

Klientu apmierinātības un attieksmju pētījums 2019

RĪGAS STARPTAUTISKĀ AUTOOSTA

FACTUM
RESEARCH STUDIO

Informācija par pētījumu

Pasūtītājs:

AS "Rīgas starptautiskā autoosta"

Pētījuma veikšanas laiks:

2019.gada 22-28.jūlijs

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

Izlases struktūra:

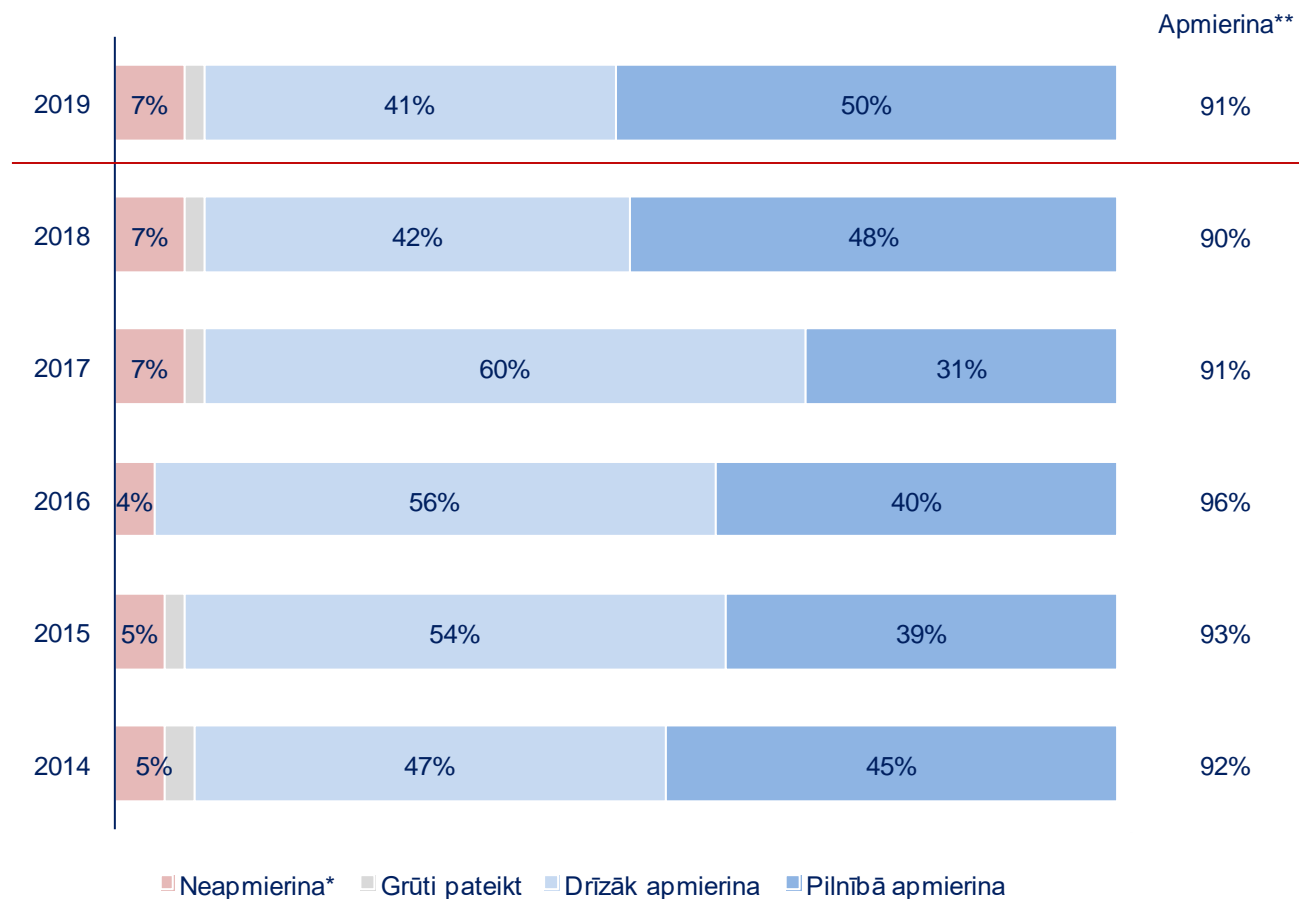
	skaits	%
Izlases lielums	539	100%
<i>Datu avots</i>		
Tiešās intervijas autoostā	443	82%
Datorizētas interneta anketas	96	18%
<i>Dzīvesvieta</i>		
Rīga	185	34%
Cita Latvijas pilsēta vai novads	298	55%
Ārpus Latvijas	34	6%
Nav norādīts	22	4%
<i>Dzimums</i>		
Sieviete	284	53%
Vīrietis	245	46%
Nav norādīts	10	2%
<i>Vecums</i>		
Līdz 18 gadiem	55	10%
No 19 līdz 29 gadiem	130	24%
No 30 līdz 45 gadiem	108	20%
No 46 līdz 59 gadiem	99	18%
60 gadi un vairāk	123	23%
Nav norādīts	24	5%

Kopējā apmierinātība

Kopumā 91% autoostas apmeklētāju ir apmierināti (pilnībā 50% vai drīzāk 41%) ar autoostas darbību un sniegtajiem pakalpojumiem.

Salīdzinājumā ar 2018.gada aptaujas rezultātiem kopējās apmierinātības rādītāji ir līdzīgi ar nelielu pieauguma tendenci.

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



Bāze: tiešās intervijas

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

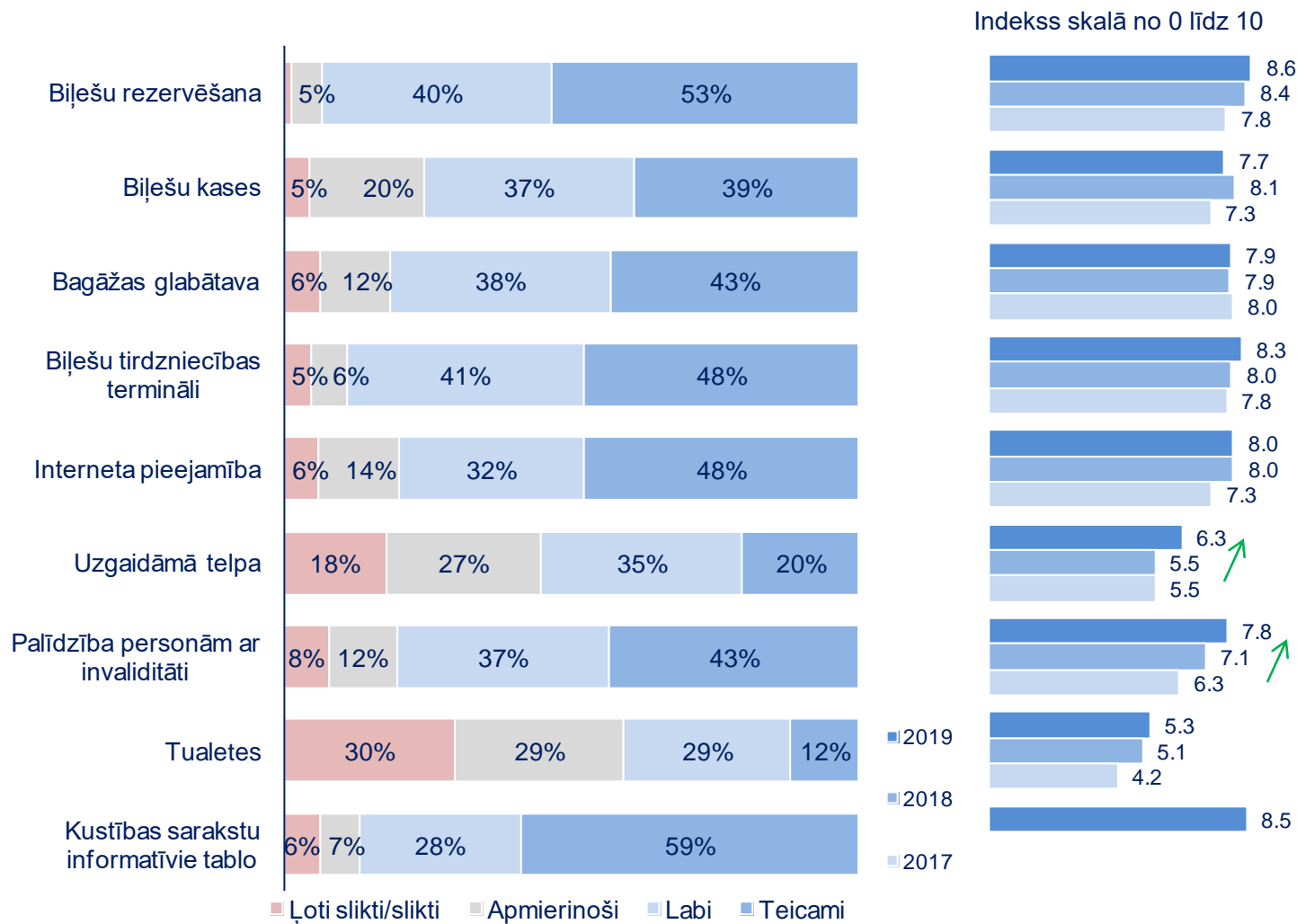
*** Apvienotas atbildes "Drīzāk apmierina" un "Pilnībā apmierina"*

Autoostas pakalpojumu vērtējums

Kā Jūs vērtējat šādus autoostā pieejamos pakalpojumus?

Autoostas sniegto pakalpojumu vidū lielākais pieaugums ir uzgaidāmās telpas vērtējumā un atbalstam personām ar īpašām vajadzībām.

Pasažieri visai atzinīgi ir novērtējuši jaunos informatīvos tablo (jautājums šogad iekļauts pirmo reizi).



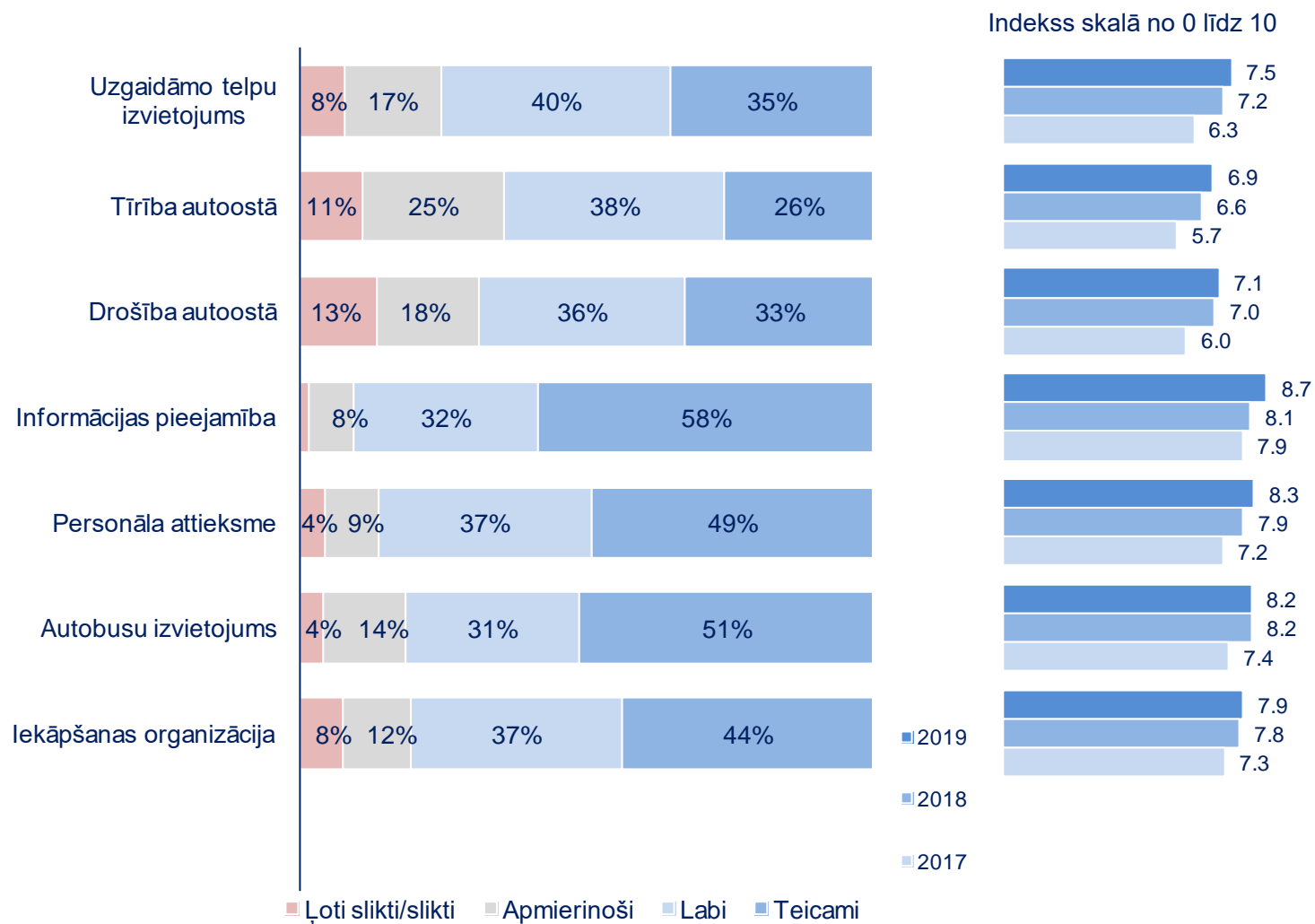
Bāze: tiešās intervijas, izslēgtas nenoteiktās atbildes

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.



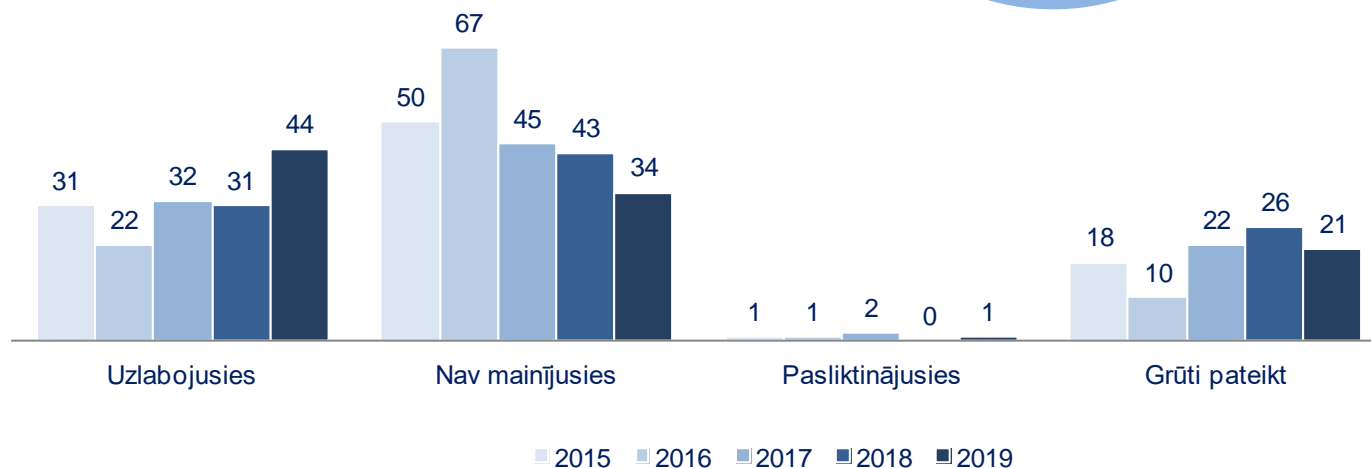
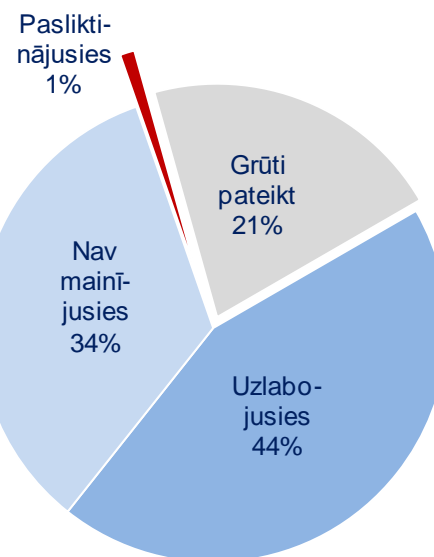
Bāze: tiešās intervijas, izslēgtas nenoteiktās atbildes

Autoostas darbības izmaiņu vērtējums

Vērtējot izmaiņas autoostas darbībā kopumā pēdējā gada laikā, 34% aptaujas dalībnieku norāda, ka situācija nav mainījusies (pirms gada 43%), bet 44%, ka darbība ir uzlabojusies (pirms gada 31%).

Līdzīgi kā iepriekš ļoti maza ir respondentu daļa, kas uzskata, 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?



Kas tieši autoostas darbībā ir pasliktinājies? Kas Jūs neapmierina autoostas darbībā?



11 atbildes

Autobusi varētu būt ātrāki, par maz reisu

Neērtības remontu laikā

Vasarā karsti, nav gaisa

Mazāk vietas, uzgaidāmā telpa

Smēķētāji

TELPAS UN PLATFORMAS (84 atbildes) – Remonts (27), jauna/labāka uzgaidāmā telpa (23), vairāk sēdvietu/soliņu, vairāk vietas, infrastruktūra nojume pie kanāla, ieejas zona

INFORMĀCIJA (47) – Jauni/labāki/pamanāmāki tablo, digitālie saraksti, informācijas pieejamība, saraksti gan iekšā, gan ārā, pieturu norādes, vairāk informācijas

VEIKALI (27) – Narvesen atvēršana (13), vairāk veikalu, modernāki veikali, tirdzniecības vietas

BIĻEŠU IEGĀDE (22) – Biļešu iegādes termināli, uzlabotas kases, var maksāt ar karti, mazākas rindas, iespēja iegādāties biļetes elektroniski (ar aplikāciju)

TĪRĪBA UN SAKĀRTOTĪBA (21) – Tīrība, tīrāks, viss sakārtotāks

VIZUĀLAIS TĒLS (15) – Skaistāka, jaunāka, modernāka

PERSONĀLS UN APKALPOŠANA (15) – Attieksme, labāka apkalpošana, draudzīgs personāls

DROŠĪBA UN KĀRTĪBA (13) – Drošāks, uzlabojusies kārtība, nav iereibušu cilvēku, vairāk apsargu, regulētāka smēķēšana

TRANSPORTS (11) – Jaunāki/labāki autobusi, vairāk reisu

ORGANIZĀCIJA (10) – Viss notiek ātrāk, labāks izkārtojums, sistēma ir organizētāka, vieglāk uztvert/orientēties

CITAS ATBILDES – Internets / wi-fi (4), lādētāju vietas, tūristu informācijas centrs, kafijas automāti, pazaudēto mantu atgūšana