**Załącznik nr 2 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. Nazywam się.......... Jestem pracownikiem …………………………*

*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 (np. opłata za postój w strefie płatnego parkowania, karta biblioteczna) | 3 |
| 4. Nie posiadam karty PEKA. | 4 |
| 5. Korzystam z elektronicznej legitymacji studenckiej | 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 W jaki sposób kupuje P. bilet okresowy lub doładowuje kartę PEKA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Często** | **Rzadko** | **Nigdy** |
| 1. W Punktach Obsługi Klienta ZTM | 3 | 2 | 1 |
| 2. W kioskach i salonach prasowych | 3 | 2 | 1 |
| 3. W sklepach | 3 | 2 | 1 |
| 4. W urzędach pocztowych | 3 | 2 | 1 |
| 5. W biletomatach stacjonarnych | 3 | 2 | 1 |
| 6. Przez Internet | 3 | 2 | 1 |

PYTANIA DLA WSZYSTKICH

**Pyt. 4 W jaki sposób najczęściej kupuje P. bilety czasowe (10-minutowy, 40-min. lub na 1 przejazd, 24h, 48h, 72h lub 7 dniowy):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Często** | **Rzadko** | **Nigdy** |
| 1. Bezpośrednio w Punktach Obsługi Klienta ZTM | 3 | 2 | 1 |
| 2. W kioskach i salonach prasowych | 3 | 2 | 1 |
| 3. W sklepach | 3 | 2 | 1 |
| 4. W urzędach pocztowych | 3 | 2 | 1 |
| 5. W biletomatach stacjonarnych | 3 | 2 | 1 |
| 6. W biletomatach w pojeździe | 3 | 2 | 1 |
| 7. Korzystając z aplikacji na telefony komórkowe (np. moBILET, CallPay, mPay, SkyCash) | 3 | 2 | 1 |

**Pyt. 5 Czy w ciągu ostatniego 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 się P. do POK?** 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 kart PEKA | 3 |
| 4. Doładowanie karty PEKA lub zakup biletu okresowego (tPortmonetka) | 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 pod następującymi względami:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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 w mieście | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**Pyt. 10 Czy w ciągu ostatniego roku miał/a P. kontakt osobisty, telefoniczny, listowny lub mailowy z Biurem Obsługi Klienta ZTM (przy ulicy Matejki 59 lub pod rondem Kaponiera)?**

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

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

**Pyt. 11 W jakich sprawach zgłaszał 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 kart PEKA nie odebranych w wybranym POK w terminie | 2 |
| 3. Uzyskanie pomocy w wypełnianiu wniosku o wydanie karty PEKA czy innych dokumentów | 3 |
| 4. Uzyskanie biletu zastępczego na czas wyrobienia duplikatu karty | 4 |
| 5. Bezpłatne wyrobienie zdjęcia do wniosku o wydanie karty PEKA | 5 |
| 6. Rozłożenie na raty opłaty dodatkowej | 6 |
| 7. Reklamacja | 7 |
| 8. Inny wniosek (oświadczenie, skarga, itp.) | 8 |
| 9. Inne, jakie?............................................................................................... | 9 |

**Pyt. 12 W jakim stopniu zgadza się P. z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi jakości obsługi w Biur 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 informacji 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 mieszkańców | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. BOK powinno być otwarte w innych godzinach niż obecnie | 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. Kioski i punkty sprzedaży biletów | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 888 |
| 5. U kierowcy na liniach podmiejskich lub nocnych | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 888 |
| 6. Za pośrednictwem telefonu komórkowego | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 888 |

PYTANIA DLA OSÓB, KTÓRE KORZYSTAŁY Z KIOSKÓW LUB INNYCH PUNKTÓW SPRZEDAŻY BILETÓW, 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, 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 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Pracownicy przekazują informacji w sposób jasny i zrozumiały | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

PYTANIA DLA OSÓB, KTÓRE KORZYSTAŁY Z KIOSKÓW LUB INNYCH PUNKTÓW SPRZEDAŻY BILETÓW

**Pyt. 17 Czy w ciągu ostatniego roku spotkał/a się P. z jakimiś trudnościami przy zakupie w Punktach Sprzedaży Biletów (kioskach, sklepach, urzędach pocztowych)?**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 w Punktach Sprzedaży Biletów (kioskach, sklepach, urzędach pocztowych) w ciągu ostatniego roku:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Często** | **Czasami** | **Nigdy** |
| 1. Brak możliwości zakupu biletu i doładowania karty wieczorem i w nocy | 3 | 2 | 1 |
| 2. Brak możliwości zakupu biletu i doładowania karty w weekendy i dni świąteczne | 3 | 2 | 1 |
| 3. Problemy z doładowaniem karty PEKA w godzinach szczytu | 3 | 2 | 1 |
| 4. Brak biletów papierowych o określonych nominałach (np. ulgowych, normalnych 10-minutowych, itp.) | 3 | 2 | 1 |
| 5. 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 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 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. Problem z obsługą biletomatu | 3 | 2 | 1 |
| 2. Brak możliwości zakupu biletu czasowego – awaria biletomatu, brak papieru | 3 | 2 | 1 |
| 3. Brak możliwości doładowania karty PEKA (dotyczy wyłącznie biletomatów stacjonarnych) | 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 - problem z korzystaniem z kart płatniczych PEKA (dotyczy wyłącznie biletomatów stacjonarnych) | 3 | 2 | 1 |
| 7. Pobranie zbyt dużej kwota 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 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 informacji w sposób jasny i zrozumiały | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**METRYCZKA:**

PYTANIA DLA WSZYSTKICH

**M.1 Płeć: M2Rok urodzenia (liczba):**

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

**M.2 Miejsce zamieszkania Respondenta:**

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

**M.3 Liczba osób w gospodarstwie domowym (w tym ja)**

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

**M.4 Czy u P. w gospodarstwie domowym jest samochód?**

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

**M.5 Sytuacja zawodowa:**

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

**Imię osoby, z którą przeprowadzono wywiad:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Nr telefonu w celu przeprowadzenia kontroli:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Oświadczenie ankietera:**

Stwierdzam, że powyższy wywiad przeprowadziłem/am osobiście i bezpośrednio ze wskazaną osobą oraz, że zadałem jej wszystkie zalecone pytania i zapisałem/am wszystkie udzielone odpowiedzi.

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

**Podpis ankietera:**………………………………………….