

Klientu apmierinātības un attieksmju pētījums 2020

# RĪGAS STARPTAUTISKĀ AUTOOSTA

FACTUM  
RESEARCH STUDIO

# Informācija par pētījumu

## *Pasūtītājs:*

AS "Rīgas starptautiskā autoosta"

## *Pētījuma veikšanas laiks:*

2020.gada 3.-31.augusts

Rīgas autoosta 03.08.-09.08.

Tiešsaistes anketa 03.08.-31.08.

## *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:

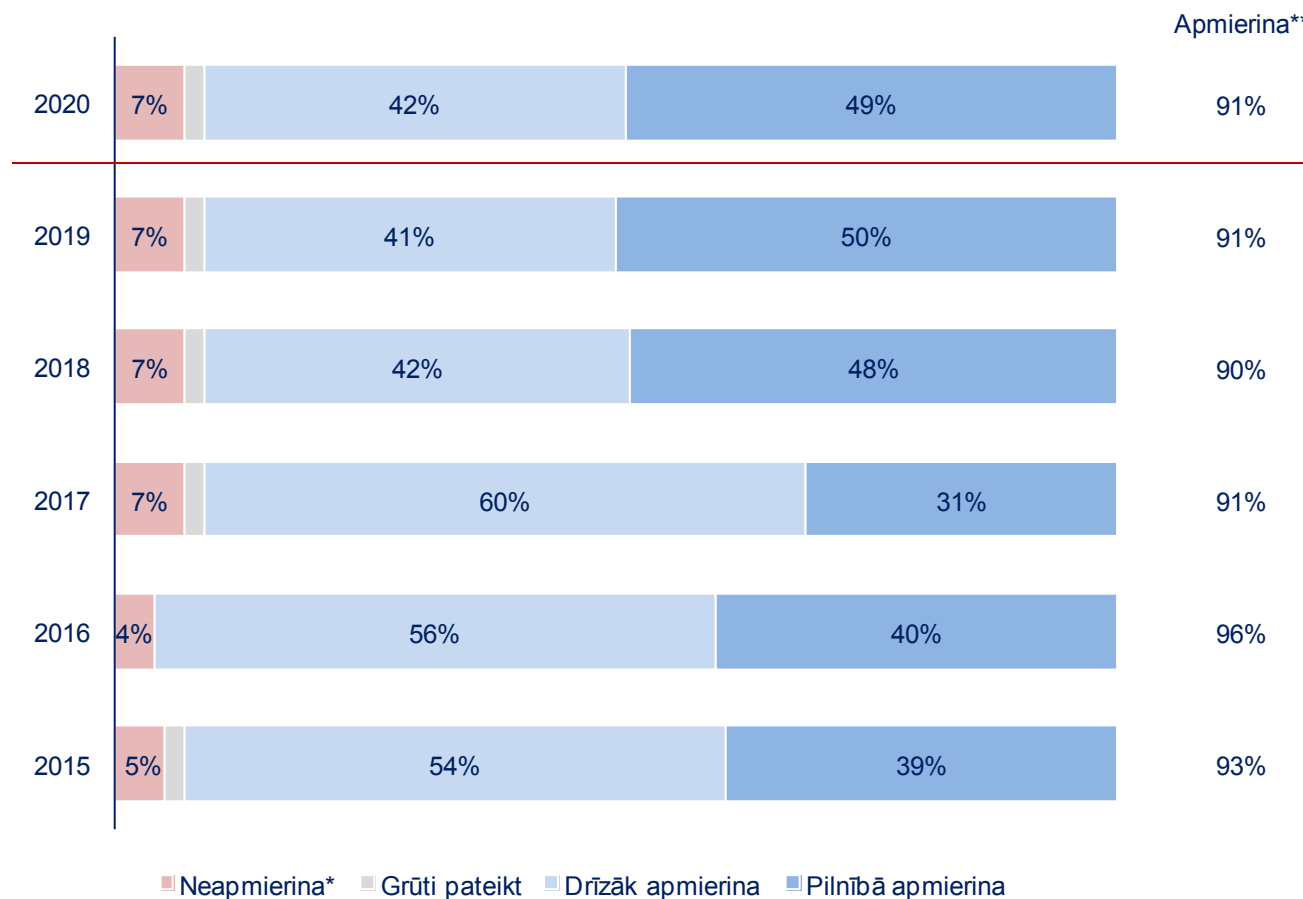
	skaits	%
<b>Izlases lielums</b>	<b>483</b>	<b>100%</b>
<i>Datu avots</i>		
Tiešās intervijas autoostā	409	85%
Datorizētas interneta anketas	74	15%
<i>Dzīvesvieta</i>		
Rīga	151	31%
Cita Latvijas pilsēta vai novads	301	62%
Ārpus Latvijas	12	3%
Nav norādīts	19	4%
<i>Dzimums</i>		
Sieviete	262	54%
Vīrietis	203	42%
Nav norādīts	18	4%
<i>Vecums</i>		
Līdz 18 gadiem	36	8%
No 19 līdz 29 gadiem	119	25%
No 30 līdz 45 gadiem	112	23%
No 46 līdz 59 gadiem	88	18%
60 gadi un vairāk	109	23%
Nav norādīts	19	4%

# Kopējā apmierinātība

Kopumā 91% autoostas apmeklētāju ir apmierināti (pilnībā apmierināti 49%, drīzāk apmierināti 42%) ar Rīgas starptautiskās autoostas darbību un sniegtajiem pakalpojumiem.

Salīdzinājumā ar 2019.gada aptaujas rezultātiem kopējās apmierinātības rādītāji ir saglabājušies iepriekšējā gada līmenī.

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



Bāze: tiešās intervijas

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

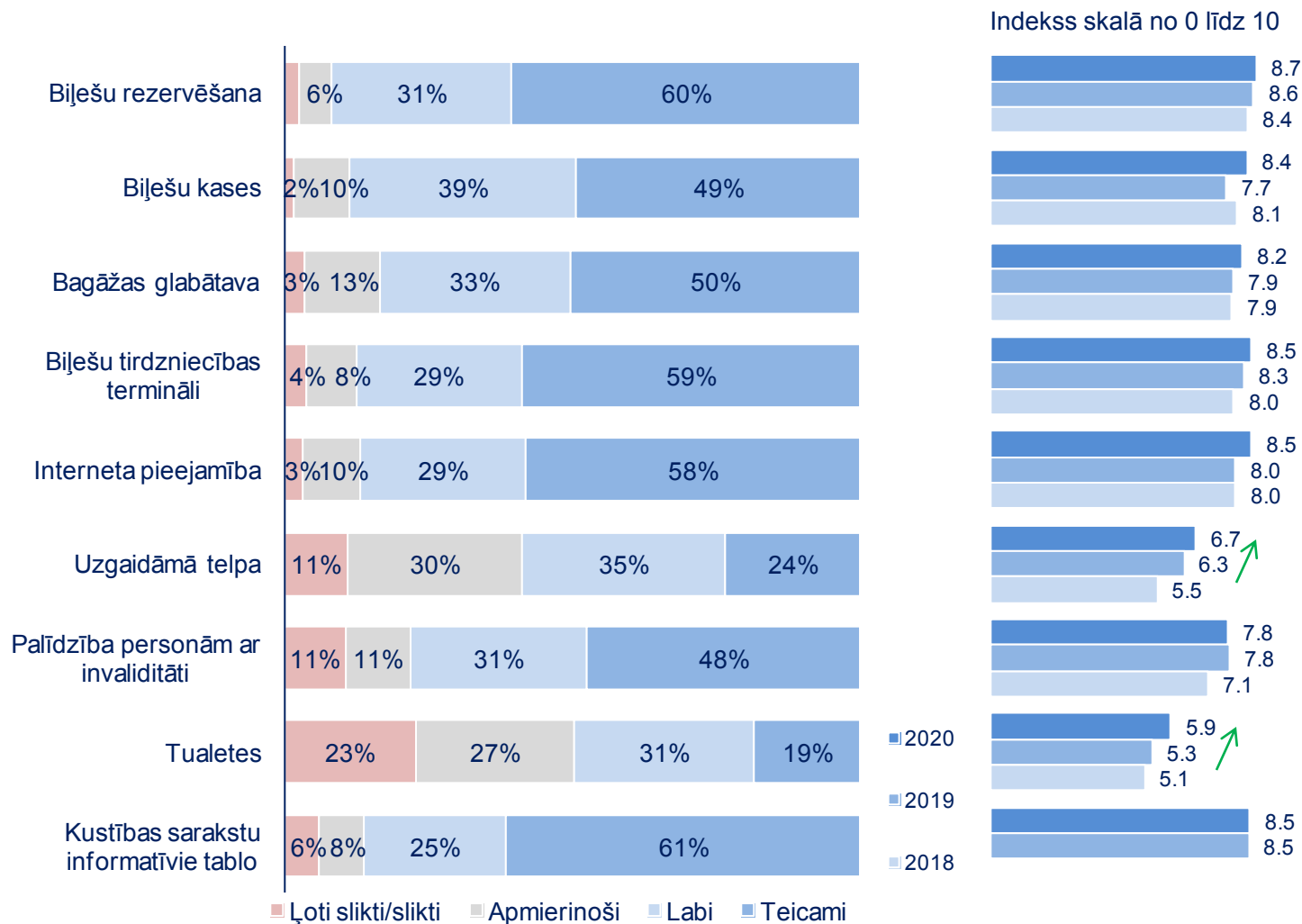
\*\* Apvienotas atbildes "Drīzāk apmierina" un "Pilnībā apmierina"

# Autoostas pakalpojumu vērtējums

Kā Jūs vērtējat šādus autoostā pieejamos pakalpojumus?

Autoostas sniegto pakalpojumu vidū lielākais apmierinātības indeksa pieaugums ir uzgaidāmās telpas un labierīcību novērtējumiem.

Pēdējā gada laikā ir augusi arī klientu apmierinātība ar biļešu kasēm, biļešu tirdzniecības termināliem un interneta pieejamību.

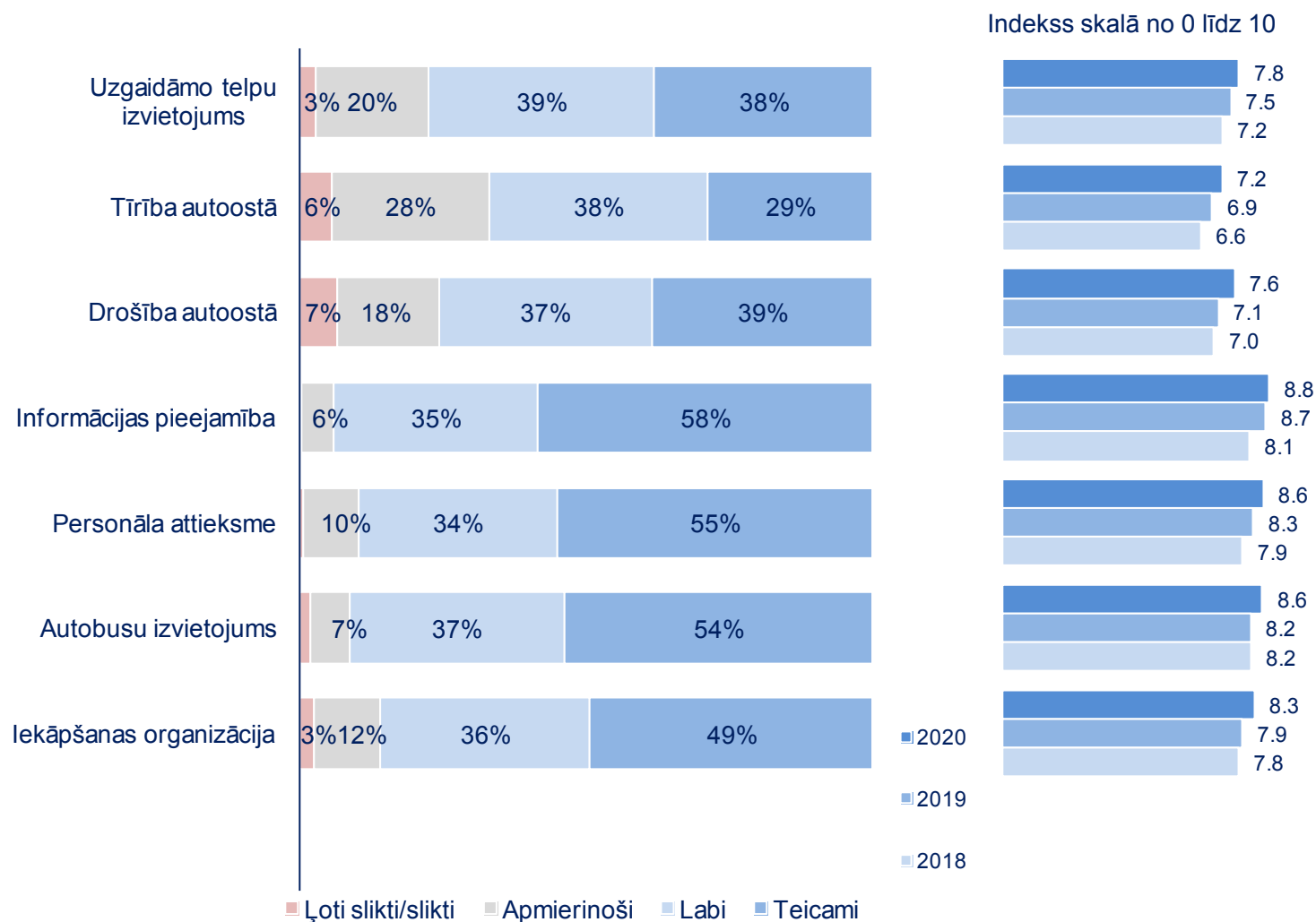


Bāze: tiešās intervijas, izslēgtas nenoteiktās atbildes

# Labiekārtojumu un ērtību vērtējums

Kā Jūs vērtējat labiekārtojumu un pasažieru ērtības autoostā?

Salīdzinājumā ar situāciju pirms gada visu aptaujā iekļauto aspektu novērtējuma indeksa vērtība ir paaugstinājusies par 0.3 - 0.5 punktiem (skalā no 0 līdz 10 punktiem)

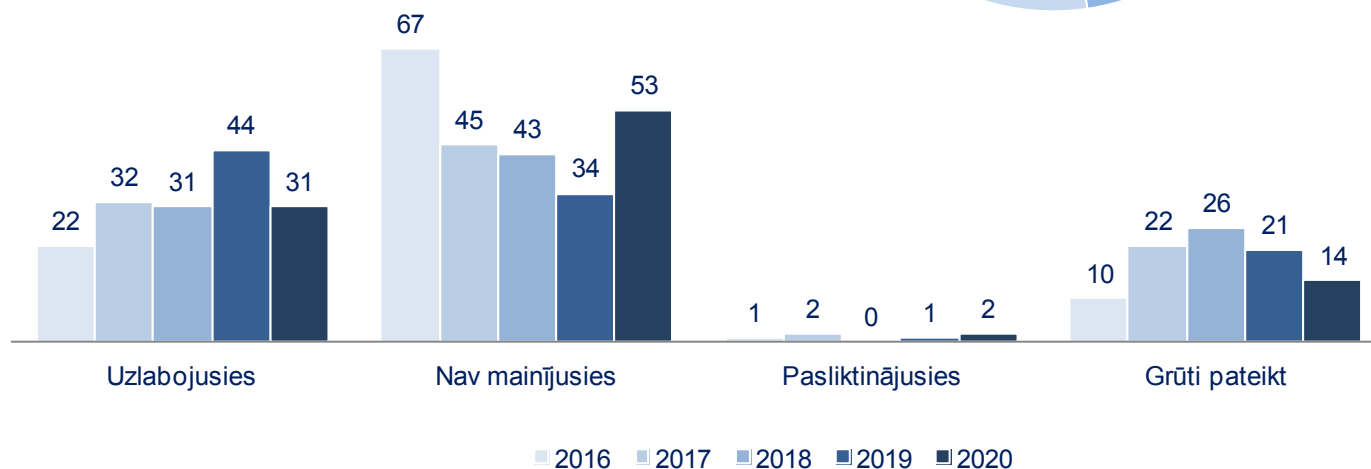
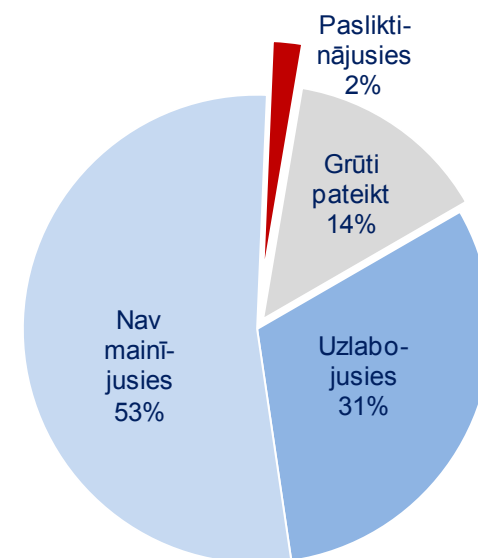


Bāze: tiešās intervijas, izslēgtas nenoteiktās atbildes

# Autoostas darbības izmaiņu vērtējums

Vērtējot izmaiņas autoostas darbībā kopumā pēdējā gada laikā, 53% aptaujas dalībnieku uzskata, ka situācija nav mainījusies (pirms gada 34%), bet 31%, ka darbība ir uzlabojusies (pirms gada 44%).

*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?*



9 atbildes

Tualešu tīrība (3)

Drošība pie platformām (bezpajumtnieki, diedelnieki)

Nelaipni autobusu vadītāji

Šaurākas uzgaidāmās telpas, nav kur sēdēt

TELPAS UN PLATFORMAS (42 atbilde) – remonts (11), uzlabojusies/patīkamāka uzgaidāmā telpa (10), gaitenis izejošajiem pasažieriem, ieejas, iekārtojums, papildu sēdvietas, sakārtotas platformas

TĪRĪBA UN SAKĀRTOTĪBA (28) – tīrāks (11), sakoptāks, tualetes tīrākas, mazāk putnu, akurātāk

INFORMĀCIJA (18) – jauni/labāki tablo (12), informācijas pieejamība, apzīmējumi, papildināti saraksti, sarakstu redzamība

DROŠĪBA UN KĀRTĪBA (15) – vairāk drošības/apsardzes (11), ierobežota smēķēšana, mazāk dzērāju un bezpajumtnieku

BIĻEŠU IEGĀDE (11) – biļešu iegādes termināli, nav drūzmas pie kasēm, dažādi biļešu iegādes veidi, iespēja iegādāties biļetes elektroniski (ar aplikāciju)

PERSONĀLS UN APKALPOŠANA (11) – klientu apkalpošana, atsaucīgs personāls, laipna/labāka attieksme

VIZUĀLAIS TĒLS (11) – kļuvusi modernāka, vizuāli pievilcīgāks, labāk izskatās

TRANSPORTS (9) – vairāk maršrutu, biežāki reisi, mazāk kavējas, ērtāki un kārtīgāki autobusi

ORGANIZĀCIJA (8) – labāka organizētība, iekāpšanas organizēšana, izkārtojums, pārcelti mikroautobusi

VEIKALI, ĒDINĀŠANA (7) – vairāk veikalu, jauna kafejnīca

CITAS ATBILDES (11) – spēja pielāgoties vīrusa situācijai (2), var uzlādēt mobilās ierīces, mājas lapa vairākās valodās, kopumā viss labāk

# Ieteikumi darbības uzlabošanai

*Vai Jums ir ieteikumi autoostas darbības turpmākai uzlabošanai?*

UZGAIDĀMĀS TELPAS (36) – vairāk sēdvietu uzgaidāmajā telpā, vairāk vietas ārā, labāku uzgaidāmo telpu, plašākas uzgaidāmās telpas, ērtākus krēslus, nomainīt soliņus (lai nav no metāla)

DROŠĪBA UN KĀRTĪBA (30) – Vairāk apsardzi, mazāk bezpajumtniekus, kontrolēt smēķētājus

VISPĀRĒJI (27) – visu modernizēt, remontēt, pārbūvēt, renovēt, restaurēt

INFORMĀCIJA (21) – lielākus tablo, labāk salasāmus, lielākus burtus, informāciju citās valodās, brīdinājumus par iekāpšanu

PLATFORMAS, LAUKUMS (20) – nojumes virs visām platformām, uzlabot peronus, platākas platformas, salabot piebraukšanas ceļu, bedres, izlabot ceļus un ietves

TUALETES (17) – labākas, plašākas, tualetes bez maksas, regulārāka uzkopšana, iespēja norēķināties ar karti

PERSONĀLS (13) – laipnāku attieksmi, uzlabot apkalpošanas kultūru

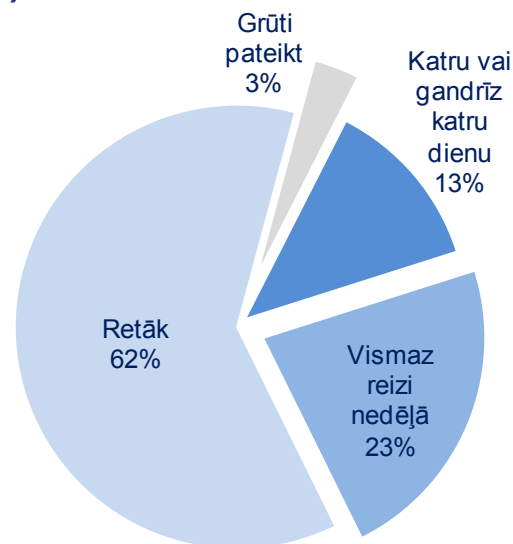
BIĻEŠU IEGĀDE (8) – vairāk kasieru aktīvajās stundās, uzlabot karšu lasītājus (reizēm nestrādā)

ORGANIZĀCIJA (6) – vairāk laika iekāpšanai, savlaicīgāk padot autobusus, mainīt izvietojumu, vienmērīgāk sadalīt strap platformām

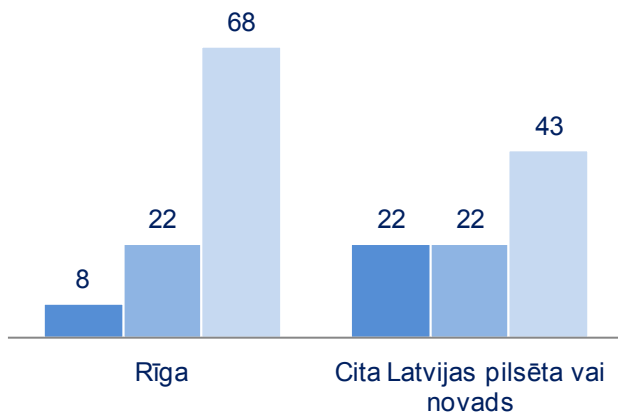


# Autoostas pakalpojumu izmantošana (1)

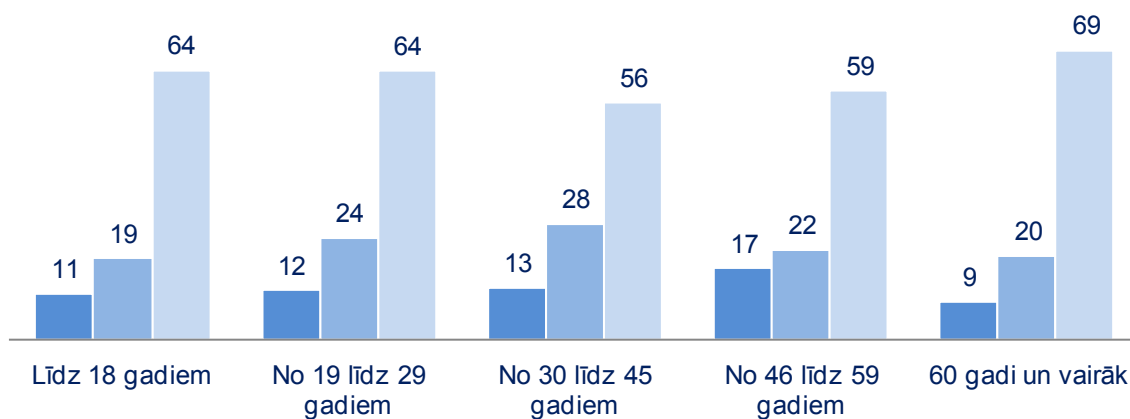
Cik bieži Jūs izmantojat autoostas pakalpojumus šajā gadalaikā?



Dzīvesvieta (%)



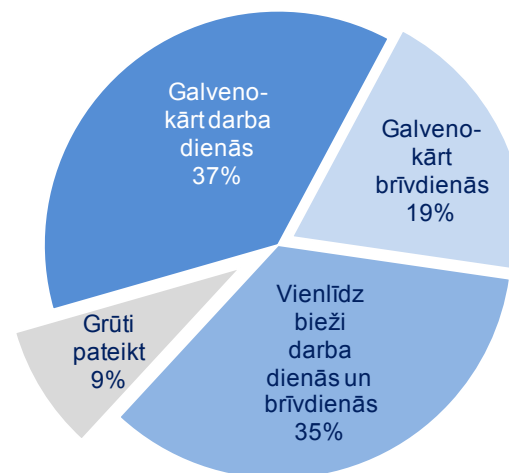
Vecuma grupas (%)



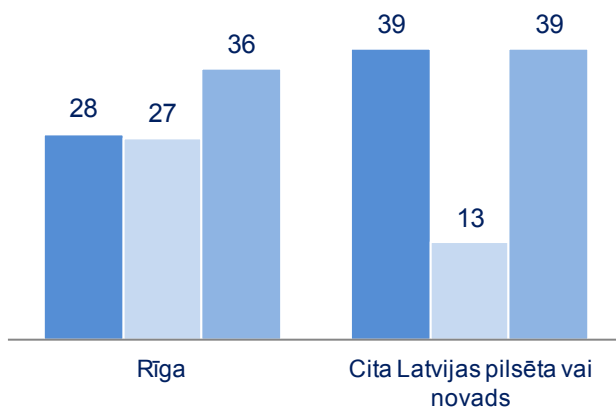
■ Katru vai gandrīz katru dienu ■ Vismaz reizi nedēļā ■ Retāk

# Autoostas pakalpojumu izmantošana (2)

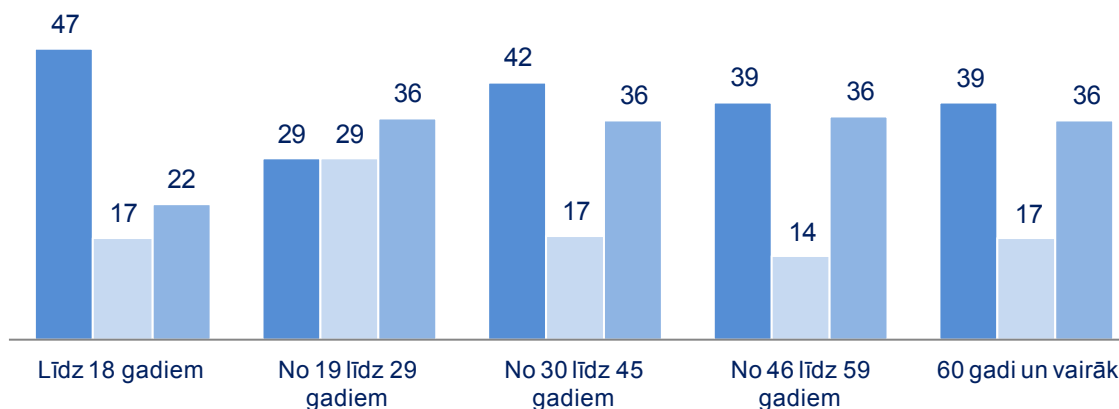
Vai šajā gadalaikā Jūs izmantojat autoostu galvenokārt darba dienās vai brīvdienās?



Dzīvesvieta (%)



Vecuma grupas (%)



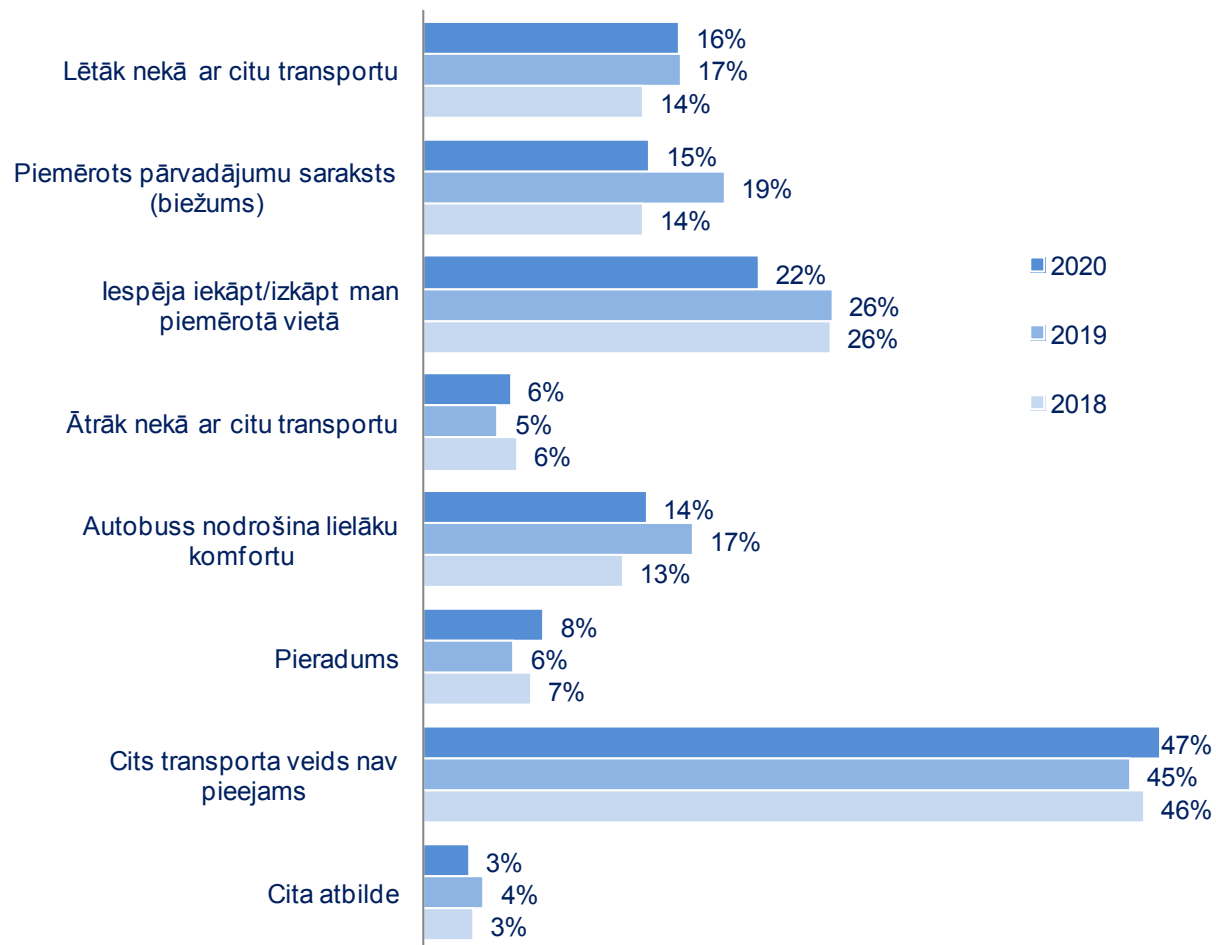
■ Galvenokārt darba dienās

■ Galvenokārt brīvdienās

# Autobusu pārvadājumu izmantošanas apsvērumi

Kāpēc Jūs izmantojat tieši autobusu pārvadājumus?

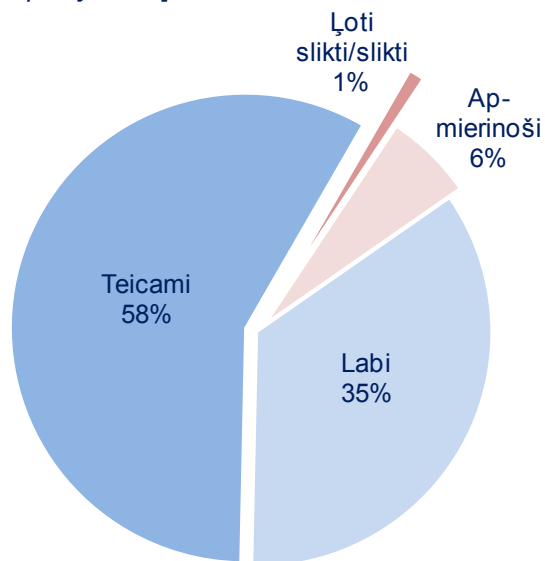
Biežāk minētais iemesls autobusu satiksmes izmantošanai ir citu transporta veidu nepieejamība (47%), tālāk seko ar izmantošanas ērtībām vai finansiāliem apsvērumiem saistītie iemesli – iespēja izkāpt vai iekāpt pasažierim piemērotā vietā (22%), izdevīgums (16%), piemērots kursēšanas biežums (15%), un komforts (14%).



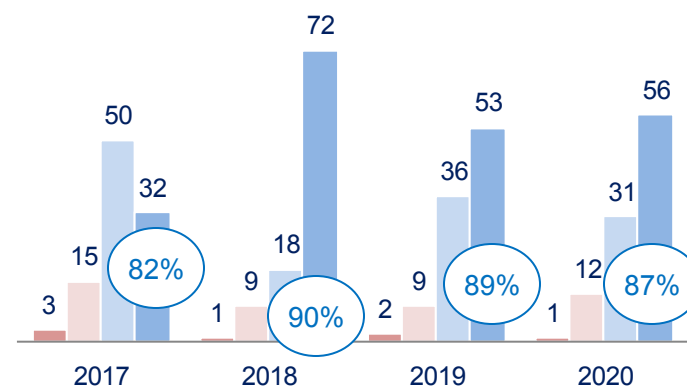
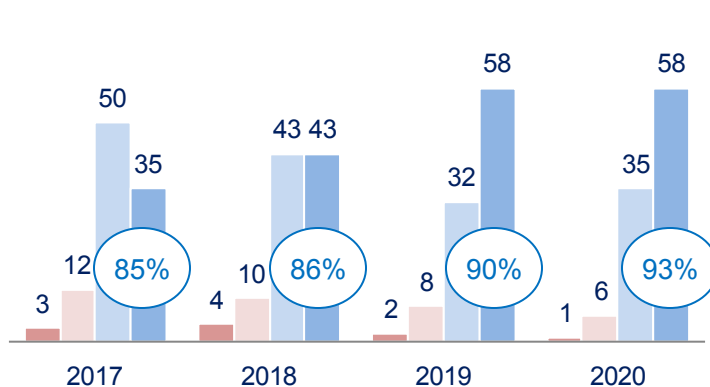
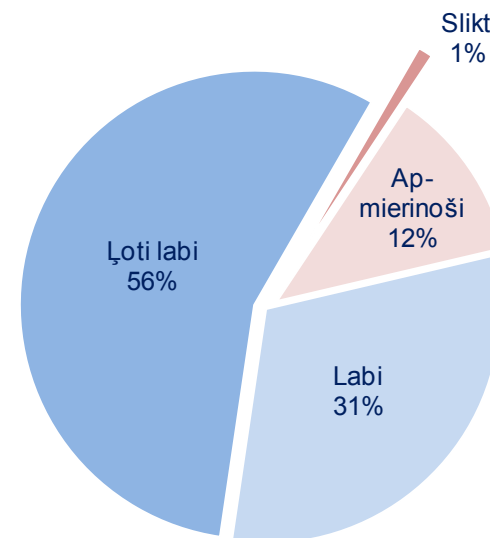
Iespējamās vairākas atbildes, procentu summa >100%  
Bāze: visi respondenti (iekļautas interneta aptaujas atbildes)

# Informācija (1)

Kā Jūs vērtējat [informācijas pieejamību] autoostā?



Kā Jūs vērtējat informācijas pietiekamību par autobusu maršrutiem un reisiem?



■ Ļoti slikti/slikti ■ Apmierinoši ■ Labi ■ Teicami

■ Slikti ■ Apmierinoši ■ Labi ■ Ļoti labi

## Informācija (2)

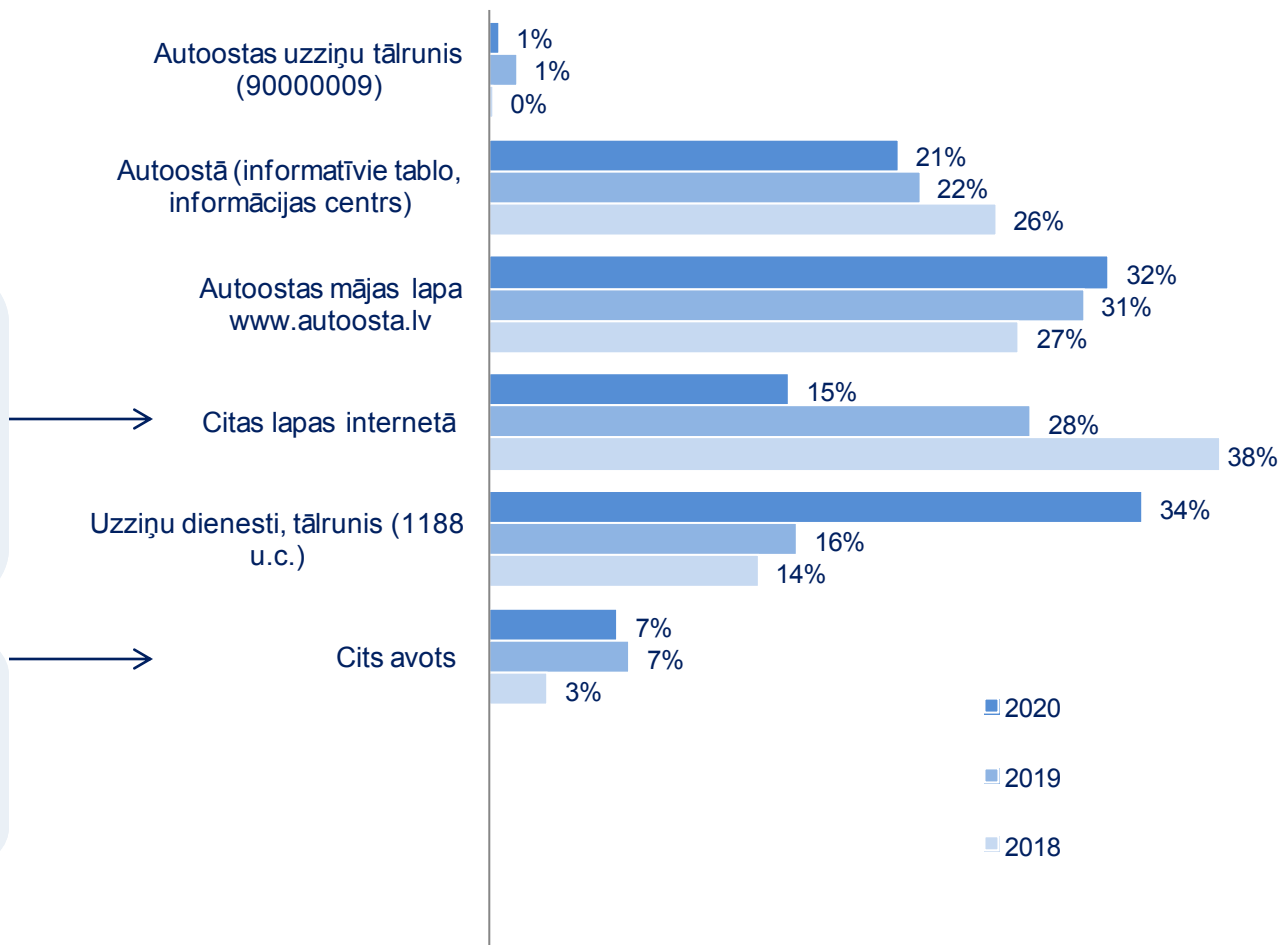
Kur Jūs parasti iegūstat informāciju par maršrutiem, kursēšanas laikiem, biļešu iegādi?

### Citas interneta lapas:

- 1188.lv (41 atbilde)
- bezrindas.lv (7)
- satiksme.lv (4)
- Google (4)
- Ecoline, Luxexpress (3)

### Citi avoti (biežāk minētās atbildes):

- Mobilly ((20)
- Rīgas satiksmes aplikācija (5)
- Saraksts pieturā (3)



Iespējamās vairākas atbildes, procentu summa >100%

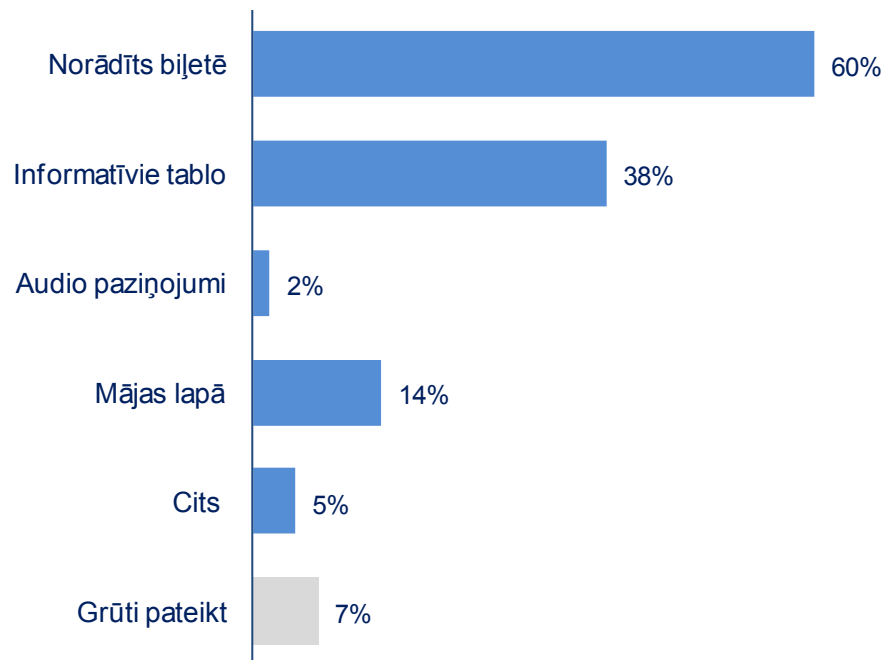
Bāze: tiešās intervijas

# Informācija (3)

*Kur Jūs iegūstat informāciju par autobusa atiešanas platformu?*

*Citas atbildes:*

- *Pie kases, kasē (11)*
- *Informācijas centrā (6)*
- *Aplikācija, informācija telefonā (3)*



*Iespējamās vairākas atbildes, procentu summa >100%*

*Bāze: tiešās intervijas*

# Informācija (4)

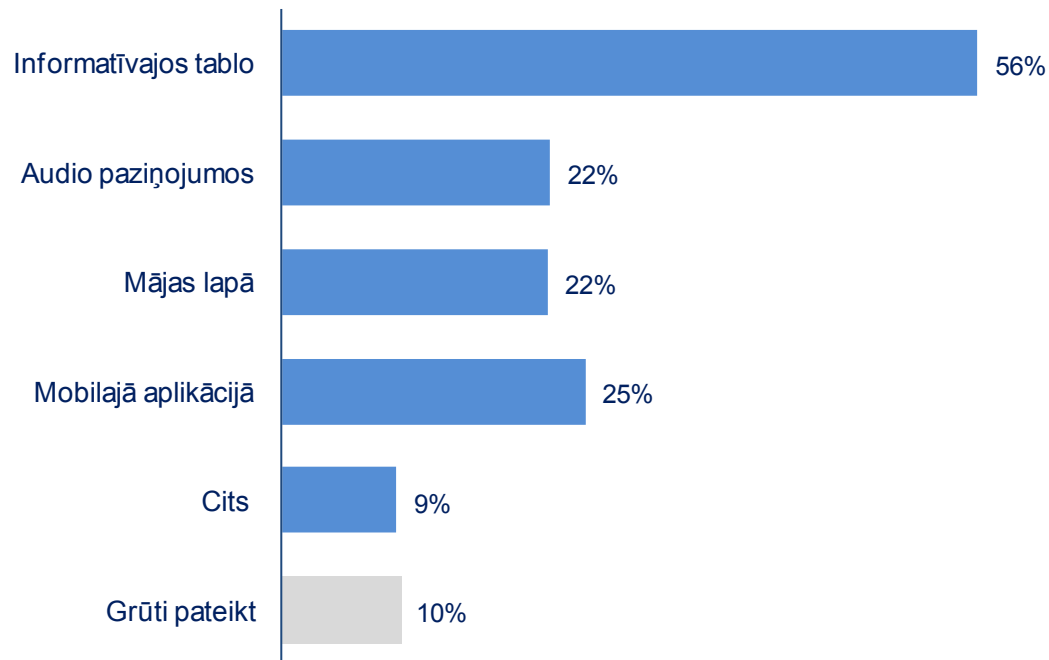
Saistībā ar Rail Baltica izbūvi tiks mainīts autoostas izkāpšanas un iekāpšanas platformu izvietojums.

Iespējams, ka informācija par platformas numuru būs zināma tikai 10 minūtes pirms atiešanas laika.

Kā Jūs vēlētos saņemt informāciju par autobusa atiešanas platformu?

Citas atbildes:

- SMS (14)
- Biļetē (12)
- Kasē, informācijas centrā (11)
- E-pastā (2)

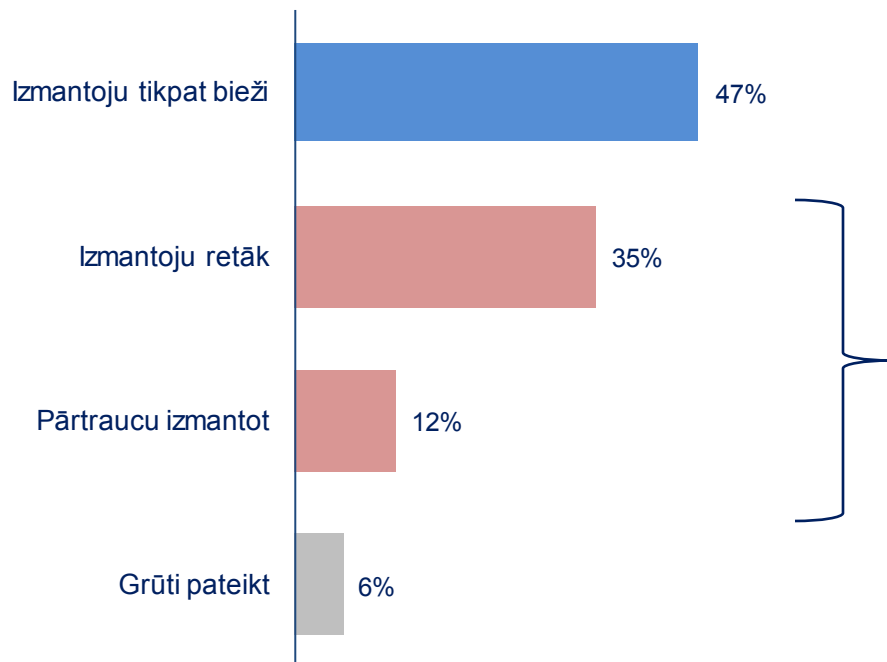


Iespējamās vairākas atbildes, procentu summa >100%

Bāze: tiešās intervijas

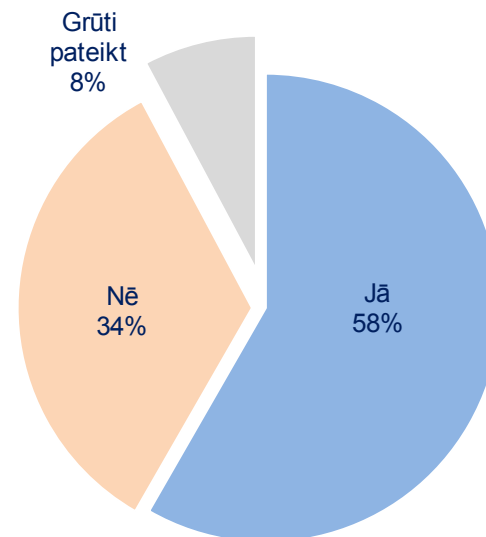
# Ārkārtējā situācija (1)

*Vai ārkārtējās situācijas laikā saistībā ar koronvīrusa izplatīšanos Jūs izmantojāt sabiedrisko transportu tikpat bieži kā iepriekš, izmantojāt retāk vai pārtraucāt izmantot?*

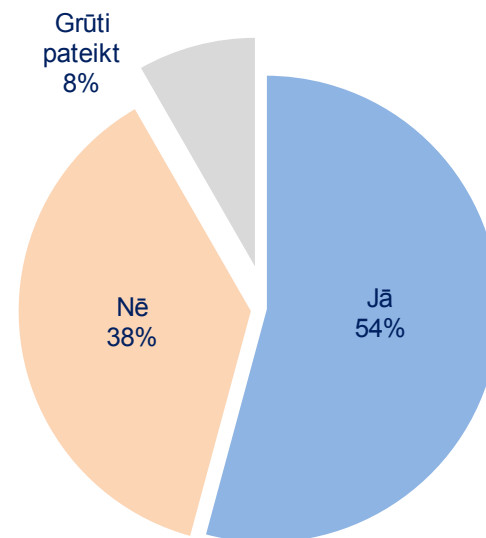


Bāze: visi respondenti

*Vai ārkārtējās situācijas laikā Jums samazinājās nepieciešamība pārvietoties, kaut kur braukt?*



*Vai ārkārtējās situācijas laikā sabiedriskā transporta vietā Jūs biežāk izmantojāt privāto transportu?*

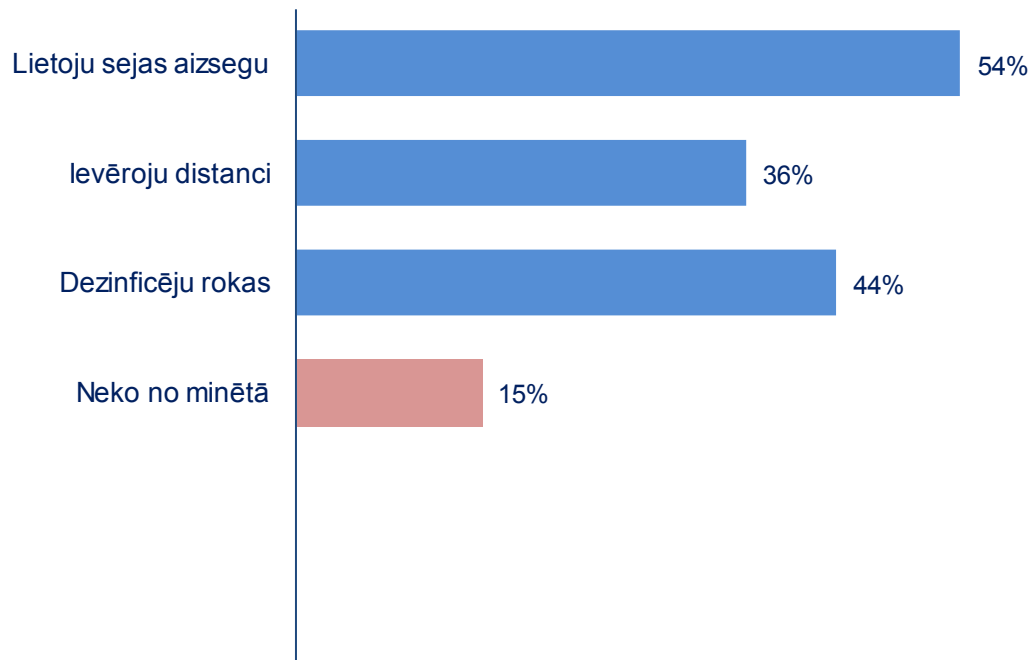


Bāze: izmantoja retāk vai pārtrauca izmantot



## Ārkārtējā situācija (2)

*Kādus piesardzības pasākumus ārkārtējās situācijas laikā Jūs ievērojāt, braucot ar autobusu?*



*Iespējamās vairākas atbildes, procentu summa >100%  
Bāze: visi respondenti*