**Załącznik nr 3 do OPZ: kwestionariusz dla Badania II**

ANKIETA INTERNETOWA CAWI DLA BADANIA II - BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW ZARZĄDU TRANSPORTU MIEJSKIEGO KORZYSTAJĄCYCH ZE STRON INTERNETOWYCH <http://www.peka.poznan.pl> ORAZ <http://ztm.poznan.pl>

Szanowna Pani/Szanowny Panie,

Na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu firma ………… przeprowadza badanie dotyczące satysfakcji mieszkańców z korzystania ze stron internetowych <http://www.peka.poznan.pl> oraz <http://ztm.poznan.pl>. Prosimy o poświęcenie czasu i udzielenie odpowiedzi na kilka pytań dotyczących tego zagadnienia.

Przeprowadzane badanie ma charakter w pełni anonimowy, a wyniki prezentowane będą wyłącznie w postaci zbiorczych tabel statystycznych.

Prosimy o udzielenie szczerych odpowiedzi na poniższe pytania.

**Pyt. 1. Jak Pan/Pani ogólnie ocenia funkcjonowanie systemu PEKA w Poznaniu i aglomeracji poznańskiej?**

|  |  |
| --- | --- |
| Bardzo źle | 1 |
| Raczej źle | 2 |
| Ani dobrze, ani źle | 3 |
| Raczej dobrze | 4 |
| Bardzo dobrze | 5 |

**Pyt. 2. Czy korzysta Pan/Pani ze strony ZTM:** [**http://ztm.poznan.pl**](http://ztm.poznan.pl)**?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tak  | 1 | Przejdź do Pyt.3 |
| Nie  | 2 | Przejdź do Pyt.7 |

**Pyt. 3. Jak często korzysta Pan/Pani ze strony ZTM:** [**http://ztm.poznan.pl**](http://ztm.poznan.pl)**?**

|  |  |
| --- | --- |
| Codziennie lub prawie codziennie | 5 |
| Kilka razy w tygodniu | 4 |
| Kilka razy w miesiącu | 3 |
| Raz w miesiącu | 2 |
| Rzadziej | 1 |

**Pyt. 4. Czy w ciągu ostatniego roku podczas korzystania ze strony Internetowej ZTM pojawiły się błędy lub problemy techniczne?**

|  |  |
| --- | --- |
| Tak, raz | 1 |
| Tak, takie sytuacje przydarzyły mi się kilkakrotnie | 2 |
| Nie, ale słyszałem od innych o takich problemach | 3 |
| Nigdy | 4 |

**Pyt. 5. W jakich celach korzysta Pan/Pani ze strony Internetowej ZTM?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Tak** | **Nie**  |
| Informacja o taryfie biletowej ZTM | 1 | 2 |
| Informacja o rozkładzie jazdy | 1 | 2 |
| Informacja o czasowych zmianach tras np. z uwagi na remonty  | 1 | 2 |
| Informacje pozwalające na wyszukanie konkretnej trasy przejazdu | 1 | 2 |
| Informacje o promocjach | 1 | 2 |
| Informacje kontaktowe ZTM | 1 | 2 |
| Informacje o ulgach i zwolnieniu z opłat | 1 | 2 |
|  Informacje dotyczące PEKA | 1 | 2 |

**Pyt. 6. W jakim stopniu zgadza się Pan/Pani z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi strony Internetowej ZTM?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie się zgadzam** | **Raczej się zgadzam** | **Raczej****się nie zgadzam** | **Zdecydowanie się nie zgadzam** |
| Stronę Internetową ZTM wygodnie się przegląda  | 5 | 4 | 2 | 1 |
| Na stronie Internetowej ZTM łatwo jest odnaleźć poszukiwane informacje | 5 | 4 | 2 | 1 |
| Strona Internetowa ZTM wygląda atrakcyjnie | 5 | 4 | 2 | 1 |
| Formularz kontaktowy na stronie ZTM jest łatwy w użytkowaniu | 5 | 4 | 2 | 1 |

**Pyt. 7. Jak często korzysta Pan/Pani z posiadanego konta na stronie Internetowej PEKA:** [**http://www.peka.poznan.pl**](http://www.peka.poznan.pl)**?**

|  |  |
| --- | --- |
| Codziennie lub prawie codziennie | 5 |
| Kilka razy w tygodniu | 4 |
| Kilka razy w miesiącu | 3 |
| Raz w miesiącu | 2 |
| Rzadziej | 1 |

**Pyt. 8. Czy w ciągu ostatniego roku podczas korzystania ze strony Internetowej** [**PEKA**](http://www.peka.poznan.pl) **pojawiły się błędy lub problemy techniczne?**

|  |  |
| --- | --- |
| Tak, raz | 1 |
| Tak, takie sytuacje przydarzyły mi się kilkakrotnie | 2 |
|  Nie, ale słyszałem od innych o takich problemach | 3 |
| Nigdy | 4 |

**Pyt. 9. W jakich celach korzysta Pan/Pani ze strony Internetowej PEKA?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Tak** | **Nie**  |
| Informacja o taryfie biletowej ZTM | 1 | 2 |
| Chęć zakupu biletu przez Internet | 1 | 2 |
| Informacja o stanie tPortmonetki | 1 | 2 |
| Informacja o terminie ważności biletu okresowego | 1 | 2 |
| Informacja o sposobie obsługi czytnika kart PEKA | 1 | 2 |
| Informacja o Punktach Obsługi Klienta | 1 | 2 |
| Informacja o Punktach Sprzedaży Biletów | 1 | 2 |

**Pyt. 10. W jakim stopniu zgadza się Pan/Pani z następującymi stwierdzeniami dotyczącymi strony Internetowej PEKA?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Zdecydowanie się zgadzam** | **Raczej się zgadzam** | **Raczej****się nie zgadzam** | **Zdecydowanie się nie zgadzam** |
| Dzięki stronie Internetowej www. peka.poznan.pl mogę swobodnie zarządzać swoim kontem  | 5 | 4 | 2 | 1 |
| Czuję się bezpiecznie, wiem, że moje dane osobowe są dobrze chronione | 5 | 4 | 2 | 1 |
| Możliwość zakupu biletu czy doładowania konta jest dużym komfortem | 5 | 4 | 2 | 1 |
| Strona Internetowa jest jasna i zrozumiała | 5 | 4 | 2 | 1 |
| Nie mam problemu ze znalezieniem informacji, która mnie interesuje | 5 | 4 | 2 | 1 |
| Formularz składania wniosku jest zrozumiały i łatwy do wypełnienia | 5 | 4 | 2 | 1 |

**Pyt. 11. Czy kiedykolwiek zgłaszał/a Pan/Pani reklamację bądź inny wniosek z konta na stronie PEKA?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tak  | 1 | Przejdź do Pyt.12 |
| Nie  | 2 | Przejdź do M.1 |

**Pyt. 12. JEŚLI TAK TO: Jak ocenia Pan/Pani następujące aspekty:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Bardzo dobrze** | **Raczej dobrze** | **Trudno powiedzieć** | **Raczej źle** |  **Bardzo źle** |
| Terminowość – czas uzyskania odpowiedzi | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Uzyskanie wyczerpujących informacji | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Udzielona odpowiedź ukazała się pomocna | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**METRYCZKA:**

PYTANIA DLA WSZYSTKICH

**M.1 Z jakich opcji karty PEKA Pan/Pani korzysta?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Korzystam z biletu okresowego** | 1 | **Korzystam z tPortmonetki** | 2 | **Korzystam z innych funkcji karty PEKA** | 3 | **Nie posiadam karty PEKA** | 4 |

**M.2 Proszę zaznaczyć swoją płeć: M.3 W którym roku się Pan/Pani urodził/a (liczba)?**

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

**M.4 Gdzie Pan/Pani mieszka?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **W Poznaniu** | 1 | **Poza Poznaniem** | 2 |
| **Proszę o wskazanie kodu pocztowego do celów statystycznych:** | …………………… | **Proszę podać nazwę powiatu, gminy i województwa, w którym Pan/Pani mieszka:** | **Nazwa powiatu:** | …………………………. |
| **Nazwa gminy :** | …………………………. |
| **Nazwa województwa:** | **woj. dolnośląskie** | 1 |
| **woj. kujawsko-pomorskie** | 2 |
| **woj. lubelskie** | 3 |
| **woj. lubuskie** | 4 |
| **woj. łódzkie** | 5 |
| **woj. małopolskie** | 6 |
| **woj. mazowieckie** | 7 |
| **woj. opolskie** | 8 |
| **woj. podkarpackie** | 9 |
| **woj. podlaskie** | 10 |
| **woj. pomorskie** | 11 |
| **woj. śląskie** | 12 |
| **woj. świętokrzyskie** | 13 |
| **woj. warmińsko-mazurskie** | 14 |
| **woj. wielkopolskie** | 15 |
| **woj. zachodniopomorskie** | 16 |

**M.5 Ile wynosi liczba osób w Pana/Pani gospodarstwie domowym, licząc razem z Panem/Panią?**

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

**M.6 Czy u Pana/Pani w gospodarstwie domowym jest samochód?**

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

**M.7. Jaka jest Pana/Pani sytuacja zawodowa?**

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

To były już wszystkie pytania. Dziękujemy za wzięcie udziału w badaniu.