

# RP SIA “Rīgas Satiksme” klientu apmierinātības pētījums

Rīgas iedzīvotāju aptaujas rezultāti  
**2013.gada marts-aprīlis**

Pētījumu centra SKDS vadītājs **ARNIS KAKTIŅŠ**

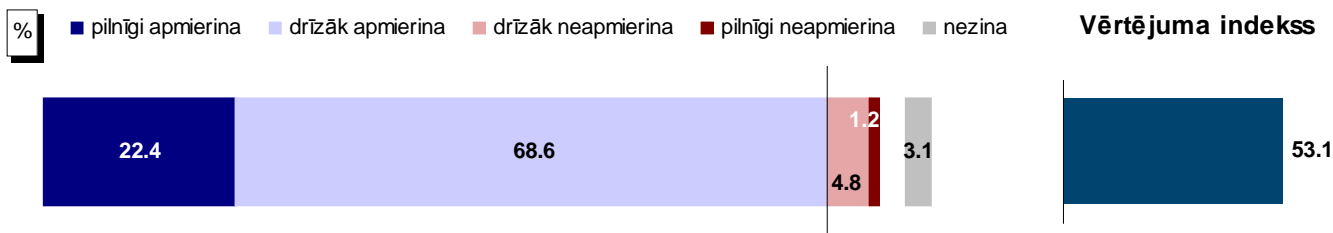
The logo for SKDS, consisting of the lowercase letters "skds" in a bold, sans-serif font. The letters are black, and there is a green curved line element above the "s" and "d" that suggests a rising trend or a stylized wave.

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Kopējais sabiedriskā transporta vērtējums

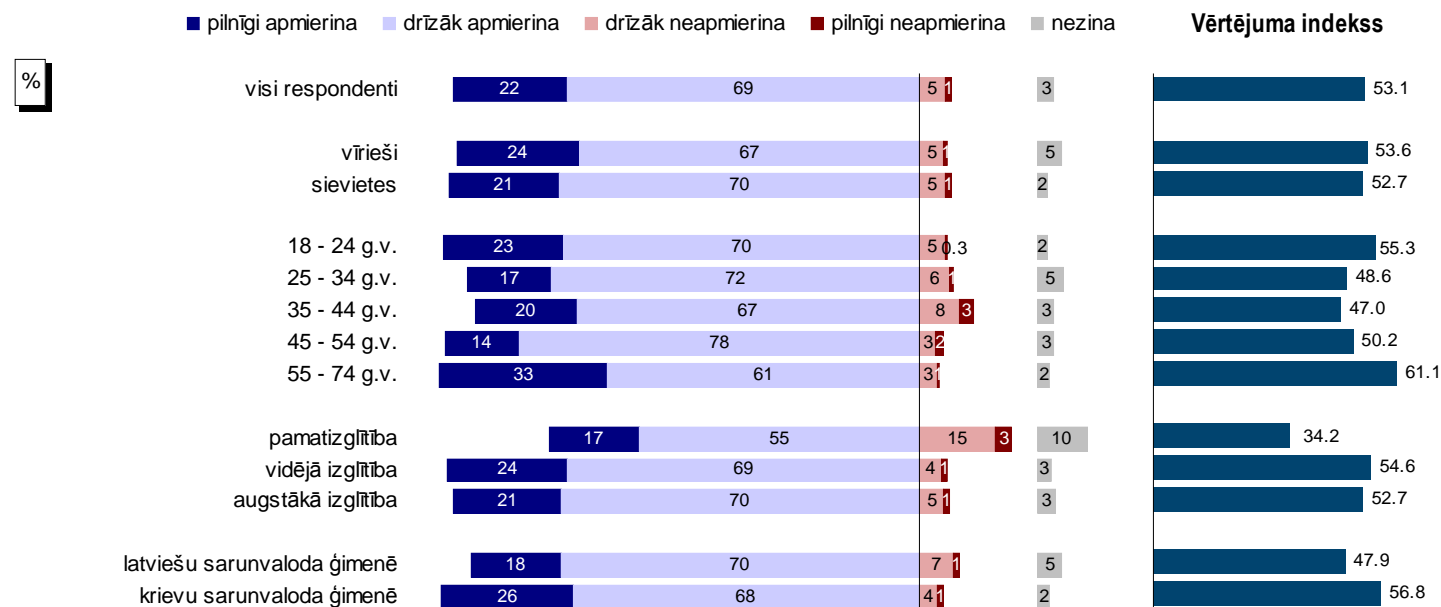
### Apmierinātība ar sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu (04.2013.)

"Kā Jūs vērtējat Rīgas domes darbu likumā "Par pašvaldībām" noteikto funkciju izpildē: sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšana?"



Bāze: visi respondenti, n=801

### Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās

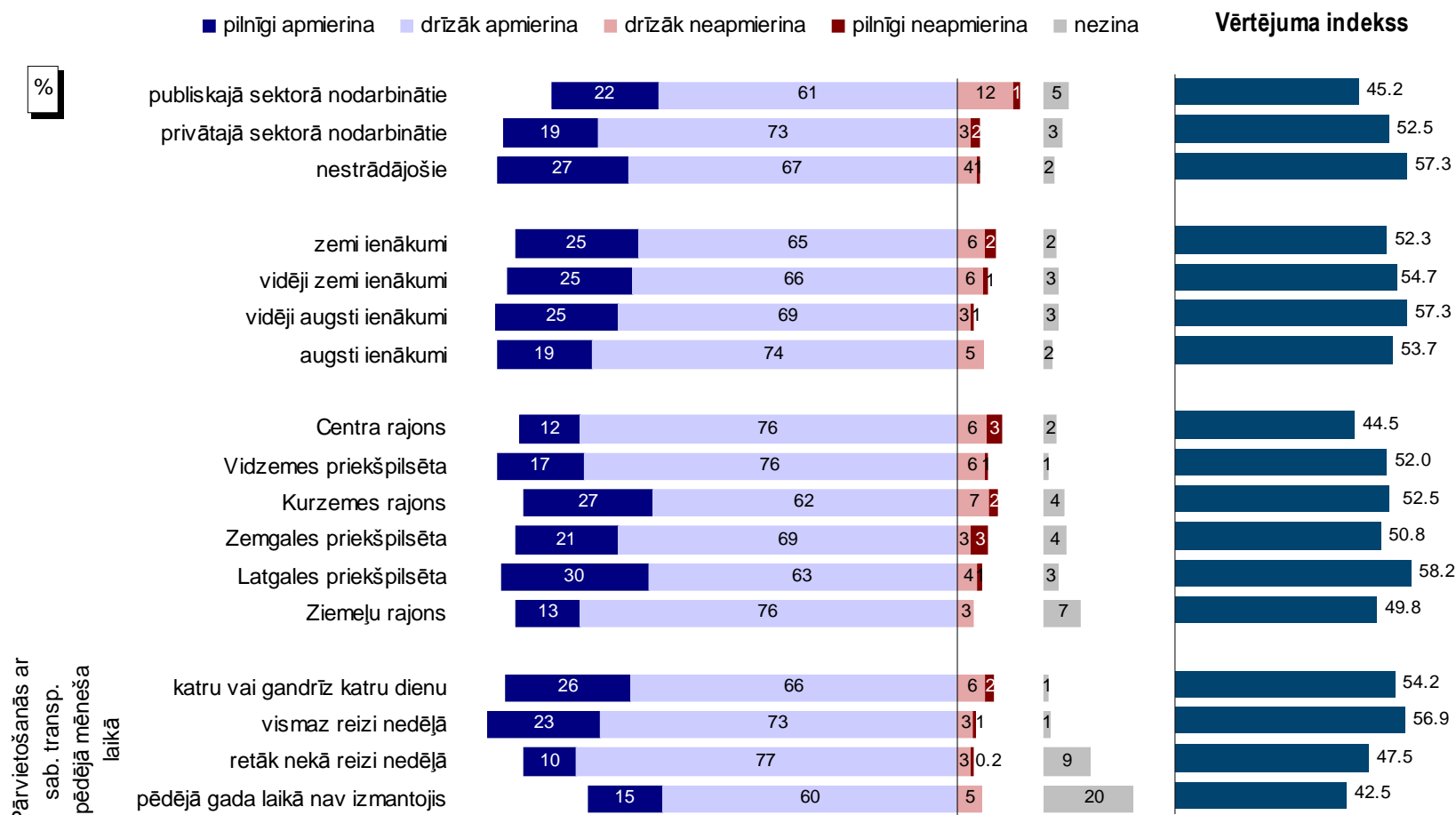


# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Kopējais sabiedriskā transporta vērtējums

Apmierinātība ar sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu (04.2013.) (grafika turpinājums)

Atbildes dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās



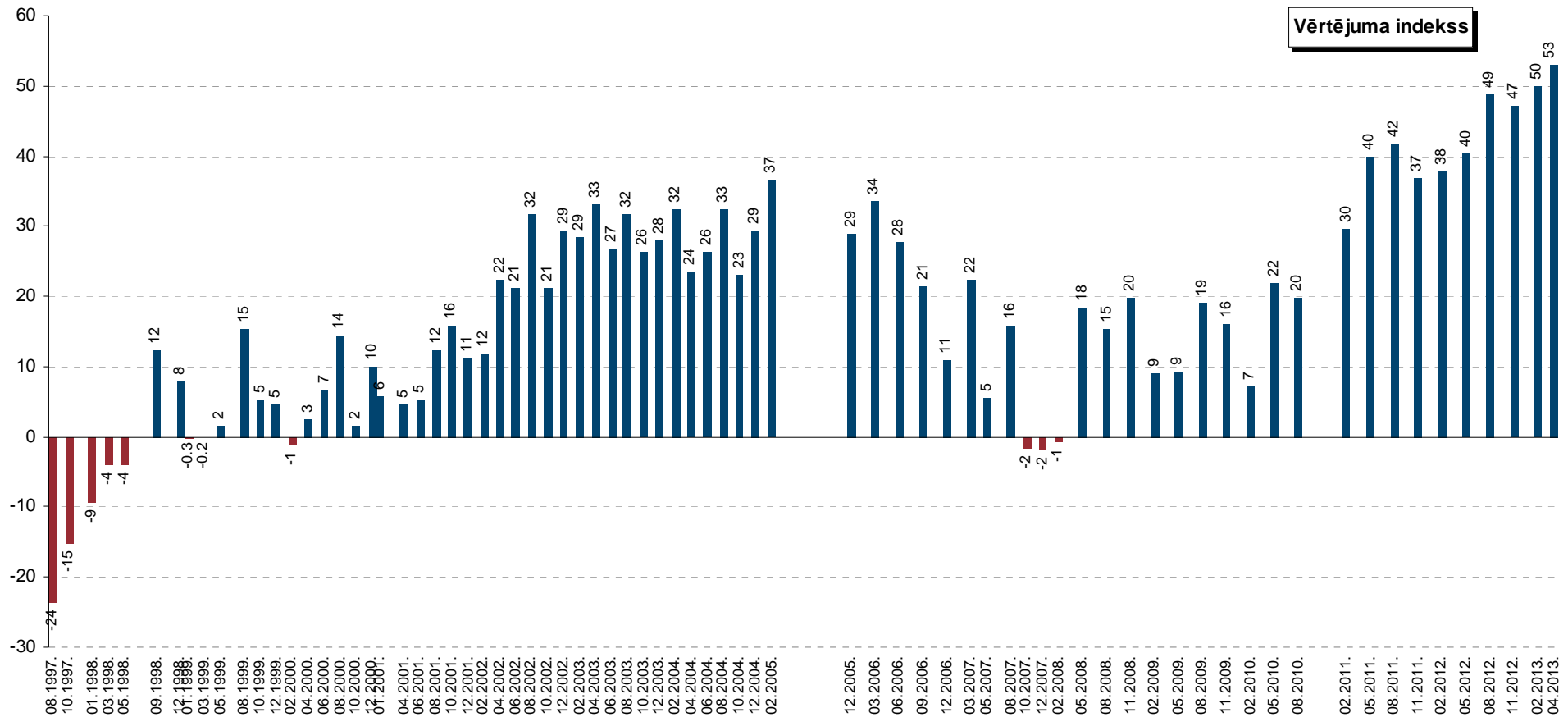
Bāze: visi respondenti

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Kopējais sabiedriskā transporta vērtējums

Apmierinātības ar sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanu indekss (dinamika; 1997 – 2013)

"Kā Jūs vērtējat Rīgas domes darbu likumā "Par pašvaldībām" noteikto funkciju izpildē: sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšana?"



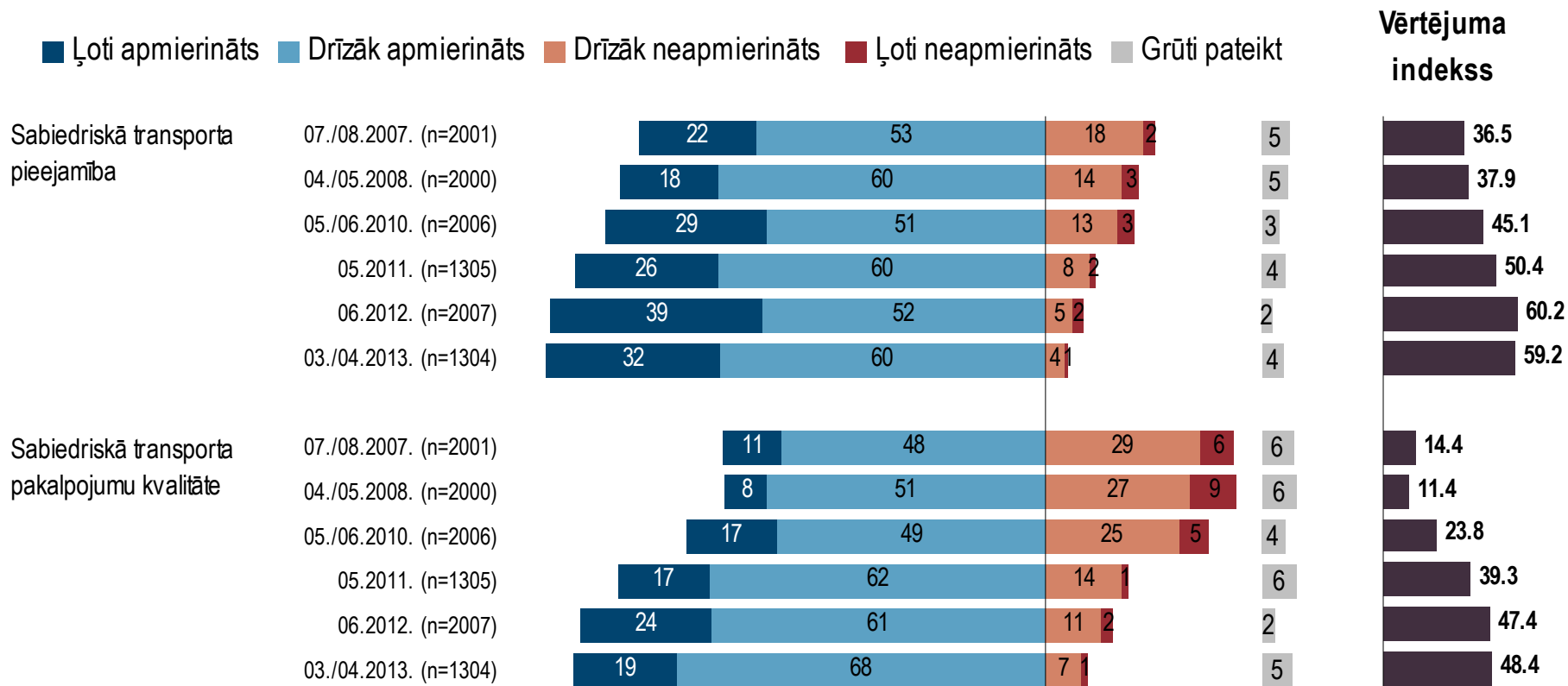
Bāze: visi respondenti, n=800 katrā aptaujā

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Kopējais sabiedriskā transporta vērtējums

### Sabiedriskā transporta pieejamības un pakalpojumu kvalitātes vērtējums

"Domājot par dzīvi Rīgā, sakiet, lūdzu, cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar šādiem pilsētas dzīves aspektiem?"



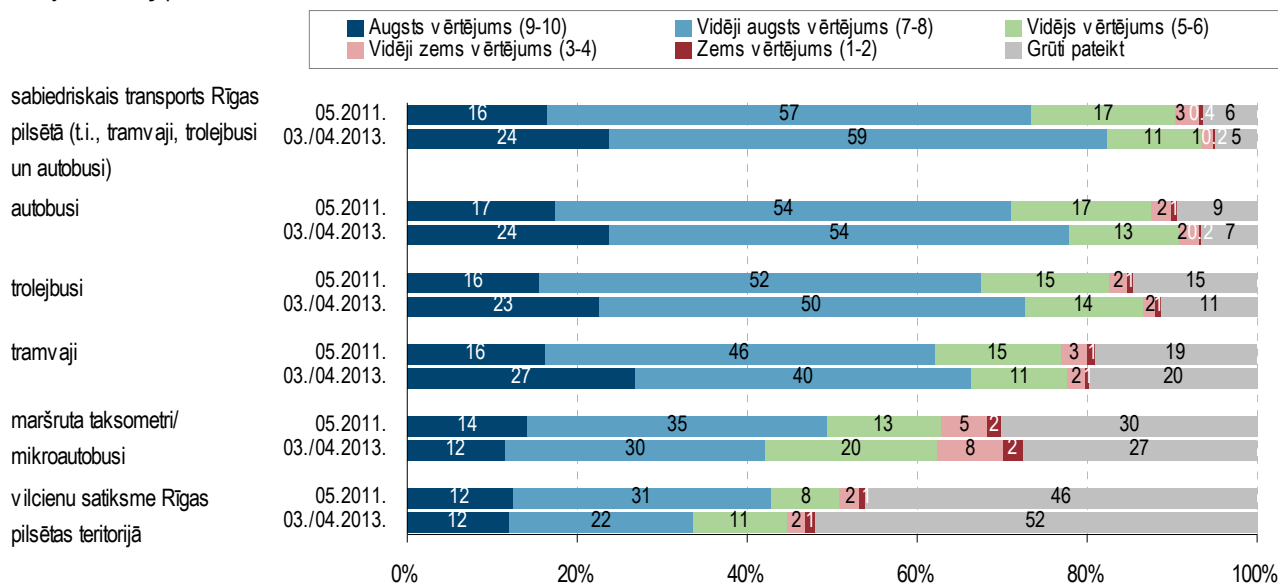
Bāze: visi respondenti

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Kopējais sabiedriskā transporta vērtējums

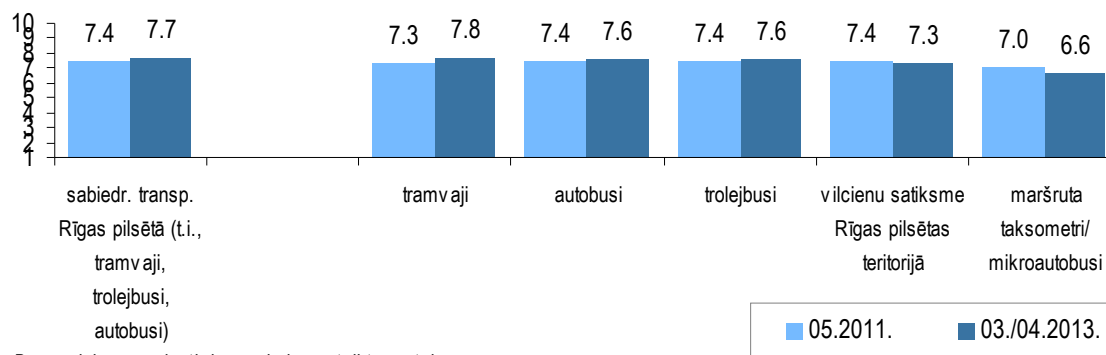
### Sabiedriskā transporta (tramvaju, trolejbusu un autobusu) vērtējums un atsevišķu transporta veidu vērtējums

"Kā Jūs kopumā vērtējat sabiedrisko transportu Rīgas pilsētā (t.i., tramvajus, trolejbusus un autobusus) skalā no 1 – ļoti slikti līdz 10 – teicami?" un "Kā Jūs skalā no 1 līdz 10 (kur 1 nozīmē ļoti slikti, bet 10 – teicami) vērtējat sabiedriskā transporta pakalpojumus Rīgā, runājot atsevišķi par ..."



Bāze: visi respondenti; 05.2011.: n=1305; 03./04.2013.: n=1304

Vidējās aritmētiskās vērtības 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti slikti" un 10 – "teicami"



Bāze: visi respondenti, kas sniedza noteiktu vērtējumu

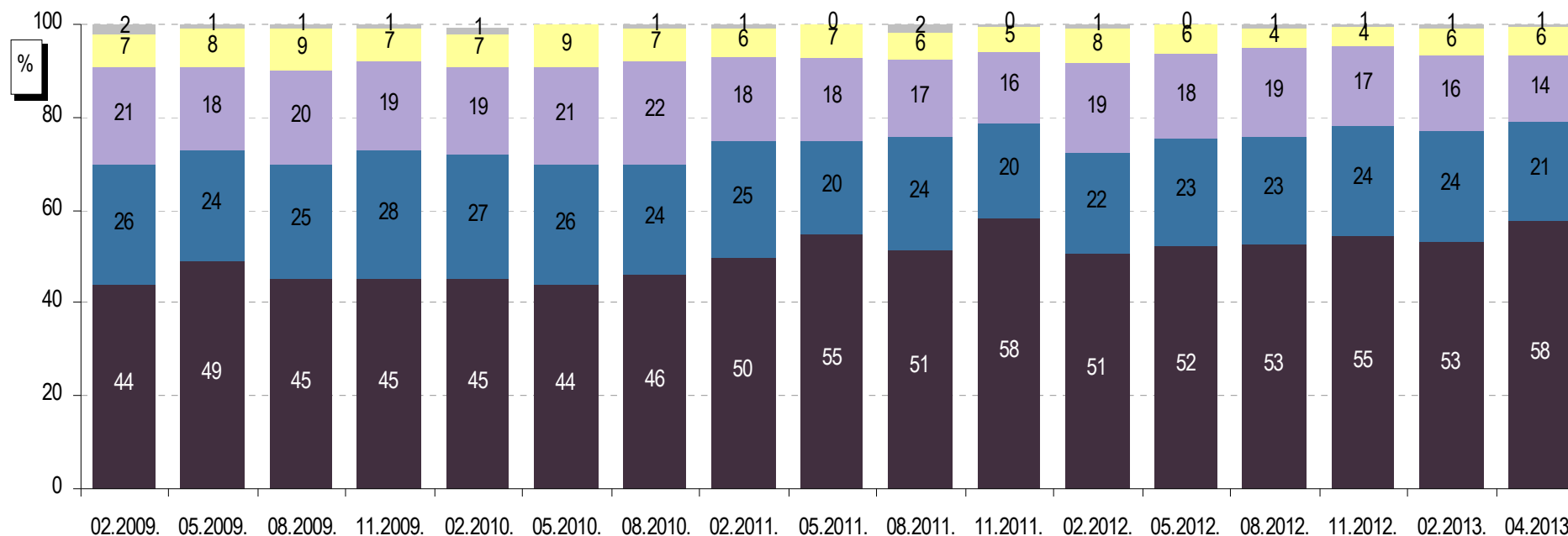
# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Sabiedriskā transporta izmantošanas paradumi

### Sabiedriskā transporta izmantošana pēdējā gada laikā (dinamika, 2009 – 2013)

"Raksturojot situāciju pēdējā gada laikā, vidēji, cik bieži Jūs Rīgā izmantojat sabiedriskā transporta pakalpojumus?"

- Grūti pateikt
- Pēdējā gada laikā neesmu izmantojis sabiedriskā transporta pakalpojumus
- Retāk nekā reizi nedēļā
- Vismaz reizi nedēļā
- Katru vai gandrīz katru dienu



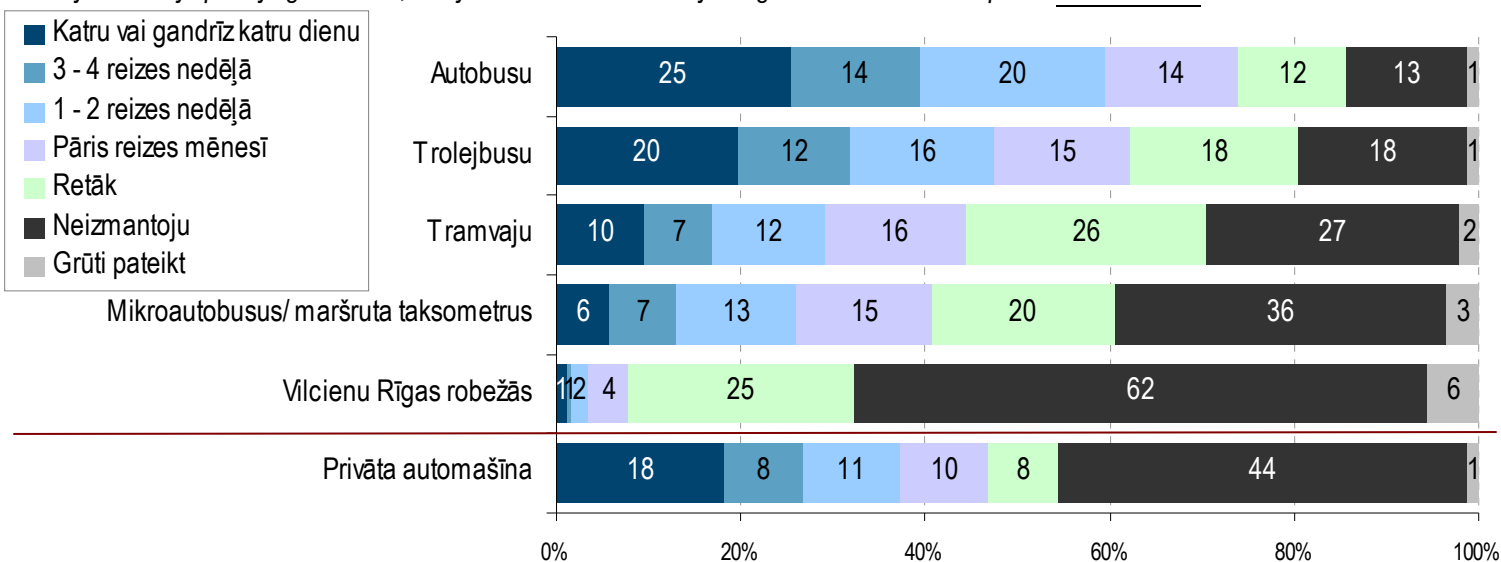
Bāze: Rīgas iedzīvotāji, ~800 katrā aptaujā

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Sabiedriskā transporta izmantošanas paradumi

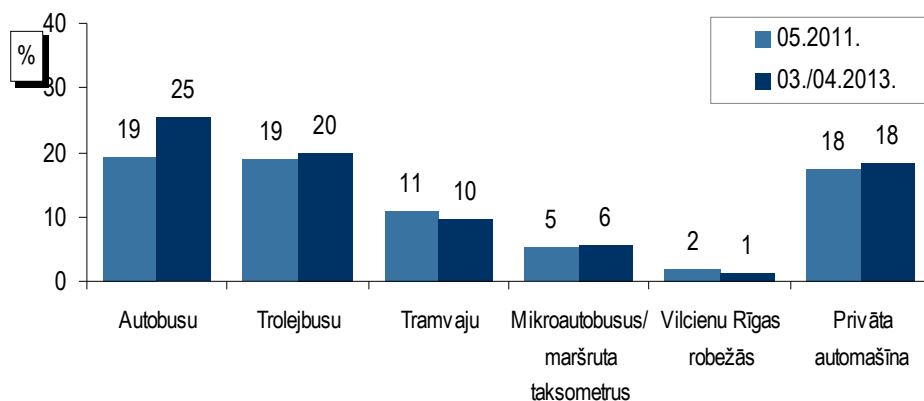
Transporta veidu izmantošanas biežums **darba dienās**

"Vērtējot situāciju pēdējā gada laikā, vidēji cik bieži Jūs izmantojat Rīgas sabiedrisko transportu darba dienās?"



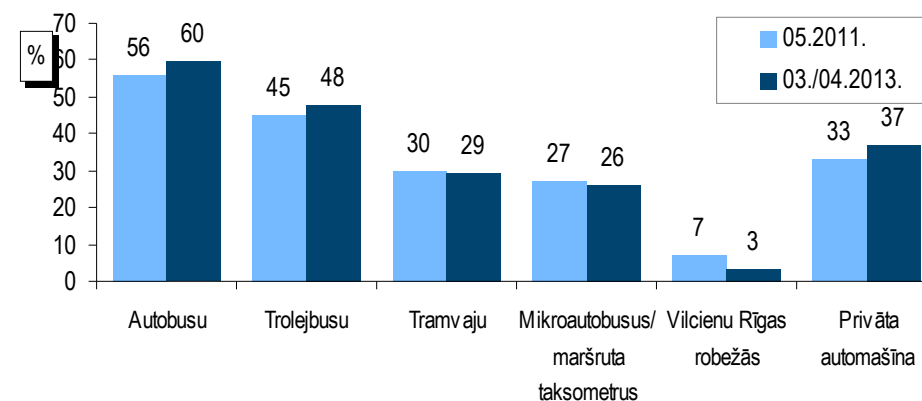
Bāze: visi respondenti, n=1304

Transporta veidu izmantošanas biežums **darba dienās**: izmanto katru vai gandrīz katru dienu



Bāze: visi respondenti

Transporta veidu izmantošanas biežums **darba dienās**: izmanto vismaz 1 reizi nedēļā



Bāze: visi respondenti

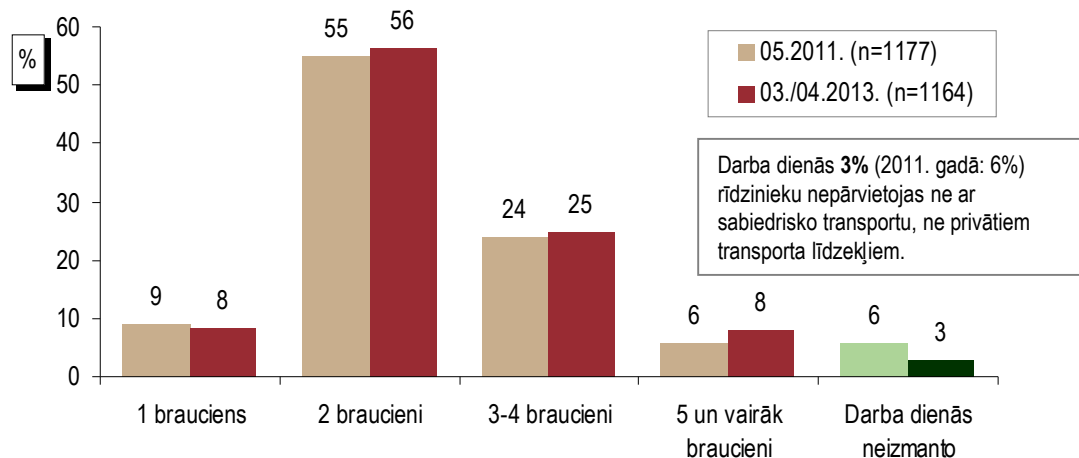


# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Sabiedriskā transporta izmantošanas paradumi

### Braucienų skaits darba dienā

"Domājot gan par braucieniem ar sabiedrisko transportu, gan privātiem transporta līdzekļiem, cik braucienų Jums mēdz būt vidēji darba dienā?"

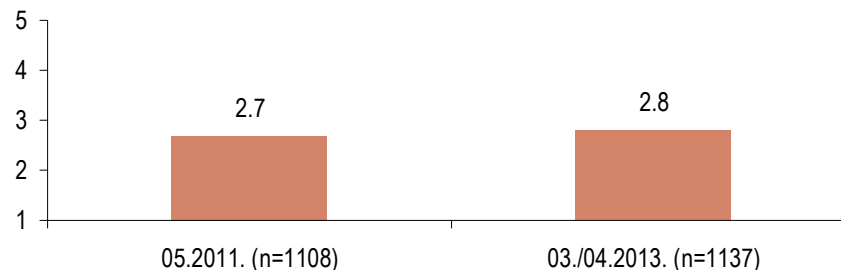


Bāze: respondenti, kuri sniedza noteiktu atbildi

\* - brauciens ir pārvietošanās vienā transporta līdzeklī vienā virzienā, neskaitot pārsēšanos

### Braucienų skaits darba dienā – vidējā aritmētiskā vērtība

"Domājot gan par braucieniem ar sabiedrisko transportu, gan privātiem transporta līdzekļiem, cik braucienų Jums mēdz būt vidēji darba dienā?"



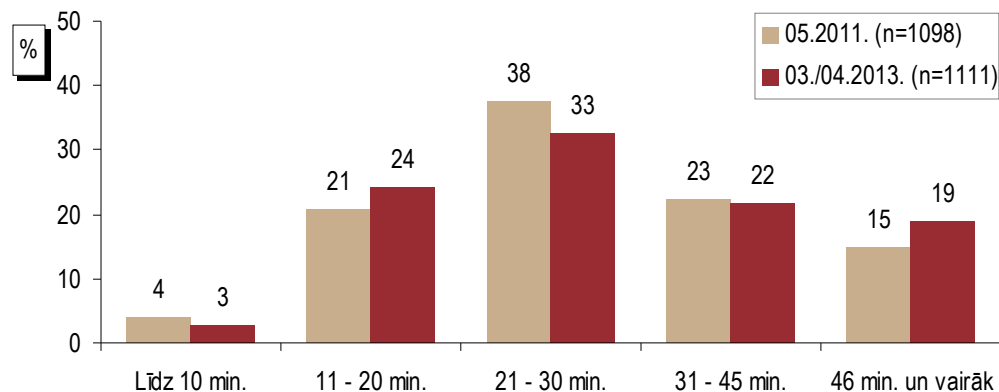
Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri darba dienās pārvietojas ar sabiedrisko transportu vai privātiem transporta līdzekļiem

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Sabiedriskā transporta izmantošanas paradumi

Laiks, kas parasti vajadzīgs vienam braucienam (ņemot vērā pārsēšanos, ja tā tiek veikta)

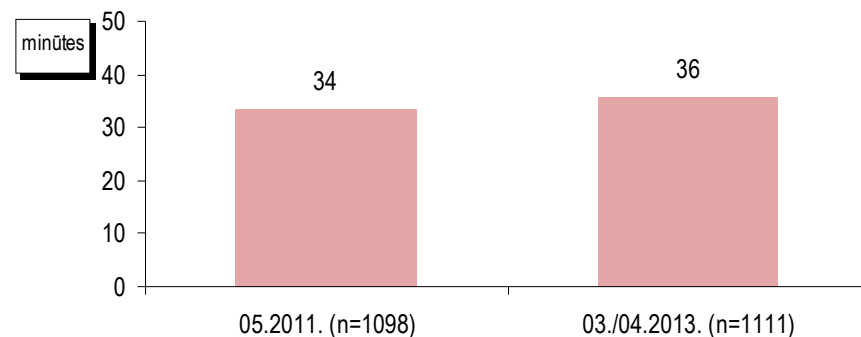
"Cik ilgs laiks Jums parasti ir nepieciešams vienam braucienam ar sabiedrisko transportu no sākuma punkta līdz beigu punktam, ņemot vērā pārsēšanos, ja Jūs tādu veicat?"



Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem un sniedza noteiktu atbildi

**Laiks, kas parasti vajadzīgs vienam braucienam (ņemot vērā pārsēšanos, ja tā tiek veikta) - vidējā aritmētiskā vērtība**

"Cik ilgs laiks Jums parasti ir nepieciešams vienam braucienam ar sabiedrisko transportu no sākuma punkta līdz beigu punktam, ņemot vērā pārsēšanos, ja Jūs tādu veicat?"



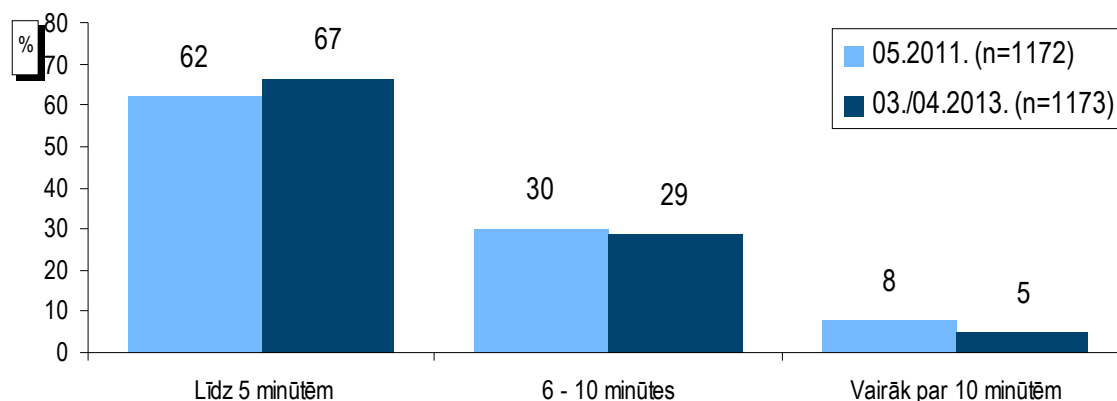
Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem un sniedza noteiktu atbildi

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Sabiedriskā transporta izmantošanas paradumi

Laiks, kas parasti vajadzīgs, lai nokļūtu līdz tuvākajai sabiedriskā transporta pieturvietai

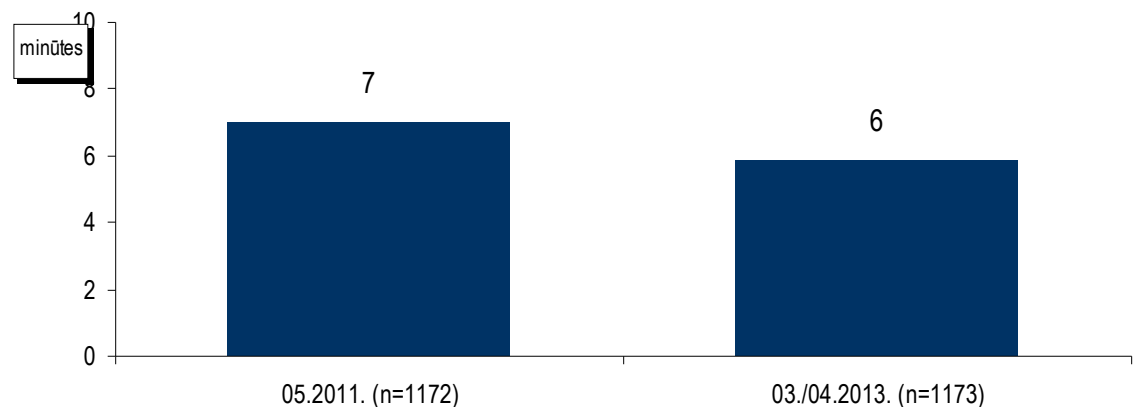
"Cik ilgs laiks Jums parasti ir nepieciešams, lai nokļūtu līdz tuvākajai sabiedriskā transporta pieturvietai?"



Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem un sniedza noteiktu atbildi

Laiks, kas parasti vajadzīgs, lai nokļūtu līdz tuvākajai sabiedriskā transporta pieturvietai - vidējās aritmētiskās vērtības

"Cik ilgs laiks Jums parasti ir nepieciešams, lai nokļūtu līdz tuvākajai sabiedriskā transporta pieturvietai?"



Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem un sniedza noteiktu atbildi

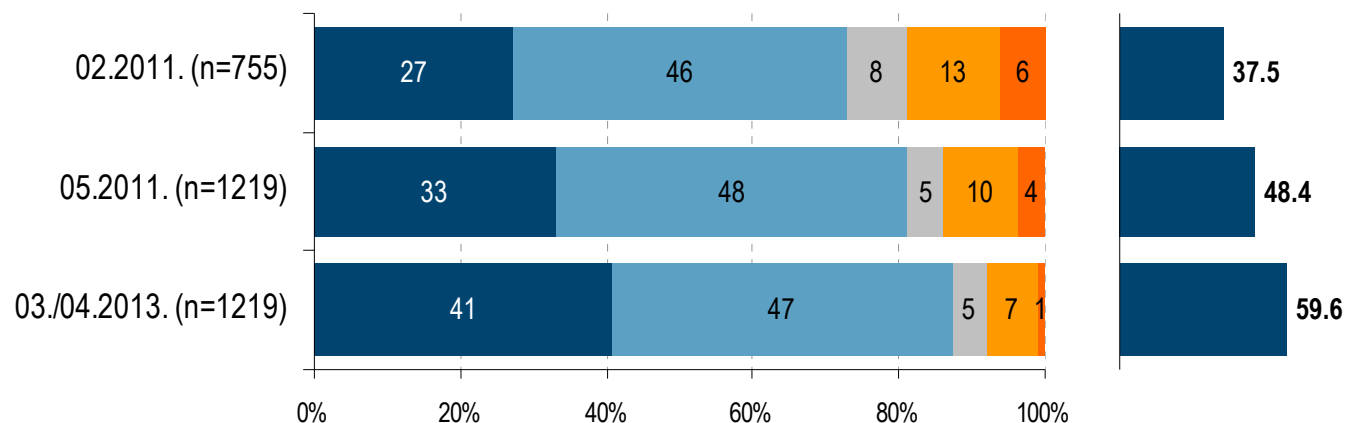
# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## E-talona vērtējums

### E-talona izmantošanas ērtuma vērtējums

"Kā Jūs vērtējat e-talona izmantošanu? Vai tā kopumā ir ...?"

■ Ļoti ērta   ■ Drīzāk ērta   ■ Grūti pateikt   ■ Drīzāk neērta   ■ Ļoti neērta



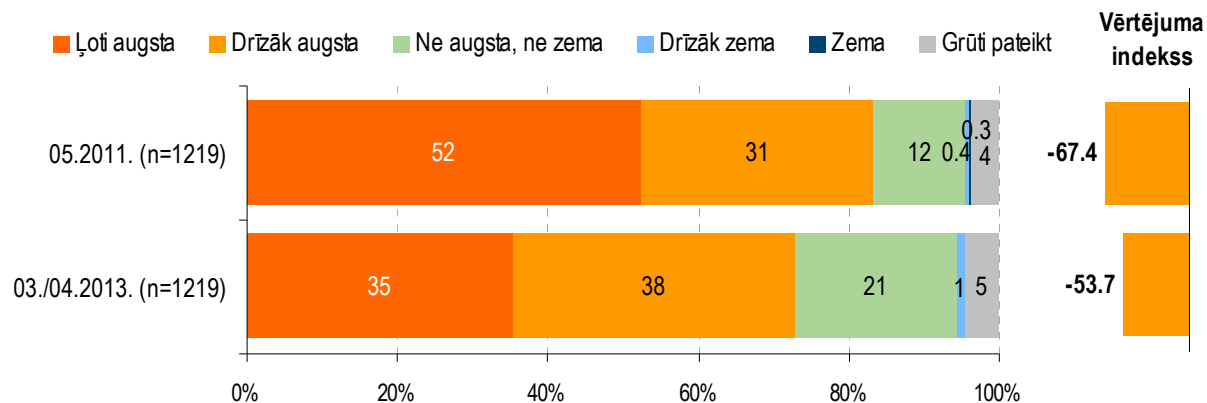
Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## E-talona vērtējums

### Braukšanas maksas vērtējums

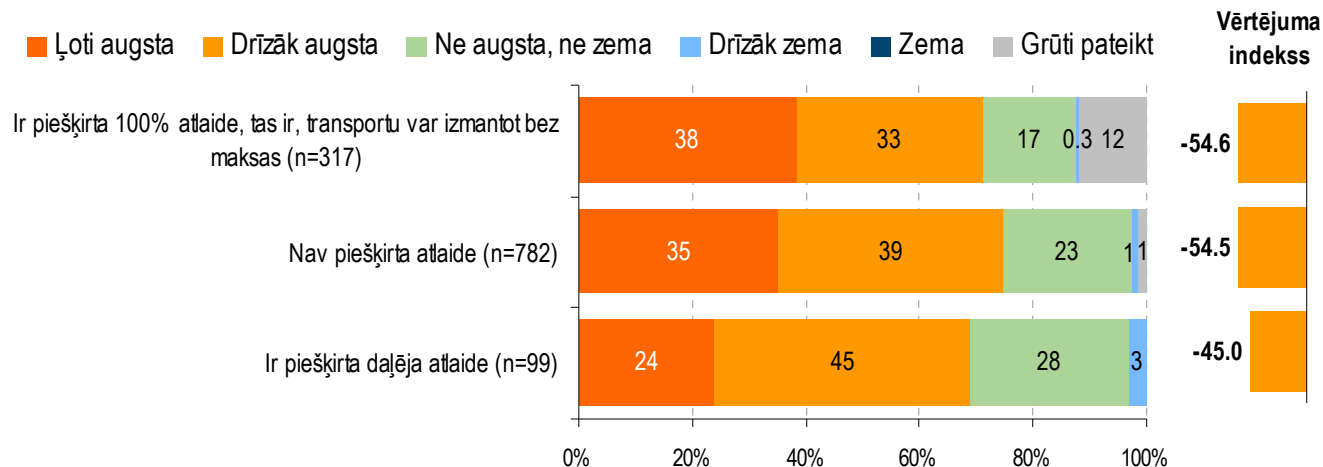
"Kā Jūs kopumā novērtētu braukšanas maksu Rīgas pilsētas sabiedriskajā transportā?"



Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem

### Braukšanas maksas vērtējums atkarībā no tā, vai respondentam ir piešķirta atlaide

"Kā Jūs kopumā novērtētu braukšanas maksu Rīgas pilsētas sabiedriskajā transportā?"

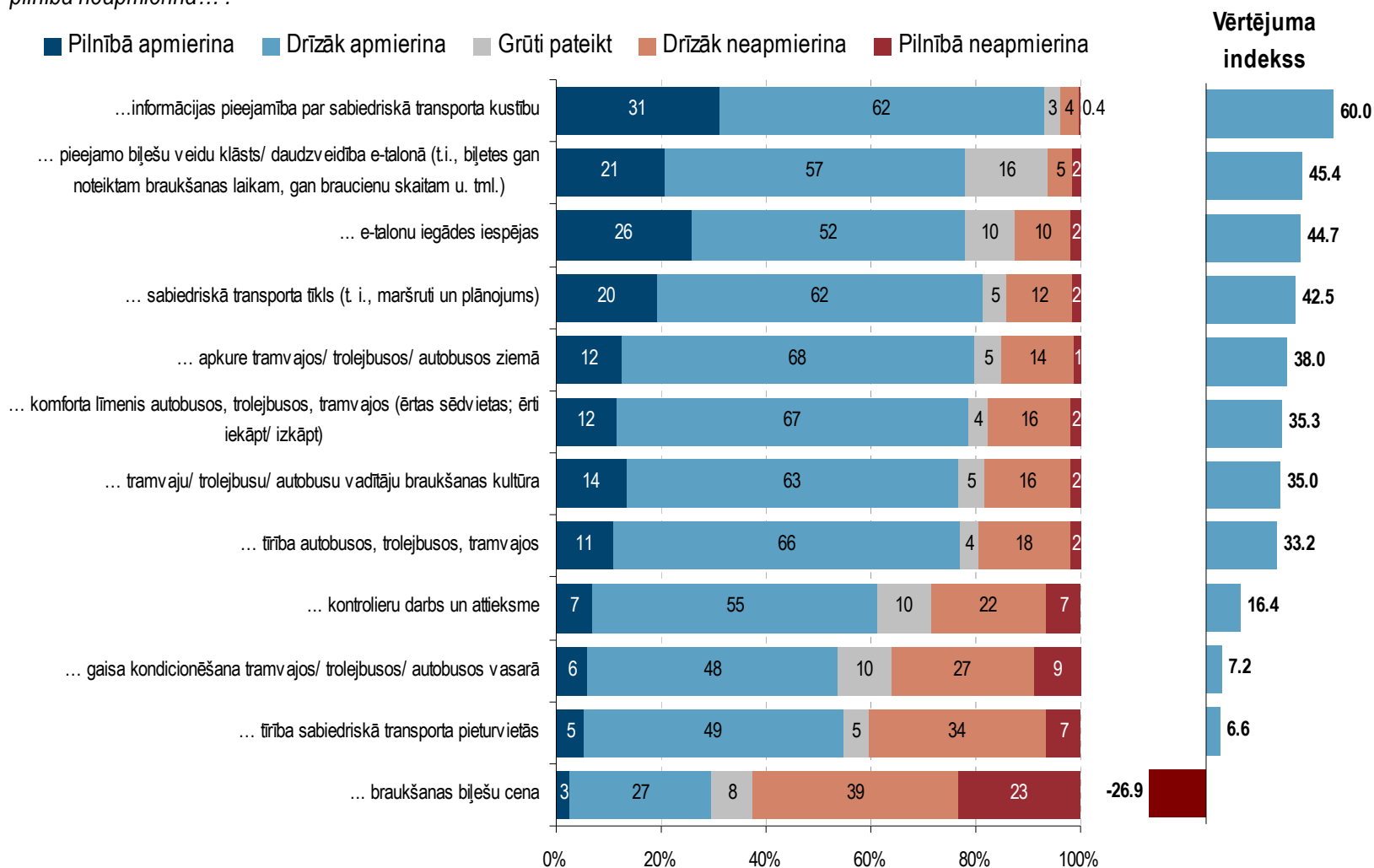


Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Dažādu sabiedriskā transporta aspektu vērtējums

"Runājot par tramvaju/ trolejbusu/ autobusu pakalpojumiem, vai Jūs kopumā pilnībā apmierina, drīzāk apmierina, drīzāk neapmierina vai arī pilnībā neapmierina...?"



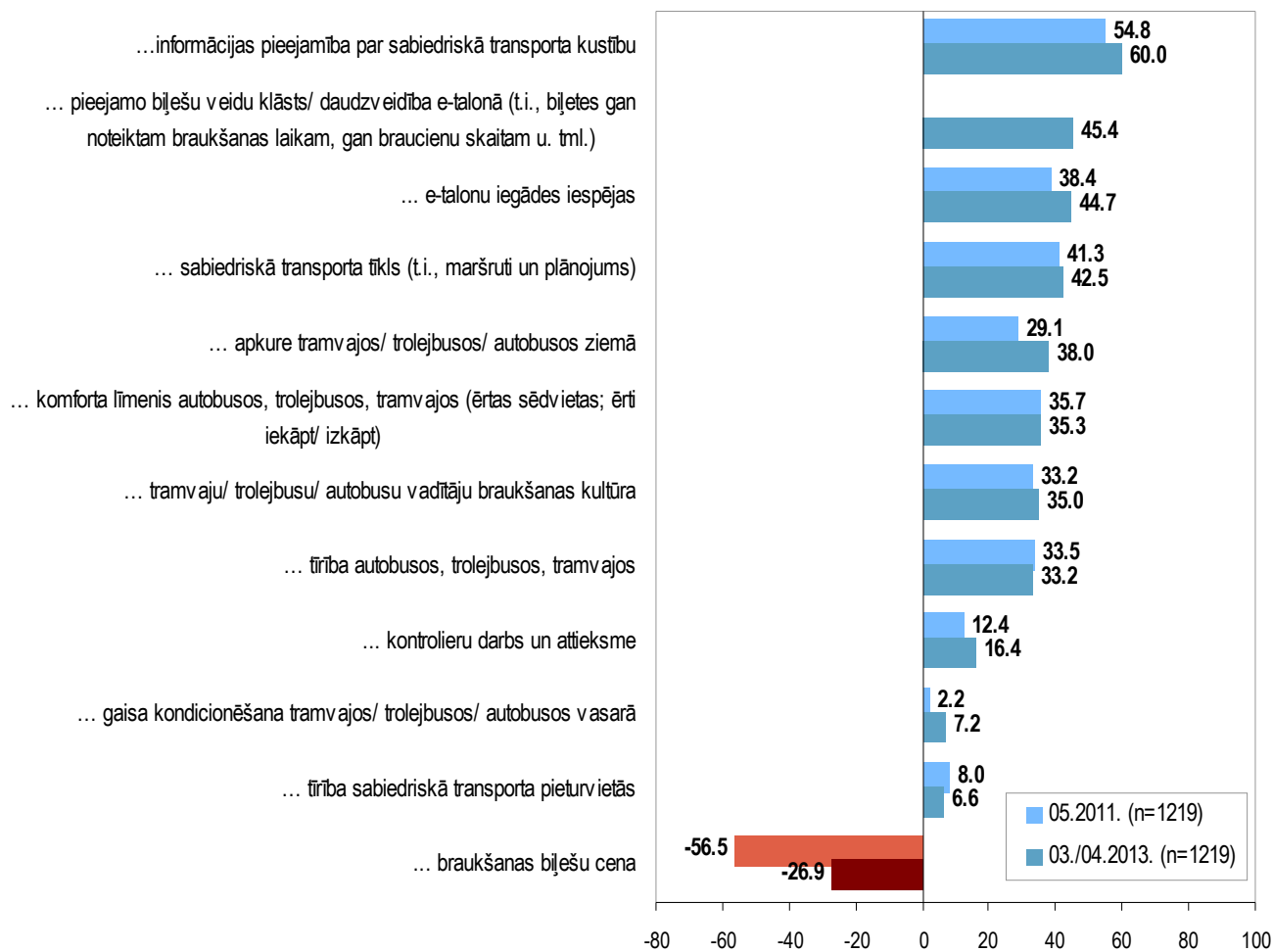
Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem, n=1219

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Dažādu sabiedriskā transporta aspektu vērtējums

"Runājot par tramvaju/ trolejbusu/ autobusu pakalpojumiem, vai Jūs kopumā pilnībā apmierina, drīzāk apmierina, drīzāk neapmierina vai arī pilnībā neapmierina...?"

Vērtējuma indekss (dinamika)



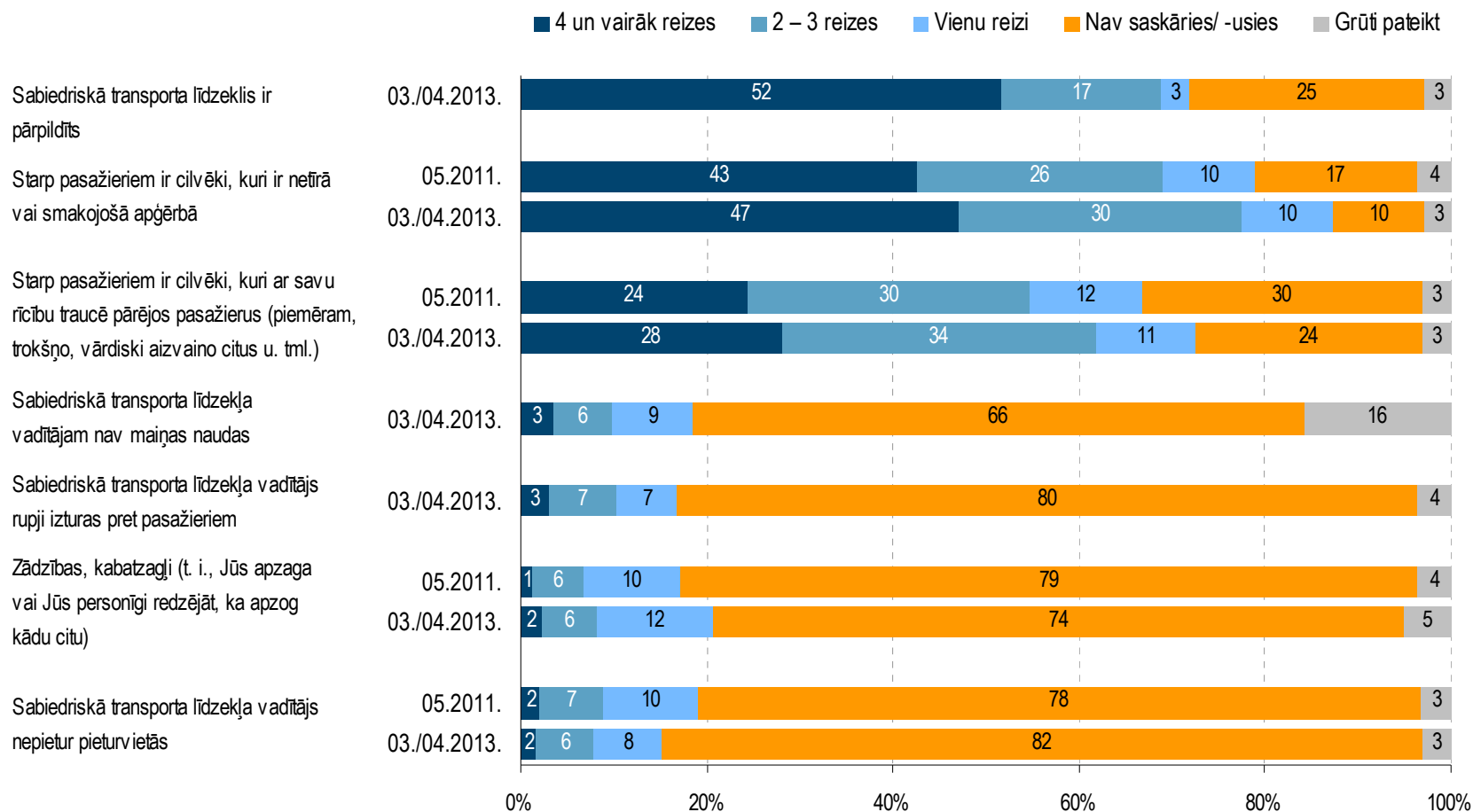
Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Dažādu sabiedriskā transporta aspektu vērtējums

### Saskaršanās ar dažādām nevēlamām parādībām biežums pēdējā gada laikā

"Cik bieži pēdējā gada laikā Jūs Rīgas pilsētas sabiedriskajā transportā esat saskāries/-usies ar šādām problēmām? Vai Jūs ar tām personīgi esat saskāries/-usies vienu reizi, 2 – 3 reizes, 4 un vairāk reizes, vai arī neesat saskāries/-usies?"



Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem; 05.2011.: n=1219; 03./04.2013.: n=1219

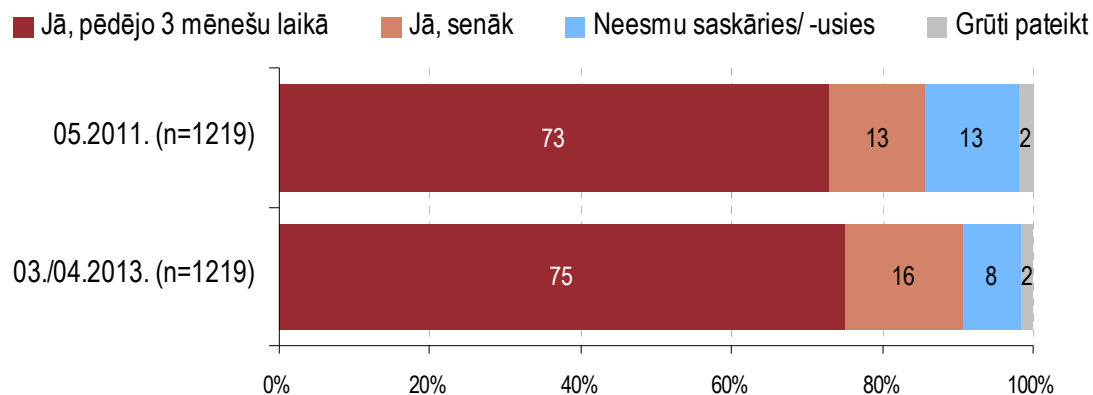


# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Dažādu sabiedriskā transporta aspektu vērtējums

### Braukšanas biļešu pārbaudes

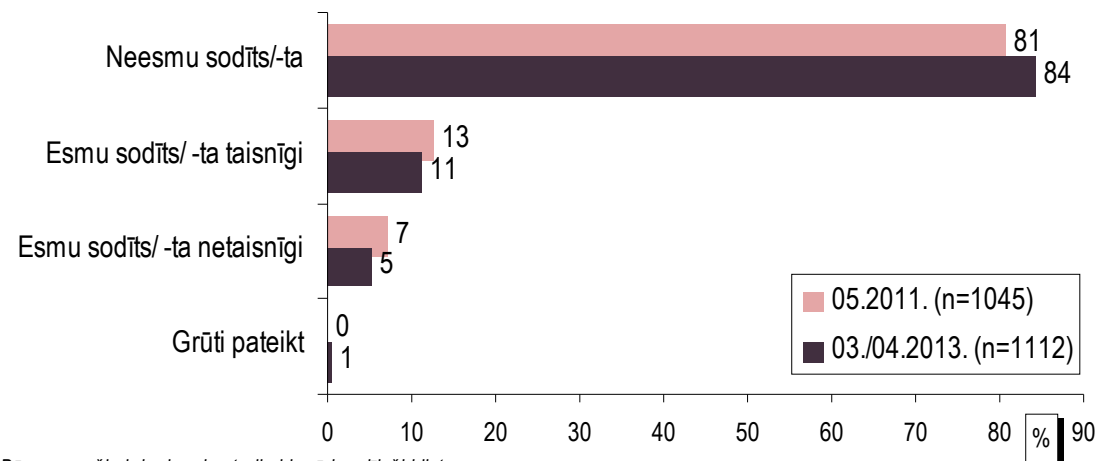
"Vai Jums kādreiz Rīgas sabiedriskā transporta kontrolieri ir pārbaudījuši braukšanas biļetes esamību? Ja jā, tad cik sen atpakaļ?"



Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem

### Taisnīga/ netaisnīga sodīšana

"Vai Jūs kādreiz esat ticis sodīts par braukšanu bez biļetes? Ja jā, tad taisnīgi vai netaisnīgi?"  
Iespējamās vairākas atbildes



Bāze: pasažieri, kuriem kontrolieri ir pārbaudījuši biļetes

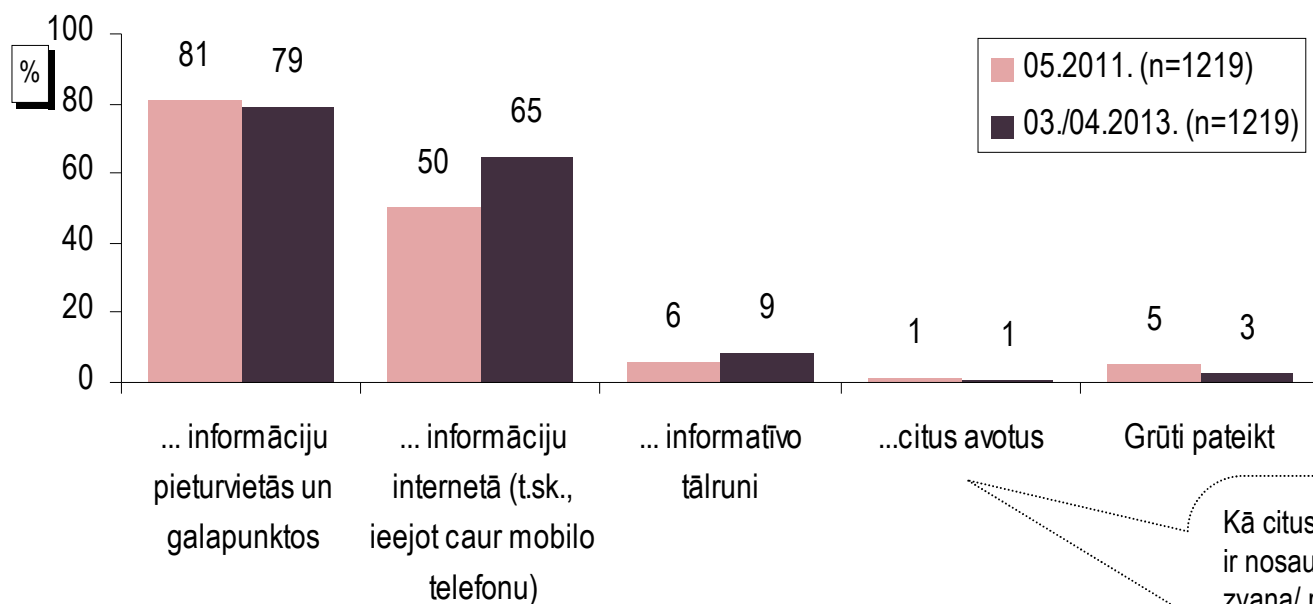
# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Dažādu sabiedriskā transporta aspektu vērtējums

### Avoti, kur pasažieri uzzina par sabiedriskā transporta kustības sarakstiem

"Lai uzzinātu par sabiedriskā transporta kustības sarakstu, vai jūs izmantojat ...?"

Iespējamās vairākas atbildes



Bāze: Rīgas iedzīvotāji, kuri brauc ar tramvajiem, trolejbusiem un RS autobusiem

Kā citus avotus respondenti 2013. gada aptaujā ir nosaukuši sekojošo:  
zvana/ runā ar paziņām, kaimiņiem (minēts 3 reizes);  
piezīmju grāmatiņā ir pierakstīts (minēts 2 reizes);  
mājās ir izdrukāts saraksts (minēts 1 reizi);  
fotogrāfē telefonā (minēts 1 reizi).

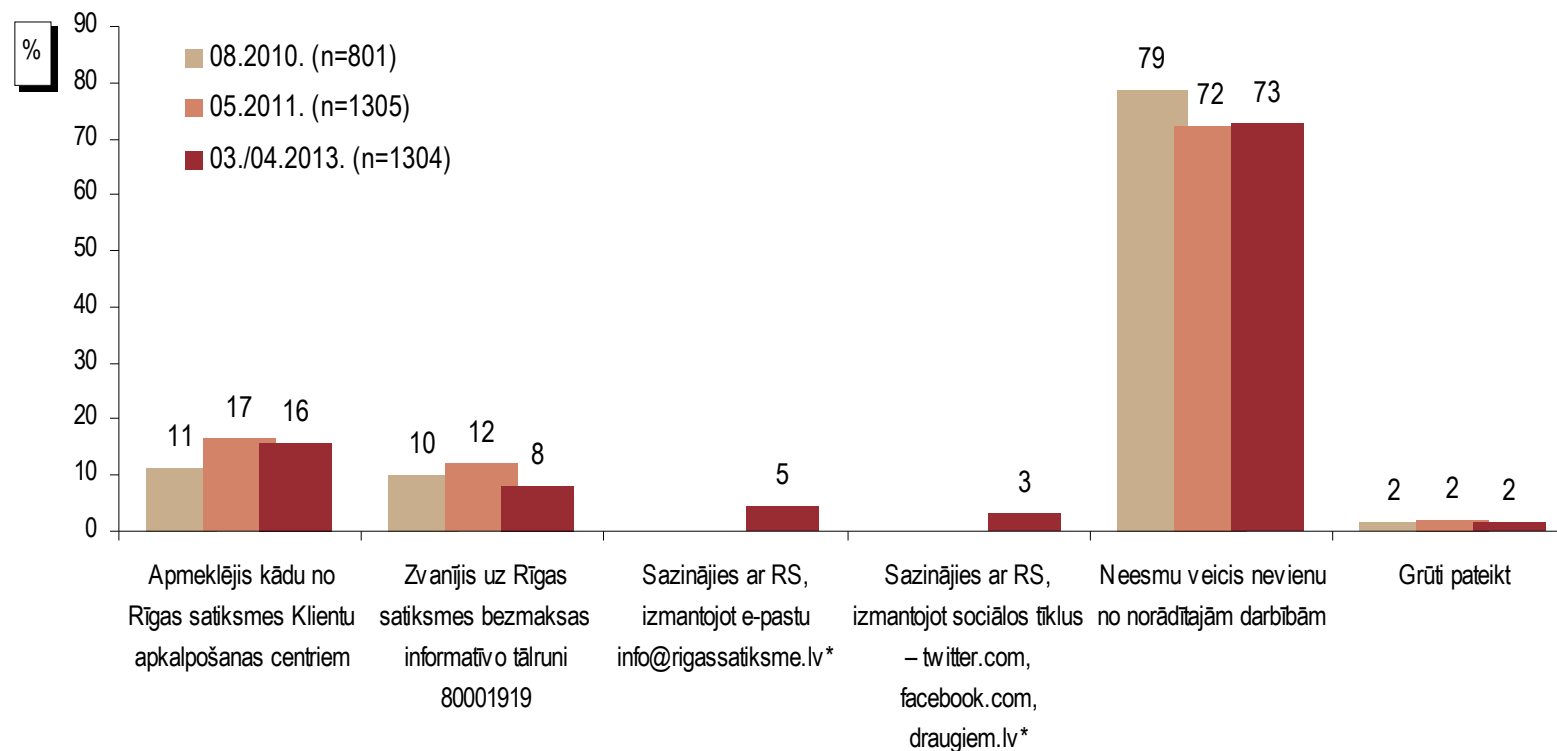
# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Saskarsme ar klientu apkalpošanu uzņēmumā "Rīgas satiksme"

### Dažādu kanālu izmantošana, vēršoties "Rīgas satiksmē"

"Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jūs esat darījis kaut ko no sekojošā?"

Iespējamās vairākas atbildes



\* - 2010. gada augusta un 2011. gada maija aptaujā šis atbildes variants nebija iekļauts

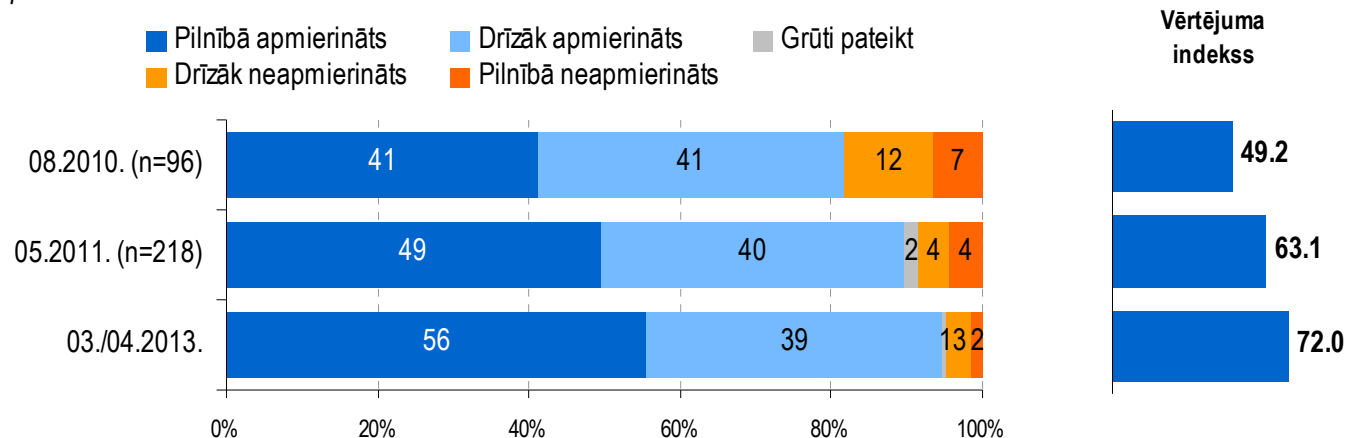
Bāze: visi respondenti

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Saskarsme ar klientu apkalpošanu uzņēmumā "Rīgas satiksme"

### Apmierinātība ar "Rīgas satiksme" Klientu apkalpošanas centru darbību

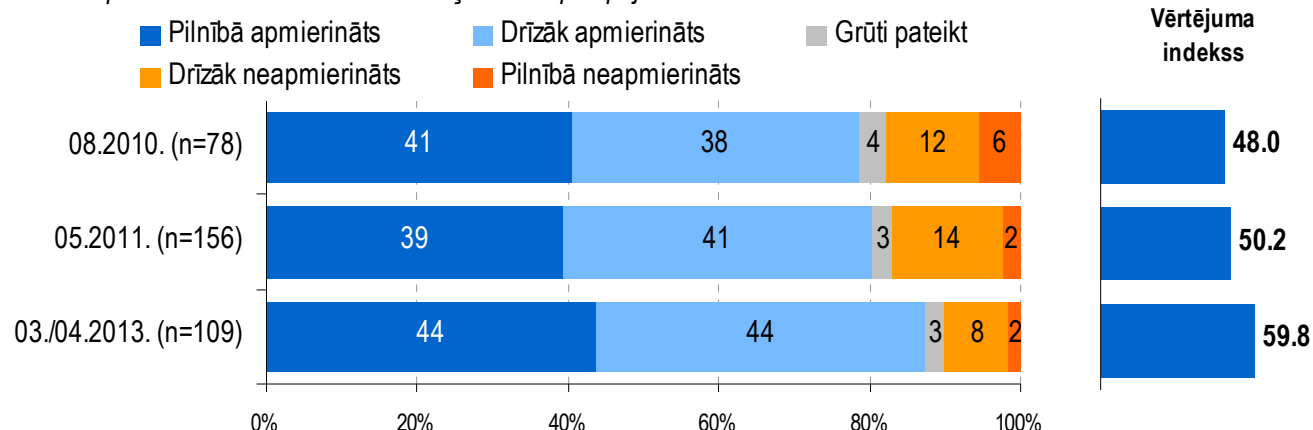
"Runājot par Jūsu pieredzi saskarsmē ar Rīgas satiksme Klientu apkalpošanas centriem un tā darbiniekiem, cik ļoti Jūs esat apmierināts ar šo centru darbu?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējuši kādu no Rīgas satiksme Klientu apkalpošanas centriem, 08.2010: n=96, 05.2011: n=218, 03./04.2013.: n=213

### Apmierinātība ar uzņēmuma "Rīgas satiksme" informatīvā tālruņa darbību

"Runājot par Jūsu pieredzi, risinot jautājumus vai problēmas, zvanot uz Rīgas satiksme bezmaksas informatīvo tālruni, cik ļoti Jūs esat apmierināts ar šī informatīvā tālruņa un to apkalpojošo darbinieku darbu?"



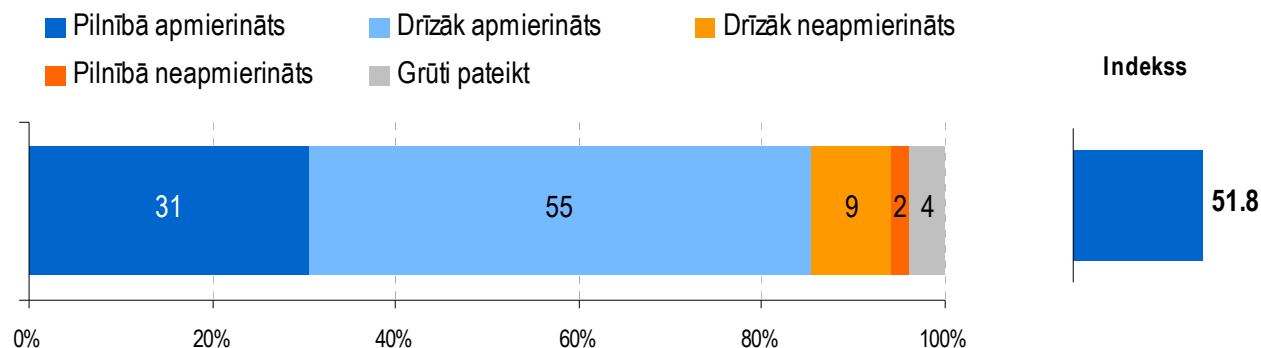
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir zvanījuši uz Rīgas satiksme bezmaksas informatīvo tālruni, 08.2010: n=78, 05.2011: n=156, 03./04.2013.: n=109

# Sabiedriskā transporta vērtējums Rīgā

## Saskarsme ar klientu apkalpošanu uzņēmumā "Rīgas satiksme"

### Apmierinātība ar sazināšanos ar "Rīgas satiksme", izmantojot e-pastu

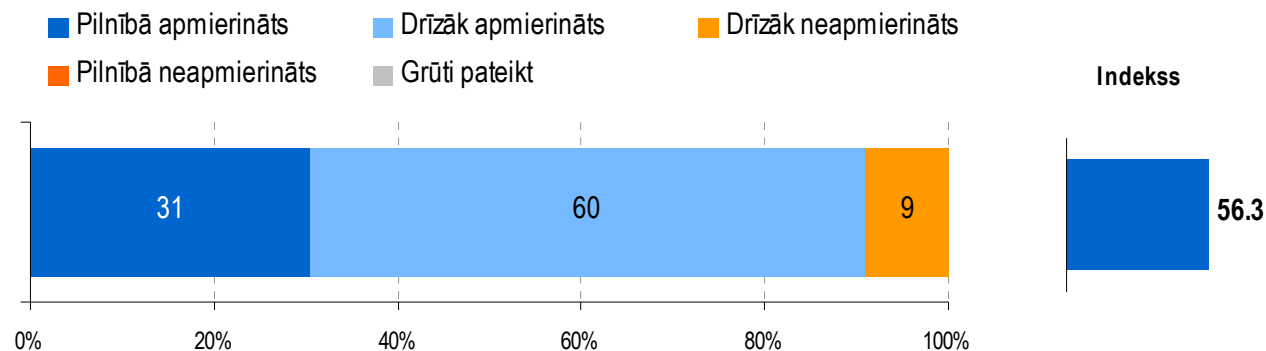
"Runājot par Jūsu pieredzi, sazinoties ar Rīgas satiksmi, izmantojot e-pastu info@rigassatiksme.lv, - cik ļoti Jūs esat apmierināts ar Rīgas satiksmes atbildēm uz Jūsu jautājumiem un šo atbilžu sniegšanas ātrumu? Vai Jūs ar to esat pilnībā apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai arī pilnībā neapmierināts?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir sazinājušies ar Rīgas satiksmi, izmantojot e-pastu info@rigassatiksme.lv, n=56

### Apmierinātība ar sazināšanos ar "Rīgas satiksme", izmantojot sociālos tīklus

"Runājot par Jūsu pieredzi, sazinoties ar Rīgas satiksmi, izmantojot sociālos tīklus, - cik ļoti Jūs esat apmierināts ar informāciju, ko Rīgas satiksme Jums sniedza, ar Rīgas satiksmes komunikācijas stilu, atbilžu sniegšanas ātrumu? Vai Jūs ar to esat pilnībā apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai arī pilnībā neapmierināts?"



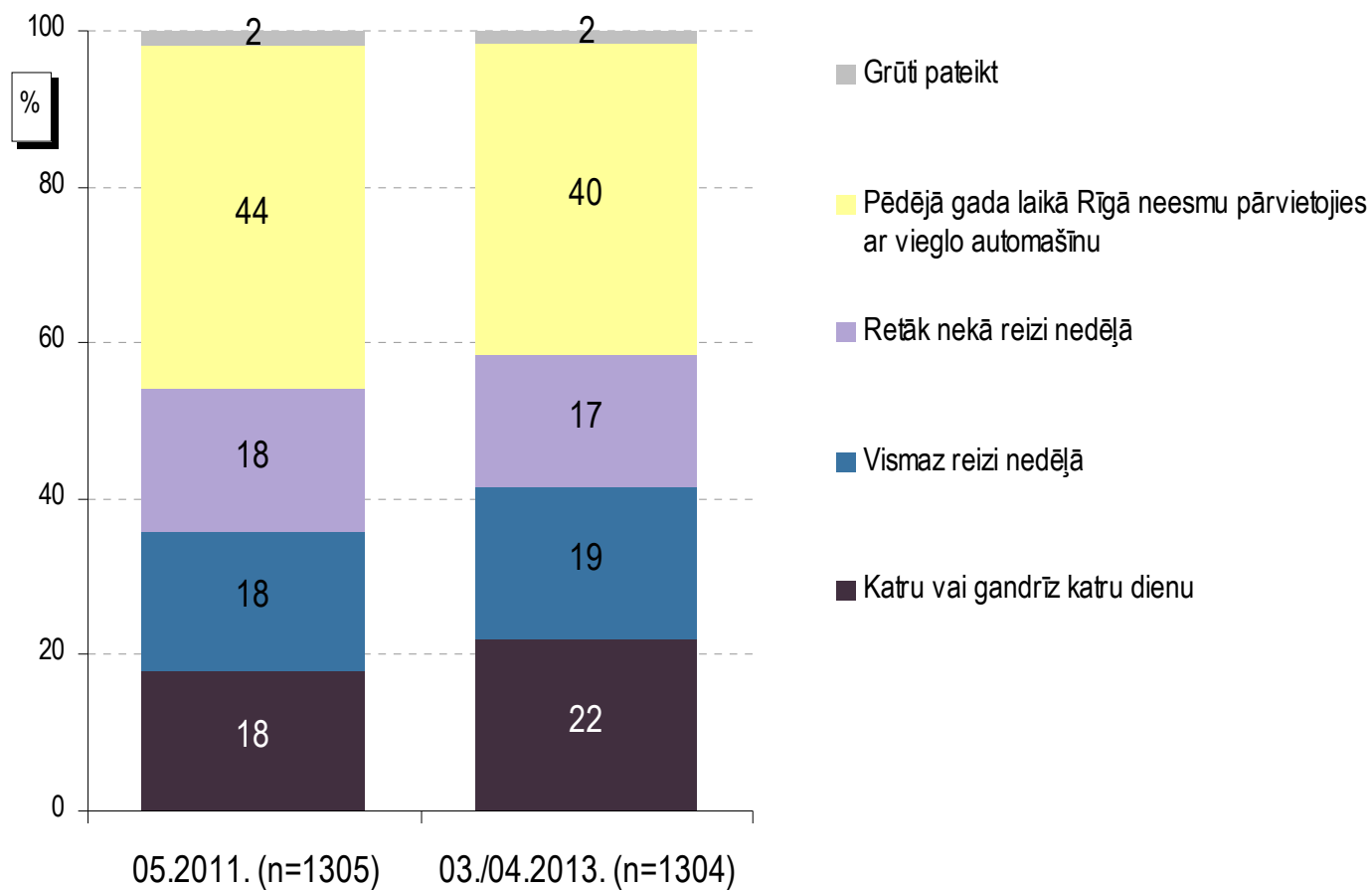
Bāze: respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir sazinājušies ar Rīgas satiksmi, izmantojot sociālos tīklus, n=45

# MAKSAS AUTOSTĀVVIETU IZMANTOŠANA UN VĒRTĒJUMS

## Vieglo automašīnu izmantošanas paradumi

### Pārvietošanās biežums ar vieglo automašīnu

"Raksturojot situāciju pēdējā gada laikā, vidēji, cik bieži Jūs Rīgā pārvietojaties ar vieglo automašīnu (gan kā pasažieris, gan kā vadītājs)?"



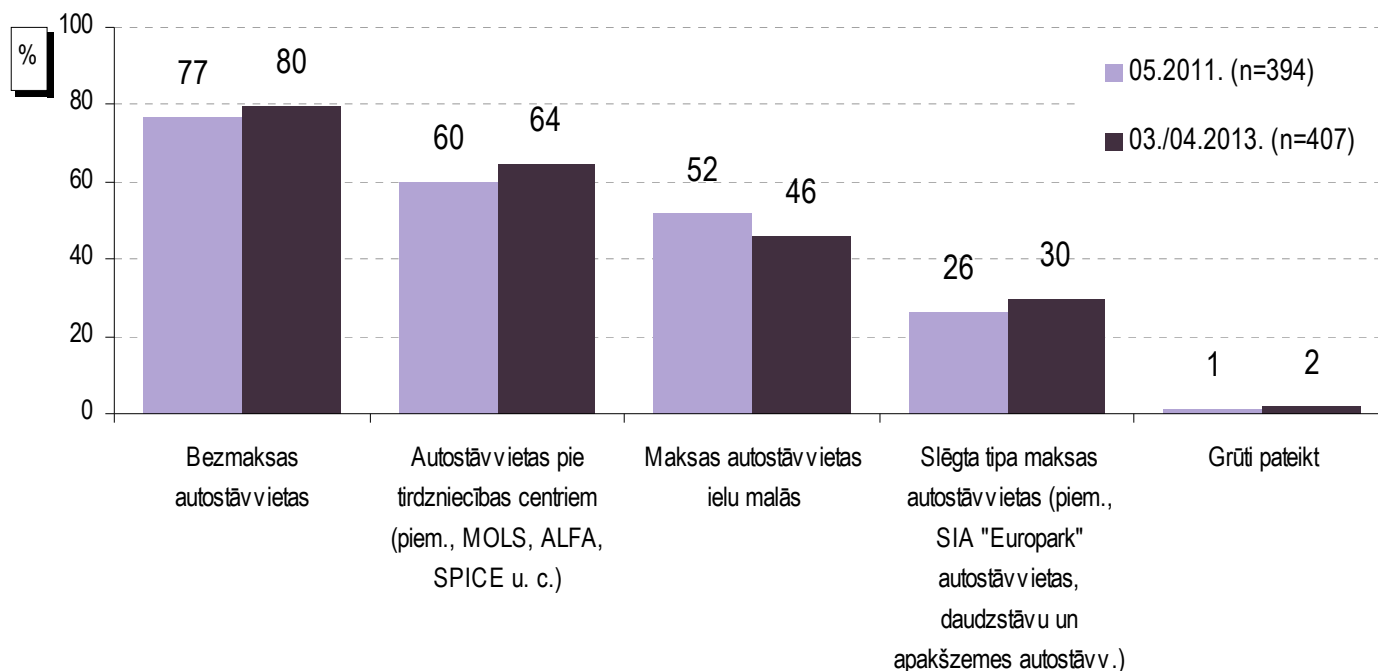
# Maksas autostāvietu izmantošana un vērtējums

## Maksas autostāvvietu izmantošanas paradumi

### Stāvvietu veidu izmantošana

"Kādas stāvvietas Jūs parasti izmantojat automašīnas novietošanai?"

Iespējamās vairākas atbildes



Bāze: respondenti, kuri pēdējā gada laikā Rīgā ir pārvietojušies ar vieglo automašīnu kā vadītāji



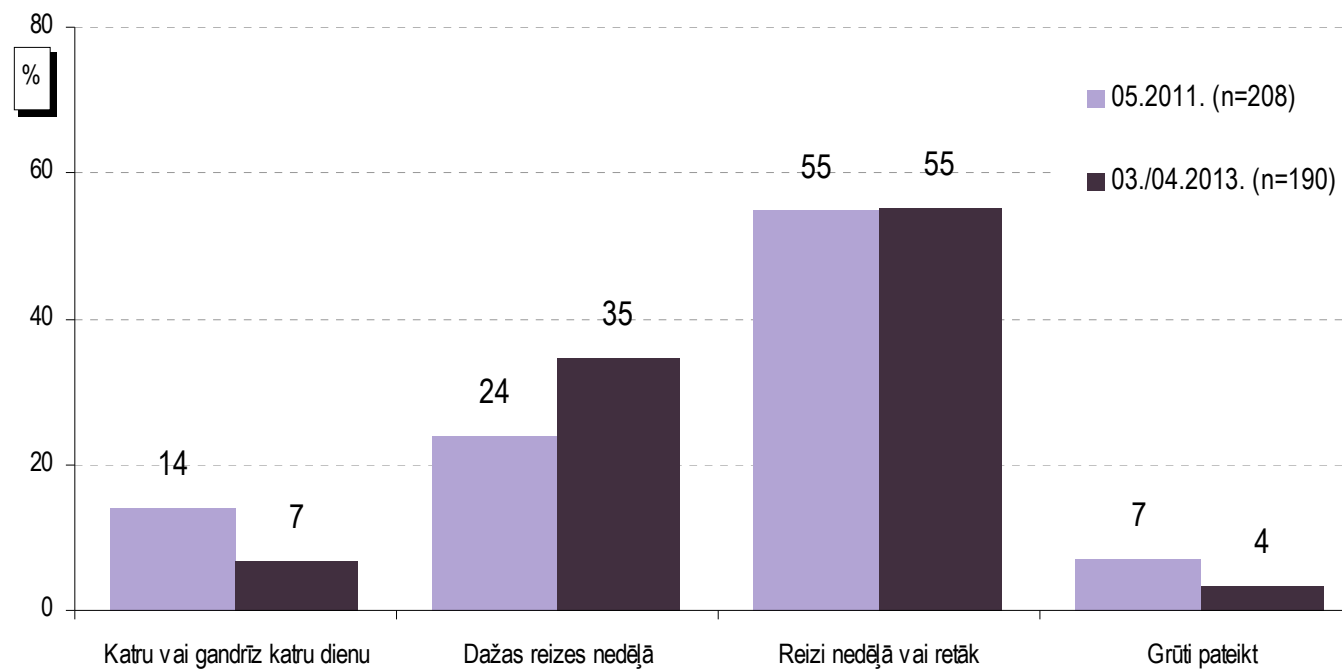
# Maksas autostāvietu izmantošana un vērtējums

## Maksas autostāvvietu izmantošanas paradumi

### Maksas stāvvietu ielu malās izmantošanas biežums

"Cik bieži Jūs Rīgā izmantojat maksas autostāvvietas ielu malās?"

Viena atbilde



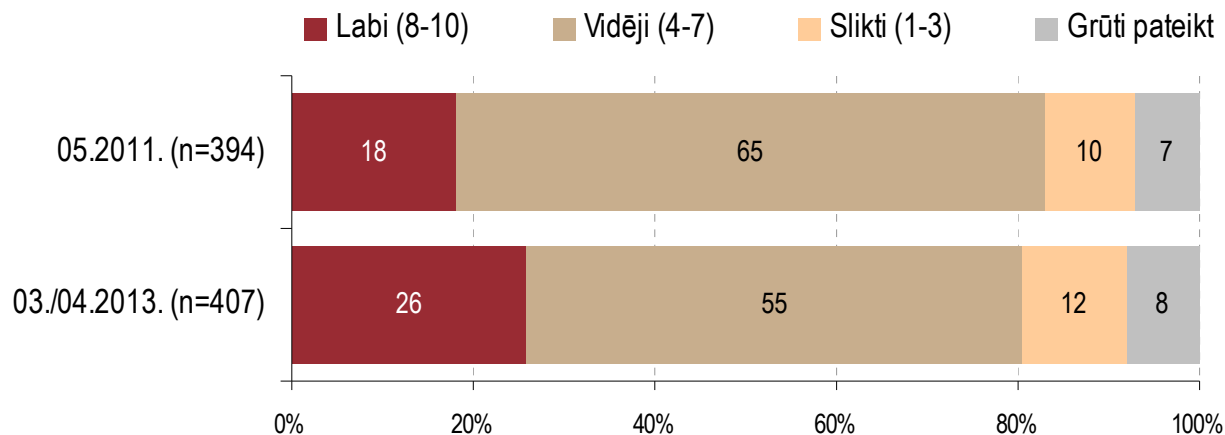
Bāze: respondenti, kuri izmanto maksas autostāvvietas ielu malās

## Maksas autostāvvietu vērtējums

### Stāvvietu ielu malās skaita un pieejamības vērtējums Rīgas centrā

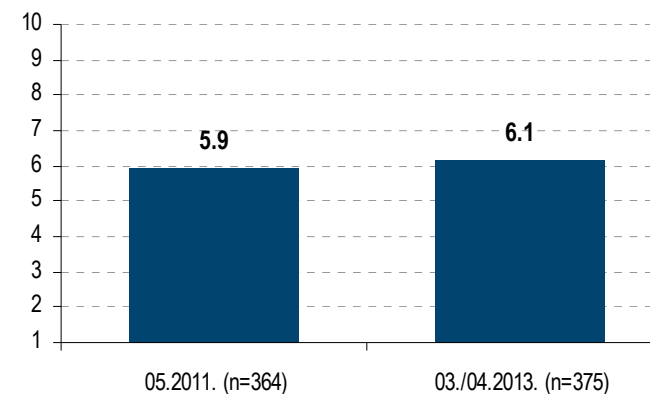
"Kā Jūs kopumā vērtējat situāciju ar maksas autostāvvietu ielu malās skaitu un pieejamību Rīgas centrā?"

Vērtējumam izmantojiet atbilžu skalu no 1 līdz 10, kur „1” ir „ļoti slikti” un „10” – „teicami”.



Bāze: respondenti, kuri pēdējā gada laikā Rīgā ir pārvietojušies ar vieglo automašīnu kā vadītāji

Vidējā aritmētiskā vērtība skalā no 1 (“ļoti slikti”) līdz 10 (“teicami”)



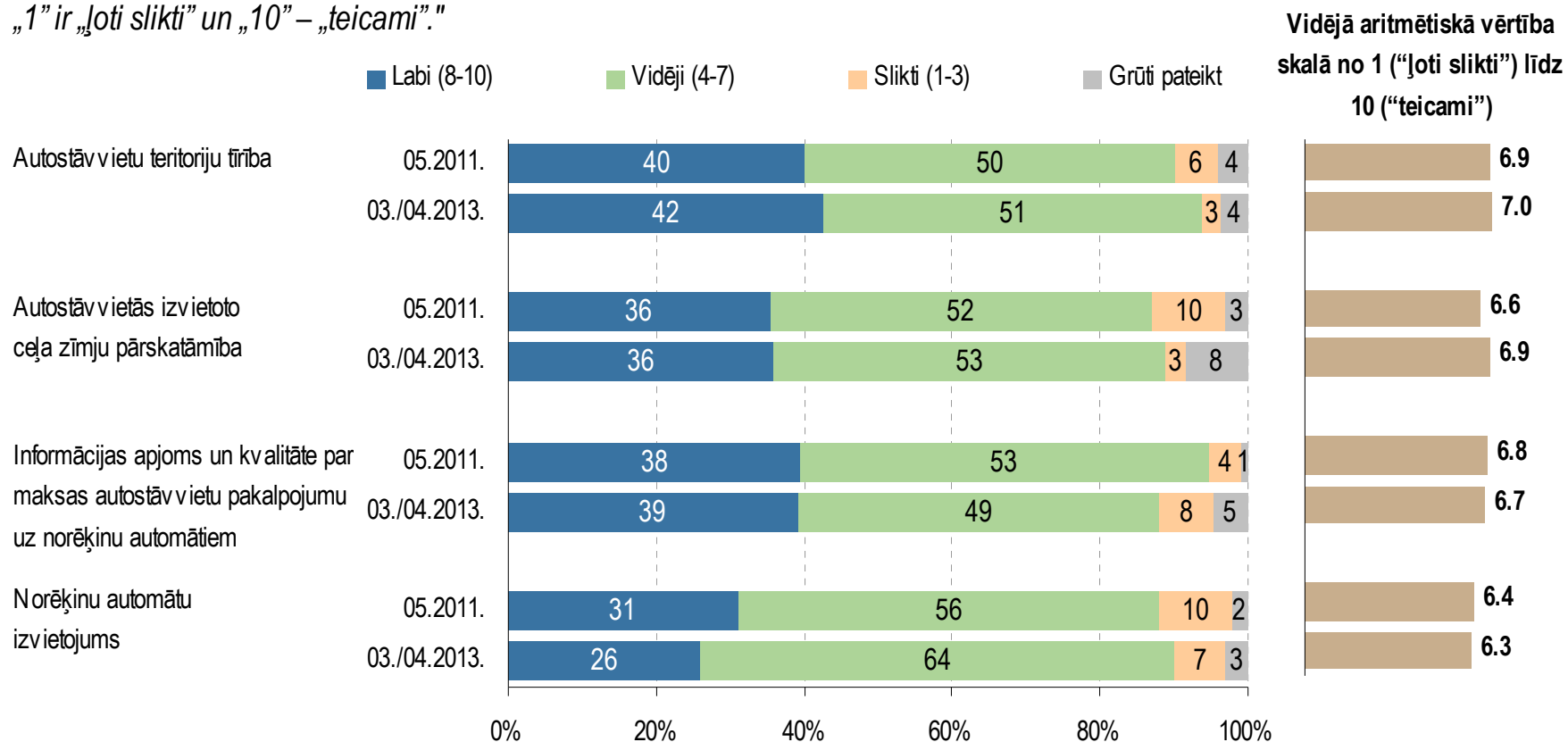
Bāze: respondenti, kuri izmanto maksas autostāvvietas ielu malās un kuri sniedza noteiktu atbildi

# Maksas autostāvietu izmantošana un vērtējums

## Maksas autostāvvietu vērtējums

### Stāvvietu ielu malās vērtējums dažādos aspektos

"Lūdzu, novērtējiet dažus maksas autostāvvietu ielu malās aspektus. Vērtējumam izmantojiet atbilžu skalā no 1 līdz 10, kur „1” ir „ļoti slikti” un „10” – „teicami”."

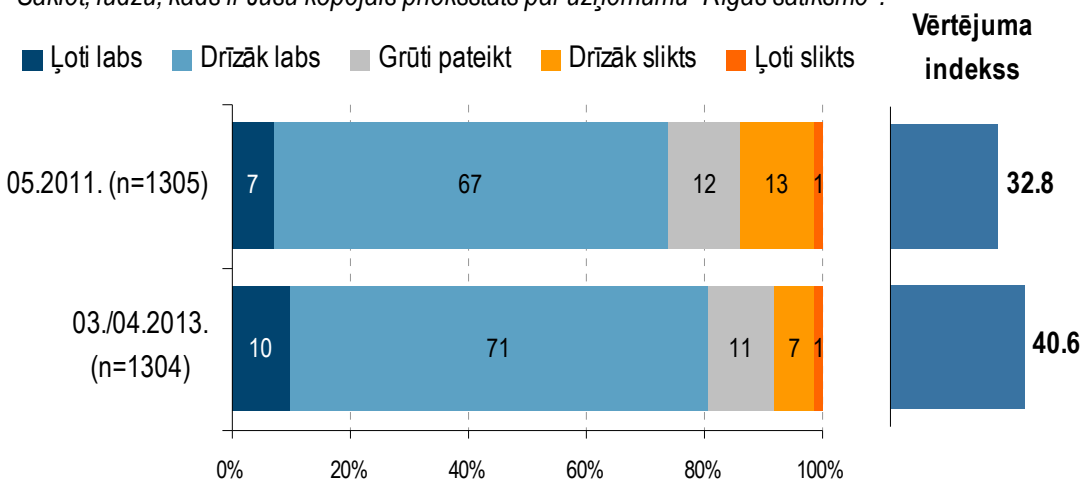


Bāze: respondenti, kuri izmanto maksas autostāvvietas ielu malās, 05.2011.: n=208, 03./04.2013.: n=190

# RĪGAS SATIKSMES TĒLS

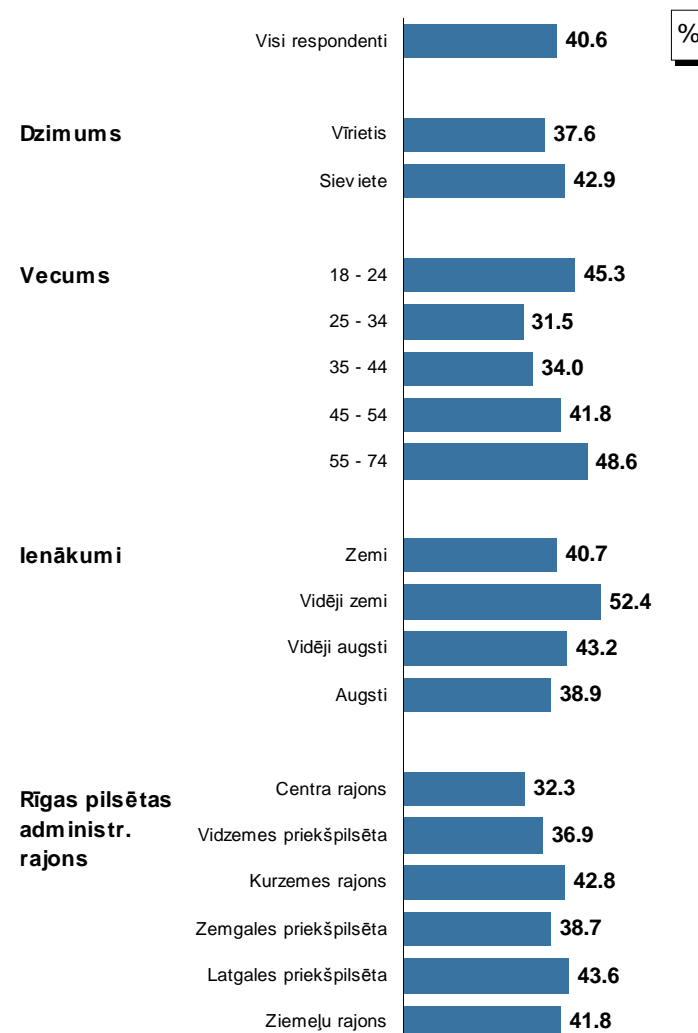
## Rīdzinieku kopējais priekšstats par uzņēmumu "Rīgas satiksme"

"Sakiet, lūdzu, kāds ir Jūsu kopējais priekšstats par uzņēmumu "Rīgas satiksme"?"



Bāze: visi respondenti

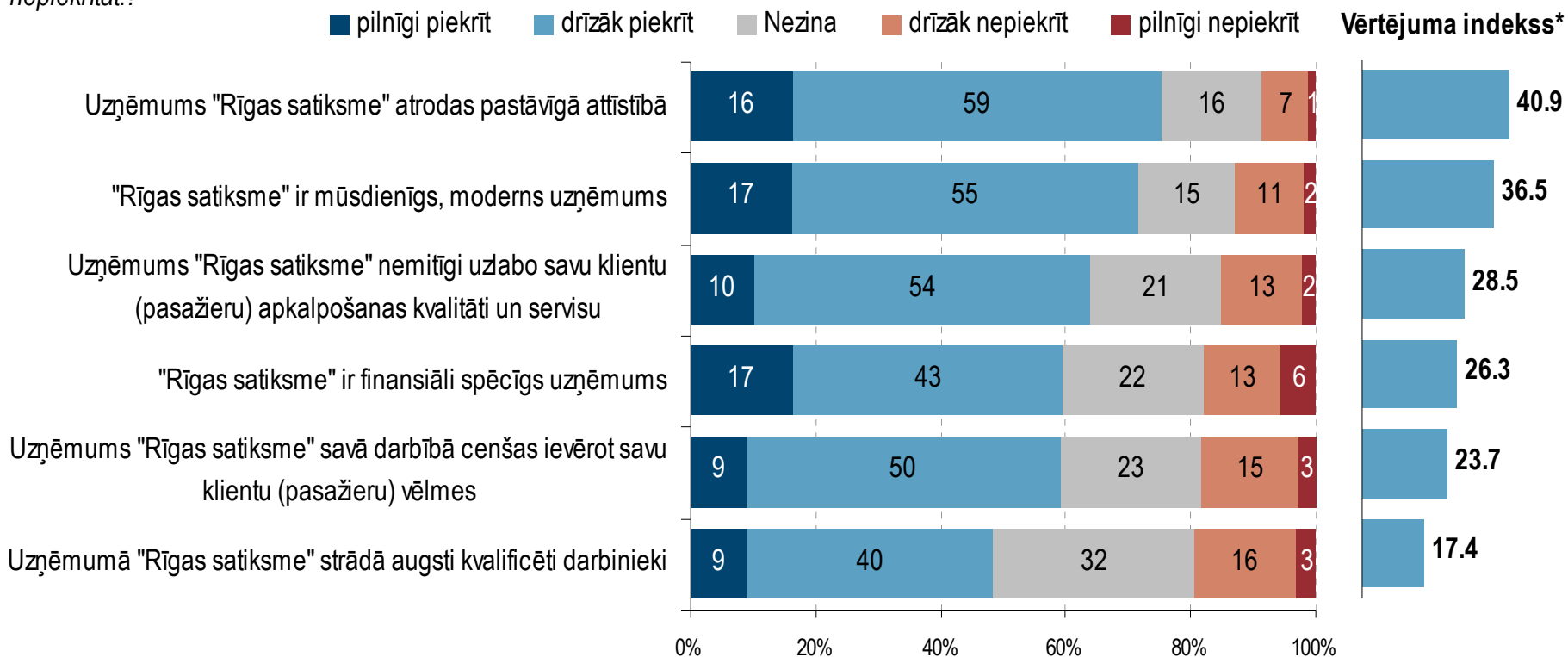
### Vērtējuma indekss dažādās iedzīvotāju grupās (03./04.2013.)



Bāze: visi respondenti

## Rīdinieku priekšstati par uzņēmumu "Rīgas satiksme"

"Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs piekrītat šiem apgalvojumiem. Vai Jūs katram no tiem pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat, pilnībā nepiekrītat?"

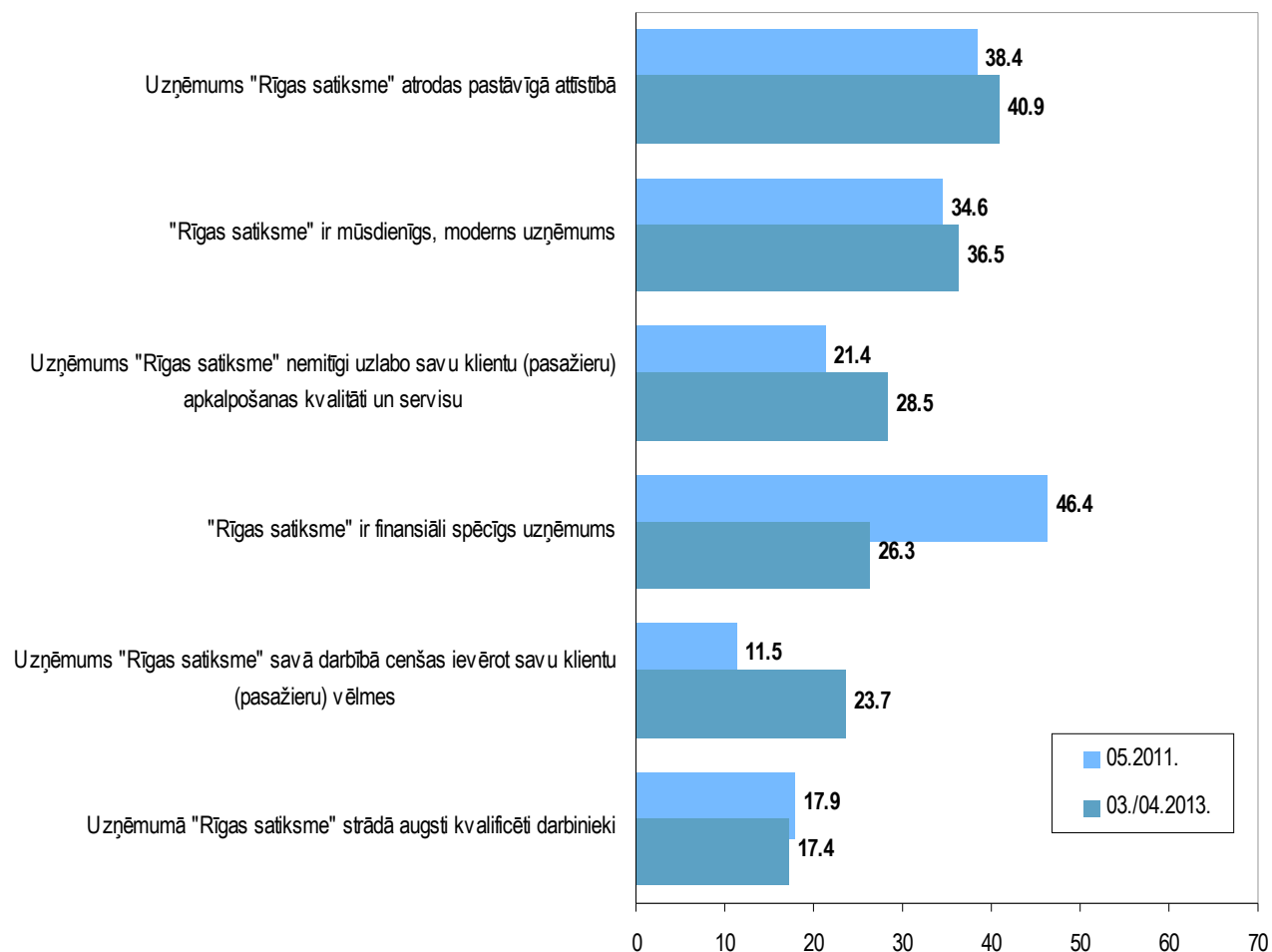


Bāze: visi respondenti, n=1304

## Rīdzinieku priekšstati par uzņēmumu "Rīgas satiksme"

"Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs piekrītat šiem apgalvojumiem. Vai Jūs katram no tiem pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat, pilnībā nepiekrītat.?"

Vērtējuma indekss (dinamika)

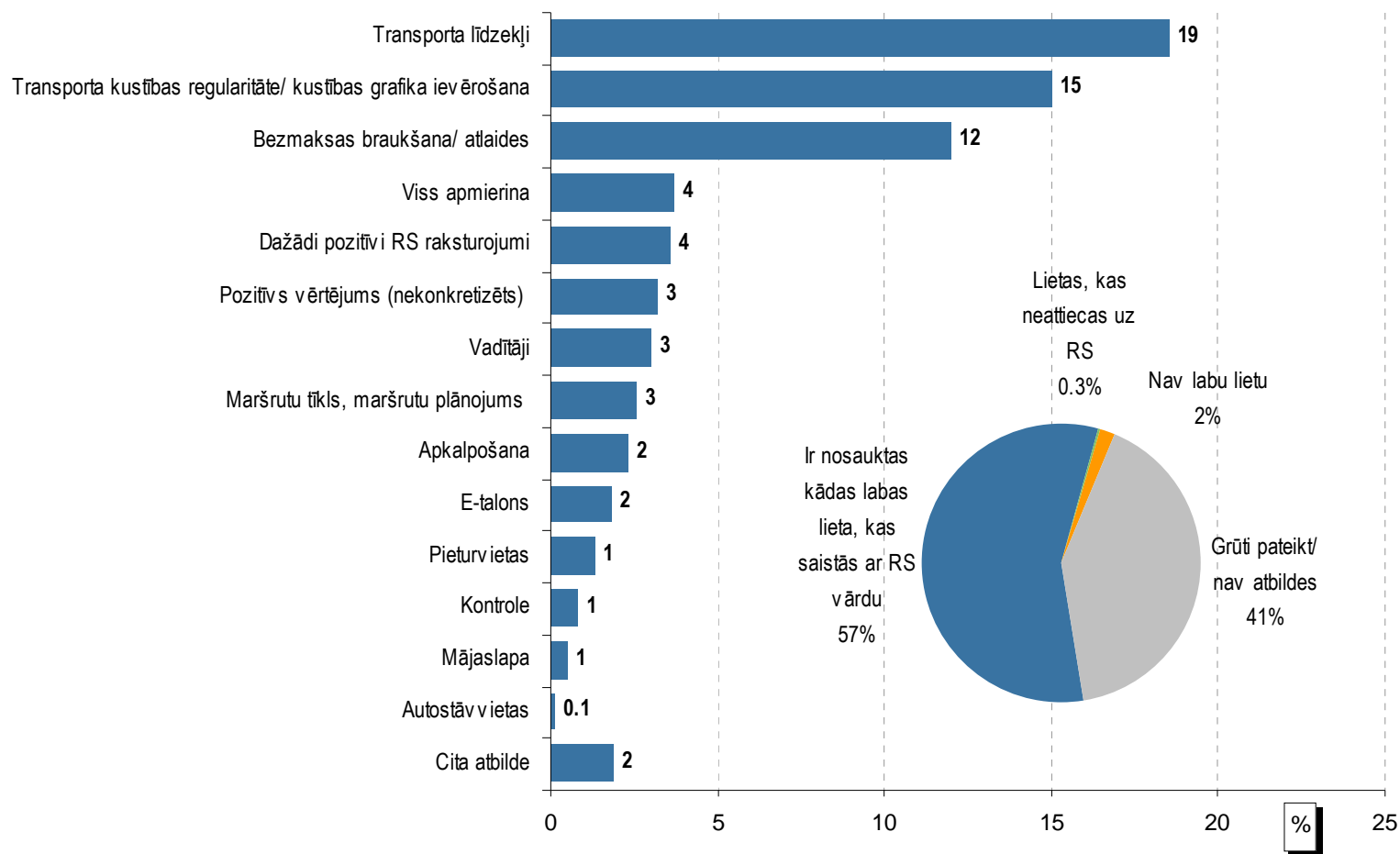


## Labās lietas, kas saistās ar “Rīgas satiksme” vārdu

Spontāni nosauktās atbildes, tematiski sagrupētas pēc to satura - dažādu tēmu minēšanas biežums

*“Vai Jums ir zināmas un Jūs varat nosaukt kādas labas lietas, kas Jums saistās ar uzņēmuma “Rīgas satiksme” vārdu?”*

Atvērtais jautājums



Bāze: visi respondenti

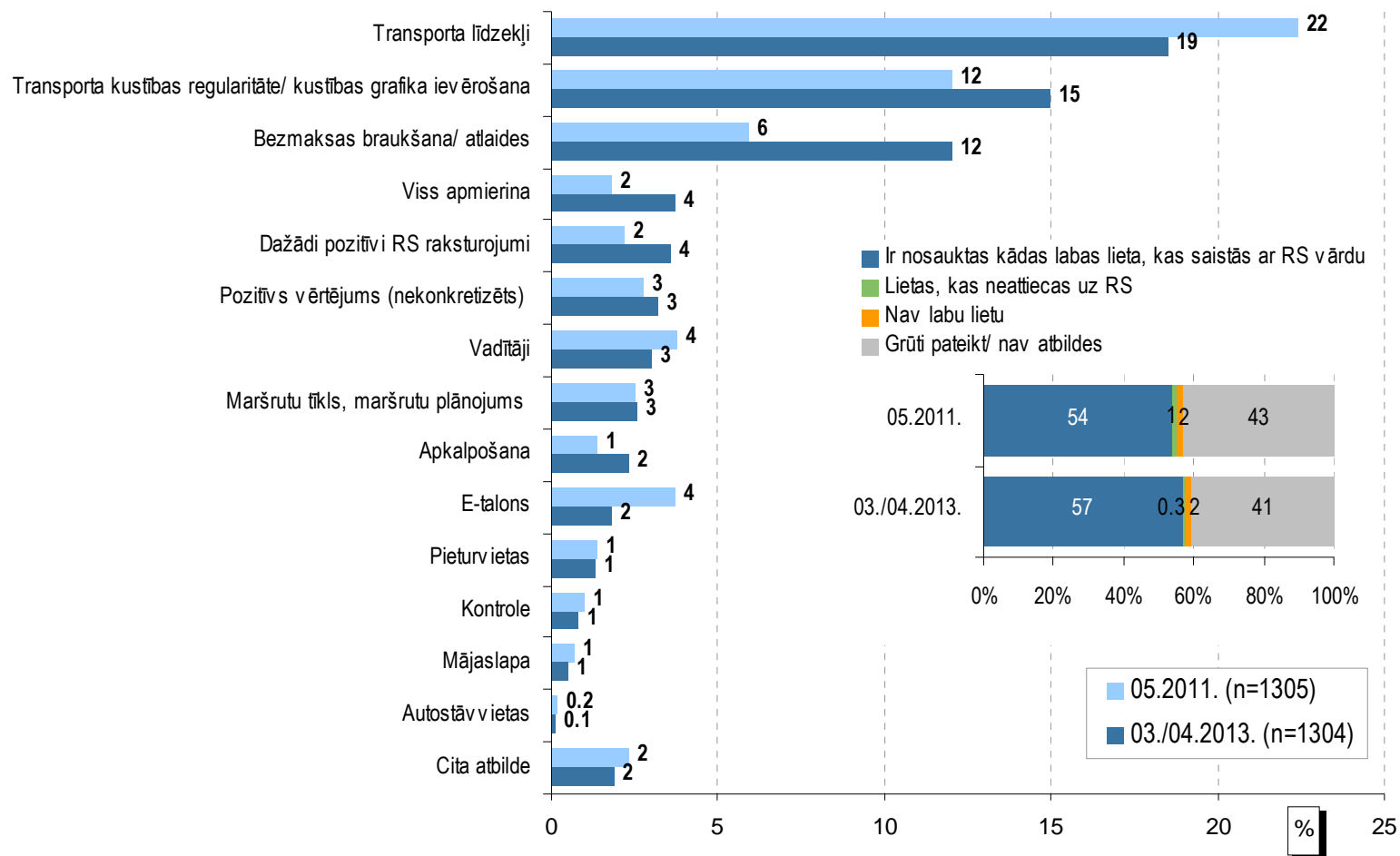


## Labās lietas, kas saistās ar “Rīgas satiksme” vārdu

Spontāni nosauktās atbildes, tematiski sagrupētas pēc to satura - **dažādu tēmu minēšanas biežums**

*"Vai Jums ir zināmas un Jūs varat nosaukt kādas labas lietas, kas Jums saistās ar uzņēmuma "Rīgas satiksme" vārdu?"*

Atvērtais jautājums



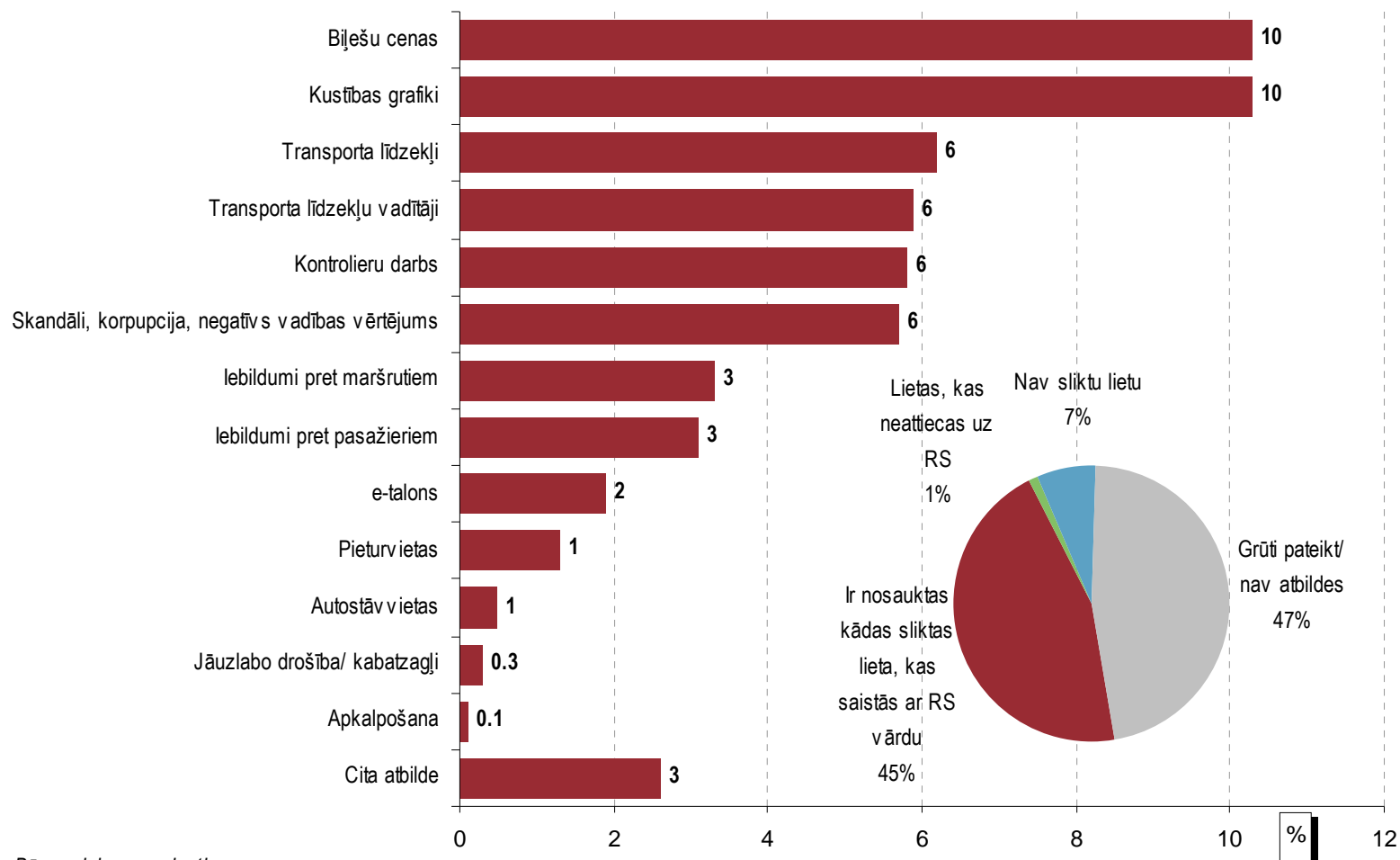
Bāze: visi respondenti

## Sliktās lietas, kas saistās ar “Rīgas satiksme” vārdu

Spontāni nosauktās atbildes, tematiski sagrupētas pēc to satura - dažādu tēmu minēšanas biežums

"Vai Jums ir zināmas un Jūs varat nosaukt kādas sliktas lietas, kas Jums saistās ar uzņēmuma "Rīgas satiksme" vārdu?"

Atvērtais jautājums

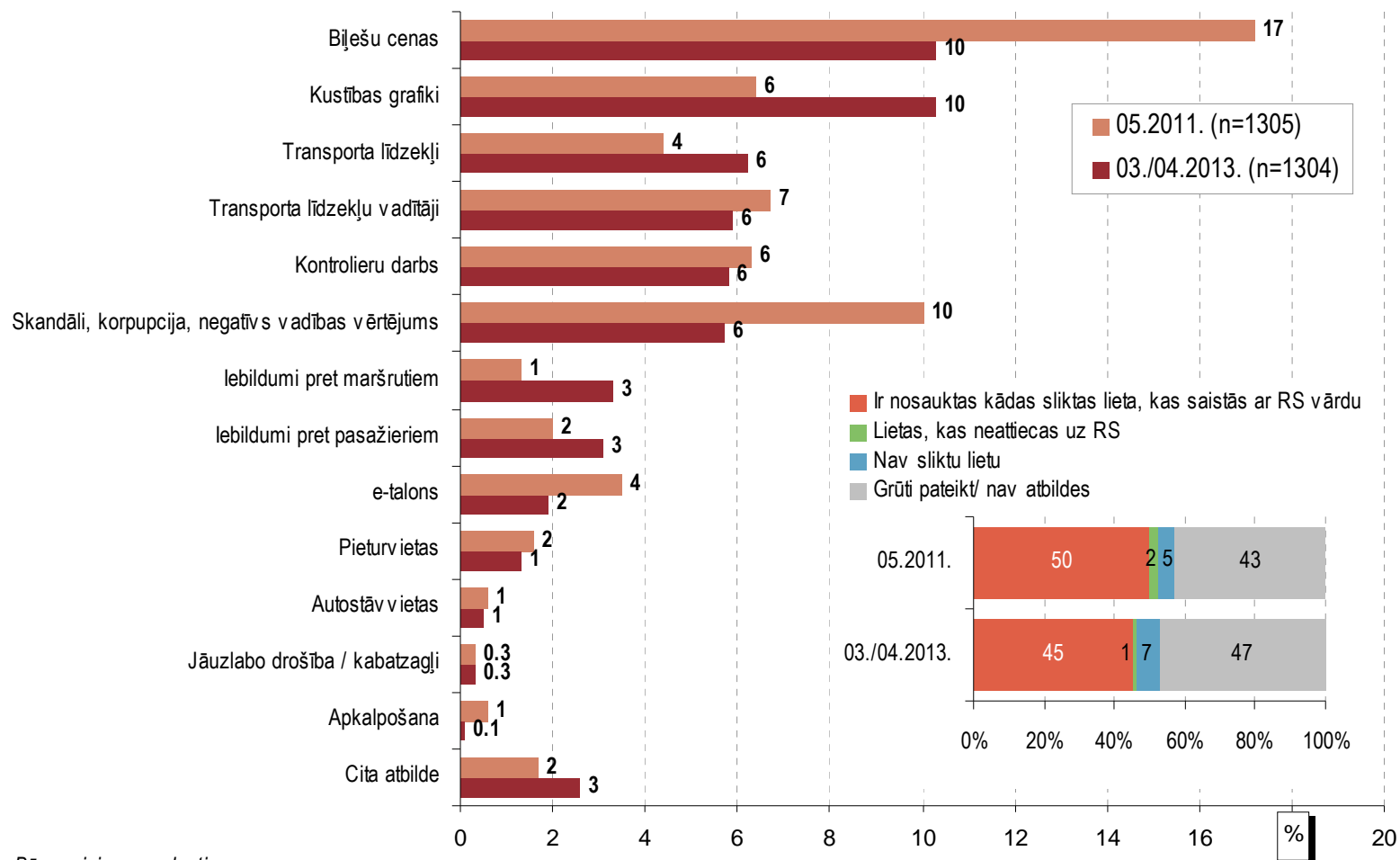


## Sliktās lietas, kas saistās ar “Rīgas satiksme” vārdu

Spontāni nosauktās atbildes, tematiski sagrupētas pēc to satura - dažādu tēmu minēšanas biežums

"Vai Jums ir zināmas un Jūs varat nosaukt kādas sliktas lietas, kas Jums saistās ar uzņēmuma "Rīgas satiksme" vārdu?"

Atvērtais jautājums



# Paldies par uzmanību!

## SKDS

tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centrs

---

Baznīcas iela 32-2, Rīga, Latvija, LV-1010  
tālr.: +371 67 312 876, fakss: +371 67 312 874

e-pasts: [skds@skds.lv](mailto:skds@skds.lv)

[www.skds.lv](http://www.skds.lv)