

E-BILIETAS. ŠIAULIEČIŲ VERTINIMAI IR LŪKESČIAI

2018 m. sausis.



ŠIAULIŲ MIESTO
SAVIVALDYBĖ



Tyrimo metodika

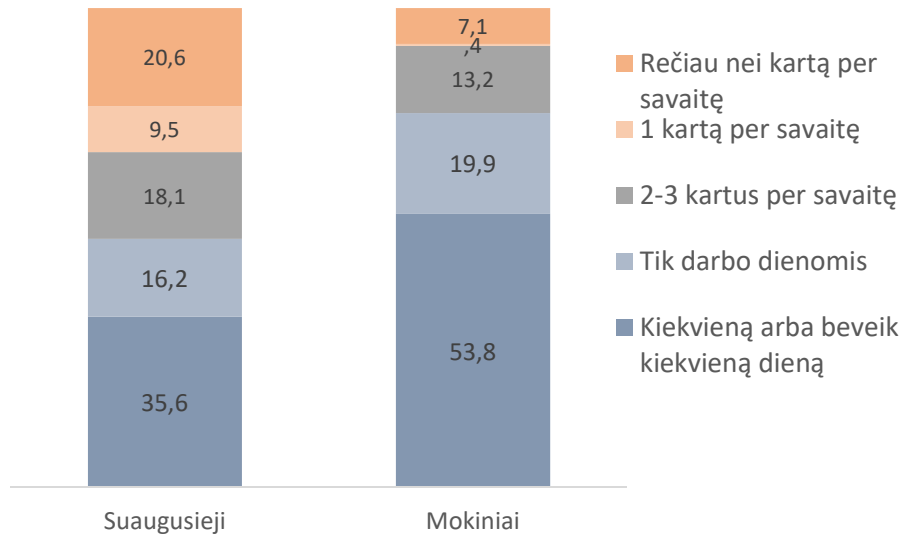
- Tyrimas atliktas Šiaulių m. savivaldybės administracijos užsakymu 2017 m. lapkričio – gruodžio mėn.
- Tyrimas atliktas taikant dvi skirtingas metodikas: fokusuotas grupines diskusijas (kokybinis tyrimas) ir vartotojų apklausą (kiekybinis tyrimas)
- Buvo prarastos 4 fokusuotos grupinės diskusijos: su e-bilieto suaugusiais naudotojais, e-bilieto naudotojais vyresnių klasių mokiniais, e-bilieto ne naudotojais ir mokinių, besinaudojančių e-bilietu tėvais. Kiekvienoje diskusijoje dalyvavo nuo 8 iki 10 dalyvių.
- Kiekybinio tyrimo 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.).
- Suaugusiųjų šiauliečių apklausa buvo vykdoma 30 atsitiktinai atrinktų viešojo transporto stotelių visame mieste. Moksleivių apklausos internetinė nuoroda buvo siunčiama per elektroninius dienynus Šiaulių m. mokyklų gimnazinių klasių moksleiviams. Nuorodų išsiuntimu pasirūpino Šiaulių m. sav. švietimo skyrius.
- Maksimali statistinė suaugusiųjų gyventojų tyrimo rezultatų paklaida yra $\pm 3,9$ proc., o moksleivių tyrimo rezultatų paklaida yra $\pm 4,3$ proc.

TYRIMO REZULTATAI

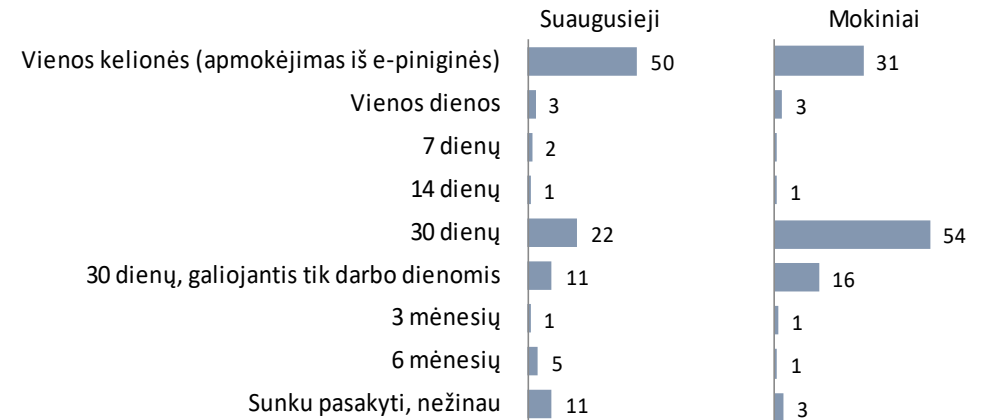
- 1. E-bilietas patogus tiems, kurie naudojami visuomeniniu transportu dažnai. Esami bilietų tipai vartotojus iš esmės tenkina.**
2. Dauguma šiauliečių norėtų gerokai daugiau vietų, kuriose būtų galima papildyti bilietą.
3. Nors iš principo vartotojai paslaugą vertina neprastai, tam tikri paslaugos aspektai kelia šiek tiek tokias problemas. Vartotojai skundžiasi dėl kartais komplikuočių aktyvavimo, žymėjimo procedūrų, informacijos (ypač nestandartinėse situacijose) trūkumu.
4. Bilieto naudotojai noriai priimtų naujas e-bilieto paslaugas ir funkcijas.

E-bilieto naudojimas. Esamų bilietų tipų pakankamumo vertinimas

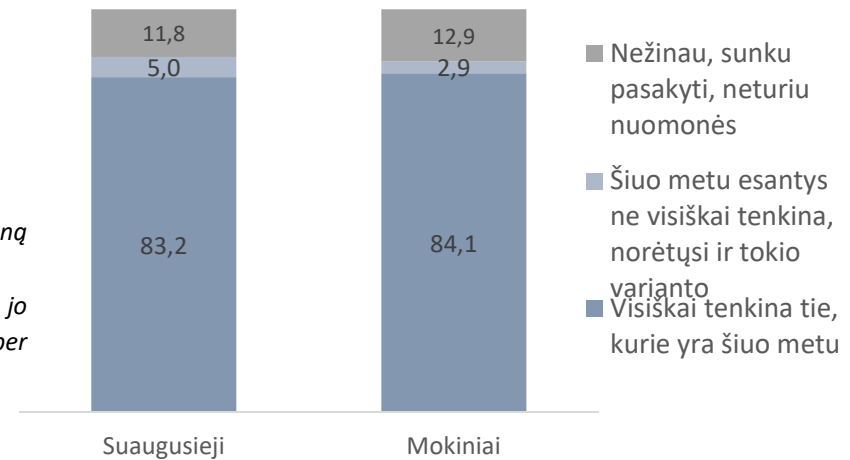
Bilieto naudojimo dažnis



Naudojami bilieto tipai



Esamų bilieto tipų pakankamumas



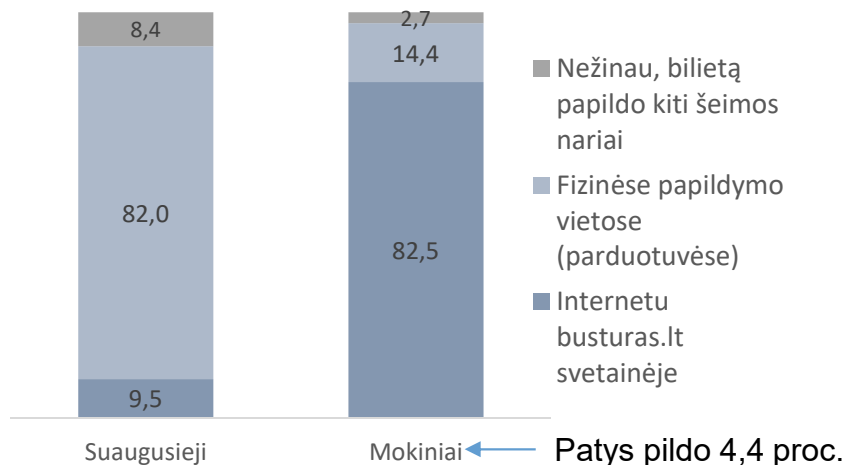
„Labai komplikotas jo įsigijimas ir pildymas. Žymėti nepatogu kiekvieną kartą sausakimšam autobuse.“ (Vartotojai)

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

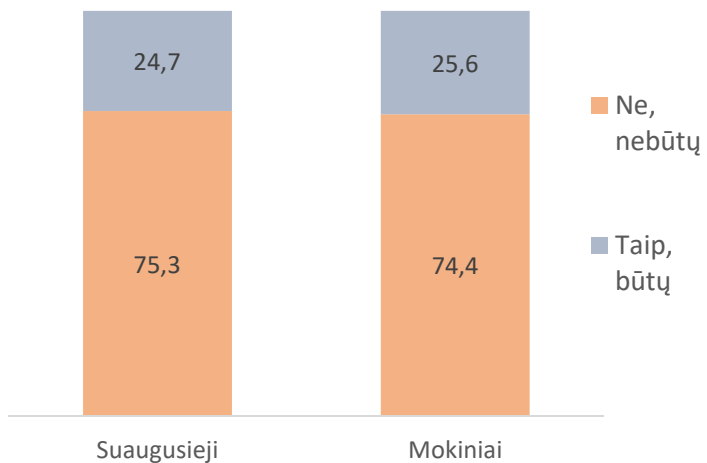
1. E-bilietas patogus tiems, kurie naudojami visuomeniniu transportu dažnai. Esami bilietų tipai vartotojus iš esmės tenkina.
2. Dauguma šiauliečių norėtų gerokai daugiau vietų, kuriose būtų galima papildyti bilietą.
3. Nors iš principo vartotojai paslaugą vertina neprastai, tam tikri paslaugos aspektai kelia šiek tiek tokias problemas. Vartotojai skundžiasi dėl kartais komplikuočių aktyvavimo, žymėjimo procedūrų, informacijos (ypač nestandartinėse situacijose) trūkumu.
4. Bilieto naudotojai noriai priimtų naujas e-bilieto paslaugas ir funkcijas.

E-bilieto pildymas

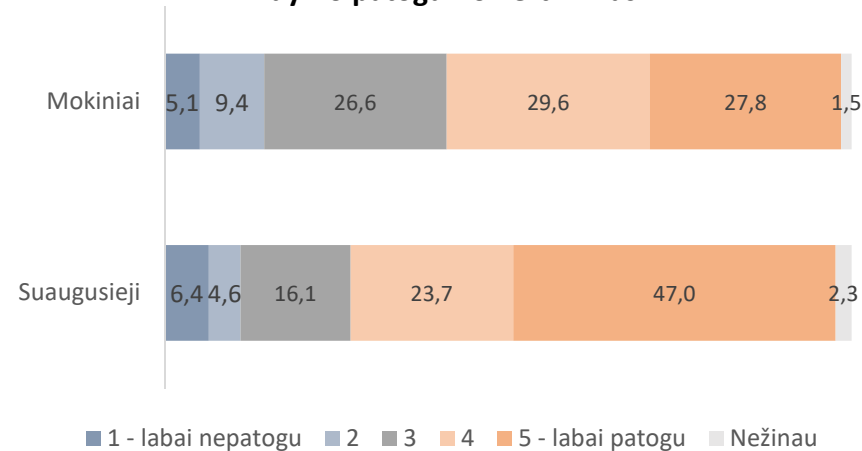
Pildymo būdas



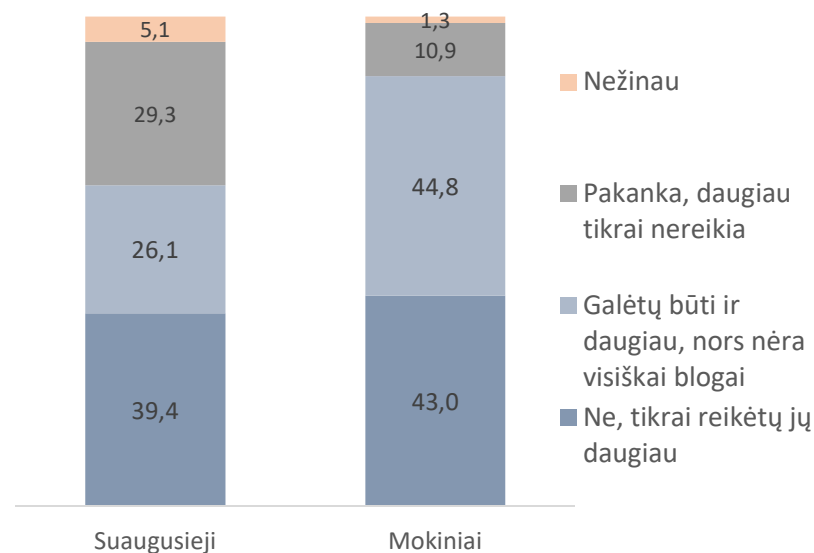
Poreikis kitiems pildymo būdams



Pildymo patogumo vertinimas



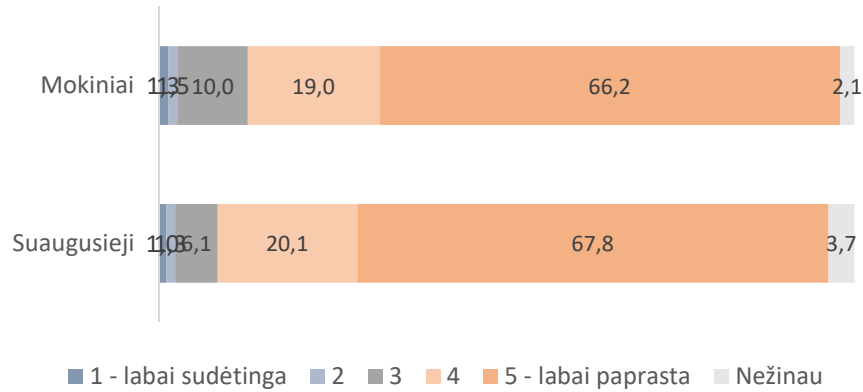
Pildymo vietų pakankamumas



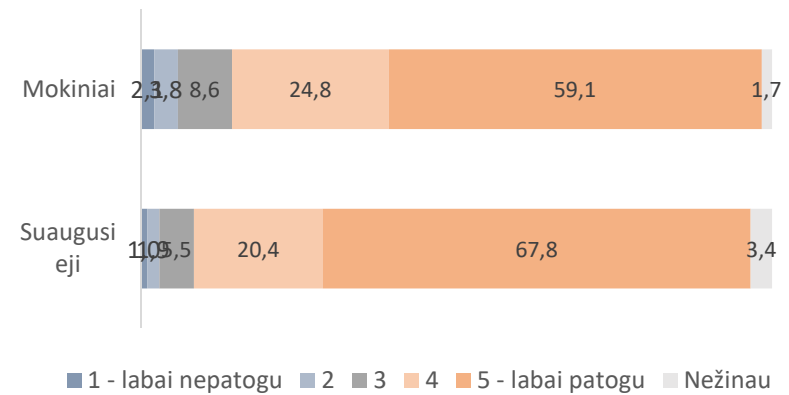
1. E-bilietas patogus tiems, kurie naudojami visuomeniniu transportu dažnai. Esami bilietų tipai vartotojus iš esmės tenkina.
2. Dauguma šiauliečių norėtų gerokai daugiau vietų, kuriose būtų galima papildyti bilietą.
3. Nors iš principo vartotojai paslaugą vertina neprastai, tam tikri paslaugos aspektai kelia šokias tokias problemas. Vartotojai skundžiasi dėl kartais komplikuočių aktyvavimo, žymėjimo procedūrų, informacijos (ypač nestandartinėse situacijose) trūkumo.
4. Bilieto naudotojai noriai priimtų naujas e-bilieto paslaugas ir funkcijas.

Įvairių paslaugos aspektų vertinimas

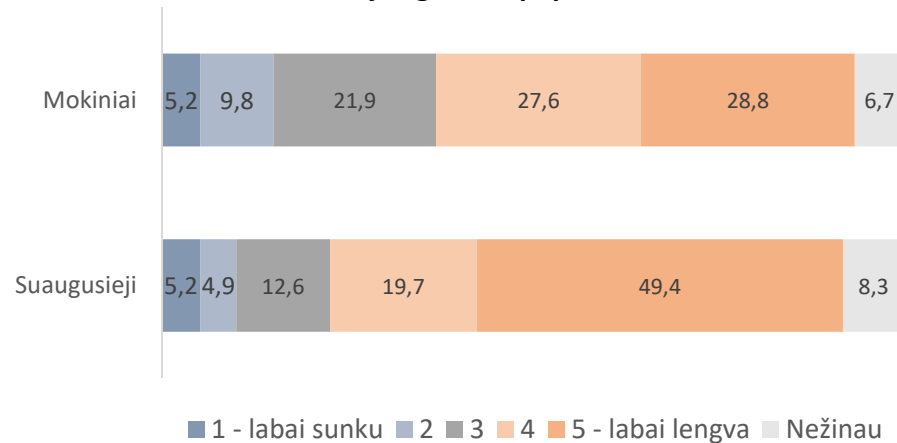
Bilieto naudojimo paprastumas



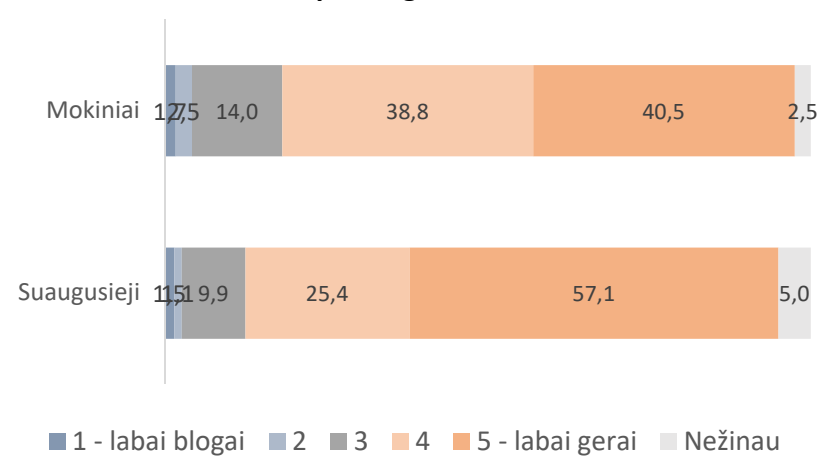
Bilieto naudojimo patogumas



Informacijos gavimo paprastumas

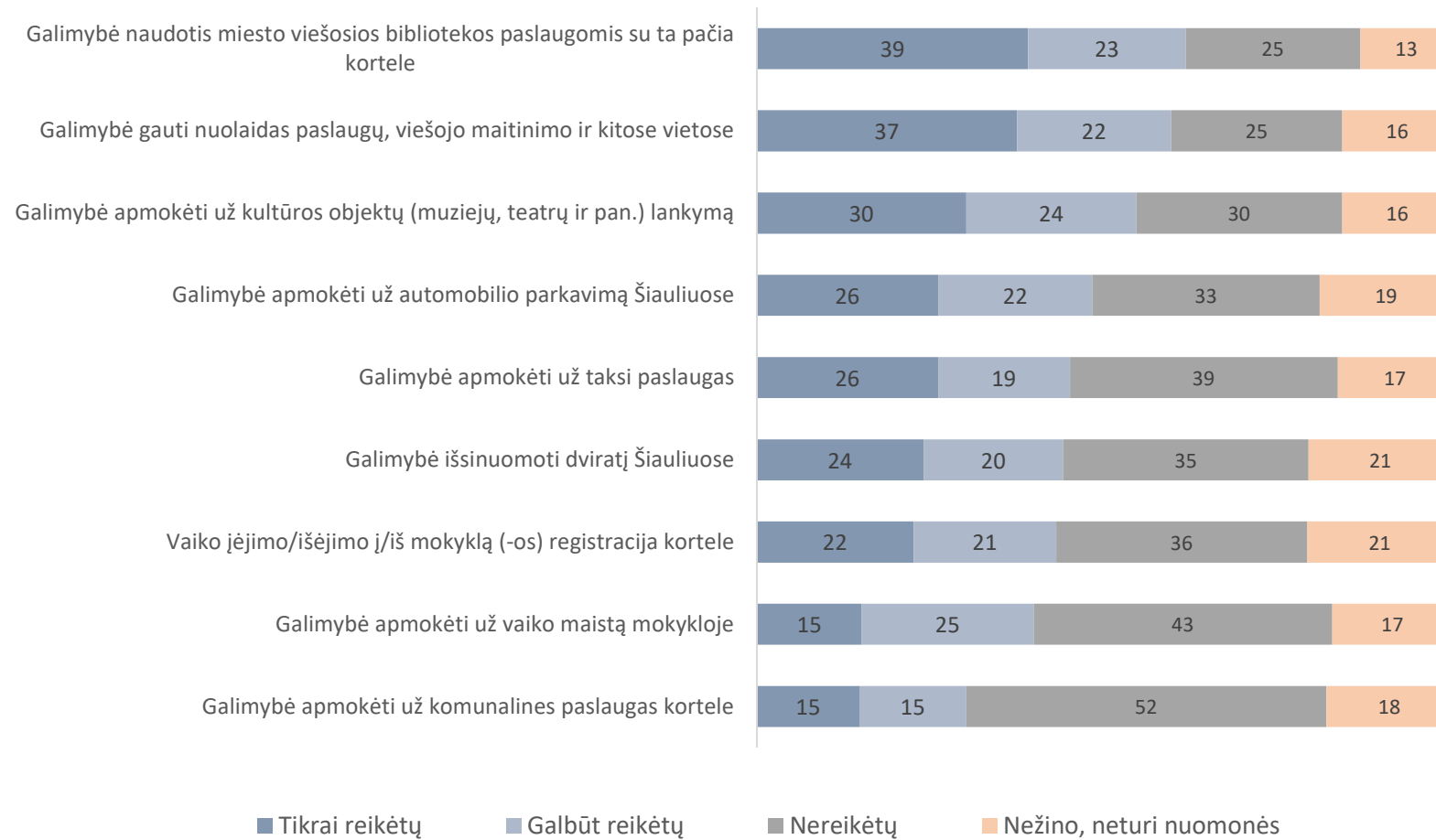


Bendras paslaugos vertinimas

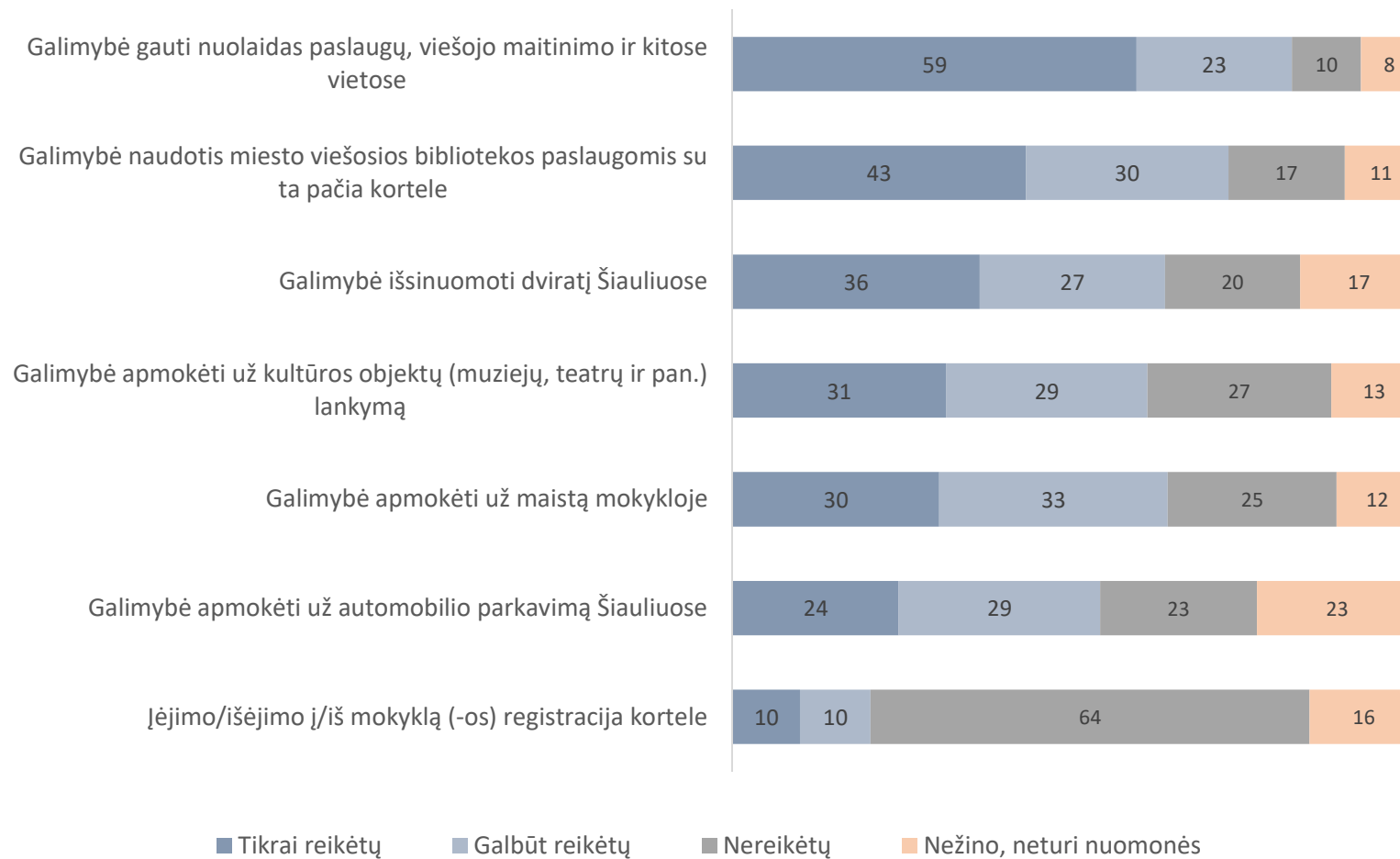


1. E-bilietas patogus tiems, kurie naudojami visuomeniniu transportu dažnai. Esami bilietų tipai vartotojus iš esmės tenkina.
2. Dauguma šiauliečių norėtų gerokai daugiau vietų, kuriose būtų galima papildyti bilietą.
3. Nors iš principo vartotojai paslaugą vertina neprastai, tam tikri paslaugos aspektai kelia šiek tiek tokias problemas. Vartotojai skundžiasi dėl kartais komplikuoatų aktyvavimo, žymėjimo procedūrų, informacijos (ypač nestandartinėse situacijose) trūkumu.
4. **Bilieto naudotojai noriai priimtų naujas e-bilieto paslaugas ir funkcijas.**

Naujų e-bilieto paslaugų ir funkcijų poreikis. Suaugusieji



Naujų e-bilieto paslaugų ir funkcijų poreikis. Moksleiviai



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.
- ❑ 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. 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. Mokinių tėvai norėtų, kad e-bilietu būtų galima būtų sumokėti už maistą mokykloje. Taigi, svarstyтина bilieto funkcijų plėtra.

AČIŪ!
