



**Mancomunidad**  
Comarca de Pamplona  
Iruñerriko  
Mankomunitatea

## **GOGOBETETASUN AZTERLANA 2015**

### **ESKUALDEKO HIRI GARRAIOAREN ERABILTZAILEAK**

Emaitzen sintesia  
2016ko martxoan



**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

# **GOGOBETETASUN AZTERLANA**

## **ESKUALDEKO HIRI GARRAIOAREN**

### **ERABILTZAILEAK, 2015**

**EMAITZEN SINTEZIA**  
**Kanpo Harremanetako Saila**  
**2016ko martxoa**



## AURKIBIDEA

<b>AZTERLANAREN EZAUGARRIAK</b>	<b>2</b>
Helburuak	2
Metodologia	2
Datuen tratamendua eta analisisa	5
<b>EMAITZEN SINTESIA</b>	<b>7</b>
1. EHG-AREN ERABILTZAILEEN EZAUGARRIAK	9
2. ZERBITZUAREKIKO GOGOBEETASUN GLOBALA	18
3. ZERBITZUAREN KALITATEAREN ANALISI ESTRATEGIKOA	22
4. EMAITZAK, LINEEN ARABERA	30
5. ZERBITZUAREN GAINKO BESTE BALORAZIO BATZUK	32

## AZTERLANAREN EZAUGARRIAK

### HELBURUAK

Azterlan hau ikerketahelburu hauekin planteatu da:

1. Eskualdeko Hiri Garraioaren erabiltzaileen profila zehaztea, zerbitzua erabiltzeko dituzten ohiturak eta haien ezaugarri soziodemografikoak aintzat hartuta.
2. Zerbitzuarekiko duten gogobetetasun globalaren maila neurtzea.
3. 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
  - INGURUMENA
4. Eraitza horien bilakaerari jarraipena egitea denboran.

### METODOLOGIA

Informazioa biltzeko metodoak oinarrian izan du inkesta egitea zerbitzuaren erabiltzaileen lagin adierazgarri bati.

Lanegunetan lineek duten operatibitate ordutegi osoan, inkestatzaileen talde batek EHGaren erabiltzaileen lagin adierazgarri bati harremanetarako telefono zenbaki bat eskatu dio. Harremanetarako telefono zenbakia eskatu den egunean bertan edo hurrengoan, bulegotik eta CATI teknologiaren bidez, telefonozko elkarrizketak egin dira.

2000. urteaz geroztik, azterlan hau urtero egin izan da. Neurketa guztiak urte bakoitzeko azaroan egin izan dira, 2009. urtean izan ezik, orduan urrian egin baitziren, hilabete horren 31n lehengo operadorearen emakida amaitu zelako eta emakida berriak azaroaren 1ean hartu zuelako indarra.

## INKESTAREN FITXA TEKNIKOA

**Informazioa biltzeko metodoa** telefono bidezko inkesta izan da, erdi egituratuta zegoen galdeketaren arabera. Horren aurretik, landa-talde batek EHGaren sarean, astelehenetik ostiralera eguneko ordutegian, elkarrizketa egiteko EHGaren erabiltzaileen erregistroa egin zuen.

**Unibertsoa:** eguneko sareko erabiltzaileak, lanegunetakoak (astelehenetik ostiralera), 16 urtetik gorakoak.

**Elkarrizketakegin ziren egunak:** 2015eko azaroko lehen hiru asteetan.

**Laginaren tamaina:** telefono bidezko 2.312 elkarrizketa. Sare osorako **errore-marjina**  $\pm 2\%$ koa da,  $95,5\%$ eko konfiantza mailarako (2 sigma) eta  $P=Q$ .

**Laginketa mota:** etapa anitzeko laginketa geruzatua erabili da. **Lehenbiziko etapan, egin beharreko elkarrizketa guztiak 23 lineen artean banatu dira.** Linea guztiak ordezkaturata egoteko gutxienez, gainlaginketa egin da linea txikienetan, bidaia kopuruaren arabera egokituko litzaizkiekeenak baino elkarrizketa gehiago izendatuta, linea bakoitzeko 40 elkarrizketako minimo bateraino. Lehen izendatze horren ondoren, gainerako elkarrizketak proportzionalki banatu dira lineen artean bidaia kopuruaren arabera. Sarearen emaitza globaletarako, dagozkien haztatze koefizienteak aplikatu dira, eta haiekin, emaitzak batzeko helburuetarako, laginketa zatikiak berdindu dira eguneko sarea eratzen duten lineetako bakoitzari dagokion bidaien proportzioarekin. Haztatze koefizienteak kalkulatzeko, 2015eko urtarrila eta azaroa bitartean lineen arabeko edukieren datu metatuak hartu dira.

**Bigarren etapan, inkestak linea bakoitzean banatu dira.** Linean, elkarrizketa kopurua geraleku bakoitzean edo geralekuen multzo batean igotako bidaiarien fluxuarekiko proportzionala da eta geldialdi-ordutegien arabera (geldialdi-ordutegiek bi ordu hartzen dituzte). Linea bakoitzaren kuotak, geralekuetan igotako bidaiarien fluxuaren arabera eta ordutegi-geldialdi bakoitzean, kalkulatu dira txarteletarako makinaren datuetatik abiatuta, lineen, geralekuen arabera eta orduz ordu urriko egun eredu batean.

**Elkarrizketa egin beharreko pertsonen azken hautaketarako, hainbat etapatan aplikatutako ausazko prozedura bat erabili da.** Hasteko, geralekuan igotako hirugarren eta seigarren bidaiariei harremanetarako telefonoa eskatu zaie. PDAn erregistratu da, datu hauen arabera: telefonoa, linea, igo den geralekua eta bidaiaren ordua, sexua, bidaiarien adina eta bidaia ordaintzeko era. Datu horiei estatistikako kontrasteak egin zaizkie, inkestatzaile bakoitzean ausazkotasunaren jarraipena ikusteko. Guztira, 7.200 kontaktu-inkesta egin dira, egin beharreko telefonozko elkarrizketa bakoitzeko gutxienez bi kontaktu, huts egindako kontaktuak eta uko egindakoak ordeztzeko helburuarekin.

Egun berean, kontaktu inkesten datuak bulegora bidali dira eta inkestatzaile talde batek telefono bidezko elkarrizketak egin ditu, CATI teknologiak lagunduta.

## LAGINAREN BANAKETA, LINEEN ARABERA

	Eguneko sareko bidaiak	%, lineen arabera	Elkarrizketa proportzionalak	Egindako elkarrizketak	Haztatze faktoreak
L1.-Unibertsitateak	330.021	%1,1	25	53	<b>0,4715</b>
L2.- Nafarroako Gorteen k. - Etxabakoitz	1.043.454	%3,4	79	82	<b>0,9636</b>
L3.-Zirkularra, mendebaldea: Hirigunea - Antsoain	1.262.346	%4,1	96	97	<b>0,9855</b>
L4.- Barañain - Atarrabia	6.849.847	%22,4	519	361	<b>1,4369</b>
L5.- Orvina 3 -Nafarroako Unibertsitatea	1.007.291	%3,3	76	77	<b>0,9906</b>
L6.- Arrotxapea - NUP	828.416	%2,7	63	79	<b>0,7941</b>
L7.- Atarrabia - Txantrea - Barañain	2.919.655	%9,6	221	182	<b>1,2148</b>
L8.- Nafarroako Blanca plaza - Buztintxuri	1.059.126	%3,5	80	89	<b>0,9011</b>
L9.- RENFE - NUP	1.455.772	%4,8	110	115	<b>0,9586</b>
L10.- Belosogoiti - Orkoien	518.158	%1,7	39	64	<b>0,6131</b>
L11.- Ezkaba -Sario eraikina	1.626.169	%5,3	123	106	<b>1,1617</b>
L12.- Ermitagaña - Mendillorri	2.143.086	%7,0	162	141	<b>1,1510</b>
L14.- Udaletxea - Arrotxapea	135.247	%0,4	10	48	<b>0,2134</b>
L15.- Sarasate pasealekua - Zizur Nagusia	429.973	%1,4	33	61	<b>0,5338</b>
L16.- Aitzoain - Noain - Beriain	2.351.943	%7,7	178	149	<b>1,1953</b>
L17.- Mutiloa - Artiberri	919.858	%3,0	70	83	<b>0,8392</b>
L18.-Zizurko urbanizazioa - Sarriguren	2.543.434	%8,3	193	149	<b>1,2926</b>
L19.- Erripagaña - Barañain	1.240.054	%4,1	94	103	<b>0,9117</b>
L20.- Vianako Printzearen plaza - Gorraitz	477.843	%1,6	36	63	<b>0,5744</b>
L21.- Zirkularra, ekialdea: Hirigunea - Antsoain	987.285	%3,2	75	83	<b>0,9007</b>
L22.- Yanguas y Miranda kalea - Berriogoiti	96.068	%0,3	7	38	<b>0,1914</b>
L23.- Vianako Printzearen plaza - Oloki	131.909	%0,4	10	46	<b>0,2171</b>
L25. Merindadeen plaza - Mutiloenartea	174.626	%0,6	13	43	<b>0,3075</b>
Metatua urtarrila eta azaroa artean	<b>30.531.581</b>	<b>%100,0</b>	<b>2.312</b>	<b>2.312</b>	<b>1,0000</b>

## METODO ALDAKETA 2007AN

2000. urteaz geroztik urtero egiten da azterlan hau. 2007an, EHGaren zerbitzuari buruzko Merkatuko Oinarrizko Azterlanetik abiatuta, urteroko inkestak egiteko metodoan aldaketa batzuk egin ziren.

1. Metodoa aldatu zen inkesta aplikatzean: telefono bidezko elkarrizketak egiten hasi ginen, autobuseko bidaietan egin ordez. 2000. eta 2006. urteen arteko neurketetan, zerbitzua erabiltzeko unean egin zen inkesta, elkarrizketen esleipen proportzional bat errespetatuta linea bakoitzean, geralekuen eta geldialdi-ordutegien bidaien fluxuaren arabera. 2007. urteaz geroztik, bidaietan, inkestazaile talde batek, PDAk dituela, zerbitzuaren erabiltzaileei telefono zenbakia eskatzen die, bidaiariak ausaz hautatzeko irizpide batzuen arabera eta linea bakoitzean egokia den erregistroen proportzioari eutsita, geralekuen multzoen eta geldialdi-ordutegien arabera. Hurrengo egunean deitu egiten zaie telefonoz, elkarrizketa egiteko.

2. Halaber, 1999. urteaz geroztik neurtzen ziren zerbitzuaren kalitatearen aldagaiak berrikusi ziren. Berrikuspen horretan, zerbitzuaren kalitatearen aldagai gehienei eutsi zaie eta alderdi berriak sartu dira, hala nola “Beste linea batzuekiko lotura”, “Txartelak kargatzeko guneak”, “Ordutegiei eta maiztasunei buruzko informazioa”, “Bidaiaren iraupena”, “Autobusen segurtasuna” eta “Autobusen kutsadura atmosferikoa”. Era berean, aldagai horiek kalitate faktoreetan berrelkartu dira, bidaiarien garraioaren kalitateari buruzko UNE EN 13816 Arauaren arabera.

Zerbitzuaren kalitatea eratzten duten aldagaiak EHGaren erabiltzaileek erabaki eta zehaztu zituzten, 1999an eta 2007an egin ziren azterlan kualitatiboetan egin ziren eztabaida-taldeetan.

## DATUEN TRATAMENDUA ETA ANALISIA

Eskuratutako datu guztiak, gogobetetasun globala, garrantzia mailak, zerbitzuaren kalitatea eratzten duten ezaugarri desberdinekiko gogobetetasun mailak eta beste alderdi nagusi batzuen gaineko balorazioa sistematikoki bereizi dira, bidaiaren ezaugarriei, zerbitzua erabiltzeko ohiturei eta erabiltzaileen ezaugarri soziodemografikoei dagozkien aldagaien arabera.

### BIDAIAREN EZAUGARRIAK:

- Bidaia egiten duen linea.
- Azken 3 hilabeteetan maizenik erabilitako linea.
- Denbora, jatorrizko geralekura.
- Autobusean egindako ibilbidearen denbora.
- Jatorritik azken helbururaino kalkulatzen den denbora.
- Bidaiaren ordua.
- Lineaz aldatu behar izan du.
- Linearen maiztasuna.

### ZERBITZUA ERABILTZEKO OHITURAK:

- Zerbitzua erabiltzeko asteko maiztasuna.
- Erabileraren intentsitatea egun arrunt batean.
- Bidaiaren zergatikoa.
- Bidaia ordaintzeko era.
- Eskualdeko Hiri Garraioa aukeratzeko izan dituen arrazoiak, beste garraio bide bat hautatu ordez.
- Bidaia beste modu batera egiterik bazuen (autoz edo motorrez, gidari edo bidelagun moduan).
- Noiztik erabiltzen duen Hiri Garraioa.



**EHG-AREN ERABILTZAILEEN ALDAGAI SOZIODEMOGRAFIKOAK:**

- Sexua.
- Adina.
- Prestakuntza.
- Lan egoera.
- Bizi den tokia.
- Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan den.
- Iruñean edo Iruñerrian bizitzen daraman denbora (ez bada beti bizi izan hemen).
- Jatorrizko tokia (ez bada beti bizi izan hemen).

Azterlanaren planteamendua, laginaren diseinua, kalitate ezaugarrien definizioa eta bereizteko aldagaien hautaketa, galdetegia, eta emaitzen ustiapena eta analisia Mankomunitatearen beraren baliabideekin egin da. Landa-lana, harremanetarako telefono zenbakiak biltzea, telefono bidezko elkarrizketak egitea eta datuak euskarri informatikoan grabatzea ADIMEN enpresarekin kontratatu da.

Datuak ustiatu dira SPSS V.20estatistikako paketearekin eta Modelerrekin aldagai anitzeko analisisetarako.

## EMAITZEN SINTEZIA

Sintesi honetan, azterlanaren emaitzak **BOST ATALETAN** aurkezten dira:

1. Aurrenekoan, **Eskualdeko Hiri Garraioaren erabiltzaileen profila** erakusten da eta azken urteetan izan duen bilakaera.
2. Bigarrengoan, **zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren** emaitzak aurkezten dira, eta bai gogobetetasun global handiagoa eta txikiagoa erakusten duten segmentuak.
3. Hirugarrengoan, **zerbitzuaren kalitatearen analisi estrategikoa egiten da, erabiltzaileen ikuspuntutik**. Alde batetik, zerbitzuaren kalitatearen 24 ezaugarrirekiko gogobetetasun maila hartzen da kontuan, eta, bestetik, EHGaren erabiltzaileek zerbitzuaren kalitatean ezaugarri horietako bakoitzari ematen dioten garrantzia.

Gogobetetasun balio horietatik eta emandako garrantzitik abiatuta, Bezeroaren Gogobetetasun Indizea (BGIa) kalkulatu da eta, EHGaren zerbitzua hobetzeko, jarduteko esparruak ezartzen dira.

4. Laugarren atalean, **eguneko sarea osatzen duten lineetako bakoitzean hautemandako kalitatearen** emaitzak aurkezten dira.
5. Azkenik, bosgarren kapituluan, zerbitzuaren balorazio orokorrean giltzarri diren alderdi batzuen gainean EHGaren erabiltzaileek duten iritzia jasotzen da: azken urtean **EHGaren zerbitzuak izan duen bilakaera; EHGaren egungo eskaintzak garraio publikoko bere premiei erantzuten dien**, horren gainean duen iritzia; eskuarki erabiltzen duen lineari **eragin dioten hirian egin diren obrek**; eta **zerbitzuaren prezioari** buruz duen balorazioa.

2011z geroztik, **Hiri Garraioaren zerbitzuaren gaineko informazioa teknologia berriekin eskuratzea** aztertzeke atal bat jorratzen da. Geralekuetan dauden SAEI informazio panel edo taulak ikertzen dira, zerbitzuari buruzko informazioa kontsultatzeko Internetarako sarbidea duten telefono adimendunen erabilera maila, eta GoogleTransiten, EHGaren webgunean eta "Tu Villavesa" aplikazioan sarea eta ordutegiak kontsultatzen diren.

2015ean, beste atal bat abiarazi da, **tarifa sistema berriaren gaineko ezagutza, erabilera eta balorazioa** aztertzeke, 30 eguneko abonua eta Gizarteratzeko Errenta jasotzen dutenentzat F tarifa ezarri eta gero.

## 1. EHG-AREN ERABILTZAILIEN EZAUGARRIAK

Atal honetan, Eskualdeko Hiri Garraioaren erabiltzaileen ezaugarri nagusiak erakutsi eta aztertzen dira, aintzat hartuta bidaiaren ezaugarriak, zerbitzua erabiltzeko dituzten ohiturak eta haien ezaugarri soziodemografikoak.

### 1.1. BIDAIAREN EZAUGARRIAK

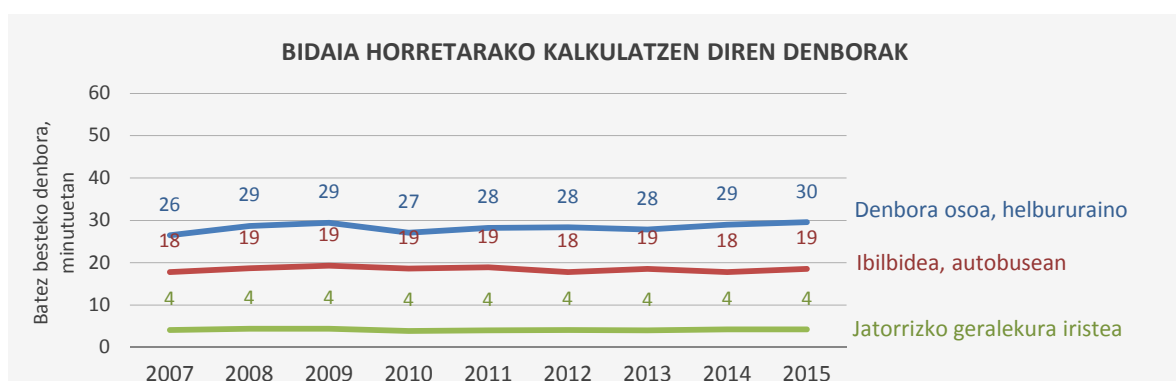
Zerbitzuaren erabiltzaileen beraien erantzunen arabera:

- Bidaiaren jatorrizko geralekura **iristeko batez besteko denbora** 4 minutu da.
- Autobusean egiten duten **ibilbidearen batez besteko denbora** 19 minutu da.
- **Bidaia horretarako kalkulatzen duten denbora guztia** (elkarrizketa egitea eragin duen bidaia), jatorrizko lekutik azken helbururaino, 30 minutu da.

EHGaren erabiltzaileen %83k bost minutu baino gutxiago behar izaten dituzte jatorrizko geralekura iristeko, eta %54k 0 eta 3 minutu artean behar dituzte. %17k, berriz, bost minutu baino gehiago behar izaten dituzte. Aurreko urteko datuekin alderatuta, portzentaje horiek ia ez dira aldatu. Dena den, 2010eko datuekin erkatuta, ikusten da progresiboki murriztu dela 3 minutu edo gutxiago behar dituztenen kopurua, %59 (2010) izatetik %54 izatera igaro baita (2015), eta, era berean 6 eta 10 minutu artean behar dituztenen kopurua handitu egin dela, %9 (2010) izatetik %14 izatera igaro baita (2015).

Elkarrizketa egindakoen %74rentzat, autobusean egindako ibilbidea 20 minututik beherakoa izan da, %18rentzat 20 eta 30 minutu artekoa, eta %8rentzat 30 minututik gorakoa. Autobusean egiten den ibilbidearen batez besteko denbora 18 edo 19 minutukoa da segida historiko osoan.

Bidaiaren jatorritik azken helbururaino kalkulatzen duten denbora osoa, kontuan hartuta jatorrizko geralekura iristeko behar duten denbora eta helburuko geralekuan sakabanatzeko behar duten denbora, 30 minututik beherakoa da zerbitzuaren erabiltzaileen %71ren kasuan, 31 eta 40 minutu artekoa da %13ren kasuan, eta %16k kalkulatzen dute 40 minututik gorako denbora osoa.



## 1.2. ZERBITZUA ERABILTZEKO OHITURAK

Kontuan hartzen badugu **ASTEKO ERABILERA MAIZTASUNA**:

- Zerbitzuaren erabiltzaileen %81ek EHGa lanegun guztietan edo ia guztietan hartzen dute.
- %17k astean behin edo bitan edo hilabetean zenbaitetan.
- %2k noizean behin hartzen dute.

Egun arrunt bateko **ERABILERA INTENTSITATEAREN** arabera:

- %63k EHGa egunean behin edo bitan hartzen dute.
- %30ek hiru alditan, lautan edo gehiagotan.
- %7k ez dute EHGa hartzen.

Bidaia egitearen **ARRAZOIA** (dela jatorrikoa, dela helburukoa) da:

- Lanera joatea, bidaiarien %40ren kasuan.
- Erostea, aisialdia, kudeaketak, bisitak... egitea, kasuen %46tan.
- Ikastea, kasuen %14tan.

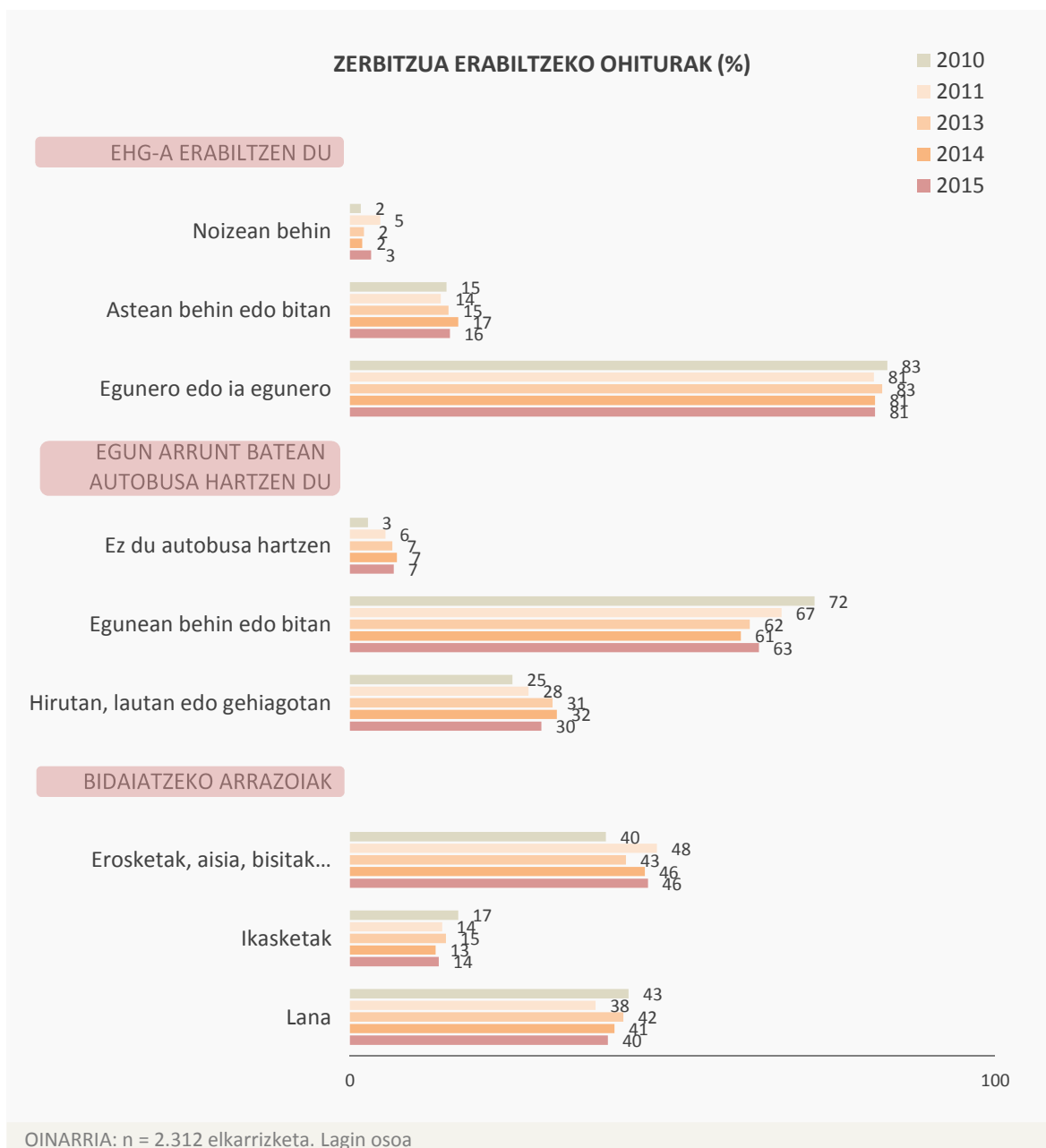
**ERABILERA OHITUREN BILAKAERAN** hau nabarmendu behar da:

Ia ez da aldaketarik ikusten azken hiru neurketetan zerbitzuaren erabilera ohiturei dagokienez.

2010. urteaz geroztik segida historikoari erreparatzen badiogu, **asteko erabileraren maiztasunean**, egunero edo ia egunero billabesa hartzen duten erabiltzaileen portzentajea %81 eta %83 artean mantentzen da. Egun batean edo bitan hartzen dutenen portzentajea %16aren inguruan mantentzen da, eta noizean behin hartzen dutenena %3aren inguruan.

**Egun arrunt batean erabilera intentsitateari** dagokionez, ez da aldaketa adierazgarririk ikusten azken hiru neurketetan. Edonola ere, 2010. urtearekin alderatuta, EHGa egunean behin edo bitan hartzen dutenen pisua gutxitzen da, %72 (2010) izatetik %63 izatera igarotzen baita (2015), eta egunean hirutan edo gehiagotan hartzen dutenen pisua handitzen da, %25etik %30era. Egun arrunt batean EHGa hartzen ez dutenak ere gehiago dira, %2 (2010) izatetik %7 izatera igarota (2015).

Bidaiak egiteko **arrazoia** direla-eta, 2010. urtearekin erkatuta, **behartuak ez diren bidaien arrazoiek pisua hartu dute (erosketak, aisia, bisitak, kudeaketak)**, %40 (2010) izatetik %46 izatera igarota (2015), ikasketengatiko bidaien kaltean, %17tik (2010) %14ra (2015), eta bai lanarengatiko bidaien kaltean ere, %43tik (2010) %40ra (2015).

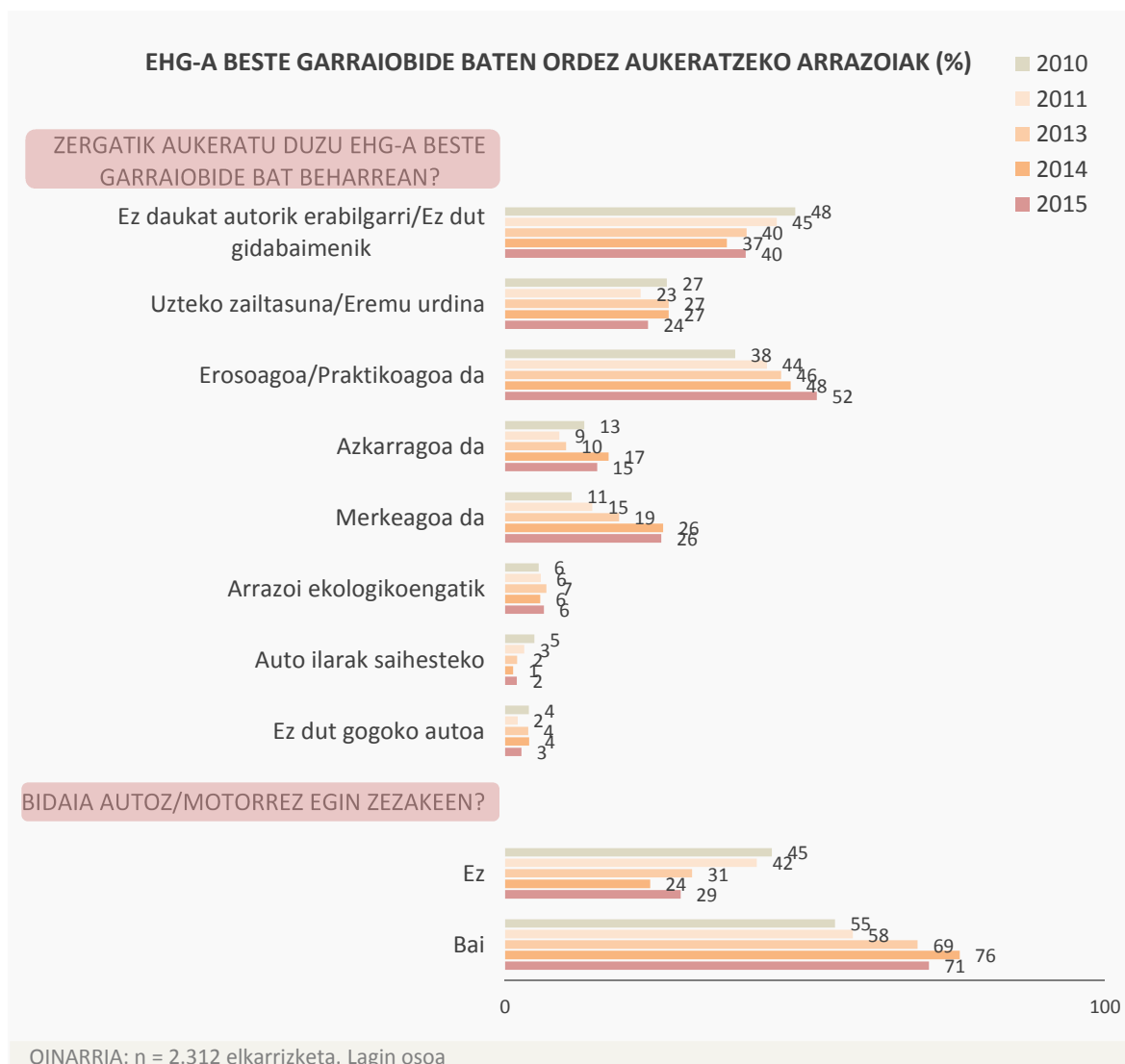


**EHG-A AUKERATZEKO IZAN DITUZTEN ARRAZOIENGATIK** galdetuta (beste garraiobide bat aukeratu orde), galdera ireki batean eginda (ez da arrazoirik iradoki eta bat baino gehiago adierazteko aukera dago), nagusiki hauek aipatu dituzte: autorik ez izatea erabilgarri edo gidabaimenik ez izatea (%40); uzteko zailtasunak/eremu urdina (%24); erosotasuna edo praktikoia izatea (%52); ekonomia (%26); azkartasuna (%15); eta ekologia (%6).

**HIRI GARRAIOA AUKERATZEKO IZAN DIREN ARRAZOIEN BILAKAERAN**, eredu hauek ikusten dira:

Aurreko urtearekin alderatuta, **autoa uzteko zailtasunengatik EHGa aukeratu dutenen portzentajea murriztu da**. 2012. eta 2013. urteen artean ikusi zen emendatzea 2012ko maiatzean eremu urdina handitzeari egokitu zitzaien. Segida historikoan, ikusten da garraiobide hau erabilgarritasun funtzionalengatik aukeratzen duten erabiltzaileen portzentajea handitu dela, **erosoagoa eta praktikoagoa** delako, **azkarragoa**, eta, era berean, **merkeagozat** jotzen dutenen portzentajea ere emendatu da, %11 (2010) izatetik %26 izatera igarota (2014 eta 2015). Diruaren arrazoiak baliorik handiena hartu du segida historikoan. Ekologiaren arrazoiak %6an egon dira segida hasi zenetik.

2015ean, **aurreko neurketarekin erkatuta, ERABILTZAILE GATIBUEN portzentajearen pisua handitu da** (ezin dute bidaia hori autoz edo motorrez egin, gidari edo bidelagun moduan), %24 (2014) izatetik %29 izatera igaro baita (2015), bidaia horretarako garraio alternatiba bat zutenen aurrean (%71). Alde horretatik, erabiltzaile gatibuen portzentajearen zegoen beheranzko joera amaitu da: 2010ean %45ekoa zen eta progresiboki jaisten joan zen 2014an %24koa izateraino.



### 1.3. EZAUGARRI SOZIODEMOGRAFIKOAK

**SEXUARI** dagokionez:

- Emakumeak %75.
- Gizonak %25.

**ADINAREN** arabera:

- Erabiltzaileen %16 16 eta 24 urte artekoak dira.
- 25 eta 34 urte artean (%12).
- 35 eta 49 urte artean (%33).
- 50 eta 64 urte artean (%28).
- 65 urtetik gora (%12).

**IKASKETEN MAILARI** erreparatuta:

- Erabiltzaileen %32k unibertsitate mailako prestakuntza dute.
- Erdi mailako ikasketak (%58).
- Lehen mailako ikasketak (%9).

Haien **LAN EGOERAREN** arabera:

- Bidaia-errien %59 landunak dira.
- Ikasleak (%13).
- Langabeak (%9).
- Etxeko lanetan aritzen dira (%6).
- Erretirodunak edo pentsiodunak (%13).

**BIZILEKUA:**

- Iruñean bizi dira (%56,5).
- Iruñerrian bizi dira (%43,5).

Jaioterriari edo **JATORRIZKO TOKIARI** dagokionez:

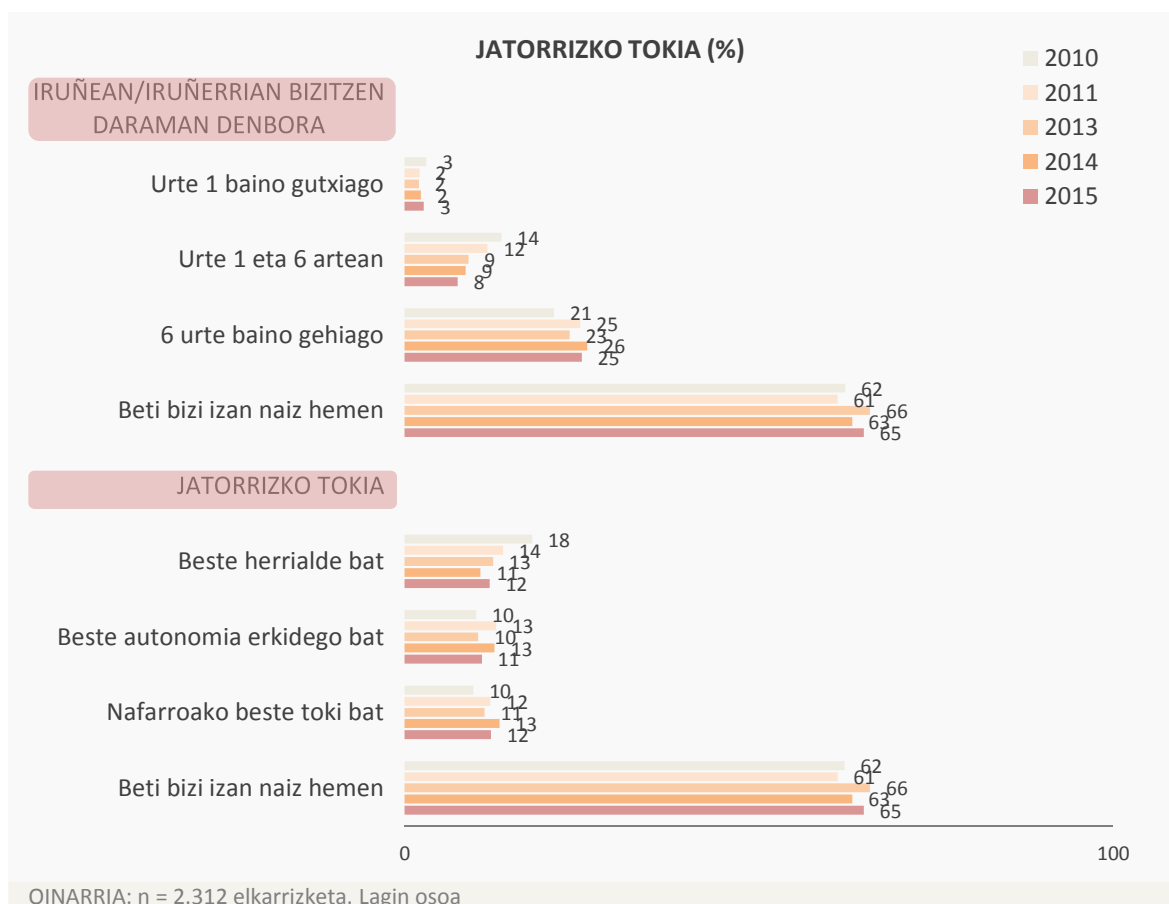
- Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan dira (%65).
- Nafarroako beste toki batzuetakoak dira (%12).
- Beste autonomia erkidego batzuetakoak dira (%11).
- Beste herrialde batetik etorritakoak dira (%12):
  - Iberoamerika (%8,5),
  - Europa (%2,5),
  - Beste herrialde batzuk (%1).

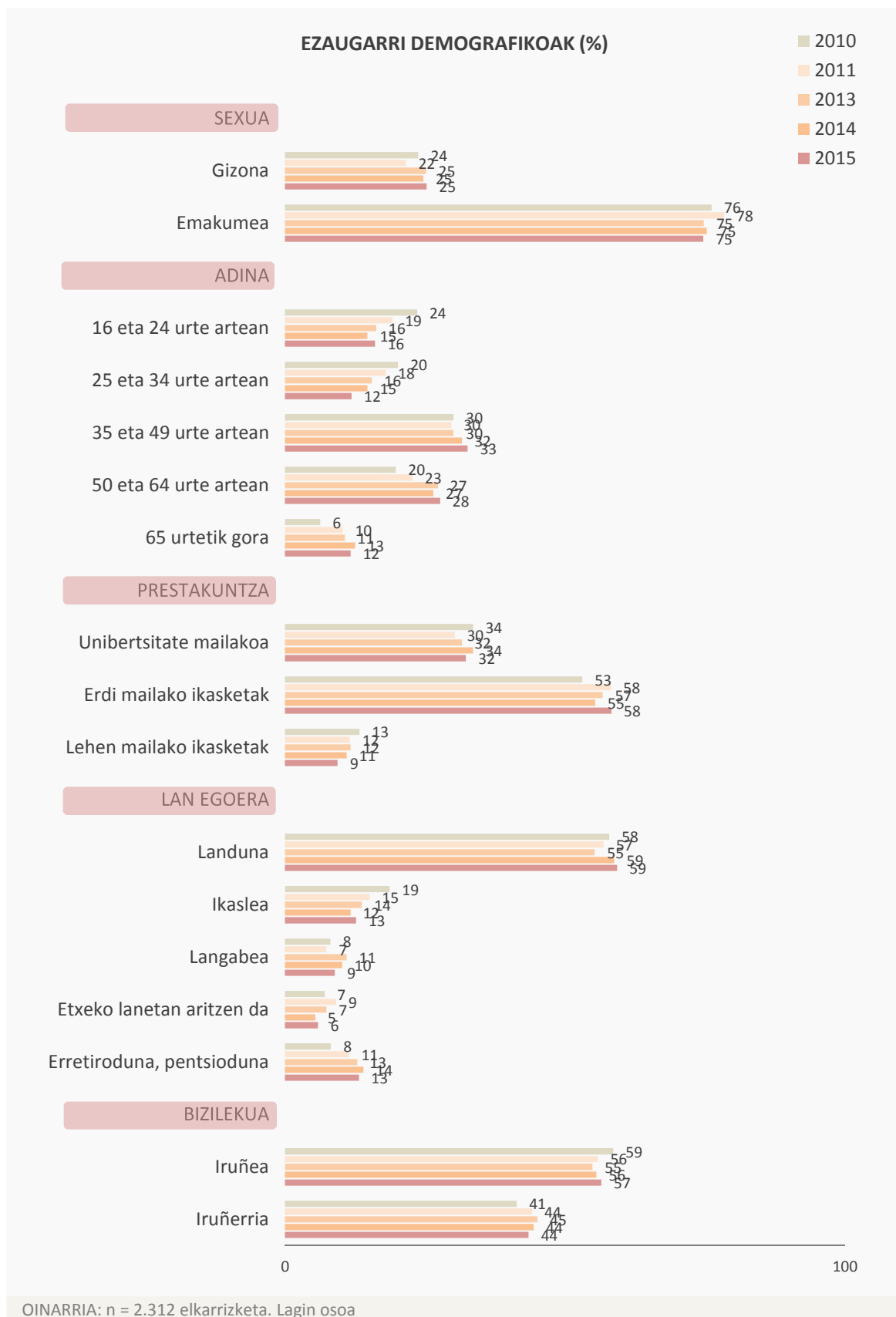


**PROFIL SOZIODEMOGRAFIKOAREN BILAKAERAN**, emakumeen portzentajea %75ean mantentzen da. Adinari dagokionez, Mankomunitatearen esparruan dagoen bilakaera demografikoarekin bat doazen ereduak ikusten dira: 35 urtetik beherako erabiltzaileen kopurua murriztu da, %44 (2010) izatetik %28 izatera igarota (2015); 35 eta 49 urte artean dituztenek heren bat izateari eutsi diote; eta 50 urtetik gorakoen kopurua handitu da, %26 (2010) izatetik %40 izatera igarota (2015).

Beren lan egoera dela-eta dagoen banaketari dagokionez, landunen pisua %59an mantendu da, 2013az geroztik progresiboki gutxitzen ari da langabeen kopurua –%11 (2013) izatetik %9 izatera igarota (2015)–, gutxitu egin da ikasleen kopurua –%19 (2010) izatetik %13 izatera igarota (2015)– eta erretirodunen kopurua handitu egin da –%8 (2010) izatetik %13 izatera igarota (2015)–.

Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan diren EHGaren erabiltzaileak ia bi heren dira, eta %62 (2010) izatetik %65 izatera igaro dira (2015). Jatorria atzerrian duten pertsonak %18 (2010) izatetik %12 izatera igaro dira (2015), eta azken neurketetan %11 eta %13 artean mantendu da kopurua.





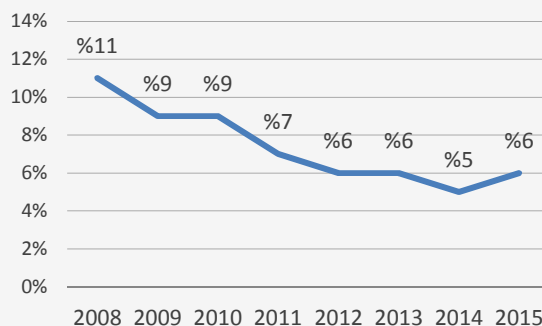
## 1.4. EHG-AREN ERABILTZAILE BERRIAK

2015eko azaroan, **EHG-AREN ERABILTZAILEEN %6 ERABILTZAILE BERRIAK DIRA**, urtebete edo gutxiago daramate zerbitzua erabiltzen.

### NOIZTIK ERABILTZEN DU EHG-A JOAN-ETORRIETARAKO?

Urte bat edo gutxiago (ERABILTZAILE BERRIA)	%6
Urte 1 eta 5 artean	%16
Sei urte edo gehiago	%74
EHGa oso gutxi edo batere ez du erabiltzen	%3
<b>EHG-AREN ERABILTZAILEAK, GUZTIRA</b>	<b>%100</b>

### EHGa duela urtebetetik edo gutxiagotik hartzen dute (ERABILTZAILE BERRIAK)



**EHG-AREN ERABILTZAILE BERRIEN PROFILA** dela-eta, hau nabarmendu behar da:

<b>JATORRIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>%40k 2 urte baino gutxiago daramate Iruñean edo Iruñerrian bizitzen.</b></li> <li>• <b>%65 jatorriz Iruñetik edo Iruñerritik kanpokoak dira:</b> beste herrialde batzuetakoak (%26), beste autonomia erkidego batzuetakoak (%25) eta Nafarroako beste toki batzuetakoak (%14).</li> </ul>
<b>EZAUGARRI DEMOGRAFIKOAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaileen batez bestekoa baino <b>gazteagoak</b> dira: erabiltzaile berrien %53 35 urtetik beherakoak dira; eta sarean, berriz, %28 dira.</li> <li>• <b>Ikasleen proportzio handiagoa</b> dago: erabiltzaile berrien %20 eta sarekoen %13. Eta bai langabeen kasuan ere: erabiltzaile berrien %17 eta sarekoen %9.</li> </ul>
<b>ZERBITZUA ERABILTZEKO OHITURAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Astean maiztasun handiagorekin</b> erabiltzen dute EHGa: erabiltzaile berrien %90ek EHGa egunero edo ia egunero hartzen dute; eta sarean, berriz, %81ek.</li> <li>• Bidaiatzeko arrazoien artean, <b>pisu handiagoa dute ikasketek:</b> erabiltzaile berrien %24k, eta sarean, berriz, %14k.</li> <li>• Erabiltzaile berrien %37 <b>gatibuak</b> dira, ez daukate bidaia egiteko beste modurik; sarean, berriz, %29 dira batez beste.</li> </ul>

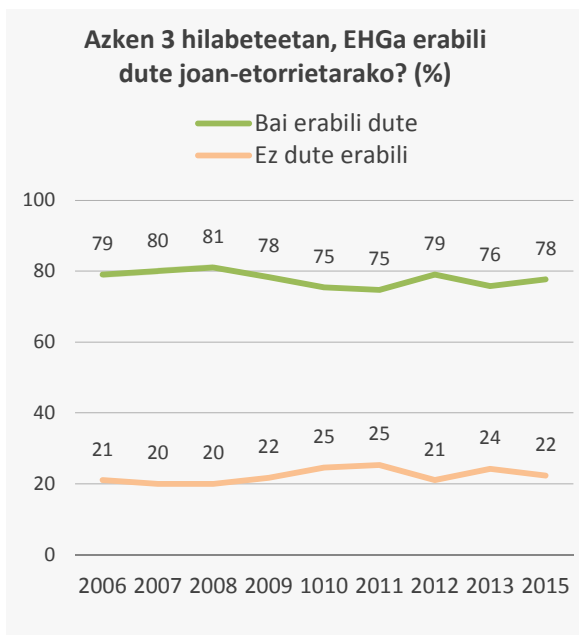
**SEGIDA HISTORIKOAN**, EHGaren erabiltzaile berrien proportzioa gutxitzen joan da progresiboki: 2008an %11 erregistratu zen, eta azken neurketetan, berriz, %6. Adinaren arabera biztanleria egiturari 20 eta 34 urte arteko gazteek pisu txikiagoa dutela-eta nagusiki, 2007. eta 2011. urteen artean 16 eta 24 urte arteko erabiltzaile berrien proportzioa %36 eta %40 artekoa zen, eta azken neurketetan %27ra gutxitu da, eta beste herrialde batzuetatik datorren biztanleria murriztu da, 2010 eta 2011 artean bat-batean murriztu zen. Dena den, 2015ean, jatorri atzeritarreko pertsonak pisua berreskuratu dute erabiltzaile berrien artean.

## 1.5. EHG-AREN ERABILERA KUOTA

Erabilera kuota Iruñean edo Iruñerrian bizi direnen eta azken hiru hilabeteetan Eskualdeko Hiri Garraioa erabili dutenen portzentajea da. EHGaren erabilera kuota kalkulatzeko biztanleria osoaren gainean, Iruñean eta Iruñerrian bizi den biztanleriaren lagin adierazgarrien gainean, Mankomunitateak urtean zehar egiten dituen beste inkesta batzuen emaitzak ateratzen dira. Inkesta horietan, Hiri Garraioaren gaineko galderen batera bat sartzen da; zehazki, galdetzen da ea hiri garraioa erabili duten azken hiru hilabeteetan eta asteen zenbateko maiztasunarekin egin duten. Neurketa guztiak maiatz eta ekain artean egin dira.

2015eko ekainean, **Iruñeko eta Iruñerriko biztanleen %78k uneren batean hiriko autobusa hartu du azken 3 hilabeteetan**. 2013an egin zen azken neurketarekin alderatuta (%76), portzentaje hori pixka bat handiagoa da.

Azken hiruhilekoan EHGa erabili duten pertsonen artean, %25ek egunero edo ia egunero hartzen dute, %27k asteen bitan eta %48k noizean behin. 2013ko datuekin alderatuta, egunero hartzen dutenen portzentajeari eutsi zaio, ia egunero eta asteen bitan hartzen dutenena gutxitu egin da, eta EHGa noizean behin hartzen dutenena handitu egin da.



### ERABILERA KUOTA (urteroko inkestak)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2015
<b>Azken 3 hilabeteetan, EHGa erabili duzu joan-etorrietarako?</b>									
Bai, erabili dute	%79	%80	%81	%78	%75	%75	%79	%76	%78
Ez, ez dute erabili	%21	%20	%20	%22	%25	%25	%21	%24	%22
<b>Lagina, guztira</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>
OINARRIA: lagina, guztira	803	1.600	1.800	1.800	1.805	1.800	1.800	2.044	838
<b>Asteen zenbatetan?</b>									
Egunero	%20	%23	%16	%20	%16	%15	%15	%12	%12
Ia egunero	%14	%16	%23	%16	%17	%15	%15	%18	%13
Bitan	%23	%23	%30	%28	%27	%32	%33	%33	%27
Noizean behin	%43	%38	%31	%36	%40	%39	%37	%37	%48
<b>EHGa hartu dutenak, guztira</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>%100</b>
OINARRIA: erabili dute EHGa 3 hil.	634	1.280	1.458	1.404	1.354	1.350	1.422	1.549	648

## 2. ZERBITZUAREKIKO GOGOBEETASUN GLOBALA

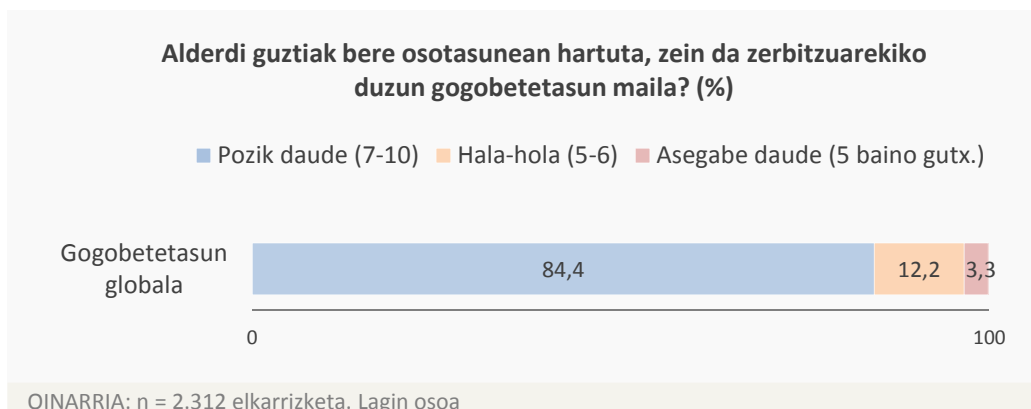
Azterlan honetan bereizten da:

1. Alde batetik, **adierazitako GOGOBEETASUN GLOBALA**. EHGaren erabiltzaileek, zerbitzua bere osotasunean hartuta, horren gainean ematen duten balorazioa da eta galdera honi erantzuten dio: “Alderdi guztiak bere osotasunean hartuta, zein da zerbitzuarekiko duzun gogobetetasun maila?”
2. Eta beste aldetik, **kalkulatutako gogobetetasuna edo HAUTEMANDAKO KALITATEA**. Zerbitzuaren kalitatearen 24 ezaugarri buruz EHGaren erabiltzaileek xehetasunez egiten duten balorazioa da. 24 ezaugarri horiekiko gogobetetasun balioetatik eta zerbitzuaren kalitatean ezaugarri bakoitzari ematen zaion garrantzitik abiatuta, Bezeroaren Gogobetetasun Indizea kalkulatzen da.

0 eta 10 arteko eskala batean erantzuten da beti.

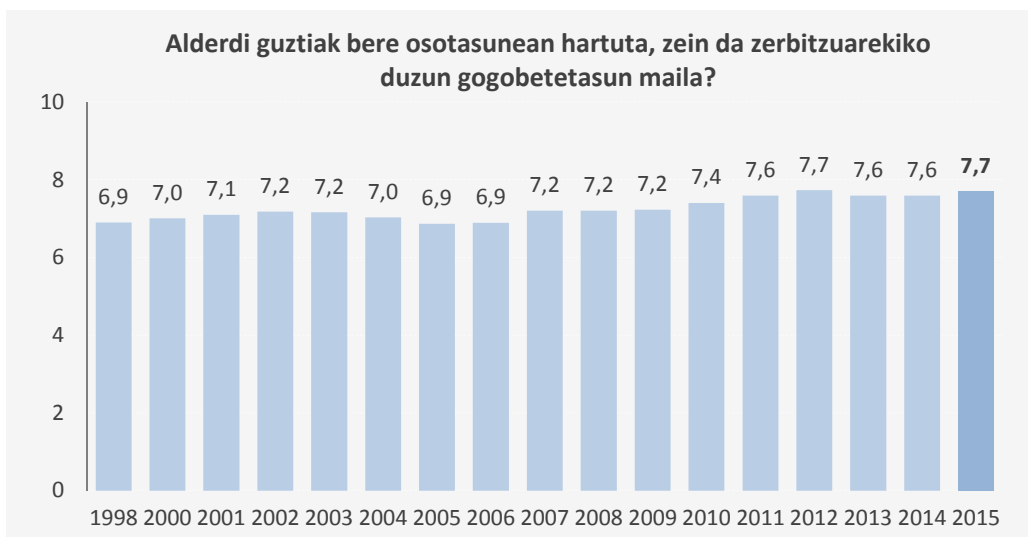
Atal honetan, **GOGOBEETASUN GLOBALA** aztertuko dugu, eta ondorengo kapituluetan, zerbitzuaren ezaugarri desberdinetan hautemandako kalitatea aztertuko dugu.

2015eko azaroan, **zerbitzuarekiko gogobetetasun globala 7,7koa da 10etik**. EHGaren erabiltzaileen %84k beren gogobetetasun globalari 7ko kalifikazioa edo handiagoa eman diote, %12k 5 edo 6koa, eta %3k 5koa baino txikiagoa.



Zerbitzuarekiko gogobetetasun globala 2014an 7,6koa izatetik 2015ean 7,7koa izatera igaro da. Alde hori ez da adierazgarria, estatistikako terminoetan.

**SEGIDA HISTORIKOARI** erreparatzen badiogu, gogobetetasun globalari 7,6 eta 7,7 artean eusten zaio 2011tik.



Gogobetetasun globala bidaien ezaugarriekin, zerbitzua erabiltzeko ohiturekin eta EHGaren erabiltzaileek ezaugarri soziodemografikoekin gurutzatuta, desberdintasun adierazgarriak ikusten dira bidaiarako kalkulatzeko erabiltzen diren denboraren eta ezaugarri demografiko batzuen arabera.

<b>GOGOBETETASUN GLOBALAREN MAILA HANDIAGO AERAKUSTEN DUTE</b>	<b>GOGOBETETASUN GLOBALAREN MAILA TXIKIAGO AERAKUSTEN DUTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ F txartelarekin ordaindu dute (8,4), txartel arruntarekin (8,0), familia ugariaren txartelarekin (7,9), beste gizarte txartel batzuekin (7,9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 30 eguneko abonurorokorarekin ordaindu dute (7,5), familia ugariarentzako 30 eguneko abonurarekin (7,6)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autobusean joateko ibilbide denbora 15 minututik beherakoa kalkulatzeko (7,9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autobusean joateko ibilbide denbora 25 minututik gorakoa kalkulatzeko (7,5)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bidaiaren denbora osoa 20 minututik beherakoa dela kalkulatzeko (7,9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bidaiaren denbora osoa 40 minututik gorakoa dela kalkulatzeko (7,4)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eskuarki erabiltzen duten lineari ez diote obrek eragin (7,8)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eskuarki erabiltzen duten lineari obrek eragin diote (7,4) eta uste dute obra horiek eragina izan dutela zerbitzuaren kalitatean (7,2)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sei urte baino gutxiago daramatzate Iruñean edo Iruñerrian bizitzen (8,0) eta jatorri atzeritarrekoak dira (8,5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan dira (7,6)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erabiltzaile berriak: urte bat baino gutxiago EHGa erabiltzen (8,1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 16 urtetik gora EHGa erabiltzen (7,5)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 34 urte baino gutxiago dituzte (7,9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 50 eta 64 urte artean dituzte (7,4)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lehen mailako ikasketak (7,9) edo erdi mailakoak (7,8) dituzte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unibertsitate mailako ikasketak egin dituzte (7,5)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gatibuak dira, ez dute bidaiatzeko beste modurik (7,9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beste garraio alternatiba bat zuten bidaiaria horretarako (7,6)</li> </ul>

Bi aldagaiko analisi honetan, ez da desberdintasun estatistikoki adierazgarri ikusten gogobetetasun globalaren mailan, zerbitzuaren erabilera ohituren arabera: asteko erabileren maiztasuna, egun arrunt bateko intentsitatea, Hiri Garraioan hilabetean kalkulatzen duen bidaia kopurua, bidaiaren arrazoia, bidaiaren ordua edo lineaz aldatu beharra izan den. Era berean, desberdintasunak ez dira adierazgarriak Iruñean edo Iruñerrian bizi badira, sexuaren edo lan egoeraren arabera.

Zerbitzuarekiko gogobetetasun maila txikiagoa duten EHGaren erabiltzaileen segmentuak zehaztasun handiagoarekin definitzeko helburuarekin, aldagai anitzeko segmentazio analisi bat egin da, batera hartuta bidaiaren ezaugarriak, zerbitzua erabiltzeko ohiturak eta ezaugarri soziodemografikoak. Saillkapen zuhaitzen teknika erabili da, CHAIDarekin. Bigarren analisi honen emaitzak **ARGI ETA GARBI BEREIZITA DAUDEN BI TALDE** uzten ditu agerian:

1. **ATZERRIAN JATORRIA DUTEN ERABILTZAILEAK, zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren maila oso handia** dutenak (8,5). Sarearen %12 dira. Talde horrek zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren maila nabarmen handiagoa adierazi du azken neurketetan.
2. **EHG-AREN GAINERAKO ERABILTZAILEAK. Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan dira (%65), Nafarroako gainerako tokietan (%12) eta beste autonomia erkidego batzuetan, eta haien gogobetetasun globalaren maila 7,6koa** da.

Bigarren talde honetan, zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren maila **autobusean egiten den ibilbidearen denboraren** arabera da:

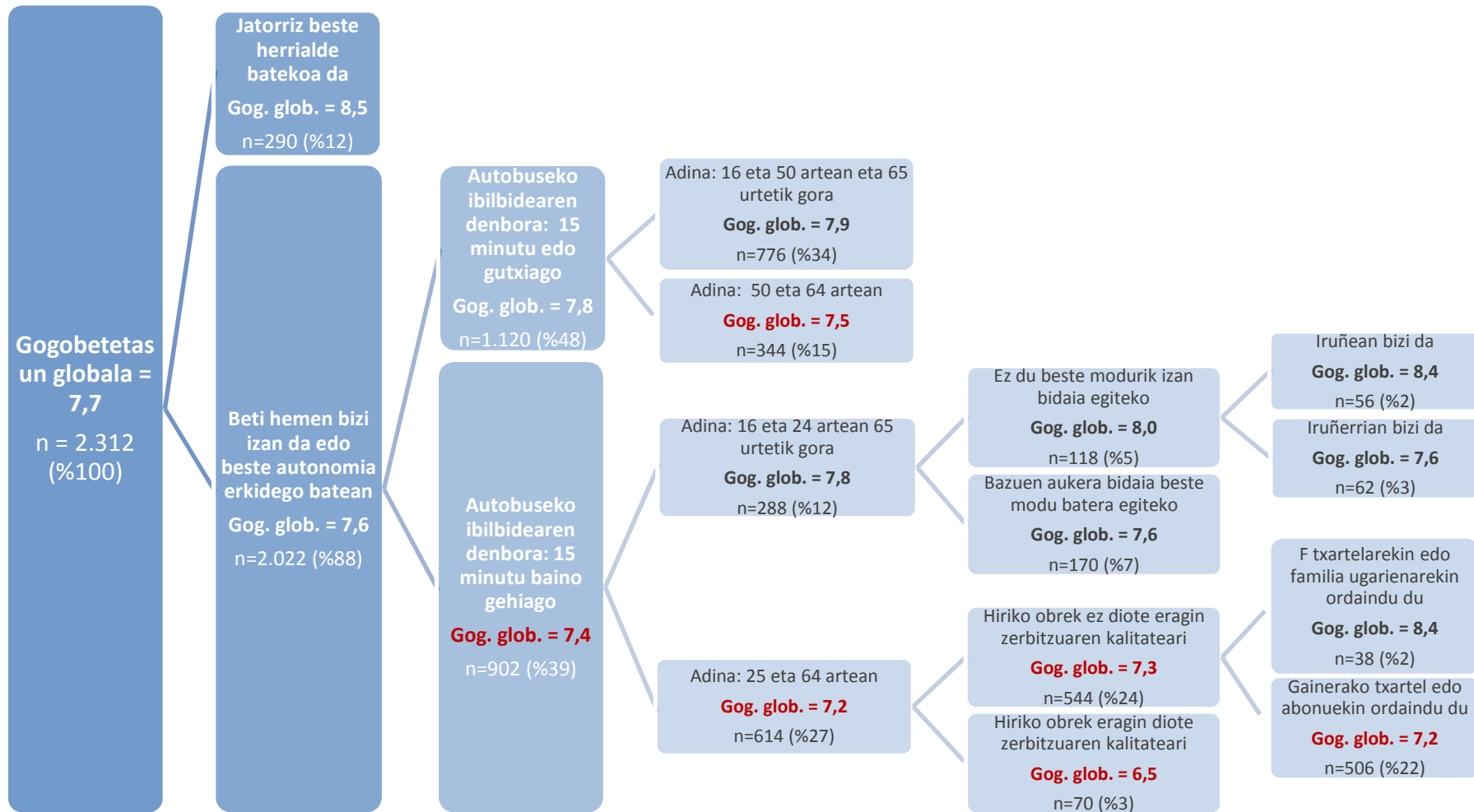
- Autobusean egiten duten ibilbidean **15 minutu edo gutxiago erabiltzen badituzte, haien gogobetetasun globalari 7,8ko kalifikazioa** jartzen diote. Talde horrek sareko erabiltzaileen %48 hartzen ditu.

Talde horretan, gogobetetasun globalaren maila txikiagoa erakusten dute 50 eta 64 urte artean dituztenek, 7,5eko kalifikazioa jartzen baitiote gogobetetasun globalari; gainerako adin taldeek, aldiz, 7,9ko kalifikazioa jartzen diote.

- Autobusean egiten duten ibilbidean **15 minututik gora behar badituzte, haien gogobetetasun globalari 7,4ko kalifikazioa** jartzen diote. Talde horrek EHGaren erabiltzaileen %39 hartzen ditu.

Hauen artean ere, adinaren arabera, bi talde bereizten dira. Alde batetik, 16 eta 24 urte artean dituztenek eta 65 urtetik gorakoek gogobetetasun maila handia dute (7,8); eta beste aldetik, 25 eta 64 urte artean dituztenek gogobetetasun maila pixka bat txikiagoa dute (7,2).

Alderdi guztiak bere osotasunean hartuta, zein da zerbitzuarekiko duzun gogobetetasun maila? (gogobetetasun globala)





### 3. ZERBITZUAREN KALITATEAREN ANALISI ESTRATEGIKOA

Analisi estrategiakoan aintzat hartzen dira, batetik, zerbitzuaren kalitatearen **24 ezaugarrirekiko gogobetetasun maila**, eta, bestetik, zerbitzuaren kalitatean ezaugarri horietako bakoitzari EHGaren erabiltzaileek ematen dioten **garrantzia**.

Gogobetetasunaren balioetatik eta emandako garrantzitik abiatuta, **Bezeroaren Gogobetetasun Indizea** kalkulatu da eta, **zerbitzua hobetzeko, jarduteko esparruak** ezartzen dira.

EHGaren zerbitzuaren kalitatea eratzten duten ezaugarriak erabiltzaileek zehaztu zituzten, 1999an eta 2007an egin ziren azterlan kualitatiboetan egin ziren eztabaida-taldeetan. Aztertutako aldagaiak kalitate faktoreetan multzokatuta daude, bidaiarien garraioaren kalitateari buruzko **UNE EN 13816 Arauaren** arabera. **TEST BIDEZ AZTERTUTAKO FAKTOREAK** hauek dira: eskainitako zerbitzua, irisgarritasuna, informazioa, bidaiaren iraupena, bezeroarekiko arreta, erosotasuna, segurtasuna eta ingurumena.

#### 3.1. BALIO SISTEMA. EMANDAKO GARRANTZIA

EHGaren erabiltzaileek **GARRANTZI HANDIENA** ematen dieten kalitate ezaugarriak hauek dira:

1. Segurtasuna autobusetan (gorabeherarik eta bandalismo ekintzarik ez egotea).
2. Ordu-tegiak/maiztasunak betetzean puntualtasuna izatea.
3. Toki guztietara joan ahal izateko aukera ematen duen sarea izatea.
4. Zakar ez gidatzea; arin, baina arriskurik gabe.
5. Bidaiaren prezioa.
6. Autobusak garbi eta ongi zainduta egotea.
7. Zerbitzuaren ordutegia zabala izatea.
8. Ordu-tegiei eta maiztasunei buruzko informazioa.
9. Informazio zehatza ematea eta garaiz zerbitzu aldaketen gainean.

**GARRANTZI GUTXIENA** ematen dieten ezaugarriak, berriz, hauek dira:

21. Temperatura egokia izatea autobusean.
22. Irisgarritasuna geralekuetara.
23. Geralekuak garbi eta zainduta egotea.
24. Autobusen flota modernoa izatea.

Kalitate ezaugarrien garrantziaren sailkapen zerrendaren bilakaeran, nabarmendu behar da **bidaiaren prezioak gero eta garrantzi handiagoa** duela. 2007an azken tokietan zegoen, 22.ean; 18.ean 2008an; 15.ean 2009an; 12.ean 2010ean; 7.ean 2011n; eta **azken neurketetan 5. tokian dago**.

### GARRANTZIAREN PUNTU KOPURUAK

Kalitate ezaugarriak, garrantzi handienetik txikienera ordenatuta

Garrantzi balioen batez bestekoa = 8,9



OINARRIA: 2.312 elkarrizketa. Lagin osoa

### 3.2. HAUTEMANDAKO KALITATEA

Kalitatearen 24 ezaugarrirekiko gogobetetasunaren analisian, **GOGOBE TETASUN MAILA HANDIENAK** lortzen dituzten ezaugarriak hauek dira:

1. Segurtasuna autobusetan (8,4).
2. Irisgarritasuna geralekuetara (ongi kokatuta eta kopuru nahikoa) (8,3).
3. Autobusean sartzeko erraztasuna (erraza da igotzea, haur aulkiak...) (8,3).
4. Lineei eta ibilbideei buruzko informazioaren argitasuna (8,1).
5. Geralekuak garbi eta zainduta egotea (8,0).
6. Toki guztietara joan ahal izateko aukera ematen duen sarea izatea (8,0).

**GOGOBE TETASUN MAILA TXIKIENAK** dituzten ezaugarriak, berriz, hauek dira:

19. Erreklamazioen eta kexen sistema arin eta eraginkorra (7,3).
20. Tenperatura egokia izatea autobusean (7,2).
21. Puntako orduetan indartzeko autobusak jartzea, saturazioak saihesteko (7,2).
22. Zakar ez gidatzea; arin, baina arriskurik gabe (7,2).
23. Txartelak kargatzeko guneak (7,1).
24. Bidaiaren prezioa (6,4).

2015ean, **BEZEROAREN GOGOBE TETASUN INDIZEA**, gogobetetasun balioen eta 24 ezaugarrien batez bestekoa, zerbitzuaren kalitatean ezaugarri bakoitzari EHGaren erabiltzaileek ematen dioten garrantziaren arabera haztatua, **7,7koa da 10etik**.



### GOGOBETETASUNAREN PUNTU KOPURUAK

Kalitate ezaugarriak, gogobetetasun handienetik txikienera ordenatuta

Gogobetetasun balioen batez bestekoa (BG1a)= 7,7



OINARRIA: 2.312 elkarrizketa. Lagin osoa

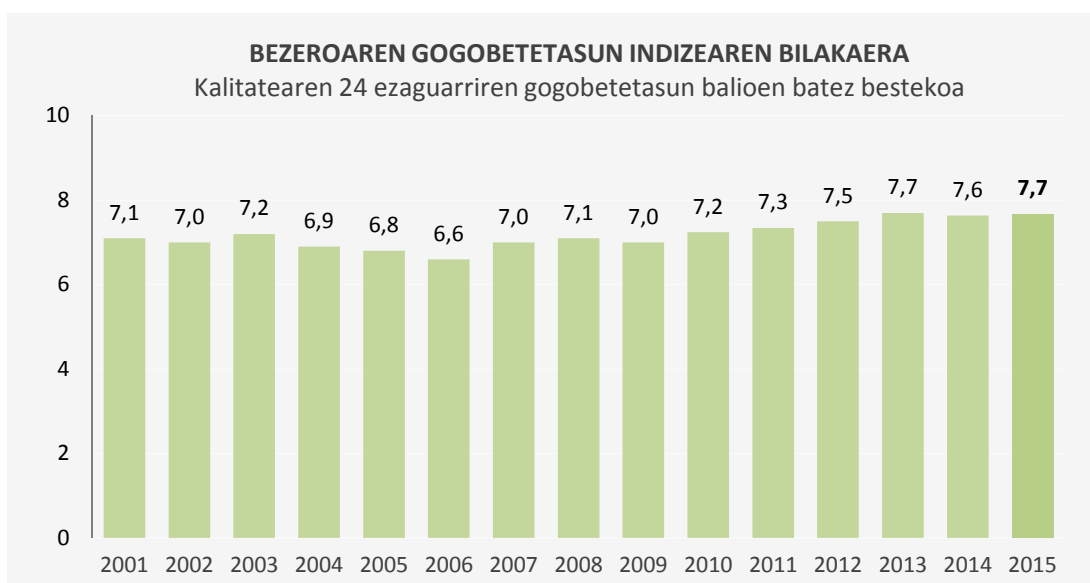
### 3.3. HAUTEMANDAKO KALITATEAREN BILAKAERA

2015ean, **kalitatearen ezaugarri guztiek beren gogobetetasun balioei eutsi diete.** Aurreko neurketarekin alderatuta ikusten diren aldeek ez dute esangura estatistikorik, bidaiaren prezioaren balorazioan izan ezik, 6,2tik 6,4ra hobetu baita. 30 eguneko abonua ezartzeak eragina izan du prezioaren gaineko pertzepzio hobean eta txartelak kargatzeko guneen balorazio hobean, beharbada, abonuen publizitatea egitean informazio gehiago eman delako. 2014arekiko dauden desberdintasun nabarmenenak jarraian dagoen taulan erakusten dira.

**KALITATEAREN EZAUGARRIEKIKO GOGOBETETASUNAREN PUNTU KOPURUAK  
2014 – 2015 urteen arteko aldeak**

	2014	2015
Bidaiaren prezioa	6,2	6,4
Autobusen flota modernoa izatea	7,6	7,8
Txartelak kargatzeko guneak	6,9	7,1
Erreklamazioen eta kexen sistema arin eta eraginkorra	7,5	7,3

**SEGIDA HISTORIKOARI** erreparatzen badiogu, ikusten da 2007an kalitatearen aldagai gehienetako gogobetetasun balioak dezente handitu zirela, 2004an hasi zen eta zerbitzuaren balorazioan zegoen beheranzko joera bat amaituta, 2005ean eta 2006an nabarmen txikiagoak ziren gogobetetasun puntu kopuruak erregistratzea ekarri zuena. 2007. eta 2009. urteen arteko neurketetan, antzeko gogobetetasun puntu kopuruak bildu ziren eta modu esanguratsuan hobetu ziren 2010etik eta 2012tik aurrera. Badirudi 2014ko neurketari ez ziola eragin 2013ko abenduan egin zen grebak, 2004ko grebaren ondoren ikusi zen moduan.



Kalitatearen 24 aldagaien arabera kalkulaturako **Bezeroaren Gogobetetasun Indizea** 2014an 7,6koa izatetik 2015ean 7,7koa izatera igaro da. Estatistikako terminoetan, alde hori ez da adierazgarri edo esanguratsua. Bezeroaren Gogobetetasun Indizea 7,6 eta 7,7 artean dago 2013. urteaz geroztik.

## GOGOBETETASUN MAILEN BILAKAERA

KALITATEAREN FAKTOREAK ETA ALDAGAIK	GOGOBETETASUNAREN PUNTU KOPURUAK									
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>ZERBITZUAREN ESKAINTZA</b>	<b>6,0</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>6,8</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>
Eremu guztiek estaldura ona izatea	5,9	7,1	7,2	7,2	7,4	7,4	7,7	7,8	7,9	8,0
Zerbitzuak ordutegi zabala izatea	6,8	7,1	7,1	7,3	7,3	7,6	7,7	7,9	7,9	7,9
Zerbitzuaren igarotze maiztasuna	5,8	6,5	6,8	6,8	7,1	7,2	7,4	7,7	7,6	7,6
Zerbitzua indartzea puntako orduetan	5,7	6,3	6,5	6,2	6,9	7,0	7,2	7,5	7,3	7,2
Konexioa beste linea batzuekin		7,1	7,2	7,1	7,4	7,6	7,7	7,9	7,8	7,9
Bidaiaren prezioa	6,0	5,9	6,2	5,9	6,2	6,0	6,1	6,2	6,2	6,4
<b>IRISGARRITASUNA</b>	<b>6,9</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>
Geraleku ongi kokatuak eta nahikoak	6,9	7,4	7,6	7,5	7,8	7,9	8,1	8,4	8,4	8,3
Autobusean sartzeko erraztasuna	6,9	7,5	7,6	7,6	7,7	7,9	8,0	8,4	8,3	8,3
Txartelak kargatzeko guneak		6,9	6,6	6,7	6,7	6,7	7,0	7,0	6,9	7,1
<b>INFORMAZIOA</b>	<b>6,4</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>
Lineei eta ordutegiei buruzko argitasuna	6,7	7,3	7,4	7,3	7,6	7,6	7,8	8,0	8,1	8,1
Ordutegien eta maiztasunen informazioa		7,2	7,3	7,2	7,6	7,4	7,7	7,9	7,9	7,9
Zerbitzu aldaketen informazioa	6,1	6,9	7,0	6,8	7,2	7,2	7,4	7,6	7,5	7,5
<b>IRAUPENA</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>
Autobuseko bidaiaren iraupena	6,7	7,0	7,0	7,1	7,3	7,5	7,6	8,0	7,8	7,9
Puntualtasuna ordutegi/maiztasunetan	6,5	6,6	6,8	6,8	7,1	7,4	7,6	7,8	7,8	7,8
<b>ARRETAREN KALITATEA</b>	<b>5,8</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>
Erreklamazioen arreta arina	4,6	6,6	6,6	5,8	6,9	6,3	6,9	7,5	7,5	7,3
Adeitasuna gidariaren harremanean	7,1	7,0	7,1	7,0	7,1	7,5	7,5	7,7	7,7	7,7
<b>EROSOTASUNA</b>	<b>6,6</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>
Autobusen flota modernoa	6,7	7,6	7,6	7,4	7,4	7,6	7,7	7,7	7,6	7,8
Autobus garbiak eta ongi zainduak	7,0	7,6	7,6	7,5	7,4	7,6	7,7	7,9	7,7	7,8
Eroso bidaiatzea, ez estututa	6,2	6,9	7,0	7,1	7,0	7,4	7,6	7,5	7,3	7,4
Autobusean tenperatura egokia	6,7	7,3	7,1	6,9	7,1	7,1	7,2	7,4	7,2	7,2
Zakar ez gidatzea	6,2	6,5	6,6	6,6	6,8	6,9	7,2	7,4	7,1	7,2
Geralekuak, garbi eta zainduta	6,9	7,5	7,6	7,6	7,6	7,7	7,8	8,1	8,1	8,0
<b>SEGURTASUNA</b>		<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>
Segurtasuna autobusetan		7,7	7,7	7,7	7,7	8,0	8,1	8,3	8,4	8,4
<b>ERAGINA INGURUMENEAN</b>		<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>
Autobusaren kutsadura atmosferikoa		7,0	7,0	6,9	7,2	7,1	7,3	7,5	7,6	7,5
<b>BEZEROAREN GOGOBETETASUN INDIZEA</b>	<b>6,6</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>

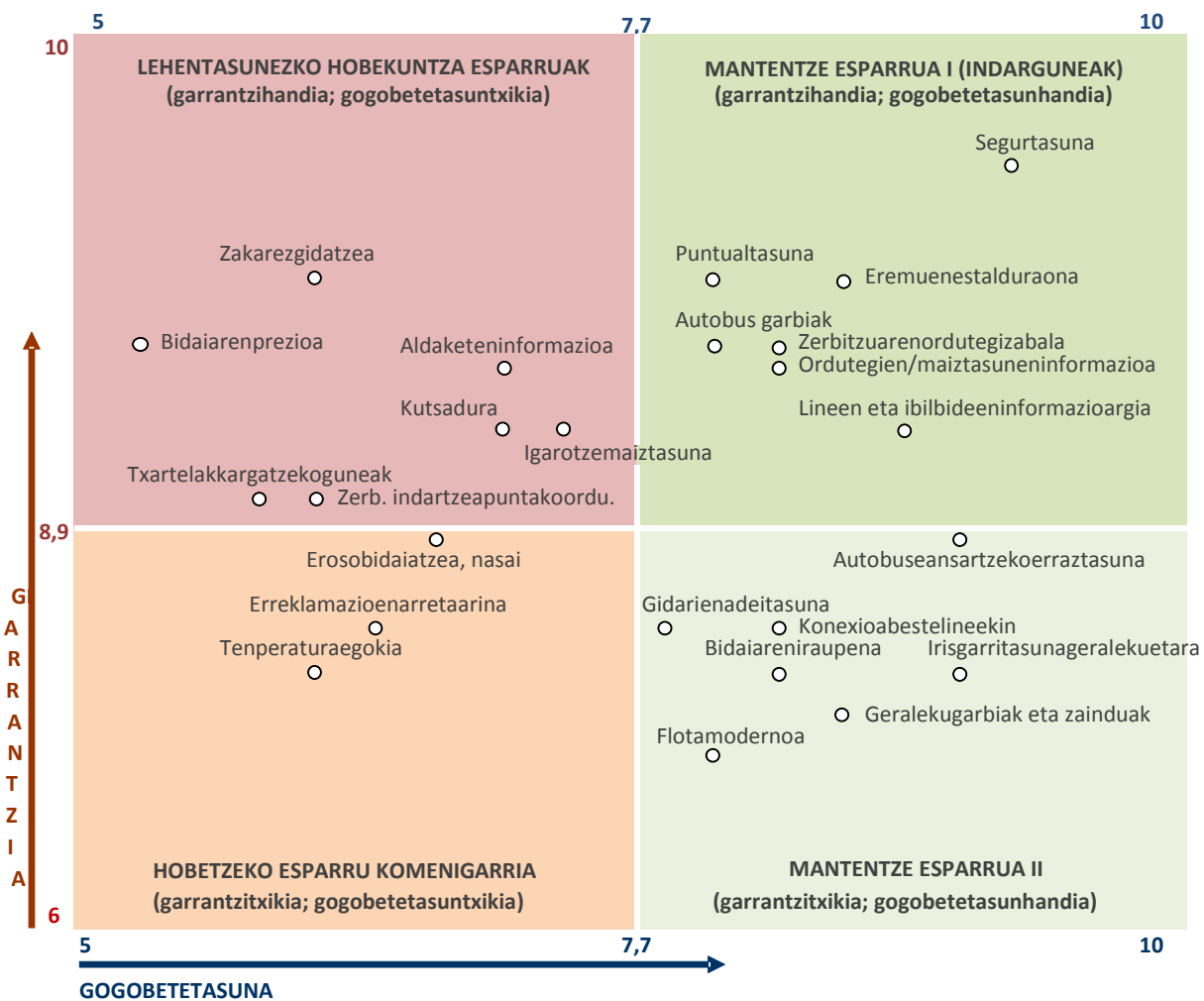
### 3.4. EHG-AREN ZERBITZUA HOBETZEKO, JARDUTEKO ESPARRUAK

Aintzat hartzen baditugu garrantziaren eta gogobetetasunaren batez besteko balioak eta kalitatearen 24 aldagaiak mapa diferentzial batean kokatzen baditugu, EHGaren erabiltzaileen ikuspuntutik, **ESKU HARTZEKO ESPARRU** hauek definitu behar dira:

<p><b>LEHENTASUNEZKO HOBEKUNTZA ESPARRUA</b> (garrantzi handia; gogobetetasun txikia)</p>	<p>Bidaiaren prezioa Txartelak kargatzeko guneak Gidatze egokia, bat-batean balaztatu eta zakar gidatu gabe Zerbitzua indartzea puntako orduetan, saturazioak saihesteko Informazio zehatza ematea eta garaiz zerbitzu aldaketen gainean Autobusen kutsadura atmosferikoa Igarotze maiztasuna ZERBITZUAREN ESKAINTZA ERAGINA INGURUMENEAN</p>
<p><b>HOBETZEKO ESPARRU KOMENIGARRIA</b> (garrantzi txikia; gogobetetasun txikia)</p>	<p>Eroso bidaiatzea, nasai, estu joan gabe Erreklamazioei eta kexei arreta arina eta eraginkorra ematea Tenperatura egokia autobusaren barnean EROSOTASUNA KALITATEA ARRETAN</p>
<p><b>MANTENTZE ESPARRUA / INDARGUNEAK</b> (garrantzi handia; gogobetetasun handia)</p>	<p>Segurtasuna autobusetan (gorabeherarik eta bandalismo ekintzarik ez izatea) Iruñeko eta Iruñerriko eremu guztiei estaldura ona ematea Zerbitzuak ordutegi zabala izatea Ordutegiei eta maiztasunei buruzko informazioa Lineei eta ibilbideen gaineko informazio argia Puntualtasuna, eskainitako ordutegiak eta maiztasunak hobetzea Autobus garbiak eta zainduak INFORMAZIOA BIDAIAREN IRAUPENA</p>
<p><b>MANTENTZE ESPARRUA II</b> (garrantzi txikia; gogobetetasun handia)</p>	<p>Autobusean sartzeko erraztasuna Irisgarritasuna geralekuetara (ongi kokatuta eta nahikoak egotea) Geraleku garbiak eta zainduak Konexioa beste linea batzuekin Bidaiaren iraupena Adeitasuna gidariaren harremanean Autobusen flota modernoa IRISGARRITASUNA</p>

**MAPA DIFERENTZIALEAN**, esku hartzeko lau esparruak erakusten dira, eta haietan kokatuta daude zerbitzuaren kalitatearen ezaugarriak.

**EHG-AREN ZERBITZUA HOBETZEKO, JARDUTEKO ESPARRUAK**





#### 4. EMAITZAK, LINEEN ARABERA

Lineen araberako analisisian, **azterlan honek kontuan hartzen dituen 24 kalitate ezaugarrietatik 18 hartzen dira aintzat**. Kalitatearen aldagai gehienak bidaia egin den linearen gainean baloratzen dira, hauek izan ezik: autobusen kutsadura atmosferikoa (ERAGINA INGURUMENEAN), erreklamazioen arreta arin/eraginkorra (BEZEROAREN ARRETA), txartelak kargatzeko guneak (IRISGARRITASUNA), bidaiaren prezioa, zerbitzuaren ordutegi zabala eta eremu guztiei estaldura ona ematea (ZERBITZUAREN ESKAINTZA). Izan ere, sare osorako baloratzen dira, eta, horrenbestez, lineen araberako analisi honetatik kanpo gelditzen dira.

Bidaia egin den linearen kalitatearen berriazko 18 ezaugarriekiko gogobetetasun balioetatik abiatuta, **sarea eratzen duten linea desberdinetan hautemandako kalitatearen analisia** egin da.

Berriro kalkulatu da Bezeroaren Gogobetetasun Indizea linearen berriazko 18 ezaugarriekin (**Linearen BGla**) eta, **2015ean, 7,8ko emaitza izan du 10etik sare osorako**, 24 aldagaiekin kalkulaturako BGla baino zertxobait handiagoa, harena 7,7koa baita.

Lineetako bakoitzerako **LINEAREN BEZEROAREN GOGOBESETASUN INDIZEA (Linearen BGla)** kalkulatu da, kalitatearen 18 ezaugarrien gogobetetasun balioen batez bestekoa da linea bakoitzean, garrantziaren arabera haztatua.

- **SAREAREN BATEZ BESTEKO INDIZIAREN AZPITIK dagoen Linearen BGla** erregistratu duten lineak hauek dira:

**L22 linea** (Yanguas y Mirandakalea-Berriogiti), **Linearen BGla 7,5koa** dela. Sareko baxuena da, eta sareko bidaien %0,3 hartzen ditu.

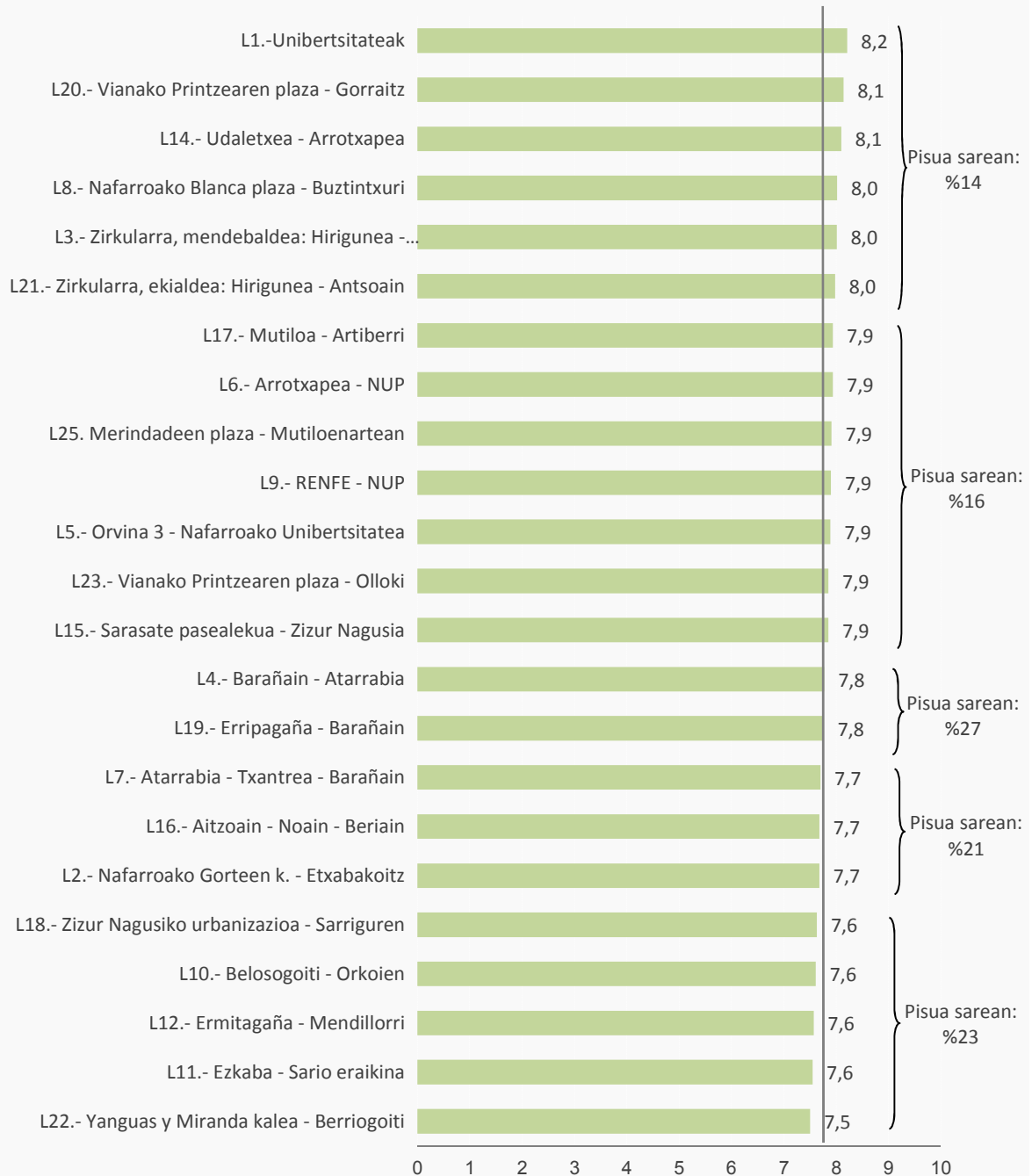
**Linearen BGla 7,6koa** dutela, linea hauek daude: **L11**(Ezkaba–Sario eraikina), **L12**(Ermitagaña–Mendillorri),**L10**(Belosogoi–Orkoi)eta**L18** (Zizurko urbanizazioa–Sarriguren). Linea horiek sareko bidaien %23 hartzen dituzte.

**Sarearen batez besteko indizetik gertu dagoen balio bat** dutela, linea hauek daude: **L2** (Nafarroako Gorteen kalea– Etxabakoitz), **L16** (Aitzoain–Noain–Berriain)eta **L7** (Atarrabia–Txantrea–Barañain). Linea horien **Linearen BGla 7,7koa** da, eta sareko bidaien %21 hartzen dituzte.

- **SAREAREN BATEZ BESTEKOAN, Linearen BGla 7,8koa** dela, **L4** eta **L19** daude. Sareko bidaien %27 hartzen dituzte.
- **SAREAREN BATEZ BESTEKO INDIZIAREN GAINETIK, Linearen BGla 7,9koa edo handiagoa** dela, linea hauek daude: **L15, L23, L5, L9, L25, L6, L17, L21, L3, L8, L14, L20** eta **L1**. Linea horiek guztiek sareko bidaien %30 hartzen dituzte.

**BEZEROAREN GOGOBETETASUN INDIZEA, LINEETAN KALKULATUA  
(Linearen BGla)**

Lineeen BGla (18 ezaugarriren batez bestekoa) = 7,8



OINARRIA: n = 2.312. Lagin osoa

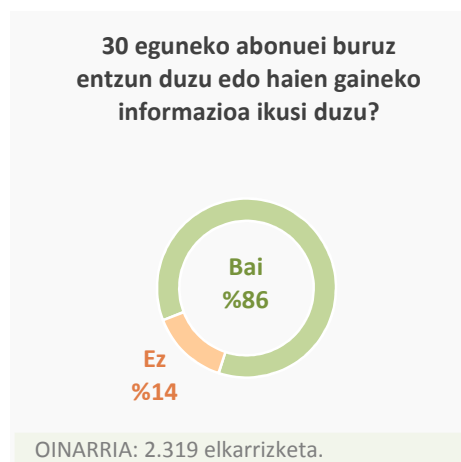
## 5. ZERBITZUAREN GAINEKO BESTE BALORAZIO BATZUK

### 5.1. TARIFEN SISTEMA BERRIA

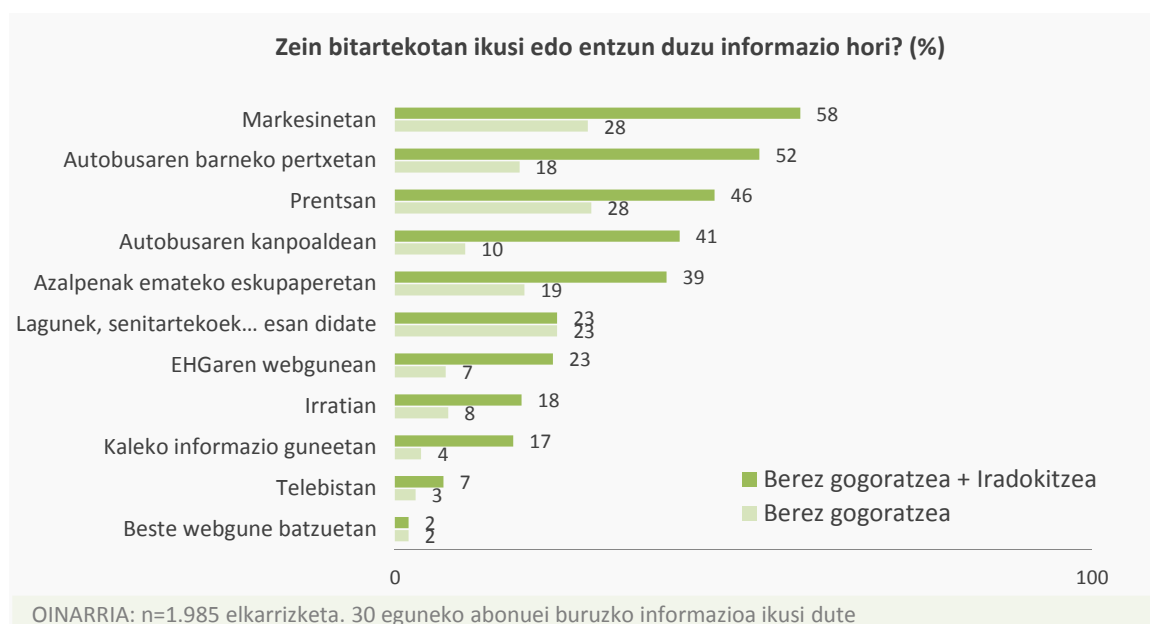
Atal honetan, 30 eguneko abonuen nabarmentasuna, haien erabilera eta balorazioa aztertzen da. Halaber, Gizarteratzeko Errenta jasotzen duten pertsonentzako F txartelen gaineko ezagutzaren eta erabileraren maila jasotzen da.

**EHGaren erabiltzaileen %86k 30 eguneko abonuen gaineko informazioa ikusi edo entzun dute**, eta portzentaje hori %90era iristen da hilabetearen billabesaz 35 bidaia baino gehiago egiten dituztela kalkulatzaren duten pertsonen artean.

Kanpainaren zabalkundea egiten gehien lagundu duen bidea markesinak izan dira, berez ekarri dituzte gogora kanpaina ikusitako eta inkesta egindako pertsonen %28k; eta %58k, berariaz galdetzen zaienean informazio hori ikusi ote duten bitarteko bakoitzean. Nabarmentasunari dagokionez, markesinen ondotik autobusetan zintzilikatu diren pertxak egon dira.

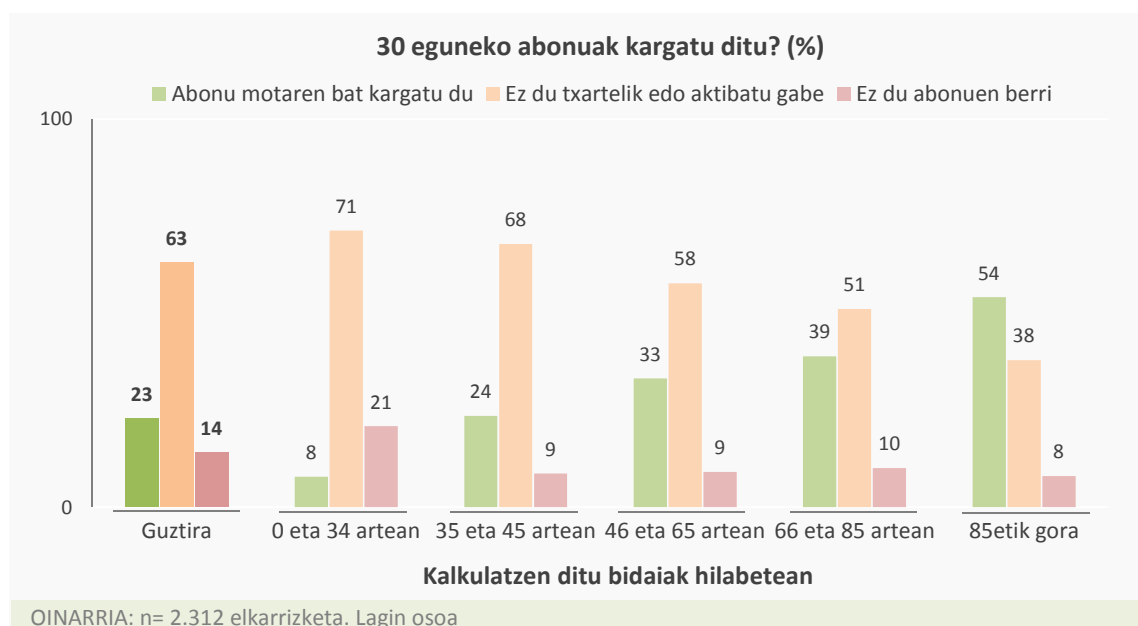


Informazio hori ikusi duten pertsonen artean, %72k ongi edo oso ongi baloratu dute, %16k hala-hola eta %2k gaizki edo oso gaizki. %10ek ez dakite edo ez diote galdera honi erantzun.



**EHGaren erabiltzaileen %23k motaren bateko abonua kargatu dute hilabete hauetan eta %3k oraindik ez dute aktibatu txartela. %60k ez dute txartel pertsonalizatua 30 eguneko abonua kargatu ahal izateko, eta %14k ez du haien berri.**

Hilabeteen 66 eta 85 bidaiaren artean egiten dituztela kalkulatzen duten EHGaren erabiltzaileen %39k eta 85 bidaiatik gora egiten dituztela kalkulatzen duten erabiltzaileen %54k abonua horietakoren bat erosi dute.



**Abonu moten arabera, azaroa bitartean, EHGan elkarrizketa egindako pertsonen %13k 30 eguneko abonua orokorra kargatu zuten, %9k 26 urtetik beherakoentzako 30 eguneko abonua eta %3k familia ugarietarako 30 eguneko abonua.**

EHGan 85 bidaiatik gora egiten dituzten zerbitzuaren erabiltzaileen %41ek abonua orokorra kargatuta zituzten, %12k gazteentzako abonua eta %8k familia ugarietarako abonua.

**30 eguneko abonuek harrera berezia eduki dute gazteen artean, 16 eta 24 urte arteko erabiltzaileen %41ek 30 eguneko abonuren bat kargatu dute, 25 eta 34 urte artekoen %22k eta 35 eta 49 urte artekoen %27k. 16 eta 24 urte arteko gazteen %31k 26 urtetik beherakoentzako 30 eguneko abonua kargatu dute, eta %8k familia ugarietarako 30 eguneko abonua kargatu dute.**

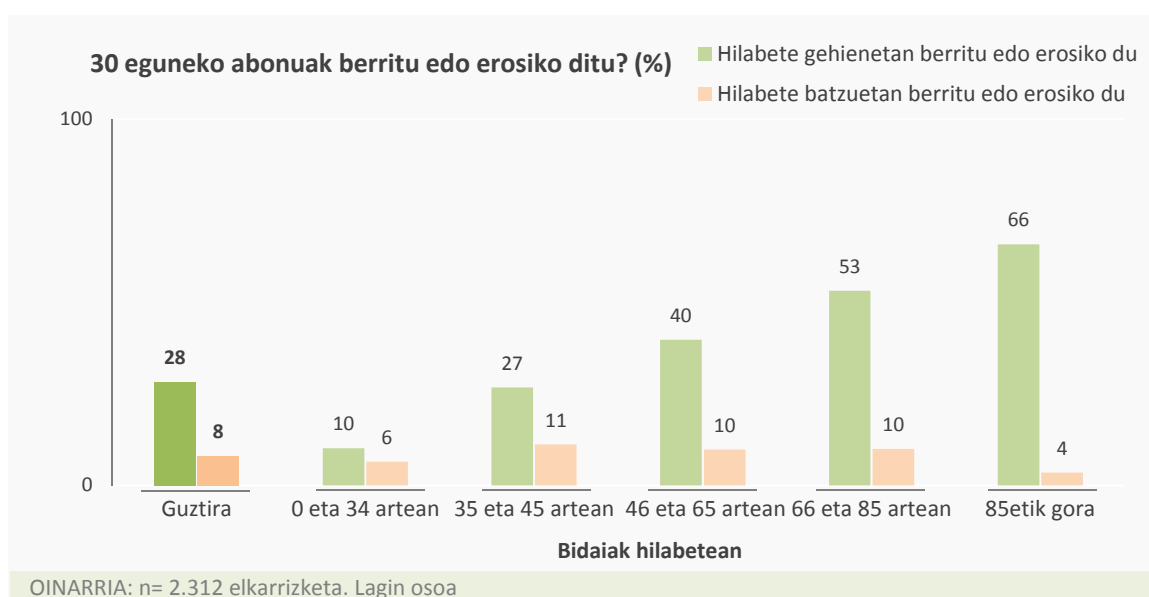
Lan egoera edo ikasketen maila hartzen badira kontuan, adinarekin lortutako emaitzen antzekoak eskuratzen dira: ikasleen %42k motaren bateko abonua kargatu dute eta landun egoeran dauden erabiltzaileen %26k.

Elkarrizketa egin zaien eta 30 eguneko abonua kargatzeko txartela duten pertsonen %79k hilabete gehienetan abonua berritzeko asmoa dute eta %90era iristen da 65 bidaiatik gora egiten badute.

EHGaren erabiltzaile guztien gainean, %28k 30 eguneko abonua berritu edo erosiko dituzte hilabete gehienetan:

- 30 eguneko abonua kargatzeko txartela duten pertsonek berrituko dute: %20,
- Oraindik txartela eduki ez eta erostea planteatu duten pertsonek erosiko dute: %6,
- Abonuen berri eduki ez eta informazioa eman zaienek erosiko dute: %2.

Hilabeteen 66 eta 85 bidaiaren artean egiten dituztela kalkulatu duten EHGaren erabiltzaileen %53k eta 85 bidaiatik gora egiten dituztela kalkulatu duten erabiltzaileen %66k 30 eguneko abonua berritu edo erosiko dituzte.



30 eguneko abonuen gainean aztertutako alderdi guztiek 7,0 eta 7,6 arteko balorazioak jasotzen dituzte. Balorazio horiek **handiagoak** dira elkarrizketa egindako eta **erabilera maiztasun handiagoa** duten pertsonen artean (**hilabeteen 85 bidaiatik gora egiten dituztela kalkulatu duten pertsonak**), **alderdi horiek 8,0 eta 8,2 artean baloratu baitituzte.**

- Abonu honi buruzko informazioa eskuratzeko erraztasuna (7,4).
- Txartel pertsonalizatua lortzeko erraztasuna (7,6).
- Txartelak kargatzeko guneen kopurua (7,3).
- Abonua berriro kargatzeko erraztasuna (7,7).
- Abonuaren prezioa (7,2).

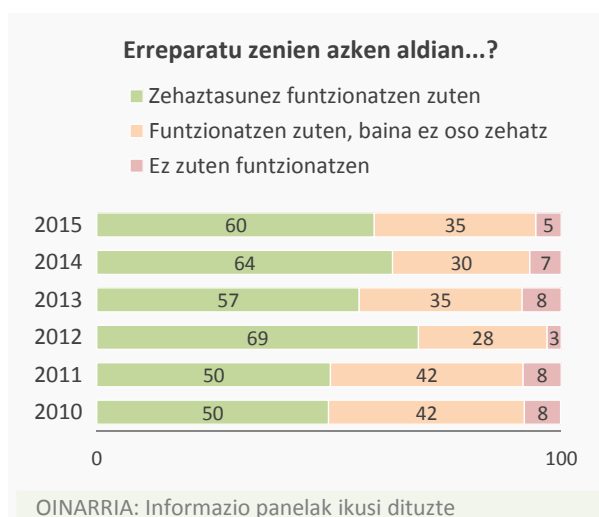
**EHGaren erabiltzaileen %7,5 Gizarteratzeko Errenta jasotzen duten familietako kideak dira eta beste %7,8 bat, Gizarteratzeko Errentaren jasotzaileak izan gabe, gizarte bazterketako arrisku egoeratarako ezarritako diru-sarreraren baremoan edo taulan dago.** Portzentaje horiek 2014koen antzekoak dira.

Gizarteratzeko Errenta jasotzen dutenen artean, %55ek F tarifa duen txartela daukate eta %30ek ez dakite existitzen denik ere. Gizarte bazterketako arrisku egoeran daudenen artean, %7k F tarifa duen txartela daukate eta %77k ez dute ezagutzen. F tarifa duen txartela daukaten pertsonak EHGaren erabiltzaile guztien %5 dira.

## 5.2. TEKNOLOGIA BERRIAK, EHG-AREN GAINEKO INFORMAZIOAN

2015ean, EHGaren erabiltzaileen %98k ikusi dituzte SAEI INFORMAZIO PANEL EDO TAULAK, autobusa iristeko falta den denboraren informazioa ematen duten geralekuetan. Panel horiek ikusi dituztenen artean, %60k uste dute zehaztasunez funtzionatzen dutela, %35ek uste dute funtzionatzen dutela baina ez oso zehatz eta %5ek uste dute ez dutela funtzionatzen.

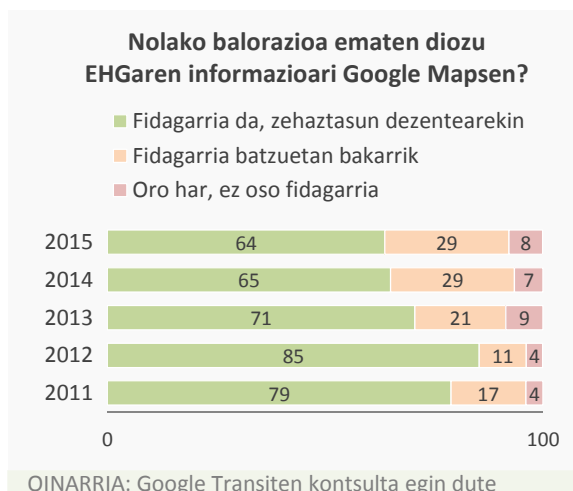
Autobusa iristeko falta den denboraren informazioa emateko geralekuetan dauden panel horien funtzionamenduaren gaineko pertzepzioa okertu egin da, aurreko urteko neurketarekin alderatuta.



**Zerbitzuaren erabiltzaileen %58k badakite GOOGLE TRANSITen kontsulta ditzaketela EHGaren ibilbideak eta ordutegiak**, eta %26k egin dituzte mota horretako bilaketak. Azken hiru neurketetan eutsi egin zaie aplikazio horren berri duten inkestatutako enpresen portzentajeari eta kontsulta egiten dutenen portzentajeari.

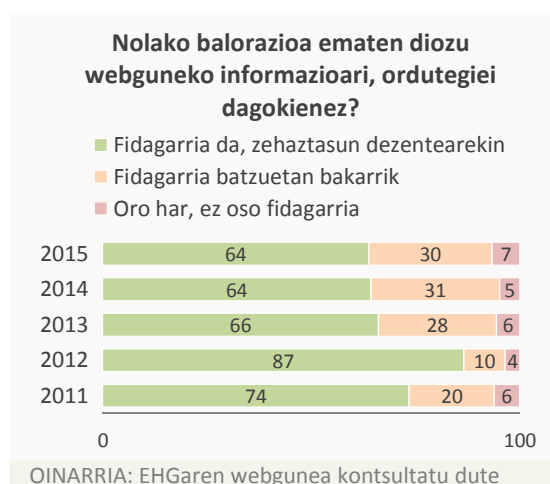
Kontsulta horiek egiten dituzten erabiltzaileen artean, **gehienez, %80k, sakelako telefonoan egin dute**. Handitzen jarraitzen du kontsulta horiek sakelakoan egiten dituztenen kopuruak: %14 2011n eta %80 2015ean.

**%64k uste dute kontsultaren emaitza fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin**, %29k uste dute fidagarria dela bidaia batzuetan eta beste batzuetan gutxiago, eta %8k uste dute, oro har, ez dela oso fidagarria. Informazio hori fidagarria dela zehaztasunarekin uste dutenen portzentajeak behera egiten jarraitzen du.



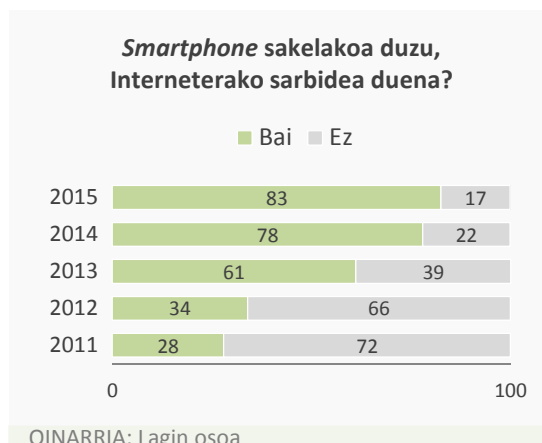
**Zerbitzuaren erabiltzaileen %40k KONTSULTA EGIN DUTE EHG-AREN WEBGUNEAN** Eskualdeko Hiri Garraioari buruzko informazioaz, ibilbideez, ordutegiez, gorabeherez... Portzentaje hori joan den urtekoaren berdina da. %63k ordenagailuan egin dute, %59k sakelako telefonoan eta %13k tabletan.

EHGaren webgunean kontsultak egiten dituztenen artean, %90i erabiltzen erraza iruditu zaie. %75ek uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, ibilbideei buruz emandako informazioa, eta %64k uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, ordutegiei buruz emandako informazioa. Portzentaje horiek aurreko urtean erregistratutako enpresen antzekoak dira eta, era berean, aurreko neurketetan erregistratutakoak baino okerragoak.



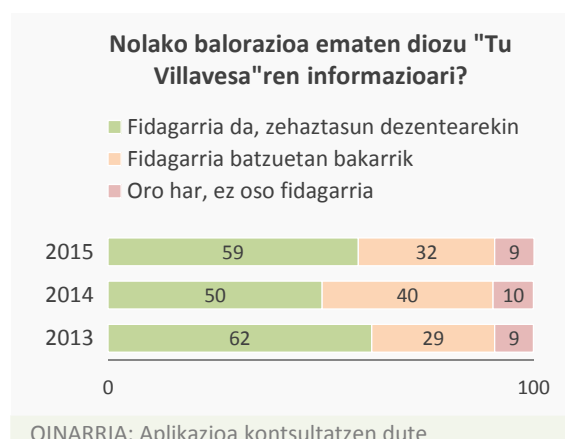
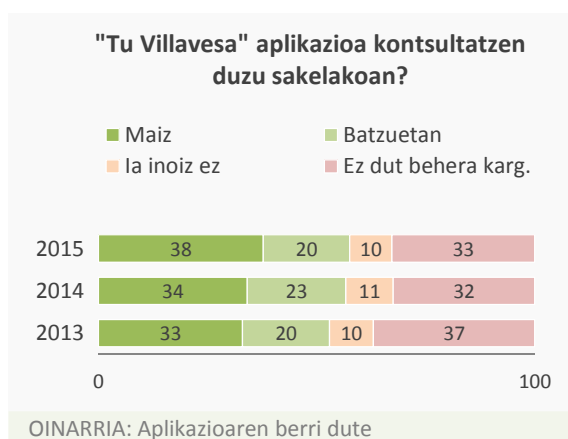
Hiri Garraioari buruzko informazioa eman eta gerturatzeko aplikazio berriak garatzeari begira, 2011. urteaz geroztik, EHGaren erabiltzaileei **SAKELAKO TELEFONO ADIMENDUNAK ESKURAZAN ETA ERABILTZEARI** buruz galdetzen zaie.

2015ean, egiaztatu da **EHGaren erabiltzaileen artean *smartphonea* dutenen** hazkunde handia (%28 ziren 2011n eta %83 2015ean) eta bai datuen tarifa dutenen hazkundera ere (%18 ziren 2011n eta %77 2015ean).



*Smartphone* bat daukaten EHGaren erabiltzaileen %60k **“TU VILLAVESA” APLIKAZIOA** ezagutzen dute. *Smartphonea* dutenen eta aplikazio hori ezagutzen dutenen artean, %38k maiz kontsultatzen dute, %20k zenbaitetan eta %10ek inoiz ez. Heren batek ez du behera kargatu.

“Tu Villavesa” aplikazioko informazioa kontsultatzen dutenen artean, %59k uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, %40k uste dute fidagarria dela bidaia batzuetan eta beste batzuetan gutxiago, eta %10ek uste dute, oro har, ez dela oso fidagarria. Azken neurketarekin erkatuta, aplikazio hau zehaztasun dezentearekin fidagarria dela uste duten pertsonen portzentajea hobetu egin da.





---

### 5.3. ZERBITZUAREN BESTE BALORAZIO BATZUK

**ZERBITZUAK AZKEN URTEAN IZAN DUEN BILAKAERAZ** galdetuta, oro har, eta dena hartuta kontuan pixka bat, azken urtean Eskualdeko Hiri Garraioa...

- asko edo zerbait hobetu da, zerbitzuaren erabiltzaileen %49ren ustez;
- ez da aldatu, %42ren ustez;
- zerbait edo asko okertu da, %5en ustez;
- %4k ez diote erantzun galdera honi.

**Garraio publikoaz, lineez, ibilbidez eta geralekuez egun dagoen eskaintzak GARRAIO PUBLIKOAREN PREMIEI ERANTZUTEN DIE...**

- guztiz edo neurri handi batean, EHGaren zerbitzuaren erabiltzaileen %83ren ustez;
- erdizka, %13ren ustez;
- zerbait, gutxi edo batere ez, %4ren ustez.

Eraitza horiek azken neurketetan lortutakoen antzekoak dira.

**ZERBITZUAREN PREZIOAREN BALORAZIO OROKORREAN**, Hiri Garraioaren zerbitzuarengatik ordaintzen den prezioa da...

- garestia edo oso garestia, zerbitzuaren erabiltzaileen %46ren ustez;
- normala, %44ren ustez;
- merkea edo oso merkea, %11ren ustez.

30 eguneko abonuen errentagarritasunaren muga gelditzen diren erabiltzaileek prezioaren pertzepzio garestiagoa dute:

- kalkulatzeko hilean 35 eta 45 bidaia artean egiten dituztela,
- bidaia ordaindu dute txartel arruntarekin edo bonobusarekin,
- 25 eta 34 urte artekoen adin taldean,
- lan egoera okupatuan edo ikasleak,
- ez daude pozik zerbitzuarekin.

**Zerbitzuaren prezioaren bilakaeran**, 2015ean, ikusten da **prezioaren pertzepzio merkeagoa, aurreko neurketekin alderatuta**. Zerbitzua garestia dela uste dutenak %54 ziren 2014an eta %46 2015ean.