

Klientu apmierinātības un attieksmju pētījums 2018

# RĪGAS STARPTAUTISKĀ AUTOOSTA

FACTUM  
RESEARCH STUDIO

# Informācija par pētījumu

## *Pasūtītājs:*

AS "Rīgas starptautiskā autoosta"

## *Pētījuma veikšanas laiks:*

2018.gada 31.jūlijs - 8.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

## *Izpildītājs:*

SIA "Factum Interactive", Tērbatas iela 53-6, Rīga  
[www.factum.lv](http://www.factum.lv)

## Izlases struktūra:

	skaits	%
<b>Izlases lielums</b>	<b>779</b>	<b>100%</b>
<i>Datu avots</i>		
Tiešās intervijas autoostā	507	65%
Datorizētas interneta anketas	272	35%
<i>Dzīvesvieta</i>		
Rīga	314	40%
Cita Latvijas pilsēta vai novads	393	50%
Ārpus Latvijas	52	7%
Nav norādīts	20	3%
<i>Dzimums</i>		
Sieviete	287	50%
Vīrietis	346	44%
Nav norādīts	46	6%
<i>Vecums</i>		
Līdz 18 gadiem	96	12%
No 19 līdz 29 gadiem	177	23%
No 30 līdz 45 gadiem	198	25%
No 46 līdz 59 gadiem	138	18%
60 gadi un vairāk	152	19%
Nav norādīts	18	2%

# Kopējā apmierinātība

Kopumā 90% autoostas apmeklētāju ir apmierināti (pilnībā 48% vai drīzāk 42%) ar autoostas darbību un sniegtajiem pakalpojumiem.

Salīdzinājumā ar 2017.gada aptaujas rezultātiem no 31% līdz 48% ir palielinājies pilnībā apmierināto klientu skaits.

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



Bāze: tiešās intervijas

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

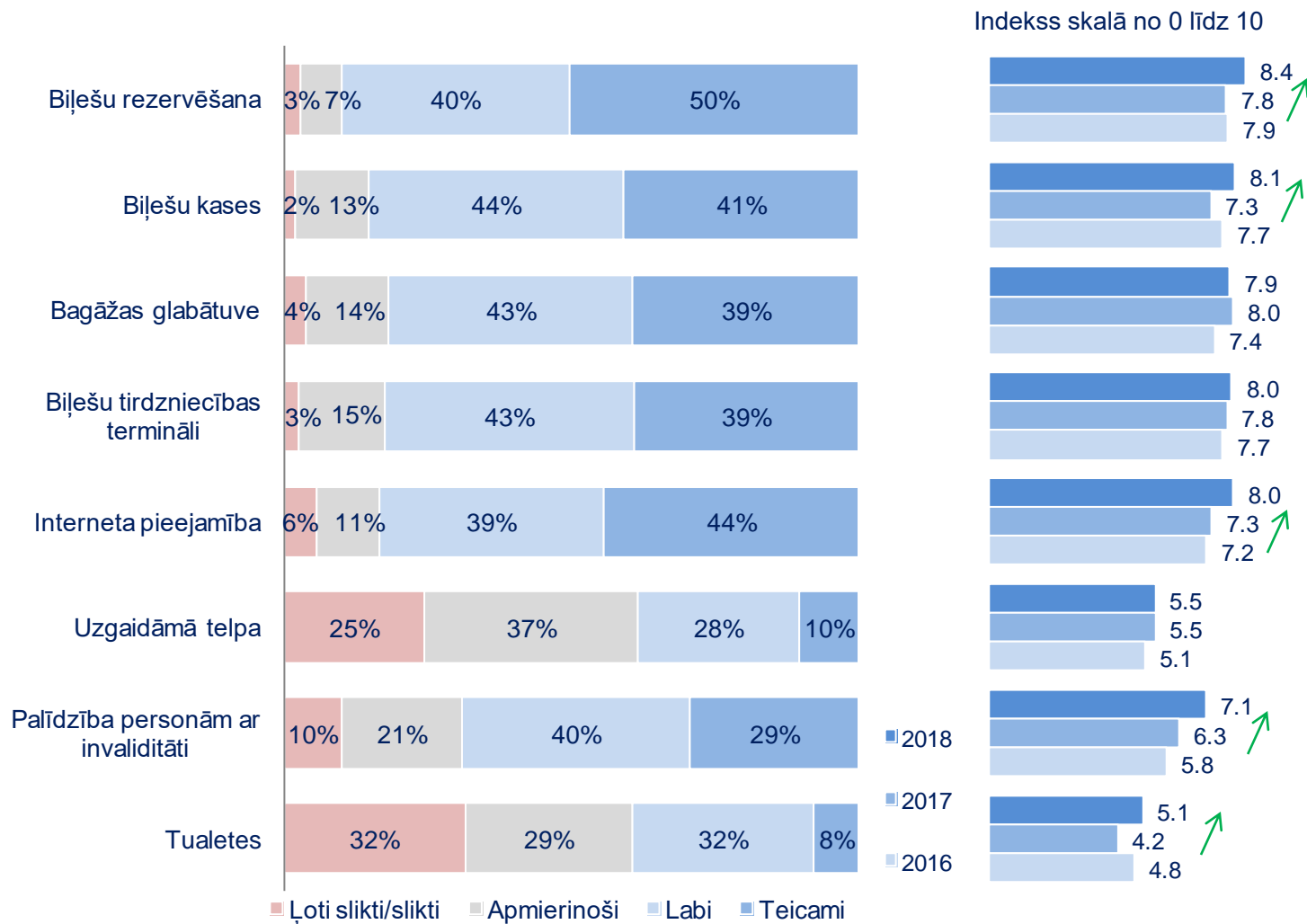
\*\* Apvienotas atbildes "Drīzāk apmierina" un "Pilnībā apmierina"

# Autoostas pakalpojumu vērtējums

Kā Jūs vērtējat šādus autoostā pieejamos pakalpojumus?

Pieciem pakalpojumiem (biļešu rezervēšana, kases, interneta pieejamība, palīdzība cilvēkiem ar īpašām vajadzībām un tuales) labiekārtojums) vērtējums ir audzis, pārējiem palicis iepriekšējā līmenī.

Nevienam no pakalpojumiem vērtējums nav samazinājies.



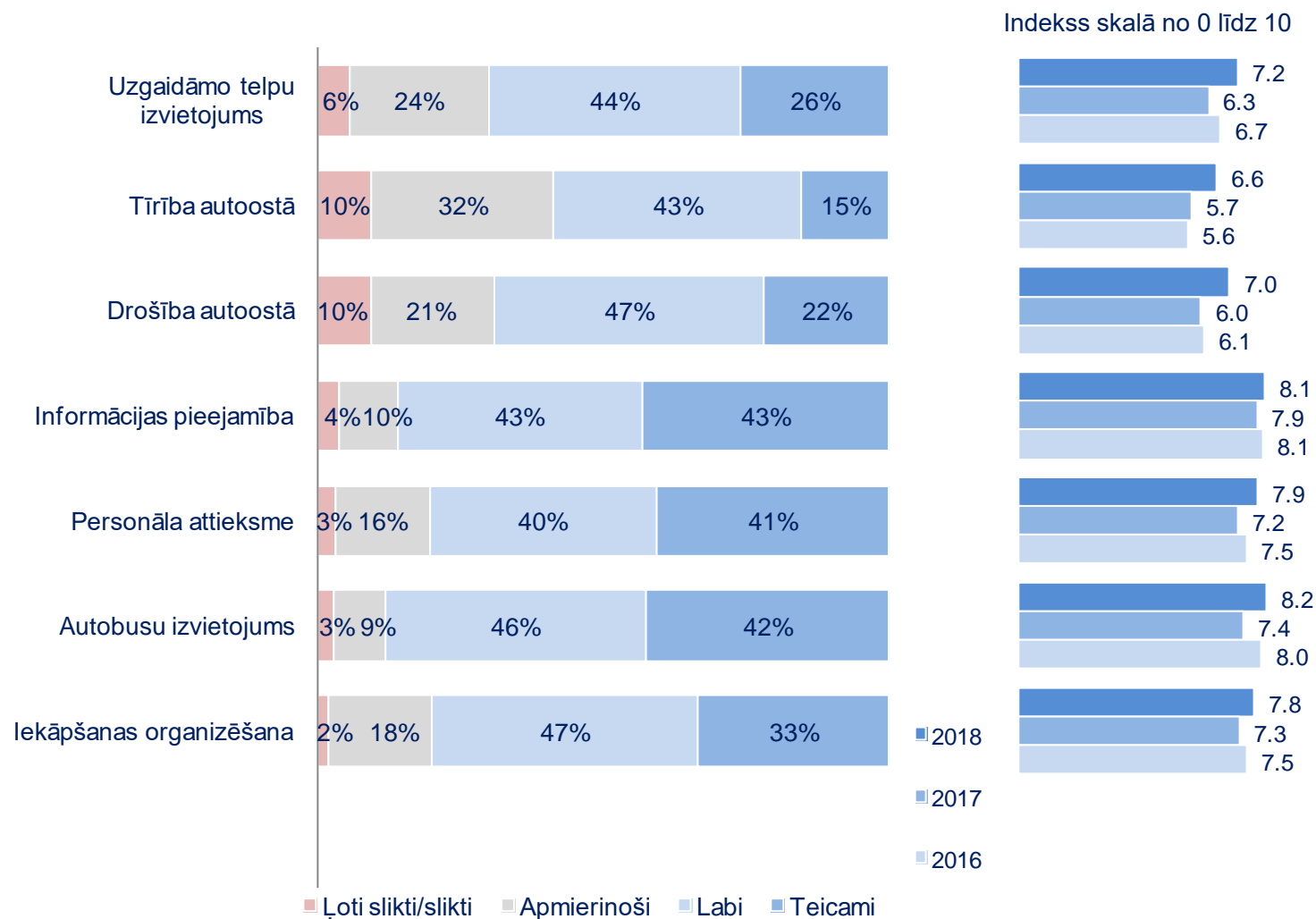
Bāze: tiešās intervijas, izslēgtas nenoteiktās atbildes

# 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 visu aptaujā iekļauto aspektu vidējais vērtējums ir paaugstinājies, daļai pat visai ievērojami.

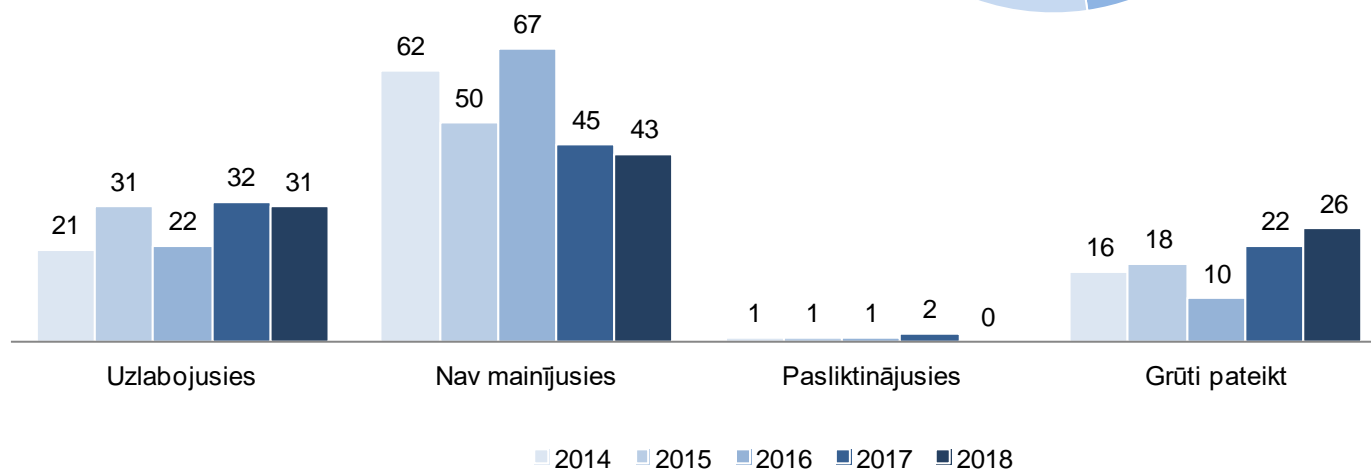
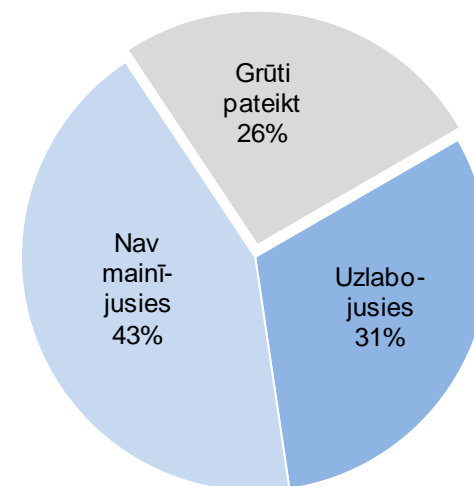


Bāze: tiešās intervijas, izslēgtas nenoteiktās atbildes

# Autoostas darbības izmaiņu novērtējums (1)

Vērtējot izmaiņas autoostas darbībā kopumā pēdējā gada laikā, 43% aptaujas dalībnieku norāda, ka situācija nav mainījusies, bet 31% uzskata, ka darbība ir uzlabojusies. Neviens no respondentiem nav norādījis, ka autoostas darbība būtu pasliktinājusies.

*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?*

**INFORMĀCIJA (52 atbildes)** - Vairāk informācijas, uzlaboti monitori, labi saraksti, labāka informācijas pieejamība, jauni tablo, elektroniskie saraksti, saraksti labāki un vienkāršāki, moderns saraksts, ekrāni, informācija par izmaiņām, viegli salasāms

**TELPAS UN PLATFORMAS (35)** - Vairāk vietas, lielākas telpas, ērtāk, brīvāk, nojume, tunelis, stikla galerija, slēgta zona izejai no autobusiem, remonts, labiekārtotas telpas, zaļā zona, labāka izkāpšanas zona, iekāpšanas organizācija

**TĪRĪBA UN KĀRTĪBA (25)** - Viss tīrāks un kārtīgāks, platformas tīrākas, tīrāka apkārtnē, daudz tīrāk, vairāk sakārtots, patīkamāk, vakaros ir gaišs

**BIĻEŠU IEGĀDE (25)** - Biļešu termināli labāki, biļetes var automātiski nopirkt, var norēķināties ar karti (arī autobusus), vairāk biļešu automātu, ātrāk un vienkāršāk nopirkt biļetes

**APKALPOŠANA (19)** - Labākas kases, apkalpošanas ātrums, rindas iet daudz ātrāk, pieklājīgāk, personāla attieksme, laipnāki darbinieki, zinošāki darbinieki, labs serviss, labāka apkalpošana, palīdz, atsaucīgi darbinieki

**VIZUĀLAIS TĒLS (14)** - Vizuālais noformējums, skaistāk, modernāk, labāk izskatās

**DROŠĪBA (13)** - Mierīgāk, drošāk, nav tik daudz bezpajumtnieku, mazāk dzērāju, mazāk nepatīkamu apmeklētāju

**AUTOBUSI (10)** - Labāki, jaunāki un ērtāki autobusi