**Załącznik nr 2 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 oceny i poziomu satysfakcji użytkowników korzystających 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 odpowiedzi na poniższe pytania.

**Pyt. 1. Jak Pani/Pan ogólnie ocenia funkcjonowanie systemu PEKA w Poznaniu i aglomeracji poznańskiej, w ramach którego funkcjonuje strona** [**http://www.peka.poznan.pl**](http://www.peka.poznan.pl)

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

**Pyt. 2. Czy korzysta Pani/Pan 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 Pani/Pan 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 minionego roku podczas korzystania przez Panią/Pana ze strony Internetowej ZTM pojawiły się błędy lub problemy techniczne uniemożliwiające uzyskanie żądanej informacji/usługi?**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 Pani/Pan 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 sposobu korzystania z karty/systemu PEKA | 1 | 2 |

**Pyt. 6. W jakim stopniu zgadza się Pani/Pan 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 Pani/Pan z posiadanego indywidualnego 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 minionego roku podczas korzystania przez Panią/Pana ze strony Internetowej** [**PEKA**](http://www.peka.poznan.pl) **pojawiły się błędy lub problemy techniczne** **uniemożliwiające uzyskanie żądanej informacji/usługi?**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 Pani/Pan ze strony Internetowej PEKA?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Tak** | **Nie** |
| Informacja o taryfie biletowej ZTM | 1 | 2 |
| Zakup biletu okresowego/doładowanie tPortmonetki przez Internet | 1 | 2 |
| Informacja o stanie środków na tPortmonetce | 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 Pani/Pan 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 indywidualnym 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 tPortmonetki to duży komfort | 5 | 4 | 2 | 1 |
| Strona Internetowa jest łatwa w przeglądaniu,  a zamieszczone treści są zrozumiałe | 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 zgłaszała Pani/ zgłaszał Pan reklamację bądź inny wniosek z indywidualnego 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 Rok urodzenia (liczba)? M.4. Obywatelstwo**

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

**M.5 Gdzie Pan/Pani mieszka?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **W Poznaniu** | 1 | **Poza Poznaniem** | | 2 | |
| **Proszę o wskazanie kodu pocztowego do celów statystycznych:** | …………………… | **Proszę o wskazanie kodu pocztowego do celów statystycznych:**  **………………** | **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.6 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.7 Czy u Pana/Pani w gospodarstwie domowym jest samochód?**

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

**M.8. Jaka jest Pana/Pani sytuacja zawodowa?**

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

**M.9 Miejsce pracy lub nauki**

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

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