



Interreg

Latvija-Lietuva

Europos regioninės plėtros fondas



EUROPOS SAJUNGA

Pasitenkinimo Šiaulių miesto e-bilieto ir e-pažymėjimo paslaugomis tyrimas

Tyrimo ataskaita

2017 m. gruodis

Tyrimo užsakovas – Šiaulių miesto savivaldybės administracija

Turinys

1. Tyrimo metodika	3
2. Kiekybinio tyrimo rezultatai	6
2.1. Bilieto naudojimas	6
2.2. E-bilieto paslaugos vertinimas	9
2.3. Papildomų paslaugų poreikis	14
2.4. Pagrindinės kiekybinio tyrimo išvados	16
3. Kokybinio tyrimo rezultatai	17
3.1. Bilieto naudojimas ir patirtys	17
3.2. Paslaugos trūkumai	18
3.3. Pageidaujamos papildomos paslaugos	20
3.4. Pagrindinės kokybinio tyrimo išvados	22
Išvados	23
Priedas Nr. 1. Kiekybinio tyrimo klausimynai	24
Priedas Nr. 2. Kokybinio tyrimo diskusijos scenarijus	30
Priedas Nr. 3. Statistinių paklaidų lentelė	32

1. Tyrimo metodika

Šio tyrimo tikslas - išsiaiškinti Šiaulių m. gyventojų ir moksleivių požiūrį į e-bilieta (e-pažymėjimą), su juo susijusias naudojimo patirtis ir lūkesčius, papildomų paslaugų, susijusių su e-bilietu poreikį.

Tyrimas buvo atliekamas naudojant dvi duomenų rinkimo metodikas: kokybinį tyrimą (fokusuotas grupines diskusijas) ir kiekybinį tyrimą (paslaugos naudotojų apklausą tiesioginio interviu būdu). Dviejų duomenų rinkimo metodų taikymas leido ir giliau suprasti paslaugos naudotojams kylančias problemas kokybinio tyrimo metu, ir įvertinti nuomonių, vertinimų, lūkesčių ir poreikių pasiskirstymą kiekybiškai, t.y. kiek jie yra būdingi visiems Šiaulių miesto gyventojams.

Kokybinio tyrimo metodika.

Tyrimas buvo atliekamas taikant fokusuotos grupinės diskusijos metodą. Jo metu pagal iš anksto parengtą scenarijų/gaires buvo vedamos diskusija su tyrime dalyvaujančiais informantais. Tyrimu buvo siekta atspindėti visas e-bilieto naudotojų ir potencialių naudotojų grupes.

2017 m. lapkričio 30 d. buvo atliktos 4 fokusuotos grupinės diskusijos su šiauliečiais, kurie atitiko tokius kriterijus:

1. Suaugusieji miesto gyventojai, kurie nesinaudoja e-bilietu (*Nesinaudojantieji*). Tai potencialūs e-bilieta naudotojai, kurių nesinaudojimo priežastis ir galimus poreikius buvo stengiamasi suvokti.
2. Šiaulių m. bendrojo ugdymo mokyklų vyresniųjų klasių mokiniai, kurie naudojami e-bilietu (*Moksleiviai*).
3. Suaugusieji Šiaulių m. gyventojai, kurie naudojami e-bilietu (*Vartotojai*)
4. Šiaulių m. bendrojo ugdymo mokyklų mokinių tėvai, kurių vaikai naudojami e-bilietu (*Tėvai*).

Kiekvienoje fokusuotoje grupinėje diskusijoje dalyvavo nuo 8 iki 10 specialiai atrinktų informantų. Diskusiją vedė tyrimų agentūros projektų vadovas – diskusijos moderatorius. Kiekviena diskusija truko apie 1 valandą. Buvo daromas visų diskusijų audio įrašas. Ataskaitoje pateikiamų informantų citatų kalba – netaisyta.

Diskusijos scenarijus pateikiamas šios ataskaitos priede Nr. 2.

Kiekybinio tyrimo metodika.

Kiekybinis tyrimas buvo atliktas 2017 m. gruodžio mėnesį. Jo metu tiesioginio interviu ir internetinės apklausos būdu buvo apklausti 618 vyresnių nei 18 m. Šiaulių m. gyventojų ir 507 vyresniųjų (gimnazinių) Šiaulių m. mokyklų mokiniai (jų amžius 15 – 18 m.).

Tyrimas reprezentuoja visus 19 m. ir vyresnius Šiaulių m. gyventojus, kurie patys arba jų vaikai naudoja e-bilietą, o taip pat – visus Šiaulių m. bendrojo ugdymo mokyklų vyresniųjų klasių moksleivius.

Maksimali statistinė suaugusiųjų gyventojų tyrimo rezultatų paklaida yra $\pm 3,9$ proc., o moksleivių tyrimo rezultatų paklaida yra $\pm 4,3$ proc. (paklaidų lentelės pateikiamos Priede Nr. 3).

Suaugusiųjų gyventojų atranka buvo atliekama tikslinės atrankos principu. Visame mieste buvo atsitiktinai atrinktos visuomeninio transporto stotelės (viso 30 skirtingų stotelių), kuriose buvo apklausiami visuomeninio transporto laukiantys keleiviai. Apklausa buvo vykdoma įvairiomis savaitės dienomis ir įvairių paros metu (išskyrus naktį), kad į apklausą papultų kuo įvairesni respondentai. Tyrime buvo naudojami atrankiniai klausimai, taigi, buvo apklausti tik tie gyventojai, kurie arba patys naudojami e-bilietu, arba juo naudojami jų nepilnamečiai vaikai. Tyrimą atliko 7 interviuotojai.

Moksleivių apklausa buvo vykdoma internetu. Buvo sukurta internetinė tyrimo anketa, kuri buvo įdėta į manoapklausa.lt puslapį. Nuoroda į šią apklausą buvo siunčiama per elektroninius dienynus Šiaulių m. mokyklų gimnazinių klasių moksleiviams. Nuorodų išsiuntimu pasirūpino Šiaulių m. sav. švietimo skyrius.

Tyrimo klausimynai pateikiami šios ataskaitos Priede Nr. 1. Jie buvo sudaryti tyrimo agentūros ir suderinti su tyrimo užsakovu.

Kiekybinio tyrimo apklaustųjų charakteristikos.

Tolesnėse lentelėse pateikiamos apklaustųjų respondentų charakteristikos.

Lentelė Nr. 1. Apklaustųjų suaugusiųjų Šiaulių m. gyventojų charakteristikos

	N	Proc.
Amžius		
Iki 30 m.	82	13,3
31 – 40 m.	168	27,2
41 – 50 m.	206	33,3
51 ir daugiau m.	162	26,2
Lytis		
Vyras	130	21,0
Moteris	488	79,0
Turi nepilnamečių vaikų		
Neturi	294	47,6
Turi	324	52,4
Naudojasi e-bilietu ¹		
Patys	476	77
Nepilnamečiai vaikai	229	37

Lentelė Nr. 2. Apklaustųjų Šiaulių m. moksleivių charakteristikos

	N	Proc.
Amžius		
15 m.	153	30,2
16 m.	163	32,1
17 m.	120	23,7
18 ir daugiau m.	71	14,0
Lytis		
Vyras	166	32,7
Moteris	341	67,3

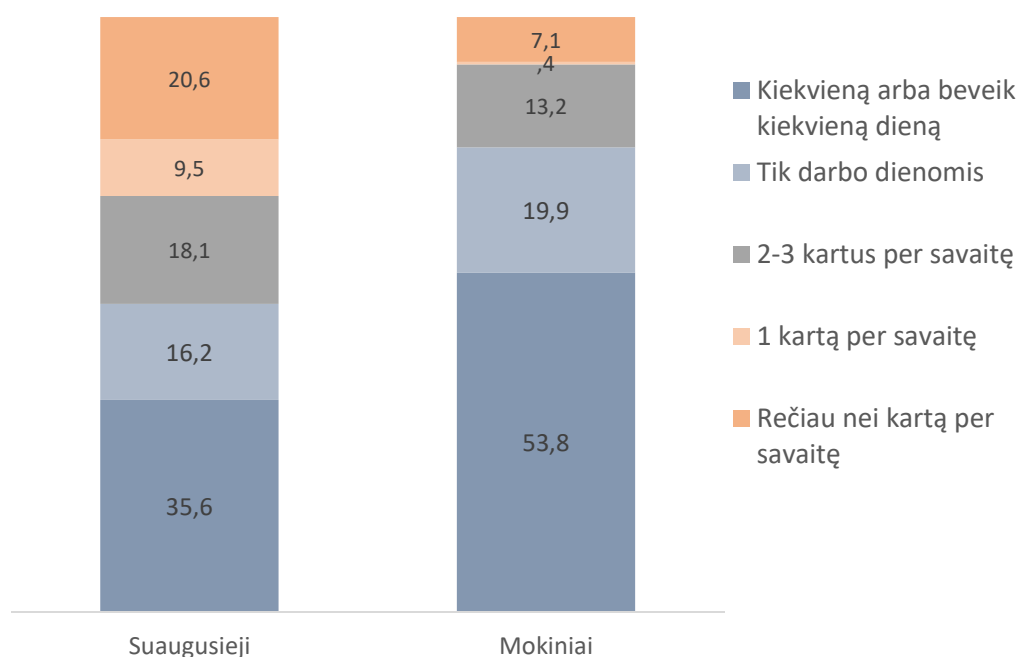
¹ Kai kurie respondentai e-bilietu naudojami ir patys, ir jų vaikai juo naudojami

2. Kiekybinio tyrimo rezultatai

2.1. Bilieto naudojimas

Respondentai buvo klausiami, ar dažnai naudoja e-bilietą. 54 proc. mokinių naudoja jį kiekvieną arba beveik kiekvieną dieną. Dar 20 proc. naudoja jį tik darbo dienomis. 13 proc. – tik 2-3 kartus per savaitę. 36 proc. suaugusių šiauliečių teigia naudoją bilietą kiekvieną arba kiekvieną dieną. Maždaug po lygiai (16 ir 18 proc.) naudoja jį tik darbo dienomis arba 2-3 kartus per savaitę. Nemaža dalis (21 proc.) naudoja bilietą rečiau nei kartą per savaitę.

Diagrama Nr. 1. E-bilieto naudojimo dažnis

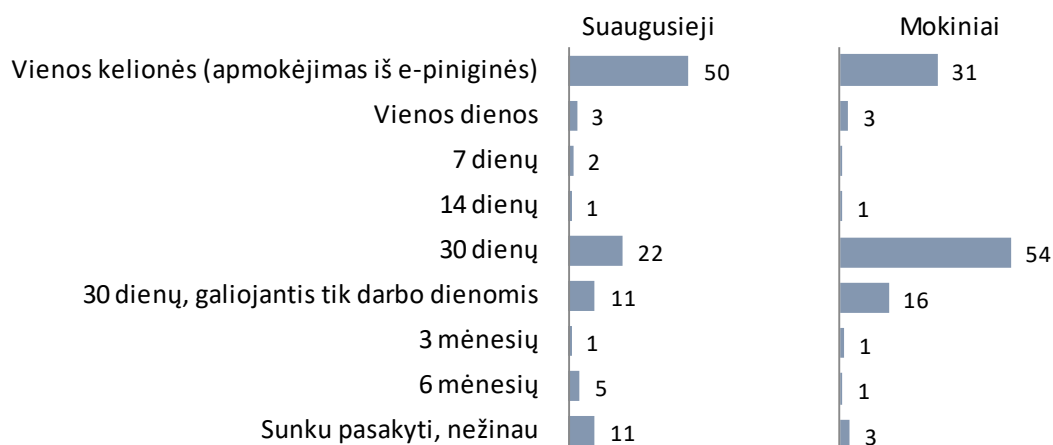


KLAUSIMAS: Ar dažnai naudojate e-bilietą/e-pažymėjimą važiuoti visuomeniniu transportu?

Daugiau nei pusė visų apklaustųjų moksleivių (54 proc., žr. diagramą Nr. 2) naudoja 30 dienų bilietą. 31 proc. dažniausiai naudoja vienos kelionės apmokėjimą. Taip pat nemažai (16 proc.) moksleivių naudojami 30 dienų bilietu, galiojančiu tik darbo dienomis.

O tarp suaugusiųjų naudotojų populiariausias yra vienos kelionės apmokėjimas (tai dažniausiai daro 50 proc. apklaustųjų). 22 proc. naudojami 30 dienų bilietu, o 11 proc. – 30 dienų, galiojančiu tik darbo dienomis. Kiti bilietų tipai yra gerokai mažiau populiarūs.

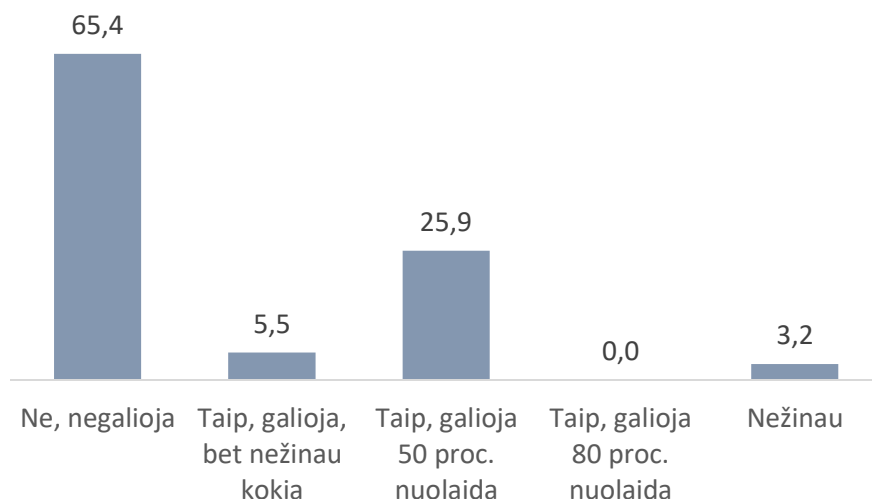
Diagrama Nr. 2. Dažniausiai naudojamo e-bilieto tipas



KLAUSIMAS: Kokio tipo bilietus dažniausiai naudojate?

26 proc. apklaustųjų teigė, kad jiems (arba jų vaikui, kuris naudojasi e-bilietu) galioja 50 proc. nuolaida.

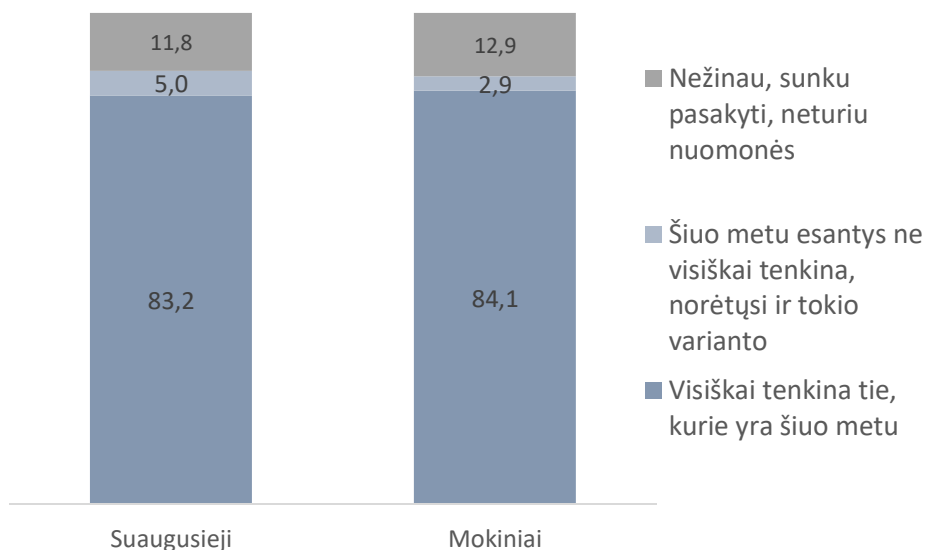
Diagrama Nr. 3. Gaunamos nuolaidos



KLAUSIMAS: Ar jums galioja kokia nors nuolaida viešojo transporto bilietui?

Daugiau nei 80 proc. apklaustųjų tiek suaugusiųjų, tiek moksleivių tenkina dabartiniai bilietų tipai (diagrama Nr. 4). 5 proc. suaugusiųjų ir 3 proc. moksleivių teigė, kad norėtųsi ir kitų variantų. Daugiausiai buvo minima, kad vaikams bilietas galėtų būti visai nemokamas. Keletas respondentų sakė, kad jiems tiktų metinis bilietas (ypač jei jis būtų pigesnis).

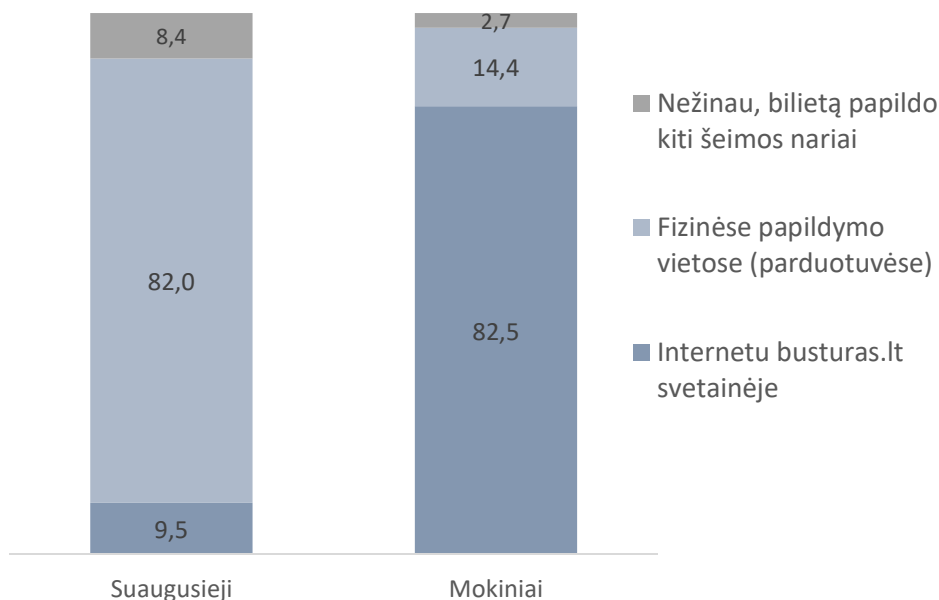
Diagrama Nr. 4. Esamų bilieto tipų pakankamumas



KLAUSIMAS: Ar tie bilietų variantai, kurie yra šiuo metu galimi, tenkina? Jei ne, kokių norėtų?

Absolūti dauguma moksleivių, pildančių bilietą patys, daro tai internetu (žr. diagramą Nr. 5). Tuo tarpu, tik 10 proc. suaugusiųjų bilieto naudotojų papildo jį internetu, o absoliuti dauguma daro tai fizinėse papildymo vietose.

Diagrama Nr. 5. Bilieto pildymo būdas

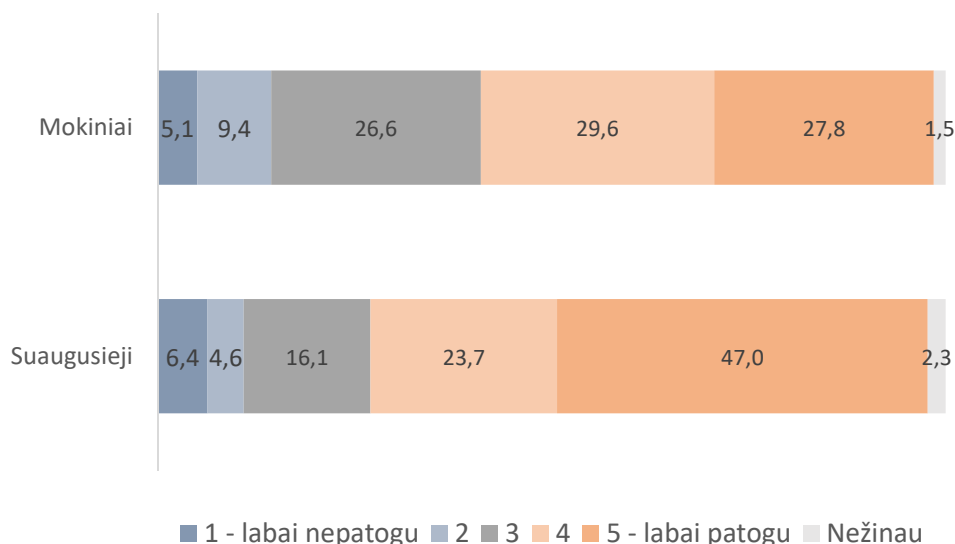


KLAUSIMAS: Koku būdu dažniausiai pildote e-bilietą?

2.2. E-bilieto paslaugos vertinimas

Dauguma bilieto naudotojų vertino jo pildymo patogumą gerai (žr. diagramą Nr. 6). Net 70 proc. suaugusiųjų pildymo patogumą įvertino 4 arba 5 balais. Taip vertinusių moksleivių buvo šiek tiek mažiau – 57 proc. Daugiau moksleivių (beveik 15 proc.) nei suaugusiųjų (11 proc.) vertino šį aspektą blogai.

Diagrama Nr. 6. Bilieto pildymo patogumo vertinimas



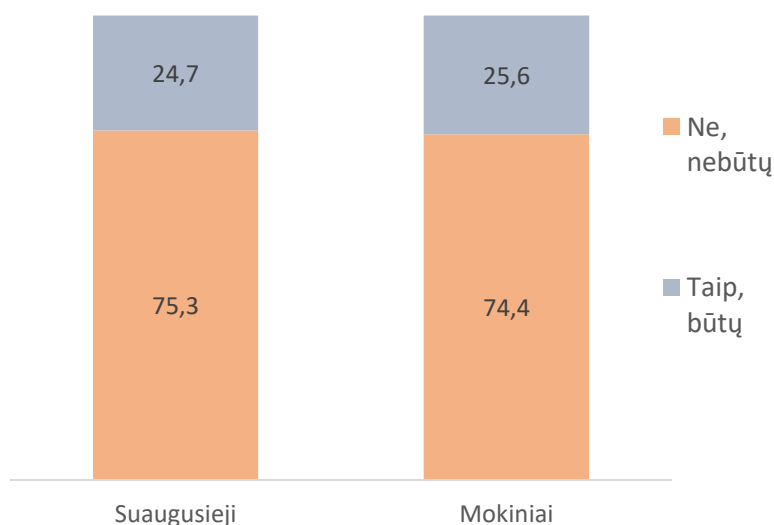
KLAUSIMAS: Ar patogu papildyti bilietą? Įvertinkite patogumą 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai nepatogu“, o 5 – „labai patogu“.

Ketvirtadalis apklaustųjų (tiek moksleivių, tiek suaugusiųjų) teigė, kad jiems būtų patogu pildyti bilietą kitais nei dabar prieinama būdais (žr. diagramą Nr. 7). Taip teigusieji buvo prašomi nurodyti, kokiais būdais jiems būtų patogiau pildyti e-bilietą.

Absoluti dauguma suaugusiųjų teigė, kad jiems tiesiog reikėtų daugiau parduotuvių (ir kitų fizinių vietų), kur tai būtų galima padaryti. Taip pat buvo nurodoma, kad būtų patogu papildyti pačiame autobuse. Be to respondentai minėjo ir tokius būdus, kaip internetinė bankininkystė, mobilus telefonas, „Perlo“ terminalai. Nemaža dalis respondentų teigė, kad dabartinis pildymas internetu yra labai sudėtingas, o fizinėse vietose – lėtas.

Mokiniai be šių pageidaujamų papildymo būdų, minėjo ir mokyklą, kurioje jiems būtų patogu pasipildyti e-bilietą.

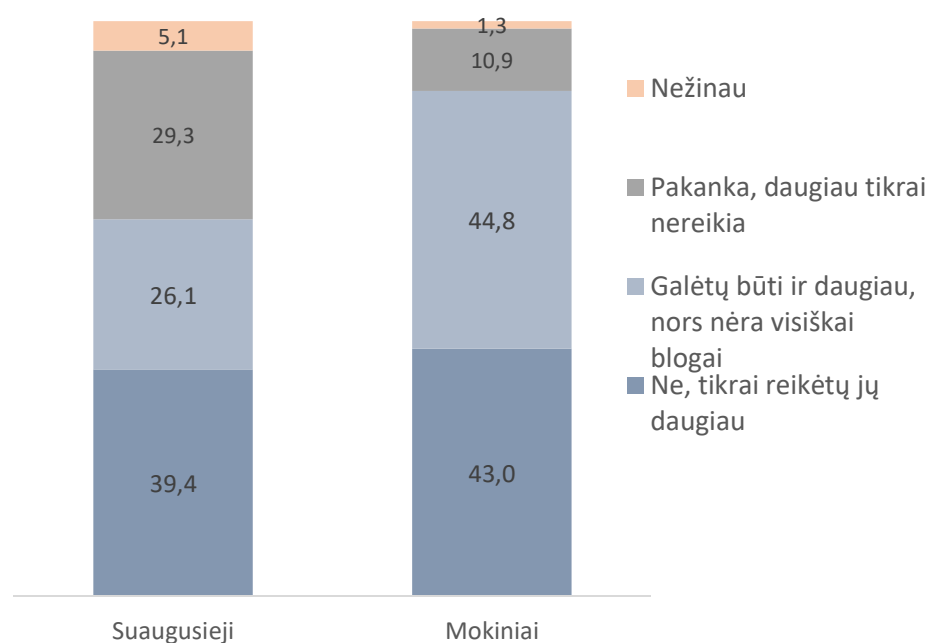
Diagrama Nr. 7. Poreikis kitiems pildymo būdams



KLAUSIMAS: Ar būtų aktualu papildyti bilietą kitais būdais? Jei taip, kokiais?

Tik 11 proc. moksleivių ir 29 proc. suaugusiųjų bilieto naudotojų teigė, kad papildymo vietų visiškai pakanka. Kiti teigė, kad jų galėtų būti ir daugiau, o apie 40 proc. tiek vienu, tiek kitų buvo kategoriškai, kad jų reikia daugiau (žr. diagramą Nr. 8).

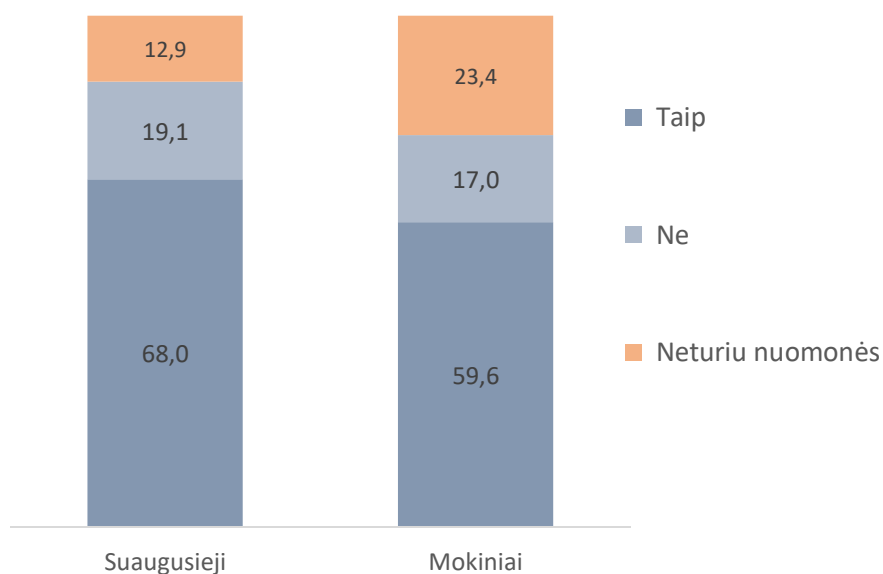
Diagrama Nr. 8. E-bilieto papildymo vietų poreikis



KLAUSIMAS: Ar pakanka vietų, kur galima papildyti e-bilietą?

Taip pat dauguma suaugusiųjų naudotojų ir moksleivių teigė, kad reikėtų daugiau vietų, kur būtų galima įsigyti e-bilietą (žr. diagramą Nr. 9).

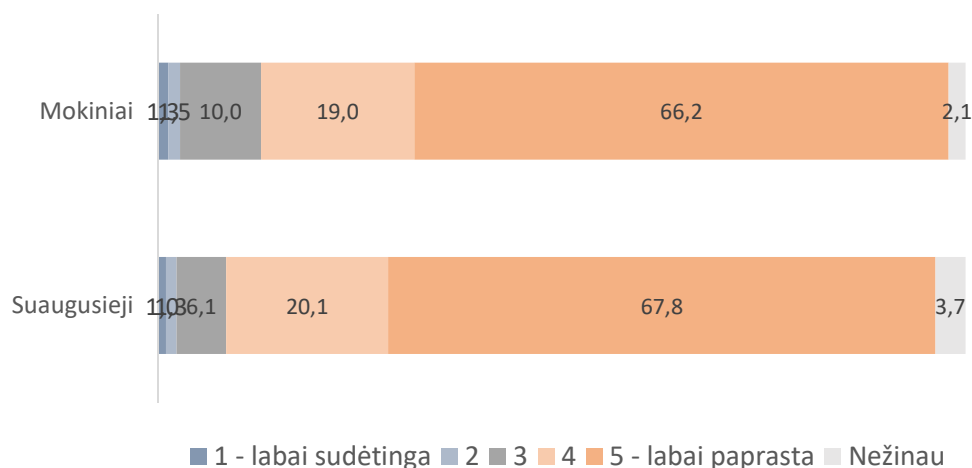
Diagrama Nr. 9. E-bilieto įsigijimo vietų poreikis



KLAUSIMAS: Ar reikėtų daugiau vietų, ne tik autobusų stotyje, kur galima būtų įsigyti e-bilietą?

Beveik 9 iš 10 vartotojų teigė, kad bilietu naudotis yra paprasta arba labai paprasta (žr. diagramą Nr. 10). Tik nedidelė dalis apklaustųjų įvertino naudojimo sudėtingumą kaip vidutinį ir vos keli – kaip sudėtingą arba labai sudėtingą.

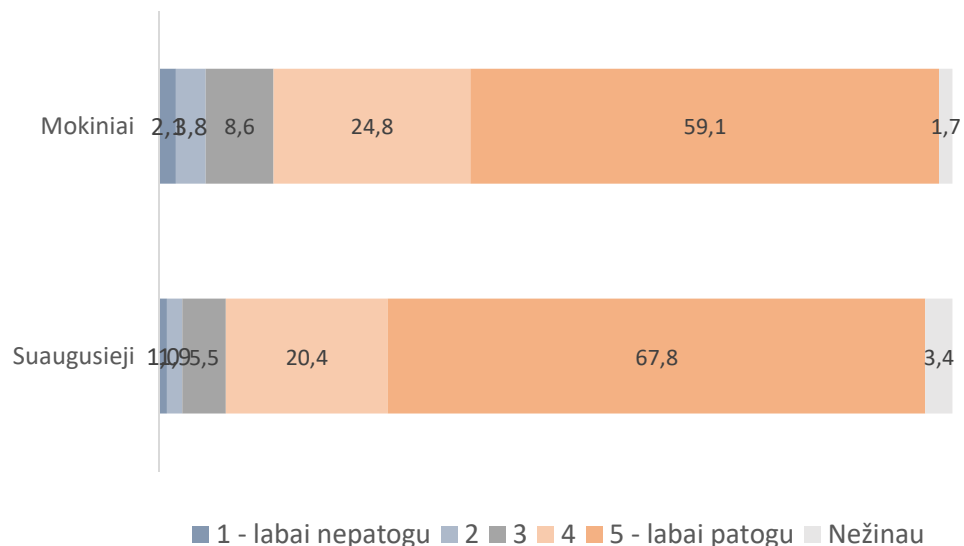
Diagrama Nr. 10. Naudojimo paprastumo vertinimas



KLAUSIMAS: Kaip jūs vertintumėte naudojimosi e-bilietu paprastumą? Įvertinkite paprastumą 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai sudėtinga“, o 5 – „labai paprasta“.

Truputį prasčiau buvo vertinamas jo naudojimo patogumas, bet iš esmės tai taip pat neatrodo kaip rimta problema naudotojams (žr. diagramą Nr. 11). Daugiau tokių, kurie patogumą vertino vidutiniškai, buvo tarp moksleivių.

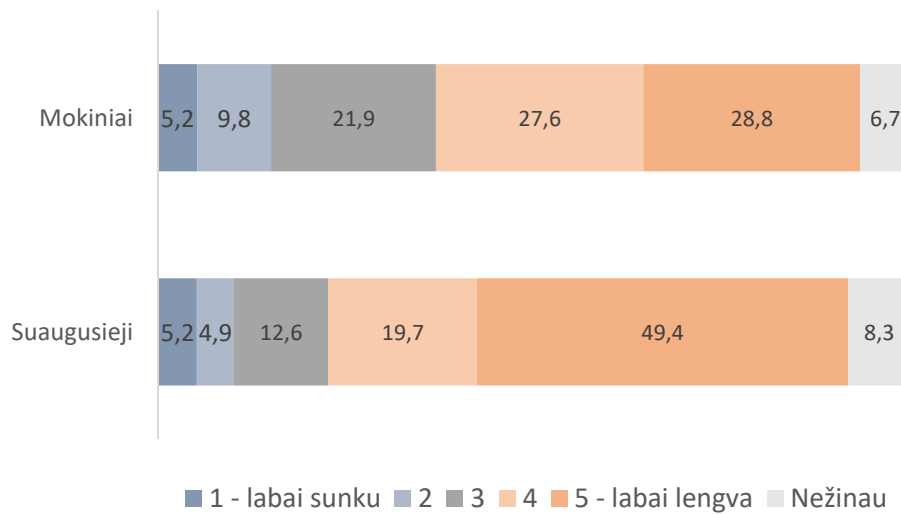
Diagrama Nr. 11. Naudojimo patogumo vertinimas



KLAUSIMAS: Kaip jūs vertintumėte naudojimosi e-bilietu patogumą? Įvertinkite 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai nepatogu“, o 5 – „labai patogu“.

O štai informacijos apie e-bilieta prieinamumas buvo įvertintas šiek tiek prasčiau (žr. diagramą Nr. 12). Daugiau nei trečdalis moksleivių ir beveik ketvirtadalis suaugusiųjų naudotojų teigė, kad informaciją gauti yra vidutiniškai sunku arba sunku.

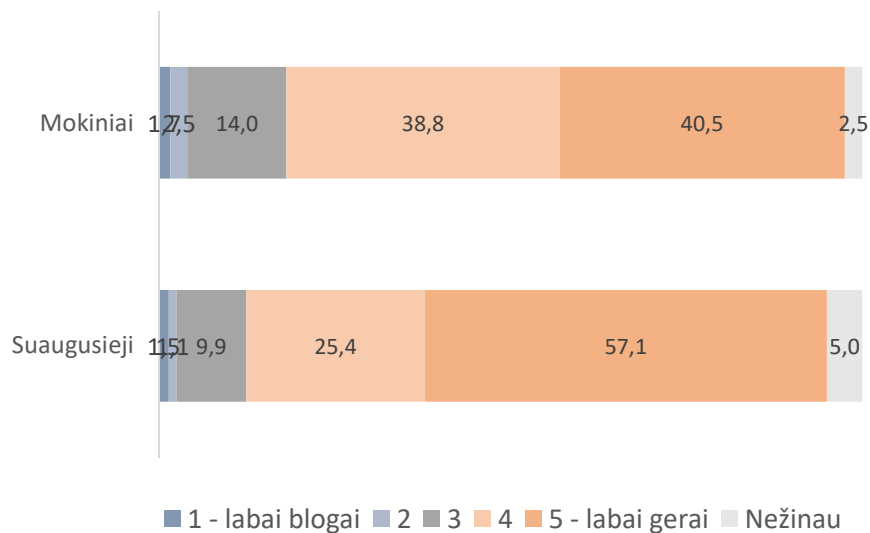
Diagrama Nr. 12. Informacijos prieinamumo vertinimas



KLAUSIMAS: Ar lengva gauti informaciją, kaip elgtis įvairiose situacijose (papildyti, aktyvuoti, pažymėti bilietą ir pan.)?

Bendrai paslaugą kaip labai gerą ar gerą vertino apie 80 proc. jos naudotojų (žr. diagramą Nr. 13)

Diagrama Nr. 13. Bendras paslaugos kokybės vertinimas

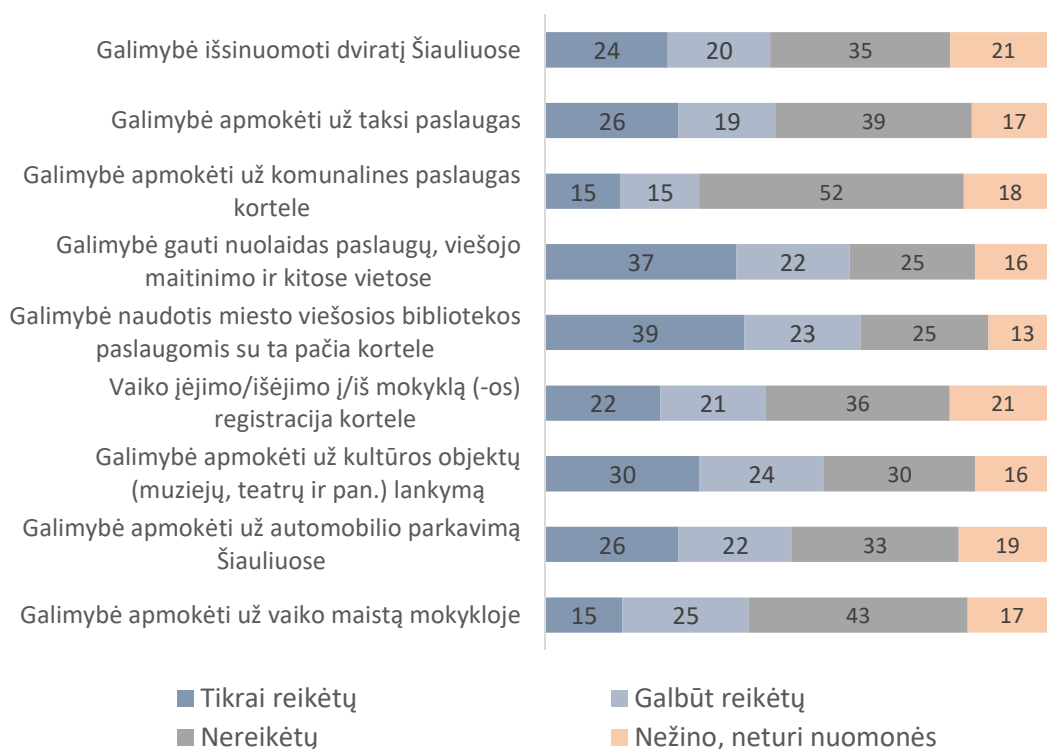


KLAUSIMAS: Kaip apskritai vertinate šios paslaugos kokybę? Įvertinkite 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, o 5 – „labai gerai“.

2.3. Papildomų paslaugų poreikis

Respondentai buvo klausiami, kokios papildomos paslaugos, funkcijos jiems atrodytų reikalingos e-biliete. Daugiausiai suaugusiųjų respondentų (beveik po 40 proc.) nurodė, kad jie norėtų su e-bilieto kortele gauti nuolaidų paslaugų ir viešojo maitinimo įstaigose, o taip pat naudotis šia kortele viešojoje bibliotekoje (žr. diagramą Nr. 14). Taip pat nemažai respondentų patiktų, jei kortele būtų galima apmokėti už kultūros objektų lankymą, apmokėti už taksi paslaugas ir automobilio parkavimą. Taip pat įdomi būtų dviračių nuomos paslauga. Mažiausiai aktuali paslauga būtų komunalinių mokesčių apmokėjimas ir galimybė mokėti už vaiko maistą mokykloje.

Diagrama Nr. 14. Papildomų paslaugų poreikis. Suaugusieji

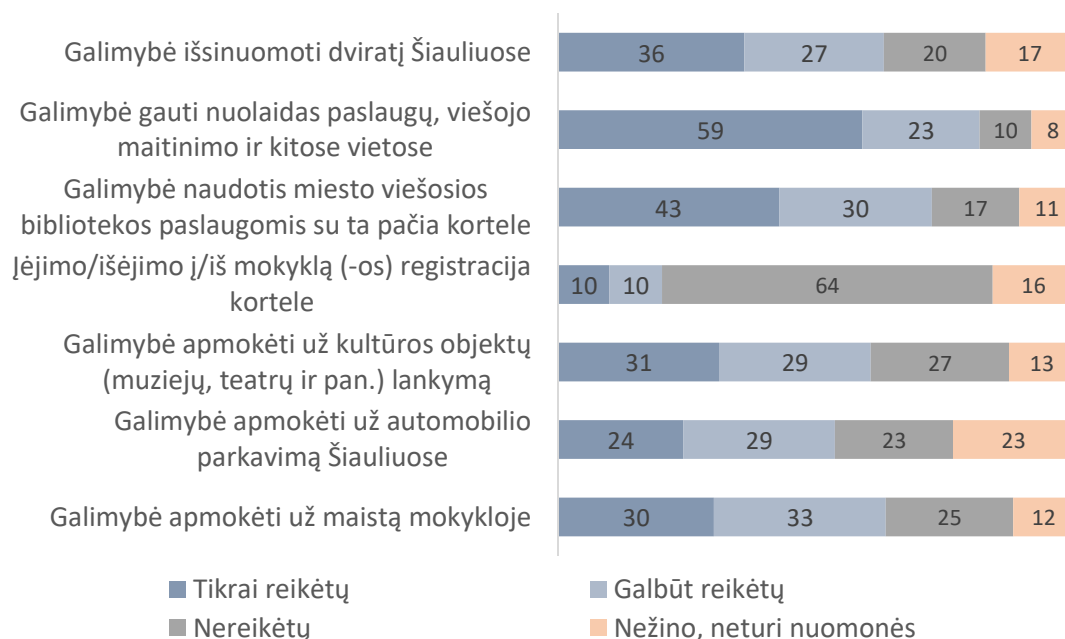


KLAUSIMAS: Aš jums perskaitysiu keletą papildomų galimybių/paslaugų, kurios galėtų būti įtrauktos į e-bilieto kortelę? Pasakykite, ar jums tokia paslauga/galimybė būtų reikalinga, ar ne?

Moksleiviams taip pat būtų aktualiausias tos pačios papildomos paslaugos, funkcijos, t.y. nuolaidos suteikiamos su kortele, o taip pat galimybė naudotis viešosios bibliotekos paslaugomis (žr. diagramą Nr. 15). Taip pat įdomi būtų galimybė

su kortele nuomotis dviračius bei sumokėti už kultūros objektų lankymą. Mažiausiai įdomi funkcija – fiksuoti įėjimą arba išėjimą iš mokyklos.

Diagrama Nr. 15. Papildomų paslaugų poreikis. Moksleiviai



KLAUSIMAS: Aš jums perskaitysiu keletą papildomų galimybių/paslaugų, kurios galėtų būti įtrauktos į e-bilieto kortelę? Pasakykite, ar jums tokia paslauga/galimybė būtų reikalinga, ar ne?

2.4. Pagrindinės kiekybinio tyrimo išvados

Dažniausiai yra naudojami 30 dienų arba vieno važiavimo bilietai. Visi kiti bilietų tipai yra naudojami labai retai, o daugumai naudotojų pakanka egzistuojančių bilietų tipų. Tačiau respondentai išreiškė nuomonę, kad būtų galima papildyti bilietų tipus ilgesnio nei 30 dienų laikotarpio bilietais.

Tiek papildymas internetu, tiek papildymas fizinėse vietose yra dažnai naudojamas. Nors daugumą naudotojų iš principo šie variantai tenkina, vis tik buvo išreikštas ir pageidavimas dėl papildomų būdų, vietų. Tarp dažniausių pasiūlymų: internetinė bankininkystė, mobilus telefonas, autobusas, mokykla, „Perlo“ terminalai.

Absoliuti dauguma bilieto naudotojų norėtų, kad fizinių papildymo vietų būtų daugiau: visų pirma parduotuvių ir kioskų. Tai yra suprantama kaip viena pagrindinių e-bilieto problemų. Tas pats pasakytina ir apie bilieto įsigijimo vietas – jų, anot respondentų, reikia daugiau.

Dauguma naudotojų bilieto naudojimo patogumą, paprastumą ir bendrą paslaugos kokybę vertino gerai ir labai gerai. Tik informacijos prieinamumas buvo vertintas truputį prasčiau (nors irgi neblogai).

Dauguma paslaugos naudotojų entuziastingai reagavo į galimas naujas paslaugas, e-bilieto funkcijas. Ypač daug pritariančių galimybei gauti nuolaidas, naudoti kortelę viešojoje bibliotekoje, taip pat apmokėjimui už kultūros objektų ar renginių įėjimą. Pritarimo iš gyventojų sulaukė ir parkavimo apmokėjimo funkcija, dviračių nuoma su e-bilietu bei taksi paslaugos apmokėjimas.

3. Kokybinio tyrimo rezultatai

3.1. Bilieto naudojimas ir patirtys

Tyrimo dalyvavę Šiaulių gyventojai, kurie naudojami viešojo transporto e-bilietu nurodė, kad pats jo naudojimas yra gana paprastas. Pagrindinė priežastis juo naudotis – galimybė pigiau mokėti už viešojo transporto paslaugas. Jokių kitų priežasčių, skatinančių naudotis šia paslauga nei jo turėtojai, nei tie, kurie juo nesinaudoja, nurodyti negalėjo.

Dauguma besinaudojančiųjų nurodė, kad naudotis e-bilietu verta, jei reguliariai naudojiesi viešuoju transportu. Tačiau tais atvejais, kai viešuoju transportu naudojamas retai, bilietas nelaikomas patogiu naudotis – jį nepatogu pildyti, keblu žymėti.

„Elektroninis bilietas – paprasčiau: pasipildai ir važinėji. Mokykla duoda bilietą ir tada tik pildai.“ (Tėvai)

„Patogu, kad jis sujungtas su mokinio pažymėjimu, mažiau kortelių reikia nešiotis.“ (Tėvai)

„Labai komplikotas jo įsigijimas ir pildymas. Žymėti nepatogu, kiekvieną kartą sausakimšam autobuse.“ (Vartotojai)

„Kadangi negalima jo pasipildyti iš anksto, tai nepatogu, nes nežinai kada jo prireiks ir susiplanuoti pildymą tada sunku. Jeigu papildai ir neaktyvuoji bilieto per kelias dienas nuo pildymo – pinigai dingsta ir važiuoti nebegali.“ (Nenaudojantieji)

3.2. Paslaugos trūkumai

E-bilieto papildymas ir žymėjimas nurodomos kaip dvi esminės problemos, mažinančios paslaugos patrauklumą iš esmės.

Kaip problematiškiausią e-bilieto aspektą, dauguma respondentų - tiek besinaudojantys, o ypač nesinaudojantys - nurodė jo **papildymo procedūrą**.

1. Mažas e-bilieto pildymo vietų skaičius mieste. Labai trūksta galimybės pildyti, įsigyti bilietus spaudos kioskuose.
2. Neretai pasitaikančios pildymo klaidos, kai, papildžius parduotuvėje ir įlipus į autobusą, paaiškėja, kad e-bilietas nepapildytas. Dėl to tenka saugoti čekius, pakartotinai vykti į pildymo vietą ar autobusų stotį, rašyti prašymus, palikti bilietą tiekėjui ir laukti, kol tiekėjas ištaisys klaidą. Visą tą laiką už važiavimą viešuoju transportu tenka mokėti brangiau, nei buvo planuota perkant mėnesinį bilietą.

Nesinaudojantys paslauga tiki, kad vienintelis būdas papildyti bilietą – atvykus į ribotą skaičių parduotuvių ar centrinę autobusų stotį. Taip pat tikima, kad įsigyti mėnesį galiojantį bilietą galima tik pirmomis mėnesio dienomis.

Nesinaudojantieji nežino, ar yra galimybė įsigyti e-bilietą, galiojantį, pavyzdžiui, 30 dienų ir galiojantį nuo jo pažymėjimo datos, nepriklausomai, ar tai yra pirmą kalendorinio mėnesio dieną.

Šiauliečiams trūksta informacijos apie galimybes pildyti e-bilietą internetu. Dauguma vartotojų nurodo, kad pats pildymo procesas sudėtingas ir neintuityvus. Vartotojams sudėtinga susigaudyti sistemoje.

Besinaudojantys e-bilietu nurodo, kad labai nepatogu, jog internetu papildytas bilietas pradeda galioti tik praėjus 24 valandoms nuo jo papildymo, kai papildytas prekybos centre pradeda galioti netrukus.

Nesinaudojantys e-bilietu yra įsitikinę, kad jo papildyti internetu negalima iš viso. Su tuo susijęs nepasitenkinimas, kad yra tik kelios vietos, kur jį galima pildyti - trys prekybos centrai ir autobusų stotis.

„Reikia eiti į parduotuvę arba autobusų stotį. Mėnesio pirmą dieną ten eilėje kažkada 3 valandas stovėjau. Dar visokios bobutės eina ir prašo, kad jas be eilės užleistų, nes jos negali stovėti.“ (Moksleiviai)

„Mano vaikas turi eiti iš mokyklos į priešingą pusę negu namo, kad papildytų tą bilietą. Tai sugaišta kokį pusvalandį tam.“ (Tėvai)

„Pildymo punktas dirba tik nuo aštuonių, o jeigu aštuntą turi būti darbe, tai mėnesio pirmą dieną turi pirkti bilietą iš vairuotojo, nes negali papildyti jo iki aštuonių.“ (Nenaudojantieji)

„Per internetą nepatogu – toje sistemoje neįmanoma susigaudyti.“ (Tėvai)

„Moksleivio pažymėjimo negalima papildyti internetu, nepatogu, kad reikia eiti į parduotuvę. Vaikai turi specialiai eiti.“ (Tėvai)

„Negali nusipirkti nuo pusės mėnesio: jeigu pirksi bilietą po 16 dienos, tai tą mėnesį jau negalėsi važinėti, tavo bilietas galios tik nuo kito mėnesio 1 dienos.“ (Nenaudojantieji)

Kita labai dažnai minėta problema – **bilieto žymėjimo procedūra** autobuse. Respondentai nurodė, kad nepatogu, kai mėnesinį bilietą tenka žymėti kaskart įlipus į autobusą.

„Reikia kiekvieną kartą pažymėti įlipus. Jeigu nepažymi, kontrolei nerodo, ar papildyta, ar ne. Prašo nueiti pasižymėti ir tik tada jie mato. Labai nepatogu kiekvieną kartą žymėti – ypač kai daug žmonių, reikia grūstis, ne iš karto suveikia tas žymėjimas – visas vyksta lėtai, žmonės pyksta.“ (Vartotojai)

„Man taip vieną kartą sukeitė bilietus. Perdaviau, kad pažymėtu, nes buvo sausakimša. O, kai grąžino, aš nepastebėjau. Važinėjau kurį laiką, net pildžiau jį, o paskui kontrolė išlaipino, sako ne su savo važinėji ir davė baudą. Tik tada ir sužinojau. Buvo labai apmaudu, nes aš ir žymėjau, ir pildžiau jį.“ (Vartotojai)

Respondentai nurodo, kad papildžius internetu, yra labai nepatogu aktyvuoti bilietą autobuse. Pageidaujama, kad jis būtų aktyvuojamas taip pat, kaip ir papildžius prekybos vietose.

„Aš mačiau, kaip žmogus priglaudė prie ekrano ir neveikė. Ir tada vairuotojas jam pasakė, kad reikia jį ten įstatyti ir pažymėti „aktyvuoti“ ir tada vėl perbraukti. Nesąmonė kažkokia.“ (Vartotojai)

Nesinaudojantys e-bilietu nuolatos nežino apie galimybę atkurti pamesto bilieto turinį, o nuolatos besinaudojantys e-bilietu yra kreipęsi į tiekėją ir atkūrę pamestų ar pavogtų bilietų galiojimą, nors nurodė, kad tai užtrunka.

„Jeigu pameti, tai prapuola tavo bilietas. Reikia pirkti naują.“ (Nenaudojantieji)

„Buvo, kad pametė kolegė. Tai reikėjo rašyti prašymą ir perkėlė bilietą į naują kortelę. Tik palaukti reikėjo ir tuo metu pirko iš vairuotojo bilietėlius. Bet kai nuolatinis, tai vis tiek apsimoka.“ (Vartotojai)

Siekiant stiprinti paslaugos žinomumą reikalinga tikslinė komunikacija apie visus galimus e-bilieto variantus (1 dienos, 30 dienų, 1 mėnesio ir pan.), bei aiškesnės

instrukcijos, kaip e-bilietas gali būti pildomas internetu, kaip elgtis praradus e-bilietą ir t.t.

3.3. Pageidaujamos papildomos paslaugos

Vertindami bendrai, respondentai prastai atsiliepė apie viešojo transporto paslaugą Šiauliuose. Prastas vertinimas kyla dėl:

- Netolygiai sudėliotų tvarkaraščių, kai ta pačia maršruto atkarpa važiuojantys skirtingų maršrutų autobusai atvažiuoja vienu metu, o po to ilgesnį laiką neatvažiuoja joks autobusas ir tenka laukti stotelėje.
- Kontrolės metu autobusas stovi ir taip atsilieka nuo grafiko: keleiviai vėluoja, nespėja į kitus autobusus, jei reikia persėsti.
- Piko metu važiuoja „trumpi“ autobusai, todėl juose susidaro keleivių spūstys, o tai apsunkina įlipimą, išlipimą, e-bilieto žymėjimą.
- Vairuotojų išvaizda nereprezentatyvi, apranga neretai netvarkinga, jie prastos nuotaikos, pikti.
- Vietoj nurodyto žemagrindžio autobuso atvažiuoja įprastas, į kurį su neįgaliojo ar kūdikio vėžimėliu įlipti neįmanoma net su kitų žmonių pagalba.
- Autobusai dažnai važiuoja ne pagal grafiką.
- Transporto stotelės nepritaikytos prie realių keleivių srautų, autobusai sustoja ne šalia pagrindinių objektų, o pusiaukelėse, nuo sustojimo tenka gerokai paeiti.
- Nepatogūs maršrutai, net trumpose atkarpose tenka kelis kartus persėsti.
- Nėra autobusų juostos, todėl piko metu tenka ilgai važiuoti bendrame transporto sraute.

Tokiame kontekste e-bilietas matomas kaip prastai organizuotos paslaugos dalis ir jį sieti su kitomis (nesusijusiomis su pavėžėjimu) paslaugomis vartotojui nesinori.

Pageidaujamos papildomos paslaugos e-biliete:

- Įtraukti į aptarnaujamų maršrutų sąrašą tuos, kuriuos Busturas aptarnauja Šiaulių apskrityje, pvz.: Šiauliai-Bubiai.
- Suteikti nuolaidas maitinimo ar pramogų paslaugoms – kino teatrams, kavinėms – kurie yra ne tik Šiauliuose, bet ir kituose miestuose.
- Jaunesnio amžiaus respondentai pageidavo, kad e-bilietui būtų sukurta mobili aplikacija - bilieto atitikmuo, kur būtų galima žymėti bilietą. Jie siūlė susieti jį su TRAFI programėle, kuria šiuo metu naudojasi.
- Moksleivių tėvai pageidautų, kad e-bilietu būtų galima apmokėti vaikų maitinimąsi mokykloje, tuo pačiu ribojant vieno pirkimo sumą, blokuojant tam tikrų produktų pirkimą.

- Registracija įėjus į mokyklą, buvimo vietos nustatymas.
- Apmokėjimas už apsilankymą kultūros objektuose, siūlant augančias nuolaidas už apsilankymą kiekviename tolesniame objekte, pvz.: už antrą muziejų 20% nuolaida, už trečią - 40%, ketvirtas – nemokamai.

3.4. Pagrindinės kokybinio tyrimo išvados

E-bilieto papildymas ir žymėjimas nurodomos kaip dvi esminės problemos, mažinančios paslaugos patrauklumą iš esmės. Kaip problematiškiausias e-bilieto aspektas nurodoma jo papildymo procedūra.

Šiauliečiams trūksta informacijos apie galimybes pildyti e-bilietą internetu. Dauguma vartotojų nurodo, kad pats pildymo procesas sudėtingas ir neintuityvus, sunku susigaudyti sistemoje.

Bilieto žymėjimo procedūra pačiame transporte taip pat yra nepatraukli respondentams. Nurodoma, kad nepatogu, kai mėnesinį bilietą tenka žymėti kaskart įlipus į autobusą.

Vertindami bendrai, respondentai prastai atsiliepė apie viešojo transporto paslaugą Šiauliuose. Tokiame kontekste e-bilietas matomas kaip prastai organizuotos paslaugos dalis ir jį sieti su kitomis (nesusijusiomis su pavėžėjimu) paslaugomis vartotojui nesinori.

Siekiant stiprinti paslaugos žinomumą, reikalinga tikslinė komunikacija apie visus galimus e-bilieto variantus (1 dienos, 30 dienų, 1 mėnesio ir pan.) bei aiškesnės instrukcijos, kaip e-bilietas gali būti pildomas internetu, kaip elgtis praradus e-bilietą.

Vartotojai iš esmės pozityviai žiūrėtų į daugelį papildomų paslaugų ar funkcijų e-biliete. Todėl naujų paslaugų atsiradimas tikrai yra svarstytinas bilieto plėtros būdas.

Išvados

Reikalinga suteikti daugiau ir aiškesnės informacijos e-bilieto naudotojams apie įvairias su bilieto naudojimu (registravimu, žymėjimu, papildymu (ypač internetu) ir pan.) susijusias situacijas. Dabartinė komunikacija nėra pakankamo lygmens. Dažniausiai nepasitenkinimas bilieto kokybe kyla iš nesupratimo kaip juo reikia naudotis (ypač jei kyla nestandartinės situacijos). Naudojimo paprastinimas ir aiški komunikacija pasitenkinimą leistų padidinti.

Absolوتي dauguma bilieto naudotojų norėtų, kad fizinių papildymo vietų būtų daugiau: visų pirma parduotuvių ir kioskų. Tai yra suprantama kaip viena pagrindinių e-bilieto problemų. Tas pats pasakytina ir apie bilieto įsigijimo vietas – jų, anot respondentų, reikia daugiau. Dabartinė situacija daugumos vartotojų nuomone yra netinkama ir tai kelia nepasitenkinimą paslauga.

Dauguma paslaugos naudotojų entuziastingai priimtų galimas naujas paslaugas, e-bilieto funkcijas. Ypač daug pritariančių galimybei gauti nuolaidas, naudoti kortelę viešojoje bibliotekoje, taip pat apmokėjimui už kultūros objektų ar renginių įėjimą. Pritarimo iš gyventojų sulaukė ir parkavimo apmokėjimo funkcija, dviračių nuoma su e-bilietu bei taksi paslaugos apmokėjimas. Taigi, svarstyti e-bilieto funkcijų plėtra.

Bilieto naudotojai nurodė ir keletą idėjų, kurios galėtų būti papildomai įgyvendinamos, plečiant e-bilieto funkcionalumą:

- Įtraukti į e-bilietu aptarnaujamų maršrutų sąrašą tuos, kuriuos Busturas aptarnauja Šiaulių apskrityje.
- Jaunesnio amžiaus respondentai pageidavo, kad e-bilietui būtų sukurta mobili aplikacija - bilieto atitikmuo, kur būtų galima žymėti bilietą.
- Moksleivių tėvai pageidautų, kad e-bilietu būtų galima apmokėti vaikų maitinimąsi mokykloje tuo pačiu ribojant vieno pirkimo sumą, blokuojant tam tikrų produktų pirkimą.

Priedas Nr. 1. Kiekybinio tyrimo klausimynai

KLAUSIMYNAS SUAUGUSIEMS

Sveiki,

Šiuo metu atliekame Šiaulių m. gyventojų apklausą apie elektroninio bilieto (toliau e-bilietas) ir elektroninio moksleivio pažymėjimo naudojimą ir vertinimą. Ši apklausa yra anonimiška, t.y. jūsų atsakymai bus analizuojami tik apibendrintai, kartu su kitų 500 šiauliečių atsakymais. Apklausa užtruks iki 10 minučių.

1. Ar jūs arba kartu su jumis gyvenantis vaikas naudojate e-bilieto arba e-pažymėjimo (elektroninio moksleivio pažymėjimo) paslauga Šiaulių mieste? GALIMI KELETAS ATSAKYMŲ

1. Ne, nesinaudojame (neturime) nė vienu iš šių dalykų
2. Naudojuosi e-bilietu
3. Mano vaikas (-ai) naudojasi e-pažymėjimu (moksleivio bilietu)
4. Nežinau

JEI BILietu NAUDOJATĖS PATS, ATSAKINĖKITE APIE SAVE. JEI BILietu NAUDOJASI TIK VAIKAS, ATSAKINĖKITE APIE JĮ. JEI TURITE DAUGIAU NEI VIENĄ VAIKĄ, KURIE NAUDOJASI E-BILietu, ATSAKINĖKITE APIE TĄ, KURIS JUO NAUDOJASI DAŽNIAU

2. Ar dažnai naudojate e-bilietą/e-pažymėjimą važiuoti visuomeniniu transportu? VIENAS ATSAKYMAS

1. Kiekvieną arba beveik kiekvieną dieną
2. Tik darbo dienomis
3. 2-3 kartus per savaitę
4. 1 kartą per savaitę
5. Rečiau nei kartą per savaitę

3. Kokio tipo bilietus dažniausiai naudojate? GALIMI KELI ATSAKYMAI

1. Vienos kelionės (apmokėjimas iš e-piniginės)
2. Vienos dienos
3. 7 dienų
4. 14 dienų
5. 30 dienų
6. 30 dienų, galiojantis tik darbo dienomis
7. 3 mėnesių
8. 6 mėnesių
9. Sunku pasakyti, nežinau

4. Ar jums galioja kokia nors nuolaida viešojo transporto bilietui?

1. Ne, negalioja
2. Taip, galioja, bet nežinau kokia
3. Taip, galioja 50 proc. nuolaida

4. Taip, galioja 80 proc. nuolaida
5. Nežinau

5. Ar tie bilietų variantai, kurie yra šiuo metu galimi, tenkina? Jei ne, kokių norėtų?

1. Visiškai tenkina tie, kurie yra šiuo metu
2. Šiuo metu esantys ne visiškai tenkina, norėtųsi ir tokio varianto
3. Nežinau, sunku pasakyti, neturiu nuomonės

6. Kokiu būdu dažniausiai pildote e-bilieta?

1. Internetu busturas.lt svetainėje
2. Fizinėse papildymo vietose (parduotuvėse)
3. Nežinau, bilietą papildė kiti šeimos nariai

PEREITI PRIE 11 KL.

JEI PATS NEPILDO E-BILIETO, PEREITI PRIE KLAUSIMO NR. 11

7. Ar patogų papildyti bilietą? Įvertinkite patogumą 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai nepatogu“, o 5 – „labai patogus“.

Labai nepatogu				Labai patogus	Nežinau
1	2	3	4	5	9

8. Ar būtų aktualu papildyti bilietą kitais būdais? Jei taip, kokiais?

0. Ne, nebūtų
1. Taip _____

9. Ar pakanka vietų, kur galima papildyti e-bilieta?

1. Ne, tikrai reikėtų jų daugiau
2. Galėtų būti ir daugiau, nors nėra visiškai blogai
3. Pakanka, daugiau tikrai nereikia
4. Nežinau

10. Ar reikėtų daugiau vietų, ne tik autobusų stotyje, kur galima būtų įsigyti e-bilieta?

1. Taip
2. Ne
3. Neturiu nuomonės

11. Kaip jūs vertintumėte naudojimosi e-bilieta paprastumą? Įvertinkite paprastumą 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai sudėtinga“, o 5 – „labai paprasta“.

Labai sudėtinga				Labai paprasta	Nežinau
1	2	3	4	5	9

12. Kaip jūs vertintumėte naudojimosi e-bilieta patogumą? Įvertinkite 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai nepatogu“, o 5 – „labai patogus“.

Labai nepatogu				Labai patogus	Nežinau
1	2	3	4	5	9

13. Ar lengva gauti informaciją, kaip elgtis įvairiose situacijose (papildyti, aktyvuoti, pažymėti bilietą ir pan.)?

Įvertinkite 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai sunku“, o 5 – „labai lengva“.

Labai sunku				Labai lengva	Nežinau
1	2	3	4	5	9

14. Kaip apskritai vertinate šios paslaugos kokybę? Įvertinkite 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, o 5 – „labai gerai“.

Labai blogai				Labai gerai	Nežinau
1	2	3	4	5	9

15. Aš jums perskaitysiu keletą papildomų galimybių/paslaugų, kurios galėtų būti įtrauktos į e-bilieto kortelę? Pasakykite, ar jums tokia paslauga/galimybė būtų reikalinga, ar ne?

	Tikrai reikėtų	Galbūt reikėtų	Nereikėtų	Nežino, neturi nuomonės
1. Galimybė apmokėti už vaiko maistą mokykloje	1	2	3	9
2. Galimybė apmokėti už automobilio parkavimą Šiauliuose	1	2	3	9
3. Galimybė apmokėti už kultūros objektų (muziejų, teatrų ir pan.) lankymą	1	2	3	9
4. Vaiko įėjimo/išėjimo į/iš mokyklą (-os) registracija kortele	1	2	3	9
5. Galimybė naudotis miesto viešosios bibliotekos paslaugomis su ta pačia kortele	1	2	3	9
6. Galimybė gauti nuolaidas paslaugų, viešojo maitinimo ir kitose vietose	1	2	3	9
7. Galimybė apmokėti už komunalines paslaugas kortele	1	2	3	9
8. Galimybė apmokėti už taksi paslaugas	1	2	3	9
9. Galimybė išsinuomoti dviratį Šiauliuose	1	2	3	9

16. Galbūt turite dar kokių nors pasiūlymų, kas būtų reikalinga kortelėje, ką būtų galima patobulinti?

Dar keletas klausimų apie jus.

D1. Kiek jums metų?

D2. Lytis

1. Vyras

2. Moteris

D3. Ar turite kartu su jumis gyvenančių nepilnamečių vaikų?

1. Ne
2. Taip

KLAUSIMYNAS MOKSLEIVIAMS

Sveiki,

Šiuo metu atliekame Šiaulių m. mokinių apklausą apie elektroninio moksleivio pažymėjimo naudojimą ir vertinimą. Ši apklausa yra anonimiška, t.y. jūsų atsakymai bus analizuojami tik apibendrintai, kartu su kitų 500 mokinių atsakymais. Apklausa užtruks iki 10 minučių.

1. Sakyk, ar turi e-pažymėjimą (elektroninį moksleivio pažymėjimą)?

2. Ne, neturiu
3. Taip, turiu
4. Nežinau

2. Ar dažnai naudoji e-pažymėjimą važiuoti autobusais? VIENAS ATSAKYMAS

1. Kiekvieną arba beveik kiekvieną dieną
2. Tik darbo dienomis
3. 2-3 kartus per savaitę
4. 1 kartą per savaitę
5. Rečiau nei kartą per savaitę
6. Niekada nenaudoju

3. Kokio tipo bilietus dažniausiai naudoji? GALIMI KELI ATSAKYMAI

1. Vienos kelionės (apmokėjimas iš e-piniginės)
2. Vienos dienos
3. 7 dienų
4. 14 dienų
5. 30 dienų
6. 30 dienų, galiojantis tik darbo dienomis
7. 3 mėnesių
8. 6 mėnesių
9. Nežinau

4. Ar tie bilietų variantai, kurie yra šiuo metu galimi, tau tinka? Jei ne, kokių variantų norėtum?

1. Visiškai tenkina tie, kurie yra šiuo metu
2. Šiuo metu esantys ne visiškai tenkina, norėtusi ir tokio varianto
3. Nežinau, sunku pasakyti, neturiu nuomonės

5. Ar e-bilietą dažniausiai papildai pats, ar tai daro kas nors kitas?

1. Pildau pats
2. Papildo tėvai
3. Papildo kiti artimieji
4. Kita

6. Koku būdu dažniausiai pildomas tavo e-bilietas?

1. Internetu busturas.lt svetainėje
2. Fizinėse papildymo vietose (parduotuvėse)
3. Nežinau

JEI PILDO PATS KLAUSTI, KITU ATVEJU EITI PRIE 12 KLAUSIMO

7. Ar patogų papildyti bilietą? Įvertinkite patogumą 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai nepatogu“, o 5 – „labai patogus“.

Labai nepatogu				Labai patogus	Nežinau
1	2	3	4	5	9

8. Ar būtų aktualu papildyti bilietą kitais būdais? Jei taip, kokiais?

1. Ne, nebūtų
2. Taip _____

9. Ar pakanka vietų, kur galima papildyti e-bilietą?

1. Ne, tikrai reikėtų jų daugiau
2. Galėtų būti ir daugiau, nors nėra visiškai blogai
3. Pakanka, daugiau tikrai nereikia
4. Nežinau

10. Ar reikėtų daugiau vietų, ne tik autobusų stotyje, kur galima būtų įsigyti e-bilietą?

1. Taip
2. Ne
3. Neturiu nuomonės

11. Kaip vertini naudojimosi e-bilietu paprastumą? Įvertink paprastumą 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai sudėtinga“, o 5 – „labai paprasta“.

Labai sudėtinga				Labai paprasta	Nežinau
1	2	3	4	5	9

12. Kaip vertini naudojimosi e-bilietu patogumą? Įvertink 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai nepatogu“, o 5 – „labai patogus“.

Labai nepatogu				Labai patogus	Nežinau
1	2	3	4	5	9

13. Ar lengva gauti informaciją, kaip elgtis įvairiose situacijose (papildyti, aktyvuoti, pažymėti bilietą ir pan.)? Įvertink 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai sunku“, o 5 – „labai lengva“.

Labai sunku				Labai lengva	Nežinau
1	2	3	4	5	9

14. Kaip apskritai vertini šios paslaugos kokybę? Įvertink 5 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, o 5 – „labai gerai“.

Labai blogai				Labai gerai	Nežinau
1	2	3	4	5	9

15. Aš perskaitysiu keletą papildomų galimybių/paslaugų, kurios galėtų būti įtrauktos į e-bilieto kortelę? Pasakyk, ar tau tokia paslauga/galimybė būtų reikalinga, ar ne?

	Tikrai reikėtų	Galbūt reikėtų	Nereikėtų	Nežino, neturi nuomonės
1. Galimybė sumokėti už maistą mokyklos valgykloje ar bufete	1	2	3	9
2. Galimybė apmokėti už automobilio parkavimą Šiauliuose	1	2	3	9
3. Galimybė sumokėti už kultūros objektų (muziejų, teatrų ir pan.) lankymą	1	2	3	9
4. Įėjimo/išėjimo iš mokyklos fiksavimas (ateinant ar išeinant reikėtų pasižymėti kortele)	1	2	3	9
5. Galimybė naudotis miesto viešosios bibliotekos paslaugomis (skolintis ir grąžinti knygas)	1	2	3	9
6. Galimybė gauti nuolaidas paslaugų, viešojo maitinimo ir kitose vietose	1	2	3	9
7. Galimybė išsinuomoti dviratį Šiauliuose	1	2	3	9

16. Galbūt turi dar kokių nors pasiūlymų, kas būtų reikalinga kortelėje, ką būtų galima patobulinti?

Dar keletas klausimų apie tave.

D1. Kiek tau metų?

D2. Lytis

- 3. Vyras
- 4. Moteris

Priedas Nr. 2. Kokybinio tyrimo diskusijos scenarijus

I. BILIETO NAUDOJIMAS IR PATIRTYS

Ar naudojasi bilietu (pažymėjimu) ir kaip juo naudojasi, kokiomis jo teikiamomis paslaugomis naudojasi? Ar seniai jį turi, kaip įsigijo? Jei nesinaudoja (retai naudojasi; arba naudojasi, bet to nebedaro), tai kodėl? Ar galėtų kas nors paskatinti labiau tai daryti?

Kokia yra patirtis, ar yra buvę kokių nors išskirtinių situacijų, nesusipratimų? Ar yra paprasta ir patogiu naudotis šiuo bilietu (pažymėjimu)? Ar pakanka informacijos apie įvairias su bilieto (pažymėjimo) naudojimu susijusias situacijas?

Kas jame yra gerai, kas blogai, kokios problemos? Kokie privalumai, kokie trūkumai?

Kokiais bilietų tipais naudojasi šiuo metu? Ar tinkami yra dabartiniai bilietų tipai? Jei ne, kokių norėtų?

Kaip pildo bilietą? Kodėl tokiu būdu tai daro? Ar norėtų dar kokių nors kitų galimybių tai daryti? Ar pakanka vietų, kur galima pasipildyti bilietą? Ar reikėtų daugiau vietų, kur galima įsigyti bilietą?

VAIKŲ TĖVAMS: Kokia patirtis su kitomis paslaugomis, kurios yra skirtos vaikams: kuo naudojasi, kaip vertina, kokios problemos, keblumai kyla?

II. PAPILDOMŲ PASLAUGŲ IR FUNKCIJŲ POREIKIS

Kokias paslaugas dar norėtų įtraukti į e-bilietą? Ar žino kokius nors konkrečius kitur teikiamų paslaugų pavyzdžius, kurie būtų įdomūs ir Šiauliuose?

Aš jums paskaitysiu keletą idėjų, kokias paslaugas dar būtų galima teikti naudojant e-bilietą. Ar būtų reikalinga, jei e-biliete (e-pažymėjime) būtų šios papildomos paslaugos ir funkcijos? Kas būtų svarbu jas teikiant, jomis naudojantis?

Apmokėjimas už vaiko maistą mokykloje (vieno pirkimo/dienos išlaidų sumos apribojimas, ataskaitos apie pirkimus, tam tikrų produktų apmokėjimo blokavimas)?

Apmokėjimas už automobilio parkavimą mieste (kituose miestuose)?

Apmokėjimas už kultūros objektų (muziejų, teatrų ir pan.; ir kituose miestuose) lankymą?

Įėjimo į mokyklą registracija? Vietos nustatymas?

Miesto viešosios bibliotekos paslaugų naudojimas?

Nuolaidų kortelė (kokios paslaugos, vietos būtų įdomiausios)?

Apmokėjimas už komunalines paslaugas?

Apmokėjimas už taksi paslaugas?

Dviračių nuoma?

Ar mato kokių nors grėsmių tokių paslaugų atsiradime? Kokie gali kilti nepatogumai dėl to? Ar reikalinga didesnė bilieta apsauga (PIN kodas ar pan.), siekiant apsaugoti lėšas?

Kokių funkcijų norėtusi kortelėje? Ar bilietas būtų reikalingas išmaniajame telefone?

Priedas Nr. 3. Statistinių paklaidų lentelė

Atsakymų pasiskirstymas	Atsakiusiųjų skaičius				
	100	200	300	500	600
50/50 proc.	9.8	7	5.8	4.4	3.7
45/55 proc.	9.8	7	5.8	4.4	3.7
40/60 proc.	9.7	7	5.6	4.4	3.6
35/65 proc.	9.6	6.8	5.6	4.2	3.5
30/70 proc.	9.2	6.4	5.2	4	3.4
25/75 proc.	8.6	6.2	5	3.8	3.2
20/80 proc.	8	5.6	4.6	3.6	3
15/85 proc.	7.2	5	4.2	3.2	2.7
10/90 proc.	6	4.2	3.4	2.6	2.2
5/95 proc.	4.4	3	2.6	2	1.6

Kaip naudotis lentele:

Tarkime, kad anot apklausos 10 proc. apklaustųjų teigia, kad jiems būtų aktuali tam tikra nauja e-bilieto paslauga. Į šį klausimą atsakė 500 respondentų. Surandame lentelėje langelį, kuriame sueina 500 atsakiusiųjų ir atsakymų pasiskirstymas 10 / 90 proc. Paklaidos dydis yra ± 2.6 proc. Tai reiškia, kad tikrasis visų tiriamųjų (ne tik apklaustųjų tyrimo metu) procentas, kuris naudojosi paslauga yra intervale nuo 7.4 proc. iki 12.6 proc. Teigti, kad tai yra tiesa statistiniu požiūriu galime su 95 proc. tikimybe.