da	1
Nu	2

D22	Vă rog să-mi spuneți câte persoane în vârstă de 15 ani și peste, locuiesc în această gospodărie, incluzându-vă și pe dvs. aici?
-----	---

(NOTAȚI - DACĂ "NU ȘTIU" COD '98' - DACĂ "REFUZ" COD '99')
--

	Numărul de persoane de 15 ani sau mai în vârstă din gospodărie
--	--