



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

**TAXI ZERBITZUAREN
ESKARI ETA GOGOBETETASUN
AZTERLANA
2018**

**Emaitzen Sintesia
2018ko Iraila**



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.

Gral. Chinchilla nº 7
31002
PAMPLONA-IRUÑA
mcp@mcp.es

Tel: 948 423 100
Fax: 948 423 230
C.I.F.: A 31 11844 1
www.mcp.es

TAXI ZERBITZUAREN ESKARI ETA GOGOBEKETASUN AZTERLANA, 2018

EMAITZEN SINTESIA
Komunikazio Saila
2018ko iraila

AURKIBIDEA

AZTERLANAREN EZAUGARRIAK	2
EMAITZEN SINTESIA	5
1. ZERBITZUAREN ESKARIA	6
2. TAXIAREN ERABILITZAILEEN EZAUGARRIAK ETA ERABILERA OHITURAK	11
3. ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN GLOBALA	12
4. TAXI ZERBITZUAREN KALITATEAREN ANALISIA	14
5. BESTE BALORAZIO BATZUK	24

AZTERLANAREN EZAUGARRIAK

HELBURUAK

Taxi Zerbitzuaren Eskari eta Gogobetetasun Azterlana 2018ko maiatzeko azken hamabostaldian eta ekaineko lehenbizikoan egin da, eta 2007az geroztik egiten da. Aurreneko neurketa 2007ko ekainean egin zen, zabalagoa zen eta “Merkatuko Oinarritzko Azterlana EHGaren eta Taxiaren zerbitzuen gainean” izenburua zuen ikerketa baten barnean egin zen.

Azterlan honen **berriazko helburuak** hauek dira:

1. Zerbitzuaren eskaria kuantifikatzea eta 2007tik izan duen bilakaerari jarraipena egitea.
2. Zerbitzua erabiltzeko ohiturak eta taxiaren erabiltzaileen profil demografikoa zehaztea.
3. Zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren maila neurtzea.
4. Zerbitzuaren kalitatea eratzten duten ezaugarri nagusietan hautemandako kalitatea neurtzea. Hain zuzen, bidaiarien garraio publikoan, kalitateari buruzko **EN 13816 Europako Arauak** zehazten dituen faktoreen arabera egituratu dira kalitate-ezaugarriak:
 - Eskainitako zerbitzua.
 - Irisgarritasuna.
 - Informazioa.
 - Bidaiaren iraupena.
 - Bezeroarekiko arreta.
 - Erosotasuna.
 - Segurtasuna.

METODOLOGIA

Lehenik eta behin, **ZERBITZUAREN EGUNGO ESKARIA** kuantifikatzen da. Aste-eredu edo -tipo batean egindako bidaien kopurua zehazteko, hiru etapei jarraitzen zaie:

1. **2007ko ekainean egin zen Merkatuko Azterlanean zenbatetsitako eguneroko ibilaldiak hartzen dira oinarritzat.** Azterlan horretan, ibilaldien eguneroko batez bestekoa kalkulatu zen telefonozko elkarrizketetatik abiatuta –inkestak barnean hartzen zuen mugikortasunaren atal bat eta beste bat berriazkoa, taxiaren erabileraren maiztasunaren gainekoa– eta geralekuetan egindako kontaketen emaitzetan oinarrituta.
2. **Zenbaketak taxi-geralekuetan.** Zenbaketak egin dira 22 geralekutan, ekaineko hiru egunetan. Neurketa hauetan, zenbaketak egiten dira geraleku eta ordu berberetan eta lanegunetan, lortutako informazioan oinarri edo sendotasun bati eusteko eta alderaketak modu homogeen egiteko helburuarekin. Geraleku horietatik abiatzen diren taxiak zenbatzen dira bai bidaiariekin (bezeroak) bai hutsik (telefonoz egindako eskaera bati erantzunez, esate baterako).

3. **Telefono bidezko inkesta.** 2018ko ekainean, 2.018 elkarrizketa egin zaizkio telefonoz Iruñean eta Iruñerrian bizi diren biztanleen lagin adierazgarri bati. Hasteko, galdetu zaie **ea taxirik hartu duten azken hiruhilekoan**, eta baiezkoa erantzun badute, taxiaren erabiltzaileei galdeketa osoa egin zaie. Galdeketa horrekin, jaso da lanegunetan eta asteburuetan egin dituzten taxi-bidaien kopurua, eta, bidaiak bakoitzari dagokionez, jatorria, helmuga, bidaiaren arrazoa, ordua eta kontratatze modua galdetu da.

Bai zenbaketak eta bai telefono bidezko elkarrizketak ere metodologia berberarekin egin dira eta galderen sorta berberarekin 2007az geroztik, eta, hortaz, horrek ahalbidetzen digu alderaketak modu homogeneoan egitea.

Bigarrenik, **ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUNA** jasotzen da. Elkarrizketa egindako pertsonen, kontaktuko lehen laginean azken hiruhilekoan taxiren bat hartu dutela erantzun dutenei, taxien zerbitzuarekiko hautemandako kalitateari dagozkion galderen sorta aplikatzen zaie.

INKESTAREN FITXA TEKNIKOA

KONTAKTUKO HASIERAKO LAGINA	
TEKNIKA	Telefono bidezko banakako elkarrizketa, galdeketa egituratu baten bidez egindakoa.
UNIBERTSOA	Taxi-zerbitzua batera emateko eremuan bizi diren biztanleak, 18 urtetik gorakoak: 285.694 biztanle.
LAGINAREN ESTATISTIKA ESPARRUA	Udal-errolaren informazioa, Estatistika Institutu Nazionalak egindakoa, bai biztanle-kopuruari dagokionez eta bai beren banaketa eta ezaugarritzeari dagokionez ere, erroldako atalen arabera. 2017ko errolda.
LAGINKETA MOTA	Laginketa geruzatu aleatorioa. Lagina proportzionalki banatuta dago udalerririk desberdinen biztanleriaren pisura. Iruñean, lagina proportzionala da barruti bakoitzeko biztanleriaren pisura.
ANALISI UNITATEAK HAUTATZEA	Elkarrizketa egin beharreko etxebizitzak hautatzeko metodo aleatorioa, telefono bidezko datu-baseetatik abiatuta. Elkarrizketa egin beharreko pertsona hautatzeko, adinaren eta sexuaren araberrako kuota gurutzatuak errespetatzen dira.
LAGINAREN TAMAINA	Kontaktuko 2.000 elkarrizketa. Haietan galdetzen da ea taxirik hartu duten azken hiruhilekoan eta beren ezaugarri demografikoak.
LAGIN ERROREA	Lagin osorako errore-marjina $\pm 2,2$ koa da, %95,5eko konfiantza mailarako eta $P=Q$.

TAXIAREN ERABILTZAILEEN LAGINA	
LAGINAREN TAMAINA ETA ERROREA	Iruñean eta Iruñerrian bizi diren herritarren %21,3k hartu dute taxia azken hiru hilabeteetan. Horrek ekarri du 430 elkarrizketa egitea taxiaren erabiltzaileei. Lagin-tamaina horretarako errorea $\pm 4,7$ koa da, %95,5eko konfiantza mailarako eta $P=Q$.
LANDA LANA EGINDAKO EGUNAK	Inkestak 2018ko maiatzeko bigarren hamabostaldian eta ekaineko lehenbizikoan egin dira. Landa-lana (elkarrizketak CATI teknologiarekin egitea eta grabatzea, eta zenbaketa egitea geralekuetan) QUOR enpresarekin kontratatu da.
EMAITZEN TXOSTENA	Azterlanaren planteamendua, aldagaien definizioa, galdeketa egitea, datuak ustiatu eta aztertzea, eta emaitzen txostena Iruñerriko Mankomunitatearen beraren baliabideekin egin dira.

INKESTAREN LAGINAREN BANAKETA

UDALERRIA	KOD.	BIZI DEN EREMUA / IBILALDIEN JATORRIA - HELMUGA	GUZTIRA	2017KO LAGINA					
				18-34		35-54		55 edo gehiago	
				G	E	G	E	G	E
201-Iruñea	1	2010001 1. BARRUTIA (A EREMUA)	65	12	3	14	13	10	13
	2	2010002 2. BARRUTIA (A EREMUA)	114	10	10	19	20	22	33
	3	2010003 3. BARRUTIA (A EREMUA)	225	32	17	32	37	41	66
	4	2010004 4. BARRUTIA (A EREMUA)	222	31	24	28	31	45	63
	5	2010005 5. BARRUTIA (A EREMUA)	109	20	11	20	20	15	23
	6	2010006 6. BARRUTIA (A EREMUA)	116	15	7	21	22	22	29
	7	2010007 7. BARRUTIA (A EREMUA)	250	31	21	56	64	35	43
	8	2010008 8. BARRUTIA (A EREMUA)	61	5	11	8	23	7	7
901-Barañain	9	9010001-Barañain (A EREMUA)	120	20	12	21	21	21	25
60-Burlata	10	600001-Burlata (A EREMUA)	105	24	8	21	15	16	21
907-Zizur Nagusia	11	9070001-Zizur Nagusia (A EREMUA)	79	9	12	10	25	11	12
258-Atarrabia	12	2580001-Atarrabia (A EREMUA)	59	9	6	11	11	10	12
16-Antsoain	13	160002-Antsoain (A EREMUA)	58	2	7	15	17	8	9
903-Berriozar	14	9030001-Berriozar (A EREMUA)	52	7	7	12	12	7	7
122-Uharte	15	1220001-Uharte (A EREMUA)	35	5	2	9	10	4	5
906-Orkoien	16	9060001-Orkoien (A EREMUA)	19	2	2	3	8	2	2
905-Beriain	117	9050001-Beriain (B EREMUA)	21	1	2	5	7	3	3
23-Aranguren	18	230010-Mutiloa (A EREMUA)	47	15	4	7	11	5	5
	118	Herriak (B EREMUA)	4	1	1	1	1	0	0
86-Eguesibar	19	860011-Gorraitz eta Olatz (A EREMUA)	22	2	4	3	6	4	3
	20	860016-Sarriguren (A EREMUA)	68	8	8	23	25	2	2
	119	Herriak (B EREMUA)	8	0	2	2	2	1	1
88-Noain (Elortzibar)	21	880005-Noain (A EREMUA)	35	11	3	4	8	4	5
	121	Herriak (B EREMUA)	7	1	1	1	3	0	1
902-Berriobeiti	22	9020003-Artika (A EREMUA)	21	2	3	6	6	2	2
	122	Herriak (B EREMUA)	12	2	0	4	3	1	2
76-Zizurko Zendea	23	760003-Zizur Txikia (A EREMUA)	12	3	2	2	3	1	1
	123	Herriak (B EREMUA)	7	1	1	2	2	1	0
109-Galar	24	1090003-Cordovilla (A EREMUA)	4	0	0	1	3	0	0
	124	Herriak (B EREMUA)	8	0	0	1	4	2	1
101-Ezkabarte	25	1010100-Arre (B EREMUA)	6	0	0	1	3	1	1
	125	Herriak (B EREMUA)	4	2	0	1	0	1	0
98-Esteribar	126	98-Esteribar (herriak) (B EREMUA)	14	0	2	3	7	0	2
193-Oltza	127	193-Oltza Zendea (B EREMUA)	11	1	1	2	2	2	3

GUZTIRA	2.000	284	194	369	445	306	402
---------	-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

A EREMUA, GUZTIRA	1.898	275	184	346	411	294	388
B EREMUA, GUZTIRA	102	9	10	23	34	12	14
GUZTIRA	2.000	284	194	369	445	306	402

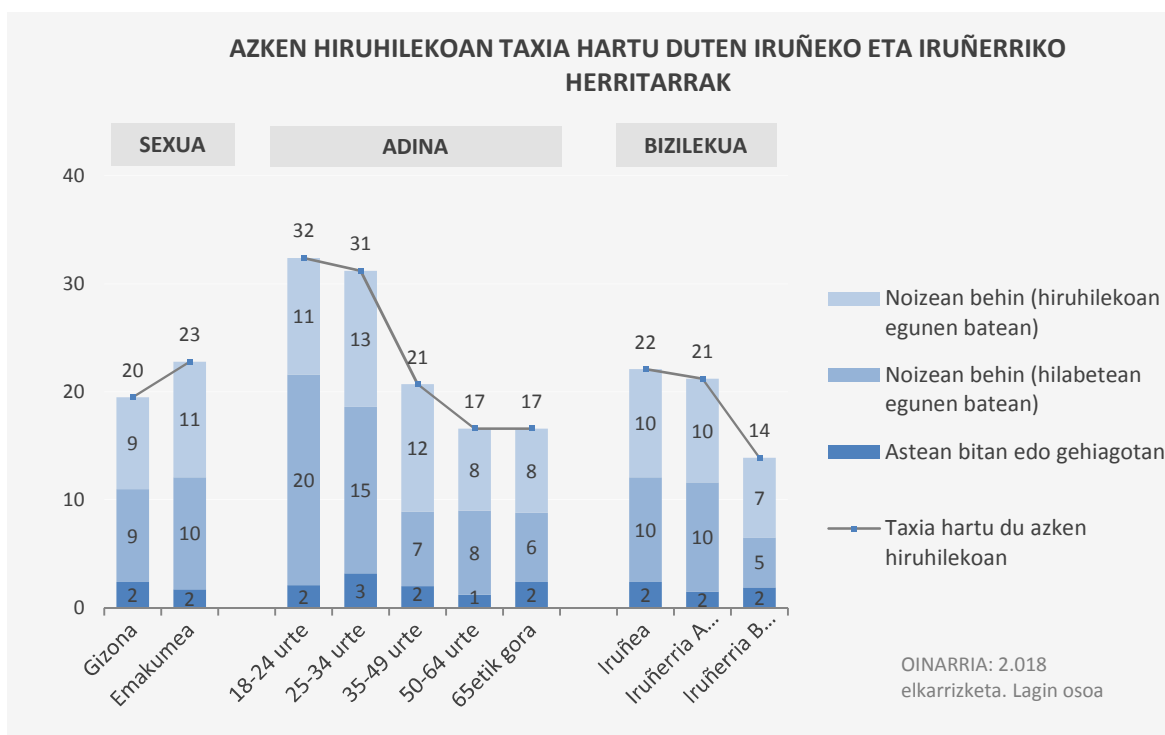
EMAITZEN SINTEZIA

1. ZERBITZUAREN ESKARIA

1.1. TAXIAREN ESKARIA IRUÑEKO ETA IRUÑERRIKO BIZTANLEEN ARTEAN

Iruñean eta Iruñerrian bizi diren eta 18 urtetik gorakoak diren biztanleen lagin adierazgarri bati egindako inkestan (guztira, telefono bidezko 2.018 elkarrizketa egin dira) nabarmendu behar da Iruñeko eta Iruñerriko biztanleen %21,3k taxiren bat hartu dutela azken hiruhilekoan.

Herritarren %1,5ek astean pare bat alditan hartu dute taxia, eta %0,4k, maiztasun handiagoarekin; %9,6k hilabetean egunen batean hartu dute eta beste %9,7k hiruhilekoan egunen batean. Azken hiruhilekoan taxiren bat hartu dutenen artean, %91k noizean behin egin dute, hilabetean egunen batean (%45) edo hiruhilekoan egunen batean (%46).



Azken hiru hilabeteetan taxiren bat hartu dute gizonen %20k eta emakumeen %23k, eta 34 urtetik beherakoak ia heren batek. 50 urtetik gora dituztenen %17k baino ez dute zerbitzua erabili azken hiruhilekoan.

Bizileku-eremuen arabera, antzeko proportzioan hartzen dute taxia Iruñean (%22) edo A tarifa-eremua duen hiri-eremuan (%21) bizi direnek, eta neurri txikiagoan hartzen dute zerbitzua batera emateko lurralde-eremuko landa-eremuan bizi direnek (B tarifa-eremua) (%14).

Herritarren %10ek soil-soilik lanegunetan hartzen dute zerbitzua, eta beste %9 batek asteburuetan baino ez. %2k asteburuetan eta lanegunetan hartzen dute.

1.2. EGINDAKO BIDAIAK

Kalkulatuenez, 2018ko ekainean, **Iruñean eta Iruñerrian bizi diren herritarrek lanegun batean eragindako bidaien batez besteko kopurua 4.345 ingurukoa da eta 8.293 ingurukoa asteburuetan.**

2018an egindako bidaien kopurua zenbatetsi da 2007ko ekainean egindako Merkatuko Azterlanaren datuak oinarritzat hartuta. 2007ko ekainean zenbatetsitako ibilaldiei, zenbaketatako datuen eta inkestako datuen analisian urtez urte ikusitako bariazio portzentajea aplikatzen joan zaie.

2018an lanegunetan geralekuetan egindako **zenbaketetan**, detektatu da, 2017aren aldean, ibilaldiak %8 gutxitu direla datu orokorretan.

Inkestaren emaitzetan, 2018an ere gutxitu egin da azken hiruhilekoan taxiren bat hartu duten eta Iruñean edo Iruñerrian bizi diren biztanleen portzentajea: 2017an erregistratutako %22,3tik 2018an erregistratutako %21,3ra. Zerbitzua noizean behin hartzen dutenen portzentajea %90etik gora mantentzen da.

2018ko inkestan, hurrengo ataletan ikusiko den moduan, telefonoz kontratatutako bidaien kopurua handitu dela detektatu da, geralekuetan edo kalean hartutakoen aurrean, eta, era berean, lanegunetako goizetan hartutako bidaien kopurua gutxitu dela ikusi da. 2018an lanegunetan geralekuetako zenbaketetan jasotako bidaien galera azaltzen dute emaitza horiek, lanegunetako zenbaketa-denboraren %63 goizeko ordutegian baita.

Datu horien arabera, zenbatesten da %8ko gutxitzea lanegunetako ibilaldietan eta %3,4ko emendatzea asteburuetan, inkestan jasotako bidaien arabera kalkulatu. Mankomunitatearen eragin-eremuan bizi direnek eragindako bidaiak, guztira, **30.018 dira aste-eredu batean.**

EGUNEKO IBILALDIEN BILAKAERA

ZERBITZUKO EGUNA	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2016	2017	2018
Laneguna	6.406	6.150	5.938	5.885	6.120	5.520	4.858	4.872	4.728	4.345
Asteburua	10.177	9.769	8.783	8.704	9.053	8.510	8.085	8.109	8.017	8.293

ASTEKO IBILALDIEN BILAKAERA

ZERBITZUKO EGUNA	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2016	2017	2018
Laneguna	32.030	30.750	29.690	29.425	30.600	27.600	24.290	24.362	23.640	21.725
Asteburua	10.177	9.769	8.783	8.704	9.053	8.510	8.085	8.109	8.017	8.293
ASTEKO IBILALDIAK GUZTIRA	42.207	40.519	38.473	38.129	39.653	36.110	32.375	32.471	31.657	30.018

ZERBITZUA KONTRATATZEKO MODUA

- **LANEGUNETAN** egindako ibilaldien artean, telefonoz eskatutakoak eskari guzien %83 dira (2017an, %73 ziren), eta geralekuan edo kalean eskatutakoak, aldiz, %17.
- **ASTEBURUETAN** egindako ibilaldien artean, berriz, telefonoz eskatutako zerbitzuak %55 dira. 2017an, %50 ziren.
- **ASTEKO IBILALDI GUZTIEN KOPURUAN**, telefonoz kontratatutako ibilaldiak %64tik (2016an), %67ra (2017an) eta %75era (2018an) igaro dira.

IBILALDIEN BANAKETA, KONTRATATZEKO MODUAREN ARABERA

ZERBITZUKO EGUNA	GUZTIRA	TELEFONOZ	GERALEKUAN	KALEAN
Lanegunak	21.725	18.045	3.620	60
%72	%100,0	%83,1	%16,7	%0,3
Asteburua	8.293	4.545	3.616	133
%28	%100,0	%54,8	%43,6	%1,6
ASTEKO IBILALDI GUZTIRA	30.018	22.590	7.236	193
% 100	%100	%75,3	%24,1	%0,6

IBILALDIEN BANAKETA, ORDU ALDIETAN

Ibilaldiak ordu-aldietan banatzean, **LANEGUN** batean, nabarmentzekoa da erdiak baino gehiago goizeko ordutegian egiten direla:

- **Goizean** egiten dira, 06:00 eta 14:00ak artean, **%54**.
- **Arratsaldean** egiten dira, 14:00 eta 21:00ak artean, %29.
- **Gauean egiten dira**, 21:00 eta 24:00ak artean, %5.
- **Eta gaueko tarifan** egiten dira, 24:00 eta 06:00ak artean, %13.

Ibilaldiak ordu-aldietan banatzean **ASTEBURUETAN**, ikusten da gaueko ordutegian egiten diren ibilaldiek pisu handia dutela; izan ere, asteburuetako ibilaldien erdia baino gehiago egiten baitira orduan:

- **Goizean** egiten dira, 06:00 eta 14:00ak artean, %21.
- **Arratsaldean** egiten dira, 14:00 eta 21:00ak artean, %9.
- **Gauean egiten dira**, 21:00 eta 24:00ak artean, %13.
- **Eta gaueko tarifan** egiten dira, 24:00 eta 06:00ak artean, **%57**.

2017arekin alderatuta, lanegunetan, goizeko ordutegian egiten diren ibilaldiak gutxiago dira, %65 izatetik (2017an) %54 izatera igarota (2018an), eta emendatu egin dira arratsaldeko eta goizaldeko ordutegietakoak. Asteburuetan, gaueko ordutegian (21:00etatik 24:00etara) egiten diren ibilaldiak emendatu dira, %6tik %13ra igarota, eta goizaldeko ordutegian (00:00etatik 06:00etara) mantendu egin dira.

ZAIN EGOTEKO DENBORAK

Erabiltzaileak gogoan dituen bidaietako bakoitzean taxia iritsi bitartean zain emandako denborarengatik galdetu da. Taxia iritsi bitartean zain ematen den batez besteko denbora 6 minutu da **LANEGUNETAN**. Goizeko ordutegian 5 minutu da eta arratsaldekoan, berriz, 6 minutu.

ASTEBURUETAN, zain egoteko batez besteko denbora 9 minutukoa izatera iristen da. Goizaldeko ordutegian 11 minutu da, goizekoan 6 minutu eta arratsaldekoan 5 minutu.

2017aren aldean, asteburuetakoko goizeko ordutegian taxiaren zain emandako denbora izan ezik, 8 minututik (2017) 6 minutura (2018) jaitsi baita, gainerako ordu-tarteetan handitu egin da zain emateko denborari buruzko pertzepzioa, bai lanegunetan eta bai asteburuetan ere.

TAXIAREN ZAIN EMATEN DEN DENBORA (erabiltzaileek zenbatetsitako minutuak)

		LANEGUNA			ASTEBURUA		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
BIDAIA EGITEN DEN ORDUA	00:00-06:00	4	5	6	9	9	11
	06:00-14:00	4	5	5	8	8	6
	14:00-21:00	5	4	6	6	5	5
	21:00-24:00	3	7	11	5	6	8
	Guztira	4	5	6	8	8	9
KONTRATATZEK O MODUA	Telefonoz	5	5	6	8	7	8
	Geralekuan	2	3	3	8	10	11
	Kalean	4	7	10	8	8	9
	Guztira	4	5	6	8	8	9

MUGIKORTASUNA, IRUÑERRIKO EREMUEK ARTEAN

Iruñean eta Iruñerrian bizi diren biztanleek **LANEGUN** batean eragindako ibilaldien **eremuen arteko jatorri-helmuga matrizean**, hauek nabarmendu behar dira:

- Barnekoak Iruñean: ibilaldien %52.
- Iruñetik Iruñerriko udalerrietara: %22.
- Iruñerriko udalerrietatik Iruñera: %17.
- Iruñerriko udalerrien artean (Iruñea kanpoan utzita): %10.

Tarifa-eremuen arabera:

- A eremuaren barnean: ibilaldien %95.
- A eta B eremuen artean: %5.

2017aren aldean, Iruñearen barneko ibilbideak murriztu egin dira, %61etik %52ra, eta emendatu, Iruñetik Iruñerriko udalerrietarakoak, %15etik %22ra.

ASTEBURUETAN eragindako ibilaldien **eremuen arteko jatorri-helmuga matrizean**, hauek nabarmendu behar dira:

- Barnekoak Iruñean: ibilaldien %44.
- Iruñetik Iruñerriko udalerrietara: %40.
- Iruñerriko udalerrietatik Iruñera: %11.
- Iruñerriko udalerrien artean (Iruñea kanpoan utzita): %4.

Tarifa-eremuen arabera:

- A eremuaren barnean: ibilaldien %96.
- A eta B eremuen artean: %4.

Banaketa hori 2017an erregistratu zenaren antzekoa da.

MUGIKORTASUNA, BIDAIAREN ARRAZOIENGATIK

LANEGUNETAN, ibilaldien %65ek jatorria etxebizitzan dute eta bidaien helburu nagusiak medikuarengana joatea, aisia, lana eta trena, hegazkina edo autobusa hartu edo uztea izaten dira.

BIDAIAREN JATORRIA	BIDAIAREN HELMUGA
<ul style="list-style-type: none"> • Etxebizitza (%65) • Lana edo negozioak (%10) • Medikuarengana joatea (%7) • Aisia, bisitak lagunei, senitartekoei... (%7) • Autobusa, trena, hegazkina hartu edo uztea (%5) • Kudeaketa pertsonalak (%4) • Erosketak (%1) • Ikasketak (%1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Etxebizitza (%26) • Medikuarengana joatea (%22) • Lana edo negozioak (%17) • Autobusa, trena, hegazkina hartu edo uztea (%13) • Aisia, bisitak lagunei, senitartekoei... (%11) • Kudeaketa pertsonalak (%6) • Erosketak (%2) • Ikasketak (%1)

ASTEBURUETAN, bidaien jatorri nagusia gaueko aisia da, ibilaldien %59 hartuta, eta norako nagusia, berriz, etxebizitza, %70 hartuta. Bidaiaren arrazoiak aintzat hartuta egindako ibilaldien banaketa 2017an jasotakoaren antzekoa da.

BIDAIAREN JATORRIA	BIDAIAREN HELMUGA
<ul style="list-style-type: none"> • Gaueko aisia, bisitak lagunei, senitartekoei... (%59) • Etxebizitza (%25) • Eguneko aisia, bisitak lagunei, senitartekoei... (%8) • Autobusa, trena, hegazkina hartu edo uztea (%3) • Medikuarengana joatea (%2) • Lana edo negozioak (%1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Etxebizitza (%70) • Aisia, bisitak lagunei, senitartekoei... (%17) • Lana edo negozioak (%5) • Autobusa, trena, hegazkina hartu edo uztea (%2) • Medikuarengana joatea (%2) • Kudeaketa pertsonalak (%2) • Erosketak (%1)

2. TAXIAREN ERABILTZAILIEN EZAUGARRIAK ETA ERABILERA OHITURAK

Erabiltzaileen **SEXUARI** erreparatuta:

- %57 emakumeak dira. Nagusi dira 25 eta 34 urte artekoen taldean (%60) eta bai 65 urtetik gorakoen taldean ere (%70). %43 gizonak dira.

ADINARI dagokionez:

- 34 urtetik beherakoak %36 dira.
- 35 eta 49 urte artekoak %24 dira.
- 50 eta 64 urte artekoak %20 dira.
- 65 urtetik gorakoak %19 dira.

IKASKETEN MAILAREN arabera:

- Unibertsitateko ikasketak dituzte %45ek.
- Erdi mailako ikasketak dituzte %31k.
- Lehen mailako ikasketak dituzte %24k.

Beren **LAN EGOERAREN** arabera:

- Lanean ari dira %56 eta %5 langabezian.
- Ikasten ari dira %13.
- Etxeko lanetan aritzen dira %5.
- Erretirodunak dira %20.

BIZI DIREN TOKIA:

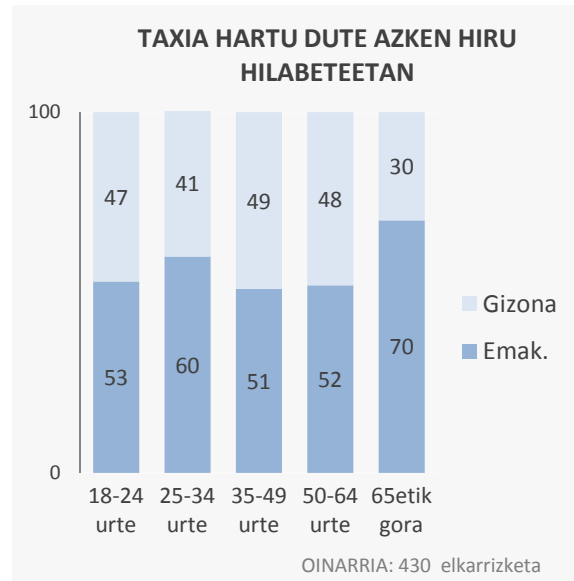
- Iruñean bizi dira %60.
- Iruñerrian bizi dira, A eremuan, %37.
- Iruñerrian bizi dira, B eremuan, %4.

Beren **JATORRIARI** dagokionez:

- Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan dira (%72).
- Nafarroako beste herri batekoak dira (%9) edo beste autonomia erkidego batekoak (%11).
- Beste herrialde batekoak dira (%8).

ASTEKO ERABILERA MAIZTASUNARI dagokionez, zerbitzuaren erabiltzaileen %91k taxia noizean behin hartzen dute, %45ek hilabeteen egunen batean eta %46k hiru hilekoan egunen batean. %9 dira, aldiz, astean pare bat egunean edo maiztasun handiagoarekin hartzen dutenak.

Erabiltzaileen %48k taxia lanegunetan baino ez dute hartzen, eta beste %46k asteburuetan baino ez. %10 dira lanegunetan eta asteburuetan hartzen dutenak. Nabarmendu behar da asteburuetan baino ez dutela erabiltzen zerbitzua 34 urtetik beherakoek (%60k asteburuetan besterik ez dute erabiltzen zerbitzua), eta 65 urtetik gora dituztenek eta Iruñean bizi direnek lanegunetan baino ez dutela erabiltzen.



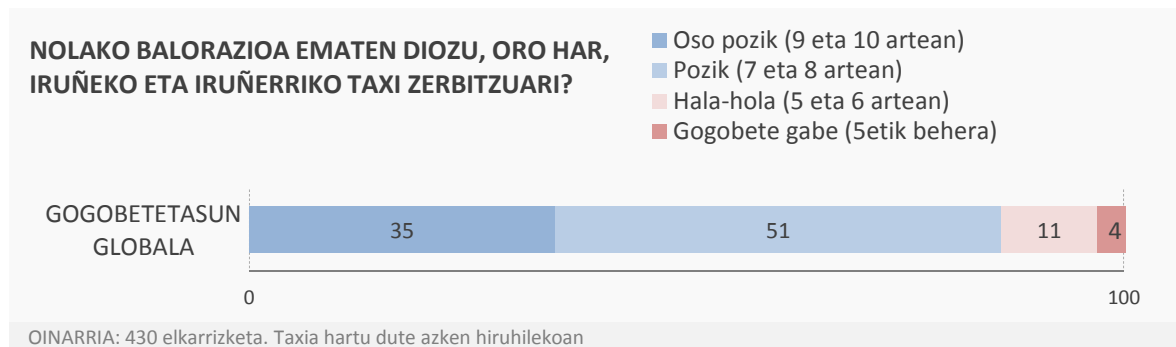
3. ZERBITZUAREKIKO GOGOBEKETASUN GLOBALA

Azterlan honetan hauek bereizi behar ditugu:

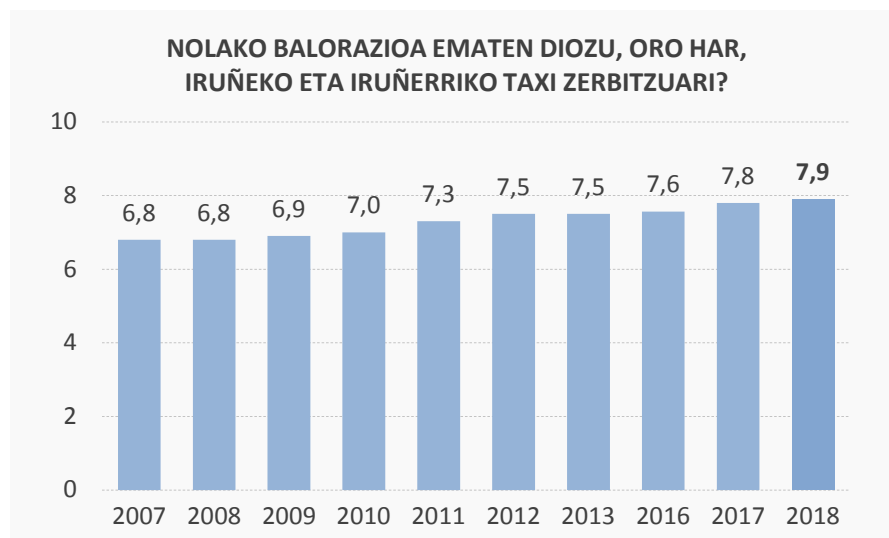
- **Zerbitzuarekiko gogobetetasun globala**, Iruñeko eta Iruñerriko taxi-zerbitzua oro har nola baloratzen duen galderari emandako erantzuna dena.
- **Hautemandako kalitatea edo gogobetetasun-maila**, zerbitzuaren kalitatea eratzten duten 21 aldagaietako bakoitzarekin, erabiltzaileen ikuspuntutik. 0 eta 10 arteko eskala erabiltzen da.

2018ko ekainean, **ZERBITZUAREKIKO GOGOBEKETASUN GLOBALA 7,9koa** da 10etik.

Datu hori portzentajeetara ekarrita, **zerbitzuaren erabiltzaileen %86k beren gogobetetasun globalari 7 bat edo kalifikazio handiagoa eman diote**, %11k 5 edo 6 kalifikazioa eman diote eta %4k 5 baino txikiagoa.

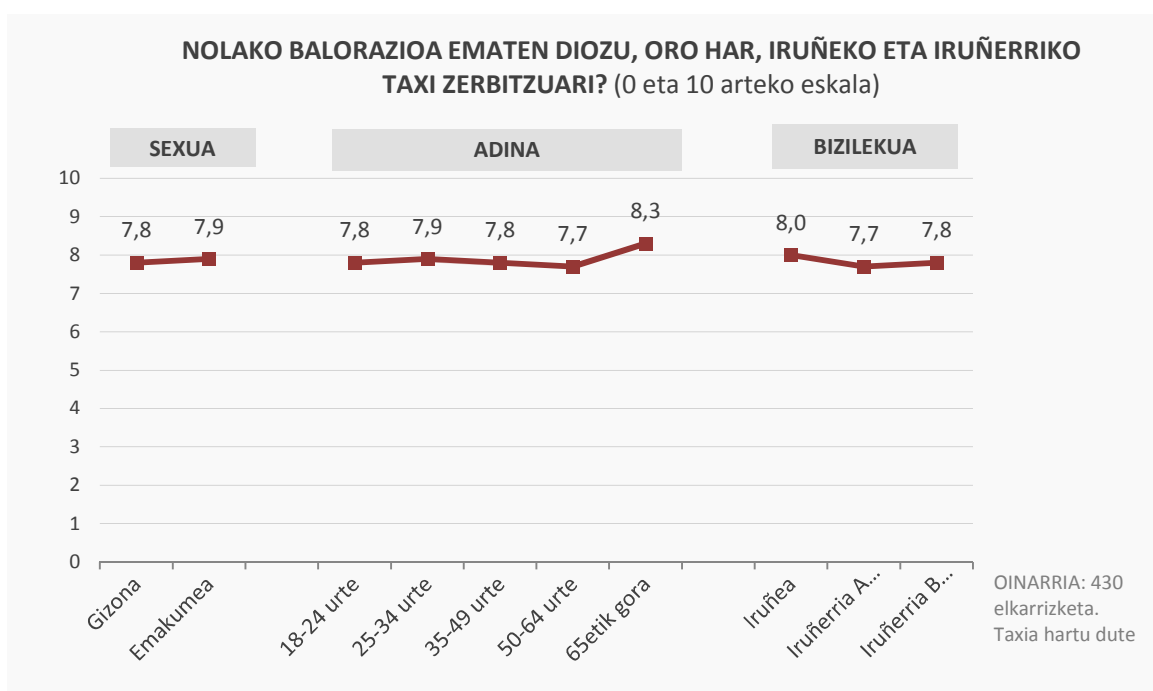


Segida historikoan, zerbitzuarekiko gogobetetasun globalak goranzko joera du azken neurketetan.



Zerbitzuarekiko gogobetetasun-mailak 7tik gorako kalifikazioa lortu du segmentu guztietan. Gogobetetasun globalaren maila handiagoa ikusten da zerbitzua soilik lanegunetan edo lanegunetan eta asteburuetan erabiltzen dutenen artean, zerbitzua asteburuetan besterik erabiltzen ez dutenen aurrean. Halaber, aldeak ikusten dira gogobetetasun globalaren mailan erabiltzaileen ikasketa-mailen arabera eta Iruñean edo Iruñerrian bizi diren kontuan hartuta. Ez dute esangura estatistikorik lortzen sexuaren eta adinaren arabera diferentziek, ez eta asteko erabileraren maiztasunaren arabera.

Zerbitzuarekiko GOGOBETETASUN HANDIAGOA adierazten dute	Zerbitzuarekiko GOGOBETETASUN TXIKIAGOA adierazten dute
<ul style="list-style-type: none"> Zerbitzua lanegunetan baino ez dute erabiltzen (8,0) edo asteburuetan eta lanegunetan (8,2) 	<ul style="list-style-type: none"> Zerbitzua asteburuetan baino ez dute erabiltzen (7,7), bereziki autobusa, trena edo hegazkina hartu edo uzteko (7,0) eta kudeaketa pertsonaletarako (6,5)
<ul style="list-style-type: none"> Lanegunetan hartzen dute, bai goizean (8,2) eta bai arratsaldean (8,1), eta asteburuetan goizean (8,1) 	<ul style="list-style-type: none"> Lanegunetan hartzen dute gaueko ordutegian, 21:00etatik 24:00etara (7,1) eta 00:00etatik 06:00etara (7,3). Asteburuan hartzen dute arratsaldean (7,6)
<ul style="list-style-type: none"> Taxia lanegunetan hartzen dute, telefonoz (8,0), geralekuetan (8,1) edo kalean (8,0), eta asteburuetan telefonoz (8,1) 	<ul style="list-style-type: none"> Taxia asteburuetan hartzen dute geralekuetan (7,5) edo kalean (7,5)
<ul style="list-style-type: none"> Lehen mailako ikasketak dituzte (8,5) 	<ul style="list-style-type: none"> Unibertsitate-mailako ikasketak dituzte (7,6)
<ul style="list-style-type: none"> 65 urtetik gora dituzte (8,3) 	<ul style="list-style-type: none"> 50 eta 64 urte artean dituzte (7,7)
<ul style="list-style-type: none"> Iruñean bizi dira (8,0) 	<ul style="list-style-type: none"> Iruñerrian bizi dira (7,7)



4. TAXI ZERBITZUAREN KALITATEAREN ANALISIA

TAXI ZERBITZUAREN KALITATEAREN analisiari hiru etapatan heltzen zaio:

- Lehenik eta behin, zerbitzuaren erabiltzaileei galdetzen zaie zer-nolako **GARRANTZIA** ematen dioten zerbitzuaren kalitatea eratzten duten 21 aldagaietako bakoitzari.
- Bigarrenik, **HAUTEMANDAKO KALITATEA** jasotzen da, kalitatearen aldagaietako bakoitzarekiko **GOGOBEKETASUN MAILARENGATIK** galdetuta.
- Eta hirugarrenik, **Bezereoaren Gogobetetasun Indizea (BGI)** kalkulatu da, hau da, kalitateko 21 aldagaietako gogobetetasun puntu-kopuruen batez bestekoa aldagai bakoitzari ematen zaion garrantziarekin haztatua. Mapa diferentzial batean, **emandako garrantzia eta gogobetetasuna** kalitateko 21 aldagaiekin **alderatzen da**.

Taxiaren zerbitzuaren kalitatea eratzten duten ezaugarriak erabiltzaileek zehaztu zituzten, eztabaida-taldeetan, 2007an egindako azterlan kualitatiboetan, EHGrako eta taxirako Merkaturako Oinarrizko Azterlanaren barnean. Kalitatearen aldagai horiek bidaiarien garraioaren kalitateari buruzko **UNE EN 13816** Arauak zehazten dituen faktoreetan multzokatuta daude.

FAKTOREAK	KALITATE EZAUGARRIAK
ESKAINITAKO ZERBITZUA	Tarifak, Taxiak libre edo erabilgarri egotea, Ibilbidea, Taximetroen ikusgaitasuna
IRISGARRITASUNA	Ibilgailuetan sartzeko erraztasuna
INFORMAZIOA	Taxi bat telefonoz eskatu ahal izateko informazioa, Taxi-geralekuei buruzko informazio, Tarifei eta gehigarriari buruzko informazioa
BIDAIAREN IRAUPENA	Taxia iritsi bitartean zain emandako denbora, telefonoz eta geralekuetan eskatutako bidaietan, eta eguneko eta gaueko ordutegian
BEZEROAREKIKO ARRETA	Azkartasuna telefonozko arretan, Taxilarien adeitasuna, Profesionaltasuna gidatzean, Taxilarien jokaera zirkulazioko arazoan aurrean, Taxilariak eragiten duten konfiantza
EROSOTASUNA	Ibilgailuen erosotasuna, Ibilgailuen kanpoko itxura, Barneko garbitasuna
SEGURTASUNA	Taxi bidaiatzeak eragiten duen segurtasuna

4.1. ZERBITZU LEHENTASUNAK

Bezeroek **GARRANTZI HANDIENA** ematen dieten kalitate-faktoreak hauek dira:

- **SEGURTASUNA**, aldagai bakar batekin, Taxiz bidaiatzeak eragiten duen segurtasuna.
- **BEZEROAREKIKO ARRETA**, bereziki aldagai hauetan: Taxilarien profesionaltasuna, Jokaera zirkulazioko arazoan aurrean, Azkartasuna telefonozko arretan taxi bat telefonoz eskatzean eta Taxilariak eragiten duten konfiantza.
- **BIDAIAREN IRAUPENA**, Taxia iritsi arte zain emandako denboran zehaztua.

Batez bestekoaren gainera, garrantzia ematen zaien beste aldagai batzuk hauek dira: Ibilgailuen barneko garbitasuna eta usaina, eta Taxilariet aukeratutako ibilbidea.



Oro har, emakumeek garrantziari puntu-kopuru pitin bat handiagoak ematen dizkiote ezaugarri guztietan gizonak baino, baina, hala ere, ia ez da desberdintasunik ikusten ezaugarri desberdinen garrantzi-sailkapenean emakumeen eta gizonen artean.

Garrantziaren ordena, EMAKUMEAK

1. Profesionaltasuna gidatzean
2. Taxiz bidaiatzeak eragiten duen segurtasuna
3. Ibilgailuen barneko garbitasuna eta usaina
4. Taxia iritsi arte zain emandako denbora
5. Jokaera zirkulazioko arazoan aurrean
6. Taxilariak eragiten duten konfiantza
7. Taxilariak aukeratutako ibilbidea
8. Azkartasuna telefonozko arretan taxi bat telefonoz eskatzean

Garrantziaren ordena, GIZONAK

1. Profesionaltasuna gidatzean
2. Taxiz bidaiatzeak eragiten duen segurtasuna
3. Ibilgailuen barneko garbitasuna eta usaina
4. Taxilariak aukeratutako ibilbidea
5. Azkartasuna telefonozko arretan taxi bat telefonoz eskatzean
6. Jokaera zirkulazioko arazoan aurrean
7. Taxia iritsi arte zain emandako denbora
8. Taxilariak eragiten duten konfiantza

Zerbitzuaren erabiltzaile gizon eta emakumeak bat datoz hiru ezaugarri garrantzitsuenetan: Profesionaltasuna gidatzean; Taxiz bidaiatzeak eragiten duen segurtasuna; eta ibilgailuen barneko garbitasuna eta usaina alderdian. Eta, nahiz eta hurrenkera desberdinean izan, garrantziaren puntu-kopuru handieneko zortzi ezaugarrietan bat datoz era berean: lehenbiziko hiru horiez gain, Taxia iritsi arte zain emandako denbora; Jokaera zirkulazioko arazoan aurrean; Taxilariak eragiten duten konfiantza; Taxilariak aukeratutako ibilbidea; eta Azkartasuna telefonozko arretan taxi bat telefonoz eskatzean alderdian.

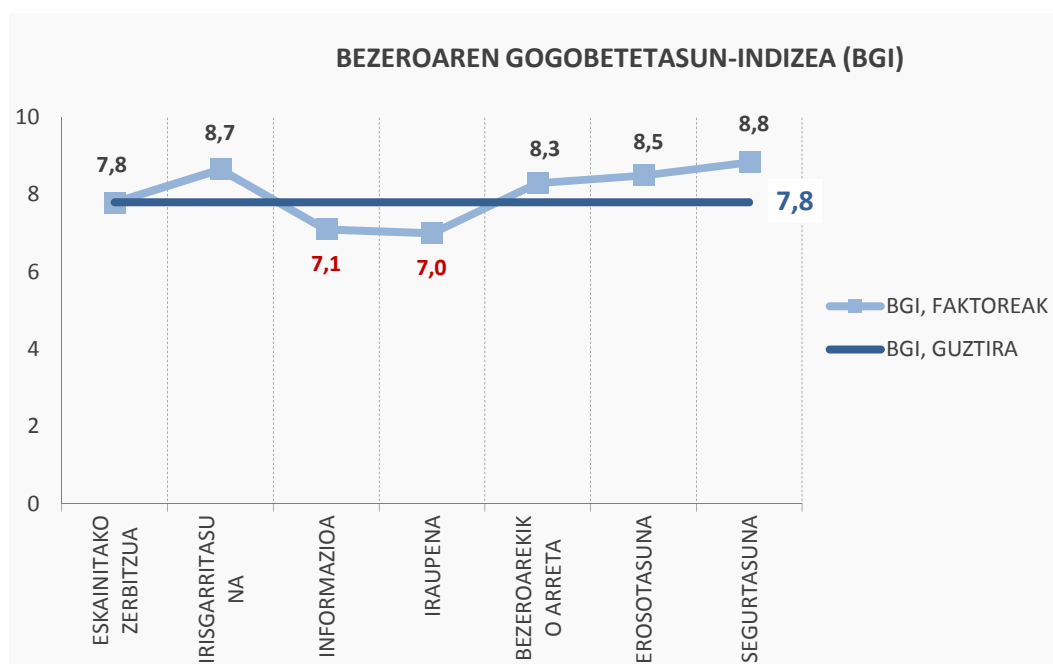
4.2. GOGOBETETASUN MAILAK

2018an, **BEZEROAREN GOGOBETETASUN INDIZEA (BGI)**, hau da, kalitateko 21 aldagaietako gogobetetasun puntu-kopuruen batez bestekoa aldagai bakoitzari ematen zaion garrantziarekin haztatua, **7,8koa izan da** 10etik.

Bi faktoreren Gogobetetasun Indizea batez besteko balioaren azpitik dago. Bi hauek dira:

- **BIDAIAREN IRAUPENA.** Puntu-kopuru txikiena lortu duen faktorea da, Zain emandako denbora gaueko ordutegian alderdian lortutako puntu-kopuru baxuengatik, bai geralekuetan (6,0) eta bai taxi bat telefonoz eskatzean (6,8).
- **INFORMAZIOA.** Batez bestekotik behera dauden puntu-kopuruak ditu Taxi-geralekuei buruzko informazioan (7,0) eta Tarifei eta gehigarrii buruzko informazioan (6,3).

ESKAINITAKO ZERBITZUA batez besteko balioetan dago. Puntu-kopuru txikiagoak ditu Tarifetan (6,5) eta Taxiak erabilgarri egotean behar direnean (7,5). Batez bestekotik gorako puntu-kopuruak dituzte, berriz, Taximetroen ikusgaitasunak (8,6) eta Taxilariak aukeratutako ibilbideak (8,4).



BEZEROAREKIKO ARRETA batez bestekotik gora dago (8,3), eta balio handiak ageri dira alderdi hauetan: Profesionaltasuna gidatzean (8,5), Taxilariak eragiten duten konfiantza (8,4), Taxilarien jokaera zirkulazioko arazoaren aurrean (8,4), Adeitasuna (8,3). Batez bestekotik behera dago, aldiz, Azkartasuna telefonozko arretan taxi bat eskatzen denean (7,6).

EROSOTASUNAK (8,5) balio handiak ditu eratzen duten ezaugarri guztietan: Ibilgailuen barneko garbitasuna eta usaina (8,6), Ibilgailuen erosotasuna (8,6) eta Kanpoko itxura (8,3).

Gogobetetasun-maila handiena lortu duten faktoreak **SEGURTASUNA (8,8)** –aldagai bakarra dago faktore honetan, Taxiz bidaiatzeak eragiten duen segurtasuna– eta **IRISGARRITASUNA (8,7)** dira –hau ere aldagai bakar batekin, Ibilgailuetan sartzeko erraztasuna–.

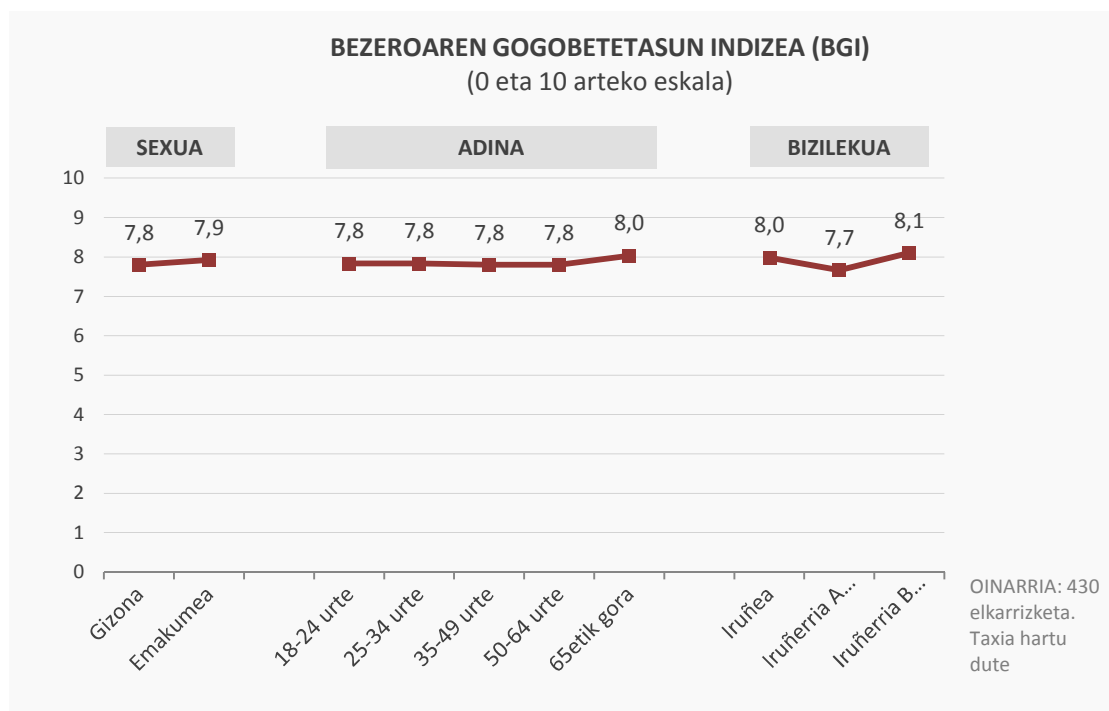


Taxiaren erabiltzaileen ezaugarri demografikoak aintzat hartuta, Gogobetetasun Indizea 7,8koa da gizonen kasuan eta 7,9koa emakumeen kasuan. Diferentzia horrek ez du esangura estatistikorik.

Gizonek balorazio hobea ematen diete tarifei, eta emakumeek gizonen baino balorazio hobea ematen dizkiete informazioari eta taxi bat telefonoz eskatzean arreta telefonikoan azkar erantzuteari dagozkien ezaugarriei.

Adinaren arabera, oro har, 65 urtetik gorako erabiltzaileek balorazio hobea ematen diete aztertutako ezaugarrien zati handienari.

Alde esanguratsuak ikusten dira Iruñean edo Iruñerrian bizi diren aintzat hartuta. Iruñean bizi diren erabiltzaileek Iruñerrian bizi diren eta A tarifa dutenek baino hobeki baloratzen dituzte tarifak, azkartasuna telefono bidezko arretan, taxiaren zain eman beharreko denborak bai eguneko ordutegian eta bai gauekoan ere, bai informazioari dagozkion alderdiak.



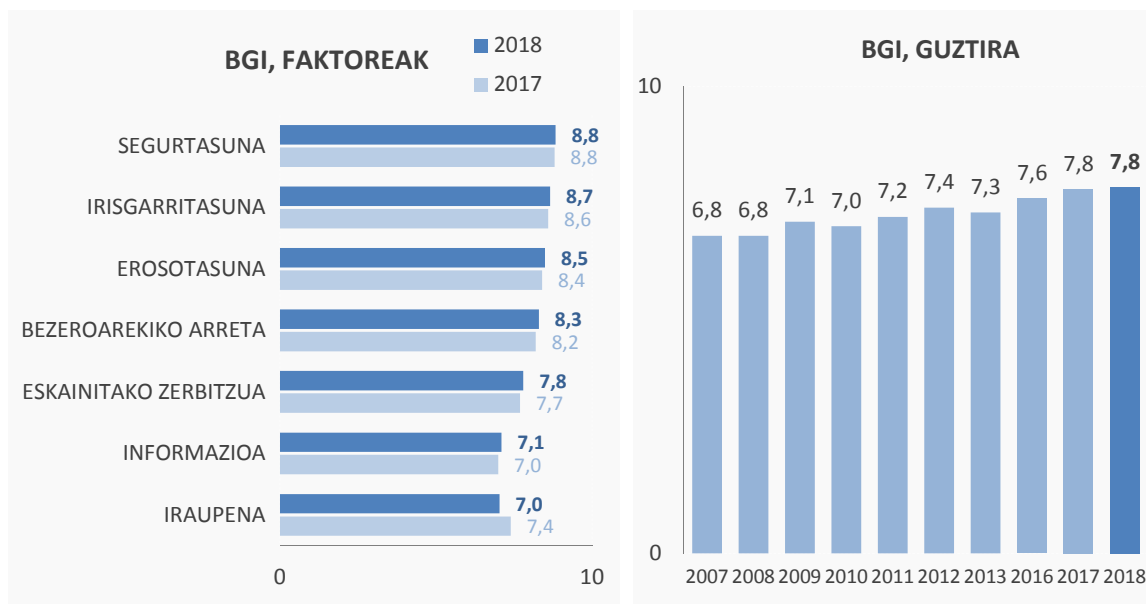
4.3. HAUTEMANDAKO KALITATEAREN BILAKAERA

BGI-AREN BILAKAERAN, 2018an, aztertutako ezaugarri gehienek balorazioari eutsi diote edo hobetu egin dute, taxiaren zain eman beharreko denboren kasuan izan ezik.

- **Bezeroaren Gogobetetasun Indizea (BGI) 10etik 7,8an mantendu da.**
- Nabarmen egin dute behera zain egoteko denborek eta telefono bidezko arretan azkartasunez jokatzek.

	2017	2018
Telefonoz eskatutako taxiaren zain egotea (eguneko ordutegian)	8,2	8,0
Telefonoz eskatutako taxiaren zain egotea (gaueko ordutegian)	7,1	6,8
Taxiaren zain geralekuan egotea (eguneko ordutegian)	8,0	7,4
Taxiaren zain geralekuan egotea (gaueko ordutegian)	6,5	6,0
Azkartasuna telefono bidezko arretan taxia eskatzean	7,9	7,6

GOGOBEETASUN INDIZEAREN BILAKAERA (BGI)



GOGOBETETASUN INDIZEAREN BILAKAERA (BGI)

KALITATE FAKTOREEN ETA ALDAGAIEN BILAKAERA	(BGI) 2007	(BGI) 2008	(BGI) 2009	(BGI) 2010	(BGI) 2011	(BGI) 2012	(BGI) 2013	(BGI) 2016	(BGI) 2017	(BGI) 2018
ESKAINITAKO ZERBITZUA	6,3	6,5	6,8	6,6	7,2	7,3	7,1	7,5	7,7	7,8
Tarifak	4,8	4,9	5,0	5,2	5,4	5,7	5,0	5,7	6,3	6,5
Taxiak libre edo erabilgarri egotea behar direnean	-	5,9	6,2	6,1	6,9	7,1	7,2	7,4	7,6	7,5
Taxilariet aukeratutako ibilbidea	6,6	7,2	7,6	7,3	7,8	8,0	7,9	8,1	8,4	8,4
Taximetroen ikusgaitasuna	7,4	7,5	7,8	7,5	8,0	8,2	8,2	8,3	8,5	8,6
IRISGARRITASUNA	7,6	7,9	7,9	7,7	8,0	8,2	7,7	8,3	8,6	8,7
Ibilgailuetan sartzeko erraztasuna	7,6	7,9	7,9	7,7	8,0	8,2	7,7	8,3	8,6	8,7
INFORMAZIOA	5,8	5,6	5,9	6,2	6,4	6,3	5,7	6,7	7,0	7,1
Taxi bat telefonoz eskatu ahal izateko informazioa	6,2	6,4	6,5	6,8	7,2	7,0	6,6	7,4	7,7	7,8
Taxi-geralekuei buruzko informazioa	5,3	5,0	5,7	6,0	6,0	6,1	5,7	6,4	6,8	7,0
Tarifei eta gehigarrii buruzko informazioa	5,4	4,9	5,1	5,3	5,4	5,4	4,7	5,9	6,4	6,3
BIDAIAREN IRAUPENA	5,5	5,3	6,1	6,0	6,0	6,4	7,0	7,2	7,4	7,0
Telefonoz eskatutako taxiaren zain emandako denbora (eguneko ordutegia)	6,0	6,7	7,0	7,1	7,4	7,8	8,0	8,0	8,2	8,0
Telefonoz eskatutako taxiaren zain emandako denbora (gaueko ordutegia)	5,1	4,5	5,4	5,4	5,5	5,7	6,5	6,8	7,1	6,8
Taxiaren zain geralekuan emandako denbora (eguneko ordutegia)	6,0	5,9	6,7	6,6	6,3	6,9	7,4	7,7	8,0	7,4
Taxiaren zain geralekuan emandako denbora (gaueko ordutegia)	4,9	4,2	5,1	5,0	4,7	5,3	6,2	6,4	6,5	6,0
BEZEROAREKIKO ARRETA	7,5	7,7	7,6	7,4	7,8	8,0	7,8	8,0	8,2	8,3
Azkartasuna telefonozko arretan, telefonoz taxi bat eskatzean	6,0	6,7	6,8	6,8	7,2	7,5	7,4	7,7	7,9	7,6
Taxilarien adeitasuna	7,5	7,6	7,6	7,5	7,7	7,9	7,9	7,9	8,0	8,3
Profesionaltasuna gidatzean	8,1	8,1	7,9	7,7	8,1	8,3	8,3	8,2	8,5	8,5
Taxilarien jokaera zirkulazioko arazoan aurrean	7,7	7,6	7,8	7,4	7,5	7,9	7,6	8,0	8,2	8,4
Taxilariet eragiten duten konfiantza	8,1	8,0	7,9	7,7	8,1	8,3	7,8	8,1	8,3	8,4
EROSOTASUNA	8,3	8,3	8,2	7,9	8,2	8,4	8,1	8,3	8,4	8,5
Ibilgailuen erosotasuna	8,3	8,2	8,1	7,8	8,2	8,2	8,0	8,3	8,4	8,6
Ibilgailuen kanpoko itxura	8,0	8,0	8,1	7,8	8,0	8,2	8,0	8,0	8,2	8,3
Ibilgailuen barneko garbitasuna eta usaina	8,5	8,5	8,3	8,0	8,4	8,5	8,2	8,3	8,5	8,6
SEGURTASUNA	8,6	8,6	8,3	8,2	8,5	8,6	8,6	8,7	8,8	8,8
Taxi bidaiatzeak eragiten duen segurtasuna	8,6	8,6	8,3	8,2	8,5	8,6	8,6	8,7	8,8	8,8
BGI, GUZTIRA	6,8	6,8	7,1	7,0	7,2	7,4	7,3	7,6	7,8	7,8

4.4. ZERBITZUA HOBETZEKO, JARDUTEKO EREMUAK

Emandako garrantziaren balioak eta kalitatearen 21 aldagaiekiko gogobetetasunarenak aintzat hartuta, zerbitzua hobetzeko, jarduteko eremu hauek ezartzen dira.

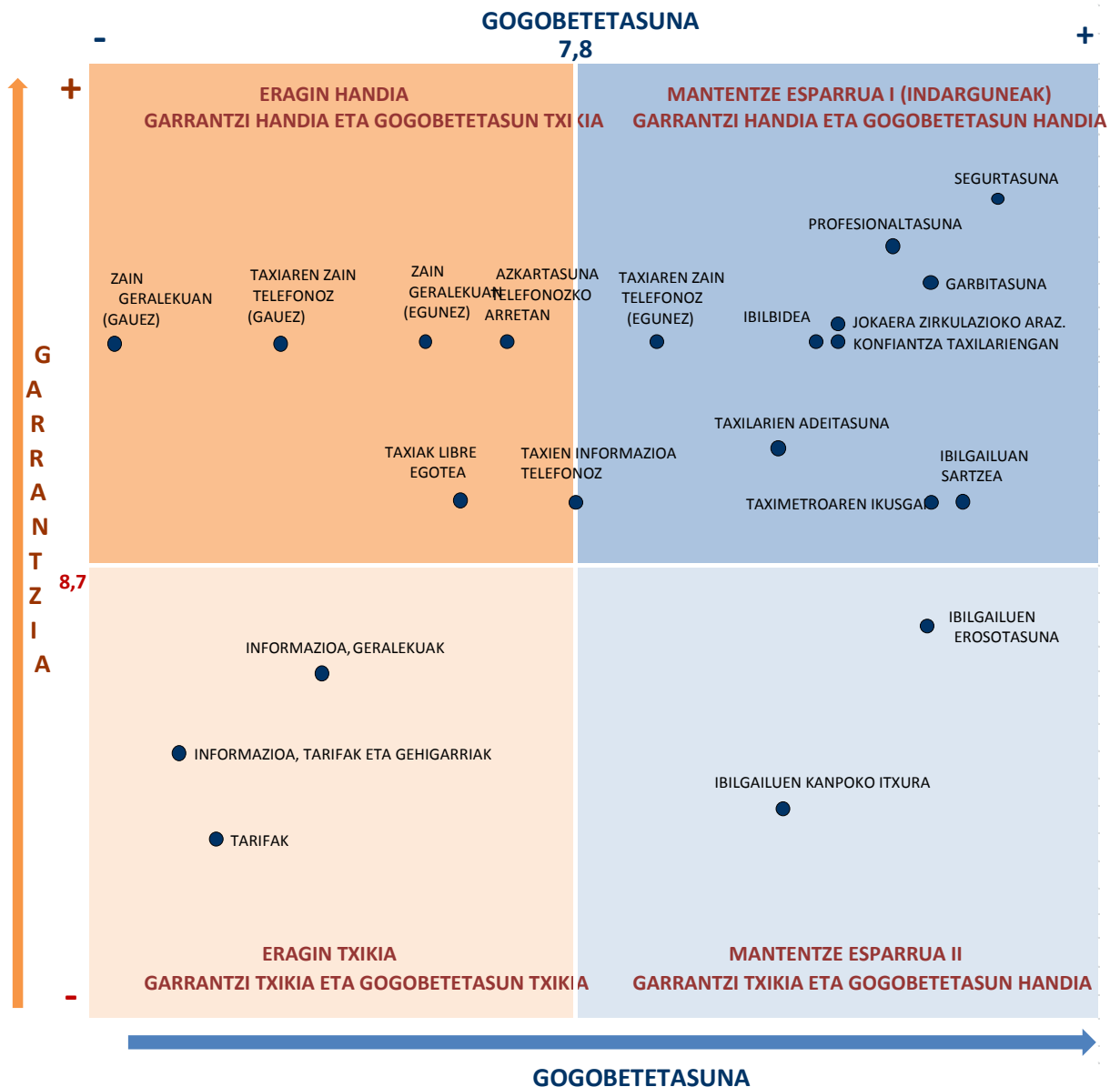
Taxiaren erabiltzaileen ikuspuntutik, kalitatearen faktoreak eta aldagaiak modu honetan kokatuta gelditzen dira:

<p>ERAGIN HANDIKO ESPARRUA (gogobetetasun txikia eta garrantzi handia)</p>	<p>BIDAIAREN IRAUPENA Taxiaren zain geralekuan emandako denbora (gaueko ordutegia) Telefonoz eskatutako taxiaren zain emandako denbora (gaueko ordutegia) Taxiaren zain geralekuan emandako denbora (eguneko ordutegia)</p> <p>Azkartasuna telefonozko arretan, telefonoz taxi bat eskatzean Taxiak erabilgarri egotea behar direnean Informazioa taxi bat telefonoz eskatzeko (garrantziaren batez bestekoan)</p>
<p>ERAGIN TXIKIKO ESPARRUA (gogobetetasun txikia eta garrantzi txikia)</p>	<p>INFORMAZIOA Tarifei eta gehigarriei buruzko informazioa Taxi geralekuei buruzko informazioa</p> <p>ESKAINITAKO ZERBITZUA Tarifak</p>
<p>MANTENTZE ESPARRUA I, INDARGUNEAK (gogobetetasun handia eta garrantzi handia)</p>	<p>SEGURTASUNA Taxiz bidaiatzeak eragiten duen segurtasuna</p> <p>BEZEROAREKIKO ARRETA Profesionaltasuna Taxilariak eragiten duten konfiantza Taxilarien jokaera zirkulazioko arazoaren aurrean Taxilarien adeitasuna (garrantziaren batez bestekoan)</p> <p>IRISGARRITASUNA Ibilgailuetan sartzeko erraztasuna (erraza da sartzea)</p> <p>Taxilariak aukeratutako ibilbidea Telefonoz eskatutako taxiaren zain emandako denbora (eguneko ordutegia) Ibilgailuen barneko garbitasuna eta usaina Taximetroen ikusgaitasuna (garrantziaren batez bestekoan)</p>
<p>MANTENTZE ESPARRUA II (gogobetetasun handia eta garrantzi txikia)</p>	<p>EROSOTASUNA Ibilgailuen erosotasuna Ibilgailuen kanpoko itxura</p>

Mapa diferentzial batean, kalitatearen faktoreak eta aldagaiak modu honetan irudikatuta gelditzen dira:

ZERBITZUA HOBETZEKO, JARDUTEKO EREMUAK

KALITATEAREN ALDAGIAK



5. BESTE BALORAZIO BATZUK

Azkenik, atal honetan, taxi-zerbitzuaren gain hautemandako beste alderdi orokor batzuk jasotzen dira.

Beren ustez, **TAXI ZERBITZUAK AZKEN URTEAN IZAN DUEN BILAKAERAZ** galdetuta:

- %71k uste dute zerbitzua ez dela aldatu aurreko urtearekin alderatuta.
- %24ren ustez, hobetu egin da.
- %5k uste dute azken urte honetan okertu egin dela.

Azken sei hilabeteetan **ZERBITZUA ERABILTZeko OHITURAK ALDATU** dituzten galdetuta:

- %74k berentzat ohikoa zen maiztasunarekin hartu dute taxi bat.
- %16k gehiagotan hartu dute zerbitzua.
- %10ek gutxiagotan hartu dute taxia.

TARIFEN ETA GEHIGARRIEN BERRI DUTE:

- Zerbitzuaren erabiltzaileen %28 baino ez dira taxiaren tarifen eta haiek aplikatzeko moduaren berri dutenak.
- %22k gehigarrien berri dute.

ORDAINTZEKO MODUA:

- %57k badakite bidaia txartelaren bidez ordaindu daitekeela.
- %40 baino ez dira bidaiaren zenbatekoa jasotzen zuen tiket inprimatua eman zietela gogoan dutenak.
- %39k badakite derrigorrezkoa dela tiket inprimatua ematea.

Taxien zerbitzuaren gaineko **KEXA BAT JARTZEKO BITARTEKOA**.

- Taxiaren erabiltzaileen %15 baino ez dira zerbitzuaren gaineko kexa bat jartzeko bitartekoren bat ezagutzen dutenak. Ezagutzen dutenen artean, %45ek Mankomunitatea aipatzen dute, %13k Kontsumitzaileen Elkarteak eta %24k taxien enpresa.

ZERBITZUAREN ARDURA DUEN ERAKUNDEA EZAGUTZEN DUTE:

- %77k ez dakite zein erakunde den Iruñean eta Iruñerrian taxien zerbitzua ematearen arduraduna. Zerbitzua ematearen ardura zein erakundek duen badakitela adierazi dutenen artean, %77k Mankomunitatea aipatu dute.