

## Załącznik nr 2 do OPZ: kwestionariusz wywiadu dla Badania II

*Dzień dobry. Przeprowadzam badanie dotyczące satysfakcji klientów ZTM Poznań. Proszę o poświęcenie kilku minut uwagi, dzięki P. odpowiedziom będzie można poznać opinię o jakości przewozów i infrastruktury na liniach ZTM. Przeprowadzane badanie ma charakter anonimowy.*

### 1. Jakimi liniami ZTM najczęściej porusza się P. po Poznaniu/aglomeracji poznańskiej? Proszę wymienić maks. 3 linie

--

### 2. Jak ocenia P. autobusy i tramwaje obsługujące linie ZTM pod następującymi względami:

	Zdecydowanie dobrze	Raczej dobrze	Nie mam zdania	Raczej źle	Zdecydowanie źle
1. Czystość wewnątrz pojazdów	5	4	3	2	1
2. Dostępność miejsc siedzących	5	4	3	2	1
3. Wygoda miejsc siedzących	5	4	3	2	1
4. Łatwość wsiadania i wysiadania	5	4	3	2	1
5. Stan techniczny pojazdów	5	4	3	2	1
6. Informacja pasażerska w pojeździe	5	4	3	2	1
7. Odpowiednia temperatura wewnątrz pojazdów w lecie	5	4	3	2	1
8. Odpowiednia temperatura wewnątrz pojazdów w zimie	5	4	3	2	1

### 3. Jak ocenia Pani/Pan przystanki i dworce komunikacji miejskiej w Poznaniu i aglomeracji poznańskiej pod następującymi względami:

	Zdecydowanie dobrze	Raczej dobrze	Nie mam zdania	Raczej źle	Zdecydowanie źle
1. Czystość przystanków komunikacji miejskiej	5	4	3	2	1
2. Stan i dostępność infrastruktury (wiata, kosz, ławeczka)	5	4	3	2	1
3. Informacja na przystankach	5	4	3	2	1

### 4. Czy czuje się P. bezpiecznie na przystankach komunikacji miejskiej/podmiejskiej ZTM Poznań?

	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Nie mam zdania	Raczej nie	Zdecydowanie nie
1. W ciągu dnia	5	4	3	2	1
2. Wieczorami i w nocy	5	4	3	2	1

### 5. Czy czuje się P. bezpiecznie w autobusach i tramwajach obsługujących linie ZTM Poznań?

	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Nie mam zdania	Raczej nie	Zdecydowanie nie
1. W ciągu dnia	5	4	3	2	1
2. Wieczorami i w nocy	5	4	3	2	1

### 5.1 Jeśli ocenia P. negatywnie poziom bezpieczeństwa na przystankach lub w pojazdach, proszę wskazać co głównie wpływa na brak poczucia bezpieczeństwa? (pytanie otwarte – proszę wpisać pierwsze skojarzenia)

--

### 6. Jak ocenia P. punktualność na liniach ZTM Poznań?

	Zdecydowanie dobrze	Raczej dobrze	Nie mam zdania	Raczej źle	Zdecydowanie źle
1. W dni powszednie poza godz. szczytu tj. poza 7:00-9:00 i 15:00-18:00	5	4	3	2	1
2. W dni powszednie w godz. szczytu, tj. w godz. 7:00-9:00 i 15:00-18:00	5	4	3	2	1
3. W weekendy	5	4	3	2	1

### 7. Jak ocenia P. częstotliwość kursowania na liniach ZTM Poznań?

	Zdecydowanie dobrze	Raczej dobrze	Nie mam zdania	Raczej źle	Zdecydowanie źle
1. W dni powszednie poza godz. szczytu tj. poza 7:00-9:00 i 15:00-18:00	5	4	3	2	1
2. W dni powszednie w godz. szczytu tj. w godz. 7:00-9:00 i 15:00-18:00	5	4	3	2	1
3. W weekendy	5	4	3	2	1
4. W nocy	5	4	3	2	1

**8. Czy podczas codziennych podróży transportem zbiorowym przesiada się P.?**

Tak	1	➤ PRZEJDŹ DO PYTANIA 8
Nie	2	

**8. Ile razy przesiada się P. w trakcie typowej podróży?**

1. Raz	1
2. Dwa razy	2
3. Trzy razy	3
4. Cztery razy i więcej	4

**10. Jak ocenia P. łatwość przesiadania się w trakcie podróży transportem organizowanym przez ZTM:**

Zdecydowanie dobrze	Raczej dobrze	Nie mam zdania	Raczej źle	Zdecydowanie źle
5	4	3	2	1

**11. Z jakiego źródła informacji dotyczącego transportu publicznego ZTM najczęściej P. korzysta?**

1. Media lokalne (prasa, radio, telewizja, portale internetowe)	1
2. Media społecznościowe (np. Facebook, You Tube)	2
3. Strona internetowa ZTM	3
4. Wirtualny Monitor PEKA, aplikacje mobilne	4
5. Strona internetowa MPK	5
6. Punkty Obsługi Klienta ZTM	6
7. Informacje na przystankach	7
8. Informacje w pojazdach	8
9. Inne, jakie? (proszę wpisać pierwsze skojarzenie)	9

**12. Jakich informacji dotyczących korzystania ze środków transportu publicznego ZTM najczęściej P. szuka?**

1. Rozkład jazdy	1
2. Rzeczywisty czas odjazdu z przystanku	2
3. Trasa przejazdu	3
4. Ceny biletów, taryfa	4
5. Informacje dotyczące zasad korzystania z transportu publicznego	5
6. Zmiany w wyniku remontów	6
7. Zmiany w związku z organizowanymi wydarzeniami, np. mecz, koncert itp.	7

**13. Jak ocenia P. dostępność informacji o cenach przejazdów komunikacją zbiorową ZTM?**

Zdecydowanie dobrze	Raczej dobrze	Nie mam zdania	Raczej źle	Zdecydowanie źle
5	4	3	2	1

**14. Jak ocenia P. czytelność rozkładów jazdy?**

	Zdecydowanie dobrze	Raczej dobrze	Nie mam zdania	Raczej źle	Zdecydowanie źle
1. Na tabliczkach przystankowych	5	4	3	2	1
2. Na stronie ZTM www.ztm.poznan.pl	5	4	3	2	1

**15. Czy korzysta P. z Poznańskiego Roweru Miejskiego?**

1. Tak	1	➤ PRZEJDŹ DO PYTANIA 16
2. Nie	2	

**16. Jak ocenia P. następujące aspekty funkcjonowania Poznańskiego Roweru Miejskiego?**

	Zdecydowanie dobrze	Raczej dobrze	Nie mam zdania	Raczej źle	Zdecydowanie źle
1. Lokalizacje i dostępność stacji wypożyczeń	5	4	3	2	1
2. Dostępność rowerów na stacjach	5	4	3	2	1
3. Stan techniczny rowerów	5	4	3	2	1
4. Opłaty za wypożyczenie	5	4	3	2	1
5. Problemy z wypożyczeniem	5	4	3	2	1
6. Lokalizacje stref wypożyczeń/zwrotów roweru bezstacyjnego	5	4	3	2	1
7. Dostępność rowerów w strefach wypożyczeni/zwrotów roweru bezstacyjnego	5	4	3	2	1

## METRYCZKA

PYTANIA DLA WSZYSTKICH

**M1 Płeć**

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

**M2 Rok urodzenia (liczba):**

**M3 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