

**ZA6933**

**Flash Eurobarometer 463  
(Europeans' Satisfaction with Passenger Rail Services)**

**Country Questionnaire  
Romania**

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

D21: CODUL 1 ESTE EXCLUSIV

D21 Dvs. sau cineva din gospodăria dumneavoastră are probleme de accesibilitate atunci când folosește diferite mijloace de transport?

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

(2001-2007)

|   |    |
|---|----|
| Nu  | 1, |
| Da, drept consecință a unui handicap  | 2, |
| Da, drept consecință a unei incapacități temporare  | 3, |
| Da, drept consecință a procesului natural de înaintare în vârstă  | 4, |
| Da, în timp ce călătoriți cu copii ce folosesc cărucioare cu landou, cu scoică sau sport și cărucioare pliabile - tip umbrelă sau plate | 5, |
| Da, din alt motiv (NU CITIȚI)   | 6, |
| NȘ/NR (NU CITIȚI)   | 7, |

FL382 D21

|    |  |
|----|--|
| Q1 | Cât de des utilizați căile ferate pentru...? |
|----|--|

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

|  |  | Zilnic/Approape zilnic | De mai multe ori pe săptămână | O dată pe săptămână | De câte ori pe lună | De câte ori pe an | O dată pe an sau mai rar | Nicio dată | NȘ/NR (NU CITIȚI!) |
|--|--|------------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|--------------------------|------------|--------------------|
|--|--|------------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|--------------------------|------------|--------------------|

|        |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (2008) | 1 | Călătorii în suburbii (cu excepția metroului)                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| (2009) | 2 | Călătorii naționale sau regionale (sunt excluse trenurile suburbane) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| (2010) | 3 | Călătorii internaționale   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

NEW

ÎNTREBAȚI Q2 ȘI Q3 NUMAI DACĂ "UTILIZEZ CĂILE FERATE PENTRU CĂLĂTORII SUBURBANE, NAȚIONALE/REGIONALE"-CODURILE 1 - 6 LA Q1.1 SAU CODURILE 1 - 6 LA Q1.2 SAU CODURILE 1 - 6 LA Q1.3 - PENTRU CEIALȚI MERGEȚI LA Q4"

Q2 Care este cel mai frecvent scop al călătoriilor dumneavoastră cu trenul?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

|  | (2011) |
|--|--------|
| Deplasarea la serviciu/ școală/ universitate | 1      |
| Deplasări în interes de serviciu             | 2      |
| Pentru a merge în vacanță                    | 3      |
| Pentru alte activități de agrement           | 4      |
| Altul  | 5      |
| NȘ/NR (NU CITIȚI)                            | 6      |

FL382 Q2a

|    |   |
|----|---|
| Q3 | Cum vă deplasați de obicei de la domiciliu până la gară? Dacă utilizați mai multe gări, gândiți-vă la cea la care mergeți cel mai frecvent. |
|----|---|

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

|  | (2012) |
|--|--------|
| Mergând pe jos                                     | 1      |
| Cu bicicleta sau cu un mijloc de transport similar | 2      |
| Cu mașina/motocicleta/taxi                         | 3      |
| Cu transportul public                              | 4      |
| NȘ/NR (NU CITIȚI)                                  | 5      |

NEW

ADRESAȚI TUTUROR PERSOANELOR INTERVIEWATE

Q4: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 8

Q4 Sunteți mulțumit(ă) sau nu de următoarele servicii legate de călătoriile cu trenul?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

|  |  | Foar<br>te<br>mulț<br>umit<br>(ă) | Mai<br>degr<br>abă<br>mulț<br>umit<br>(ă) | Mai<br>degr<br>abă<br>nem<br>ulțu<br>mit(<br>ă) | Foar<br>te<br>nem<br>ulțu<br>mit(<br>ă) | Nu<br>se<br>aplic<br>ă<br>(NU<br>CITIȚ<br>I) | NȘ/<br>NR<br>(NU<br>CITIȚ<br>I) |
|--|--|-----------------------------------|---|---|---|--|---------------------------------|
|  |  |                                   |   |   |   |  |                                 |

(2013)

|   |  |   |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Furnizarea informațiilor despre orarul trenurilor și platformele | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|--|---|---|---|---|---|---|

|        |   |  |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|--|---|---|---|---|---|---|
| (2014) | 2 | Ușurința de a cumpăra bilete   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2015) | 3 | Disponibilitatea biletelor directe (adică un bilet pentru mai multe segmente ale unei călătorii complete cu trenul)                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2016) | 4 | Furnizarea informațiilor privind serviciile de legătură cu alte mijloace de transport  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2017) | 5 | Disponibilitatea biletelor pentru o călătorie ce folosește modalități multiple de deplasare (adică tramvai, metrou, autobuz, trenuri locale) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2018) | 6 | Mecanismele de gestionare a plângerilor ușor de folosit și accesibile  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2019) | 7 | Curățenia și buna întreținere a gărilor de trenuri   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2020) | 8 | Parcărilor pentru mașini și biciclete la gară (inclusiv locurile de parcare pentru persoane cu dizabilități)                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

FL382 Q4 Q5 MODIFIED

Q5: PĂSTRAȚI ACEEAȘI ORDINE DE ROTIRE CA LA Q4

|    |  |
|----|--|
| Q5 | Cât de importantă este pentru dumneavoastră calitatea următoarelor servicii? |
|----|--|

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

|  |  | Foar<br>te<br>imp<br>orta<br>ntă | Mai<br>degr<br>abă<br>imp<br>orta<br>ntă | Mai<br>degr<br>abă<br>neim<br>port<br>antă | Delo<br>c<br>imp<br>orta<br>ntă | Nu<br>se<br>aplic<br>ă<br>(NU<br>CITIȚ<br>I) | NȘ/<br>NR<br>(NU<br>CITIȚ<br>I) |
|--|--|----------------------------------|--|--|---------------------------------|--|---------------------------------|
|  |  |                                  |  |  |                                 |  |                                 |

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (2021) | 1 | Furnizarea informațiilor despre orarul trenurilor și platformele  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2022) | 2 | Ușurința de a cumpăra bilete  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2023) | 3 | Disponibilitatea билетelor directe (adică un bilet pentru mai multe segmente ale unei călătorii complete cu trenul) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |



|        |   |  |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|--|---|---|---|---|---|---|
| (2024) | 4 | Furnizarea informațiilor privind serviciile de legătură cu alte mijloace de transport  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2025) | 5 | Disponibilitatea biletelor pentru o călătorie ce folosește modalități multiple de deplasare (adică tramvai, metrou, autobuz, trenuri locale) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2026) | 6 | Mecanismele de gestionare a plângerilor ușor de folosit și accesibile  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2027) | 7 | Curățenia și buna întreținere a gărilor de trenuri   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2028) | 8 | Parcărilor pentru mașini și biciclete la gară (inclusiv locurile de parcare pentru persoane cu dizabilități)                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

|     |
|-----|
| NEW |
|-----|

Q6: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 7

Q6 Sunteți mulțumit(ă) sau nu de următoarele caracteristici ale călătoriilor cu trenul?

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

|  |  | Foar<br>te<br>mulț<br>umit<br>(ă) | Mai<br>degr<br>abă<br>mulț<br>umit<br>(ă) | Mai<br>degr<br>abă<br>nem<br>ulțu<br>mit(<br>ă) | Foar<br>te<br>nem<br>ulțu<br>mit(<br>ă) | Nu<br>se<br>aplic<br>ă<br>(NU<br>CITIȚ<br>I) | NȘ/<br>NR<br>(NU<br>CITIȚ<br>I) |
|--|--|-----------------------------------|---|---|---|--|---------------------------------|
|--|--|-----------------------------------|---|---|---|--|---------------------------------|

|               |   |                             |   |   |   |   |   |   |
|---------------|---|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>(2029)</b> | 1 | Frecvența trenurilor        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <b>(2030)</b> | 2 | Punctualitatea și siguranța | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

|               |   |  |   |   |   |   |   |   |
|---------------|---|--|---|---|---|---|---|---|
| <b>(2031)</b> | 3 | Furnizarea informațiilor în timpul călătoriei, în special în caz de întârzieri | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <b>(2032)</b> | 4 | Disponibilitatea internetului prin wifi în trenuri                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <b>(2033)</b> | 5 | Disponibilitatea asistenței în trenuri   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <b>(2034)</b> | 6 | Curățenia și buna întreținere a vagoanelor, inclusiv a toaletelor din tren     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| <b>(2035)</b> | 7 | Disponibilitatea locurilor în trenuri  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

|                    |
|--------------------|
| FL382 Q5a MODIFIED |
|--------------------|

Q7: ROTIȚI AFIRMAȚIILE DE LA 1 LA 5

Q7 Sunteți mulțumit(ă) sau nu de următoarele aspecte legate de accesibilitate în cadrul călătoriilor cu trenul? Accesibilitatea în acest context înseamnă posibilitatea de acces pentru persoanele cu dizabilități sau cu mobilitate redusă

(CITIȚI VARIANTELE DE RĂSPUNS - UN SINGUR RĂSPUNS)

|  |  | Foar<br>te<br>mulț<br>umit<br>(ă) | Mai<br>degr<br>abă<br>mulț<br>umit<br>(ă) | Mai<br>degr<br>abă<br>nem<br>ulțu<br>mit(<br>ă) | Foar<br>te<br>nem<br>ulțu<br>mit(<br>ă) | Nu<br>se<br>aplic<br>ă<br>(NU<br>CITIȚ<br>I) | NȘ/<br>NR<br>(NU<br>CITIȚ<br>I) |
|--|--|-----------------------------------|---|---|---|--|---------------------------------|
|  |  |                                   |   |   |   |  |                                 |

|        |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (2036) | 1 | Accesibilitatea gărilor de trenuri sau a persoanelor  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2037) | 2 | Accesibilitatea procesului de rezervare a biletelor, inclusiv informațiile dinaintea călătoriei despre accesibilitatea serviciului, infrastructură și asistență | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2038) | 3 | Asistența acordată de personalul din gară sau tren persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2039) | 4 | Accesibilitatea vagoanelor de tren  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2040) | 5 | Accesibilitatea informațiilor privind călătoria furnizate în gară și în trenuri, inclusiv în cazul întârzierilor  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

|                   |
|-------------------|
| FL382 Q7 MODIFIED |
|-------------------|

ADRESAȚI Q8 RESPONDENȚILOR CARE CĂLĂTORESC CU TRENUL O DATĂ PE AN SAU MAI RAR SAU NICIODATĂ (cod 7 sau 8 la Q1.1) si (cod 7 sau 8 la Q1.2) și (cod 7 sau 8 la Q1.3)

Q8: ROTIȚI ITEMII DE LA 1 LA 6

COD 8 ESTE EXCLUSIV

|    |   |
|----|---|
| Q8 | Care din următoarele motive, dacă este cazul, vă împiedică să călătoriți cu trenul? |
|----|---|

(CITIȚI - MAI MULTE RĂSPUNSURI POSIBILE)

(2041-2049)

|  |    |
|--|----|
| Inaccesibilitatea gărilor de trenuri sau a peroanelor  | 1, |
| Inaccesibilitatea vagoanelor de tren   | 2, |
| Lipsa asistenței din partea personalului din gară sau din tren   | 3, |
| Lipsa informațiilor înainte de plecare despre gările de trenuri și serviciile accesibile   | 4, |
| Lipsa informațiilor accesibile (cum ar fi în alfabetul Braille, informații tipărite cu caractere mari sau site-uri web accesibile) despre călătoria cu trenul în general | 5, |
| Dificultăți legate de călătoria către gară   | 6, |
| Altceva (NU CITIȚI)  | 7, |
| Niciunul (NU CITIȚI)   | 8, |
| NȘ/NR  | 9, |

FL382 Q6