

**ZA4980**

**Flash Eurobarometer 243**  
**(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire**  
**Latvia (Russian)**

## FLASH EUROBAROMETER

### Questionnaire

**D1. Пол** [НЕ СПРАШИВАТЬ - ОТМЕТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЙ ВАРИАНТ]

- [1] Мужчина
- [2] Женщина

**D2. Сколько Вам лет?**

- [ ][ ] лет
- [00] [ОТКАЗ/ НЕТ ОТВЕТА]

**D3. Сколько Вам было лет, когда Вы полностью закончили дневное обучение?**  
[Запишите ВОЗРАСТ, КОГДА ВЫ ЗАКОНЧИЛИ ОБУЧЕНИЕ]

- [ ][ ] лет
- [00] [ДО СИХ ПОР УЧИТСЯ НА ДНЕВНОМ ОБУЧЕНИИ]
- [01] [НИКОГДА НЕ ПОСЕЩАЛ ДНЕВНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ]
- [99] [ОТКАЗ/ НЕТ ОТВЕТА]

**D4. Говоря о Вашем теперешнем занятии, сказали бы Вы, что являетесь самозанятым, оплачиваемым работником, работник физического труда или же Вы не заняты профессиональной деятельностью? Означает ли это, что Вы ...**

[ЕСЛИ ОТВЕТ ДАЁТСЯ ПО ОСНОВНОЙ КАТЕГОРИИ, ЗАЧИТАТЬ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОДКАТЕГОРИИ]

**- САМОЗАНЯТЫЙ**

- i.e. : - фермер / крестьянин, работник леса, рыбак ..... 11
- владелец магазина, ремесленник ..... 12
- Профессионал, имеющий частную практику (юрист, практикующий врач, бухгалтер, архитектор и тп.) ..... 13
- Руководитель предприятия ..... 14
- другое ..... 15

**- Наёмный работник**

- i.e. : - Профессионал, работающий по найму ( врач, юрист, бухгалтер, архитектор ..... 21
- ведущий менеджер, руководитель предприятия (генеральный директор, коммерческий директор, другой директор) ..... 22
- руководитель среднего звена (средний менеджер) ..... 23
- Чиновник государственного учреждения ..... 24
- работник бюро ..... 25
- другой оплачиваемый работник (продавец, медсестра и т.п.) ..... 26
- другое ..... 27

**- Работник физического труда**

- i.e. : - мастер, бригадир ..... 31
- Работник физического труда ..... 32
- неквалифицированный работник физического труда ..... 33
- другое ..... 34

**- Не работает на оплачиваемой работе**

→ i.e. :	- Занимается домашним хозяйством.....	41
	- студент (дневное обучение).....	42
	- пенсионер .....	43
	- Безработный либо временно не работающий .....	44
	- другое.....	45
	- [Отказ].....	99

**D6. Как бы Вы сказали, Вы живете в...**

- столица	1
- другой город .....	2
- сельская местность / Район с менее 10.000 жителей .....	3
- [Отказ] .....	9

**D10. Доступно ли у Вас дома интернет подключение....**

с доступом дозвона, или .....	1
постоянное интернет подключение, или .....	2
у Вас дома нет интернет подключения? .....	3
[Не знаю/ НО] .....	9

**Q1. Не скажите ли Вы мне, какие из следующих услуг или поставщиков услуг Вы используете?**

*[ЗАЧИТАТЬ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ – ВОПРОС ФИЛЬТРА: ЕСЛИ ОПРЕДЕЛЁННЫЕ УСЛУГИ НЕ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ, ТО ИГНОРИРУЙТЕ СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ ПО ЭТИМ УСЛУГАМ]*

Использую .....	1
Не использую .....	2
[Не знаю/ НО] .....	9

A) Расчетный счет .....	1	2	9
B) Накопления или инвестиции .....	1	2	9
C) Ипотечный кредит.....	1	2	9
D) Кредит, выданный больше чем на год (исключая ипотечный кредит).....	1	2	9
E) Страхование автомашин (обязательной гражданско-правовой ответственности)...	1	2	9
F) Страхование жилья.....	1	2	9
H) Услуги мобильной связи.....	1	2	9
I) Услуги фиксированной связи .....	1	2	9
J) Услуги Латвэнерго .....	1	2	9
K1) Услуги Латвияс Газес .....	1	2	9
K2) Газовый баллон .....	1	2	9

**Q2. В целом, как Вам кажется, насколько легко сравнивать предложения от разных предприятий поставщиков, которые предлагают (ПОМЕСТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ УСЛУГУ)**

*[ЗАЧИТАТЬ ШКАЛУ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ]*

Очень легко .....	4
-------------------	---

Довольно легко .....	3
Довольно трудно.....	2
Очень трудно .....	1
[Не знаю/ НО] .....	9

A) Расчетные счета .....	1 2 3 4 9
B) Накопления и инвестиции .....	1 2 3 4 9
C) Ипотечные кредиты .....	1 2 3 4 9
D) Кредиты, которые дольше, чем на год (исключая ипотечные кредиты).....	1 2 3 4 9
E) Страхование автомашин (обязательной гражданско-правовой ответственности).....	1 2 3 4 9
F) Страхование жилья.....	1 2 3 4 9
G) Подключение интернета .....	1 2 3 4 9
H) Услуги мобильной связи.....	1 2 3 4 9
I) Услуги фиксированной связи .....	1 2 3 4 9
J) Поставка электроэнергии.....	1 2 3 4 9
K) Газ .....	1 2 3 4 9

**Q3. В течении последних 2 лет пробовали ли Вы менять предприятие поставщика, которое предлагает (ПОМЕСТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ УСЛУГУ)?**

*[ЗАЧИТАТЬ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ]*

Да, Вы меняли и это было легко .....	1
Да, Вы меняли и это было трудно .....	2
Да, Вы пробовали поменять, но отбросили эту попытку .....	3
Нет, не пробовали, так как Вы не заинтересованы менять поставщика.....	4
Нет, Вы не пробовали, так как думали, что это может быть слишком трудно .....	5
Нет, по другим причинам .....	6
[Не знаю/ НО] .....	9

A) Расчетные счета .....	1 2 3 4 5 6 9
B) Накопления и инвестиции .....	1 2 3 4 5 6 9
C) Ипотечные кредиты .....	1 2 3 4 5 6 9
D) Кредиты, которые дольше, чем на год (исключая ипотечный кредит) .....	1 2 3 4 5 6 9
E) Страхование автомашин (обязательной гражданско-правовой ответственности).....	1 2 3 4 5 6 9
F) Страхование жилья.....	1 2 3 4 5 6 9
G) Подключение интернета .....	1 2 3 4 5 6 9
H) Связь мобильного телефона .....	1 2 3 4 5 6 9
I) Связь фиксированного телефона .....	1 2 3 4 5 6 9
J) Поставку электричества.....	1 2 3 4 5 6 9
K) Поставку газа .....	1 2 3 4 5 6 9

**Q4a Каким был Ваш опыт, меняя Ваше предприятие поставщика, которое предлагает (ПОМЕСТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ УСЛУГУ)?**

*[ЗАЧИТАТЬ ШКАЛУ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ]*

Новый поставщик дешевле предыдущего .....	1
Новый поставщик дороже .....	2
Между старым и новым поставщиком нет разницы в цене .....	3
Не может сказать, новый поставщик дороже или дешевле предыдущего.....	4
[Не знаю/ НО] .....	9

A) Расчетные счета .....	1 2 3 4 9
B) Накопления и инвестиции .....	1 2 3 4 9
C) Ипотечные кредиты .....	1 2 3 4 9
D) Кредиты, которые дольше, чем на год (исключая ипотечный кредит) .....	1 2 3 4 9
E) Страхование автомашин (обязательной гражданско-правовой ответственности).....	1 2 3 4 9
F) Страхование жилья.....	1 2 3 4 9
G) Подключение интернета .....	1 2 3 4 9
H) Связь мобильного телефона .....	1 2 3 4 9
I) Связь фиксированного телефона .....	1 2 3 4 9
J) Поставку электричества.....	1 2 3 4 9
K) Поставку газа .....	1 2 3 4 9

**Q4b. Что было главной причиной того, что Вы остались у своего предприятия поставщика, которое предлагает (ПОМЕСТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ УСЛУГУ)**

*[ЗАЧИТАТЬ ШКАЛУ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ – МЕНЯТЬ ПОРЯДОК ЧТЕНИЯ]*

В регионе нет другого местного поставщика услуги .....	1
Вы не знали, что можете поменять .....	2
Условия Вашего договора делают смену трудной.....	3
Ваш теперешний поставщик услуги предлагает самую лучшую услугу за соответствующую цену .....	4
Количество денег, которое Вы могли бы сэкономить, меняя поставщика услуги, слишком незначительно .....	5
Плата за переход и приложенные усилия слишком велики .....	6
Трудно выяснить, какой поставщик услуг самый дешевый .....	7
Другое.....	8
[Не знаю/ НО] .....	9

A) Расчетные счета .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Накопления и инвестиции .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Ипотечные кредиты .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Кредиты, которые дольше, чем на год (исключая ипотечный кредит) .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Страхование автомашин (обязательной гражданско-правовой ответственности).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Страхование жилья.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Подключение интернета .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Связь мобильного телефона .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Связь фиксированного телефона .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Поставку электричества.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Поставку газа .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9

**Q5a. Какие из следующих дополнительных возможностей убедили бы Вас задуматься о смене того, кто сейчас обслуживает Ваш расчетный счет?**

Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

*[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешевый .....	1
Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг .....	2
За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия .....	3
Короче договора .....	4
Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит	5
Процесс замены поставщика услуг, который завершается за 10 рабочих дней.....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО] .....	9

**Q5b. Какие из следующих дополнительных возможностей убедили бы Вас задуматься о смене того, кто теперь обслуживает Ваш сберегательный счет?**

Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим.

*[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешевый .....	1
Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг .....	2
За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия .....	3
Короче договора .....	4
Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит	5
Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 5 рабочих дней.....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО] .....	9

**Q5c. Какие из следующих дополнительных возможностей убедили бы Вас задуматься о смене своего теперешнего поставщика ипотечного кредита?**

Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

*[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешевый .....	1
Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг .....	2
За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия .....	3
Короче договора .....	4
Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит	5

Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 15 рабочих дней.....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО] .....	9

**Q5d. Какие из следующих дополнительных возможностей убедили бы Вас задуматься о смене своего теперешнего поставщика кредита, который дольше одного года (исключая ипотечный кредит)?** Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

*[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешевый .....	1
Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг .....	2
За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия .....	3
Короче договора .....	4
Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит	5
Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 5 рабочих дней.....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО] .....	9

**Q5e. Какие из следующих дополнительных возможностей убедили бы Вас задуматься о смене своего теперешнего страховщика автомашины?** Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

*[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешевый .....	1
Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг .....	2
За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия .....	3
Короче договора .....	4
Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит	5
Процесс смены поставщика услуги, который завершается за 30 рабочих дней.....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО] .....	9

**Q5f. Какие из следующих дополнительных возможностей убедили бы Вас задуматься о смене своего теперешнего страховщика жилья?** Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим

*[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешевый .....	1
Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг .....	2
За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия .....	3
Короче договора .....	4
Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит	5
Процесс смены поставщика услуги, который завершается за 3 рабочих дня.....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО] .....	9

**Q5g. Какие из следующих дополнительных возможностей убедили бы Вас задуматься о смене того, кто сейчас обеспечивает Вам подключение интернета?**  
 Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим  
*[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешевый .....	1
Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг .....	2
За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия .....	3
Короче договора .....	4
Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит	5
Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 5 рабочих дней.....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО] .....	9

**Q5h. Какие из следующих дополнительных возможностей убедили бы Вас задуматься о смене своего теперешнего оператора мобильной телефонной связи? Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим**  
*[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешевый .....	1
Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг .....	2
За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия .....	3
Короче договора .....	4
Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит	5
Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 1 рабочий день .....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО] .....	9



**Q5i. Какие из следующих дополнительных возможностей убедили бы Вас задуматься о смене своего теперешнего оператора фиксированной телефонной связи?** Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим  
*[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешевый .....1  
 Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг .....2  
 За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия .....3  
 Короче договора .....4  
 Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5  
 Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 1 рабочий день .....6  
 Другое.....7  
 [Не знаю/ НО] .....9

**Q5j. Какие из следующих дополнительных возможностей убедили бы Вас задуматься о смене своего теперешнего поставщика электроэнергии?** Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим  
*[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешевый .....1  
 Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг .....2  
 За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия .....3  
 Короче договора .....4  
 Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5  
 Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 5 рабочих дней.....6  
 Другое.....7  
 [Не знаю/ НО] .....9

**Q5k. Какие из следующих дополнительных возможностей убедили бы Вас задуматься о смене своего теперешнего поставщика газа?** Выберите столько ответов, сколько считаете соответствующим  
*[ЗАЧИТАТЬ И РОТИРОВАТЬ ШКАЛУ – ВОЗМОЖНЫ НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ]*

Домашняя страничка интернета, которая информирует Вас, какой поставщик услуги самый дешевый .....1  
 Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг .....2  
 За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия .....3  
 Короче договора .....4  
 Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5

Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 5 рабочих дней.....	6
Другое.....	7
[Не знаю/ НО] .....	9

**Q6. Что из следующего, в течении последних 12 месяцев, делало Ваша фирма/ предприятие поставщик, которое предлагает (ПОМЕСТИТЬ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ УСЛУГУ) улучшило ли?**

*[ЗАЧИТАТЬ ШКАЛУ – В КАЖДОМ РЯДУ ОДИН ОТВЕТ]*

Они повысили цену .....	1
Они снизили цену .....	2
Цена за услугу осталась неизменной .....	3
Вы не можете сказать, изменилась ли цена за услугу.....	4
[Не знаю/ НО] .....	9

A) Расчетные счета .....	1	2	3	4	9
B) Накопления и инвестиции .....	1	2	3	4	9
C) Ипотечные кредиты .....	1	2	3	4	9
D) Кредиты, которые дольше, чем на год (исключая ипотечный кредит) .....	1	2	3	4	9
E) Страхование автомашин (обязательной гражданской-правовой ответственности) .....	1	2	3	4	9
F) Страхование жилья .....	1	2	3	4	9
G) Подключение интернета .....	1	2	3	4	9
H) Связь мобильного телефона .....	1	2	3	4	9
I) Связь фиксированного телефона .....	1	2	3	4	9
J) Поставку электричества.....	1	2	3	4	9
K) Поставку газа .....	1	2	3	4	9