

ZA5912

**Flash Eurobarometer 382
(Rail and Urban Transport Passenger Satisfaction)**

**Country Questionnaire
Bulgaria**

FL 382 - Rail - BG

D1 На колко години сте?

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

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

D2 Пол

| | |
|------|---|
| Мъж | 1 |
| Жена | 2 |

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

D21: 'Не' код 1 и 7 "Не знам" - единствени кодове

D21 Вие или някой във Вашето домакинство има ли проблеми с достъпността при използване на транспортни средства?

(ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

| | |
|--|----|
| Не | 1, |
| Да, като резултат от инвалидност | 2, |
| Да, като резултат от временно увреждане | 3, |
| Да, като резултат от естествения процес на стареене | 4, |
| Да, като пътувате с малки деца, използвайки детски колички | 5, |
| Да, друго (НЕ ЧЕТЕТЕ) | 6, |
| Не знам / Без отговор | 7, |

NEW

ЗАДАЙТЕ Q1.1 И Q1.2 НА ВСИЧКИ СТРАНИ ОСВЕН МАЛТА И КИПЪР. ЗАДАЙТЕ Q1.3 НА ВСИЧКИ

Q1 Колко често пътувате с... в България?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

| | | Всеки ден/пощи и всеки ден | Няколко пъти седмично | Веднъж седмично | Няколко пъти месечно | Няколко пъти годишно | Веднъж годишно или по-рядко | Никога | Не знам / Без отговор |
|--|--|----------------------------|-----------------------|-----------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|--------|-----------------------|
|--|--|----------------------------|-----------------------|-----------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|--------|-----------------------|

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Международни, национални или регионални влакове (без влакове до предградия) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 2 | Влакове до предградия | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 3 | Обществен градски транспорт (Автобус, метро, трамвай, и т.н.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

EB77.2 QC1 modified

ЗАДАЙТЕ Q2a, АКО "ПЪТУВА С МЕЖДУНАРОДЕН, НАЦИОНАЛЕН ИЛИ РЕГИОНАЛЕН ВЛАК", кодове от 1 до 6 на Q1.1 ИЛИ "ПЪТУВА С КРАЙГРАДСКИ ВЛАКОВЕ", кодове от 1 до 6 на Q1.2

Q2a Каква е най-честата цел на пътуванията Ви с влак в България?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

| | |
|--|---|
| Пътуване до работа/училище/университет | 1 |
| Бизнес пътувания | 2 |
| Да отидете на почивка | 3 |
| За други занимания в свободното време | 4 |
| Друго | 5 |
| Не знам / Без отговор | 6 |

FL326 Q2 Modified

ЗАДАЙТЕ Q2b, АКО "ПЪТУВА С ОБЩЕСТВЕН ГРАДСКИ ТРАНСПОРТ", кодове от 1 до 6 на Q1.3

Q2b Каква е най-честата цел на пътуванията Ви с обществен градски транспорт (автобус, метро, трамвай, и т.н.) в България?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

| | |
|--|---|
| Пътуване до работа/училище/университет | 1 |
| За занимания в свободното време | 2 |
| Друг отговор | 3 |
| Не знам / Без отговор | 4 |

NEW

ЗАДАЙТЕ Q3a ВЪВ ВСИЧКИ СТРАНИ, ОСВЕН МАЛТА и КИПЪР

Q3a Колко време Ви отнема или би Ви отнело да отидете от дома Ви до най-близката железопътна гара или спирка?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

| | |
|------------------------------------|---|
| По-малко от 10 минути | 1 |
| От 10 до 30 минути | 2 |
| От повече от 30 минути до един час | 3 |
| Повече от един час | 4 |
| Не знам / Без отговор | 5 |

NEW

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q3b Колко време Ви отнема или би Ви отнело да отидете от дома Ви до най-близката автобусна спирка, метро станция или трамвайна спирка?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

| | |
|------------------------------------|---|
| По-малко от 10 минути | 1 |
| От 10 до 30 минути | 2 |
| От повече от 30 минути до един час | 3 |
| Повече от един час | 4 |
| Не знам / Без отговор | 5 |

NEW

ЗАДАЙТЕ Q4a ВЪВ ВСИЧКИ СТРАНИ, ОСВЕН МАЛТА и КИПЪР

Q4a: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 4

Q4a Доколко сте удовлетворен/а или неудовлетворен/а от следните характеристики на железопътните гари в България?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

| | | Мно го удов летв орен /а | По- скор о удов летв орен /а | По- скор о неуд овле твор ен/а | Мно го неуд овле твор ен/а | Неп рило жим о (НЕ ЧЕТЕ) | Не знам / Без отго вор |
|--|--|---|--|--|---|---|---------------------------------------|
|--|--|---|--|--|---|---|---------------------------------------|

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Осигуряване на информация за разписанието на влаковете | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Леснота при купуването на билети | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | Лесен и достъпен механизъм за разглеждане на оплаквания | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | Чистота и добра поддръжка на гарите | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

FL326 Q3 MODIFIED

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q4b: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 4

Q4b Доколко сте удовлетворен/а или неудовлетворен/а от следните характеристики на обществения градски транспорт (автобус, метро, трамвай, и т.н.) в България?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

| | | Мно го удов летв орен /а | По- скор о удов летв орен /а | По- скор о неуд овле твор ен/а | Мно го неуд овле твор ен/а | Неп рило жим о (НЕ ЧЕТЕ) | Не знам / Без отго вор |
|--|--|---|--|--|---|---|---------------------------------------|
|--|--|---|--|--|---|---|---------------------------------------|

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Осигуряване на информация за разписанието | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Леснота при купуването на билети | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Удобства за пътниците на спирките и станциите (напр. подслон, седалки, и т.н.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | Чистота и добра поддръжка на спирките и станциите | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

NEW

ЗАДАЙТЕ Q5a НА ВСИЧКИ, ОСВЕН МАЛТА и КИПЪР

Q5a: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 7

Q5a Доколко сте удовлетворен/а или недовлетворен/а от следните характеристики на пътуването с влак в България?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

| | | Мно го удов летв орен /а | По- скор о удов летв орен /а | По- скор о неуд овле твор ен/а | Мно го неуд овле твор ен/а | Неп римо жим о (НЕ ЧЕТЕ) | Не знам / Без отго вор |
|--|--|---|--|--|---|---|---------------------------------------|
|--|--|---|--|--|---|---|---------------------------------------|

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Честота на влаковете | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Точност и надеждност | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | Осигуряване на информация по време на пътуването, особено в случай на закъснение | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | Наличие на персонал във влаковете | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | Наличие на директни билети (напр. един билет за няколко части от едно цяло пътуване) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 | Чистота и добра поддръжка на вагоните, включително тоалетната на влака | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | Достъп с велосипед до влаковете | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

FL326 Q4 MODIFIED

ПИТАЙТЕ ВСИЧКИ

Q5b: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 8

Q5b Доколко сте удовлетворен/а или недовлетворен/а от следните характеристики на пътуването с обществен градски транспорт (автобус, метро, трамвай, и т.н.) в България?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

| | | Мно го удов летв орен /а | По- скор о удов летв орен /а | По- скор о неуд овле твор ен/а | Мно го неуд овле твор ен/а | Неп рило жим о (НЕ ЧЕТЕ ТЕ) | Не знам / Без отго вор |
|--|--|---|--|--|---|---|---------------------------------------|
|--|--|---|--|--|---|---|---------------------------------------|

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Честота на услугата (интервал на преминаване) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Точност и надеждност | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | Осигуряване на информация, по-специално относно свързващи услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | Цена на билетите | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | Наличност на билети за пътуване, използвайки няколко вида транспорт (напр. трамвай, метро, автобус, местни влакове) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 | Чистота и добра поддръжка на превозните средства/купетата | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | Маршрутите на различните градски линии | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8 | Сигурността на пътниците | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

NEW

ЗАДАЙТЕ Q6 НА РЕСПОНДЕНТИТЕ, КОИТО ВЗЕМАТ ВЛАК ВЕДНЪЖ ГОДИШНО ИЛИ ПО-МАЛКО ИЛИ НИКОГА, (код 6 или 7 или 8 на Q1.1) и (код 6 или 7 или 8 на Q1.2)

Q6: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 6

Q6: 'Нито едно от изброените' код 8 и 'Не знам' код 9 - единствени кодове

Q6 Кои от изброените причини, ако има такива, Ви спират да пътувате с влак в България?

(ПРОЧЕТЕТЕ - ВЪЗМОЖЕН Е ПОВЕЧЕ ОТ ЕДИН ОТГОВОР)

| | |
|---|----|
| Недостъпността на гарите и пероните | 1, |
| Недостъпността на железопътните вагони | 2, |
| Липсата на помощ от персонала на влака или гарата | 3, |
| Липсата на информация преди пътуването относно гари и достъпни услуги | 4, |
| Липсата на достъпна информация (като браилова азбука, едър шрифт или достъпни уебсайтове) като цяло за железопътното пътуване | 5, |
| Трудности при пътуването до гарата | 6, |
| Друго (НЕ ЧЕТЕТЕ) | 7, |
| Нито едно от изброените (НЕ ЧЕТЕТЕ) | 8, |
| Не знам / Без отговор | 9, |

NEW

ЗАДАЙТЕ Q7 НА ВСИЧКИ, ОСВЕН МАЛТА и КИПЪР

Q7: СМЕНЯЙТЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ТВЪРДЕНИЯ ОТ 1 ДО 6

Q7 Доколко сте удовлетворен/а или недовлетворен/а от следните аспекти на достъпността на железопътните гари в България? Под достъпност имаме предвид достъпност за хора с намалена мобилност или които имат увреждане.

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

| | | Мно го удов летв орен /а | По- скор о удов летв орен /а | По- скор о неуд овле твор ен/а | Мно го неуд овле твор ен/а | Неп рило жим о (НЕ ЧЕТЕ ТЕ) | Не знам / Без отго вор |
|--|--|---|--|--|---|---|---------------------------------------|
|--|--|---|--|--|---|---|---------------------------------------|

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Достъпността на гарите или пероните | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Достъпността на процеса на резервация | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3 | Помощ от персонала на железопътната линия или гара за хора с намалена мобилност или които имат увреждане | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4 | Информация преди пътуването относно достъпност и помощ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | Достъпност на влаковете вагони | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6 | Достъпност на билетни офиси или машини за автоматична продажба на билети | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

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')

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

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 не сте трудово зает/а?

(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 |

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 |

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 |

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 |

ЗАДАЙТЕ D5e АКО БЕЗ ПРОФЕСИОНАЛНА ДЕЙНОСТ, КОД 4 НА D5a

D5e Дали Вие ...?

(ПРОЧЕТЕТЕ - САМО ЕДИН ОТГОВОР)

| | |
|-----------------------------------|---|
| Грижа се за дома (домакин/я) | 1 |
| Учащ / студент (редовно обучение) | 2 |
| Пенсионер | 3 |
| Търсец работа | 4 |
| Друго/отказ (НЕ ЧЕТЕТЕ) | 5 |

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 |
|--|--|--|