



**Mancomunidad**  
Comarca de Pamplona  
Iruñerriko  
Mankomunitatea

## **GOGOBETETASUN AZTERLANA 2018**

### **ESKUALDEKO HIRI GARRAIOAREN ERABILTZAILEAK**

**Emitzen sintesia  
2019ko maiatza**



**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

# **GOGO BETETASUN AZTERLANA**

## **ESKUALDEKO HIRI GARRAIOAREN**

### **ERABILTZAILEAK, 2018**

EMAITZEN SINTEZIA  
Komunikazio Saila  
2019ko maiatza



## 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	16
3. ZERBITZUAREN KALITATEAREN ANALISI ESTRATEGIKOA	20
4. EMAITZAK, LINEEN ARABERA	28
5. ZERBITZUAREN GAINEKO BESTE BALORAZIO BATZUK	30

## AZTERLANAREN EZAUGARRIAK

### HELBURUAK

Azterlan hau ikerketa-helburu 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.
5. Zerbitzuaren beste alderdi orokor edo jakin batzuen gaineko iritzia ezagutzea.

### METODOLOGIA

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

Lanegunetan lineek duten operatibitate-ordutegi osoan, 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.

**Elkarrizketak egin ziren egunak:** 2018ko azaroko lehen hiru asteetan.

**Laginaren tamaina:** telefono bidezko 2.261 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 22 lineen artean banatu dira.** Linea guztiak ordezkaturik egoteko gutxienez, gainlaginketa egin da linea txikienetan, bidaiakopuruaren arabera egokituko litzaizkiekeenak baino elkarrizketa gehiago izendatuta, linea bakoitzeko 40 elkarrizketako minimo bateraino. Lehen izendatze horren ondoren, gainerako elkarrizketak proportzionalki banatu dira lineen artean bidaiakopuruaren arabera. Sarearen emaitza globaletarako, dagozkien haztatze-koefizienteak aplikatu dira, eta haiekin, emaitzak batzeko helburuetarako, laginketa-zatiketa berdindu dira eguneko sarea eratzen duten lineetako bakoitzari dagokion bidaien proportzioarekin. Haztatze-koefizienteak kalkulatzeko, 2018ko urtarril eta urri bitartean lineen arabera 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-ordutegiaren arabera (geldialdi-ordutegiak bi ordu hartzen dituzte). Linea bakoitzaren kuota, geralekuetan igotako bidaiarien fluxuaren arabera eta ordutegi-geldialdi bakoitzean, kalkulatu dira txarteletarako makinaren datuetatik abiatuta, lineen, geralekuen arabera eta ordu 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 hauekin batera: telefonoa, linea, igo den geralekua eta bidaiaren ordua, sexua, bidaiarien adina eta bidaiak ordaintzeko era. Datu horiei estatistikako kontrasteak egin zaizkie, inkestatzaile bakoitzean ausazkotasunaren jarraipena ikusteko. Guztira, 5.705 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 teknologia lagunduta.

## LAGINAREN BANAKETA, LINEEN ARABERA

	Eguneko sareko bidaiak	%, lineen arabera	Elkarrizketa proportzionalak	Egindako elkarrizketa k	Haztatze-faktoreak
L1.- Unibertsitateak	353.666	%1,1	25	60	<b>0,4214</b>
L2.- Nafarroako Gorteen k. - Etxabakoitz	999.928	%3,2	71	83	<b>0,8614</b>
L3.- Zirkularra, mendebaldea: Hirigunea - Antsoain	1.285.435	%4,1	92	87	<b>1,0564</b>
L4.- Barañain - Atarrabia	6.913.858	%21,9	494	381	<b>1,2975</b>
L5.- Orvina 3 - Nafarroako Unibertsitatea	1.033.793	%3,3	74	90	<b>0,8213</b>
L6.- Arrotxapea - NUP	878.579	%2,8	63	79	<b>0,7952</b>
L7.- Atarrabia - Txantrea - Barañain	3.000.192	%9,5	215	173	<b>1,2399</b>
L8.- Nafarroako Blanca plaza - Buztintxuri	1.042.012	%3,3	75	86	<b>0,8663</b>
L9.- RENFE - NUP	1.481.692	%4,7	106	107	<b>0,9901</b>
L10.- Belosogoiti - Orkoi	578.254	%1,8	41	67	<b>0,6171</b>
L11.- Ezkaba – Sario eraikina	1.679.283	%5,3	120	103	<b>1,1657</b>
L12.- Ermitagaña - Mendillorri	2.087.872	%6,6	149	129	<b>1,1572</b>
L14.- Udaletxea - Arrotxapea	139.435	%0,4	10	45	<b>0,2215</b>
L15.- Sarasate pasealekua - Zizur Nagusia	453.083	%1,4	32	60	<b>0,5399</b>
L16.- Aitzoain - Noain - Beriain	2.672.940	%8,5	191	151	<b>1,2656</b>
L17.- Mutiloa - Artiberri	1.070.679	%3,4	77	83	<b>0,9223</b>
L18.- Zizurko urbanizazioa - Sarriguren	2.590.784	%8,2	185	149	<b>1,2432</b>
L19.- Erripagaña - Barañain	1.390.527	%4,4	99	104	<b>0,9560</b>
L20.- Vianako Printzearen plaza - Gorraitz	468.430	%1,5	33	61	<b>0,5491</b>
L21.- Zirkularra, ekialdea: Hirigunea - Antsoain	1.130.124	%3,6	81	83	<b>0,9735</b>
L23.- Vianako Printzearen plaza - Oloki	144.607	%0,5	10	40	<b>0,2585</b>
L25. Merindadeen plaza - Mutiloarte	227.773	%0,7	16	40	<b>0,4071</b>
Metatua, urtarril eta urri artean	<b>31.622.946</b>	%100,0	<b>2.261</b>	<b>2.261</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 telefonozenbakia 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 eratzen 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, garrantzi-mailak, zerbitzuaren kalitatea eratzen 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 kalkulatu 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 autoz edo motorrez egiterik bazuen (gidari edo bidelagun moduan).
- Noiztik erabiltzen duen Hiri Garraioa.



**EHG-AREN ERABILTZAILEEN ALDAGAI SOZIODEMOGRAFIKOAK:**

- Sexua.
- Adina.
- Prestakuntza.
- Lan-egoera.
- Bizilekua.
- 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).
- Baduen autorik (berea).

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

Zerbitzuaren kalitatea eratzten duten ezaugarriak eztabaida-taldeetan zehaztu ziren, EHGaren erabiltzaileekin, 1999an eta 2007an egin ziren azterlan kualitatiboetan.

Datuak ustiatu dira SPSS V.25 estatistikako 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. Bigarren goan, **zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren** emaitzak aurkezten dira, eta bai gogobetetasun global handiagoa eta txikiagoa erakusten duten segmentuak ere.
3. Hirugarren goan, **zerbitzuaren kalitatearen analisi estrategikoa egiten da, erabiltzaileen ikuspuntutik**. Alde batetik, zerbitzuaren kalitatearen 25 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 (BGI) 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 atalean, zerbitzuaren balorazio orokorrean giltzarri diren alderdi batzuen gainean EHGaren erabiltzaileek duten iritzia jasotzen da: azken urtean **zerbitzuak izan duen bilakaera**; EHGaren **egungo eskaintzak garraio publikoko beren premiei erantzuten dien**, horren gainean duten iritzia; eta **zerbitzuaren prezioari** buruz duten 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 Google Transiten, EHGaren webgunean eta "Tu Villavesa" aplikazioan sarea eta ordutegiak kontsultatzen diren.

2015az geroztik, **tarifa-sistema berriaren gaineko ezagutza, erabilera eta balorazioa** aztertzen da, 30 eguneko abonua eta Gizarteratzeko Errenta jasotzen dutenentzat F tarifa ezarri eta gero. 2018an, EHGaren gaueko sarea berrantolatu denez, geralekuetan segurtasun-pertzepzioa zehazteke atal bat sartu da.

## 1. EHG-AREN ERABILTZAILIEN EZAUGARRIAK

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

### 1.1. BIDAIAREN EZAUGARRIAK

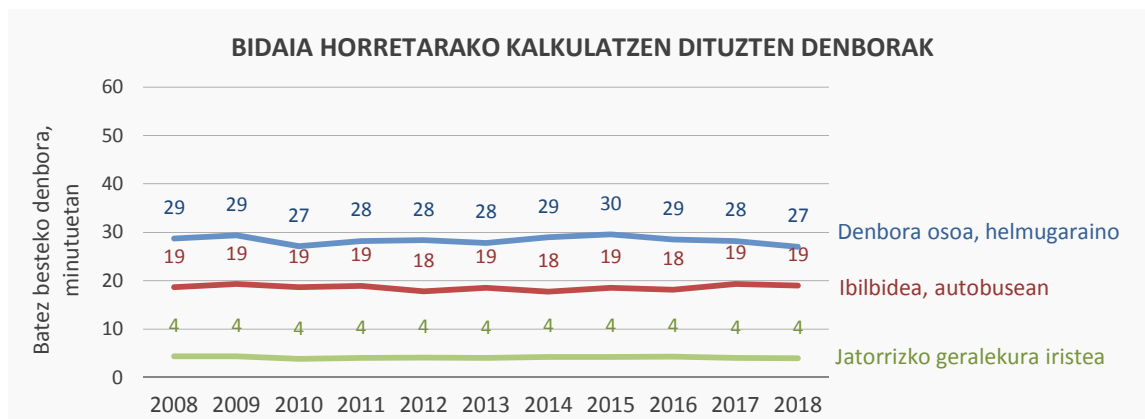
Zerbitzuaren erabiltzaileen beraien erantzunen arabera:

- Bidaiaren jatorrizko geralekura **iristeko batez besteko denbora** 4 minutu da.
- Autobusean egiten duten **ibilbidearen batez besteko denbora** 19 minutu da. Iruñerrian bizi direnen kasuan, 21 minutu, eta Iruñean bizi direnen kasuan, 17 minutu. Adin-talde gazteenak 22 minutuko ibilbide-denbora kalkulaten du, eta 16 minuturaino jaisten da zaharreneen kasuan.
- **Bidaia horretarako kalkulaten duten denbora guztia** (elkarrizketa egitea eragin duen bidaia), jatorrizko lekutik azken helbururaino, 27 minutu da.

EHGaren erabiltzaileen %86k bost minutu baino gutxiago behar izaten dituzte jatorrizko geralekura iristeko, eta %57k 0 eta 3 minutu artean. %14k, berriz, bost minutu baino gehiago behar izaten dituzte.

Elkarrizketa egindakoen %72rentzat, autobusean egindako ibilbidea 20 minututik beherakoa izan da, %19rentzat 20 eta 30 minutu artekoa, eta %9rentzat 30 minututik gorakoa.

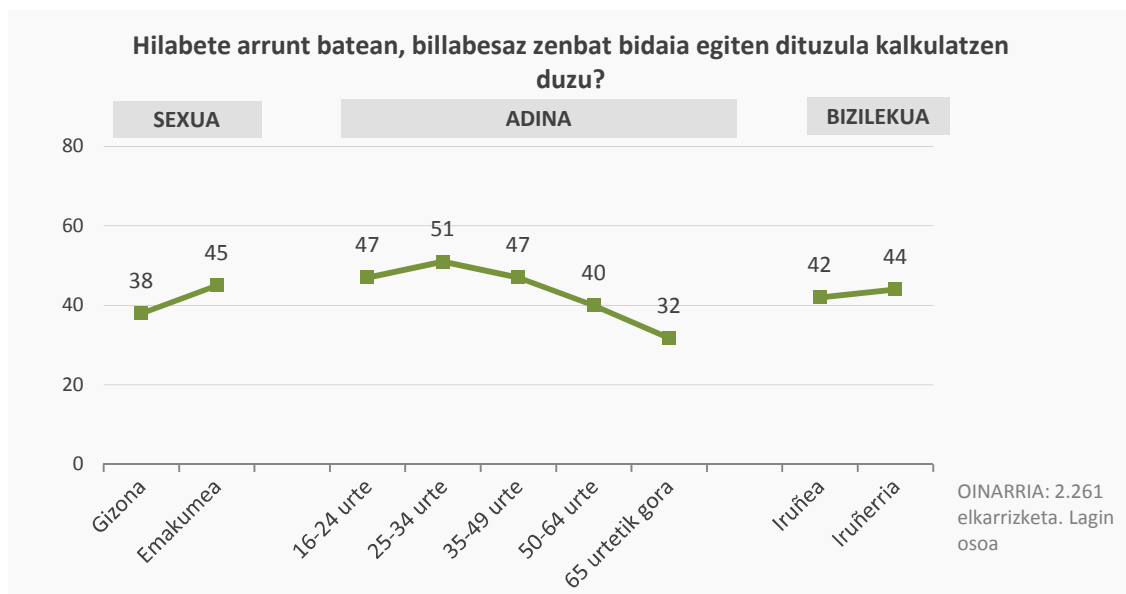
Bidaiaren jatorritik azken helbururaino kalkulaten duten denbora osoa, kontuan hartuta jatorrizko geralekura iristeko behar duten denbora eta helburuko geralekuan sakabanatzeko behar duten denbora, 30 minututik beherakoa da zerbitzuaren erabiltzaileen %73ren kasuan, 31 eta 40 minutu artekoa da %15en kasuan, eta %13k 40 minututik gorako denbora osoa kalkulaten dute.



## 1.2. ZERBITZUA ERABILTZEKO OHITURAK

Zerbitzuaren erabiltzaileek kalkulatu dute hilean batez beste 43 bidaiak egiten dituztela Eskualdeko Hiri Garraioan. %48k kalkulatu dute 35 bidaiak baino gutxiago egiten dituztela hilean, %33k 35 eta 65 bidaiak artean hilean, eta %19k hilean 65 bidaiatik gora egiten dituztela.

16 eta 49 urte arteko adin-taldeek hilean 50 bidaiak inguru egiten dituztela kalkulatu dute, 40 bidaiara jaisten da 50 eta 64 urte arteko taldean, eta 32 bidaiara, 65 urtetik gorako taldean.



Emakumeek kalkulatu dute hilabetean 45 bidaiak egiten dituztela batez beste eta gizonek baino gehiago erabiltzen dute EHGa lanera joateko (emakumeen %39k eta gizonen %28k) eta erosketak egiteko (emakumeen %12k eta gizonen %9k). Gizonek emakumeek baino gehiago erabiltzen dute EHGa ikastera joateko (gizonen %15ek eta emakumeen %11k) eta aisiarako, kirolerako, bisitetarako, medikuarengana joateko eta kudeaketetarako (gizonen %38k eta emakumeen %30ek).

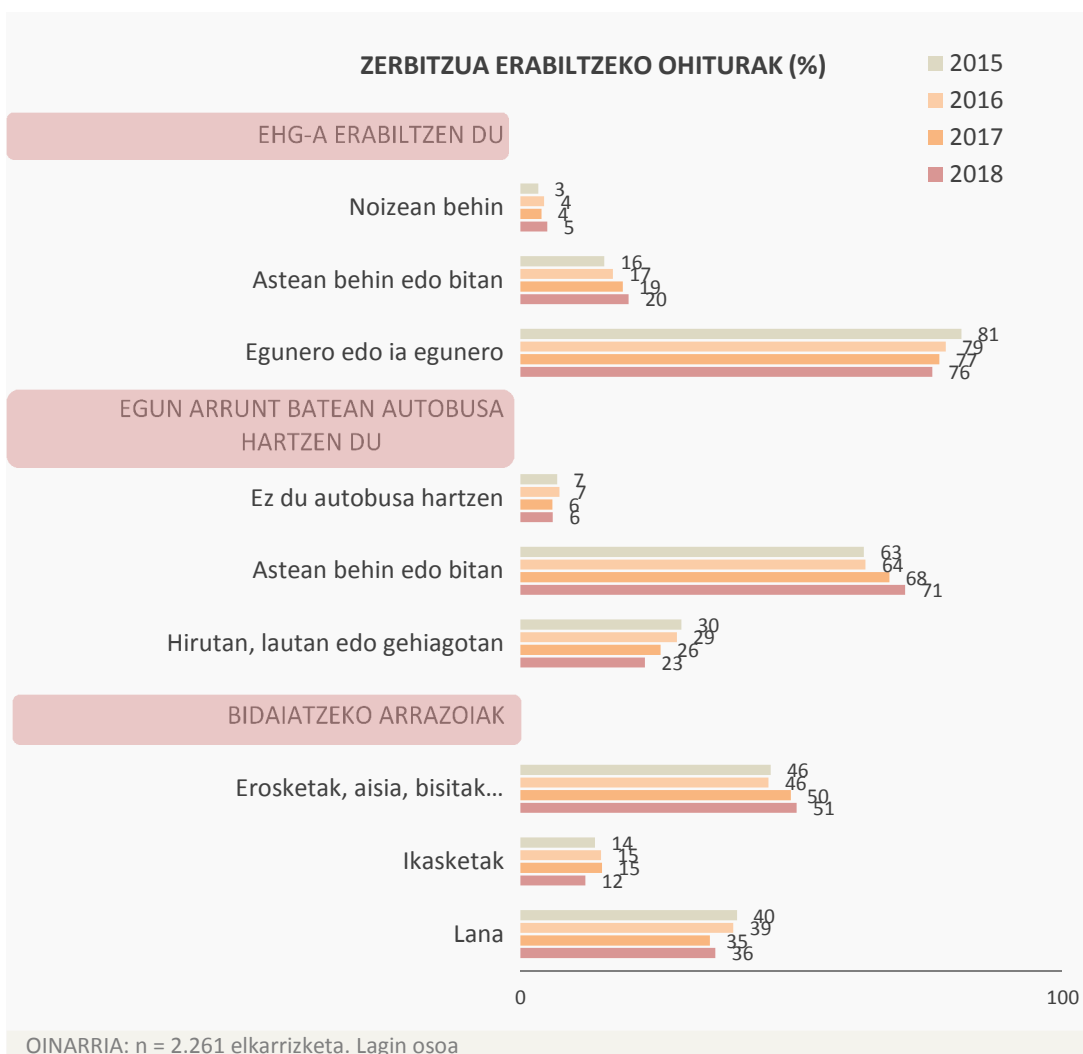
<b>ASTEKO ERABILERA MAIZTASUNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• %76k EHGa lanegun guztietan edo ia guztietan hartzen dute.</li> <li>• %20k astean behin edo bitan edo hilabetean zenbaitetan.</li> <li>• %5ek noizean behin hartzen dute.</li> </ul>
<b>ERABILERA INTENSITATEA egun arrunt batean</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• %71k EHGa egunean behin edo bitan hartzen dute.</li> <li>• %23k hiru alditan, lautan edo gehiagotan.</li> <li>• %6k ez dute EHGa hartzen.</li> </ul>
<b>BIDAIAREN ARRAZIOIA (dela jatorrikoa, dela helmugakoa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erosteke, aisiarako, kudeaketetarako, bisitetarako... hartzen dute %51k.</li> <li>• %36k lanera joateko.</li> <li>• %12k ikasketetarako.</li> </ul>

**ERABILERA OHITUREN BILAKAERAN** jaitsiera progresiboa nabarmentzen da zerbitzua maiztasun handiagoarekin erabiltzen dutenen artean, egunero edo ia egunero, eta emendatzea asteko egun batean edo bitan hartzen dutenen artean.

Asteko erabilera-maiztasunean, emendatu egin da EHGa astean behin edo bitan edo hilabetean zenbaitetan hartzen dutenen kopurua, eta jaitsi egin da zerbitzua maizago erabiltzen dutenen portzentajea, egunero edo ia egunero erabiltzen dutenena.

Egun arrunt bateko erabilera intentsitateari dagokionez, autobusa egunean behin edo bitan hartzen dutenen pisua handitu da, egunean hirutan edo gehiagotan hartzen dutenen kaltean.

Bidaiaren arrazoiei dagokienez, handitu egin da behartutakoak ez diren arrazoen pisua, besteak beste, erosketak egitea, aisia, medikuarengana joatea edo kudeaketak egitea, eta pisua galdu dute behartutako bidaiak, lanarengatik eta ikasketengatik egiten direnek, alegia.

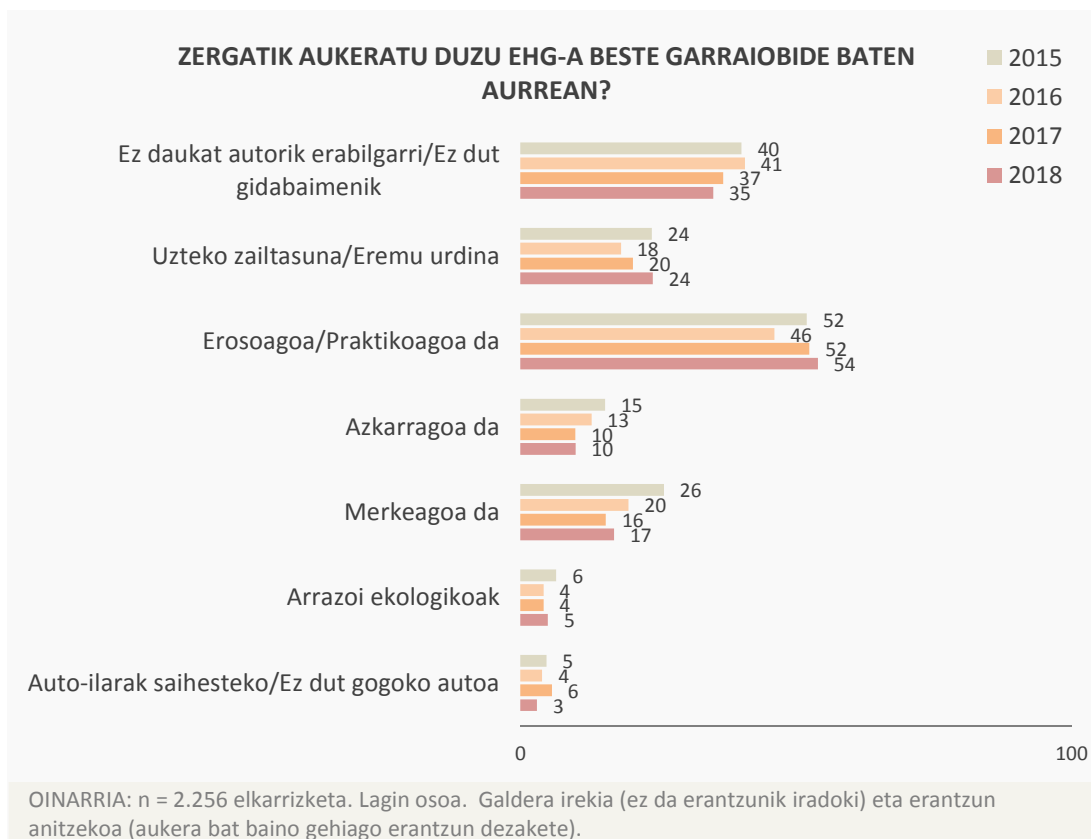


**EHG-A AUKERATZEKO IZAN DITUZTEN ARRAZOIENGATIK** galdetuta (beste garraio bide bat aukeratu ordez), galdera ireki batean eginda (ez da arrazoirik iradoki eta bat baino gehiago adierazteko aukera dago), nagusiki hauek aipatu dituzte: autorik ez izatea erabilgarri edo gidabaimenik ez izatea (%35); uzteko zailtasunak/eremu urdina (%24); erosotasuna edo praktikoa izatea (%54); ekonomia (%17); azkartasuna (%10); eta ekologia (%5).

Emakumeek gizonek baino proportzio handiagoan aukeratzen dute EHGa ez dutelako autorik erabilgarri (emakumeen %39k eta gizonen %27k), eta gizonek emakumeek baino proportzio handiagoan aukeratzen dute EHGa merkeagoa zaielako. Azken arrazoi hori aipatu dute gizonen %22k eta emakumeen %14k.

Modu hau aukeratzearen arrazoiaren bilakaeran, handitu egin da EHGa aparkatzeko zailtasunengatik aukeratu dutenen portzentajea, %20tik %24ra, eta bai erosoagoa eta praktikagoa zaienena ere, %52tik %54ra. Autorik ez dutelako EHGa aukeratu dutenen portzentajea, ordea, gutxitu egin da. Ekologiarekin lotutako arrazoiak hondar-portzentaje batean mantentzen dira.

Bidaia autoz edo motorrez (gidari edo bidelagun moduan) egin zezaketen zuzenean galdetuta, %36k ez zuten aukera hori, eta %64k egin zezaketen bidaia autoz edo motorrez. Gizonen eta emakumeen erantzunetan dagoen diferentzia ez da esanguratsua.

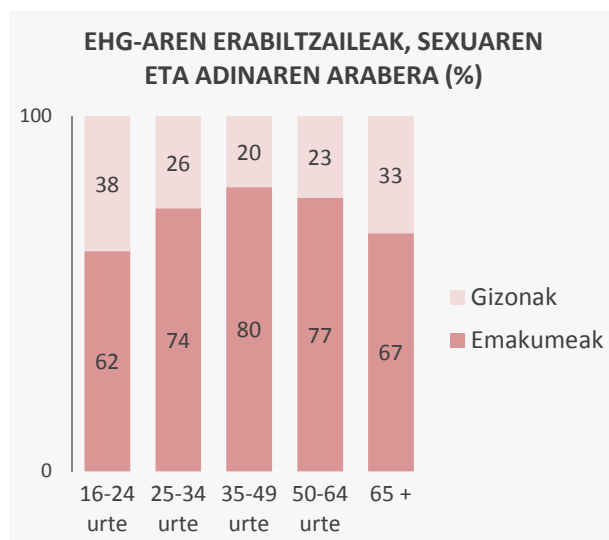


### 1.3. EZAUGARRI SOZIODEMOGRAFIKOAK

**EHG-aren erabiltzaileen %73 emakumeak dira.**

Segida historikoan, emakumeak %75 inguru dira.

Emakumeak gehiengoa dira adin-talde guztietan, eta, proportzio handiagoan, 25 eta 65 urte artekoen artean.



#### ERABILTZAILAILEEN EZAUGARRI DEMOGRAFIKOAK

<b>ADINA</b>	16-24 urte 16 25-34 urte 11 35-49 urte 29 50-64 urte 28 65 + 17
<b>IKASKETEN MAILA</b>	Unibertsitatekoak 33 Erdi mailakoak 55 Lehen mailakoak 12
<b>LAN EGOERA</b>	Landuna 55 Ikaslea 13 Langabea 7 Etxeko lanak 5 Erretiroduna 20
<b>BIZILEKUA</b>	Iruñea 54 Iruñerria 46
<b>JATORRIZKO LEKUA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan dira (%66).</li> <li>• Nafarroako gainerako tokietan (%9).</li> <li>• Beste autonomia-erkidego batzuetan (%11).</li> <li>• Beste herrialde batean (%14).                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Iberoamerikan (%11).</li> <li>○ Europan (%2).</li> <li>○ Beste herrialde batzuetan (%1).</li> </ul> </li> </ul>



## 1.4. EHG-AREN ERABILTZAILE BERRIAK

2018ko azaroan, EHGaren erabiltzaileen %7k urtebete edo gutxiago daramate zerbitzua erabiltzen.

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

Urte bat edo gutxiago (ERABILTZAILE BERRIA)	%7
Urte 1 eta 5 artean	%18
Sei urte edo gehiago	%71
EHGa oso gutxi edo batere ez du erabiltzen	%5
<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>• %53k 2 urte baino gutxiago daramatzate Iruñean edo Iruñerrian bizitzen; %45ek urte bat baino gutxiago.</li> <li>• %66 jatorriz Mankomunitatearen esparrutik kanpokoak dira; %40 beste herrialde batzuetakoak; %18 beste autonomia-erkidego batzuetakoak; eta %9 Nafarroako gainerako tokietakoak.</li> <li>• 2017arekin alderatuta, jatorriz atzerritarrek diren erabiltzaile berrien portzentajea %40an mantendu da.</li> </ul>
<b>EZAUGARRI DEMOGRAFIKOAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaile berriak batez bestekoa baino <b>gazteagoak</b> dira: %49k 34 urtetik behera dituzte, eta sare osoan %27 dira.</li> <li>• <b>Ikasleen proportzio handiagoa</b> dago (%20 dira), eta bai lanean ari direnena ere, %60 dira eta sare osoan %55.</li> <li>• Gizonen proportzio handiagoa dago: erabiltzaile berrien %34.</li> </ul>
<b>ZERBITZUA ERABILTZEKO OHITURAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Astean maiztasun handiagorekin</b> erabiltzen dute EHGa: erabiltzaile berrien %85ek EHGa egunero edo ia egunero hartzen dute; eta sarean batez bestekoa %76koa da.</li> <li>• Bidaiatzeko arrazoen artean, <b>pisu handiagoa dute ikasketek</b> –erabiltzaile berrien %19, eta sarean, berriz, %12– eta lanak –erabiltzaile berrien %43, eta sarean, berriz, %36–.</li> <li>• Erabiltzaile berrien %39 <b>gatibuak</b> dira, hau da, ez daukate bidaiaria autoz edo motorrez egiterik.</li> </ul>

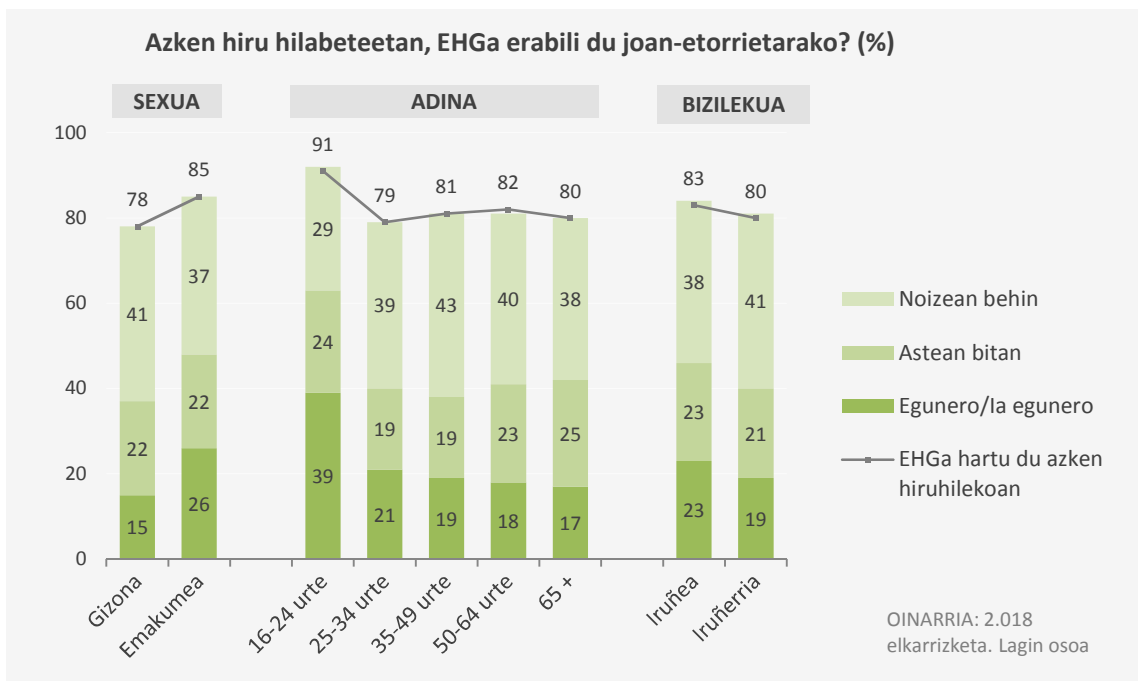
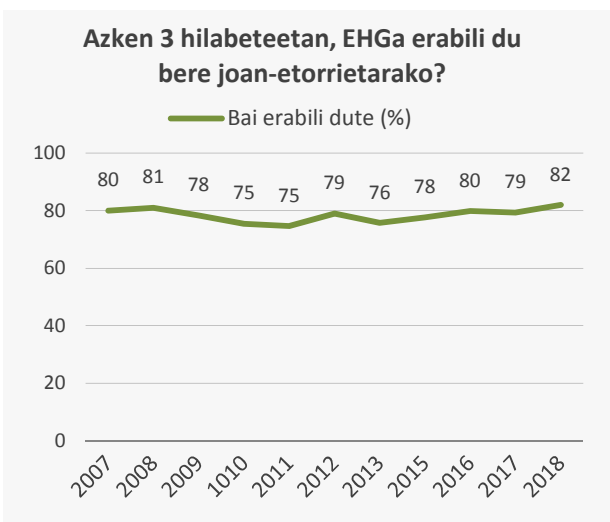
### 1.5. EHG-AREN ERABILERA IRUÑEKO ETA IRUÑERRIKO HERRITARREN ARTEAN

Iruñean eta Iruñerrian bizi diren herritarren lagin adierazgarriari buruz urtean zehar Mankomunitateak eta SCPSAk egiten dituzten inkesta batzuetan, ematen dituzten zerbitzuen gainean herritarrek dituzten iritziak jasotzeko, galdetzen dute ea EHGa hartu duten azken hiru hilabeteetan eta asteen zenbateko maiztasunarekin. Inkesta horiek maiatzean edo ekainean egiten dira, eta 1.000 eta 2.000 elkarrizketa arteko lagin-tamaina dute.

2018ko ekainean, **Iruñeko eta Iruñerriko biztanleen %82k uneren batean hiriko autobusa hartu dute azken hiru hilabeteetan.** %21ek egunero edo ia egunero hartu dute, %22k asteen bitan hartu dute eta %39k noizean behin.

Emakumeen %85ek EHGa hartu dute azken hiruhilekoan, gizonen %78ren aurrean, eta emakumeen laurden batek baino gehiagok egunero edo ia egunero hartzen dute.

18 eta 24 urte artekoek hartzen dute EHGa neurri handiagoan, eta asteen maiztasun handiagoarekin ere egiten dute. Gainerako adin-taldeek antzeko maiztasunarekin hartzen dute Hiri Garraioa.



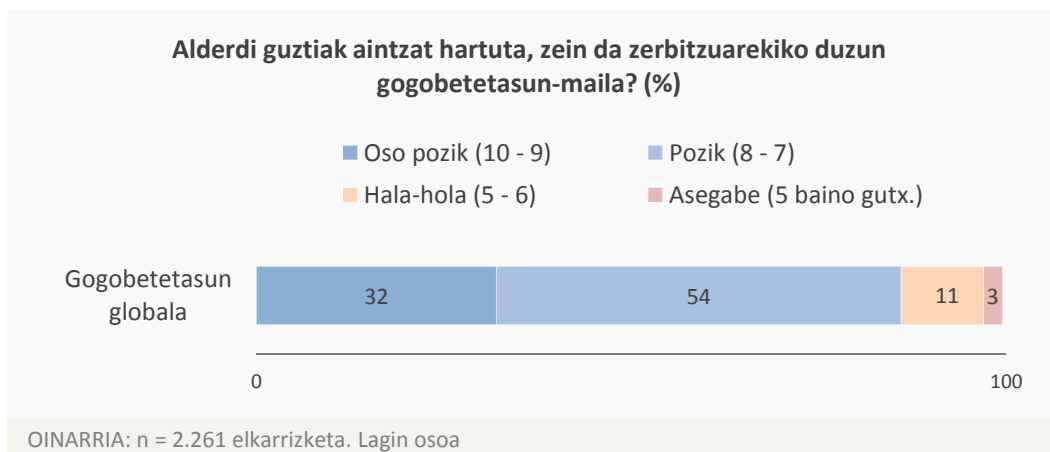
## 2. ZERBITZUAREKIKO GOGOBEETASUN GLOBALA

Azterlan honetan bereizten da:

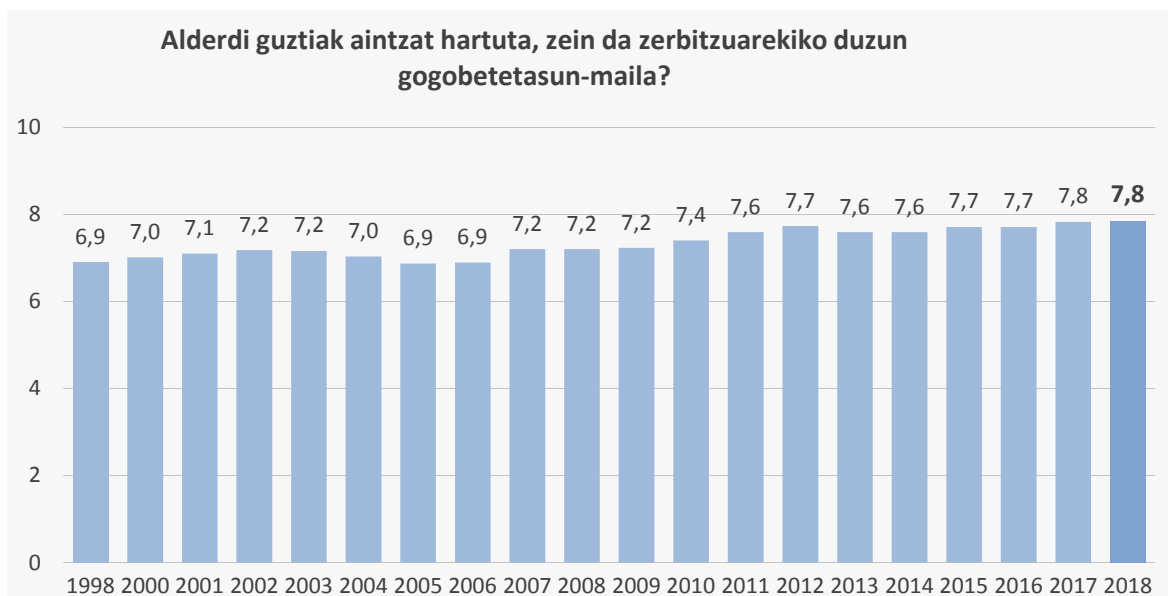
1. Alde batetik, **adierazitako GOGOBEETASUN GLOBALA**. EHGaren erabiltzaileek, zerbitzua bere osotasunean hartuta, horren gainean ematen duten balorazioa da, eta galdera honi erantzuten dio: “Alderdi guztiak bere osotasunean hartuta, zein da zerbitzuarekiko duzun gogobetetasun-maila?”.
2. Eta beste aldetik, **kalkulatutako gogobetetasuna edo HAUTEMANDAKO KALITATEA**. Zerbitzuaren kalitatearen 25 ezaugarri buruz EHGaren erabiltzaileek xehetasunez egiten duten balorazioa da. 25 ezaugarri horiekiko gogobetetasun-balioetatik eta zerbitzuaren kalitatean ezaugarri bakoitzari ematen zaion garrantzitik abiatuta, Bezeroaren Gogobetetasun Indizea (BGI) kalkulatu da. 0 eta 10 arteko eskala batean erantzuten da.

2018an, **zerbitzuarekiko GOGOBEETASUN GLOBALA** 7,8koa da 10etik.

Erabiltzaileen %86 pozik eta gogobeteta daude zerbitzuarekin, eta gogobetetasun globalari 7ko balioa edo handiagoa eman diote; %11 hala-hola daude gogobetetasunari dagokionez, 5 edo 6ko kalifikazioa emanda; eta %3k adierazi dute ez daudela pozik, 10etik 5 puntu baino gutxiago emanda.



Zerbitzuarekiko gogobetetasun globala jasotzen duen **SEGIDA HISTORIKOARI** erreparatzen badiogu, joera iraunkorra ikusten da 2011z geroztik, eta 2017an eta 2018an lortu du balio handiena.



Gogobetetasun globala bidaien ezaugarriekin, zerbitzua erabiltzeko ohiturekin eta EHGa erabiltzaileek ezaugarri soziodemografikoekin gurutzatuta, desberdintasun adierazgarriak ikusten dira bidaiarako kalkulatzeko denboraren eta ezaugarri demografiko batzuen arabera (besteak beste, sexua, adina, ikasketen maila, Iruñean edo Iruñerriko udalerrietan bizi diren, hemen bizitzen daramaten denbora eta jatorrizko lekua).

<b>GOGOBETETASUN GLOBALAREN MAILA HANDIAGOA ERAKUSTEN DUTE</b>	<b>GOGOBETETASUN GLOBALAREN MAILA TXIKIAGOA ERAKUSTEN DUTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autobusean joateko ibilbide denbora 20 minututik beherakoa kalkulatzeko (7,9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autobusean joateko ibilbide denbora 21 minututik gorakoa kalkulatzeko (7,6)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bidaiaren denbora osoa 40 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>▪ Bidaia 65 urtetik gorakoentzako tarifarekin ordaintzen dute (8,0)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bidaia bonobus txartelarekin ordaintzen dute (7,8)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Urte bat eta sei artean daramatzate Iruñean edo Iruñerrian bizitzen (8,0) eta jatorri atzerritarrekoak dira (8,6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beti bizi izan dira Iruñean edo Iruñerrian (7,7)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erabiltzaile berriak dira (8,2) edo bost urte baino gutxiago daramatzate EHGa erabiltzen (7,9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 16 urtetik gora daramatzate EHGa erabiltzen (7,7)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ezin zuten bidaia autoz edo motorrez egin (8,0)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bidaia autoz edo motorrez egiteko beste alternatiba bat zuten (7,8)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gizonak dira (8,1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emakumeak dira (7,8)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Iruñean bizi dira (7,9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Iruñerrian bizi dira (7,7)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 25 urte baino gutxiago dituzte (8,0) eta 65 baino gehiago (8,0)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 50 eta 64 urte artean dituzte (7,7)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lehen mailako ikasketak egin dituzte (8,3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unibertsitate-mailako ikasketak egin dituzte (7,7)</li> </ul>

Gogobetetasun globalean ikusitako desberdintasunak ez dira estatistikoki adierazgarriak zerbitzuaren erabilera-ohituren arabera, asteko erabilera maiztasunaren, egun arrunt bateko intentsitatearen, bidaiaren arrazoiaren, bidaiaren orduaren edo lineaz aldatu beharra izan den aintzat hartuta.

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, zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren aldagai iragarle moduan. Saillapen-zuhaitzen teknika erabili da, CHAIDarekin. Bigarren analisi honen emaitzak **argi eta garbi bereizita dauden bi talde** uzten ditu agerian:

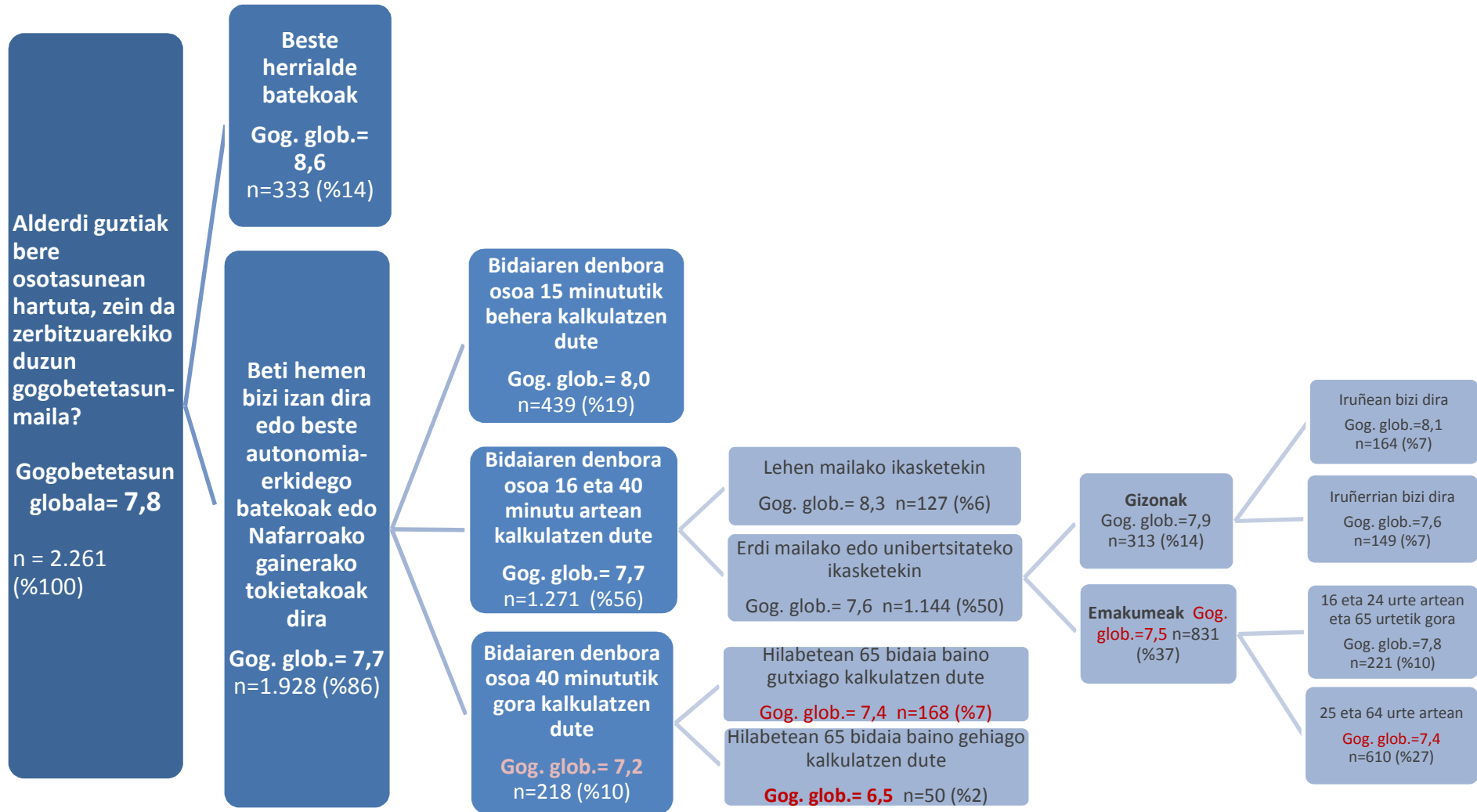
1. **JATORRIA ATZERRIAN DUTEN ERABILTZAILEAK**, zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren maila oso handia dutenak (8,6). Sarearen %14 dira. Talde honetan, analisiak ez du erakusten azpitalde gehiagorik.
2. **EHG-AREN GAINERAKO ERABILTZAILEAK**. **Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan dira** (%66), **Nafarroako gainerako tokietan** (%9) edo **beste autonomia-erkidego batzuetan** (%11), eta haien gogobetetasun globalaren maila 7,7koa da.

Talde handi honetan, zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren maila **bidaiarako kalkulatzan duten denbora osoaren mende dago eta hiru azpitalde hauek bereizten dira**:

- Aurreneko talde batean, **BIDAIARAKO DENBORA OSOA 15 MINUTUTIK BEHERA** kalkulatzan dutenak daude. Gogobetetasun-maila handia erakusten dute (8,0) eta EHGaren erabiltzaileen %19 dira.
- Bigarren taldea da ugariena (%56 dira). **BIDAIARAKO DENBORA OSOA 16 ETA 40 MINUTU ARTEAN** kalkulatzan dute, eta beren gogobetetasun-maila 7,7koa da. Talde honetan, **lehen mailako ikasketak** dituztenak bereizi behar dira, gogobetetasun globala oso handia dutela (8,3), eta **erdi mailako edo goragoko ikasketak** dituztenak, gogobetetasun-maila txikiago batekin (7,6), eta sareko erabiltzaileen erdiak dira.

**Erdi mailako edo goragoko ikasketak** dituztenen talde horretan, **gizonek** gogobetetasun-maila handiagoa erakusten dute (7,9) eta bereziki **Iruñean bizi** badira (8,1), **Iruñerrian bizi** diren erabiltzaileen aurrean (7,6). **Emakumeek** gogobetetasun txikiagoa erakusten dute (7,5), eta 7,4ra jaisten da, **25 eta 64 urte artean badituzte**.

- Hirugarren taldean, **BIDAIARAKO DENBORA OSOA 40 MINUTUTIK GORA** kalkulatzan dute, eta beren gogobetetasun globalaren maila txikiagoa da (7,2). Talde honetan, hilabetean 65 bidaia baino gutxiago kalkulatzan dutenek 7,4 kalifikazioa jarri diote gogobetetasun globalari, eta 65 bidaia baino gehiago kalkulatzan dutenek gogobetetasun-maila baxuena adierazi dute (6,5), eta sareko erabiltzaileen %2 dira.



### 3. ZERBITZUAREN KALITATEAREN ANALISI ESTRATEGIKOA

Analisi estrategikoan aintzat hartzen dira, batetik, zerbitzuaren kalitatearen **25 ezaugarrirekiko gogobetetasun-maila**, eta, bestetik, zerbitzuaren kalitatean ezaugarri horietako bakoitzari EHGaren erabiltzaileek ematen dioten **garrantzia**.

Gogobetetasunaren balioetatik eta emandako garrantzitik abiatuta, **Bezeroaren Gogobetetasun Indizea** (BGI) kalkulatzen 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. Segurtasuna geralekuetan (segurtasuna autobusera igotzeko edo hartatik jaisteko).
3. Toki guztietara joan ahal izateko aukera ematen duen sarea izatea.
4. Zerbitzuaren ordutegia zabala izatea (goizean goiz hasten dira eta gauean berandu bukatzen dute).
5. Ordutegiak/maiztasunak betetzean puntualtasuna izatea.
6. Zakar ez gidatzea, arin baina arriskurik gabe.
7. Eroso bidaiatzea, nasai, estu joan gabe.
8. Autobusaren kutsadura atmosferikoa.
9. Zerbitzuaren igarotze-maiztasuna.
10. Lineei eta ibilbideei buruzko informazioaren argitasuna.

Emakumeek, oro har, garrantzi puntu-kopuru handixeagoak ematen dizkiete gizonak baino ezaugarri guztiei.

Garrantzi puntu-kopuru handieneko 10 ezaugarrietan, gizonak eta emakumeak bat datoz zortzitan. Emakumeen kasuan, gainera, “Zakar ez gidatzea, arin baina arriskurik gabe” eta “Bidaiaren prezioa” 10 garrantzitsuenen artean daude. Gizonen kasuan, lehen 10en artean kokatzen dituzte, gainera, “Autobus garbiak eta zainduak” eta “Lineei eta ibilbideei buruzko informazioaren argitasuna”.

### GARRANTZIAREN PUNTU KOPURUAK

Kalitate-ezaugarriak, garrantzi handienetik txikienera ordenatuak

Garrantziaren balioen batez bestekoa = 9,0



OINARRIA: 2.261elkarrizketa. Lagin osoa



### 3.2. HAUTEMANDAKO KALITATEA

Kalitatearen 25 ezaugarrirekiko gogobetetasunaren analisisian, **GOGOBEETASUN MAILA HANDIENAK** lortzen dituzten ezaugarriak hauek dira:

1. Segurtasuna autobusetan (istilurik ez, bandalistorik ez, etab.) (8,4)
2. Segurtasuna geralekuetan (segurtasuna autobusera igotzeko edo hartatik jaisteko) (8,3)
3. Autobusean sartzeko erraztasuna (erraza da igotzea, haur-aulkiak...) (8,3)
4. Geralekuak ongi kokatuta egotea eta kopuru nahikoa egotea (8,3)
5. Autobusak garbi eta ongi zainduta egotea (8,2)
6. Autobusen flota modernoa (8,2)

**GOGOBEETASUN MAILA TXIKIENAK** dituzten ezaugarriak, berriz, hauek dira:

21. Txartelak kargatzeko guneak (7,4)
22. Egoki gidatzea, balaztadarik gabe eta ez zakar; arin, baina arriskurik gabe (7,3)
23. Bidaiaren prezioa (7,2)
24. Erreklamazioen eta kexen sistema arin eta eraginkorra (7,1)
25. Puntako orduetan indartzeko autobusak jartzea, saturazioak saihesteko (7,1)

2018an, **BEZEROAREN GOGOBEETASUN INDIZEA (BGI)**, gogobetetasun-balioen eta 25 ezaugarrien batez bestekoa, zerbitzuaren kalitatean ezaugarri bakoitzari EHGaren erabiltzaileek ematen dioten garrantziaren arabera haztatua, **7,8koa da 10etik**.



**GOGOBETETASUNAREN PUNTU KOPURUAK**

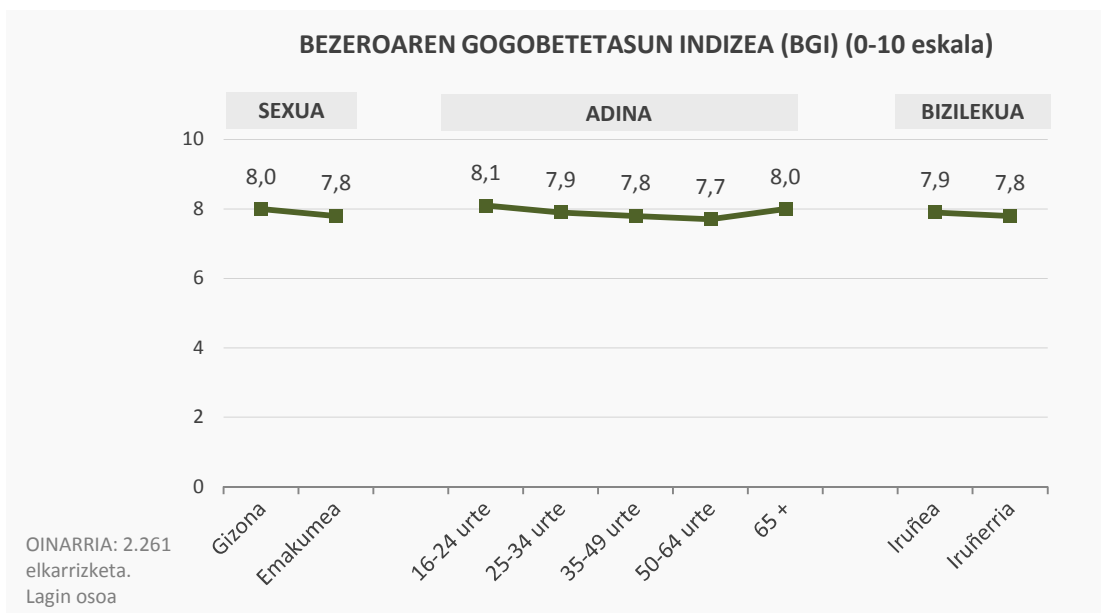
Kalitate-ezaugarriak, gogobetetasun handienetik txikienera ordenatuak

Gogobetetasun-balioen batez bestekoa (BGI)= 7,8



OINARRIA: 2.261 elkarrizketa. Lagin osoa

**Bezerearen Gogobetetasun Indizea (BGI)** handiagoa da gizonen kasuan (8,0) emakumeen kasuan baino (7,8). “Bidaiaren prezioan” ikusitako desberdintasunak nabarmendu behar dira (gizonek 7,5 puntu eman dizkiote eta emakumeek 7,0); “Puntako orduetan indartzeko autobusak jartzea, saturazioak saihesteko” alderdian (gizonek 7,6 eta emakumeek 6,9); eta “Erreklamazioen eta kexen sistema arin eta eraginkorra” alderdian (gizonek 8,0 eta emakumeek 6,8).



Adinaren arabera, 50 eta 64 urte artean dituzten erabiltzaileek okerrago baloratzen dituzte zerbitzuaren alderdi gehienak, bereziki hauei dagozkienak: “Erosotasuna”, “Puntako orduetan indartzeko autobusak jartzea, saturazioak saihesteko”, “Bidaiaren prezioa” eta “Erreklamazioen sistema”. Beren BGIa 7,7koa da. Gazteenen eta zaharrenen taldeek nabarmen handiagoa den gogobetetasun-indizea erakusten dute, 8ra iritsita edo hori gaindituta.

Bizilekuaren arabera, Iruñean bizi direnek 7,9ko BGIa adierazi dute, eta Iruñerrian bizi direnek, 7,8koa. Iruñean, konparatiboki okerrago baloratzen dituzte igarotzeko maiztasuna, zerbitzuaren ordutegi zabala, bidaiaren iraupena, eta erreklamazioen sistema arina eta eraginkorra izatea.

### 3.3. HAUTEMANDAKO KALITATEAREN BILAKAERA

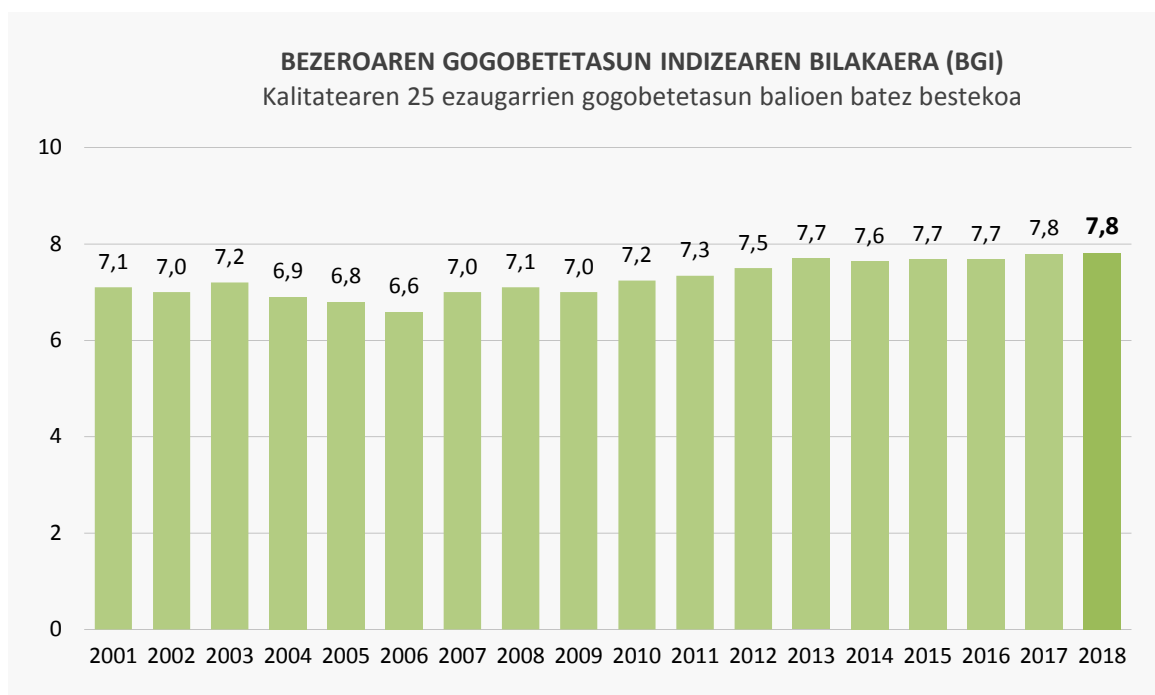
2017arekin alderatuta, kalitatearen aldagai eta faktore guztiek beren gogobetetasun-balioei eutsi diete, eta ikusten diren aldeek ez dute esangura estatistikorik lortu.

Aurreko neurketarekiko estatistikoki esanguratsua izan gabe, bidaiaren prezioarekiko gogobetetasun-maila handitu da, 30 eguneko abonua martxan jarri zirenetik ikusi den goranzko joerari segida emanez, eta, era berean, ordutegiak eta maiztasunak betetzean puntualtasunez aritzearekiko gogobetetasuna hobetu da, 7,6tik (2017) 7,8ra (2018). Pitiñ bat jaitsi da “Autobusaren kutsadura atmosferikoa” alderdiarekiko gogobetetasun-maila.

**KALITATEAREN EZAUGARRIEKIKO GOGOBEETASUNAREN PUNTU-KOPURUAK**  
Desberdintasun esanguratsuak 2017 – 2018

	2017	2018
Bidaiaren prezioa	7,0	7,2
Puntualtasuna ordutegiak eta maiztasunak betetzean	7,6	7,8
Autobusaren kutsadura atmosferikoa	7,8	7,6

**Bezeroaren Gogobetetasun Indizeak (BGI)** joera iraunkorra du 2013az geroztik, eta 2017an eta 2018an segida historikoko balio handiena eskuratu du.



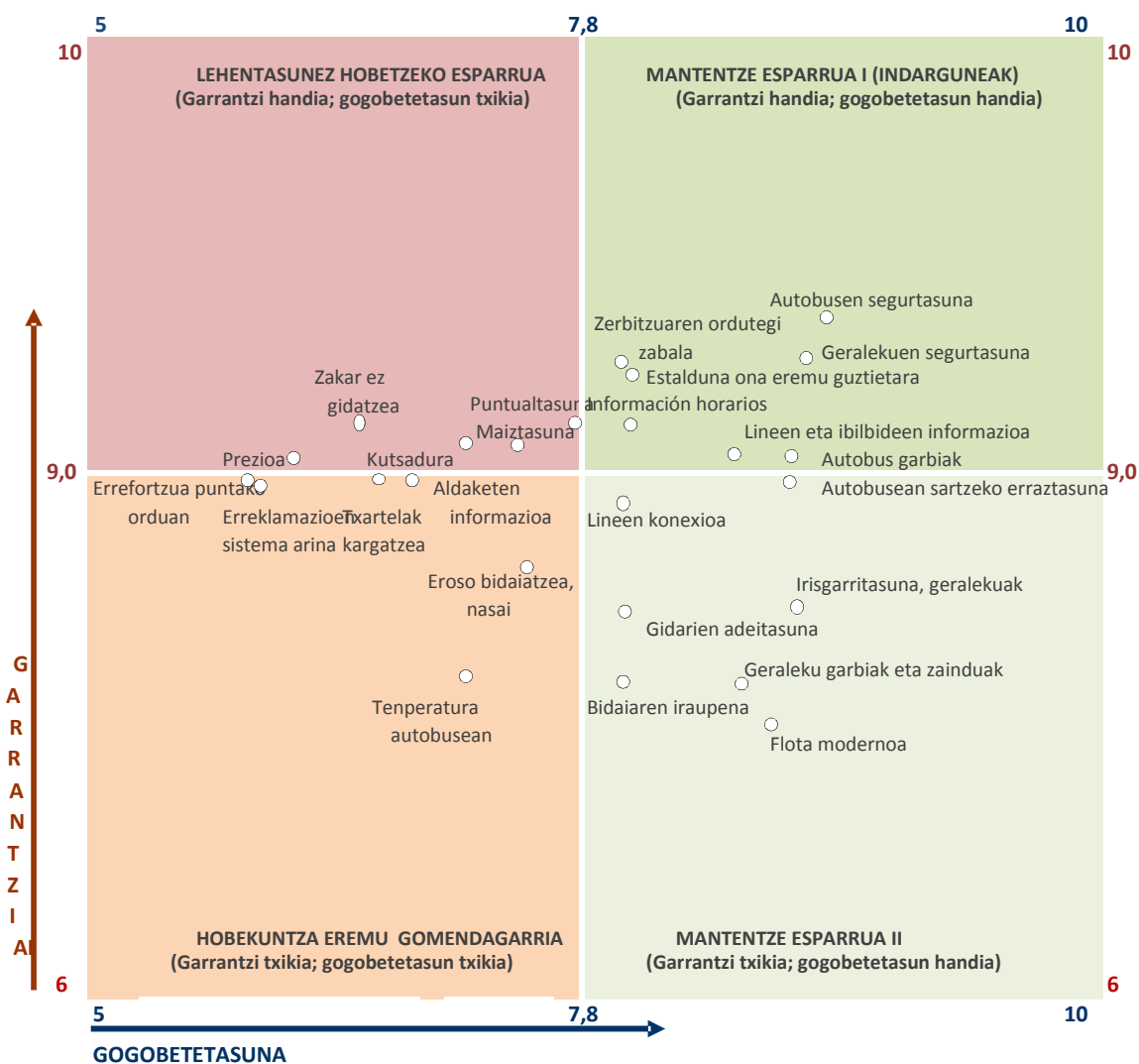
## GOGOBETETASUN MAILEN BILAKAERA

KALITATEAREN FAKTOREAK ETA ALDAGAIK	GOGOBETETASUNAREN PUNTU KOPURUAK											
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>ZERBITZUAREN ESKAINTZA</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>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>
Eremu guztiek estaldura ona izatea	7,1	7,2	7,2	7,4	7,4	7,7	7,8	7,9	8,0	7,8	8,1	8,0
Zerbitzuak ordutegi zabala izatea	7,1	7,1	7,3	7,3	7,6	7,7	7,9	7,9	7,9	7,8	8,0	7,9
Zerbitzuaren igarotze-maiztasuna	6,5	6,8	6,8	7,1	7,2	7,4	7,7	7,6	7,6	7,6	7,6	7,7
Zerbitzua indartzea puntako orduetan, saturazioak saihesteko	6,3	6,5	6,2	6,9	7,0	7,2	7,5	7,3	7,2	7,2	7,1	7,1
Konexioa beste linea batzuekin	7,1	7,2	7,1	7,4	7,6	7,7	7,9	7,8	7,9	7,8	8,0	8,0
Bidaiaren prezioa	5,9	6,2	5,9	6,2	6,0	6,1	6,2	6,2	6,4	6,6	7,0	7,2
<b>IRISGARRITASUNA</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>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
Geraleku ongi kokatuak eta nahikoak	7,4	7,6	7,5	7,8	7,9	8,1	8,4	8,4	8,3	8,3	8,4	8,3
Autobusean sartzeko erraztasuna (igotzea erraza/haurren aulkiak...)	7,5	7,6	7,6	7,7	7,9	8,0	8,4	8,3	8,3	8,3	8,4	8,3
Txartelak kargatzeko guneak	6,9	6,6	6,7	6,7	6,7	7,0	7,0	6,9	7,1	7,2	7,3	7,4
<b>INFORMAZIOA</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>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>
Lineei eta ordutegiei buruzko argitasuna	7,3	7,4	7,3	7,6	7,6	7,8	8,0	8,1	8,1	8,0	8,2	8,1
Ordutegien eta maiztasunen informazioa	7,2	7,3	7,2	7,6	7,4	7,7	7,9	7,9	7,9	7,8	7,9	8,0
Zerbitzu-aldaketen informazioa	6,9	7,0	6,8	7,2	7,2	7,4	7,6	7,5	7,5	7,5	7,6	7,5
<b>IRAUPENA</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>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>
Autobuseko bidaiaren iraupena	7,0	7,0	7,1	7,3	7,5	7,6	8,0	7,8	7,9	7,8	8,0	8,0
Puntualtasuna ordutegi/maiztasunetan	6,6	6,8	6,8	7,1	7,4	7,6	7,8	7,8	7,8	7,8	7,6	7,8
<b>ARRETAREN KALITATEA</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>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>
Erreklamazioen arreta arina	6,6	6,6	5,8	6,9	6,3	6,9	7,5	7,5	7,3	7,3	7,1	7,2
Adeitasuna gidariaren harremanean	7,0	7,1	7,0	7,1	7,5	7,5	7,7	7,7	7,7	7,7	7,9	7,9
<b>EROSOTASUNA</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>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>7,9</b>
Autobusen flota modernoa	7,6	7,6	7,4	7,4	7,6	7,7	7,7	7,6	7,8	7,9	8,2	8,2
Autobus garbiak eta ongi zainduak	7,6	7,6	7,5	7,4	7,6	7,7	7,9	7,7	7,8	8,0	8,3	8,3
Eroso bidaiatzea, ez estututa	6,9	7,0	7,1	7,0	7,4	7,6	7,5	7,3	7,4	7,5	7,6	7,7
Autobusean tenperatura egokia	7,3	7,1	6,9	7,1	7,1	7,2	7,4	7,2	7,2	7,5	7,7	7,6
Zakar ez gidatzea	6,5	6,6	6,6	6,8	6,9	7,2	7,4	7,1	7,2	7,2	7,2	7,3
Geralekuak, garbi eta zainduta	7,5	7,6	7,6	7,6	7,7	7,8	8,1	8,1	8,0	8,0	8,2	8,2
<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>	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>
Segurtasuna autobusetan (istilurik ez, bandalismorik ez...)	7,7	7,7	7,7	7,7	8,0	8,1	8,3	8,4	8,4	8,2	8,4	8,4
Segurtasuna geralekuetan												8,3
<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>	<b>7,3</b>	<b>7,8</b>	<b>7,6</b>
Autobusaren kutsadura atmosferikoa	7,0	7,0	6,9	7,2	7,1	7,3	7,5	7,6	7,5	7,3	7,8	7,6
<b>BEZEROAREN GOGOBETETASUN INDIZEA</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>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>

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

Garrantziaren eta gogobetetasunaren batez besteko balioen arabera, kalitatearen 25 ezaugarriak **ESKU HARTZEKO ESPARRU** hauetan kokatu behar dira:

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



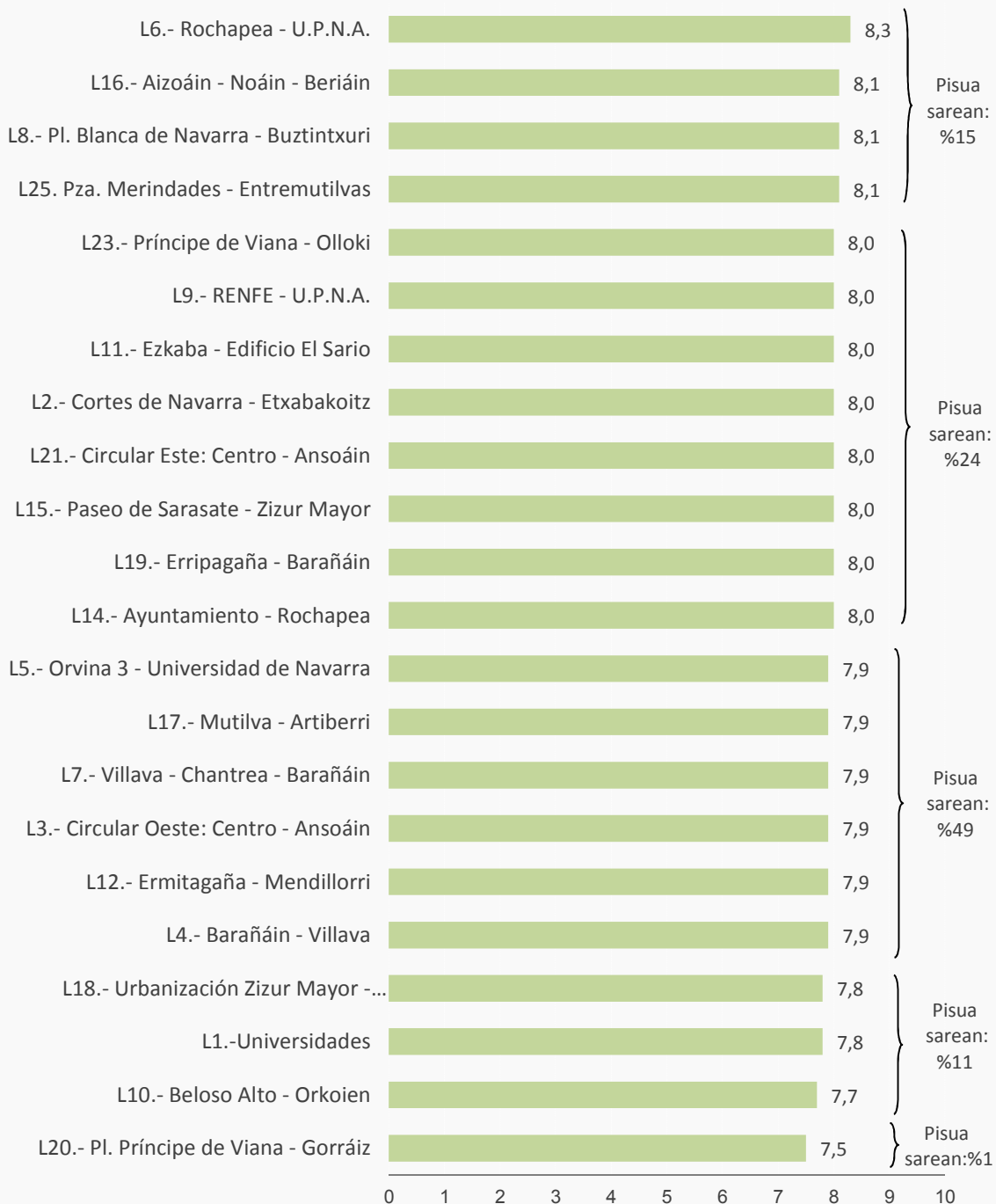
#### 4. EMAITZAK, LINEEN ARABERA

Lineen araberako analisisan, **azterlan honek kontuan hartzen dituen 25 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.

Berririo kalkulatu da Bezeroaren Gogobetetasun Indizea linearen berriazko 18 ezaugarriekin (**Linearen BGI**) eta, **2018an, 7,9ko emaitza izan du 10etik sare osorako**, kalitate-sistemaren 25 ezaugarriekin kalkulaturako BGla baino zertxobait handiagoa, harena 7,8koa baita.

Lineetako bakoitzerako **LINEAREN BEZEROAREN GOGOBEETASUN INDIZEA (Linearen BGI)** kalkulatu da. Emaitza, hain zuzen, hau da:

- Lau lineak **SAREAREN BATEZ BESTEKO BALIOAREN AZPITIK dagoen Linearen BGla** erregistratu dute:
  - **L20** linea (Vianako Printzearen plaza-Gorraitz), **Linearen BGla 7,5 duela, sare osoan okerren baloratutakoa da. Linearen BGla 7,7 duela, L10 dago** (Belosogoiti-Orkoi). Eta **L1** (Unibertsitateak) eta **L18** lineek (Zizur Nagusiko urbanizazioa-Sarriguren) Linearen BGla 7,8 dute. Hiru linea horien artean sare osoko bidaien %12 hartzen dituzte.
- **SAREAREN BATEZ BESTEKOAN, Linearen BGla 7,9koa dela**, sei linea daude (**L4, L12, L3, L7, L17 eta L5**), eta sareko bidaien %49 hartzen dituzte.
- **SAREKO BATEZ BESTEKO BALIOAREN GAINETIK, Linearen BGla 8koa edo handiagoa dela**, 12 linea hauek daude: **L14, L19, L15, L21, L2, L11, L9, L23, L25, L8, L16 eta L6**. Linea horiek guztiek sareko bidaien %39 hartzen dituzte.

**BEZEROAREN GOGOBETETASUN INDIZEA, LINEETAN KALKULATUTA  
(Linearen BGI)**


OINARRIA: 2.261 elkarrizketa.  
Lagin osoa



## 5. ZERBITZUAREN GAINEKO BESTE BALORAZIO BATZUK

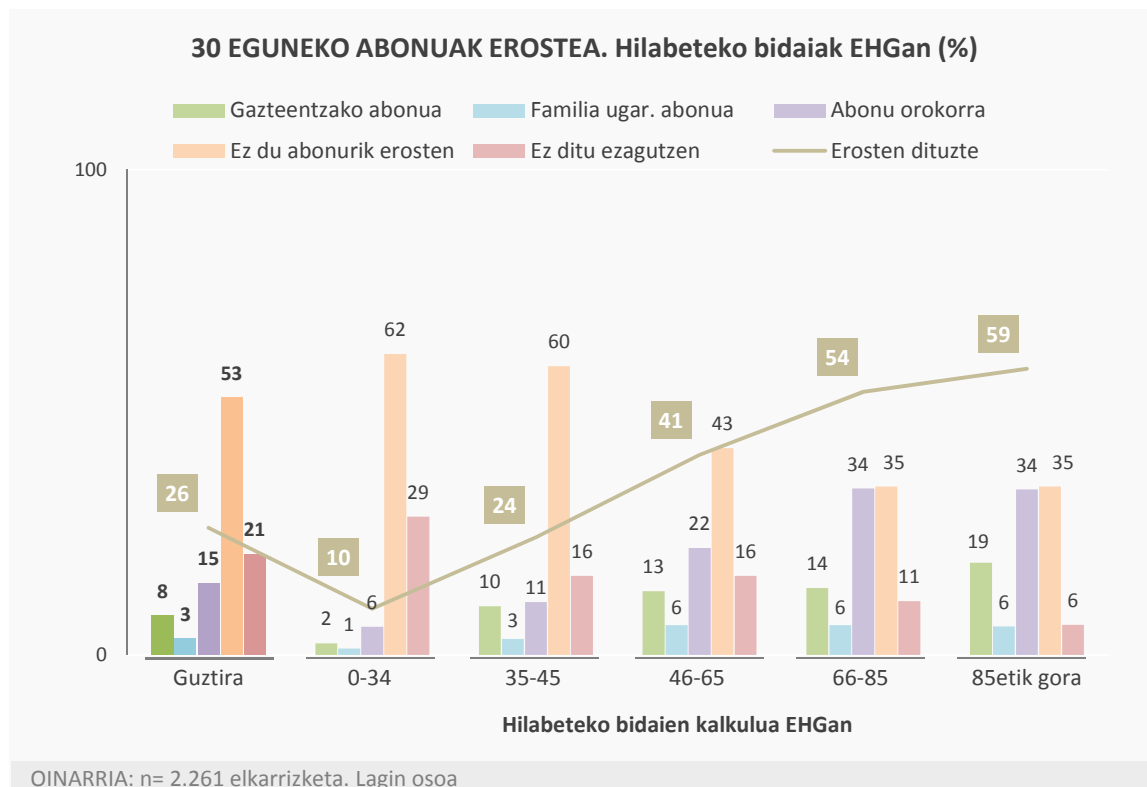
### 5.1. TARIFEN SISTEMA

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

**EHGaren erabiltzaileen %79k 30 eguneko abonuen gaineko informazioa ikusi edo entzun dute,** eta portzentaje hori %90era iristen da hilabeteen billabesaz 65 bidaia baino gehiago egiten dituztela kalkulatzaren duten pertsonen artean.

**Eskualdeko Hiri Garraioako erabiltzaileen %26k eskuarki erosten dituzte 30 eguneko abonuenak.** %15ek 30 eguneko abonuen orokorrak erosten dituzte, %8k 30 urtetik beherakoentzako abonuenak, gazteentzakoak, eta %3k familia ugarietarakoak.

Hilabeteen 65 bidaia baino gehiago egiten dituztenak EHGaren erabiltzaileen %19 dira. %57k 30 eguneko abonuenak erosten dituzte: %34k abonuen orokorrak, %16k gazteentzako abonuenak eta %6k familia ugarietarako abonuenak.



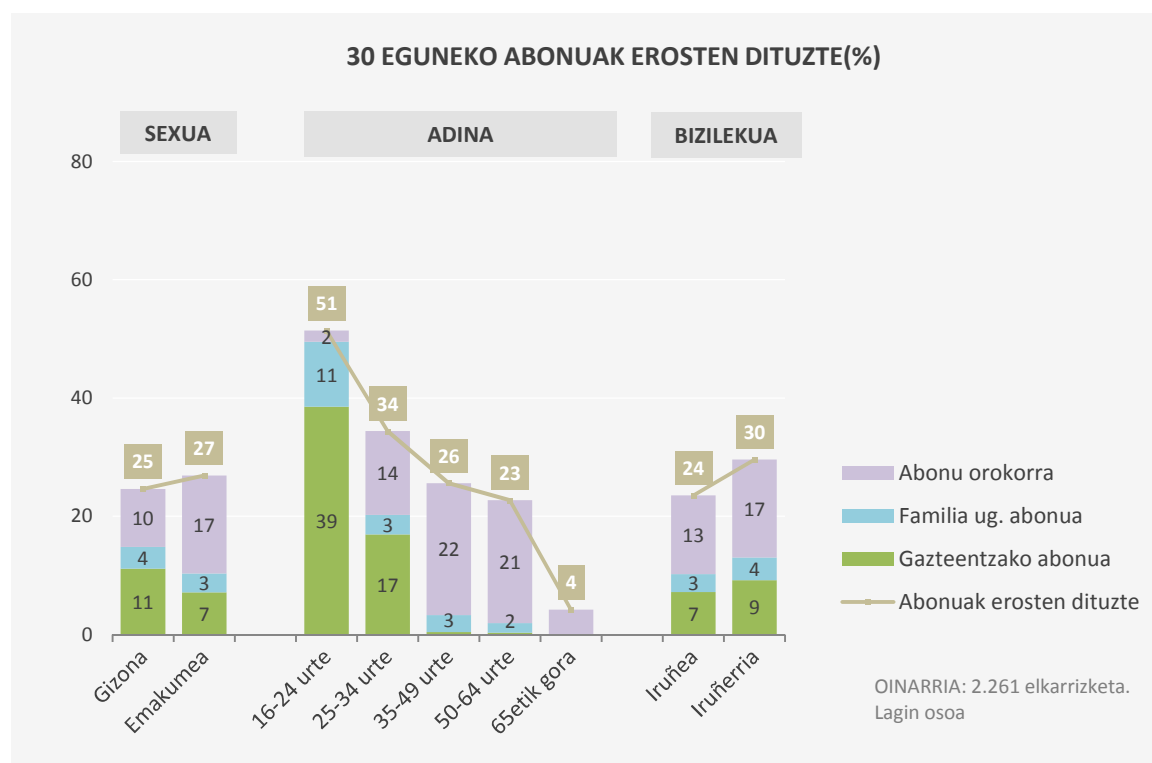
Desberdintasun esanguratsuak ikusten dira 30 eguneko abonuen erosketan, **erabiltzaileen ezaugarri demografikoen** arabera.

**30 eguneko abonuek harrera berezia izan dute gazteen artean.** 16 eta 24 urte arteko erabiltzaileen %8 baino ez dira abonu horien berri ez dutenak. 25 urtetik beherakoek %51k eskuarki abonua erosten dituzte: %39k gazteentzako abonua erosten dute eta %11k familia ugarietzako abonua. Adierazi behar da gazteentzako abonuen erosketak gutxiegi ordezkaturik dagoela inkesta honetan; izan ere, inkesta egiten baitzaie zerbitzuaren erabiltzaileei baina 16 urtetik gorakoei.

Abonuen erosketak nabarmen gutxitzen da gazteen adin taldetik aurrera: %51tik %34ra 25 eta 34 urte arteko taldean, eta %26ra 35 eta 49 urte artekoen. 65 urtetik gorakoentzat, beren berriazko txartela badute, ez da errentagarria 30 eguneko abonua erostea.

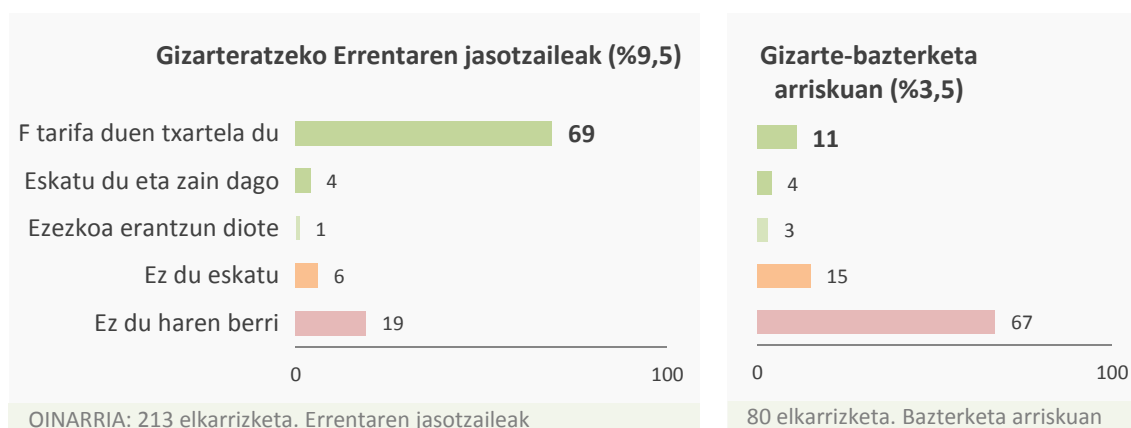
**Sexuaren arabera**, erabiltzaile emakumeen %27k abonua erosten dituzte: %17k abonua orokorra, %3k familia ugarietzakoa eta %7k gazteentzako abonua. Gizonen kasuan, %25ek erosten dituzte abonua, eta neurri handiagoan erosten dute gazteentzako abonua.

**Bizilekuari** dagokionez, 30 eguneko abonuek harrera hobea dute Iruñerrian bizi direnen artean, %30ek abonua erosten baitituzte eskuarki, Iruñean bizi direnen %24aren aurrean.



**EHGaren erabiltzaileen %9,5 Gizarteratzeko Errentaren jasotzaile diren familietako kideak dira**, eta %3,5, errenta horren jasotzaile izan gabe, gizarte-bazterketako arrisku egoerarako ezarritako diru-sarrereren baremoan daude.

Gizarteratzeko Errenta jasotzen dutenen artean, %69k F tarifa duen txartela dute, eta %19k ez dakite halakorik badagoenik ere. Gizarte-bazterketako arrisku-egoeran daudenen artean, %11k F tarifa duen txartela dute, eta %67k ez dute haren berri. **F tarifa duen txartela daukatenak EHGaren erabiltzaileen %7 dira**, aurreko urteko portzentaje bera. Ez da desberdintasun esanguratsurik ikusten sexua, adina edo Iruñean edo Iruñerrian bizi diren kontuan hartuta.

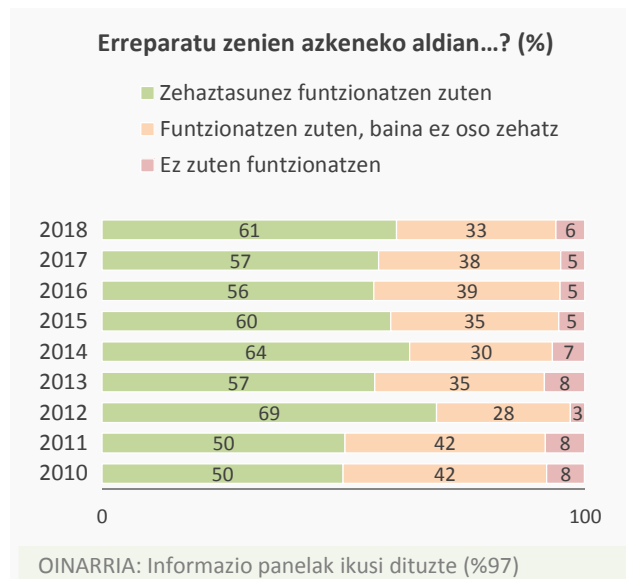
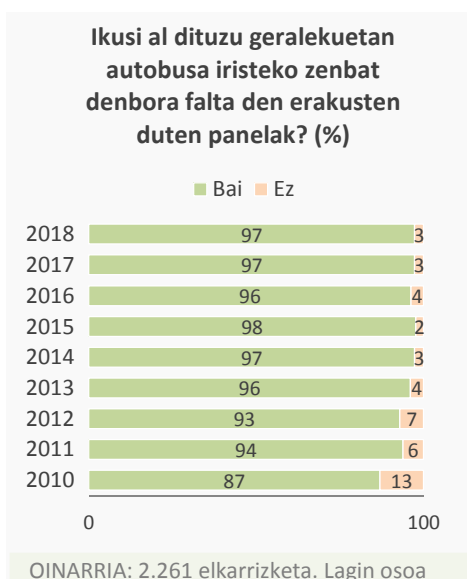


2017arekin alderatuta, Gizarteratzeko Errentaren jasotzaile diren erabiltzaileen portzentajea handitu da, %7,5etik %9,4ra igarota, eta %7an mantendu da, F tarifa duen txartela daukaten erabiltzaileena.

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

2018an, **EHGaren erabiltzaileen %97k ikusi dituzte SAEI INFORMAZIO PANEL EDO TAULAK**, autobusa iristeko falta den denboraren informazioa ematen duten geralekuetan. Panel horiek ikusi dituztenen artean, %61ek uste dute zehaztasunez funtzionatzen dutela, %33k uste dute funtzionatzen dutela baina ez oso zehatz eta %6k uste dute ez dutela funtzionatzen.

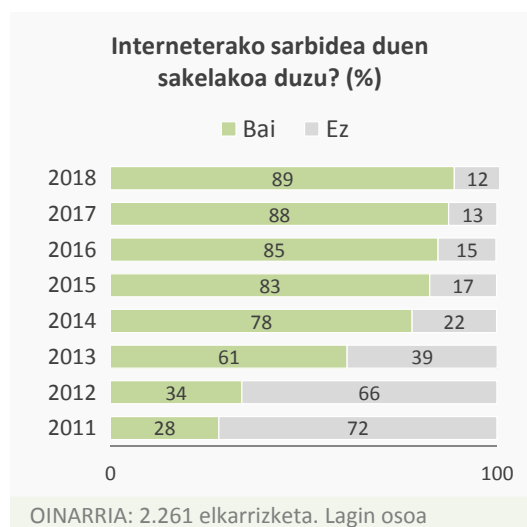
Autobusa iristeko falta den denboraren **informazioa emateko geralekuetan dauden panel horien funtzionamenduaren gaineko pertzepzioa** aurreko neurketan jasotakoa baino hobea da.



Eskualdeko Hiri Garraioaren zerbitzuari buruzko informazioa eskuratzeko aplikazio berriak garatzeari begira, 2011z geroztik **INTERNETERAKO SARBIDEA DUTEN SAKELAKO TELEFONOAK EDUKI ETA ERABILTZEARI** buruz galdetzen da EHGaren erabiltzaileen artean.

2018an, **EHGaren erabiltzaileen %89k Interneterako sarbidea duen sakelako telefonoa dute.** %83k kontratatuta dute datuen tarifa bat, laua (%48) edo hilekoa (%35).

Interneterako sarbidea duen sakelako telefonoa dute EHGaren erabiltzaile emakumeen %89k eta gizonen %87k. Adinaren arrakala oso nabarmena da: 35 urtetik beherakoen %99k mota honetako telefonoak dituzte; 50 eta 64 urtekoen artean %89 dira; eta 65 urtetik gorakoen artean %60 dira.



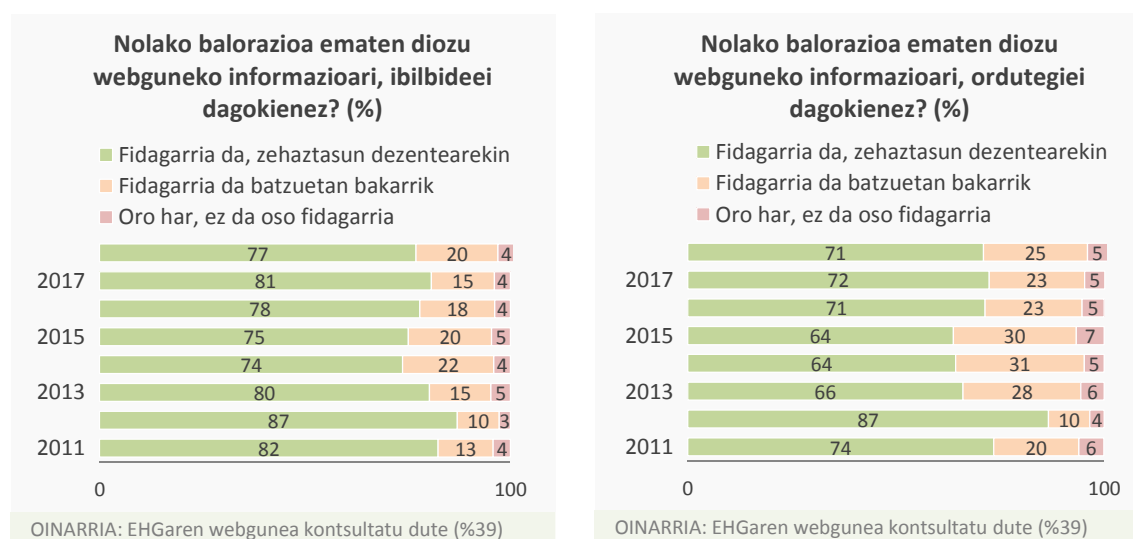
Zerbitzuaren erabiltzaileen %58k badakite **GOOGLE TRANSIT**en kontsulta ditzaketela EHGaren ibilbideak eta ordutegiak, eta **%33k egin dituzte mota horretako bilaketak**. Mantendu egin da informazio-bide hori ezagutzen duten pertsonen portzentajea, eta, ezagutzen dutenen artean, mantendu egin da nolabaiteko maiztasunarekin edo noizbait erabiltzen dutenena.

Kontsulta horiek egiten dituzten erabiltzaileen artean, **%90ek sakelako telefonoan egin dute** eta %10 baino ez dira izan ordenagailuan egin dutenak.

%70ek uste dute kontsultaren emaitza fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin. Emaitza hori 2017ko neurketan jasotakoaren antzekoa da.

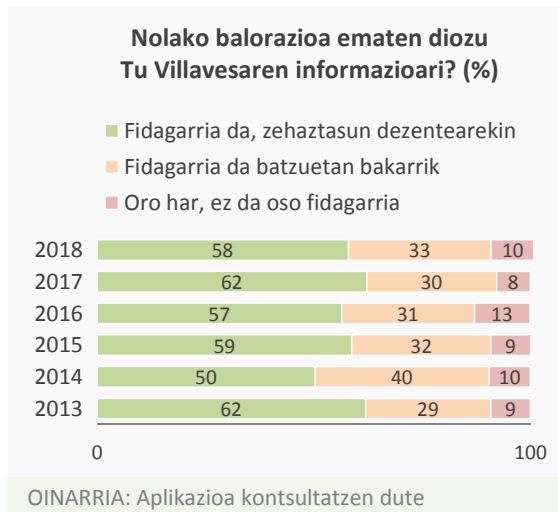
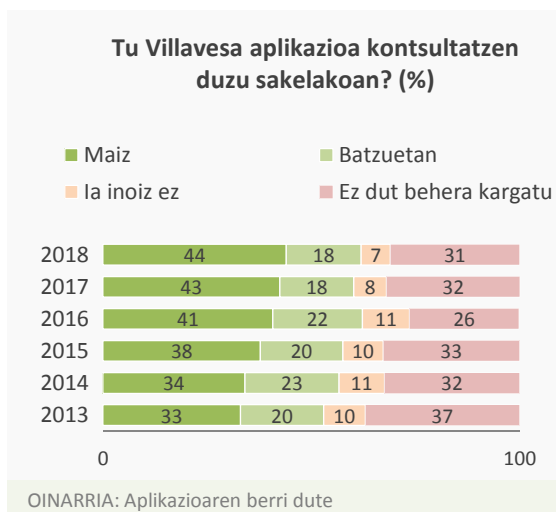
**Zerbitzuaren erabiltzaileen %39k KONTSULTA EGIN DUTE EHG-AREN WEBGUNEAN** Eskualdeko Hiri Garraioari buruzko informazioaz, zerbitzuaz, ibilbideez, ordutegiez, gorabeherez... Kontsulta horien %81 sakelakoaren bidez egiten dira.

EHGaren webgunean kontsultak egiten dituztenen artean, %87ri erabiltzen erraza iruditu zaie. %77k uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, ibilbideei buruz emandako informazioa, eta %71k uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, ordutegiei buruz emandako informazioa.

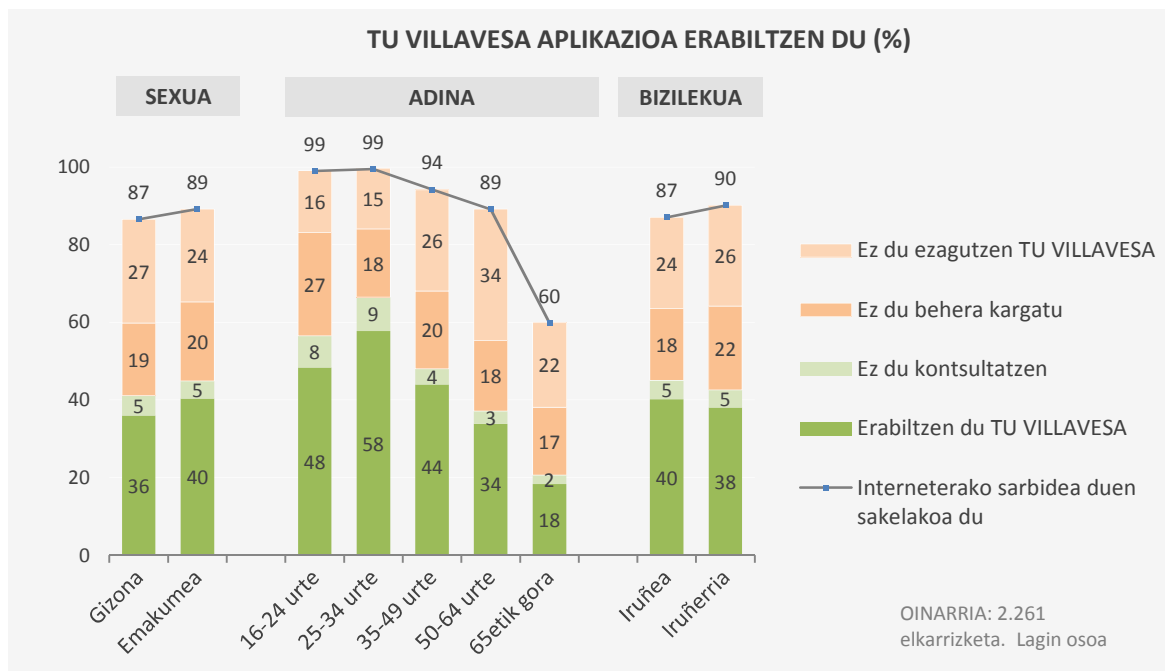


Interneterako sarbidea daukaten EHGaren erabiltzaileen %64k **“TU VILLAVESA” APLIKAZIOA** ezagutzen dute, %72k Interneterako sarbidea duen sakelakoa dutenen artean. Ezagutzen dutenen artean, %44k maiz kontsultatzen dute, %18k zenbaitetan eta %7k inoiz ez. Ia heren batek ez dute behera kargatu.

TU VILLAVESA aplikazioko informazioa kontsultatzen dutenen artean, %58k uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, %33k uste dute fidagarria dela bidaia batzuetan eta beste batzuetan gutxiago, eta %10ek uste dute, oro har, ez dela oso fidagarria.



Ez da desberdintasun esanguratsurik ikusten TU VILLAVESA aplikazioaren erabileran emakumeen eta gizonen artean, eta aldeak oso nabarmenak dira adinaren arabera. 25 eta 34 urte artekoen adin-taldea da aplikazio hau gehien erabiltzen duena, 24 urtetik beherakoen %27k ez dute aplikazioa behera kargatu oraindik.



### 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 %50en ustez;
- ez da aldatu, %40ren ustez;
- zerbait edo asko okertu da, %5en ustez.

**Garraio publikoaren egungo eskaintzak, lineek, ibilbideek eta geralekuek, GARRAIO PUBLIKOKO BEHARREI ERANTZUTEN DIE...**

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

Emitza horiek azken neurketetan lortutakoen antzekoak dira.

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

- garestia edo oso garestia, zerbitzuaren erabiltzaileen %34ren ustez;
- normala, %56ren ustez;
- merkea edo oso merkea, %11ren ustez.

2015ean 30 eguneko abonua ezarri zirenetik, **aurreko neurketekin alderatuta, ikusten da prezioaren pertzepzioa merkeagoa** dela. 2014an, EHGaren erabiltzaileen %54k uste zuten prezioa garestia zela eta portzentaje hori progresiboki jaitsi da %34koa izateraino 2018an.