

Пассажирские железнодорожные перевозки: оценка пользователей услуг

Общероссийский опрос населения

Целевая аудитория

- Жители РФ старше 18 лет

Выборка

- 2 000 респондентов

Метод

- Телефонный опрос

География

- 8 федеральных округов

Сроки проведения

- Апрель 2016, октябрь 2016, апрель 2017, октябрь 2017, апрель 2018, сентябрь 2018

Опросы пассажиров

Целевые аудитории

- Пассажиры поездов дальнего следования
- Пассажиры пригородных поездов

Выборка

- 800 пассажиров поездов дальнего следования
- 800 пассажиров пригородных поездов

Метод

- Телефонный опрос

География

- 8 федеральных округов

Сроки проведения

- Апрель 2016, октябрь 2016, апрель 2017, октябрь 2017, апрель 2018, сентябрь 2018

Передвижения по территории России

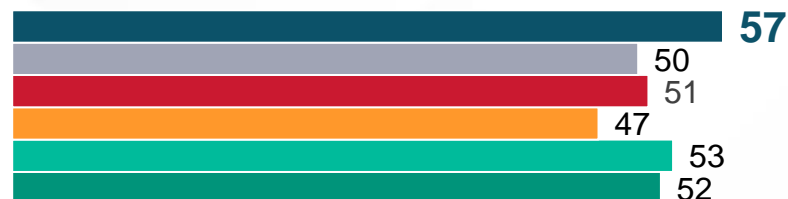


Скажите, пожалуйста, совершали ли Вы в течение последних 12 месяцев поездки по территории России, если да, то какие?

В % от всех опрошенных ЦА «Население РФ»; возможно несколько ответов



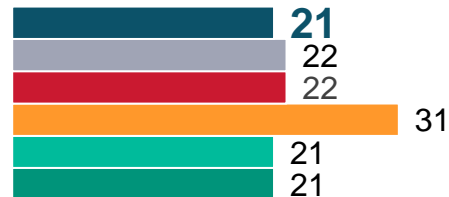
Поездки на дальние расстояния



Поездки на ближние расстояния



Не передвигаются



■ Сентябрь 2018 г. ■ Апрель 2018 г.
■ Октябрь 2017 г. ■ Апрель 2017 г.
■ Октябрь 2016 г. ■ Апрель 2016 г.

Поездки на дальние расстояния: виды транспорта

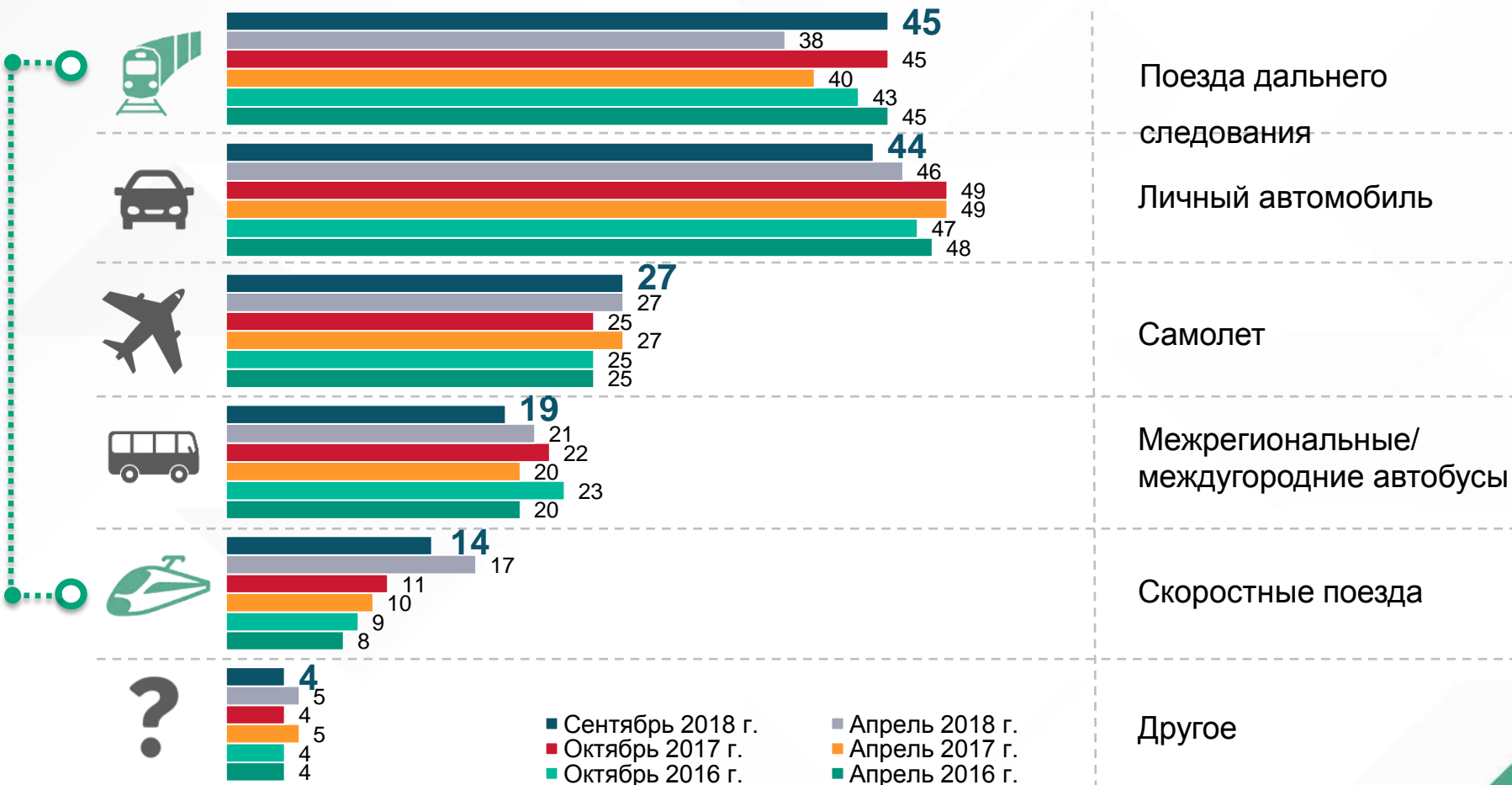


Вы сказали, что за последние 12 месяцев совершали поездки на дальние расстояния по территории России, каким или какими видами транспорта Вы пользовались?

В % от респондентов, которые совершали поездки на дальние расстояния, ЦА «Население РФ»; возможно несколько ответов

54 %

РЖД
Российские
железные дороги

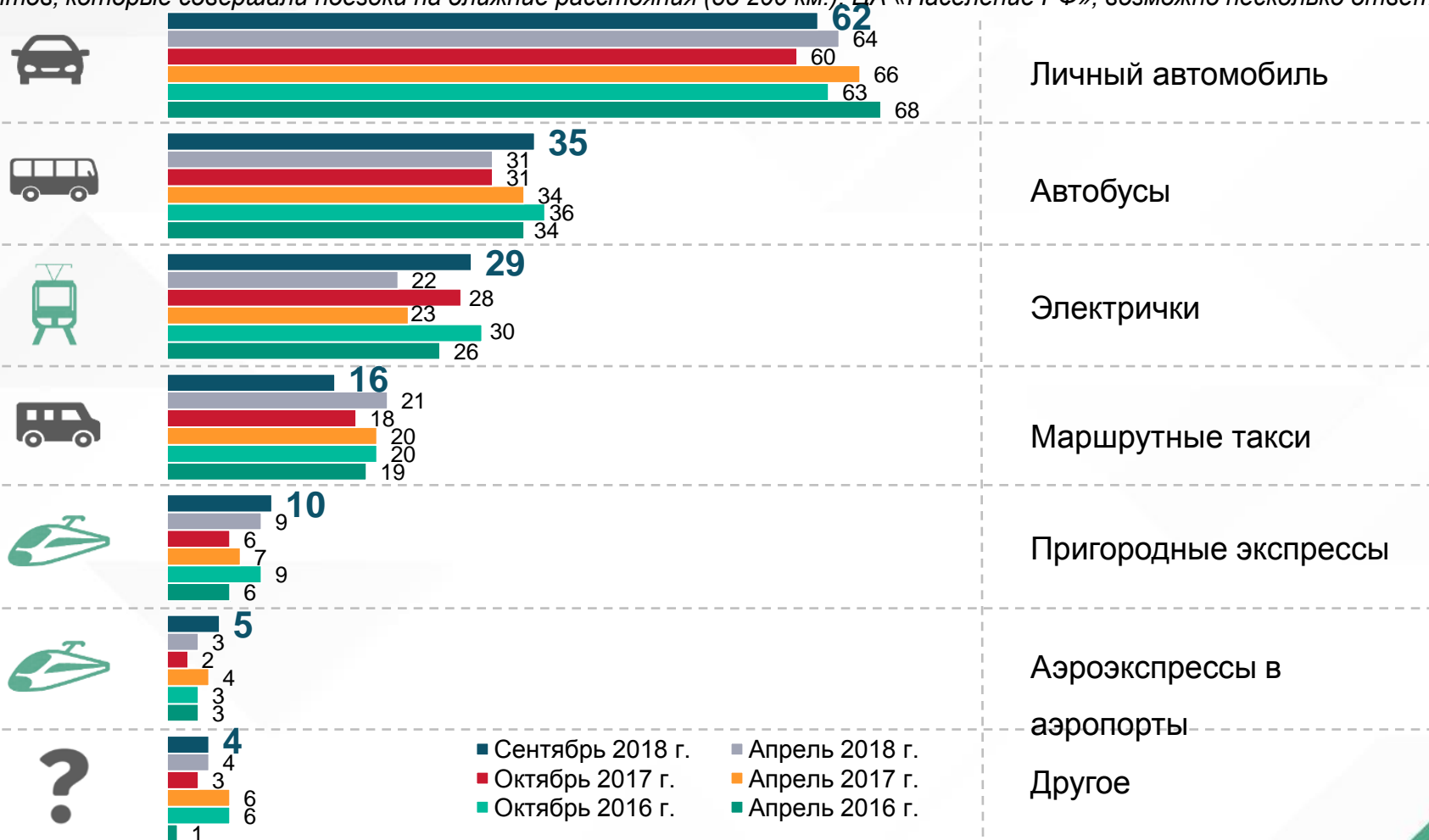


Поездки на ближние расстояния: виды транспорта



Совершая поездки на ближние расстояния, каким или какими видами транспорта Вы пользовались?

В % от респондентов, которые совершали поездки на ближние расстояния (до 200 км.). ЦА «Население РФ»; возможно несколько ответов



Общая удовлетворенность пассажиров качеством услуг

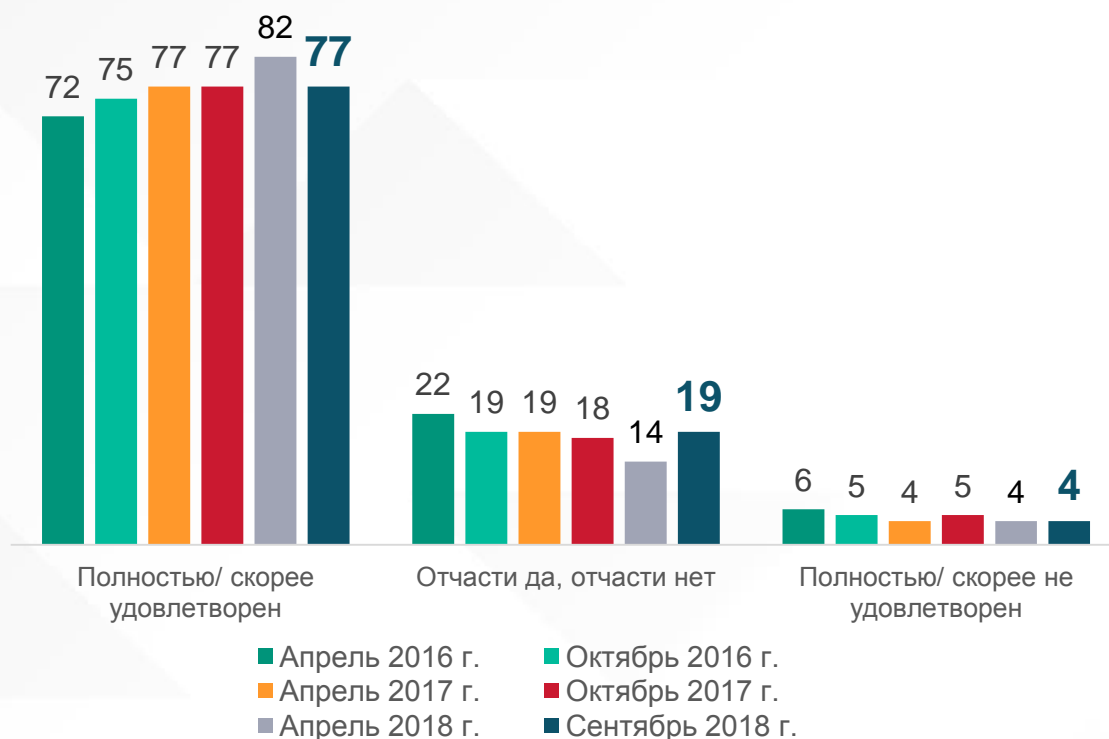


Насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены в целом качеством предоставления услуг во время передвижения на поездах дальнего следования/ пригородных поездах?

В %* от пассажиров поездов дальнего следования/ пригородных поездов; один ответ

(*) Доля затруднившихся ответить на вопрос не приведена в графиках, она составляет менее 1% по каждой волне замеров

Поезда дальнего следования



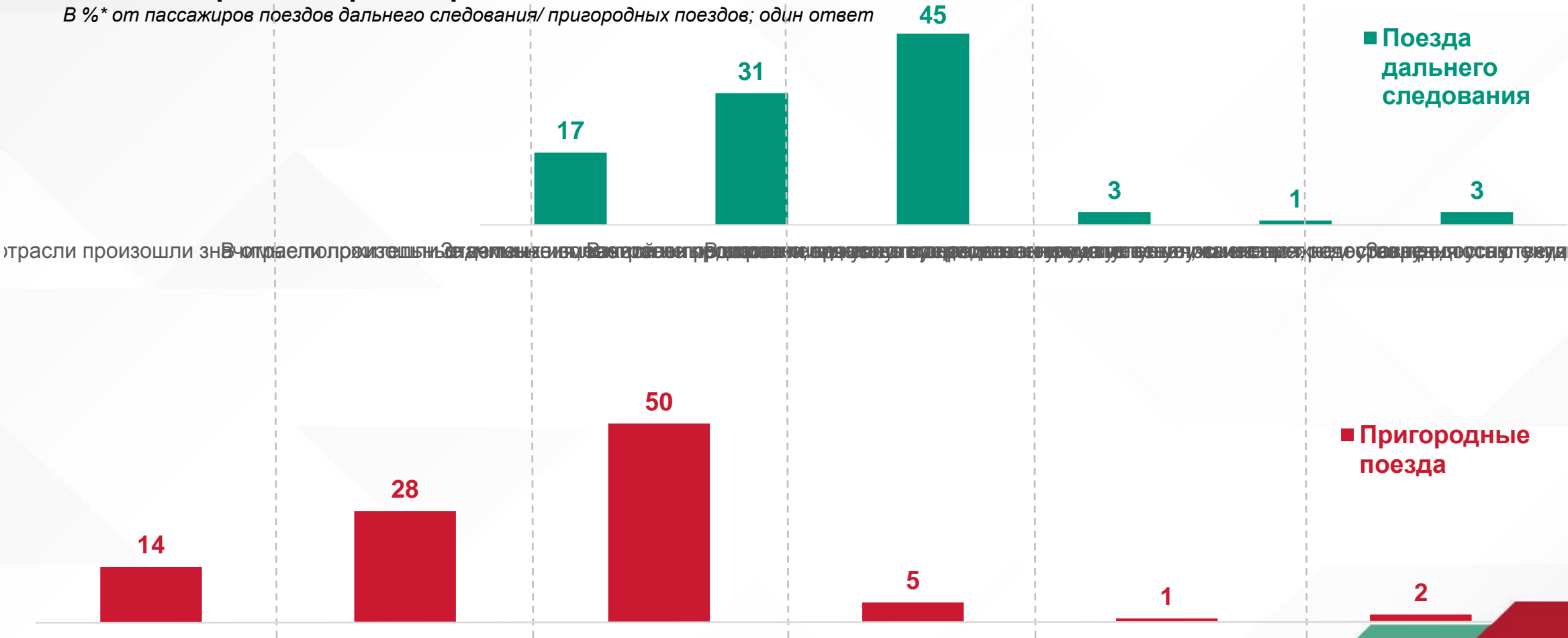
Пригородные поезда





С точки зрения пассажира поездов дальнего следования/ пригородных поездов, как Вы считаете, за последние шесть месяцев произошли или не произошли изменения в отрасли пассажироперевозок на железнодорожном транспорте?

В %* от пассажиров поездов дальнего следования/ пригородных поездов; один ответ



Поезда дальнего следования - критерии оценки пассажирами качества услуг: значимость и удовлетворенность



Приоритет

Ранжирование по степени важности/
значимости

1 Обеспечение безопасности
(на вокзалах и при движении в поездах)

2 Комфорт при передвижении

3 Стоимость услуг

4 Техническое состояние подвижного
состава

5 Скорость передвижения

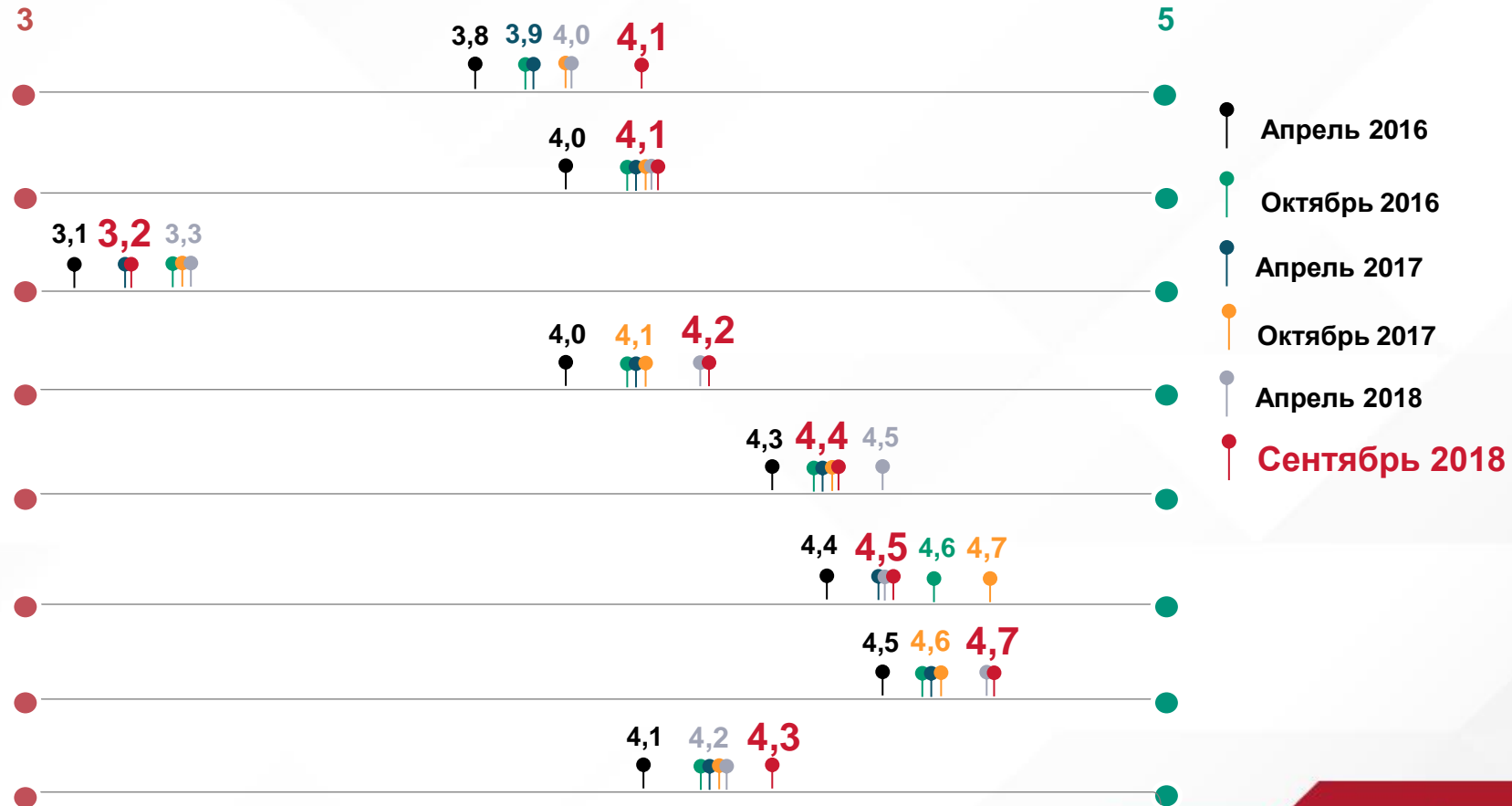
6 Удобство приобретения проездных
документов

7 Возможность получить информацию
о передвижении в поездах ОАО «РЖД»

8 Условия нахождения на вокзалах

Оценка

Средние оценки удовлетворенности по блокам услуг (максимальное значение = 5,
минимальное = 1)



Пригородные поезда - критерии оценки пассажирами качества услуг: значимость и удовлетворенность

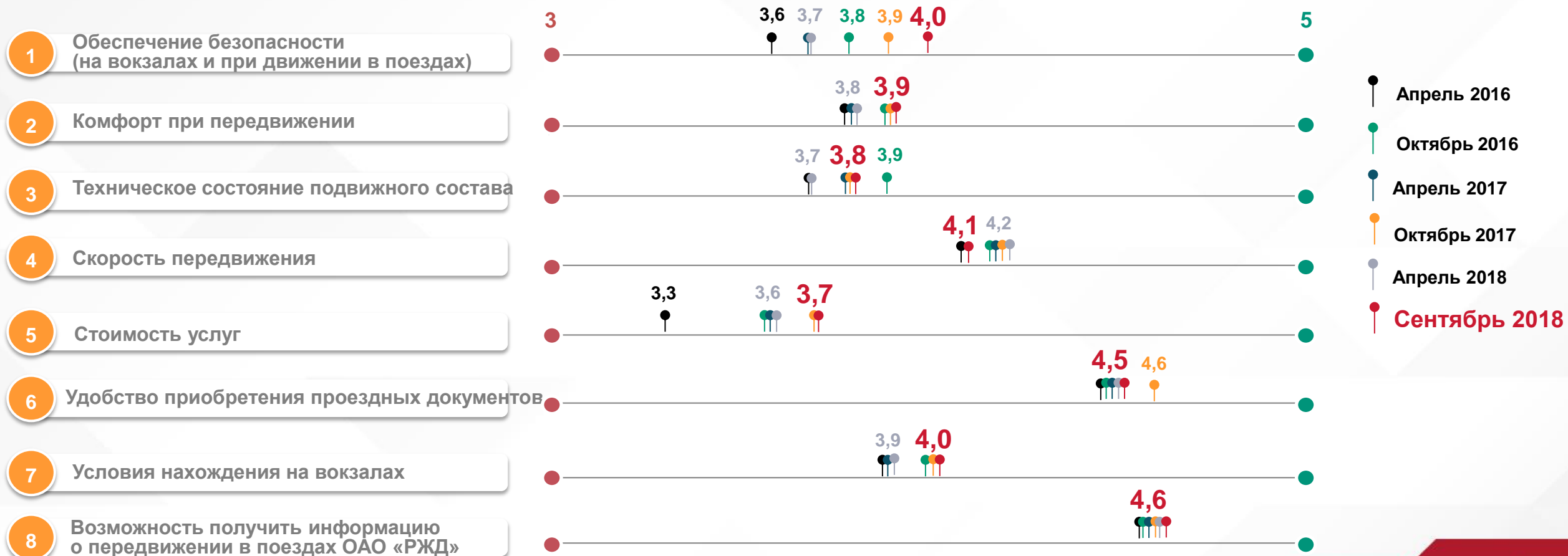


Приоритет

Ранжирование по степени важности/
значимости

Оценка

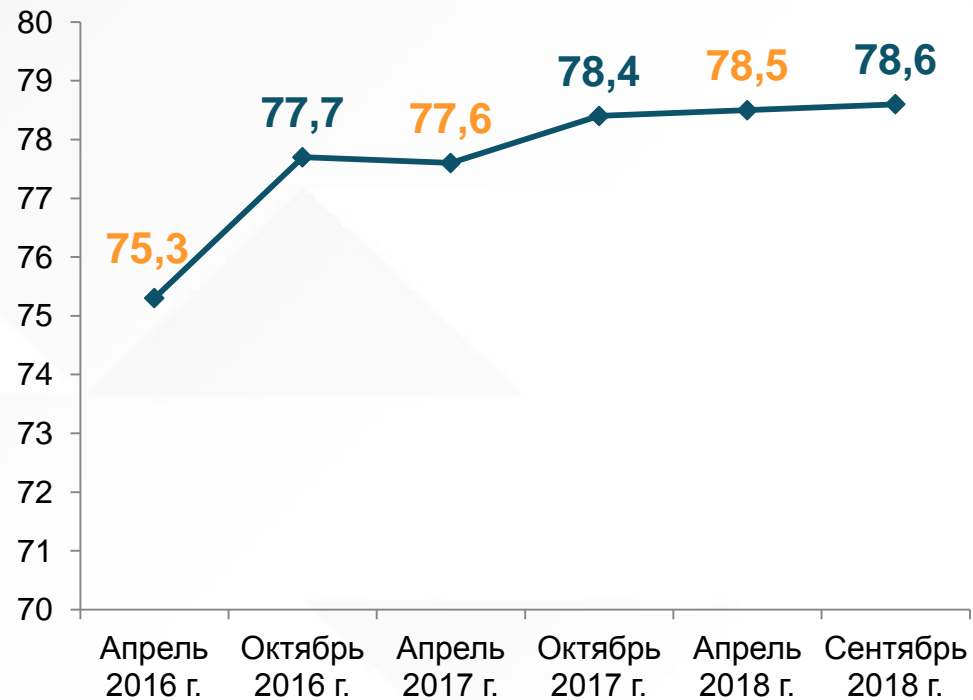
Средние оценки удовлетворенности по блокам услуг (максимальное значение = 5,
минимальное = 1)



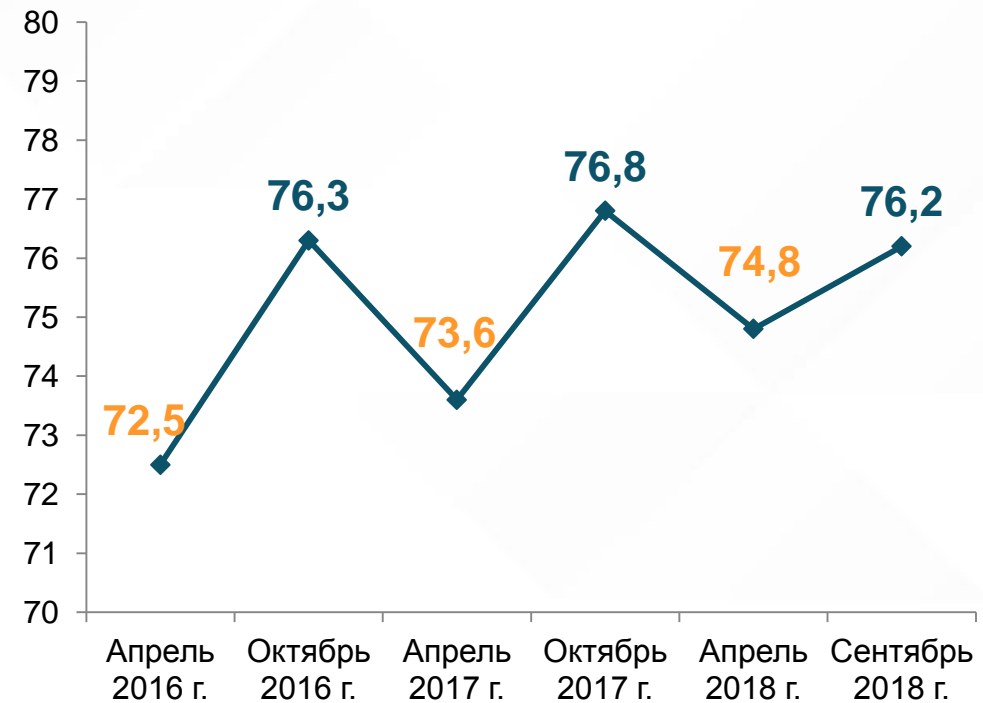
Сводные индексы удовлетворенности пассажиров железнодорожного транспорта



Поезда дальнего следования



Пригородные поезда



Индекс является средневзвешенным показателем, учитывающим оценку удовлетворенности отдельным показателем и его значимость (вес) в общем показателе удовлетворенности.
Максимальное значение индекса = 100, минимальное значение = 0.

Знать, чтобы побеждать!



ВСЕРОССИЙСКИЙ ЦЕНТР ИЗУЧЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ

119072, МОСКВА, БОЛОТНАЯ НАБЕРЕЖНАЯ, ДОМ 7, СТРОЕНИЕ 1
ТЕЛЕФОН/ФАКС: +7 (495) 748-08-07, САЙТ: WWW.VCIOM.RU