

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 дешевый1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия3
- Короче договора4
- 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 дешевый1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия3
- Короче договора4
- 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 дешевый1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия3
- Короче договора4
- 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 дешевый1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия3
- Короче договора4
- Процесс смены поставщика услуг, который Вам ничего не стоит 5
- Процесс смены поставщика услуг, который завершается за 1 рабочий день6
- 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 дешевый1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия3
- Короче договора4
- 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 дешевый1
- Сравнение стандартных предложений поставщиков услуг2
- За процедурами , которые необходимы в случае смены, наблюдает и их выполняет представитель фирмы/ предприятия3
- Короче договора4
- 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