

Załącznik nr 1 do OPZ: kwestionariusz wywiadu dla Badania I

Kwestionariusz PAPI (1) lub TAPI (1) dla badania I - badanie satysfakcji klientów ZTM Poznań – wywiady kwestionariuszowe w Punktach Obsługi Klienta ZTM (POK ZTM) oraz na wybranych przystankach, węzłach i dworcach (określonych w OPZ)

Dzień dobry. Przeprowadzam badanie dotyczące satysfakcji klientów Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu. Proszę o poświęcenie kilku minut uwagi, dzięki P. odpowiedziom będzie można zwiększyć wiedzę o standardzie i ocenie Klientów dotyczącej sieci sprzedaży biletów, obsługi Klienta i kontroli biletowej.

Pyt. 1: Czy posiada P. kartę PEKA? Można wskazać więcej niż 1 odpowiedź

1. Tak, korzystam głównie z biletu okresowego	1	
2. Tak, korzystam głównie z tPortmonetki	2	
3. Tak, korzystam głównie z biletu okresowego, a czasami z tPortmonetki	3	
4. Tak, <u>korzystam także</u> z innych funkcji karty PEKA, takich jak np.: możliwość opłacenia postojów w strefie płatnego parkowania, możliwość wykorzystania karty jako identyfikatora w systemie Poznańskiego Roweru Miejskiego lub identyfikatora na parkingu Park & Ride, jako karty bibliotecznej w siedzibie głównej Biblioteki Raczyńskich	4	
5. Nie posiadam karty PEKA, korzystam głównie z biletów czasowych	➤ PRZEJDŹ DO PYT. 2	5
6. Korzystam z elektronicznej legitymacji studenckiej/doktoranckiej zaadaptowanej do systemu PEKA	6	

Pyt. 1A: Jakie są P. zdaniem największe zalety systemu PEKA? Można wskazać więcej niż 1 odpowiedź (dla osób, które w pytaniu 1 nie wskazały odp. 5)

1. Wygoda, łatwość użytkowania	1
2. Możliwość dopasowania terminu obowiązywania biletu okresowego do własnych potrzeb	2
3. Możliwość doładowania karty PEKA w Internecie poprzez www.peka.poznan.pl	3
4. Możliwość opłacenia przejazdu z tPortmonetki dla innej osoby	4
5. Korzystna dla pasażera i promująca przesiadanie się malejąca taryfa na tPortmonetkę	5
6. Połączenie możliwości korzystania z biletu okresowego i opłacania przejazdów okazjonalnych z tPortmonetki	6
7. Inne – proszę wpisać:	7

Pyt. 1B: Jakie są P. zdaniem największe wady systemu PEKA? Można wskazać więcej niż 1 odpowiedź (dla osób, które w pytaniu 1 nie wskazały odp. 5)

1. Niewygoda użytkowania – konieczność klikania przy wejściu i wyjściu podczas korzystania z tPortmonetki	1
2. Niewygoda użytkowania – konieczność aktywacji biletu kupionego przez Internet w czytniku PEKA	2
3. Awaryjność – niemożność kliknięcia kartą podczas płacenia z tPortmonetki lub aktywacji biletu kupionego w Internecie	3
4. Nie widzę żadnych wad	4
5. Inne – proszę wpisać:	5

Pyt. 2: Gdzie najczęściej doładowuje P. kartę PEKA kupując bilet okresowy lub doładowując tPortmonetkę?

	Często	Rzadko	Nigdy
1. W Punktach Obsługi Klienta ZTM	3	2	1
2. W Punktach Sprzedaży Biletów: kioskach, salonach prasowych, sklepach i innych placówkach	3	2	1
3. W biletomatach stacjonarnych	3	2	1
4. W Internecie poprzez portal: www.peka.poznan.pl	3	2	1

Pyt. 3: Gdzie lub w jaki sposób najczęściej kupuje P. bilety czasowe, np.: 10-minutowy, 24-godzinny i inne?

	Często	Rzadko	Nigdy
1. W Punktach Obsługi Klienta ZTM	3	2	1
2. W Punktach Sprzedaży Biletów: kioskach, salonach prasowych, sklepach i innych placówkach	3	2	1
3. W biletomatach stacjonarnych	3	2	1
4. W biletomatach w pojeździe	3	2	1
5. Korzystając z aplikacji na tel. komórkowe: moBILET, CallPay, SkyCash, jakdojade.pl lub GoPay	3	2	1

Pyt. 4: W jakim stopniu zgadza się P. z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi jakości obsługi w Punktach/Biurach Obsługi Klienta ZTM:

	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Nie mam zdania	Raczej nie	Zdecydowanie nie
1. Pracownicy są uprzejmi	5	4	3	2	1
2. Pracownicy są zaangażowani w obsługę klienta	5	4	3	2	1
3. Pracownicy wzbudzają zaufanie	5	4	3	2	1
4. Pracownicy są profesjonalnie przygotowani do obsługi	5	4	3	2	1
5. Pracownicy przekazują informacje jasno i zrozumiale	5	4	3	2	1
6. Pracownicy udzielają wyczerpujących wyjaśnień	5	4	3	2	1
7. Czas oczekiwania w kolejce jest do przyjęcia	5	4	3	2	1
8. Czas oczekiwania na rozpatrzenie sprawy jest do przyjęcia	5	4	3	2	1

Pyt. 5: Jak ocenia P. dostępność wymienionych poniżej punktów/sposobów sprzedaży biletów ZTM?

	Zdecydowanie dobrze	Raczej dobrze	Nie mam zdania	Raczej źle	Zdecydowanie źle
1. Biletomat stacjonarny	5	4	3	2	1
2. Biletomat w pojeździe	5	4	3	2	1
3. Punkty Obsługi Klienta ZTM	5	4	3	2	1
4. Punkty Sprzedaży Biletów: kioski, sklepy, salony prasowe, urzędy pocztowe, itp.	5	4	3	2	1
5. Kierowca na liniach podmiejskich lub nocnych	5	4	3	2	1
6. Telefon komórkowy	5	4	3	2	1
7. Internet poprzez portal: www.peka.poznan.pl	5	4	3	2	1

Pyt. 6: Czy w tym roku (2019) był/a P. kontrolowany/a przez kontrolera w autobusie lub tramwaju na liniach organizowanych przez ZTM w Poznaniu lub w aglomeracji poznańskiej?

Tak	1
Nie	2

Pyt. 6A: W jakim stopniu zgadza się P. z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracy kontrolerów na liniach organizowanych przez ZTM w Poznaniu lub w aglomeracji? (tylko dla osób, które w pytaniu 6 odpowiedziały TAK)

	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Nie mam zdania	Raczej nie	Zdecydowanie nie
1. Kontrolerzy są uprzejmi	5	4	3	2	1
2. Kontrolerzy wzbudzają zaufanie	5	4	3	2	1
3. Kontrolerzy są profesjonalnie przygotowani do kontroli (np. posiadają identyfikator w widocznym miejscu)	5	4	3	2	1
4. Kontrolerzy przekazują informacje w sposób jasny i zrozumiały	5	4	3	2	1

METRYCZKA

PYTANIA DLA WSZYSTKICH

M1 Płeć

M2 Rok urodzenia (liczba):

M3 Obywatelstwo

Mężczyzna	1	Kobieta	2	Rok urodzenia		Obywatelstwo	
-----------	---	---------	---	---------------	--	--------------	--

M4 Miejsce zamieszkania Respondenta:

Poznań	1	Poza Poznaniem	2
Proszę o podanie kodu pocztowego do celów statystycznych:			
Nie wiem, nie pamiętam:			

M5 Czy u P. w gospodarstwie domowym jest samochód?

Tak	1	Nie	2
-----	---	-----	---

M6 Sytuacja zawodowa:

Uczeń/uczennica, student/studentka	1	Osoba dorosła	2	Senior/ka	3
------------------------------------	---	---------------	---	-----------	---

M7 Miejsce pracy lub nauki

Poznań	1	Poza Poznaniem	2
Proszę o podanie kodu pocztowego do celów statystycznych:			
Nie wiem, nie pamiętam:			

Data przeprowadzenia ankiety:

Miejsce przeprowadzenia ankiety:

Punkt Obsługi Klienta ZTM (proszę wpisać)

inna lokalizacja, np. przystanek (proszę wpisać):

--	--

Dziękujemy za udział w badaniu