Centrum Badań Stosowanych Ultex Ankieter Sp. z o.o.

Zarząd Transportu Miejskiego

RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z TRANSPORTU PUBLICZNEGO W POZNANIU I POWIECIE POZNAŃSKIM

Wykonano na zlecenie

Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu

Poznań, 2015

Charakterystyka projektu badawczego

Główny problem badawczy

Diagnoza zadowolenia z obsługi klienta oraz z warunków sprzedaży oferowanych przez ZTM.

Szczegółowe problemy badawcze

W zakresie problemów szczegółowych składających się na wskaźnikową diagnozę satysfakcji z obsługi klienta przedmiotem pomiaru była obsługa świadczona przez następujące kanały kontaktu:

- Biuro Obsługi Klienta/ SOS
- Contact Center
- Internet
- Kontrola biletów

W zakresie problemów szczegółowych składających się na wskaźnikową diagnozę satysfakcji z warunków sprzedaży było zadowolenie z następujących kanałów sprzedaży usług ZTM:

- Punkty Obsługi Klienta
- Punkty Sprzedaży Biletów
- Internet
- Biletomaty

PREZENTACJA WYNIKÓW PRZEPROWADZONYCH BADAŃ

PEKA POZNAŃSKA ELEKTRONICZNA KARTA AGLOMERACYJNA

Częstotliwość korzystania z środków transportu

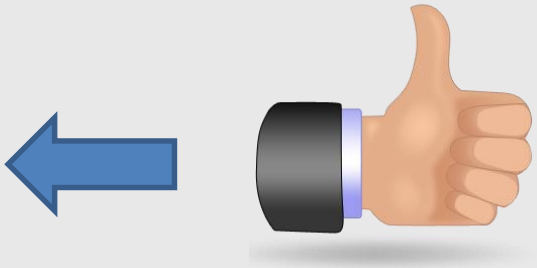
	Wcale	Kilka razy w roku	4-6 razy w miesiącu	2-3 razy w tygodniu	Codziennie
1. Tramwaj	22,6	23,1	10,7	15,5	28,2
2. Autobus	25,0	27,3	16,0	12,0	19,6
3. Samochód	31,4	11,3	9,6	14,6	33,0
4. Motor, skuter	97,2	2,0	0,0	0,6	0,1
5. Rower	64,5	14,2	7,8	7,1	6,4
6. Pieszo	20,9	5,6	7,0	17,0	49,4

Fot. Arch. KOW

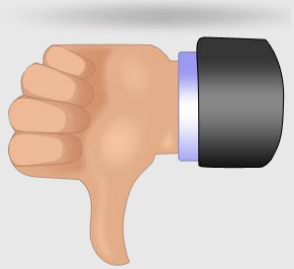
Źródło: poznanskie-autobusy.pl

ZALETY KORZYSTANIA Z SYSTEMU PEKA

- Oszczędność pieniędzy w ramach taryfy przystankowej
- Wielofunkcyjność
- Wygoda (nie trzeba martwić się o bilet)
- Duża liczba możliwości doładowania karty (POK, kioski, biletomaty)
- Nowoczesność
- Elastyczność (w zakresie czasu przejazdu i zakupu biletów dla dodatkowych osób)
- Bilet metropolitalny

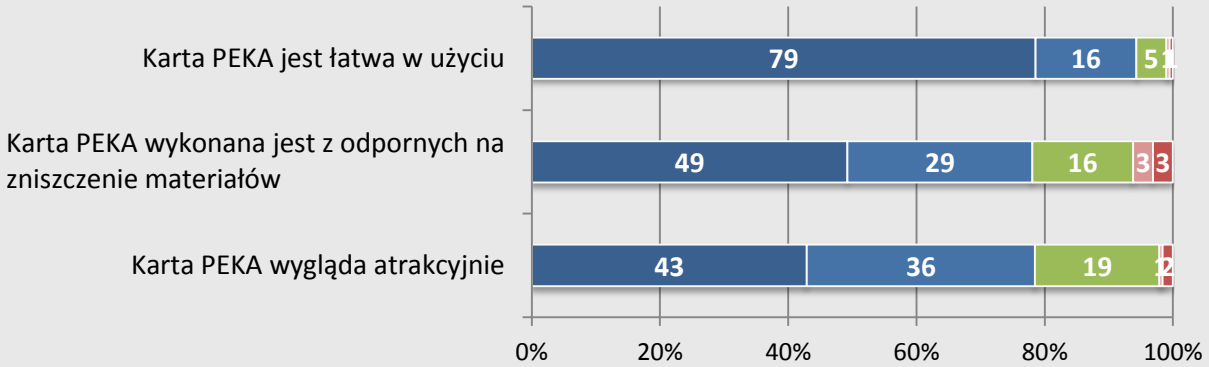


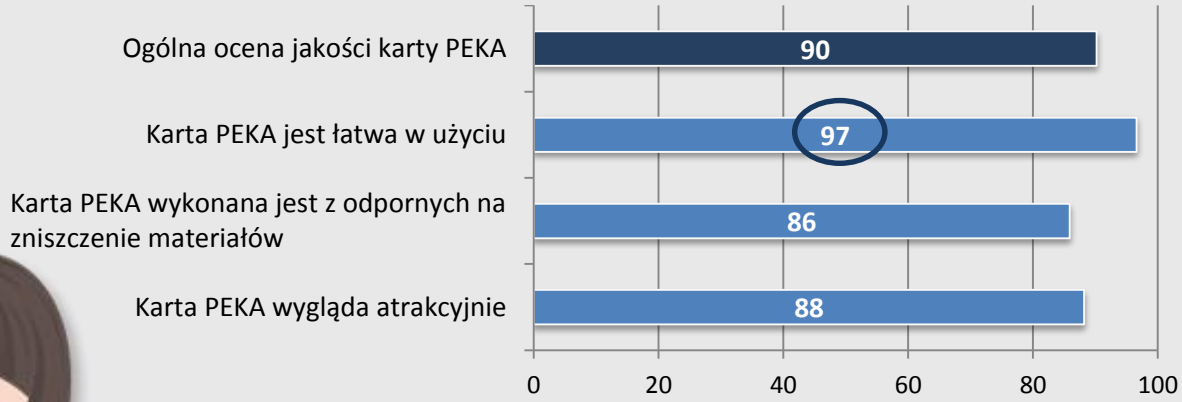
WADY KORZYSTANIA Z SYSTEMU PEKA



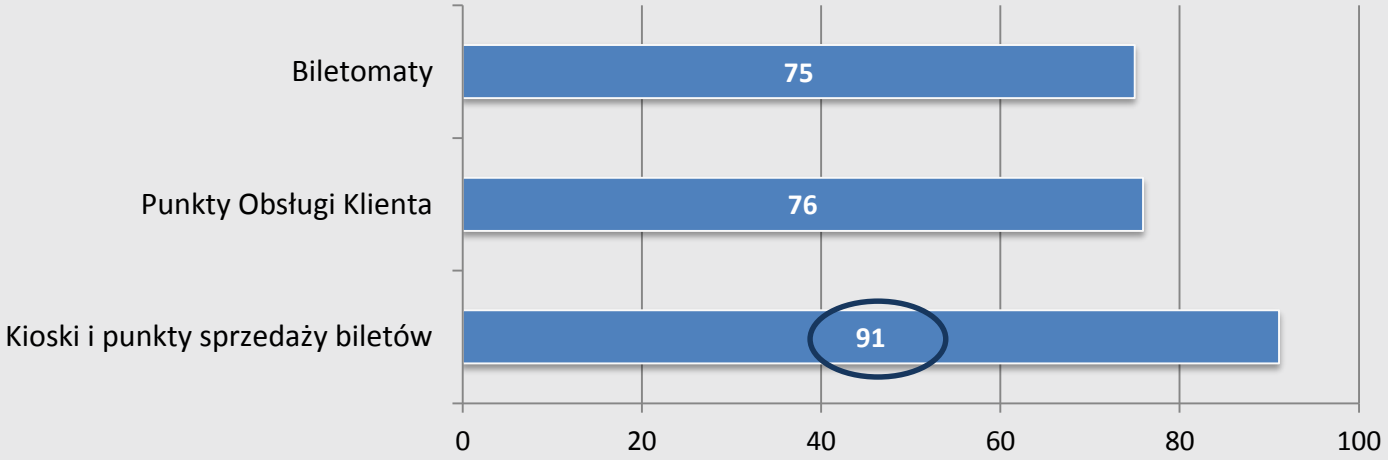
- Konieczność odbijania karty przy wsiadaniu i wysiadaniu
- Awarie systemu
- Trudności przy doładowaniu karty przez Internet
- Trudne początki - kolejki, niejasne zasady używania
- Wyższe koszty za przejazd na biletach papierowych
- Błędy systemu przy naliczaniu przystanków
- Problemy z obsługą czytników (zawieszające się czytniki, zbyt krótko wyświetlana informacja o pobraniu środków z konta)

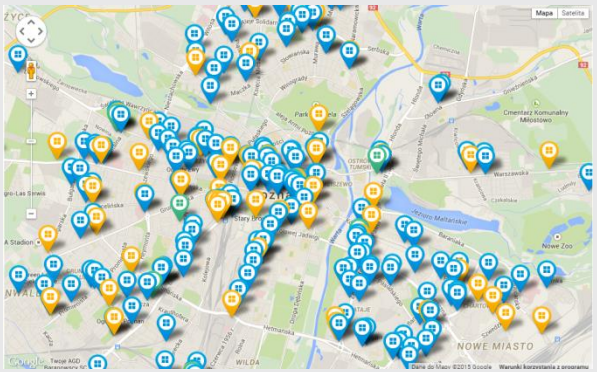
Ocena jakości karty PEKA





Ocena dostępności punktów obsługi i sprzedaży biletów

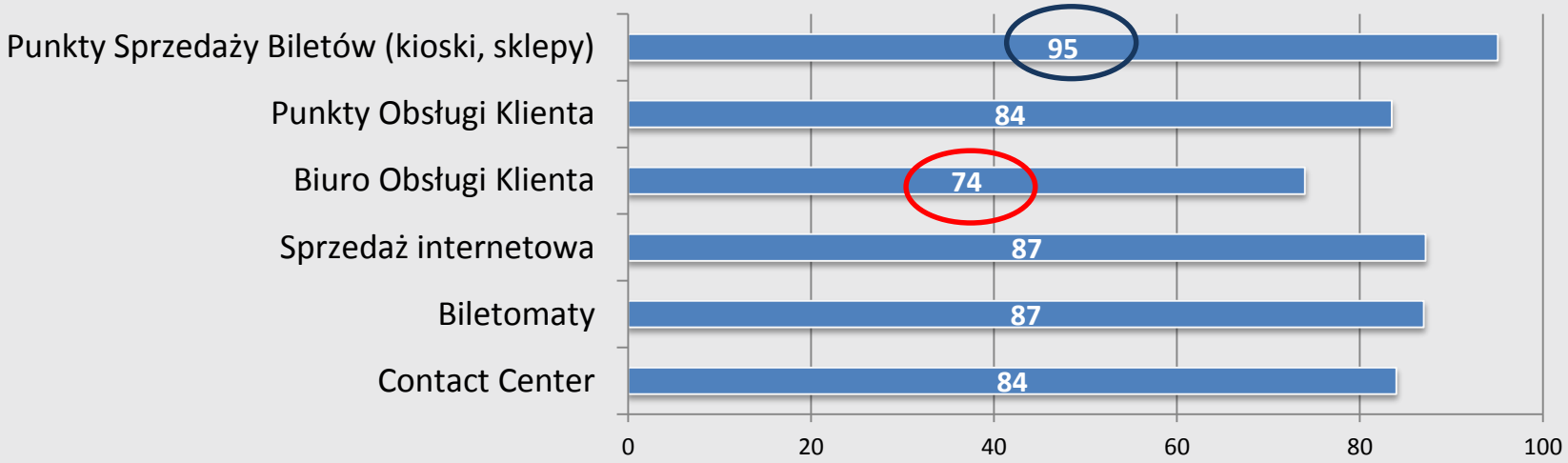




Źródło: codziennypoznan.pl

Źródło: Jakub Błoszyk

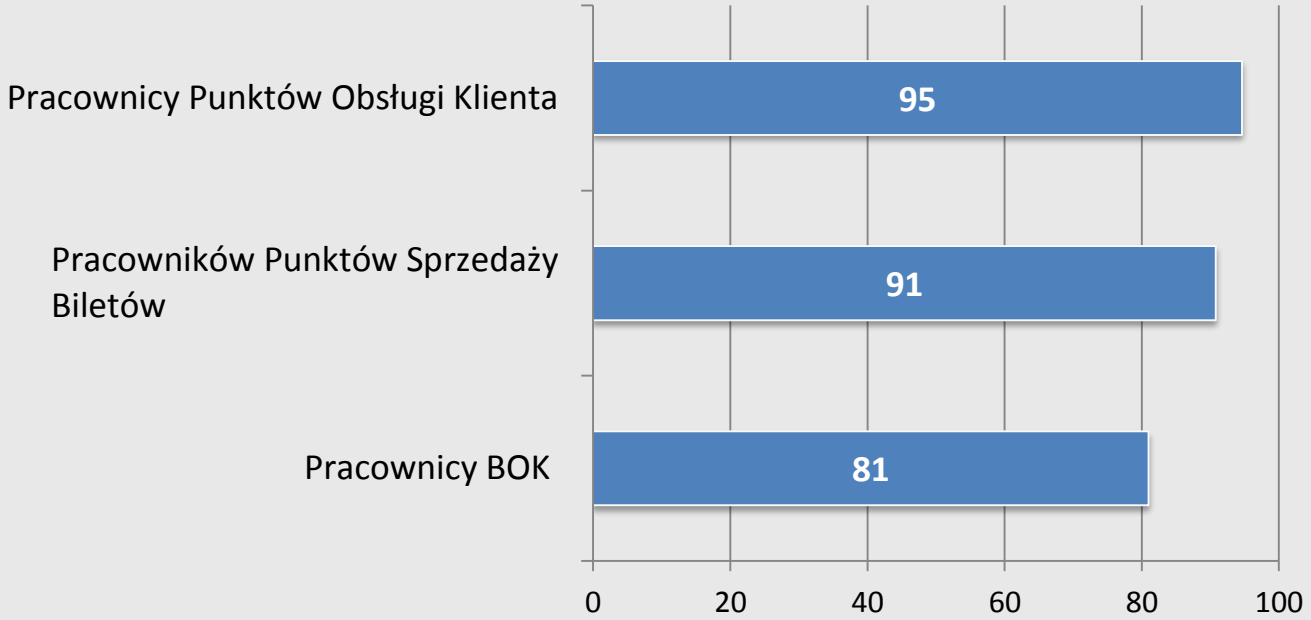
Ocena efektywności sprzedaży i obsługi



Ocena kompetencji i kultury osobistej pracowników w POK, BOK i PSB

Źródło: Zenon Kubiak

Źródło: Bartosz Jankowski

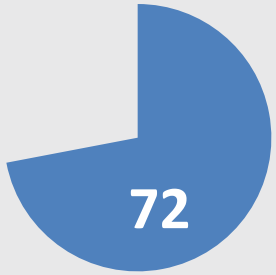


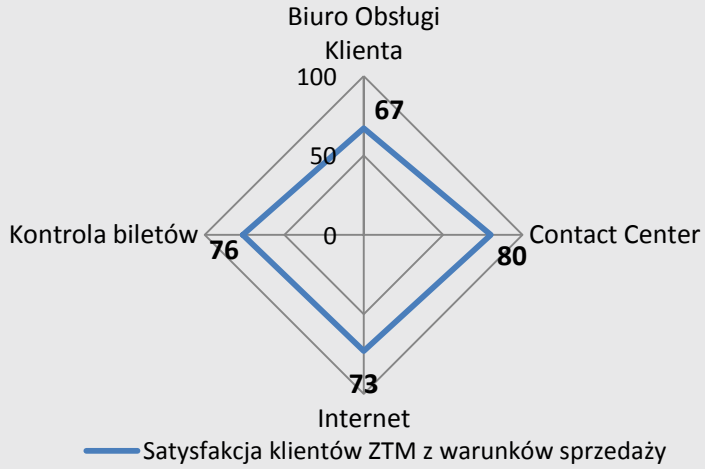
Ocena satysfakcji z jakości obsługi

Centrum Badań Stosowanych Ultex Ankieter Sp. z o.o.

Zarząd Transportu Miejskiego

Satysfakcja klientów ZTM z jakości obsługi





Wymiary / kanały sprzedaży:	Wartość wskaźnika satysfakcji	Aspekty	Wartość wskaźnika satysfakcji
Biuro Obsługi Klienta	67	2.1.1 Ocena dostępności Biura Obsługi Klienta	35
		2.1.2 Ocena kompetencji i kultury osobistej pracowników BOK	81
		2.1.3 Ocena efektywności obsługi	74
		2.1.4 Ocena jakości karty PEKA	90
Contact Center	80	2.2.1 Ocena dostępności Contact Center	73
		2.2.2 Ocena kompetencji i kultury osobistej pracowników Contact Center	84
		2.2.3 Ocena efektywności obsługi	84
Internet	73	2.3.1 Ocena funkcjonowania strony www i formularza kontaktowego	73
		2.3.2 Ocena efektywności obsługi	64
Kontrola biletów	76	2.4.1 Ocena kompetencji i kultury osobistej kontrolerów biletów	71
		2.4.2 Ocena sposobu przeprowadzenia kontroli	83
Satysfakcja klientów ZTM z jakości obsługi			**72**

CENTRUM BADAŃ STOSOWANYCH ULTEX ANKIETER SP. Z O.O.

ul. Swojska 21a
60-592 Poznań

tel.: 61 867 17 97
E-mail: cbs@ankieter.com.pl

www.ankieter.com.pl