



RĪGAS STARPTAUTISKĀ  
**AUTOOSTA**

Klientu apmierinātības un attieksmju pētījums 2017

**RĪGAS STARPTAUTISKĀ AUTOOSTA**

# Informācija par pētījumu

## *Pasūtītājs:*

AS "Rīgas starptautiskā autoosta"

## *Pētījuma veikšanas laiks:*

2017.gada 1.-16.augusts

## *Mērķa grupa:*

Pasažieri, autobusu pārvadājumu klienti, kas izmanto autoostas pakalpojumus

## *Datu ieguve:*

Kvantitatīvs pētījums, izmantojot tiešās intervijas ar pasažieriem autoostas teritorijā un datorizētas anketas internetā ar saiti RSAO mājaslapā

## *Pētījuma lauka darbs un datu apstrāde:*

SIA "Factum Interactive"

## Izlases struktūra:

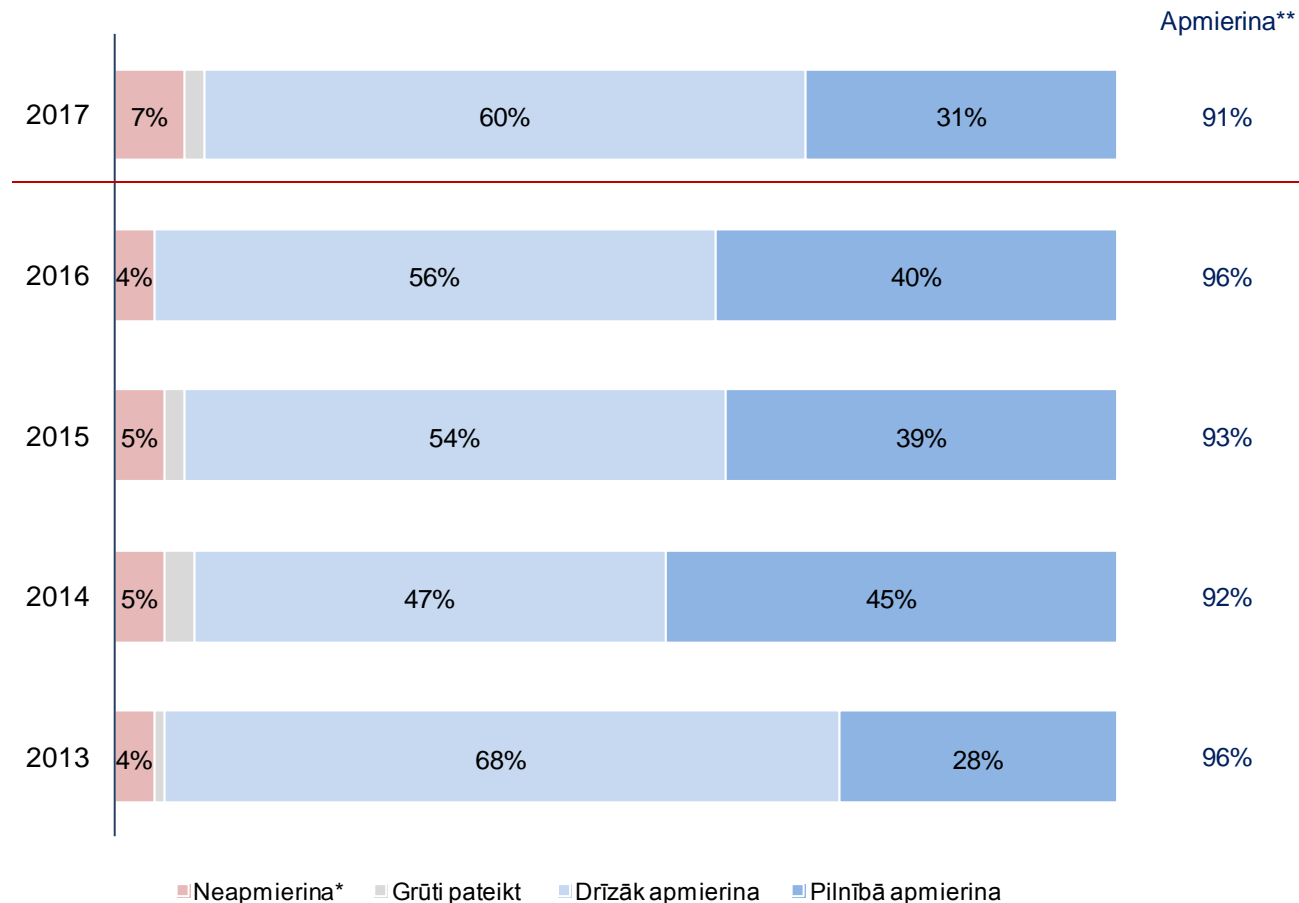
	skaits	%
<b>Izlases lielums</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>
<i>Datu avots</i>		
Tiešās intervijas autoostā	410	78%
Datorizētas interneta anketas	117	22%
<i>Dzīvesvieta</i>		
Rīga	178	34%
Cita Latvijas pilsēta vai novads	317	60%
Ārpus Latvijas	21	4%
Nav norādīts	11	2%
<i>Dzimums</i>		
Sieviete	307	58%
Vīrietis	212	40%
Nav norādīts	8	2%
<i>Vecums</i>		
Līdz 18 gadiem	73	14%
No 19 līdz 29 gadiem	174	33%
No 30 līdz 45 gadiem	95	18%
No 46 līdz 59 gadiem	78	15%
60 gadi un vairāk	97	18%
Nav norādīts	10	2%

# Kopējā apmierinātība

Kopumā 91% autoostas apmeklētāju ir apmierināti (pilnībā 31% vai drīzāk 60%) ar autoostas darbību un sniegtajiem pakalpojumiem.

Lai gan apmierinātības rādītājs joprojām ir augsts (pārsniedz 90%), tomēr 2017.gadā tas ir par dažiem procentpunktiem zemāks par iepriekšējo gadu vidējiem rādītājiem.

*Kopumā, cik apmierināti Jūs esat ar autoostas darbību un pakalpojumiem?*



*Bāze: tiešās intervijas*

*\* Apvienotas atbildes "Pilnīgi neapmierina" un "Drīzāk neapmierina"*

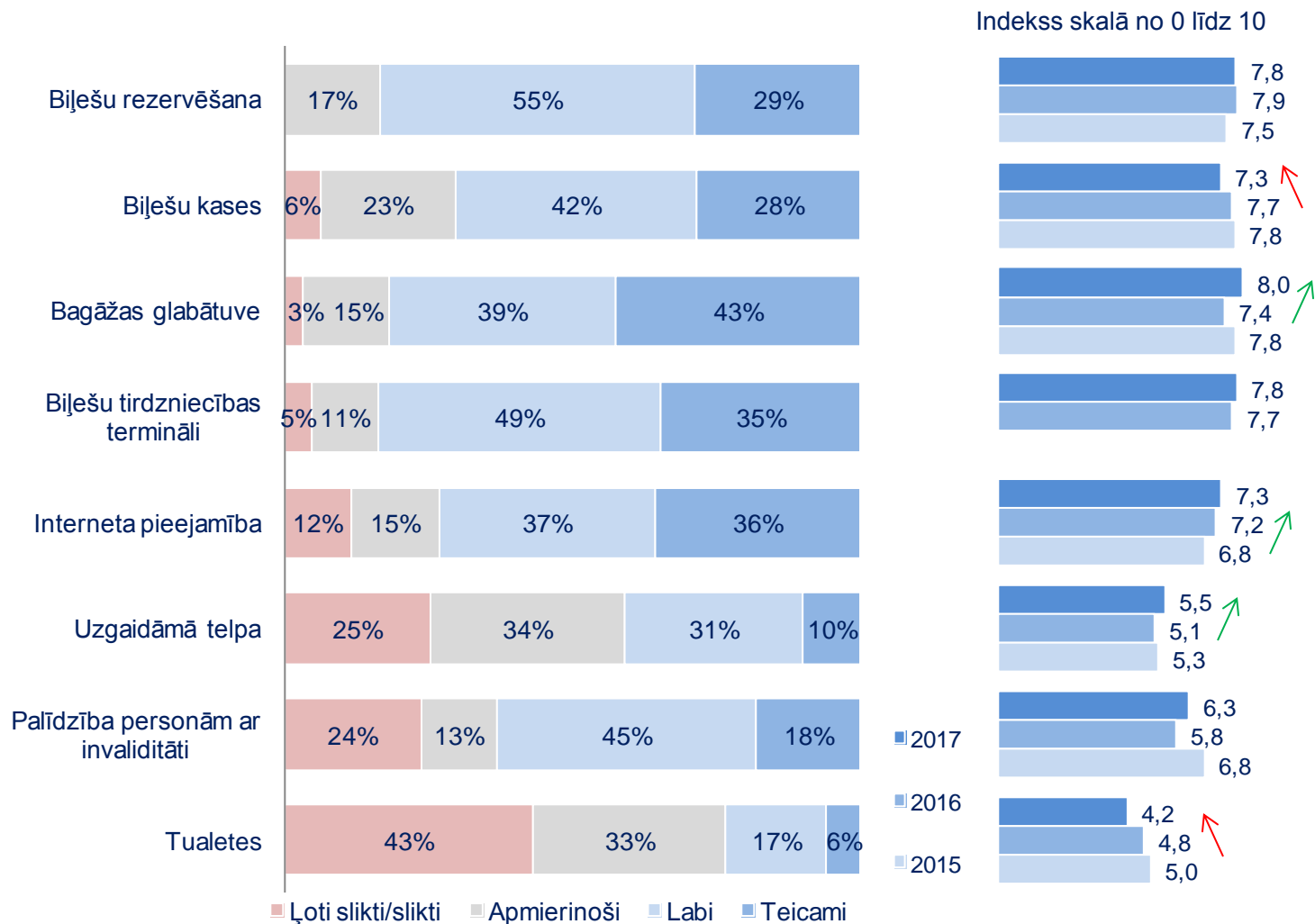
*\*\* Apvienotas atbildes "Drīzāk apmierina" un "Pilnībā apmierina"*

# Autoostas pakalpojumu vērtējums

Kā Jūs vērtējat šādus autoostā pieejamos pakalpojumus?

Trīs vislabāk vērtētie pakalpojumi ir bagāžas glabātuve, biļešu rezervēšana un biļešu rezervēšana un biļešu tirdzniecības termināli (vidējais indekss skalā no 0 līdz 10 ir 7.8 vai augstāks).

Pēdējā gada laikā vērtējums ir audzis palīdzības sniegšanai cilvēkiem ar invaliditāti, bagāžas glabātuves pakalpojumiem un interneta pieejamībai, bet mazinājies vērtējums tualetēm un biļešu kasu darbībai.



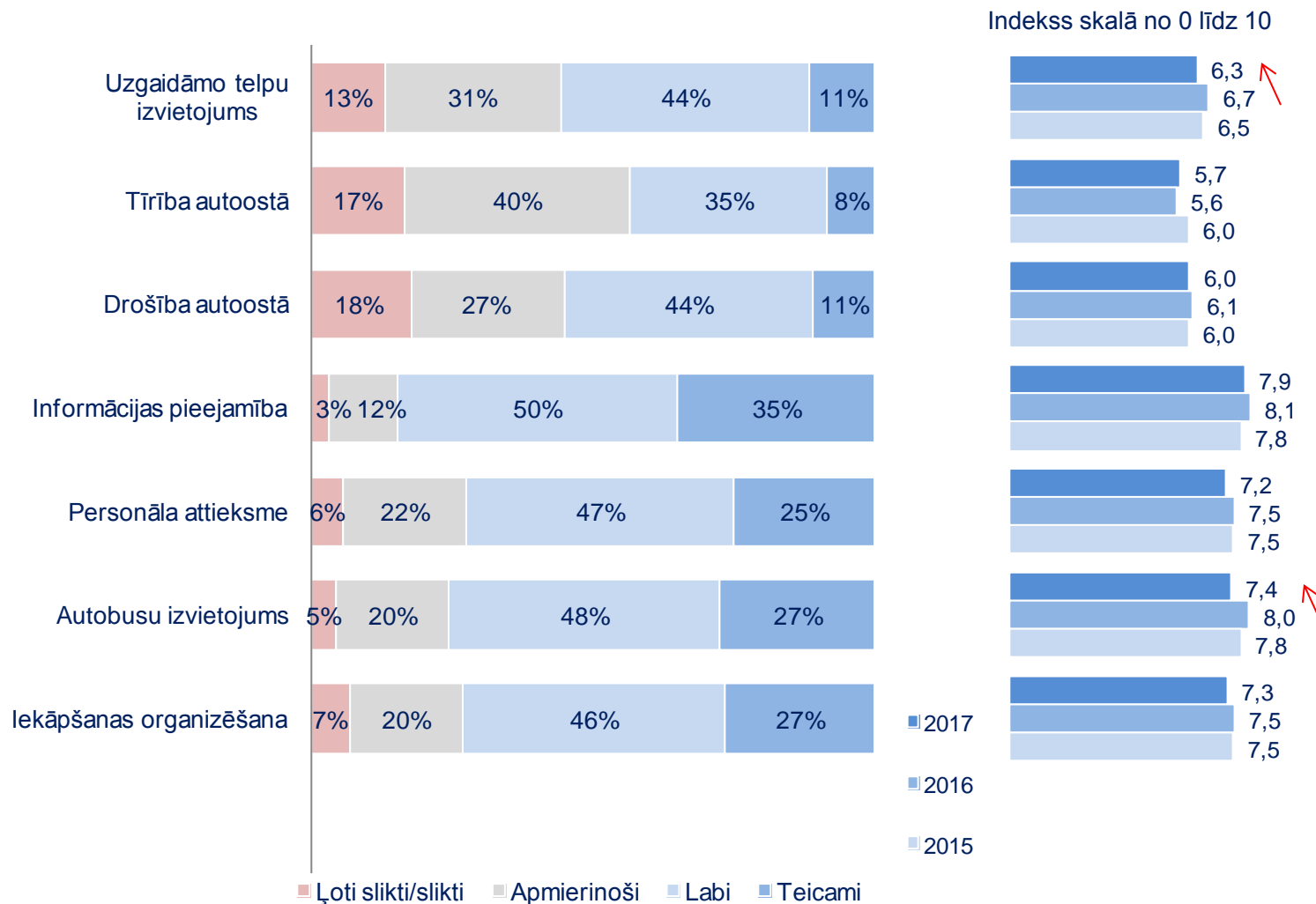
Bāze: tiešās intervijas, izslēgtas nenoteiktās atbildes

# Labiekārtojumu un ērtību vērtējums

Kā Jūs vērtējat labiekārtojumu un pasažieru ērtības autoostā?

Visaugstāk aptaujas dalībnieki ir novērtējuši informācijas pieejamību autoostā, bet salīdzinoši zemāk tīrību un drošību.

Salīdzinājumā ar situāciju pirms gada zemāki ir sniegtie vērtējumi par uzgaidāmo telpu un autobusu izvietojuma atbilstību pasažieru ērtībām.

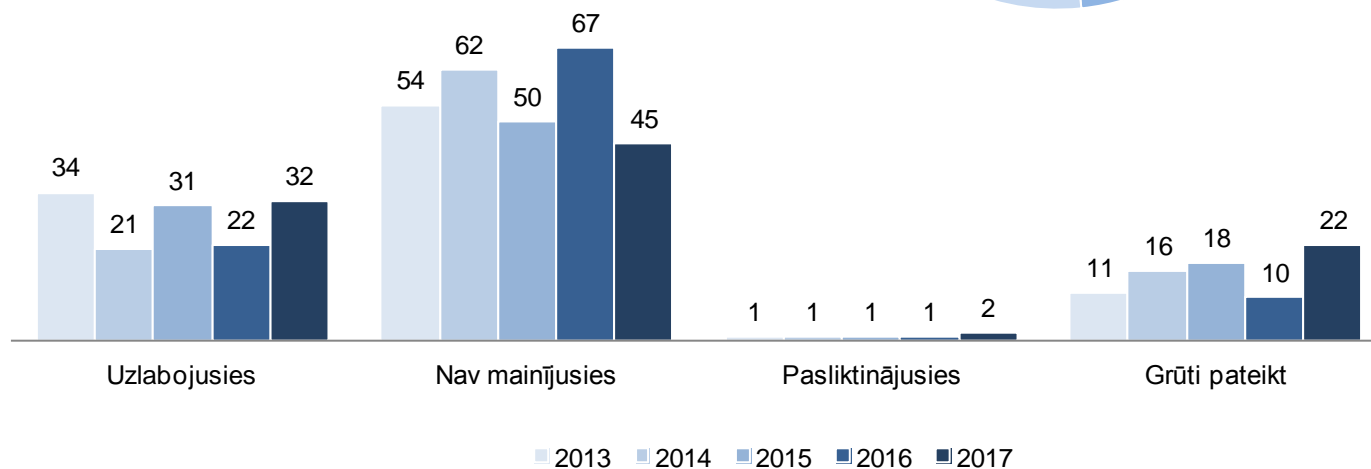
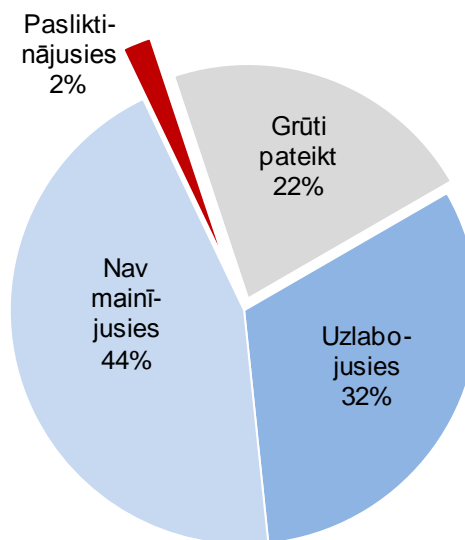


Bāze: tiešās intervijas, izslēgtas nenoteiktās atbildes

# Autoostas darbības izmaiņu novērtējums (1)

Vērtējot izmaiņas autoostas darbībā pēdējā gada laikā, 44% aptaujas dalībnieku atbild, ka situācija nav mainījusies (pirms gada šādi vērtēja 67%), bet 32% uzskata, ka darbība ir uzlabojusies (pirms gada 22%).

*Vai, Jūsaprāt, pēdējā gada laikā autoostas darbība ir uzlabojusies vai pasliktinājusies?*



Bāze: tiešās intervijas

# Autoostas darbības izmaiņu novērtējums (2)

## *Kas tieši autoostas darbībā ir uzlabojies, kādus uzlabojumus esat ievērojuši?*

*(42 atbildes) Tunelis, "Sakārtots autoostas (ienākošo reisu) tunelis. Prieks! :)", piebūve no stikla, piebūve, papildus konstrukciju izveide starp kanālu un autoostu, nojume .*

*(15) Veikti nepieciešamie remontu, saremontēts, atjaunotas telpas. (3) Nokrāsoti soli, labāki sēdekļi. (2) Uzlabota infrastruktūra, viss ir modernāks. (6) Patīk kā izskatās, pēc remonta palikusi skaistāka, ir labāks un patīkamāks iespaids .*

*(17) Personāls, personāla darbība, attieksme, klientu apkalpošana, "Biļešu kasēs smaidīgas un profesionālas kasieres. Paldies!" .*

*(14) Tablo, elektroniskais rādītājs, informācijas pieejamība, vairāk informācijas, organizētāks. (8) Wifi uzlabojies, wifi autobusus.*

*(11) Biļešu terminālu uzstādīšana, karšu termināli pie kasēm, modernizēti pakalpojumi, ērtāk nopirkt biļetes, iespēja biļeti iegādāties internetā, vairāk kases.*

*(11) Tīrība, tīrāks, tīrāka apkārtnē.*

*(10) Drošība, vairāk apsargā teritoriju; šad tad manāma autoostas apsardze, kas palīdz atstāt autoostu bezpajumtniekiem; naktīs tiek slēgtas telpas; mazāk čigānu, zagļu, drošāka sajūta atrasties autoostā; mazāk bezpajumtnieku, kameras.*

*(5) Nosiltināti autobusi, jauni autobusi, kondicionieri autobusus, ērti un tīri autobusi. (4) Vairāk maršrutu, biežāki reisi. (1) Laicīgi ierodas autobusi.*

*(4) Smēķētāju zona, nav daudz smēķētāju.*

*(2) Tualetes .*

*Citas atbildes: Telpu izkārtojums. Labāki ceļi. Kafējnīca 2.stāvā. Iekāpšanas sektors, iekāpšanas organizēšana. Gaumīgāka mājaslapa. Avīžu kiosks. [Autoosta] attīstās.*

*"Nebiju ar autobusu pārvietojusies vairāk kā 2 gadus. [...] Ievēroju, ka ir uzcelts aizstiklots terminālis, kas pirms tam bija atvērts (ar skatu no Rīgas Satiksmes apkalpošanas centra uz kanālu)."*

*"Jūs novērtējam! Domājat pa cilvēkiem. Paldies!"*

# Cienījamie klienti!

Pateicamies par dalību  
2017.gada Klientu apmierinātības un attieksmju pētījumā!