



# Klientu apmierinātības un attieksmju pētījums 2014.gadā

Rīgas Starptautiskā autoosta  
Pasažieru aptauja  
08/2014

# Saturs



- Informācija par pētījumu
- Galvenie rezultāti
  - Autobusu pārvadājumu pakalpojumi
  - Informācija
  - Apmierinātība ar autoostu
  - Pakalpojumu novērtējums
  - Labiekārtojums un pasažieru ērtības
  - Autoostas pēdējā gada izmaiņu novērtējums
  - Pakalpojumu nepieciešamība pēc autoostas rekonstrukcijas
  - Klientu ieteikumi autoostas uzlabojumiem
- Klientu profils
  - Demogrāfija un ieradumi

# Informācija par pētījumu

## Pētījums

"Klientu apmierinātības un attieksmju pētījums 2014.gadā"

Pasažieru aptauja  
2014.gada augusts

Pasūtītājs:  
AS "Rīgas Starptautiskā  
autoosta"

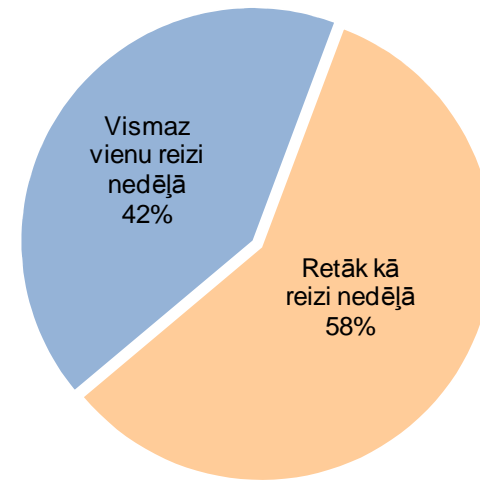
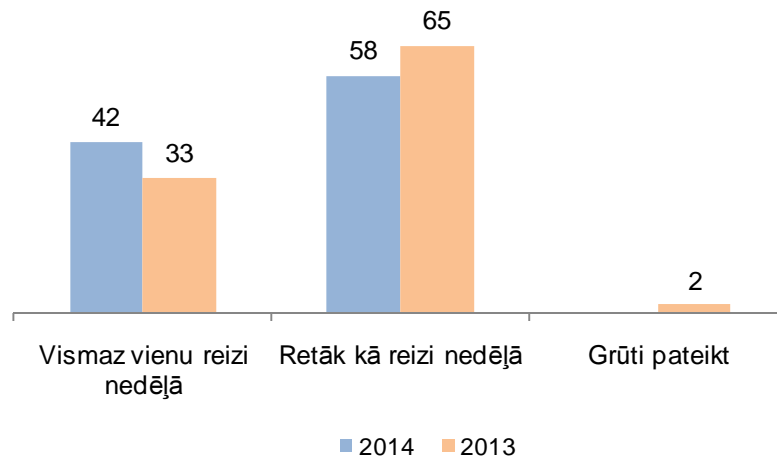
Izpildītājs:  
SIA „FACTUM”  
Tērbatas iela 53-6  
Rīga LV-1011  
[www.factum.lv](http://www.factum.lv)

- Mērķis – klientu viedokļa un apmierinātības noskaidrošana par autoostas pakalpojumiem
- Metode – kvantitatīvs pētījums, izmantojot tiešās intervijas autoostā
- Mērķa grupa – autoostas esošie klienti, pasažieri
- Aptaujas laiks – 26.08.2014. – 30.08.2014.
- Izlase – 405 respondenti

# Galvenie rezultāti

# Autobusu pārvadājumu izmantošana (1)

Cik bieži Jūs izmantojat autoostas pakalpojumus šajā gadalaikā?

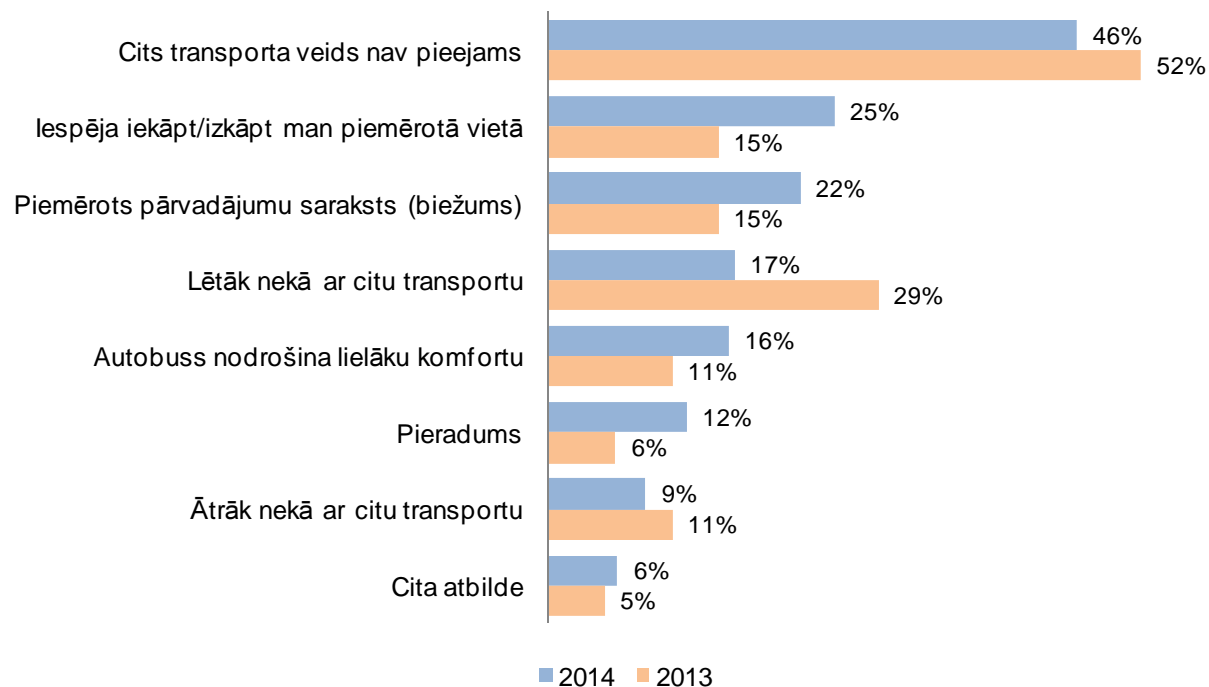


Bāze: visi respondenti (N=405)

✓ Gandrīz puse klientu izmanto autoostas pakalpojumus vismaz reizi nedēļā, pārējie - retāk

## Autobusu pārvadājumu izmantošana (2)

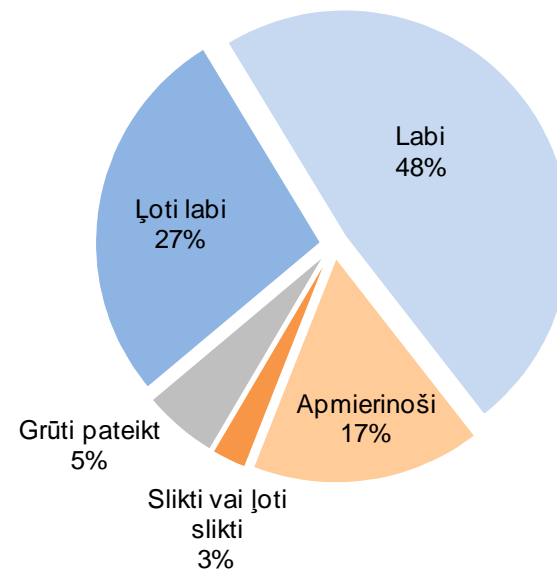
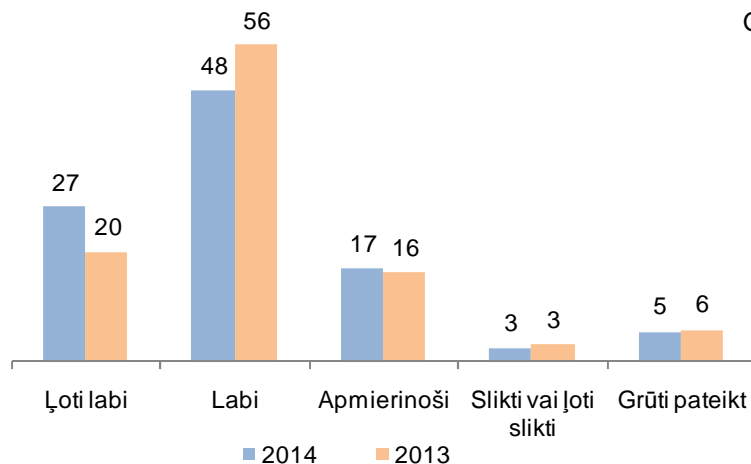
Kāpēc Jūs izmantojat tieši autobusu pārvadājumus?



Bāze: visi respondenti (N=405)

# Informācija (1)

Kā Jūs vērtējat autoostā pieejamo informāciju par autobusu maršrutiem un reisiem?

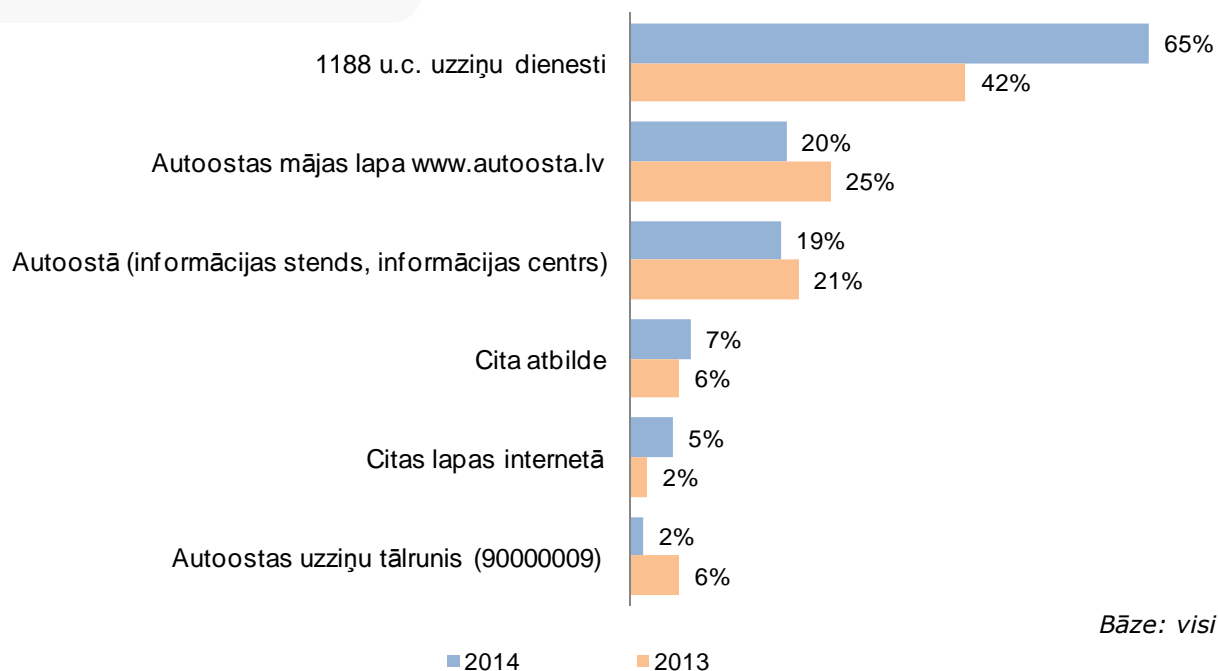


Bāze: visi respondenti (N=405)

✓ 75% respondentu informāciju par autobusu kustības grafikiem vērtē ar atzīmi "labi" vai "ļoti labi"

## Informācija (2)

Kur Jūs parasti iegūstat informāciju par maršrutiem, kursēšanas laikiem, biļešu iegādi?



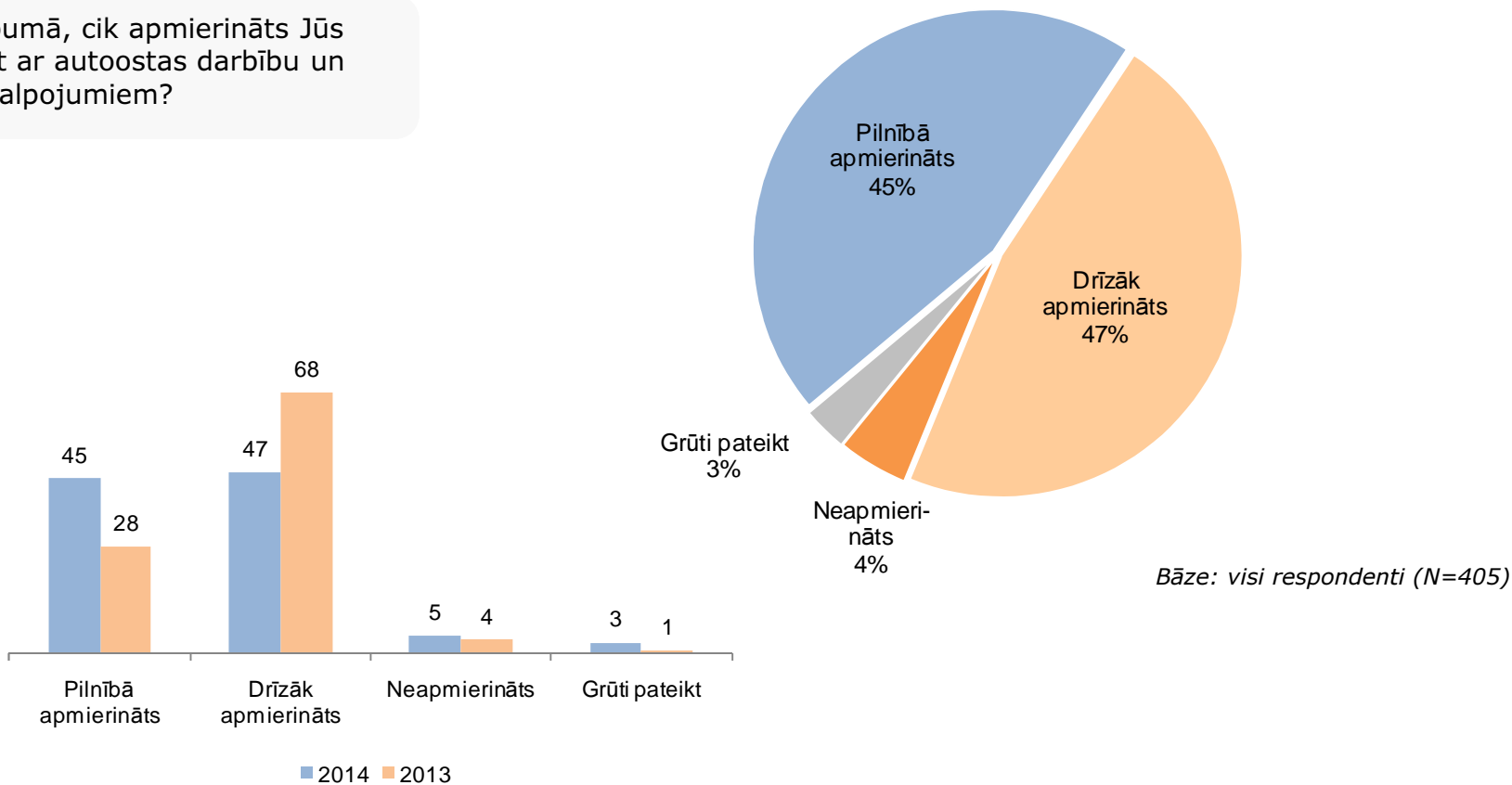
Bāze: visi respondenti (N=405)

- ✓ Galvenais informācijas avots klientiem ir uzzīņu dienesti (1188 u.c.); [www.autoosta.lv](http://www.autoosta.lv) un informācija autoostā
- ✓ Citu interneta lapu vidū informācijas ieguvei tiek izmantotas bezrindas.lv, ecolines.com, google.com u.c.
- ✓ Citas atbildes: informāciju par maršrutiem, kursēšanas laikiem un biļešu iegādi respondenti iegūst no draugiem vai radiem un pie kases



# Apmierinātība ar autoostu

Kopumā, cik apmierināts Jūs esat ar autoostas darbību un pakalpojumiem?

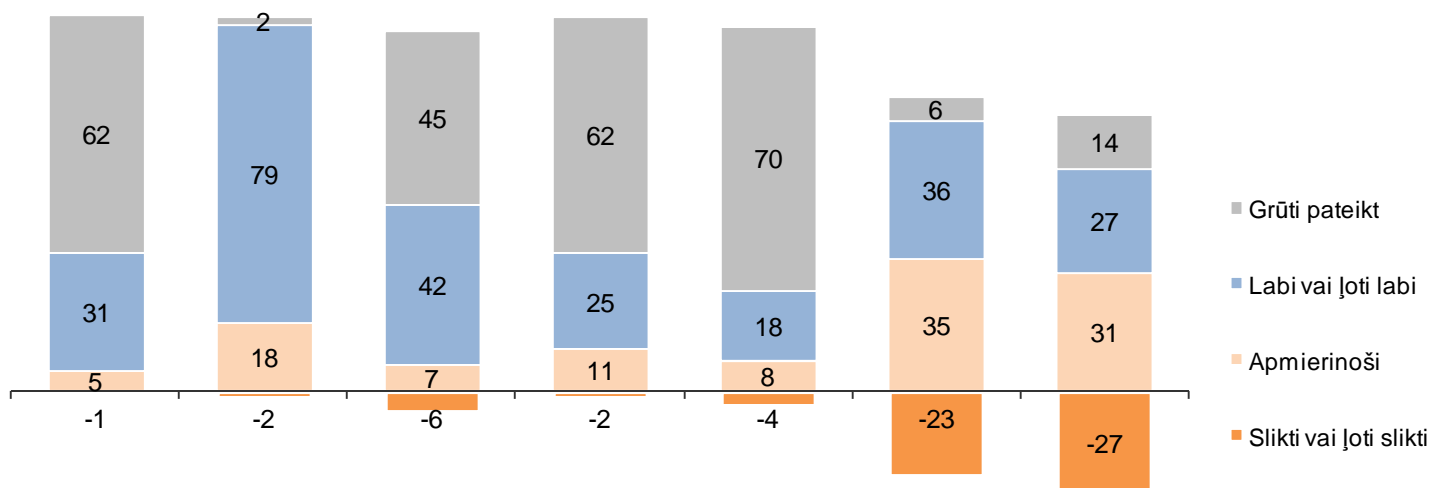


- ✓ 92% klientu kopumā ir apmierināti (pilnībā 45% vai drīzāk 47%) ar autoostas darbību un pakalpojumiem
- ✓ Salīdzinājumā ar 2013. gadu par 17% palielinājies pasažieru skaits, kas ir pilnībā apmierināti ar autoostas darbību

# Pakalpojumu novērtējums

Kā Jūs vērtējat šādus autoostas pakalpojumus?  
Lūdzu, novērtējiet skalā no 1 (Joti slikti) līdz 5 (Joti labi)

✓ Trīs vislabāk vērtētie pakalpojumi ir biļešu kases, biļešu rezervēšana un interneta pieejamība.



	Biļešu rezervēšana	Biļešu kases	Interneta pieejamība	Bagāžas glabātuve	Palīdzības sniegšana personām ar invalidiāti	Uzgaidāmā telpa	Tualetes	
<b>2014</b>	4,1	4,0	4,0	3,9	3,6	3,2	2,9	Vidējais (skalā 1-5)
<b>2013</b>	4,0	4,0	3,7	4,1	3,6	3,4	2,8	
	+0,1	0	+0,3	-0,2	0	-0,2	+0,1	Izmaiņas

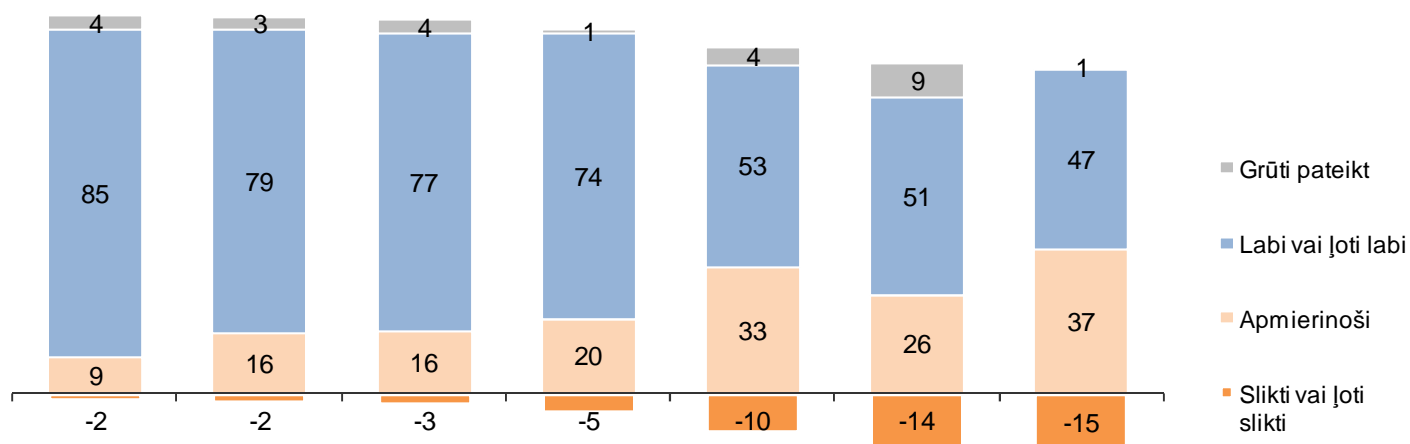
Bāze: visi respondenti (N=405)

# Labiekārtojums un pasažieru ērtības



Kā Jūs vērtējat labiekārtojumu un pasažieru ērtības autoostā?  
Lūdzu, novērtējiet skalā no 1 (Joti slikti) līdz 5 (Joti labi)

✓ Visaugstāk novērtētie aspekti ir autobusu izvietojums, iekāpšanas organizēšana, informācijas pieejamība un personāla attieksme

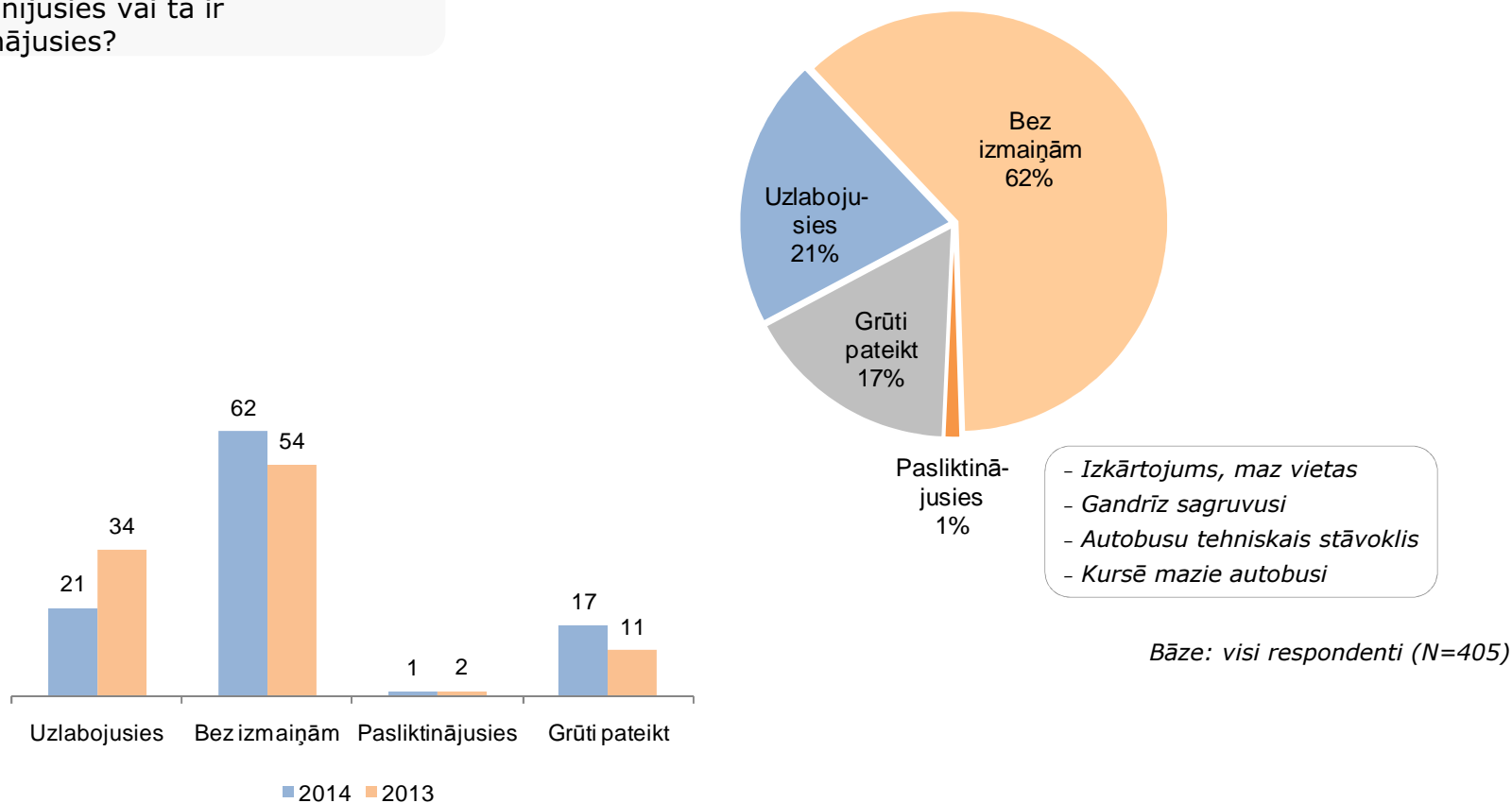


	Autobusu izvietojums	Informācijas pieejamība	Personāla attieksme	Iekāpšanas organizēšana	Uzgaidāmo telpu izvietojums	Drošība autoostā	Tīrība autoostā	
<b>2014</b>	4,1	4,0	4,0	3,9	3,5	3,5	3,4	Vidējais (skalā 1-5)
<b>2013</b>	4,1	4,1	4,0	3,9	3,6	3,5	3,4	
	0	-0,1	0	0	-0,1	0	0	Izmaiņas

Bāze: visi respondenti (N=405)

# Autoostas darbības izmaiņu novērtējums

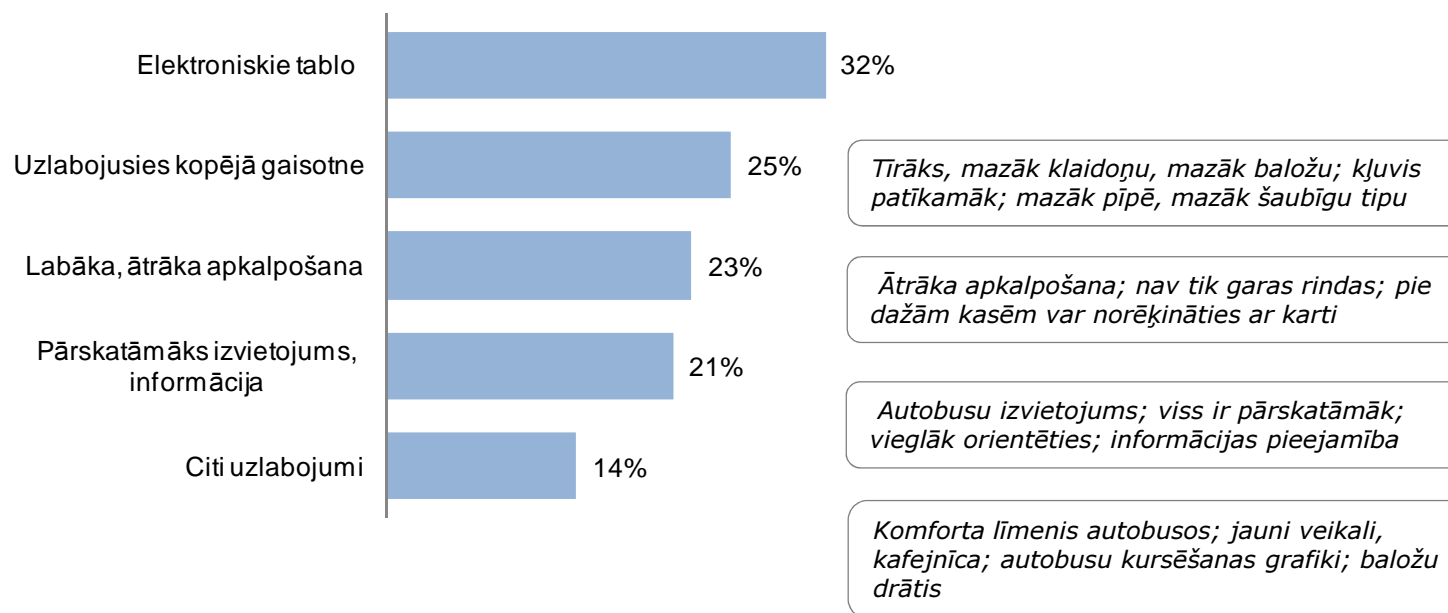
Vai, Jūsaprāt, pēdējā gada laikā autoostas darbība ir uzlabojusies, nav mainījusies vai tā ir pasliktinājusies?



✓ Piektā daļa klientu norāda uz uzlabojumiem autoostas darbībā

# Uzlabojumi

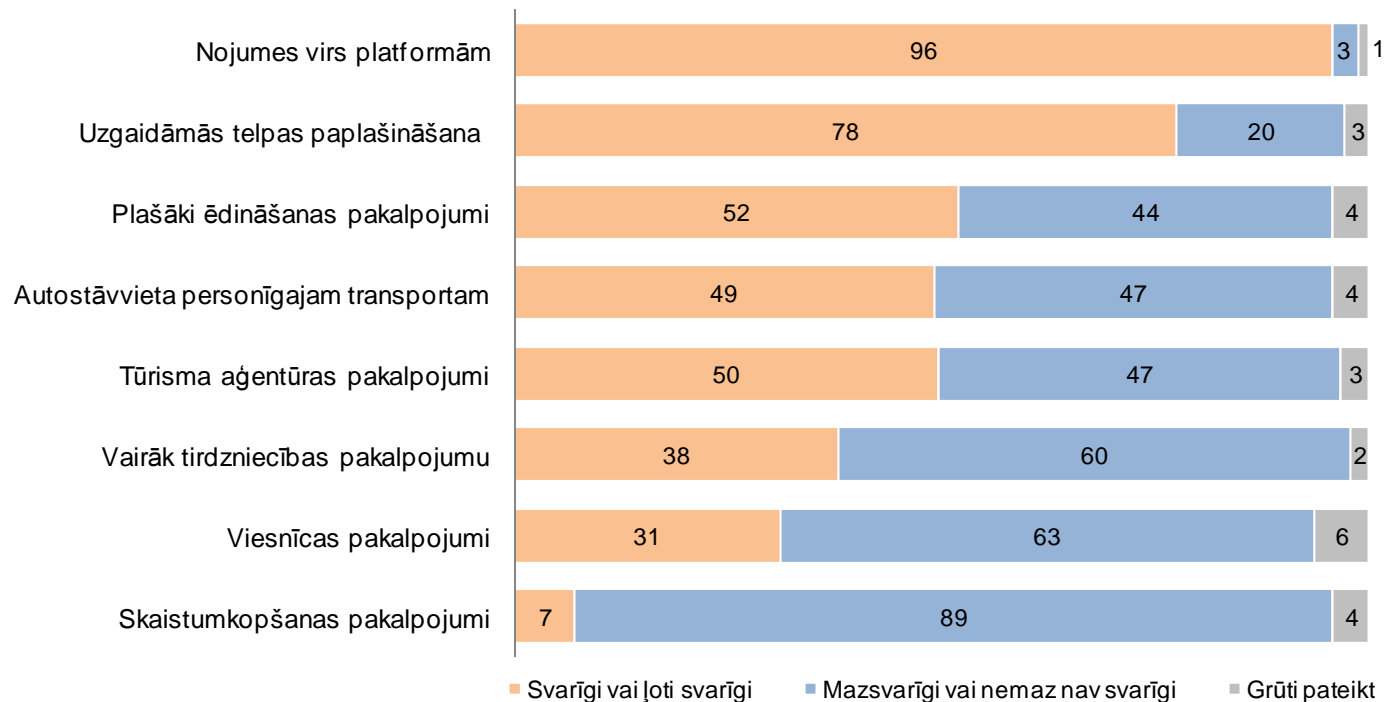
Kas tieši autoostas darbībā ir uzlabojies, kādus uzlabojumus esat ievērojuši?



Bāze: tie, kuri minējuši konkrētus uzlabojumus (N=71)

# Pakalpojumu nepieciešamība pēc rekonstrukcijas

Cik svarīga Jums būtu šādu pakalpojumu pieejamība pēc autoostas rekonstrukcijas?

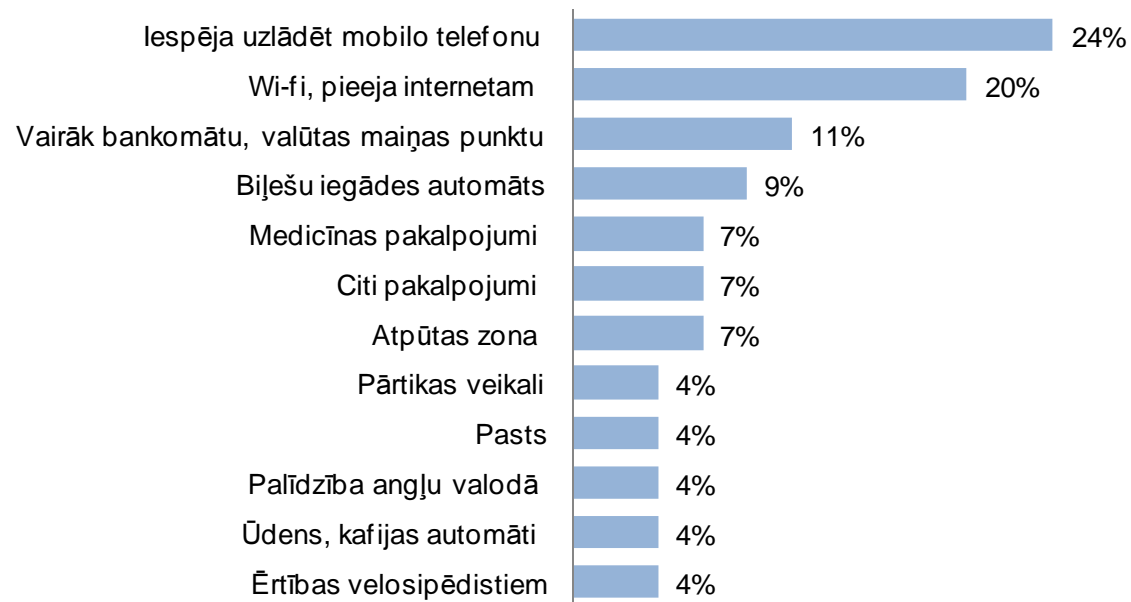


- ✓ Vairumam pasažieru būtu svarīgi, lai rekonstrukcijas rezultātā būtu nojumes virs platformām, plaša uzgaidāmā telpa, kā arī ēdināšanas pakalpojumu dažādība
- ✓ Mazāk svarīga ir skaistumkopšanas pakalpojumu nepieciešamība autoostā

Bāze: visi respondenti (N=405)

# Vēlamie papildpakalpojumi

Vai ir kādi citi papildu pakalpojumi, kurus Jūs vēlētos saņemt autoostā pēc rekonstrukcijas?



✓ Visvairāk minētie papildpakalpojumi ir iespēja uzlādēt mobilo telefonu un pieeja internetam (wi-fi)

Bāze: minējuši kādu pakalpojumu (N= 46)

# Klientu ieteikumi

Vai Jums ir vēl kādi ieteikumi autoostas darbības turpmākai uzlabošanai?

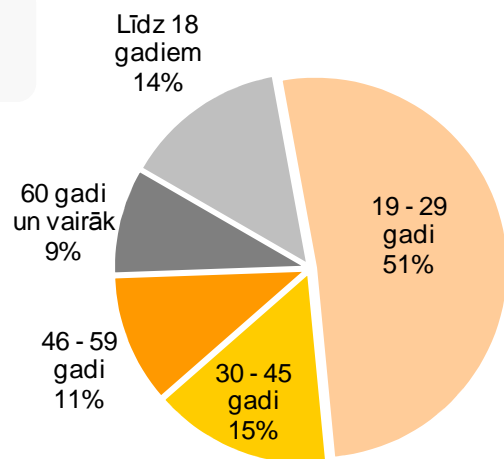
- Lielākā daļa klientu ir minējuši ieteikumus par **kopējās atmosfēras uzlabošanu** autoostā (44%):
  - ✓ vēlētos, lai mazāk traucētu bezpajumtnieki, personas alkohola reibumā, kā arī dažādi uzmācīgi preču pārdevēji – *"mazāk diedelētāju un pārdevēju"; "mazāk ubagu un smaržu pārdevēju"; "izķert bezpajumtniekus"*
  - ✓ nepieciešams uzlabot drošības situāciju – *"policiju vajag biežāk"; "vakaros lielāku drošību"; "apsargi, lai vakaors dežūrē"; "vairāk apsargu uzraudzību"*
  - ✓ gaisotne autoostā kļūtu patīkamāka, ja ieviestu stingrāku attieksmi pret smēķētājiem vai norādītu speciālu vietu, kur tas ir atļauts – *"mazāk smēķētāju"; "stingrākus sodus smēķētājiem"; "lai nesmēķē uz platformām"; "ierīkot smēķētavu"*
  - ✓ būtu nepieciešams rūpēties par tīrību – *"lai ir tīrāks"; "novākt smirdīgās miskastes"*
- 35% no aptaujas dalībniekiem vēlētos uzlabojumus autoostas **pieāvātajos pakalpojumos**:
  - ✓ lielākie uzlabojumi būtu veicami **WC labiekārtošanā** – *"WC uzlabošana un paplašināšana"; "tīrību tualetēs"; "bezmaksas tualetes"; "civilizētas WC"*
  - ✓ citi pakalpojumi, kurus vajadzētu uzlabot ir – kases darbs; lielākas un vairāk informatīvās norādes, laipnāku apkalpošanu; uzlabojumus iekāpšanas/izkāpšanas organizēšanā
- Autoostā būt nepieciešama **gan iekštelpu, gan apkārtnes labiekārtošana** – 26%
  - ✓ nepieciešamība uzlabot uzgaidāmo zāli – *"vairāk sēdvietas uzgaidāmajā zālē"; "paplašināt"; "ventilāciju labāku"*
  - ✓ platformu un autobusu stāvlaukumu remonts – *"platformu asfalta kvalitāte"; "plašākas platformas"; "vairāk soliņu"*
  - ✓ ēkas renovēšana – *"vizuāli un funkcionāli uzlabot ēku"; "uzlabot ārējo izskatu"*
  - ✓ apkārtnes uzlabošana – *"tuvāk pilsētas transportu"; "ērtāka piebraukšana"*
- Ieteikumi pasažieru pārvadājuma pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai (8%) – komforta paaugstināšana autobusos; palielināt reisu skaitu; samazināt biļešu cenas un komisijas maksas
- Citi minētie ieteikumi (4%) – ieteikumu iesniegšanas iespējas; ēdināšanas kvalitātes uzlabošana

Bāze: minējuši ieteikumus (N=158)

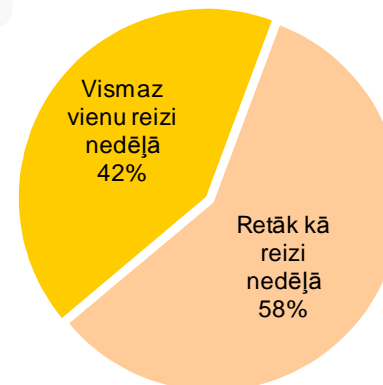


# Klientu profils

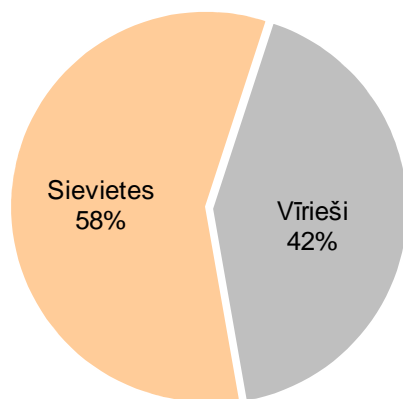
## Vecums



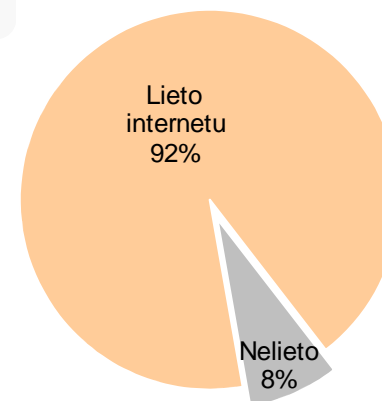
## Autoostas izmantošana



## Dzimums



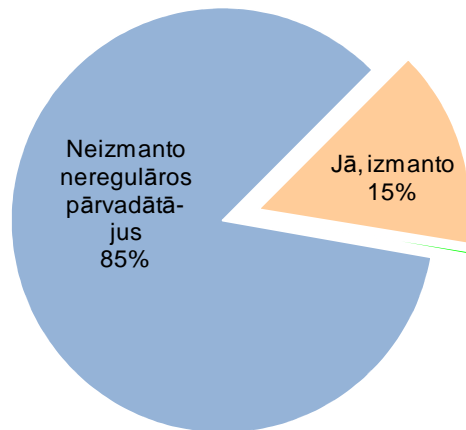
## Interneta lietošana



Bāze: visi respondenti (N=405)

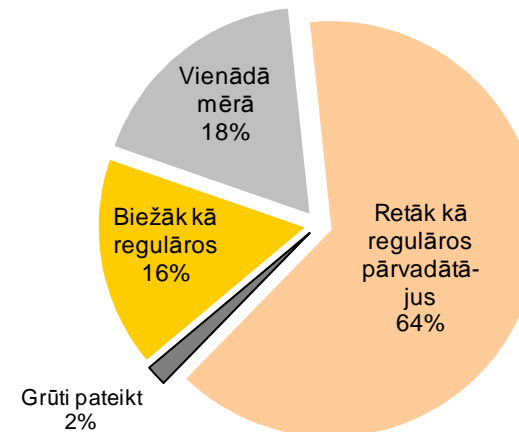
# Neregulāro pārvadātāju pakalpojumi

Vai pēdējā gada laikā Jūs esat izmantojuši neregulāro vai privāto autobusu pārvadātāju pakalpojumus?



Bāze: visi respondenti (N=405)

Cik bieži Jūs izmantojat šādu pārvadātāju pakalpojumus – biežāk vai retāk kā regulāro reisu autobusus?



Bāze: tie, kuri izmanto neregulāros pārvadātājus (N= 61)

- ✓ 15% autoostas klientu atzīst, ka pēdējā gada laikā viņi ir izmantojuši neregulāro autobusu pārvadātāju pakalpojumus
- ✓ Salīdzinājumā ar 2013. gadu privāto pārvadātāju pakalpojumu izmantotāju īpatsvars nav būtiski mainījies