



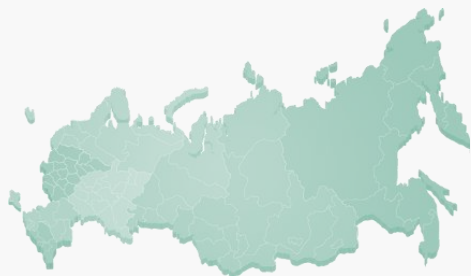
**Российские железные дороги:  
качество услуг в зеркале общественного мнения**

Подготовлено для: ОАО «РЖД»

Москва, апрель 2016



## Выборка



- ✓ Всероссийский опрос населения РФ – 2000 респондентов
- ✓ Целевая выборка пользователей услуг железнодорожного транспорта:



*800 пассажиров поездов дальнего следования*



*800 пассажиров пригородных поездов*

## Цели исследования

- ➔ Доля РЖД в междугородных пассажирских перевозках
- ➔ Качество предоставляемых РЖД услуг
- ➔ Критерии оценки пассажирами качества услуг РЖД

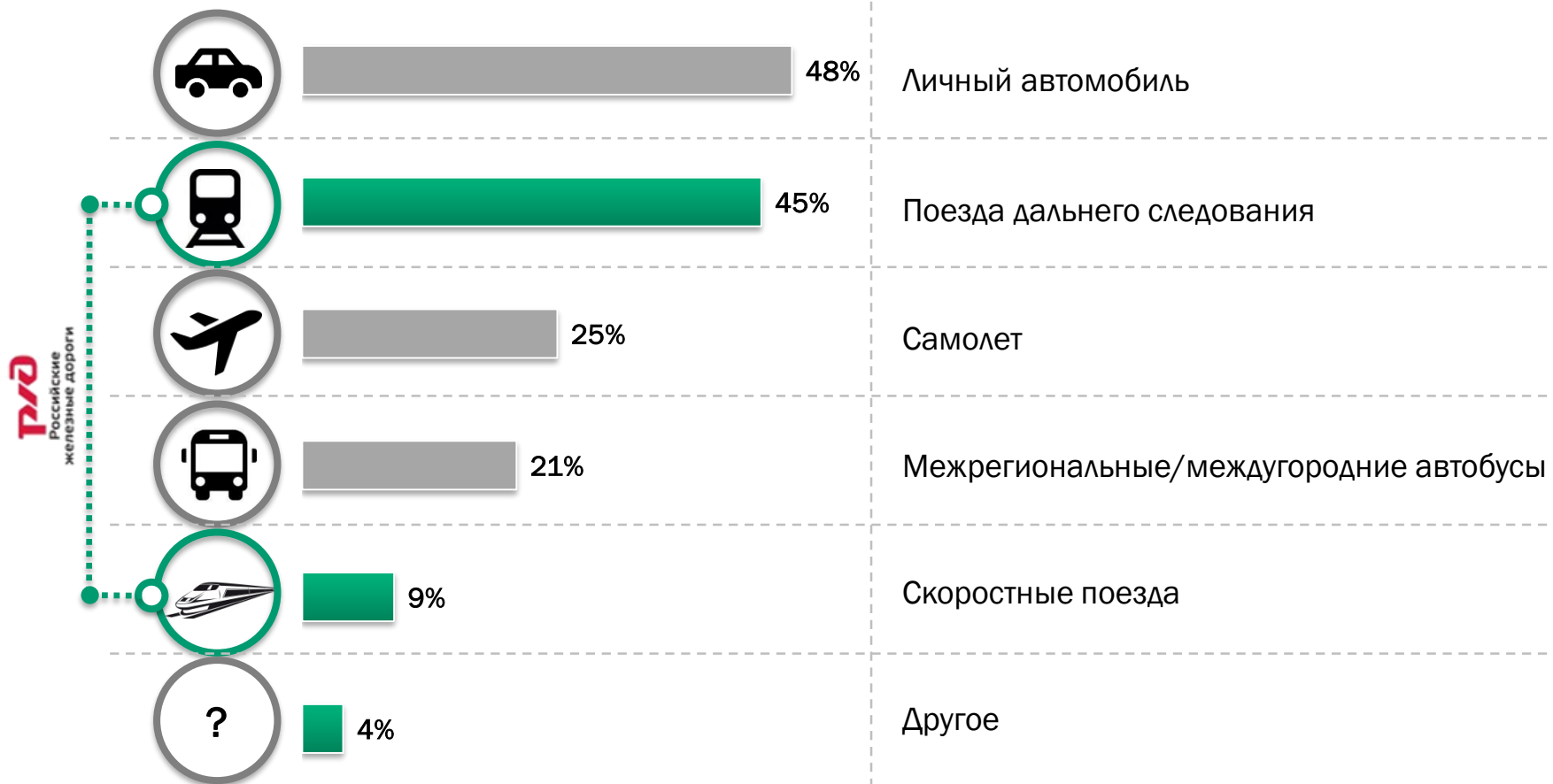
### Всероссийский опрос населения РФ

- **Целевая аудитория:** мужчины и женщины старше 18 лет
- **Размер выборки:** 2000 респондентов
- **География исследования:** 9 ФО России.
- **Метод:** Телефонный опрос по случайной выборке
- **Сроки проведения исследования:** апрель 2016
- Данные взвешены по следующим социально-демографическим характеристикам:
  1. пол;
  2. возраст;
  3. тип населенного пункта.

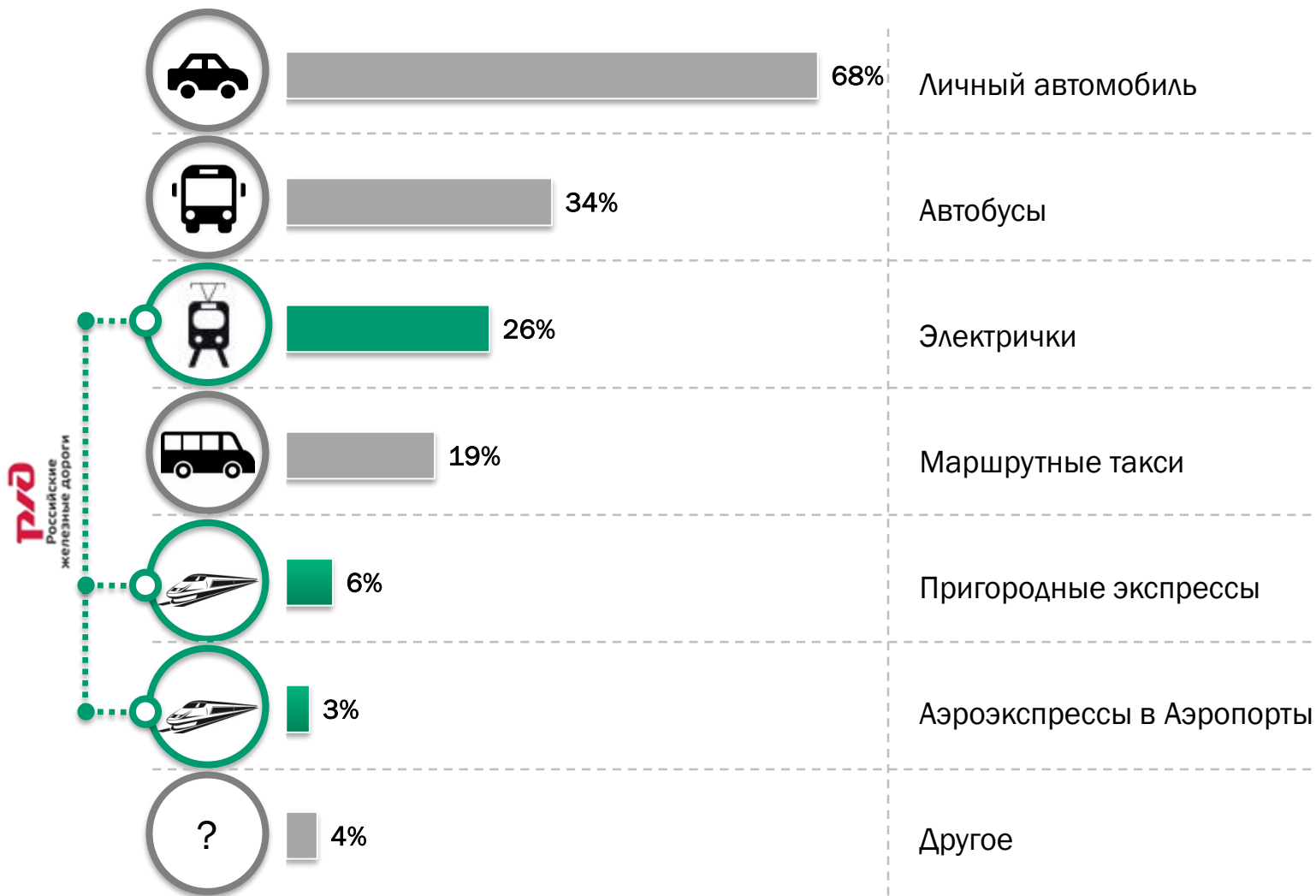
### Целевая выборка пользователей услуг железнодорожного транспорта:

- **Целевая аудитория 1:** пассажиры поездов дальнего следования
- **Целевая аудитория 2:** пассажиры пригородных поездов
- **Размер выборки:** 800 респондентов для каждой целевой аудитории
- **География исследования:** 9 ФО России для каждой целевой аудитории
- **Метод:** Телефонный опрос по случайной выборке
- **Период сбора данных:** апрель 2016
- Данные взвешены по следующим социально-демографическим характеристикам:
  1. пол;
  2. возраст;
  3. тип населенного пункта.

# Основные виды транспорта, используемые при переезде на дальние расстояния



# Основные виды транспорта, используемые при переезде на ближние расстояния



N = 800

# Причины отказа от использования железнодорожного транспорта

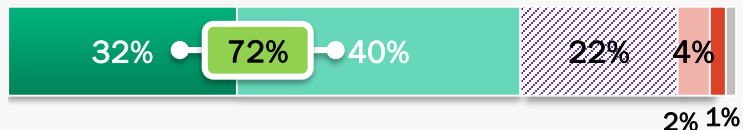
## От поездов дальнего следования

## От пригородных поездов

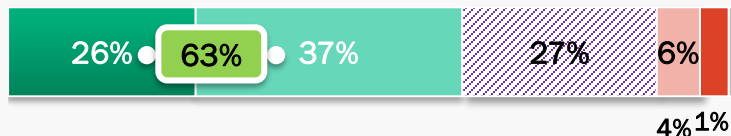


## Уровень удовлетворенности в целом

Поезда  
дальнего  
следования

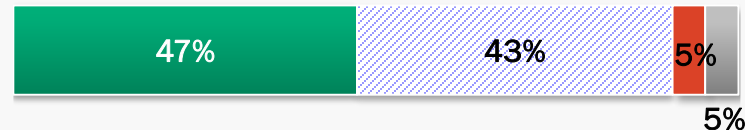


Пригородные  
поезда  
(электрички)



- Полностью удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- ▨ Отчасти да, отчасти нет
- Скорее не удовлетворен
- Полностью не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

## Оценка изменений за год



- В отрасли произошли положительные изменения, качество предоставления услуг улучшилось
- ▨ Значимых изменений не произошло, уровень предоставления услуг остался на прежнем уровне
- В отрасли произошли отрицательные изменений, качество предоставления услуг ухудшилось
- Затрудняюсь ответить

# Поезда дальнего следования. Критерии оценки пассажирами качества услуг: Значимость и удовлетворенность.

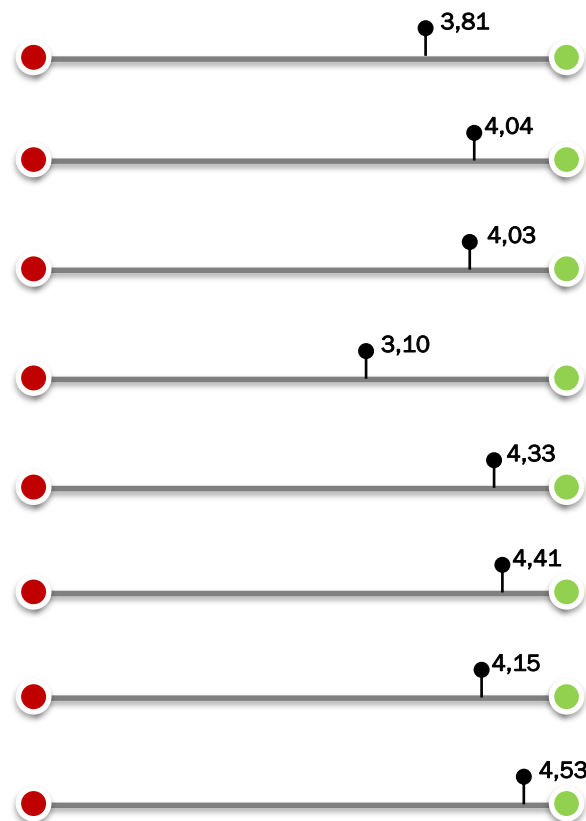


## Приоритет

- 1 Обеспечение безопасности (на вокзалах и при движении в поездах)
- 2 Комфорт при передвижении
- 3 Техническое состояние подвижного состава
- 4 Стоимость услуг
- 5 Скорость передвижения
- 6 Удобство приобретения проездных документов (билетов)
- 7 Условия нахождения на вокзалах
- 8 Возможность получить информацию о передвижении в поездах ОАО «РЖД»

Ранжирование по степени важности

## Оценка



Удовлетворенность (среднее по 5-бальной шкале)



# Пригородные поезда. Критерии оценки пассажирами качества услуг: Значимость и удовлетворенность.

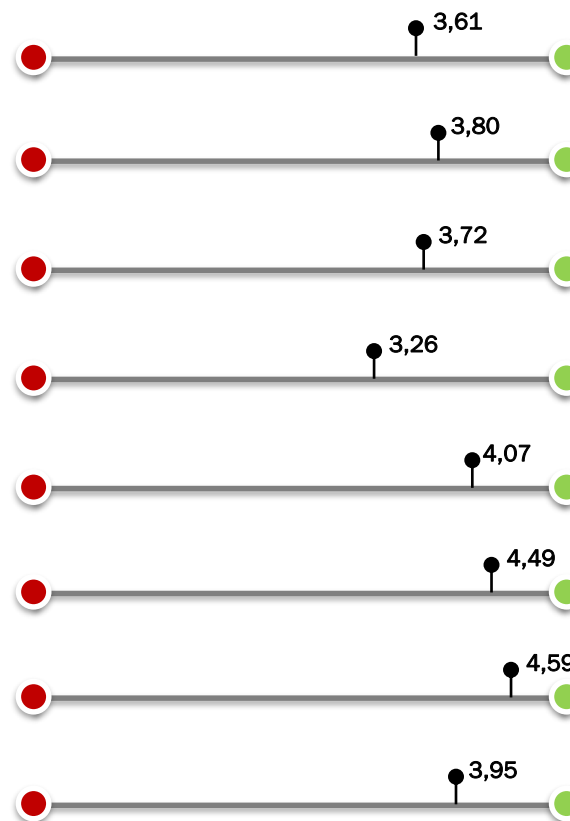


## Приоритет

- 1 Обеспечение безопасности (на вокзалах и при движении в поездах)
- 2 Комфорт при передвижении
- 3 Техническое состояние подвижного состава
- 4 Стоимость услуг
- 5 Скорость передвижения
- 6 Удобство приобретения проездных документов (билетов)
- 7 Возможность получить информацию о передвижении в поездах ОАО «РЖД»
- 8 Условия нахождения на вокзалах

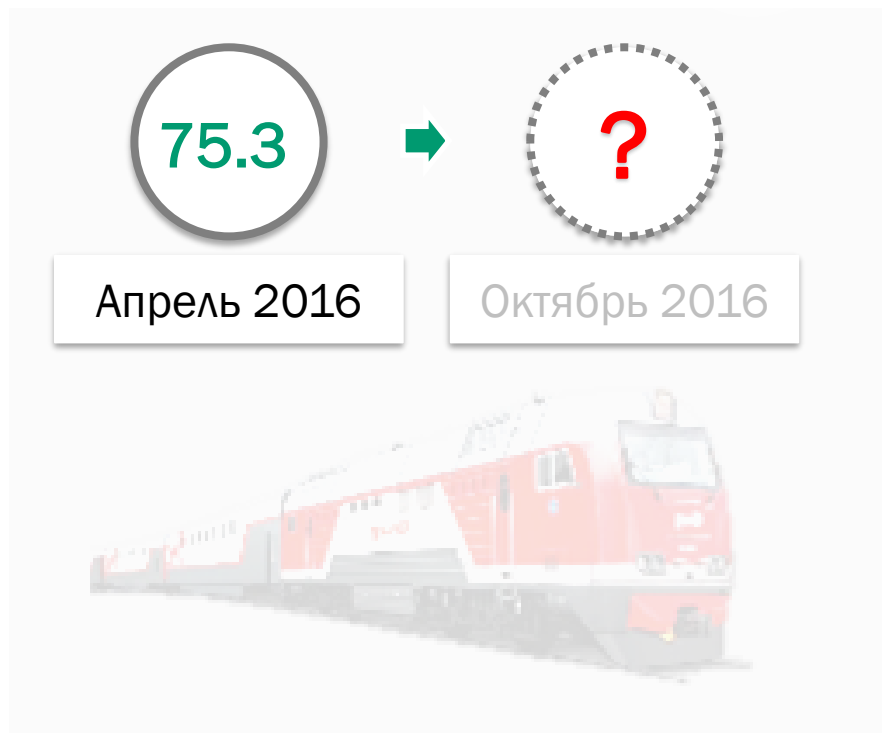
Ранжирование по степени важности

## Оценка



Удовлетворенность (среднее по 5-бальной шкале)

## Поезда дальнего следования



## Пригородные поезда



Индекс является средневзвешенным показателем, учитывающим степень удовлетворенности потребителем качеством отдельной услуги и ее значимость (вес) в общей номенклатуре услуг. Максимальное значение индекса = 100.

N = 800

N = 800