**Załącznik nr 1 do OPZ: kwestionariusz wywiadu dla Badania I**

KWESTIONARIUSZ PAPI (1) lub TAPI (1) DLA BADANIA I - BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW ZARZĄDU TRANSPORTU MIEJSKIEGO – WYWIADY KWESTIONARIUSZOWE W POK I BOK

*Dzień dobry. Przeprowadzam badanie dotyczące satysfakcji klientów Punktu Obsługi Klienta Zarządu Transportu Miejskiego.*

POK/BOK \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Tak, korzystam z biletu okresowego | 1 |
| 2. Tak, korzystam z tPortmonetki | 2 |
| 3. Tak, korzystam z innych funkcji karty PEKA, takich jak np.: możliwość opłacenia postoju w strefie płatnego parkowania, możliwość wykorzystania karty jako identyfikatora w systemie Poznańskiego Roweru Miejskiego lub identyfikatora na parkingu Park & Ride, karta biblioteczna | 3 |
| 4. Nie posiadam karty PEKA | 4 |
| 5. Korzystam z elektronicznej legitymacji studenckiej zaadaptowanej do systemu PEKA | 5 |

PYTANIA 1A-3 DLA POSIADACZY KARTY PEKA, LUB OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z ELEKTRONICZNEJ LEGITYMACJI STTUDENCKIEJ, TJ. DLA OSÓB, KTÓRE W PYT. 1 ODPOWIEDZIAŁY 1, 2, 3 LUB 5

**Pyt. 1A. Jakie są P. zdaniem największe zalety systemu PEKA?**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Pyt. 1B. Jakie są P. zdaniem największe wady systemu PEKA?**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Pyt. 2 W jakim stopniu zgadza się P. z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi jakości karty PEKA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie się zgadzam** | **Raczej się zgadzam** | **Trudno powiedzieć** (nie czytać**)** | **Raczej****się nie zgadzam** | **Zdecydowanie się nie zgadzam** |
| 1. Karta PEKA wygląda atrakcyjnie | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Karta PEKA wykonana jest z odpornych na zniszczenie materiałów | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Karta PEKA jest łatwa w użyciu | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**Pyt. 3 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 | 3 | 2 | 1 |
| 3. W urzędach pocztowych | 3 | 2 | 1 |
| 4. W biletomatach stacjonarnych | 3 | 2 | 1 |
| 5. W Internecie poprzez portal: www.peka.poznan.pl | 3 | 2 | 1 |

PYTANIA DLA WSZYSTKICH

**Pyt. 4 Gdzie lub w jaki sposób najczęściej kupuje P. bilety czasowe: 10-minutowy, 40-minuntowy lub na 1 przejazd,
24-godzinny, 48-godzinny, 72-godzinny lub 7-dniowy):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Często** | **Rzadko** | **Nigdy** |
| 1. W Punktach Obsługi Klienta ZTM | 3 | 2 | 1 |
| 2. W Punktach Sprzedaży Biletów: kioskach, salonach prasowych, sklepach | 3 | 2 | 1 |
| 3. W urzędach pocztowych | 3 | 2 | 1 |
| 4. W biletomatach stacjonarnych | 3 | 2 | 1 |
| 5. W biletomatach w pojeździe | 3 | 2 | 1 |
| 6. Korzystając z aplikacji na tel. komórkowe: moBILET, CallPay, mPay, SkyCash, lub GoPay | 3 | 2 | 1 |

**Pyt. 5 Czy w ciągu minionego roku miał/a P. kontakt osobisty, telefoniczny, listowny lub mailowy z Punktem Obsługi Klienta ZTM?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Tak | 1 |
| 2. Nie | 2 |

PYTANIA 6-8 DLA OSÓB, KTÓRE W PYT. 5 ODPOWIEDZIAŁY „TAK”

**Pyt. 6 W jakich sprawach zgłaszał/a się P. do Punktu Obsługi Klienta ZTM?** Można wskazać więcej niż 1 odpowiedź.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Informacja o obowiązującej taryfie, układzie komunikacyjnym miasta, karcie PEKA, objazdach, promocjach itp. | 1 |
| 2. Złożenie wniosku o wydanie karty PEKA | 2 |
| 3. Odbiór karty PEKA | 3 |
| 4. Kupno biletu okresowego lub doładowanie tPortmonetki na karcie PEKA  | 4 |
| 5. Zakup biletu czasowego | 5 |
| 6. Reklamacja | 6 |
| 7. Inny wniosek: oświadczenie, skarga, itp. | 7 |
| 8. Inne, jakie?............................................................................................... | 8 |

**Pyt. 7 W jakim stopniu zgadza się P. z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi jakości obsługi w Punktach Obsługi Klienta ZTM:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie się zgadzam** | **Raczej się zgadzam** | **T.P.** (nie czytać**)** | **Raczej****się nie zgadzam** | **Zdecydowanie się nie zgadzam** |
| 1. Pracownicy POK są uprzejmi | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Pracownicy POK są zaangażowani w obsługę klienta | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Pracownicy POK wzbudzają zaufanie | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. Pracownicy POK są profesjonalnie przygotowani do obsługi | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. Pracownicy POK przekazują informacje w sposób jasny i zrozumiały | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. Pracownicy POK udzielają wyczerpujących wyjaśnień  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**Pyt. 8 Jak ocenia P. jakość obsługi klientów ZTM w Punktach Obsługi Klienta w następujących kwestiach:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie dobrze** | **Raczej dobrze** | **T.P.** (nie czytać**)** | **Raczej****źle** | **Zdecydowanie źle** |
| 1. Czas oczekiwania w kolejce | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Czas oczekiwania na rozpatrzenie sprawy | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Skuteczność załatwienia sprawy | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

PYTANIA DLA WSZYSTKICH

**Pyt. 9 W jakim stopniu zgadza się P. z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi godzin otwarcia i lokalizacji Punktów Obsługi Klienta ZTM**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie się zgadzam** | **Raczej się zgadzam** | **T.P.** (nie czytać**)** | **Raczej****się nie zgadzam** | **Zdecydowanie się nie zgadzam** |
| 1. Godziny otwarcia POK są dostosowane do potrzeb mieszkańców | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Odpowiada mi rozmieszczenie Punktów Obsługi Klienta  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**Pyt. 10 Czy w ciągu ostatniego roku miał/a P. kontakt osobisty, telefoniczny, listowny lub mailowy z jednym z Biur Obsługi Klienta ZTM: przy ulicy Matejki 59 lub pod rondem Kaponiera poziom -1?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Tak | 1 |
| 2. Nie | 2 |

PYTANIA 11-13 DLA OSÓB, KTÓRE W PYT. 10 ODPOWIEDZIAŁY „TAK”

**Pyt. 11 W jakich sprawach zgłaszał/a się P. do BOK?** Można wskazać więcej niż 1 odpowiedź.

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Informacja o obowiązującej taryfie, układzie komunikacyjnym miasta, karcie PEKA, objazdach, promocjach itp. | 1 |
| 2. Odbiór karty PEKA, która nie została odebrana we wcześniej ustalonym terminie w wybranym POK | 2 |
| 3. Uzyskanie pomocy w wypełnianiu wniosku o wydanie karty PEKA lub innych dokumentów | 3 |
| 4. Uzyskanie biletu zastępczego na czas wyrobienia duplikatu karty PEKA | 4 |
| 5. Bezpłatne wyrobienie zdjęcia do wniosku o wydanie karty PEKA | 5 |
| 6. Rozłożenie opłaty dodatkowej na raty | 6 |
| 7. Reklamacja | 7 |
| 8. Oświadczenie, skarga | 8 |
| 9. Inne, jakie?............................................................................................... | 9 |

**Pyt. 12 W jakim stopniu zgadza się P. z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi jakości obsługi w Biurach Obsługi Klienta ZTM:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie się zgadzam** | **Raczej się zgadzam** | **T.P.** (nie czytać**)** | **Raczej****się nie zgadzam** | **Zdecydowanie się nie zgadzam** |
| 1. Pracownicy BOK są uprzejmi | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Pracownicy BOK są zaangażowani w obsługę klienta | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Pracownicy BOK wzbudzają zaufanie | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. Pracownicy BOK są profesjonalnie przygotowani do obsługi | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. Pracownicy BOK przekazują informacje w sposób jasny i zrozumiały | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. Pracownicy BOK udzielają wyczerpujących wyjaśnień  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**Pyt. 13 Jak ocenia P. jakość obsługi klientów ZTM w Biurach Obsługi Klienta pod następującymi względami:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie się zgadzam** | **Raczej się zgadzam** | **T.P.** (nie czytać**)** | **Raczej****się nie zgadzam** | **Zdecydowanie się nie zgadzam** |
| 1. Czas oczekiwania w kolejce | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Czas oczekiwania na rozpatrzenie mojej sprawy | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Skuteczność załatwienia sprawy | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

PYTANIA DLA WSZYSTKICH

**Pyt. 14 W jakim stopniu zgadza się P. z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi godzin otwarcia Biur Obsługi Klienta ZTM**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie się zgadzam** | **Raczej się zgadzam** | **T.P.** (nie czytać**)** | **Raczej****się nie zgadzam** | **Zdecydowanie się nie zgadzam** |
| 1. Godziny otwarcia BOK są dostosowane do potrzeb Klientów | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Godziny otwarcia BOK powinny być wydłużone | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**Pyt. 15 Jak ocenia Pan/i dostęp do niżej wymienionych punktów sprzedaży:?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie dobrze**  | **Raczej dobrze**  | **T.P.** (nie czytać**)** | **Raczej źle** | **Zdecydowanie źle**  | **Nie wiem, nie korzystam** |
| 1. Biletomat stacjonarny | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 888 |
| 2. Biletomat w pojeździe | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 888 |
| 3. Punkt Obsługi Klienta ZTM | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 888 |
| 4. Punkty Sprzedaży Biletów: kioski, sklepy, salony prasowe, urzędy pocztowe, itp. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 888 |
| 5. Kierowca na liniach podmiejskich lub nocnych | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 888 |
| 6. Telefon komórkowy | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 888 |
| 7. Internet poprzez portal: www.peka.poznan.pl |  |  |  |  |  |  |

PYTANIA DLA OSÓB, KTÓRE KORZYSTAŁY Z PUNKTÓW SPRZEDAŻY BILETÓW (kiosków, sklepów, salonów prasowych, urzędów pocztowych), TJ. WSKAZAŁY W PYT. 15.4 ODPOWIEDŹ: 1, 2, 3, 4 LUB 5.

**Pyt. 16 W jakim stopniu zgadza się P. z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi jakości obsługi w Punktach Sprzedaży Biletów (kioskach, sklepach, salonach prasowych, urzędach pocztowych):**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie się zgadzam** | **Raczej się zgadzam** | **T.P.** (nie czytać**)** | **Raczej****się nie zgadzam** | **Zdecydowanie się nie zgadzam** |
| 1. Pracownicy są uprzejmi | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Pracownicy są profesjonalnie przygotowani do obsługi w zakresie sprzedaży biletów i doładowań karty PEKA | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Pracownicy przekazują informacje w zakresie sprzedaży biletów i doładowań karty PEKA w sposób jasny i zrozumiały | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

PYTANIA DLA OSÓB, KTÓRE KORZYSTAŁY Z Z PUNKTÓW SPRZEDAŻY BILETÓW (kiosków, sklepów, salonów prasowych, urzędów pocztowych)

**Pyt. 17 Czy w ciągu minionego roku spotkał/a się P. z jakimiś trudnościami przy zakupie biletów lub doładowaniu karty PEKA w Punktach Sprzedaży Biletów (kioskach, sklepach, urzędach pocztowych, salonach prasowych)?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Tak | 1 |
| 2. Nie | 2 |

PYTANIA DLA OSÓB, KTÓRE W PYT. 17 ODPOWIEDZIAŁY „TAK”

**Pyt. 18 Z jakimi problemami najczęściej spotykał/a się P. przy zakupie biletów lub doładowywaniu karty PEKA w Punktach Sprzedaży Biletów (kioskach, sklepach, urzędach pocztowych, salonach prasowych) w ciągu minionego roku:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Często** | **Czasami** | **Nigdy** |
| 1. Brak możliwości zakupu biletu i doładowania karty wieczorem lub w nocy z uwagi np. na zamknięcie kiosku/sklepu | 3 | 2 | 1 |
| 2. Brak możliwości zakupu biletu i doładowania karty w weekendy lub dni świąteczne z uwagi np. na zamknięcie kiosku/sklepu | 3 | 2 | 1 |
| 3. Brak biletów papierowych o określonych nominałach, np. ulgowych, normalnych 10-minutowych, itp.) | 3 | 2 | 1 |
| 4. Inne, jakie?............................................................................................... | 3 | 2 | 1 |

PYTANIA DLA OSÓB, KTÓRE KORZYSTAŁY Z BILETOMATÓW STACJONARNYCH, TJ. WSKAZAŁY W PYT. 15.1 ODPOWIEDŹ 1, 2, 3, 4 LUB 5.

**Pyt. 19 Czy w ciągu ostatniego roku spotkał/a się P. z jakimiś trudnościami przy zakupie biletu lub doładowywaniu karty PEKA w biletomatach stacjonarnych ?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Tak | 1 |
| 2. Nie | 2 |

PYTANIA DLA OSÓB, KTÓRE KORZYSTAŁY Z BILETOMATÓW W POJAZDACH, TJ. WSKAZAŁY W PYT. 15.2 ODPOWIEDŹ 1, 2, 3, 4 LUB 5.

**Pyt. 20 Czy w ciągu ostatniego roku spotkał/a się P. z jakimiś trudnościami przy zakupie biletu czasowego w biletomatach w pojazdach ?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Tak | 1 |
| 2. Nie | 2 |

PYTANIA DLA OSÓB, KTÓRE W PYT. 19 lub 20 ODPOWIEDZIAŁY „TAK”

**Pyt. 21 Z jakimi problemami najczęściej spotykał/a się P. przy zakupie biletów w biletomatach w ciągu ostatniego roku:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Często** | **Czasami** | **Nigdy** |
| 1. Rezygnacja z zakupu na skutek nieumiejętności obsługi biletomatu | 3 | 2 | 1 |
| 2. Brak możliwości zakupu biletu czasowego na skutek awarii biletomatu, braku papieru, itp. | 3 | 2 | 1 |
| 3. Brak możliwości doładowania karty PEKA (dotyczy wyłącznie biletomatów stacjonarnych) na skutek awarii biletomatu itp. | 3 | 2 | 1 |
| 4. Problem z obsługą transakcji gotówkowych - biletomat nie przyjmuje monet, banknotów | 3 | 2 | 1 |
| 5. Problem z obsługą transakcji gotówkowych - biletomat nie wydaje reszty | 3 | 2 | 1 |
| 6. Problemy z obsługą transakcji bezgotówkowych - korzystaniem z kart płatniczych do zakupu biletu lub doładowania karty PEKA (dotyczy wyłącznie biletomatów stacjonarnych) | 3 | 2 | 1 |
| 7. Pobranie zbyt dużej kwoty pieniędzy przy doładowaniu | 3 | 2 | 1 |
| 8. Inne, jakie?............................................................................................... | 3 | 2 | 1 |

PYTANIA DLA WSZYSTKICH

**Pyt. 22 Czy w ciągu ostatniego półrocza był/a P. kontrolowana przez kontrolera ZTM w autobusie lub tramwaju na liniach organizowanych przez ZTM w Poznaniu lub w aglomeracji poznańskiej?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Tak | 1 |
| 2. Nie | 2 |

PYTANIA DLA OSÓB, KTÓRE W PYT. 22 ODPOWIEDZIAŁY „TAK”

**Pyt. 23 W jakim stopniu zgadza się P. z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi pracy kontrolerów ZTM**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie się zgadzam** | **Raczej się zgadzam** | **T.P.** (nie czytać**)** | **Raczej****się nie zgadzam** | **Zdecydowanie się nie zgadzam** |
| 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

**M.1 Płeć: M2 Rok urodzenia (liczba): M3 Obywatelstwo**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mężczyzna**  | 1 | **Kobieta** | 2 | **Rok urodzenia** | ……… | **Obywatelstwo** | ……………….. |

**M.4 Miejsce zamieszkania Respondenta:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Poznań**  | 1 | **Poza Poznaniem** | 2 |
| **Proszę o wskazanie kodu pocztowego do celów statystycznych** | …………………………. | **Nazwa powiatu:** | …………………………. |
| **Nazwa gminy :** | …………………………. |
| **Nazwa województwa:** | …………………………. |
| **Kod pocztowy:** |  |

**M.5 Liczba osób w gospodarstwie domowym (w tym ja)**

|  |  |
| --- | --- |
|  **Dorośli (powyżej 18 roku życia)** | ………………………….. |
|  **Dzieci i młodzież do 18 roku życia** | ………………………….. |

**M.6 Czy u P. w gospodarstwie domowym jest samochód?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tak** | 1 | **Nie**  | 2 |

**M.7 Sytuacja zawodowa:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Uczeń/student**  | 1 | **Rencista/emeryt** | 2 | **Osoba pracująca** | 3 | **Bezrobotny** | 4 |
| **Osoba opiekująca się domem** | 5 |  |  |  |  |  |  |

**M.8 Miejsce pracy lub nauki**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Poznań**  | **1** | **Poza Poznaniem** | **2** |
| **Kod Pocztowy:** | **Kod Pocztowy:** |

**POK/BOK:**................................ **Data:**.......................... **Godzina:**..................................