

# Phản hồi của công chúng về Tương lai của Clipper Tóm tắt thực hiện 22 tháng 5, 2015



## Clipper® đang xây dựng kế hoạch cho tương lai!

Clipper là hệ thống trả tiền vé vận chuyển trong 9 quận thuộc Vùng Vịnh San Francisco. Hành khách có thể sử dụng thẻ Clipper nạp thêm tiền được để trả tiền vé khi sử dụng 13 hệ thống vận chuyển trong Vùng Vịnh. Hội đồng Giao thông Đô thị (Metropolitan Transportation Commission, MTC) và các nhà vận hành giao thông có tham gia đang chuẩn bị kế hoạch xây dựng Clipper đời sắp tới và, vào cuối năm 2014 đầu năm 2015, đã yêu cầu công chúng góp ý.

Các hoạt động thực hiện để lấy ý kiến công chúng gồm việc phát động bảng khảo sát ý kiến trực tuyến bằng nhiều ngôn ngữ, thiết lập địa chỉ thư điện tử và đường dây điện thoại chuyên biệt để nhận phản hồi bằng thư điện tử và điện thoại, tiếp cận các nhà hưởng lợi và thuyết trình tại những buổi họp dành cho công chúng. Clipper sẽ tạo thêm cơ hội để công chúng góp ý kiến trong suốt thời gian lập kế hoạch và tổ chức thực hiện hệ thống đời sắp tới. Trên trang mạng đặc biệt, có tên là [FutureofClipper.com](http://FutureofClipper.com), công chúng được khuyến khích góp ý kiến và tại đây có đường dây liên kết đến bảng khảo sát. MTC và các nhà vận hành giao thông đã tạo cơ hội để công chúng góp ý kiến bằng nhiều cách khác nhau.

Bảng khảo sát ý kiến trực tuyến Tương lai của Clipper phát động vào ngày 1 tháng 12 cho đến ngày 15 tháng 1 đã nhận được 7.607 phản hồi, nhưng không đáng kể về mặt thống kê. Đa số các câu hỏi là câu trắc nghiệm, ngoại trừ có một câu hỏi mở hỏi về những điều khác có thể giúp thiết kế Clipper đời sắp tới; có 2.905 phản hồi cho câu hỏi này trong đó có nhiều đề tài được đề cập đến.

**Ai đã trả lời?** Đa số những người trả lời bảng khảo sát Tương lai của Clipper (96,3 phần trăm) biết khá rõ hoặc rất rõ về Clipper. Khách hàng của tất cả các cơ quan vận chuyển Vùng Vịnh đều được đại diện trong bảng khảo sát Tương lai của Clipper. Cơ quan được đại diện nhiều nhất là BART, sau đó đến Muni, Caltrain, AC Transit và VTA. Đây là 5 cơ quan được đại diện nhiều nhất. Đa số người trả lời (72,8 phần trăm) hiện dùng Clipper thường xuyên, trong khi đó có 18,4 phần trăm cho biết chỉ thỉnh thoảng dùng Clipper. Những người trả lời tương đối thuộc giới trẻ (47 phần trăm ở độ tuổi 20 và 30) và có 57 phần trăm thuộc nam giới. Nhiều người thuộc thành phần lợi tức cao, với 60 phần trăm cho biết có lợi tức gia đình hàng năm cao hơn \$75.000; đây là sự khác biệt chính với khách hàng Clipper là những người tương đối thuộc thành phần lợi tức thấp hơn, đặc biệt trong nhóm những người có thẻ Clipper không đăng ký. Đa số (90 phần trăm) nói tiếng Anh thành thạo, mặc dù có 16 phần trăm cho biết họ nói một thứ tiếng khác hơn là tiếng Anh ở nhà. Đa số (64 phần trăm) là người da trắng, với người châu Á là nhóm lớn nhất thứ nhì (16 phần trăm). Chỉ có 7 phần trăm là người gốc Bồ Đào Nha.

## SO SÁNH HỆ THỐNG DỰA TRÊN THẺ VÀ HỆ THỐNG DỰA TRÊN TÀI KHOẢN

Đa số các phản hồi về loại hệ thống là từ câu hỏi mở; gần 16 phần trăm các ý kiến phê bình có liên hệ với nhau. Gần 60 phần trăm các ý kiến phê bình trong hạng mục này là về khuyết điểm của hệ thống hiện tại không thể xử lý giao dịch theo thời gian thực. Nhiều người cũng không thích việc phải đánh dấu thẻ mỗi đầu tháng để kích hoạt thẻ dùng hàng tháng (giả định khách hàng ở đây đại đa số là khách hàng của Caltrain). Người khác phê bình là hệ thống không điều chỉnh kịp thời khi gặp trục trặc với thẻ tín dụng, tính chính xác của giao dịch không đảm bảo, chức năng Autoload có nhiều khía cạnh chạy chậm.

## THÔNG TIN TÀI KHOẢN

Khoảng hơn 3 phần trăm người trả lời câu hỏi mở cho biết việc tiếp cận thông tin tài khoản cần cải tiến và họ muốn có được lịch sử tài khoản không theo dạng PDF và bao gồm cho tới một năm. Một số người trong nhóm này than phiền về tăng suất lỗi trong lịch sử giao dịch và họ muốn có khả năng kiểm tra tài khoản của họ chặt chẽ hơn; nhiều người yêu cầu được nhận báo cáo giao dịch tạo ra tự động qua thư điện tử, hoặc nhận thông báo hàng ngày về số tiền còn lại trong tài khoản hoặc khi số tiền còn lại xuống mức thấp, mức sử dụng tài khoản và những thẻ tín dụng sắp hết hạn. Khoảng một phần tư muốn có khả năng dùng cùng một địa chỉ thư điện tử cho những tài khoản chung hoặc liên kết. Một số ít muốn rằng các cá nhân trong cùng một tài khoản duy nhất có khả năng chuyển tiền cho nhau. Gần một phần tư yêu cầu có những thay đổi cụ thể về chức năng; ví dụ như một quy trình dễ dàng hơn để quản lý các thẻ tín dụng trên một tài khoản nói chung, những thay đổi trong cách tổ chức thông tin tài khoản và khả năng chuyển tiền vào thẻ mới.

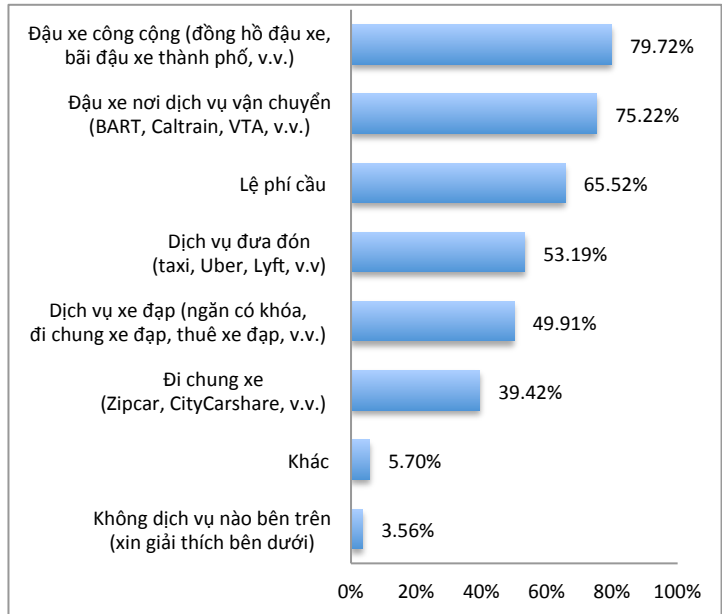
## NHỮNG CÁCH SỬ DỤNG THẺ CLIPPER BỔ SUNG

Câu hỏi chính trong nghiên cứu Tương lai của Clipper là: Quý vị muốn sử dụng Clipper như thế nào? Với mỗi người cung cấp nhiều câu trả lời, những người được hỏi cho biết họ muốn dùng để đậu xe nơi công cộng (80 phần trăm), đậu xe tại các trạm vận chuyển (75 phần trăm) và trả tiền qua cầu (66 phần trăm). Đây là ba câu trả lời được ưa chuộng nhất. Người khác cho biết họ muốn dùng cho các dịch vụ chuyên chở như Uber và Lyft (53 phần trăm), dịch vụ xe đạp (50 phần trăm) và dịch vụ đi chung xe (49 phần trăm). Các phát biểu phù hợp với những kết quả này và một số người cho biết thêm là họ muốn dùng Clipper để trả tiền mua sắm lẻ.

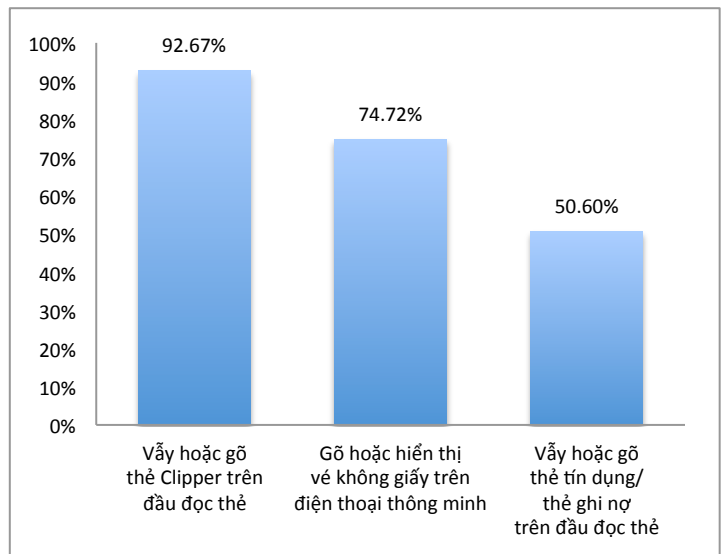
## TÙY CHỌN VỀ PHƯƠNG TIỆN TRẢ TIỀN VÉ MỚI

Qua bảng khảo sát, người trả lời được hỏi là họ dùng loại điện thoại và máy tính bảng nào. Các sản phẩm Apple đứng đầu danh sách với iPhone (58 phần trăm) và iPad (46 phần trăm), nhưng có nhiều người dùng điện thoại Android (38 phần trăm) và máy tính bảng Android (18 phần trăm). Người trả lời được hỏi họ thích những cách trả tiền vé vận chuyển nào nhất. Có 75 phần trăm thích gõ hoặc hiển thị thẻ không bằng giấy trên điện thoại thông minh, 51 phần trăm thích vẫy hoặc gõ thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ qua đầu đọc thẻ, nhưng đại đa số (93 phần trăm) thích vẫy hoặc gõ thẻ Clipper qua đầu đọc thẻ nhiều nhất. Các phát biểu phản ánh những câu trả lời bảng khảo sát, bao gồm yêu cầu liên kết

### Quý vị muốn sử dụng thẻ Clipper cho những việc gì khác hơn? (nhiều câu trả lời, n=6824)



### Quý vị thích những cách trả tiền vé nào? (n=6824)



Clipper với thẻ nhận dạng (ID) nhân viên và thẻ ID sinh viên, khả năng mở rộng và cải tiến cách giao diện phương tiện mua vé với các thiết bị, ví dụ như khả năng sử dụng các công nghệ tương lai và đang phát triển. Một số người muốn liên kết Clipper với thẻ ghi nợ. Nhiều ý kiến đặc biệt quan tâm đến yêu cầu sử dụng điện thoại thông minh để rà quét và theo dõi việc sử dụng phương pháp vận chuyển trong lúc đang đi ngoài đường.

## MUA THẺ VÀ NẠP THÊM TIỀN VÀO THẺ

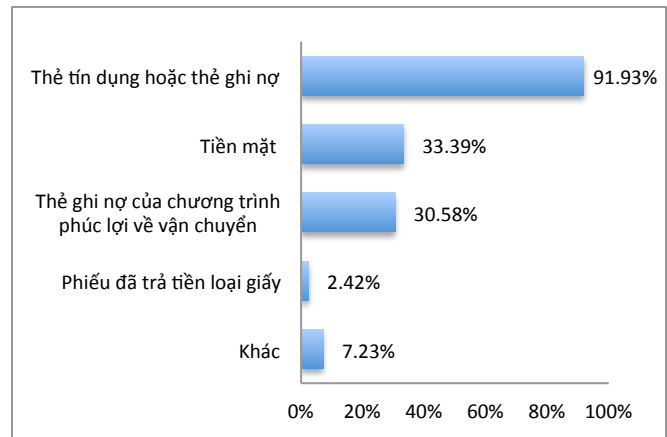
**Thông tin tài chính và sở thích** Trong số người trả lời bảng khảo sát Tương lai của Clipper, có 97,1 phần trăm cho biết họ hoặc người khác trong hộ gia đình có tài khoản ngân hàng, 97,0 phần trăm cho biết họ hoặc một thành viên trong hộ gia đình, có thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ. Gần 80 phần trăm dùng cách thanh toán tự động. Gần 40 phần trăm nhận phúc lợi về vận chuyển— với hơn hai phần ba là thông qua WageWorks và Commuter Check. Người sử dụng Clipper thường xuyên có khả năng nhận phúc lợi về vận chuyển cao hơn. Đa số người trả lời không nhận phúc lợi về đậu xe.

**Nạp thêm tiền** Khi được hỏi họ thích trả tiền thẻ Clipper bằng cách nào (có thể chọn 2 tùy chọn), đại đa số (92 phần trăm) cho biết họ thích sử dụng thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ, trong khi đó nhóm lớn nhất thứ nhì (33 phần trăm) thì thích trả bằng tiền mặt và 31 phần trăm thích sử dụng thẻ ghi nợ từ chương trình phúc lợi về vận chuyển. Khi được chọn 2 cách nạp thêm tiền vào thẻ mà họ thích nhất, số đông nhất (5.098) thích nạp tiền trực tuyến, 4.023 thích sử dụng Autoload, 3.641 thích có ứng dụng cho điện thoại di động, 3.392 thích nạp tại trạm dừng hoặc ga cuối cùng, 1.635 thích nạp tại cửa tiệm bán lẻ và 1.031 thích đến phòng bán vé của cơ quan vận chuyển. Nhiều người đề nghị có thêm những cửa tiệm bán lẻ ngoài Walgreens ra, trong khi một số khác muốn cải tiến các giao dịch có thể thực hiện tại Walgreens và các địa điểm tương tự. Những người sử dụng Autoload rất không hài lòng về kinh nghiệm của họ với Autoload, vì những lý do như trực trực kỹ thuật khiến họ không thể sử dụng thẻ của họ, ý muốn thay đổi khi tiện những cài đặt của Autoload, những giới hạn của một số loại vé vận chuyển (vé giảm giá trị giá cao của BART) khi sử dụng Autoload và những khó khăn gặp phải khi giải quyết các vấn đề của Autoload.

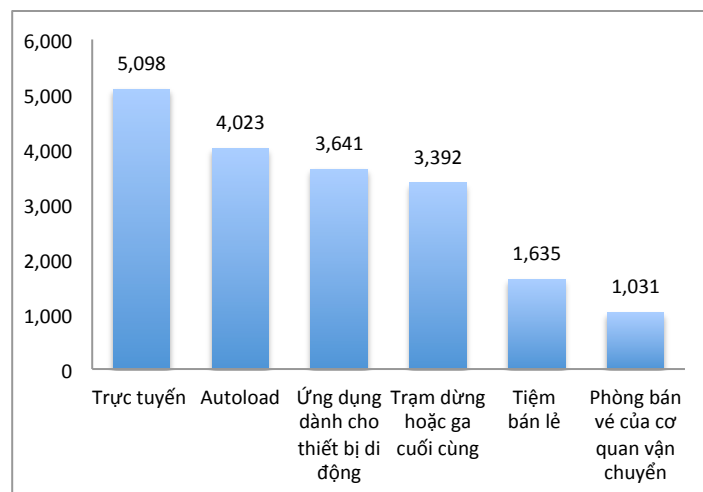
**Các chương trình định chế** Khoảng 3,5 phần trăm các phản hồi nêu những phúc lợi về vận chuyển. Nhiều người cảm thấy nản vì không thể tải nhiều hình thức thanh toán để có thể tăng số tiền dành cho phúc lợi vận chuyển với tiền cá nhân để đáp ứng

đầy đủ các nhu cầu đi lại của họ. Người khác phê bình về giao diện giữa Clipper và các chương trình phúc lợi cho người di chuyển và những thách thức liên quan, như sự chậm trễ giữa các cơ quan giao dịch với nhau, những lần dùng vé chuyển không hiển thị trên trang mạng Clipper và những khó khăn chung khác với quy trình.

### Quý vị thích nạp tiền vào Clipper bằng cách nào? (cho 2 câu trả lời, n=6900)



### Quý vị thích nạp thêm tiền vào tài khoản Clipper của mình bằng cách nào? (nhiều câu trả lời, n=6901)



## DỊCH VỤ VÀ HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG

Nhiều người phê bình là trang mạng Clipper có những hướng dẫn khó đọc, nội dung không cập nhật, những chức năng cơ bản không rõ ràng như việc thêm và bớt các sản phẩm từ thẻ và việc phải gọi dịch vụ khách hàng để hỗ trợ khi không thể giải quyết các vấn đề trực tuyến được. Hơn phân nửa số người trả lời (53 phần trăm) thích sử dụng các phương pháp trực tuyến hơn—trang mạng hoặc thư điện tử—để giải quyết các vấn đề dịch vụ khách hàng, trong khi nhóm lớn nhất thứ nhì (42 phần trăm) thích giải quyết vấn đề qua nói chuyện điện thoại với người thực. Có rất ít người thích dịch vụ gặp trực tiếp (4 phần trăm) hoặc hệ thống tương tác, hướng dẫn, trả lời tự động (IVR) (dưới 1 phần trăm). Ít hơn 3 phần trăm người phê bình nêu các trung tâm dịch vụ khách hàng hoặc dịch vụ gặp trực tiếp, và đa số chủ yếu muốn thấy dịch vụ được cải tiến và có nhiều địa điểm phục vụ hơn, đặc biệt cho người già.

## TRANG THIẾT BỊ

Bảng khảo sát Tương lai của Clipper không đặc biệt hỏi về trang thiết bị, nhưng có 2 phần trăm người phát biểu nêu các vấn đề về trang thiết bị, than phiền về các đầu đọc thẻ không tin cậy được hoặc bị hỏng, nhu cầu phải chạy thẻ qua đầu máy nhiều lần và việc tính tiền vé không đúng. Một nhóm khác có quan ngại là các máy bán vé và nạp thêm tiền không chạy đúng cách. Những phát biểu còn lại đặt vấn đề là không có đủ đầu đọc thẻ, không có đủ địa điểm đầu đọc thẻ và đầu đọc thẻ cần có màn hình để đọc hơn. Nhiều ý kiến nêu nhu cầu cần có nhiều máy bán vé bán/phát thẻ Clipper hơn nữa.

## TIẾP CẬN

Nhiều người muốn có khả năng mua thẻ Clipper dễ dàng hơn tại nhiều địa điểm rải rác khắp nơi. Người cao niên đặc biệt yêu cầu có thêm nhiều địa điểm bán thẻ tại các trung tâm cao niên, trong khi đó giới phụ huynh muốn có khả năng mua thẻ cho thanh thiếu niên tại các cửa tiệm trong khu vực địa phương. Đa số các phát biểu là từ người khuyết tật đặt vấn đề về quy trình mua và sử dụng thẻ Clipper RTC (Clipper không xác định các chính sách nộp đơn cho chương trình RTC). Nhiều người cũng phát biểu về những khó khăn gặp phải với nơi đặt đầu đọc thẻ ở các trạm và trên xe buýt, những thắc mắc không hiểu là thẻ đã được đọc đúng hay không, yêu cầu có những dấu hiệu kiểu khác như đèn hiệu hoặc âm hiệu, những khó khăn với máy bán vé và những khó khăn chung khi di chuyển trong một số môi trường nhất định, như trong đám đông.

## CÁC VẤN ĐỀ KHÁC

- **Thiết kế thẻ** Nhiều người yêu cầu thẻ có nhiều hình thức khác nhau hơn, cứng hơn và có nhiều loại thẻ thay thế cho thẻ tiêu chuẩn.
- **Phí tổn** Một số người không hài lòng với các phí tổn hoặc với một số giao dịch bán vé đặc biệt.
- **Vấn đề về sự an toàn và quyền riêng tư** Có phát biểu về các vấn đề liên quan đến sự an toàn và quyền riêng tư, bao gồm mối quan tâm về sự kiểm tra vé được sử dụng như thế nào, sự thiếu kín đáo khi thông tin được chiếu trên màn hình khi vận chuyển, sự an toàn đối với thẻ tín dụng và sự đăng ký bắt buộc để tiếp cận một loại vé cụ thể nào đó.
- **Linh tinh** Những phát biểu khác nêu một loạt các vấn đề, bao gồm yêu cầu mở rộng đến những nhà vận hành khác, sự không hài lòng với hướng dẫn khách hàng, không thích chạy thẻ qua máy, muốn sử dụng American Express và muốn ghi tên nhiều hành khách trên cùng một thẻ.

## PHẢN HỒI QUA THƯ ĐIỆN TỬ

MTC nhận được 87 thư điện tử phản hồi, trong đó có nêu lên nhiều vấn đề và đề nghị những bước cải tiến. Xếp theo hạng mục, các đề nghị gồm:

- **So sánh hệ thống dựa trên thẻ và hệ thống dựa trên tài khoản** Những vấn đề cần giải quyết nếu Clipper chuyển sang hệ thống dựa trên tài khoản, gồm cả khả năng nạp tiền một lần hoặc qua Autoload theo thời gian thực.
- **Thông tin tài khoản** Những cải tiến dành cho thông tin tài khoản.
- **Những cách sử dụng bổ sung** Mong muốn mở rộng đến các cơ quan vận chuyển khác và mở rộng đến các dịch vụ vận chuyển khác như taxi, FasTrak, việc đậu xe, các dịch vụ xe đạp, các dịch vụ vận chuyển cho người tàn tật và các dịch vụ đi chung xe.
- **Tùy chọn về phương tiện trả tiền vé mới** Trả tiền qua điện thoại bằng một ứng dụng hoặc NFC/ApplePay.
- **Cách nạp thêm tiền vào thẻ** Mong muốn tiếp cận nhiều nơi bán lẻ hơn và cải tiến cách dùng tiền đã nạp thêm tại BART.
- **Các chương trình định chế** Những khó khăn gặp phải khi sử dụng thẻ Clipper với các phúc lợi về vận chuyển.
- **Trang mạng** Những cải tiến dành cho trang mạng Clipper.
- **Dịch vụ khách hàng** Trung tâm Dịch vụ khách hàng của Clipper không phục vụ khách hàng tốt.
- **Trang thiết bị** Trang thiết bị hư hỏng, cải tiến sự tiếp cận đối với người già và khách hàng khuyết tật, cải tiến máy bán vé, kể cả việc đặt thêm máy bán vé.
- **Sự tiếp cận** Những vấn đề với quy trình nộp đơn mua thẻ Clipper RTC và yêu cầu có quy trình nộp đơn dễ dàng hơn đối với thẻ Clipper cho Người già và Thanh thiếu niên.
- **Thiết kế thẻ** Thẻ cá nhân hoá và những phương tiện khác (ví dụ: móc chìa khoá).
- **Sự an toàn và quyền riêng tư** Nhiều vấn đề về sự an toàn và quyền riêng tư, đặc biệt đối với hồ sơ nộp đơn cho thẻ người già.

#### PHÁT HIỆN CỦA CÁC NHÀ HƯỞNG LỢI

- **San Francisco Taxi Drivers Alliance** muốn nhận thẻ Clipper cho việc thanh toán tiền xe taxi; không muốn các dịch vụ đi chung xe được nhận Clipper.
- **eLock/BikeLink** muốn thẻ có đủ bộ nhớ để chia sẻ với những bên thứ ba.
- **Bay Area BikeShare (MTC)** muốn sử dụng Clipper như hệ thống kiểm nhận nhưng không nhất thiết là hệ thống trả tiền do những giới hạn tài chính, nhưng tin rằng có thể kết hợp để việc sử dụng Bay Area BikeShare được thuận tiện hơn.
- **Carma** muốn kết hợp một phần nào Clipper và Carma và các dịch vụ tương tự.
- **City CarShare** rất muốn kết hợp City CarShare và Clipper.
- **Zipcar** quan tâm đến bất kỳ những gì giúp khách hàng sử dụng dịch vụ dễ dàng hơn, kể cả việc kết hợp với Clipper.
- **Walgreens** muốn kết hợp với hệ thống máy tính tiền, mặc dù thực hiện điều này sẽ khó khăn, và muốn có những chính sách hoàn lại tiền tốt hơn.
- **WageWorks và Commuter Check** muốn có hệ thống dựa trên tài khoản hiển thị ở tài khoản khách hàng của họ, mức tiền dư còn lại cao hơn, khả năng chia tách thanh toán, khả năng kết hợp đậu xe, chính sách hoàn lại tiền tốt hơn và cách báo cáo tốt hơn.
- **Federated Indians of Graton Rancheria, liên hiệp Người Mỹ bản địa Miwok và Pomo** muốn có thẻ hàng tháng dùng cho nhiều cơ quan hoặc từng chuyến đi có vé chuyển cho người lớn và thanh thiếu niên, cùng với cổng trực tuyến để họ có thể nạp thêm tiền vào tài khoản khách hàng.

- **Veterans Administration Palo Alto Health Care System** toại nguyện với quy trình hiện đang có để đặt mua thẻ nạp sẵn tiền, nhưng muốn Clipper được xe taxi nhận.
- **RTC Program** khuyến nghị tập quyền việc xác định tính đủ tiêu chuẩn hưởng RTC và việc sản xuất thẻ Clipper RTC.
- **Independent Living Resource Center of San Francisco** muốn có một hệ thống cho phép khách hàng—đặc biệt người đi xe lăn và người già—được tính tiền tự động bằng cách đi qua cổng hoặc khi lên xe; việc mua thẻ và nạp thêm tiền vào thẻ phải trở nên dễ dàng hơn; công nghệ không phải là giải pháp.
- **Lighthouse for the Blind** muốn có những âm hiệu nghe được rõ ràng hơn để báo khi thẻ được đánh dấu, khi mức dư tiền xuống thấp, v.v. và muốn Clipper mở rộng đến những dịch vụ mới (ví dụ: Capitol Corridor, taxi) và phương tiện mới (ví dụ: điện thoại thông minh).
- **Outreach** muốn kết hợp với Clipper để thanh toán mức tiền vé khác nhau cho khách hàng khuyết tật đủ tiêu chuẩn, người già, người có lợi tức thấp và cựu chiến binh; mong muốn có một hệ thống dựa trên tài khoản có thể được kết hợp với cơ sở dữ liệu của họ và rất cần có cách kiểm tra và báo cáo chương trình.
- **SFMTA Accessible Services** muốn có cách linh hoạt để mua vé và nạp vé vào thẻ; nhận Clipper cho việc vận chuyển người tàn tật và dùng để đậu xe có thể là điều hữu ích, nhưng lợi ích này chưa chắc là đủ để biện hộ cho chi phí cơ bản; cần giải quyết các vấn đề của đầu đọc thẻ và những khách hàng có khó khăn sử dụng bàn tay.
- **Alameda County Sustainability Program** muốn có khả năng đăng ký, quản lý và kiểm tra việc sử dụng thẻ thay mặt cho một tổ chức, kể cả việc báo cáo chi tiết hơn để phát hiện những mô hình di chuyển và những số liệu khác.
- **U.C. Berkeley** muốn kết hợp Clipper với thẻ ID của sinh viên và các chức năng ghi nợ.