

**Pārskats par**

**aptaujas par dzelzceļa pasažieru apmierinātību ar**  
**dzelzceļa pasažieru pakalpojumu kvalitāti Latvijā**  
**2018.gadā**

**rezultātiem**

2018. gada 27. novembris

## Satura rādītājs

	lpp.
Ievads.....	3
1. Dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumu izmantošanas biežums un izmantošanas mērķis.....	4
2. Dzelzceļa pasažieru apmierinātība ar dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem.....	6
3. Dzelzceļa pasažieru apmierinātība ar brauciena laikā vilcienā sniegtajiem pakalpojumiem.....	11
4. Dzelzceļa pasažieru apmierinātības mērījums, izmantojot rekomendācijas indeksu ( <i>Net Promoter Score</i> jeb <i>NPS</i> ).....	18
5. Dzelzceļa pasažieru priekšlikumu par dzelzceļa pasažieru pārvadājumu kvalitātes uzlabošanu apkopojums.....	21
6. Aptaujas tehniskā informācija.....	22

## Ievads

Aptaujā par dzelzceļa pasažieru apmierinātību ar dzelzceļa pasažieru pakalpojumu kvalitāti tika aptaujāti Latvijas iedzīvotāji vecumā no 18 gadiem, kuri pēdējā gada laikā ir izmantojuši dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumus. Aptauja tika veikta izmantojot tiešās intervijas septiņās dzelzceļa stacijās: Rīgā, Jelgavā, Daugavpilī, Tukumā, Liepājā, Siguldā un Valmierā, tādejādi aptverot dzelzceļa pasažieru pārvadājumus visos Latvijas reģionos.

**Aptaujas mērķis:** noteikt Latvijas dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumu lietotāju apmierinātību ar dzelzceļa pakalpojumu kvalitāti, novērtējot pasažieru apmierinātību ar dzelzceļa stacijās un brauciena laikā vilcienā pieejamos pakalpojumus.

**Aptaujas veicējs:** Rīgas Tehniskā universitāte, Inovāciju un uzņēmējdarbības vadības katedras mācībspēki un studenti.

**Aptaujas norises laiks:** 2018. gada 14. septembris – 04. oktobris.

**Aptaujas metode:** tiešās intervijas dzelzceļa stacijās.

**Aptaujas vieta:** Rīgas, Jelgavas, Daugavpils, Tukuma, Liepājas, Siguldas, Valmieras dzelzceļa stacijas.

**Mērķa grupa:** Latvijas iedzīvotāji vecumā no 18 gadiem, kuri pēdējā gada laikā ir braukuši ar pasažieru vilcienu Latvijā.

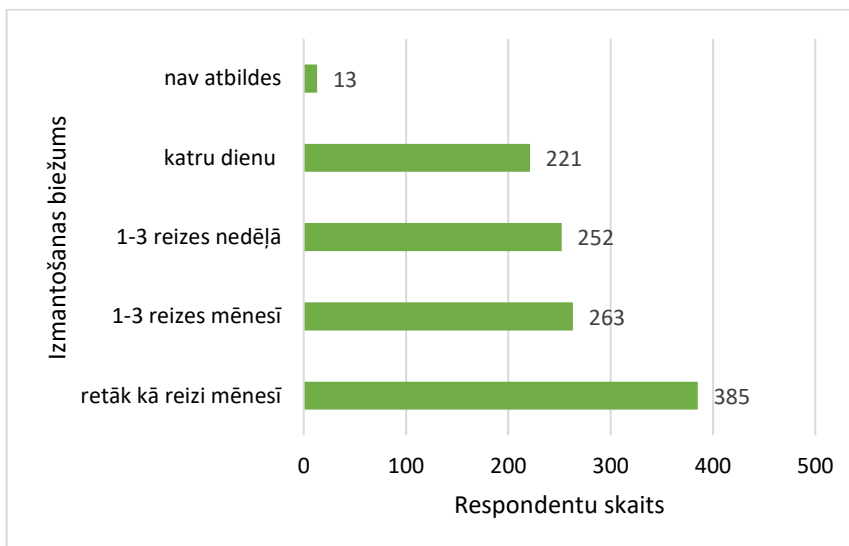
**Respondentu skaits:** 1134.

Aptaujas veikšanai tika sagatavota anketa ar septiņiem jautājumiem, aptaujas veikšanas valodu (latviešu vai krievu) izvēlējās respondents. Aptaujas jautājumi redzami pielikumā.

Aptaujas anketu apstrāde veikta izmantojot *Google Forms* un *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)* programmatūru.

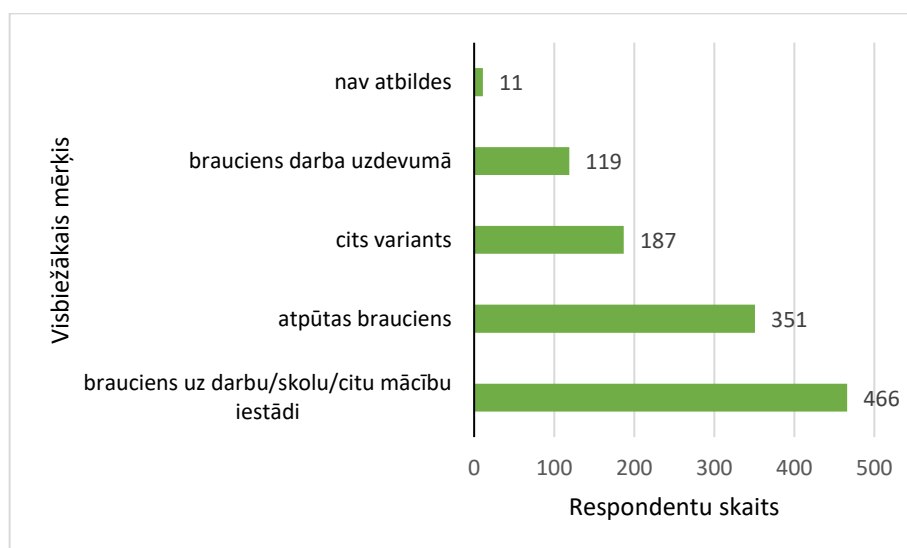
## 1. Dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumu izmantošanas biežums un izmantošanas mērķis

No aptaujas datiem izriet, ka lielākā daļa dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumus izmanto retāk kā reizi mēnesī (34%), savukārt 1/5 pasažieru izmanto pasažieru vilciena pakalpojumus katru dienu (skatīt 1.1. att.).



1.1. attēls. Dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumu izmantošanas biežums

Pētījuma rezultāti parāda, ka biežākais brauciena mērķis ir uz darbu, skolu, vai citu mācību iestādi (41,09 %), kā arī salīdzinoši bieži dzelzceļa pasažieru pārvadājuma pakalpojumus izmanto atpūtas braucieniem (30,95 %), skatīt 1.2.att.

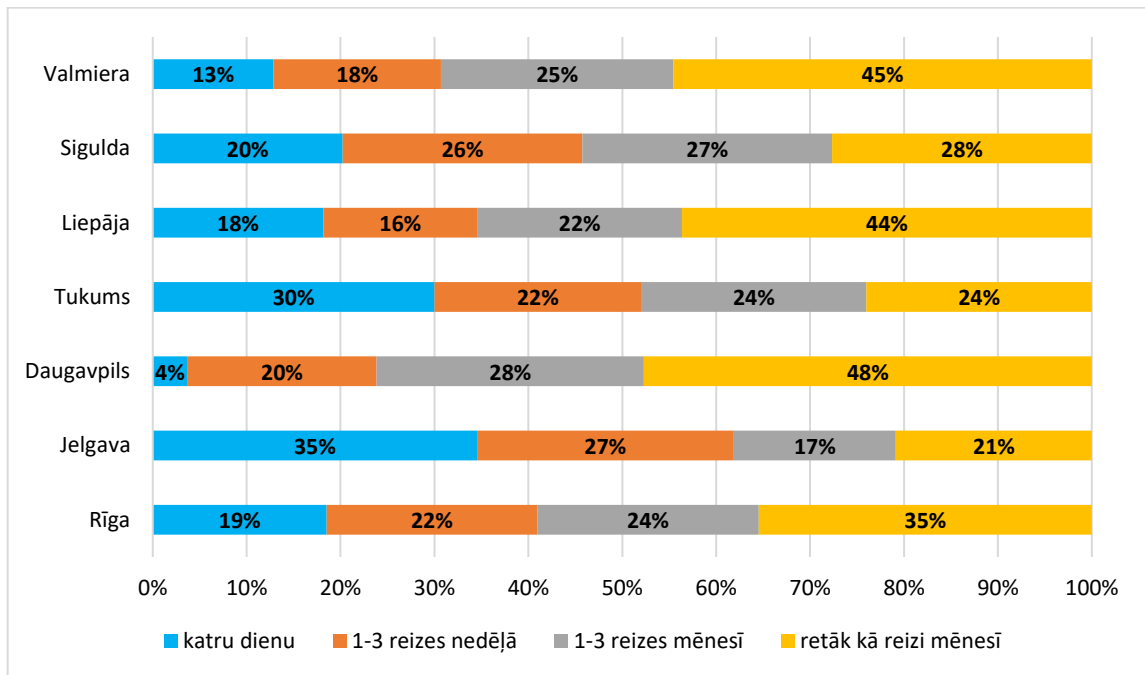


1.2. attēls. Visbiežākais brauciena mērķis

Atbilstoši pētījuma rezultātiem dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumu izmantošanas biežums ir saistīts ar iedzīvotāju dzīvesvietu un pakalpojuma

izmantošanas mērķi. Iedzīvotāji, kuri nedzīvo Rīgā un laukos, bet dzīvo citās Latvijas pilsētās, būtiski biežāk izmanto dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumus. Ievērojami biežāk dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumus izmanto iedzīvotāji, kuru brauciena mērķis ir došanās uz darbu vai mācībām.

Izvēlētajās septiņās dzelzceļa stacijās aptaujāto pasažieru dzelzceļa pārvadājumu pakalpojumu izmantošanas biežums attēlots 1.3. att.

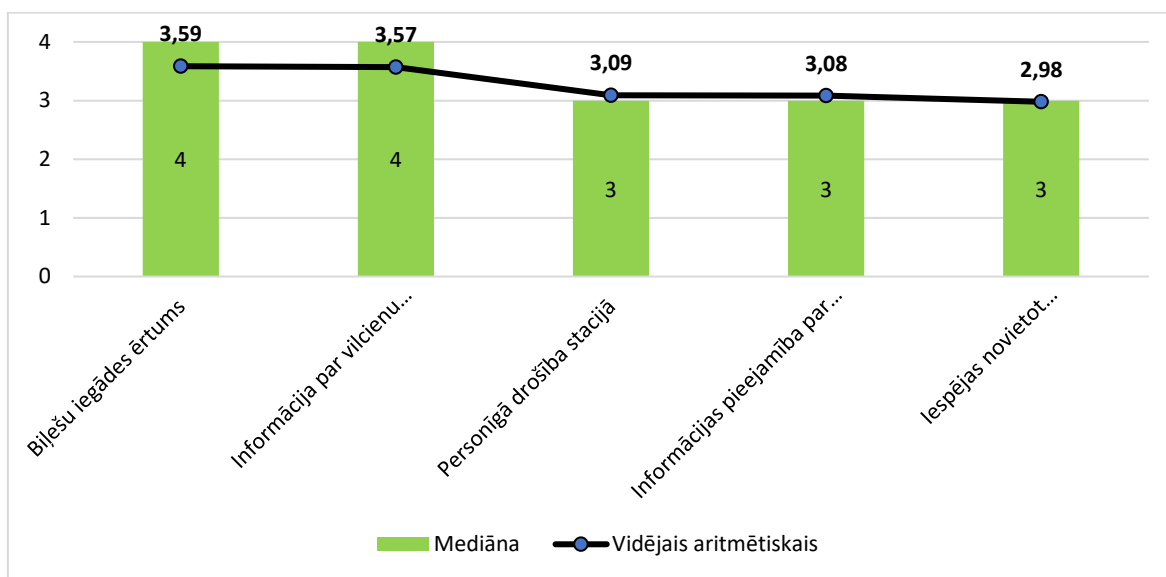


1.3. attēls. Respondentu dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumu izmantošanas biežums atkarībā no dzelzceļa stacijas

Salīdzinoši biežāk dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumus izmanto iedzīvotāji, kas aptaujāti Jelgavas un Tukuma dzelzceļa stacijās.

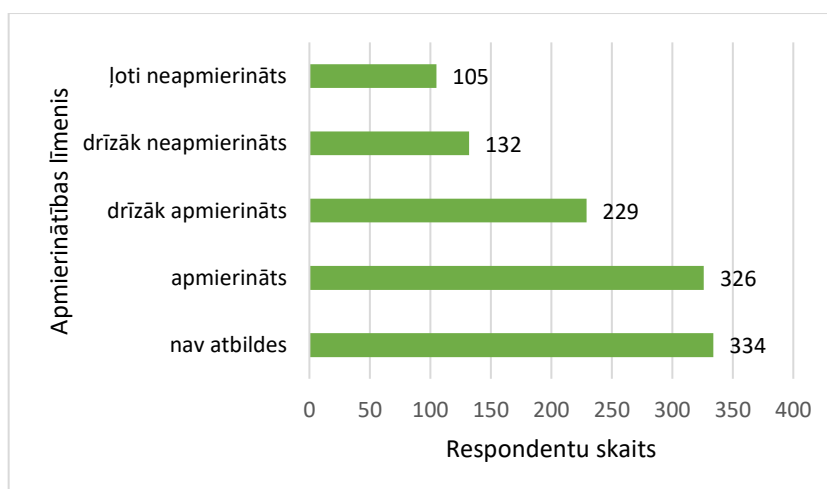
## 2. Dzelzceļa pasažieru apmierinātība ar dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem

Apkopojot respondentu atbildes uz jautājumu par dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem, jāsecina, ka visvairāk pasažieri ir apmierināti ar biļešu iegādes ērtumu, kā arī lielākā daļa ir apmierināti ar informāciju par vilcienu kustības grafiku un pienākšanas laiku. Savukārt salīdzinoši zemāk respondenti ir vērtējuši automašīnas novietošanas iespējas dzelzceļa staciju tuvumā un informācijas pieejamību par rokas bagāžas un inventāra pārvadāšanas nosacījumiem un cenām.



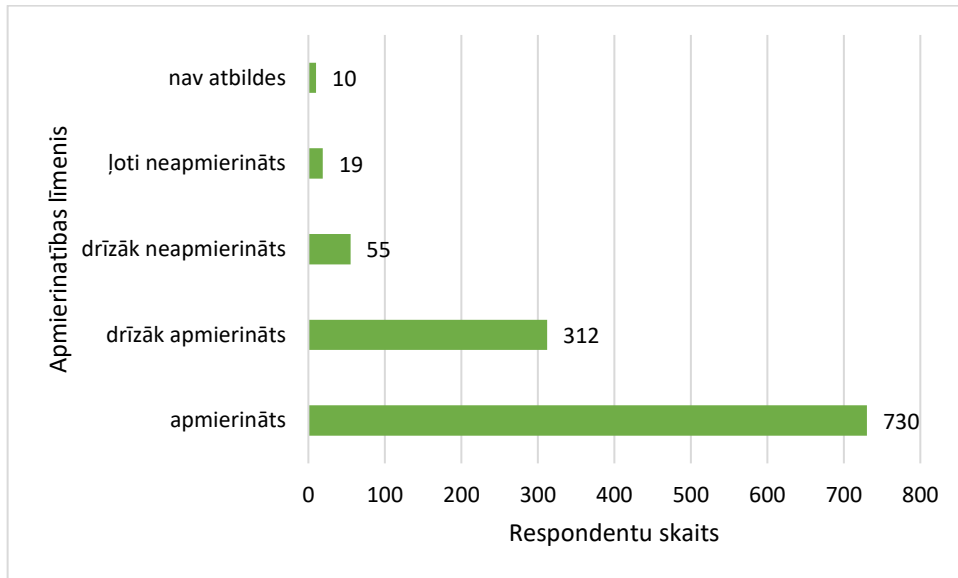
2.1. attēls. Dzelzceļa pasažieru apmierinātība ar dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem

Respondentu apmierinātība ar iespējām novietot automašīnu dzelzceļa staciju tuvumā ir redzama 2.2.att..



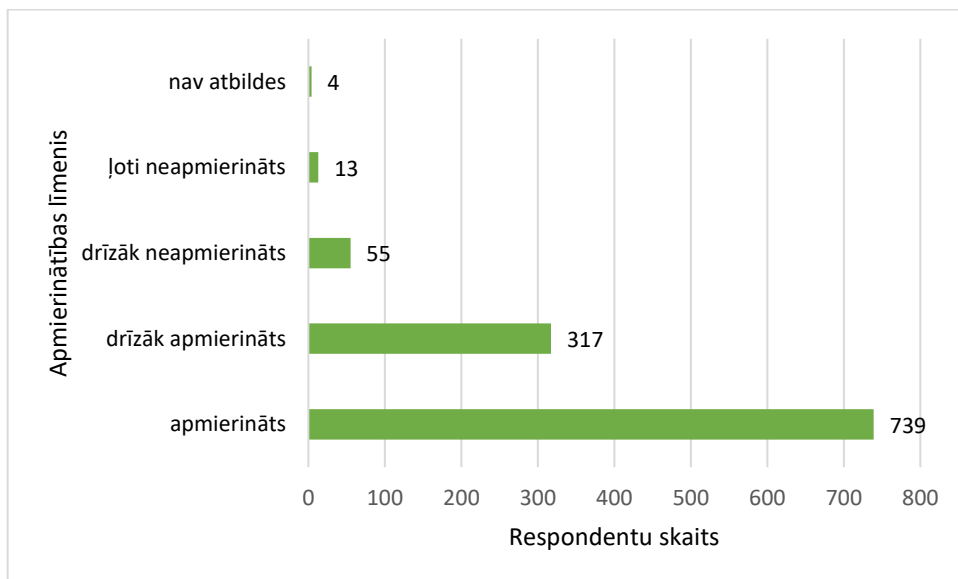
2.2. attēls. Apmierinātība ar iespēju novietot automašīnu dzelzceļa stacijas tuvumā

No 2.2. att. var secināt, ka 29,66 % respondentu “nav atbildes” uz uzdoto jautājumu, 28,95 % ir “apmierināti”, savukārt 11,72 % ir “drīzāk neapmierināti” un 9,32 % ir “ļoti neapmierināti” ar iespējām novietot automašīnu dzelzceļa staciju tuvumā.



### 2.3. attēls. Apmierinātība ar informācijas pieejamību par vilcienu kustības grafiku, to pienākšanas /atiešanas laiku

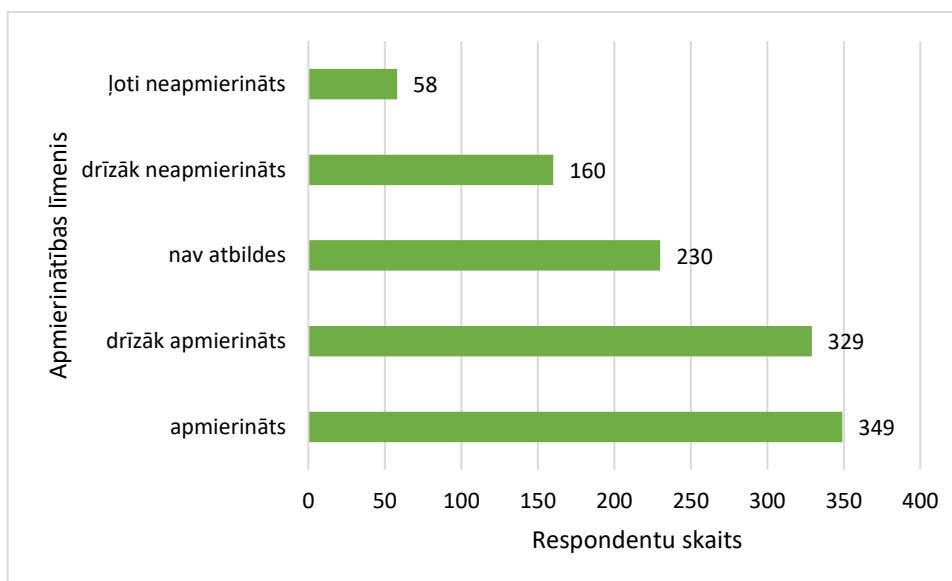
Apkopojot respondentu atbildes uz jautājumu par informācijas pieejamību par vilcienu kustības grafiku, to pienākšanas /atiešanas laiku, jāsecina, ka 64,83 % respondentu ir apmierināti ar šo pakalpojuma kvalitātes kritēriju.



### 2.4. attēls. Apmierinātība ar biļešu iegādes ērtumu

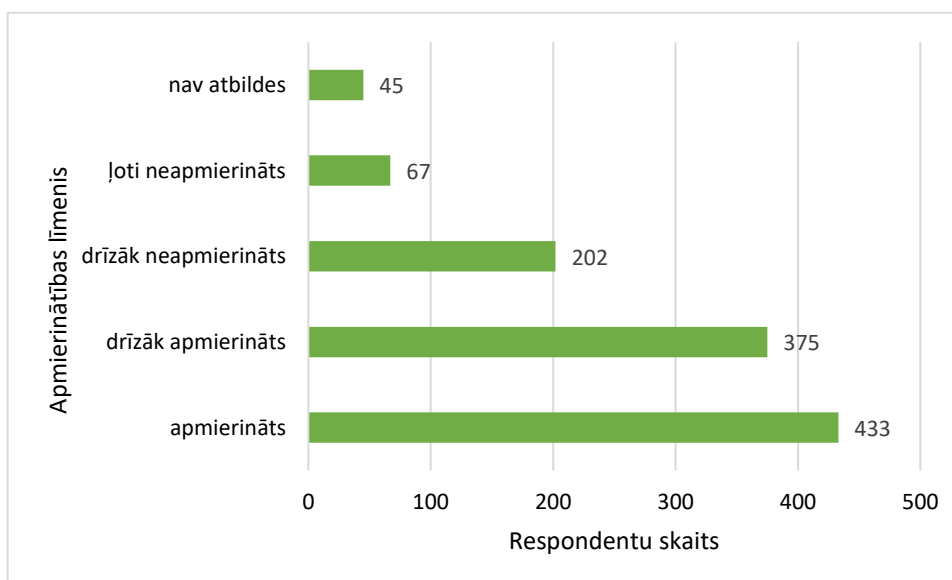
Atbilžu apkopojums uz jautājumu par biļešu iegādes ērtumu parāda, ka 65,51 % respondenti ir apmierināti ar to un tikai 1,15 % ir ļoti neapmierināti, tātad biļešu

iegādes ērtums ir visaugstāk vērtētais dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumu kvalitātes kritērijs.



2.5. attēls. Apmierinātība ar dzelzceļa stacijās pieejamo informāciju par rokas bagāžas un inventāra pārvadāšanas nosacījumiem un cenām

Savukārt ar dzelzceļa stacijās pieejamo informāciju par rokas bagāžas un inventāra pārvadāšanas nosacījumiem un cenām 31% respondentu ir “apmierināti”, 14,21 % respondentu ir “drīzāk neapmierināti”.

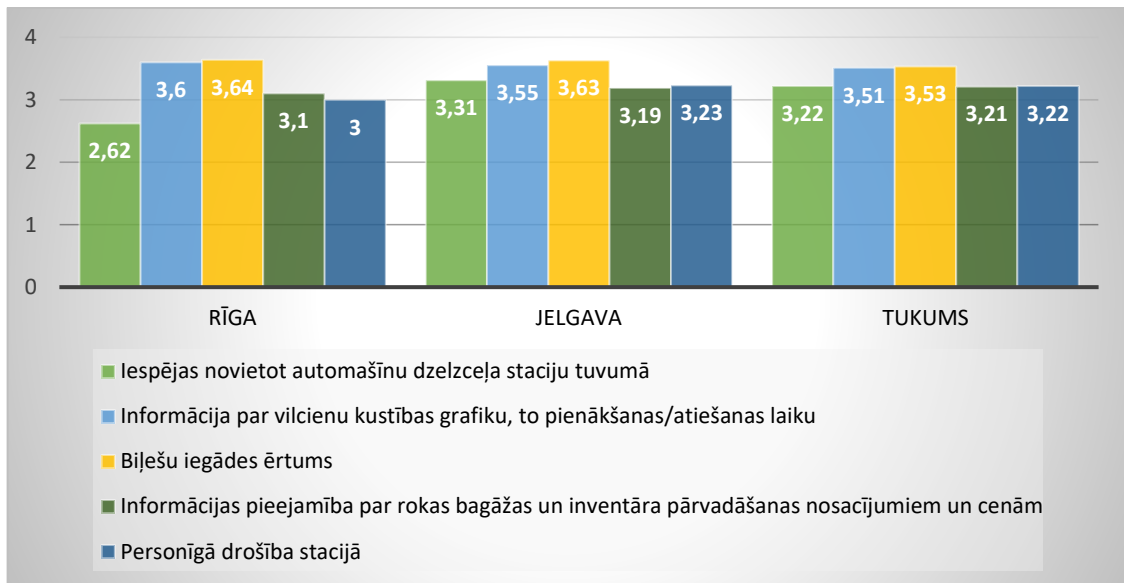


2.6. attēls. Apmierinātība ar personīgo drošību dzelzceļa stacijās

Ar personīgo drošību dzelzceļa stacijās ir “apmierināti” 38,59 % respondentu, “drīzāk apmierināti” ir 33,42 % respondentu, savukārt 18 % ir “drīzāk neapmierināti” un 6% ir ļoti “neapmierināti”.

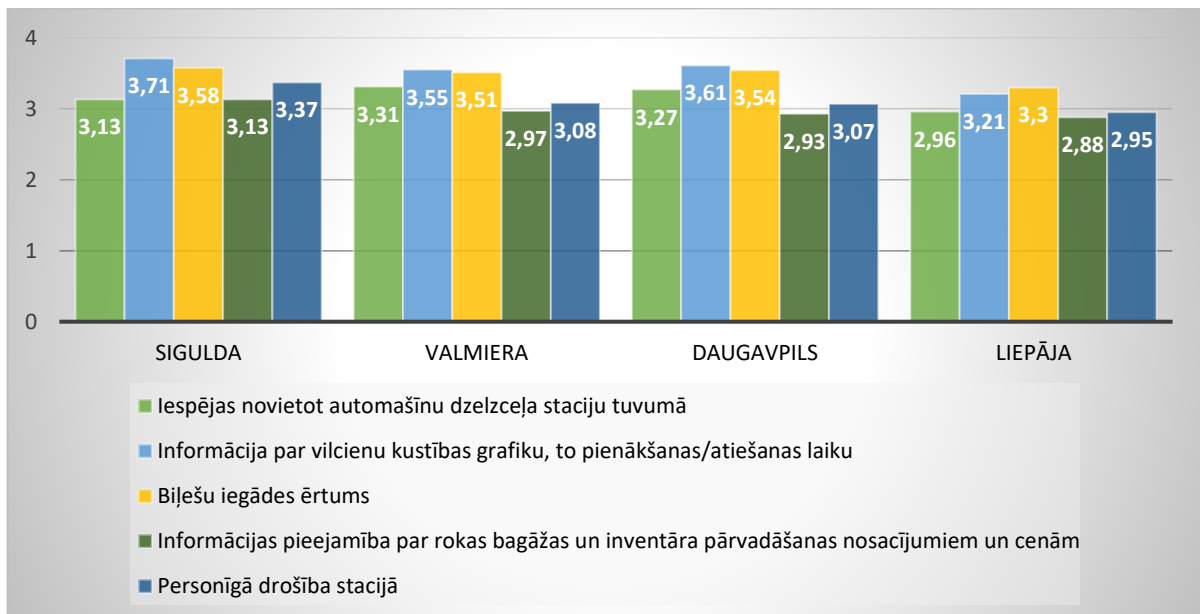


Kopējā respondentu apmierinātība ar dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem ir redzama 2.7.att.un 2.8.att.



2.7. attēls. Respondentu Rīgā, Jelgavā un Tukumā apmierinātība ar dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem

Rīgā aptaujātie visvairāk ir apmierināti ar biļešu iegādes ērtumu, savukārt Jelgavas un Valmieras respondenti ir apmierinātākie ar iespēju novietot automašīnu dzelzceļa stacijas tuvumā, bet Tukumā aptaujātie ir apmierinātākie ar informācijas pieejamību par rokas bagāžas un inventāra pārvadāšanas nosacījumiem un cenām.



2.8. attēls. Respondentu Siguldā, Valmierā, Daugavpilī un Liepājā apmierinātība ar dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem

Siguldā un Daugavpilī aptaujātie visvairāk ir apmierināti ar informāciju par vilcienu kustības grafiku, to pienākšanas/atiešanas laiku, savukārt Liepājā aptaujātie ir vismazāk apmierināti ar visiem dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem.

Dažādās dzelzceļa stacijās aptaujāto iedzīvotāju vidējais vērtējums par dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem ir 2,62 – 3,71 ballu diapazonā. Zemākais vērtējums sniegts Rīgas dzelzceļa stacijā par iespējām novietot automašīnu stacijas tuvumā. Augstākais vērtējums sniegts Siguldas dzelzceļa stacijā attiecībā uz informāciju par vilcienu kustības grafiku.

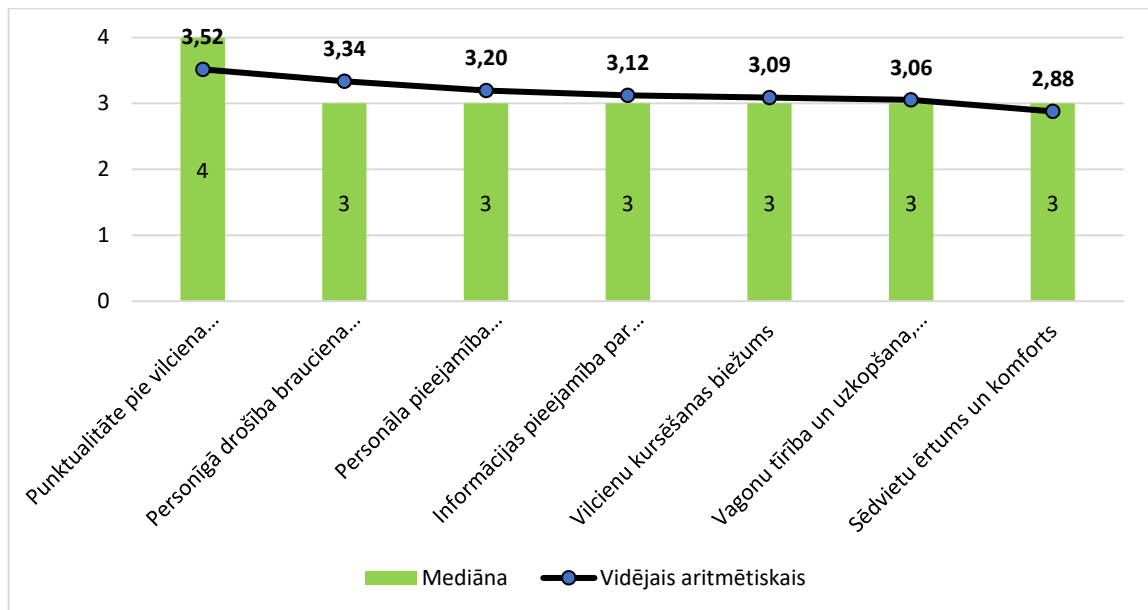
Pētījuma rezultāti parāda, ka:

- ar iespēju novietot automašīnu dzelzceļa stacijas tuvumā apmierinātākie ir pasažieri Jelgavā, savukārt neapmierinātākie ir pasažieri, kuri izmanto Rīgas dzelzceļa staciju;
- ar informāciju par vilcienu kustības grafiku, to pienākšanas/atiešanas laiku apmierinātākie ir respondenti Siguldas dzelzceļa stacijā, mazāk apmierināti ir respondenti Liepājas dzelzceļa stacijā;
- ar biļešu iegādes ērtumu apmierinātākie ir respondenti Rīgā, mazāk apmierināti ir respondenti Liepājā;
- ar informācijas pieejamību par rokas bagāžas un inventāra pārvadāšanas nosacījumiem un cenām apmierinātākie ir respondenti Tukumā, neapmierinātākie ir respondenti Liepājā;
- ar personīgo drošību stacijā apmierinātākie ir respondenti Siguldā, savukārt viszemāk šo kritēriju ir vērtējuši respondenti Liepājā.

Iedzīvotāju vērtējums par dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem ir saistīts ar pakalpojuma izmantošanas biežumu. Tie, kas izmanto pakalpojumu katru dienu, ievērojami augstāk novērtē visus pakalpojuma kvalitātes aspektus (skat.3.12. attēlu).

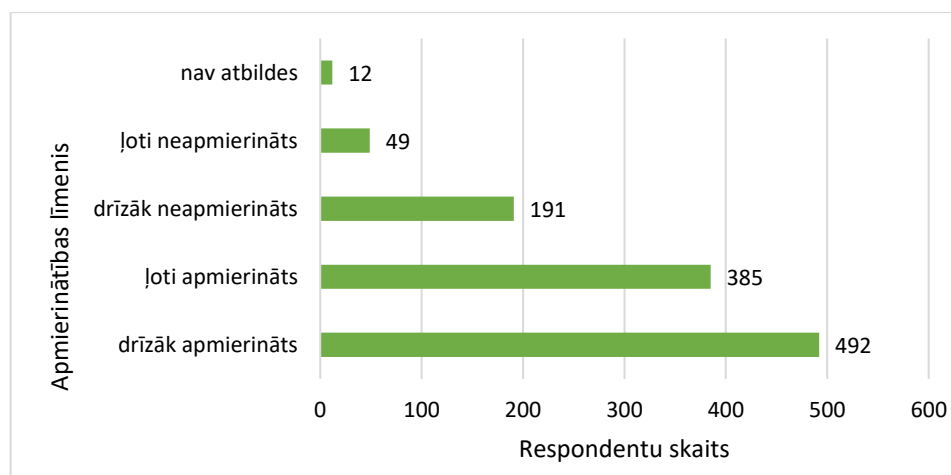
### 3. Dzelzceļa pasažieru apmierinātība ar brauciena laikā vilcienā sniegtajiem pakalpojumiem

Vērtējot respondentu atbildes uz jautājumu par brauciena laikā vilcienā sniegtajiem pakalpojumiem, var secināt, ka atbildi “ļoti apmierināts” visvairāk respondentu ir attiecinājuši uz vilcienu pienākšanas/atiešanas punktualitāti un personīgo drošību, savukārt vērtējumu “ļoti neapmierināts” visbiežāk ir attiecinājuši uz sēdvietu ērtumu un komfortu, kā arī uz vagonu tīrību.



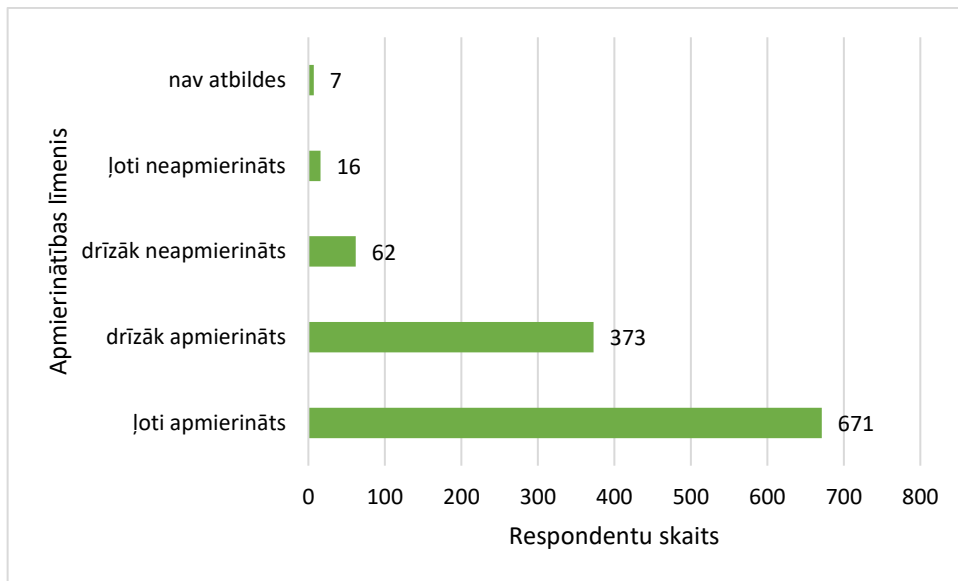
3.1. attēls. Dzelzceļa pasažieru apmierinātība ar brauciena laikā vilcienā sniegtajiem pakalpojumiem

Vērtējot aptaujas rezultātus, var secināt, ka lielākā daļa respondentu (43,58 %) ir “drīzāk apmierināti” ar vilcienu kursēšanas biežumu, savukārt “ļoti apmierināti” ir 34,10 % respondenti. Ļoti neapmierināti ir 4,34 % respondenti (skatīt 3.2.att.).



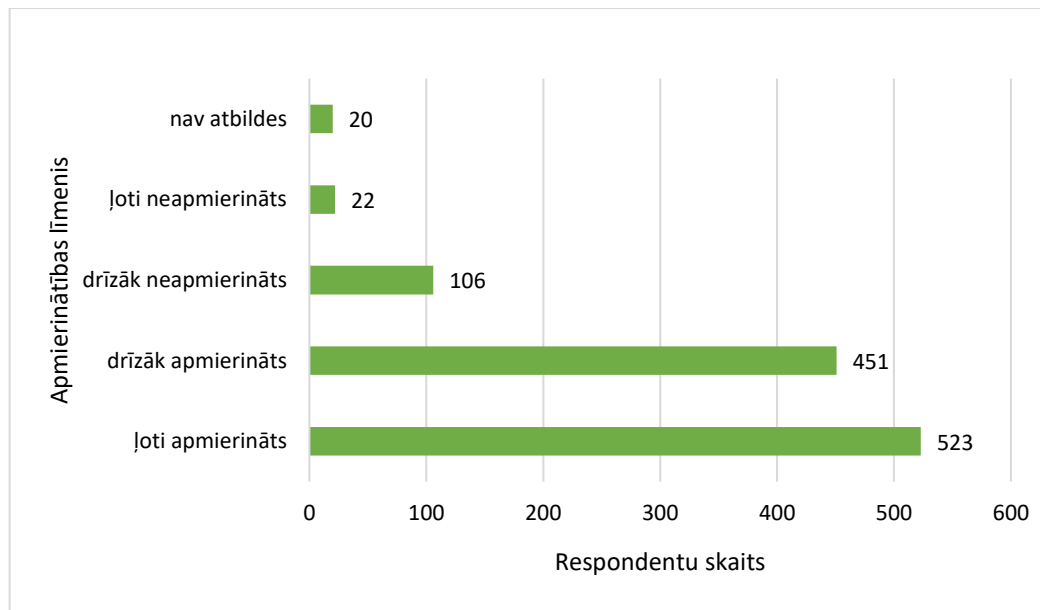
3.2. attēls. Apmierinātība ar vilcienu kursēšanas biežumu

Ar vilciena pienākšanas/atiešanas punktualitāti ir “ļoti apmierināti” 59,43 % respondentu (skatīt 3.3. att.).



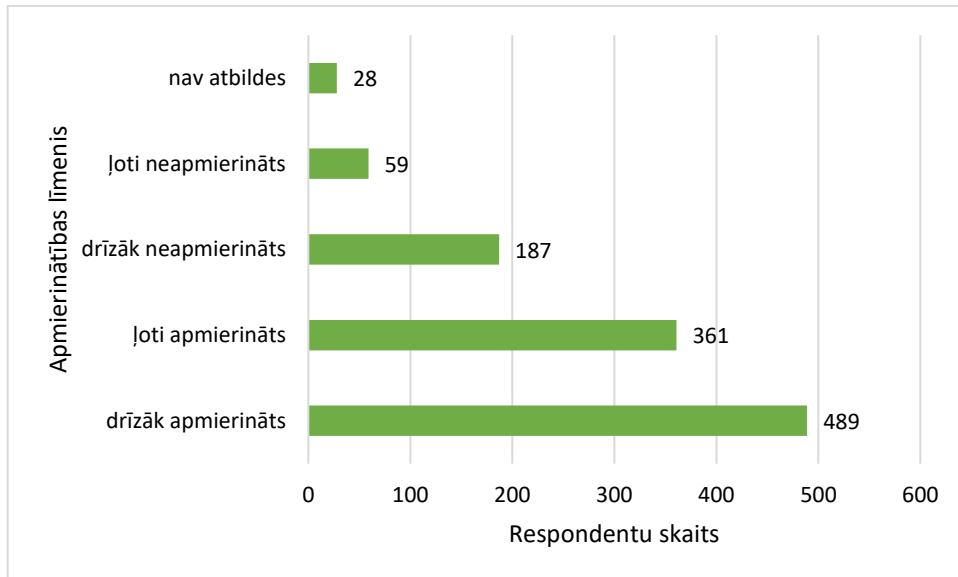
### 3.3. attēls. Apmierinātība ar vilciena pienākšanas/atiešanas punktualitāti

Personīgā drošība brauciena laikā arī ir salīdzinoši ļoti labi vērtēts pakalpojuma kvalitātes kritērijs. 46,61 % respondentu ir “ļoti apmierināti” (skatīt 3.4.att.).



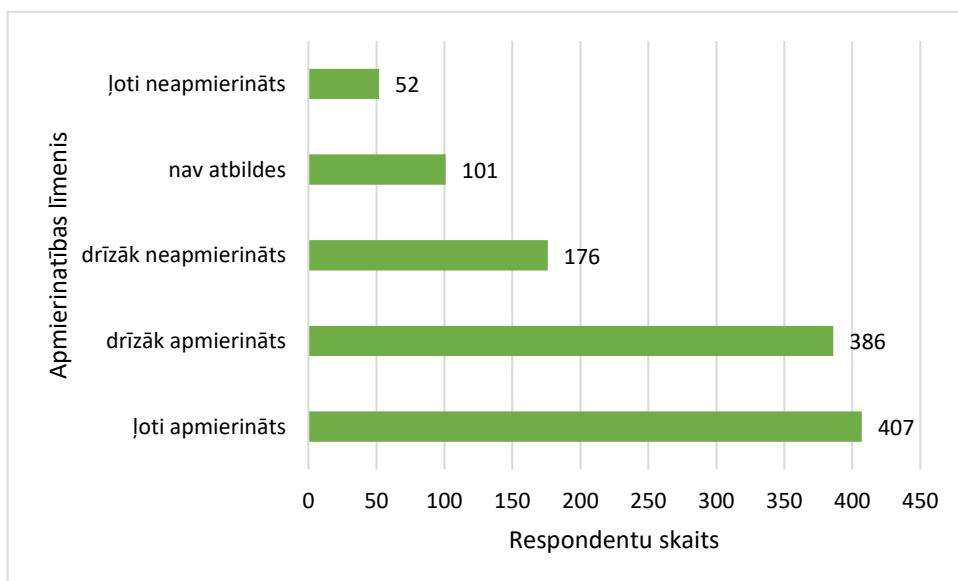
### 3.4. attēls. Apmierinātība ar personīgo drošību brauciena laikā

Ar vagonu tīrību un uzkopšanu, ieskaitot tualetes vilcienā respondenti ir mazāk apmierināti, ar to “ļoti apmierināti” ir 32,12 % respondentu, “drīzāk neapmierināti” ir 16,64 % un “ļoti neapmierināti” ir 5,25 % respondentu (skatīt 3.5.att.).



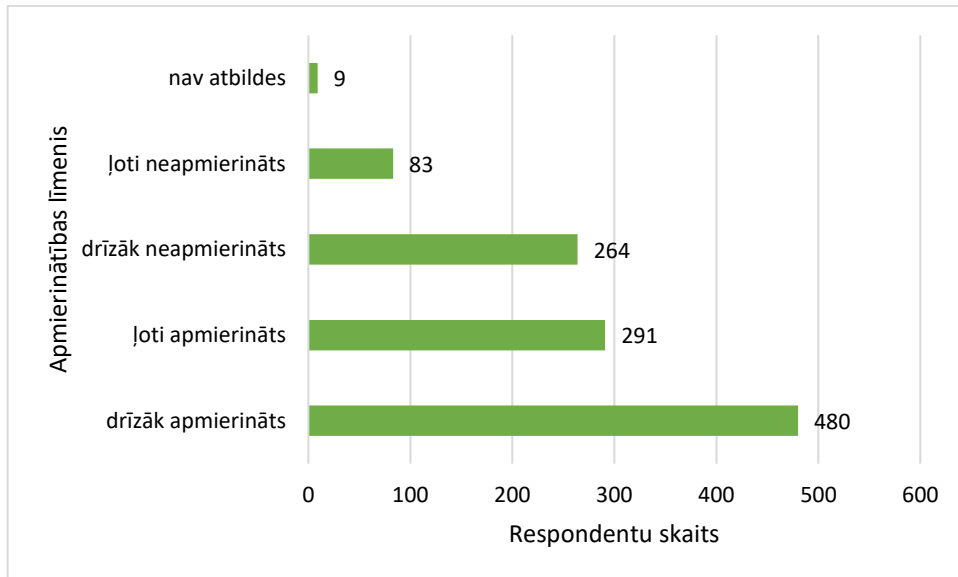
3.5. attēls. Apmierinātība ar vagonu tīrību un uzkopšanu, ieskaitot tualetes vilcienā

Ar informācijas pieejamību par vilciena kustību brauciena laikā (piem., kavēšanās) “ļoti apmierināti” ir 36,27 %, “drīzāk neapmierināti” ir 15,69 % un “ļoti neapmierināti” ir 4,63 % respondentu (skatīt 3.6.att.).



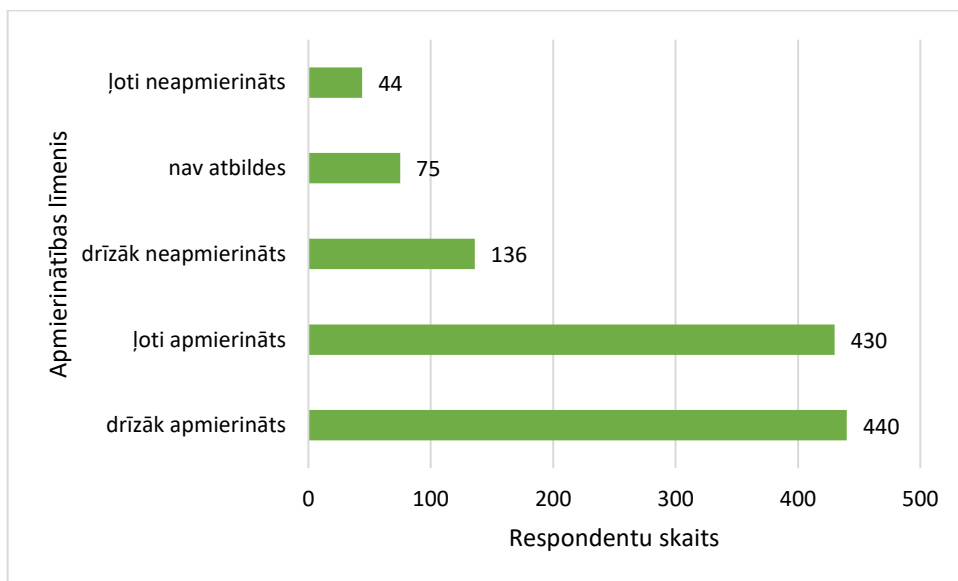
3.6. attēls. Apmierinātība ar informācijas pieejamību par vilciena kustību brauciena laikā (piem., kavēšanās)

Ar sēdvietu ērtumu un komfortu “ļoti apmierināti” ir 42,59 %, “drīzāk neapmierināti” ir 23,43 % un “ļoti neapmierināti” ir 7,36 % respondentu (skatīt 3.7.att.).

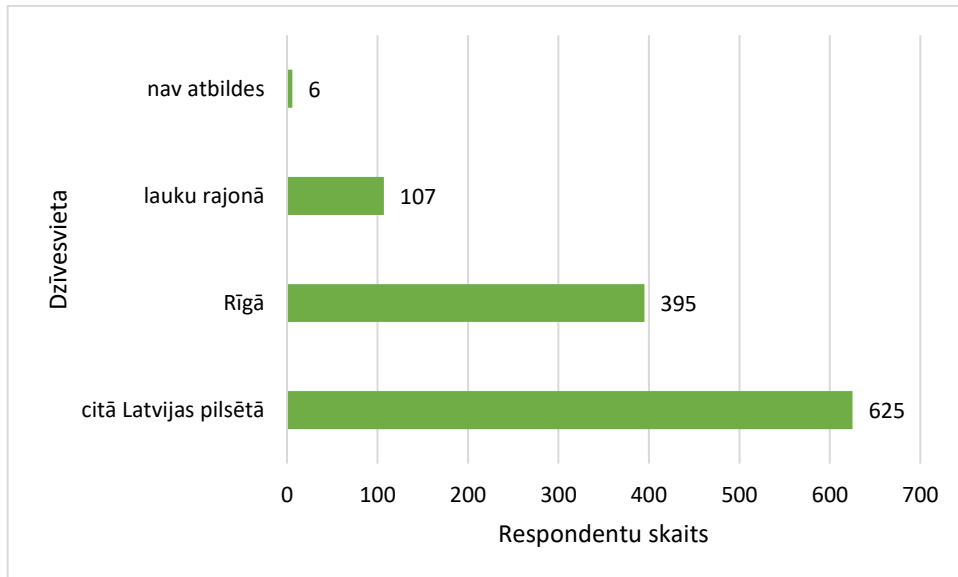


### 3.7. attēls. Apmierinātība ar sēdvietu ērtumu un komfortu

Ar personāla pieejamību brauciena laikā “ļoti apmierināti” ir 39,11 %, “drīzāk neapmierināti” ir 12,09 % un “ļoti neapmierināti” ir 3,91 % respondentu (skatīt 3.8.att.).

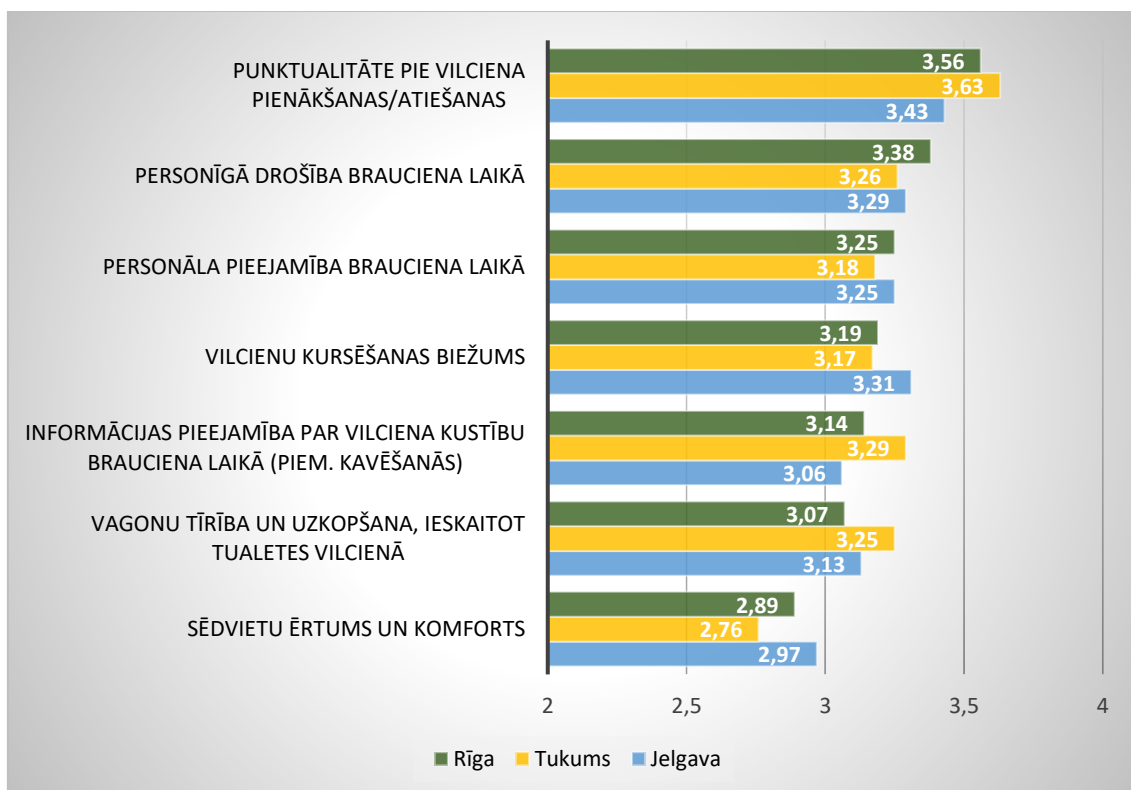


3.8. attēls. Apmierinātība ar personāla pieejamību brauciena laikā  
Dzelzceļa stacijās aptaujāto cilvēku dzīvesvietas skatīt 3.9.attēlā.



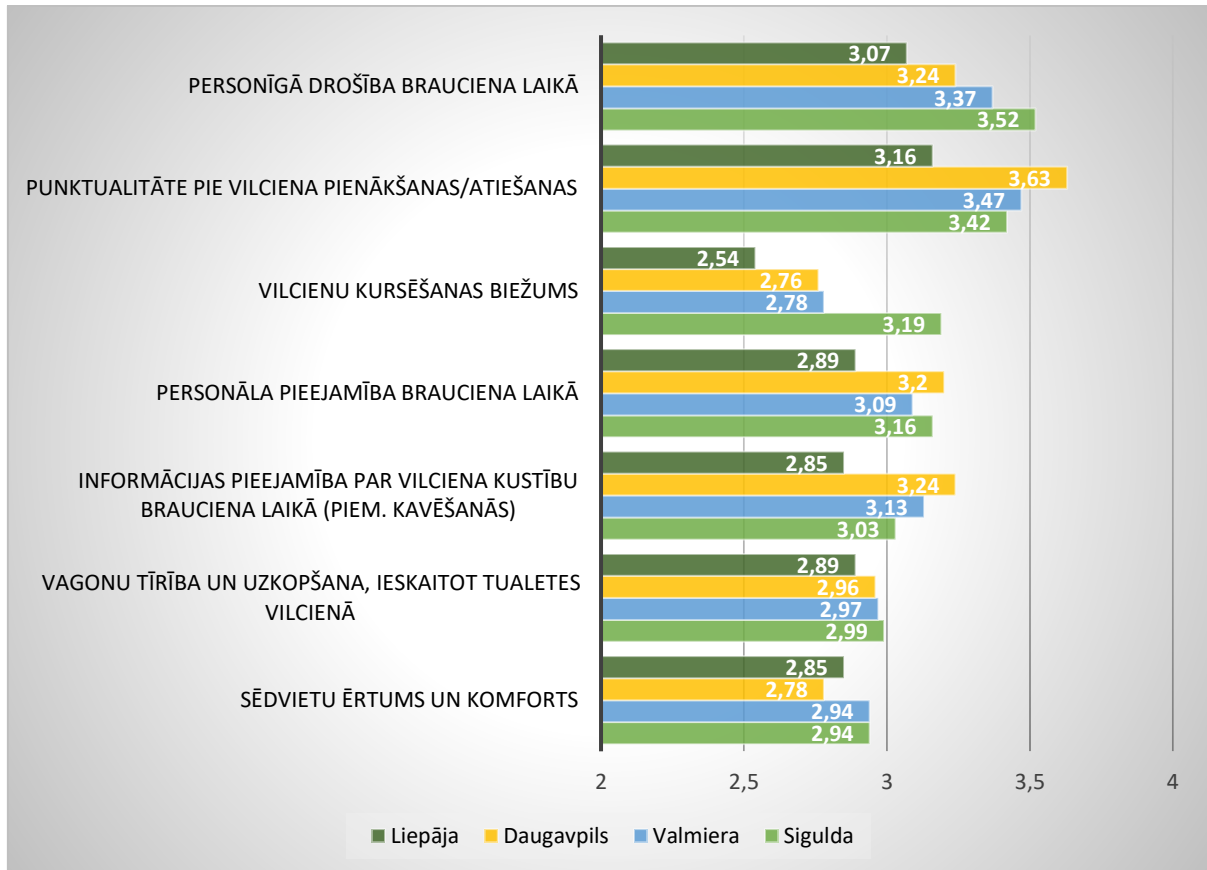
3.9. attēls. Respondentu dzīvesvieta

Dažādās dzelzceļa stacijās aptaujāto apmierinātība ar brauciena laikā vilcienā sniegtajiem pakalpojumiem skatīt 3.10. un 3.11. attēlā.



3.10. attēls. Respondentu Rīgā, Tukumā un Jelgavā apmierinātība ar vilcienā sniegtajiem pakalpojumiem brauciena laikā

Rīgā, Tukumā un Jelgavā aptaujātie visvairāk ir apmierināti ar punktualitāti pie vilciena pienākšanas/atiešanas, savukārt neapmierinātāki ir ar sēdvietu ērtumu un komfortu.



### 3.11. attēls. Respondentu Liepājā, Daugavpilī, Valmierā un Siguldā apmierinātība ar vilcienā sniegtajiem pakalpojumiem brauciena laikā

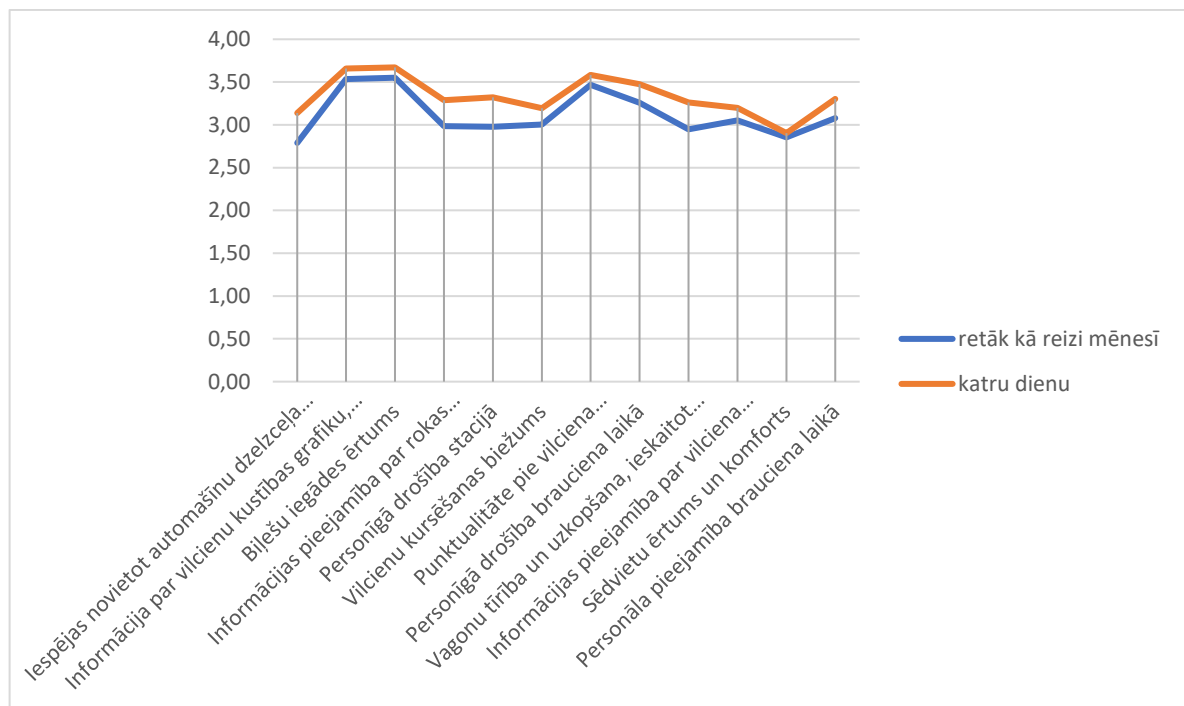
Arī Liepājā, Daugavpilī, Valmierā un Siguldā respondenti visvairāk ir apmierināti ar punktualitāti pie vilciena pienākšanas/atiešanas, savukārt neapmierinātāki ir ar sēdvietu ērtumu un komfortu.

Ar vilciena pienākšanas/atiešanas punktualitāti apmierinātākie ir Rīgā, Jelgavā un Valmierā, neapmierinātākie ir Liepājā, ar personīgo drošību apmierinātākie ir Rīgā un Valmierā, vismazāk apmierinātie ir Liepājā, ar personāla pieejamību brauciena laikā apmierinātākie ir Rīgā un Tukumā, neapmierinātākie ir Liepājā, ar vilcienu kursēšanas biežumu apmierinātākie ir Jelgavā, vismazāk apmierinātie ir Liepājā, ar informācijas pieejamību par vilciena kustību brauciena laikā apmierinātākie ir Tukumā, neapmierinātākie ir Liepājā, vagonu tīrība un uzkopšana apmierina. Tukumā, neapmierina Liepājā, ar sēdvietu ērtumu un komfortu apmierinātākie ir Jelgavā, zemākais vērtējums ir no respondentiem Tukumā.

Dažādās dzelzceļa stacijās aptaujāto iedzīvotāju vidējais vērtējums par brauciena laikā vilcienā sniegtajiem pakalpojumiem svārstās no 2,54 līdz 3,63 ballēm. Zemākais vērtējums sniegts Liepājas dzelzceļa stacijā par vilcienu kursēšanas



biežumu. Augstākais vērtējums sniegts Tukuma un Daugavpils dzelzceļa stacijā par vilcienu pienākšanas/atiešanas punktualitāti.



3.12. attēls. Apmierinātības ar dzelzceļa stacijā un vilcienā brauciena laikā sniegtajiem pakalpojumiem atkarība no pakalpojuma izmantošanas biežuma

Iedzīvotāju vērtējums par brauciena laikā vilcienā sniegtajiem pakalpojumiem arī ir saistīts ar pakalpojuma izmantošanas biežumu. Tie, kas izmanto pakalpojumu katru dienu, ievērojami augstāk novērtē vilcienu kursēšanas biežumu, personīgo drošību brauciena laikā, vagonu tīrību un uzkopšanu, informācijas pieejamību par vilciena kustību un personāla pieejamību brauciena laikā.

#### 4. Dzelzceļa pasažieru apmierinātības mērījums, izmantojot rekomendācijas indeksu (*Net Promoter Score* jeb *NPS*)

Rekomendācijas indekss (*Net Promoter Score* jeb *NPS*) parāda pasažieru lojalitāti, mērot pasažieru pieredzi. Rekomendācijas indeksu nosaka, pamatojoties uz pasažieru atbildēm uz jautājumu: “Cik liela iespēja, ka Jūs ieteiktu izmantot dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumus savam draugam vai kolēģim?”, izmantojot 10 ballu skalu, kur 0 nozīmē “noteikti neieteiktu” un 10 nozīmē “noteikti ieteiktu”.

Respondentu atbildes tiek iedalītas 3 grupās, kur:

0–6 balles atzīmējušie respondenti tiek saukti par noliedzējiem (angļu val. *detractors*), tie ir pasažieri, kuri ir neapmierināti ar pakalpojumu, var radīt draudus zīmolam (“Pasažieru vilciens”), samazināt pakalpojuma attīstību ar negatīvu mutvārdu informāciju;

7–8 balles atzīmējušie respondenti tiek saukti par neitrālajiem (angļu val. *passives*), tie ir pasažieri, kuri ir apmierināti ar pakalpojumu, bet nav entuziasti un jebkurā brīdī var pārslēgties uz citu pakalpojuma sniedzēju;

9–10 balles atzīmējušie respondenti tiek saukti par virzītājiem (angļu val. *promoters*), tie ir pasažieri, kuri ir apmierināti ar pakalpojumu, iesaka tos citiem un paši ir lojāli pakalpojuma izmantotāji.

Rekomendācijas indeksu aprēķina kā starpību starp virzītāju % un noliedzēju %.

Rezultāts var būt robežās no -100 līdz +100. Pozitīvs rezultāts (virs 0) ir vērtējams kā labs rekomendācijas indekss, savukārt no 30% līdz 70 % kā teicams un no 70% līdz 100% kā izcils.

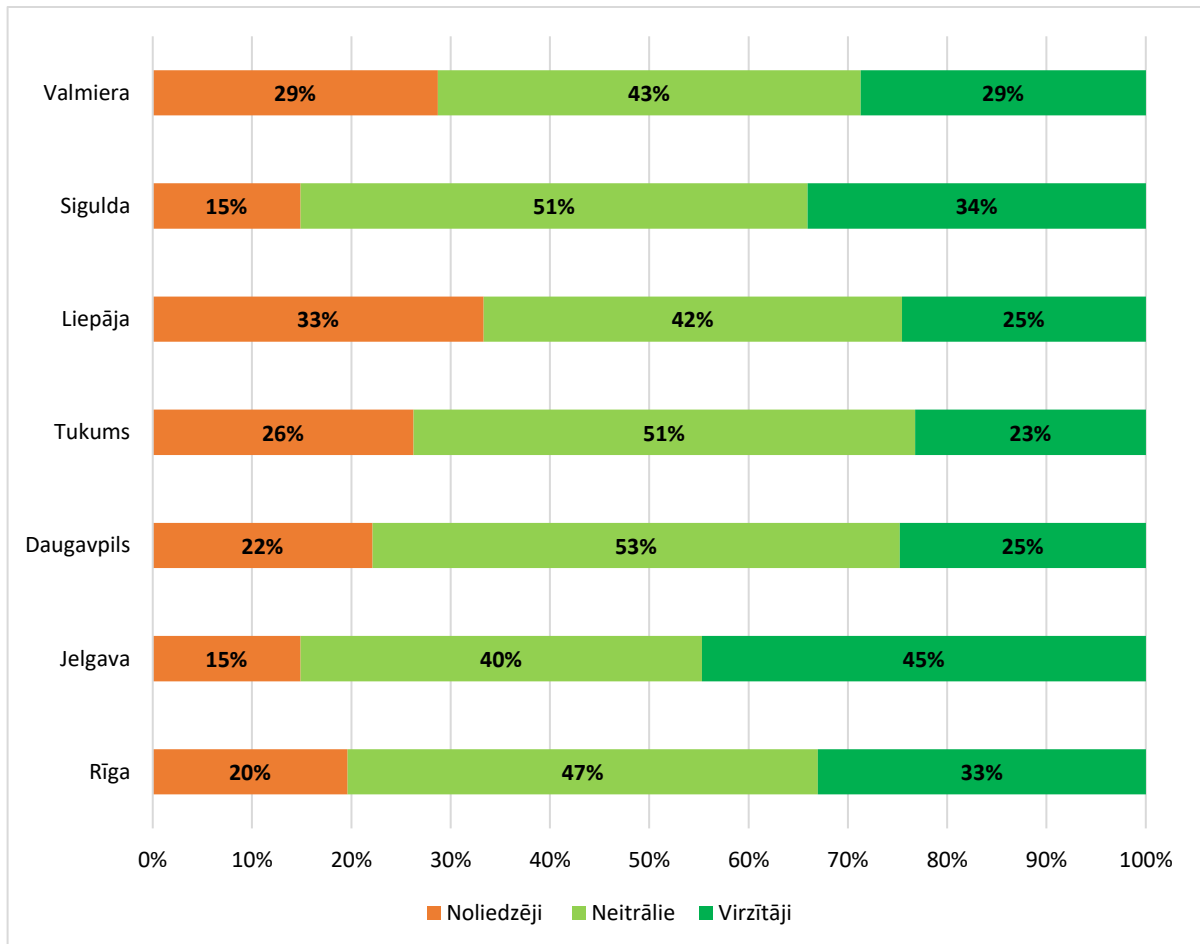
NPS rezultāti:

neieteiktu						neitrāli		ieteiktu		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	7	8	25	27	83	90	225	305	204	157
21,22%						46,86%		31,92%		
Noliedzēji						Neitrālie		Virzītāji		

4.1. attēls. Kopējais rekomendācijas indekss

Kopējais rekomendācijas indekss ir 11, kas aprēķināts no virzītāju skaita, izteikta procentos, atņemot noliedzēju skaitu procentos ( $31,92 - 21,22 = 10,7$ ). Kopējais rekomendācijas indekss vērtējams kā labs rādītājs apmierinātībai ar dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumu kvalitāti.

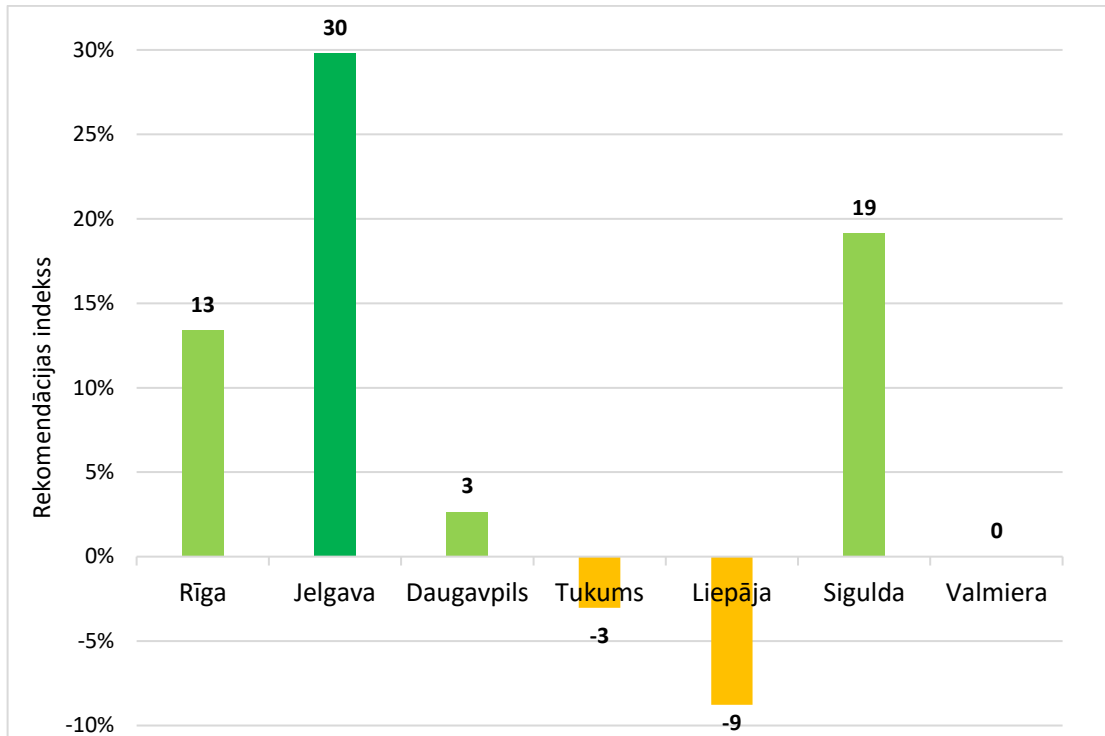
Apkopotie aptaujas rezultāti parāda, ka būtiski atšķiras respondentu apmierinātība un tād arī pakalpojumu virzītāju (cilvēki, kuri ir pozitīvās mutvārdu informācijas izplatītāji par pakalpojumu) un noliedzēju (tie, kuriem ir negatīvs viedoklis par pakalpojumu) skaits atkarībā no dzelzceļa stacijas, kurā ir veikta aptauja (skatīt 4.2. attēlu).



4.2. attēls. Noliedzēju, neitrālo un virzītāju īpatsvars atkarībā no dzelzceļa stacijas

Vislielākais respondentu skaits, kuri ir apmierināti un gatavi ieteikt dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumu citiem cilvēkiem ir Jelgavā, bet vismazākais apmierināto respondentu skaits ir Tukumā.

Rekomendācijas indeksa vērtības atsevišķi pa dzelzceļa stacijām ir parādītas 4.3.attēlā.



4.3.attēls. Rekomendācijas indeksa vērtība atkarībā no dzelzceļa stacijas

Vērtējot respondentu atbildes dažādās dzelzceļa stacijās, var secināt, ka:

- teicams rekomendācijas indekss (30) ir saņemts no respondentiem Jelgavā;
- labs rekomendācijas indekss ir saņemts no respondentiem Siguldā, Rīgā un Daugavpilī;
- uz robežas starp pozitīvu un negatīvu vērtējumu (0) ir rekomendācijas indekss, kas aprēķināts no respondentu atbildēm Valmierā;
- negatīvs rekomendācijas indekss un tātad arī neapmierinātība ar dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumu kvalitāti ir respondentiem Tukuma un Liepājas dzelzceļa stacijā.

## **5. Dzelzceļa pasažieru priekšlikumu par dzelzceļa pasažieru pārvadājumu kvalitātes uzlabošanu apkopojums**

Lielākā respondentu priekšlikumu daļa ir saistīta ar vilcienu modernizāciju, jo īpaši tiek akcentēta nepieciešamība nomainīt neērtos sēdekļus vilcienos pret jauniem ergonomiskākiem, ērtākiem un atvieglot iekāpšanu/izkāpšanu (stāvas kāpnēs, zemi peroni). Šie priekšlikumi tieši sasaucas ar respondentu zemo apmierinātību ar sēdvietu ērtumu un komfortu. Respondenti iesaka sekot līdzi gaisa temperatūrai vilcienos- ziemā ir auksti, bet vasarā karsti, nav kondicionēšanas sistēmas. Kā nākamais respondentu priekšlikums pēc minēšanas biežuma ir kursēšanas grafiks- respondenti vēlētos biežākus reisus. Respondenti iesaka uzlabot drošību dzelzceļa stacijās, jo īpaši diennakts tumšajā laikā, kā arī uzlabot informācijas pieejamību par vilcienu kavēšanos, izmaiņām grafikā un ieviest monitorus arī dīzeļvilcienos, lai būtu redzama nākamā pietura. Respondenti vēlētos arī iespēju iegādāties uzkodas/dzērienus vilcienos, jo īpaši garākos maršrutos (Liepāja, Daugavpils) un iespēju bezskaidras naudas norēķiniem par braukšanas maksu.

## 6. Aptaujas tehniskā informācija

Aptaujas anketā iekļauto jautājumu kopums par dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem (pieci jautājumi) un brauciena laikā vilcienā sniegtajiem pakalpojumiem (septiņi jautājumi) ir pietiekami iekšēji saskaņots. Jautājumu kopuma iekšējā saskaņotība ir jautājumu kopuma drošības (angļu val. *reliability*) raksturojums, kas parāda, vai šajā kopumā iekļautie jautājumi apraksta vienu un to pašu objektu.

Kronbaha alfa koeficients ir attiecīgi 0,703 un 0,781. Kronbaha alfas koeficients ir aptaujas anketas jautājumu kopuma iekšējās saskaņotības mērs. Tā vērtības var būt 0 – 1 diapazonā: jo vairāk koeficienta aprēķinātā vērtība tuvinās 1, jo augstākā ir jautājumu iekšējā saskaņotība; koeficienta vērtība vienāda ar 0 nozīmē, ka jautājumiem trūkst iekšējās saskaņotības. Pieņemts, ka, lai jautājumu kopumu uzskatītu par pietiekami iekšēji saskaņotu, Kronbaha alfas koeficientam jābūt vismaz 0,7

Kvantitatīvā datu analīze veikta, pielietojot aprakstošās un secinošās statistikas metodes. Statistiski nozīmīgu atšķirību noskaidrošanai izmantots Džonkhiera-Terpstra (*Jonckheere-Terpstra*) statistiskais tests, kas ir neparametriskā datu analīzes metode statistiski nozīmīgu atšķirību noskaidrošanā. Šī metode ir izvēlēta tāpēc, ka tā ir piemērota aptaujas datu mērīšanas skalām un iegūtajiem datu empīriskajiem sadalījumiem.

Izlases rezultātu robežklūdas aprēķinātas ar ticamības līmeni 95%.

**Aptauja par dzelzceļa pasažieru apmierinātību ar dzelzceļa pasažieru pakalpojumu kvalitāti Latvijā 2018.gadā**

(atbildēs jāizvēlas viens no piedāvātajiem atbilžu variantiem)

1. Vai Jūs esat izmantojis dzelzceļa pasažieru pakalpojumus pēdējo 12 mēnešu laikā?
  - a) Jā [turpināt]
  - b) Nē [paldies un beigt]
2. Cik bieži Jūs braucat ar dzelzceļu [Latvijā]?
  - a) katru dienu
  - b) 1-3 reizes nedēļā
  - c) 1-3 reizes mēnesī
  - d) retāk kā reizi mēnesī
  - e) nav atbildes
3. Kāds ir Jūsu visbiežākais mērķis, izmantojot dzelzceļa pasažieru pakalpojumus Latvijā?
  - a) brauciens uz darbu/skolu/citu mācību iestādi
  - b) brauciens darba uzdevumā
  - c) atpūtas brauciens
  - d) cits variants
  - e) nav atbildes
4. Vai Jūs esat apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai ļoti neapmierināts ar sekojošiem dzelzceļa stacijās sniegtajiem pakalpojumiem Latvijā:
  - A. Iespējas novietot automašīnu dzelzceļa staciju tuvumā?
    - 1) ļoti apmierināts
    - 2) drīzāk apmierināts
    - 3) drīzāk neapmierināts
    - 4) ļoti neapmierināts
    - 5) nav atbildes
  - B. Informācija par vilcienu kustības grafiku, to pienākšanas/atiešanas laiku?
    - 1) ļoti apmierināts
    - 2) drīzāk apmierināts

3) drīzāk neapmierināts

4) ļoti neapmierināts

5) nav atbildes

C. Biļešu iegādes ērtums?

1) ļoti apmierināts

2) drīzāk apmierināts

3) drīzāk neapmierināts

4) ļoti neapmierināts

5) nav atbildes

D. Informācijas pieejamība par rokas bagāžas un inventāra pārvadāšanas nosacījumiem un cenām?

1) ļoti apmierināts

2) drīzāk apmierināts

3) drīzāk neapmierināts

4) ļoti neapmierināts

5) nav atbildes

E. Informācijas pieejamība par sūdzību iesniegšanas iespējām?

1) ļoti apmierināts

2) drīzāk apmierināts

3) drīzāk neapmierināts

4) ļoti neapmierināts 4

5) nav atbildes

F. Personīgā drošība stacijā?

1) ļoti apmierināts

2) drīzāk apmierināts

3) drīzāk neapmierināts

4) ļoti neapmierināts

5) nav atbildes

5. Vai Jūs esat apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai ļoti neapmierināts ar sekojošiem pakalpojumiem, kas sniegti braucienu laikā vilcienā Latvijā:



A. Vilcienu kursēšanas biežumu?

- 1) ļoti apmierināts
- 2) drīzāk apmierināts
- 3) drīzāk neapmierināts
- 4) ļoti neapmierināts
- 5) nav atbildes

B. Punktualitāte pie vilciena pienākšanas/atiešanas?

- 1) ļoti apmierināts
- 2) drīzāk apmierināts
- 3) drīzāk neapmierināts
- 4) ļoti neapmierināts
- 5) nav atbildes

C. Personīgā drošība brauciena laikā?

- 1) ļoti apmierināts
- 2) drīzāk apmierināts
- 3) drīzāk neapmierināts
- 4) ļoti neapmierināts
- 5) nav atbildes

D. Vagonu tīrība un uzkopšana, ieskaitot tualetes vilcienā?

- 1) ļoti apmierināts
- 2) drīzāk apmierināts
- 3) drīzāk neapmierināts
- 4) ļoti neapmierināts
- 5) nav atbildes

E. Informācijas pieejamība par vilciena kustību brauciena laikā (piem. kavēšanās)?

- 1) ļoti apmierināts
- 2) drīzāk apmierināts
- 3) drīzāk neapmierināts
- 4) ļoti neapmierināts

5) nav atbildes

F. Sēdvietu ērtums un komforts?

1) ļoti apmierināts

2) drīzāk apmierināts

3) drīzāk neapmierināts

4) ļoti neapmierināts

5) nav atbildes

G. Personāla pieejamība brauciena laikā?

1) ļoti apmierināts

2) drīzāk apmierināts

3) drīzāk neapmierināts

4) ļoti neapmierināts

5) nav atbildes

6. Vai Jūsu dzīvesvieta ir ....?

a) Rīgā

b) citā Latvijas pilsētā

c) lauku rajonā

d) nav atbildes

7. Vai Jums ir konkrēti priekšlikumi, kā uzlabot dzelzceļa pasažieru pārvadājumu kvalitāti Latvijā?

a) .....

b) .....

c) .....

8. Cik liela ir iespēja, ka Jūs ieteiktu izmantot Latvijas Dzelzceļa pasažieru pārvadājuma pakalpojumus draugam vai kolēģim skalā no noteikti neieteiktu(0), līdz noteikti ieteiktu (10)?

9. Aptaujas veikšanas dzelzceļa stacija:

Rīga

Jelgava

Sigulda

Valmiera

Tukums

Liepāja

Daugavpils

Pateicamies Jums par dalību aptaujā!

**Aptaujas saite:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWLCpTTUXAh4NxdvbZlh5-pLDmMy5CQcgq0D2KFH7ERkigA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeWLCpTTUXAh4NxdvbZlh5-pLDmMy5CQcgq0D2KFH7ERkigA/viewform?usp=sf_link)