



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

**TAXI ZERBITZUAREN
ESKARI ETA GOGOBETETASUN
AZTERLANA
2017**

Emaitzen Sintesia



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

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

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

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

TAXI ZERBITZUAREN ESKARI ETA GOGOBEETASUN AZTERLANA, 2017

EMAITZEN SINTESIA
Komunikazio Saila
2017ko abuztua

AURKIBIDEA

| | |
|---|----------|
| AZTERLANAREN EZAUGARRIAK..... | 2 |
| EMAITZEN SINTEZIA..... | 5 |
| 1. ZERBITZUAREN ESKARIA..... | 6 |
| 2. TAXIAREN ERABILITZAILEEN EZAUGARRIAK ETA ERABILERA OHITURAK... | 10 |
| 3. ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN GLOBALA | 11 |
| 4. TAXI ZERBITZUAREN KALITATEAREN ANALISIA | 13 |
| 5. BESTE BALORAZIO BATZUK | 22 |

AZTERLANAREN EZAUGARRIAK

HELBURUAK

Taxi Zerbitzuaren Eskari eta Gogobetetasun Azterlana 2017ko maiatzeko azken hamabostaldian eta ekaineko lehenbizikoan egin da, eta 2007az geroztik egiten da. Aurreneko neurketa 2007ko ekainean egin zen, zabalagoa zen eta “Merkatuko Oinarrizko Azterlana EHGaren eta Taxiaren zerbitzuen gainean” izenburua zuen ikerketa baten barnean egin zen.

Azterlan honen **berriazko helburuak** hauek dira:

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

METODOLOGIA

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

1. **2007ko ekainean egin zen Merkatuko Azterlanean zenbatetsitako eguneroko ibilaldiak hartzen dira oinarriztat.** Azterlan horretan, ibilaldien eguneroko batez bestekoa kalkulatu zen telefonozko elkarrizketetatik abiatuta –inkestak barnean hartzen zuen mugikortasunaren atal bat eta beste bat berriazkoa, taxiaren erabileraren maiztasunaren gainekoa– eta geralekuetan egindako kontaketen emaitzetan oinarrituta.
2. **Telefono bidezko inkesta.** 2017ko ekainean, 2.000 elkarrizketa egin zaizkio telefonoz Iruñean eta Iruñerrian bizi diren biztanleen lagin adierazgarri bati. Hasteko, galdetu zaie **ea taxirik hartu duten azken hiruhilekoan**, eta baiezkoa erantzun badute, taxiaren erabiltzaileei galdeketa osoa egin zaie. Galdeketa horrekin, jaso da lanegunetan eta asteburuetan egin dituzten taxi bidaien kopurua, eta, bidaiaria bakoitzari dagokionez, jatorria, helmuga, bidaiaren arrazoa, ordua eta kontratatze modua galdetu da.

Zenbaketak taxi geralekuetan. Zenbaketak egin dira 25 geralekutan. Neurketa hauetan, zenbaketak egiten dira geraleku eta ordu berberetan eta lanegunetan, lortutako informazioan oinarri edo sendotasun bati eusteko eta alderaketak modu homogeenan egiteko helburuarekin. Geraleku horietatik abiatzen diren taxiak zenbatzen dira bai bidaiariekin (bezeroak) bai hutsik (telefonoz egindako eskaera bati erantzunez, esate baterako).

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

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

Iruñean eta Iruñerrian bizi diren biztanleen gainean egiten da inkesta.

INKESTAREN FITXA TEKNIKOA

| KONTAKTUKO HASIERAKO LAGINA | |
|---------------------------------------|--|
| TEKNIKA | Telefono bidezko banakako elkarrizketa, galdeketa egituratu baten bidez egindakoa. |
| UNIBERTSOA | Taxi zerbitzua batera emateko eremuan bizi diren biztanleak, 18 urtetik gorakoak: 285.694 biztanle. |
| LAGINAREN ESTATISTIKA ESPARRUA | Udal errolden informazioa, Estatistika Institutu Nazionalak egindakoa, bai biztanle kopuruari dagokionez eta bai beren banaketa eta ezaugarritzeari dagokionez ere, erroldako atalen arabera. 2016ko errolda. |
| LAGINKETA MOTA | Laginketa geruzatu aleatorioa. Lagina proportzionalki banatuta dago udalerrri desberdinen biztanleriaren pisura. Iruñean, lagina proportzionala da barruti bakoitzeko biztanleriaren pisura. |
| ANALISI UNITATEAK HAUTATZEA | Elkarrizketa egin beharreko etxebizitzak hautatzeko metodo aleatorioa, telefono aurkibidearen bidez. Elkarrizketa egin beharreko pertsona hautatzeko, adinaren eta sexuaren araberrako kuota gurutzatuak errespetatzen dira. |
| LAGINAREN TAMAINA | Kontaktuko 2.000 elkarrizketa, eta haietatik ateratzen da taxiaren erabiltzaileen lagina. |
| LAGIN-ERROREA | Lagin osorako errore-marjina $\pm 2,2$ koa da, %95,5eko konfiantza mailarako eta $P=Q$. |

| TAXIAREN ERABILTZAILEEN LAGINA | |
|--------------------------------------|--|
| LAGINAREN TAMAINA ETA ERROREA | Iruñean eta Iruñerrian bizi diren herritarren %22k hartu dute taxia azken hiru hilabeteetan. Horrek ekarri du 446 elkarrizketa egitea taxiaren erabiltzaileei. Lagin tamaina horretarako errorea $\pm 4,7$ koa da, %95,5eko konfiantza mailarako eta $P=Q$. |
| LANDA-LANA EGIN ZEN EGUNAK | Inkestak 2017ko maiatzeko bigarren hamabostaldian eta ekaineko lehenbizikoan egin dira. Landa-lana (elkarrizketak CATI teknologiarekin egitea eta grabatzea, eta zenbaketa egitea geralekuetan) QUOR enpresarekin kontratatu da. |
| EMAITZEN TXOSTENA | Azterlanaren planteamendua, aldagaien definizioa, galdeketa egitea, datuak ustiatu eta aztertzea, eta emaitzen txostena Iruñerriko Mankomunitatearen beraren baliabideekin egin dira. |

INKESTAREN LAGINAREN BANAKETA

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

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

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

EMAITZEN SINTEZIA

1. ZERBITZUAREN ESKARIA

1.1. EGINDAKO BIDAIAK

2017ko ekainean, Iruñean eta Iruñerrian bizi diren herritarrek lanegun batean eragindako bidaien batez besteko kopurua 5.290 ingurukoa da eta 8.330 ingurukoa asteburuetan.

2017an egindako bidaien kopurua zenbatetsi da 2007ko ekainean egindako Merkatuko Azterlanaren datuak oinarritzat hartuta. 2007ko ekainean zenbatetsitako ibilaldiei, zenbaketetako datuen eta inkestako datuen analisisan urtez urte ikusitako bariazio portzentajea aplikatzen joan zaie.

2017an geralekuetan egindako **zenbaketetan**, detektatu da, 2016aren aldean, ibilaldiak %2,5 emendatu direla datu orokorretan.

Inkestaren emaitzetan, 2017an, Iruñean edo Iruñerrian bizi diren herritarren artean, azken hiruhilekoan taxiren bat hartu duten herritarren portzentajea %22,3koa da. 2016an erregistratutakoa baino baxuagoa da (%25) eta 2010eko balioetatik gertu dago. Segida historikoan, bilakaera hau ikusten da: %31 (2007), %27 (2008), %23,7 (2009), %23,3 (2010), %24,7 (2011), %21,3 (2012), %18,6 (2013).

Maizenik taxia hartzen dutenak (astean bitan edo gehiagotan) %6 izatetik (2016) %7 izatera (2017) igaro dira, eta noizean behin zerbitzua baliatzen dutenak %94 izatetik (2016) %93 izatera (2017) igaro dira. Beste alde batetik, bidaia kopuru txikiagoa erregistratu da asteburuan.

Datu horien arabera, zenbatesten da %2,5eko emendatzea lanegunetan eta %3ko gutxitzea asteburuetan. Mankomunitatearen eragin eremuan bizi direnek eragindako bidaiak, guztira, **34.780 dira asteen**.

EGUNEKO IBILALDIEN BILAKAERA

| ZERBITZUKO EGUNA | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2016 | 2017 |
|------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| Laneguna | 6.406 | 6.150 | 5.938 | 5.885 | 6.120 | 5.520 | 4.858 | 5.160 | 5.290 |
| Asteburua | 10.177 | 9.769 | 8.783 | 8.704 | 9.053 | 8.510 | 8.085 | 8.586 | 8.330 |

ASTEKO IBILALDIEN BILAKAERA

| ZERBITZUKO EGUNA | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2016 | 2017 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Laneguna | 32.030 | 30.750 | 29.690 | 29.425 | 30.600 | 27.600 | 24.290 | 25.800 | 26.450 |
| Asteburua | 10.177 | 9.769 | 8.783 | 8.704 | 9.053 | 8.510 | 8.085 | 8.586 | 8.330 |
| ASTEKO IBILALDIAK GUZTIRA | 42.207 | 40.519 | 38.473 | 38.129 | 39.653 | 36.110 | 32.375 | 34.386 | 34.780 |

1.2. ESKARIAREN EZAUGARRITZEA

ZERBITZUA KONTRATATZEKO MODUA

- **Lanegunetan** egindako ibilaldien artean, telefonoz eskatutakoak %73 dira, geralekuan bertan eskatutakoak %26 eta kalean geldiarazita eskatutakoak %1.
- **Asteburuetan** egindako ibilaldien artean, berriz, telefono bidez eskatutako zerbitzuak %50 dira, geralekuan bertan eskatutakoak %48 dira eta kalean bertan geldiarazita eskatutakoak %2.

IBILALDIEN BANAKETA, KONTRATATZEKO MODUAREN ARABERA

| ZERBITZUKO EGUNAK | GUZTIRA | TELEFONOZ | GERALEKUAN | KALEAN |
|-----------------------------------|---------------|-----------|------------|--------|
| Lanegunak | 26.450 | 19.300 | 6.800 | 350 |
| %76 | %100 | %73 | %26 | %1 |
| Asteburua | 8.330 | 4.132 | 4.001 | 197 |
| %24 | %100 | %50 | %48 | %2 |
| ASTEKO IBILALDIAK, GUZTIRA | 34.780 | 23.432 | 10.801 | 547 |
| %100 | %100 | %67 | %31 | %2 |

IBILALDIEN BANAKETA, ORDU-ALDIETAN

Ibilaldiak ordu-aldietan banatzean, **LANEGUN** batean, nabarmentzekoa da ia bi heren goizeko ordutegian egiten direla:

- **Goizean** egiten dira, 06:00 eta 14:00ak artean, %65.
- **Arratsaldean** egiten dira, 14:00 eta 21:00ak artean, %22.
- **21:00 eta 24:00ak** artean egiten dira, %5.
- **Eta gaueko tarifyan** egiten dira, 24:00 eta 06:00ak artean, %7.

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

- **Goizean** egiten dira, 06:00 eta 14:00ak artean, %27.
- **Arratsaldean** egiten dira, 14:00 eta 21:00ak artean, %11.
- **21:00 eta 24:00ak** artean egiten dira, %6.
- **Eta gaueko tarifyan** egiten dira, 24:00 eta 06:00ak artean, %56.

2016arekin alderatuta, lanegunetan, arratsaldeko ordutegian egiten diren ibilaldiak gutxiago dira, %26 izatetik %22 izatera igarota, eta pitin bat emendatu dira gainerako ordutegietakoak. Asteburuetan, gaueko ordutegian egiten diren ibilaldiak emendatu dira, %51tik %56ra igarota, eta gainerako ordutegietakoak gutxitu dira.

ZAIN EGOTeko DENBORAK

Taxia iritsi bitartean zain ematen den batez besteko denbora 4,6 minutu da **LANEGUNETAN**. Goizeko ordutegian 4,6 minutu da eta arratsaldekoan, berriz, 3,8 minutu.

ASTEBURUETAN, zain egoteko batez besteko denbora 8,2 minutukoa izatera iristen da. Gaueko ordutegian 9,2 minutu da, goizekoan 8,1 minutu eta arratsaldekoan 4,9 minutu.

2016aren aldean, zain egoteko denborak luzatu egin dira lanegunetan, 4,3 minutu izatetik 4,6 izatera igarota. Asteburuetan, luzatu egin da zain egoteko denbora gaueko ordutegian, 8,7 minututik 9,2ra igarota, eta goizeko ordutegian laburtu egin da 8,4tik (2016) 8,1era (2017) eta bai arratsaldekoan ere, 6,2tik (2016) 4,9ra (2017).

TAXIAREN ZAIN EMATEN DEN DENBORA (erabiltzaileek zenbatetsitako minutuak)

| | | LANEGUNA | ASTEBURUA |
|--------------------------------|----------------|------------|------------|
| BIDAIA EGITEN DEN ORDUA | 00:00-06:00 | 4,6 | 9,2 |
| | 06:00-14:00 | 4,6 | 8,1 |
| | 14:00-21:00 | 3,8 | 4,9 |
| | 21:00-24:00 | 6,9 | 5,6 |
| | Guztira | 4,6 | 8,2 |
| KONTRATATZEKO MODUA | Telefonoz | 5,1 | 6,8 |
| | Geralekuan | 2,9 | 9,7 |
| | Kalean | 6,7 | 8,3 |
| | Guztira | 4,6 | 8,2 |

MUGIKORTASUNA, IRUÑERRIKO EREMUEN ARTEAN

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

- Barnekoak Iruñean: ibilaldien %61.
- Iruñetik Iruñerriko udalerrietara: %15.
- Iruñerriko udalerrietatik Iruñera: %17.
- Iruñerriko udalerrien artean (Iruñea kanpoan utzita): %6.

Tarifa-eremuen arabera:

- A eremuaren barnean: ibilaldien %98.
- A eta B eremuen artean: %2.

Banaketa hori 2016an erregistratu zenaren antzekoa da.

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

- Barnekoak Iruñean: ibilaldien %46.
- Iruñetik Iruñerriko udalerrietara: %41.
- Iruñerriko udalerrietatik Iruñera: %9.
- Iruñerriko udalerrien artean (Iruñea kanpoan utzita): %4.

Tarifa-eremuen arabera:

- A eremuaren barnean: ibilaldien %93.
- A eta B eremuen artean: %7.

Banaketa hori 2016an erregistratu zenaren antzekoa da.

MUGIKORTASUNA, BIDAIAREN ARRAZOIENGATIK

LANEGUNETAN, ibilaldien %60k jatorria etxebizitzan dute eta bidaien helburu nagusiak medikuarengana joatea, aisia, lana eta trena, hegazkina edo autobusa hartu edo uztea izaten dira.

| BIDAIAREN JATORRIA: | BIDAIAREN HELMUGA: |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Etxebizitza (%61) • Medikuarengana joatea (%11) • Aisia, bisitak lagunei, senitartekoei... (%8) • Lana edo negozioak (%7) • Autobusa, trena, hegazkina hartu edo uztea (%7) • Kudeaketa pertsonalak (%2) • Erosketak (%1) | <ul style="list-style-type: none"> • Etxebizitza (%31) • Medikuarengana joatea (%26) • Autobusa, trena, hegazkina hartu edo uztea (%16) • Lana edo negozioak (%9) • Aisia, bisitak lagunei, senitartekoei... (%7) • Kudeaketa pertsonalak (%7) • Erosketak (%2) • Ikasketak (%1) |

ASTEBURUETAN, bidaien jatorri nagusia gaueko aisia da, ibilaldien %58 hartuta, eta norako nagusia, berriz, etxebizitza, %67 hartuta.

| BIDAIAREN JATORRIA: | BIDAIAREN HELMUGA: |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Gaueko aisia, bisitak lagunei, senitartekoei... (%58) • Etxebizitza (26%) • Eguneko aisia, bisitak lagunei, senitartekoei... (%9) • Autobusa, trena, hegazkina hartu edo uztea (%2) • Medikuarengana joatea (%1) • Lana edo negozioak (%1) • Kudeaketa pertsonalak (%1) | <ul style="list-style-type: none"> • Etxebizitza (%67) • Aisia, bisitak lagunei, senitartekoei... (%17) • Lana edo negozioak (%5) • Autobusa, trena, hegazkina hartu edo uztea (%4) • Medikuarengana joatea (%3) • Kudeaketa pertsonalak (%1) • Erosketak (%1) • Ikasketak (%1) |

2. TAXIAREN ERABILTZAILIEN EZAUGARRIAK ETA ERABILERA OHITURAK

Erabiltzaileen **SEXUARI** erreparatuta:

- %50 emakumeak dira.
- %50 gizonak dira.

ADINARI dagokionez:

- 24 urtetik beherakoak %15 dira.
- 25 eta 44 urte artekoak %30 dira.
- 45 eta 64 urte artekoak %37 dira.
- 65 urtetik gorakoak %18 dira.

IKASKETEN MAILAREN arabera:

- Unibertsitateko ikasketak dituzte %49k.
- Erdi mailako ikasketak dituzte %26k.
- Lehen mailako ikasketak dituzte %26k.

Beren **LAN EGOERAREN** arabera:

- Lanean ari dira %53.
- Langabeak dira %6.
- Ikasten ari dira %12.
- Etxeko lanetan aritzen dira %6.
- Erretirodunak dira %22.

BIZI DIREN TOKIA:

- Irulean bizi dira %62.
- Iruñerrian bizi dira, A eremuan, %34.
- Iruñerrian bizi dira, B eremuan, %4.

Beren **JATORRIARI** dagokionez:

- Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan dira (%78).
- Nafarroako beste herri batekoak dira (%9) edo beste autonomia erkidego batekoak (%11).
- Beste herrialde batekoak dira (%3).

ASTEKO ERABILERA MAIZTASUNARI dagokionez:

- Zerbitzuaren erabiltzaile gehienek taxia noizean behin hartzen dute (%92,6), eta %7,4k, berriz, astean behin edo maizago hartzen dute.

BIDAIA BESTE MODU BATERA EGIN ZEZAKETEN:

- | | | | |
|-----------|---------------|------------|-------------|
| LANEGUNA: | • Bai (%65,5) | ASTEBURUA: | • Bai (%63) |
| | • Ez (%34,5) | | • Ez (%37) |

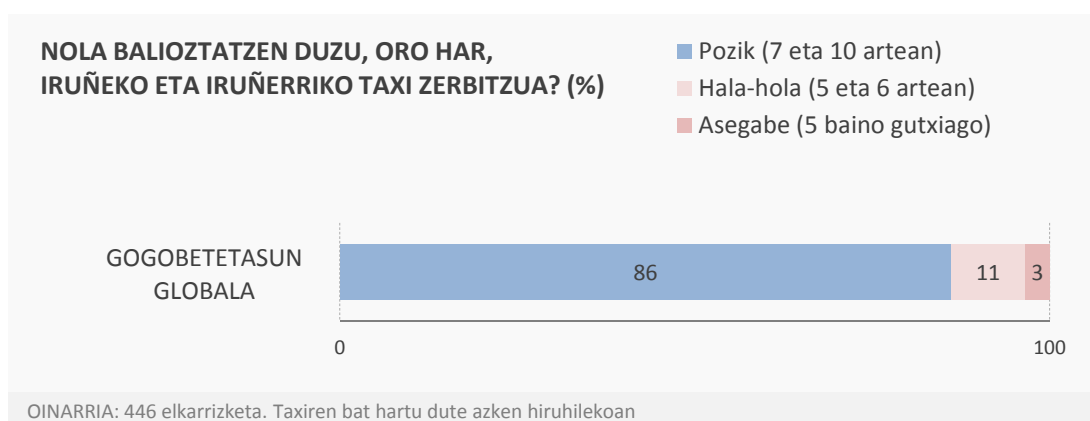
3. ZERBITZUAREKIKO GOGOBEETASUN GLOBALA

Mankomunitateak kudeatzen dituen gainerako zerbitzuetan bezala, azterlan honetan hauek bereizi behar ditugu:

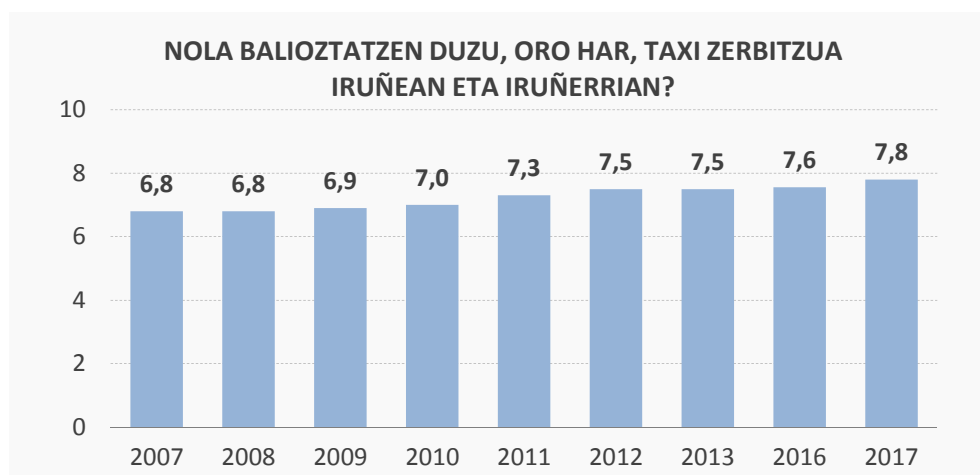
- **Zerbitzuarekiko gogobetetasun globala**, Iruñeko eta Iruñerriko taxi zerbitzua oro har nola baloratzen duen galderari emandako erantzuna dena.
- **Hautemandako kalitatea edo gogobetetasun maila**, zerbitzuaren kalitatea eratzten duten 21 aldagaietako bakoitzarekin, erabiltzaileen ikuspuntutik.

2017ko ekainean, **ZERBITZUAREKIKO GOGOBEETASUN GLOBALA 7,8koa** da 10etik.

Datu hori portzentajeetara ekarrita, **zerbitzuaren erabiltzaileen %86k beren gogobetetasun globalari 7 bat edo kalifikazio handiagoa** eman diote, %11k 5 edo 6 kalifikazioa eman diote eta %3k 5 baino txikiagoa.



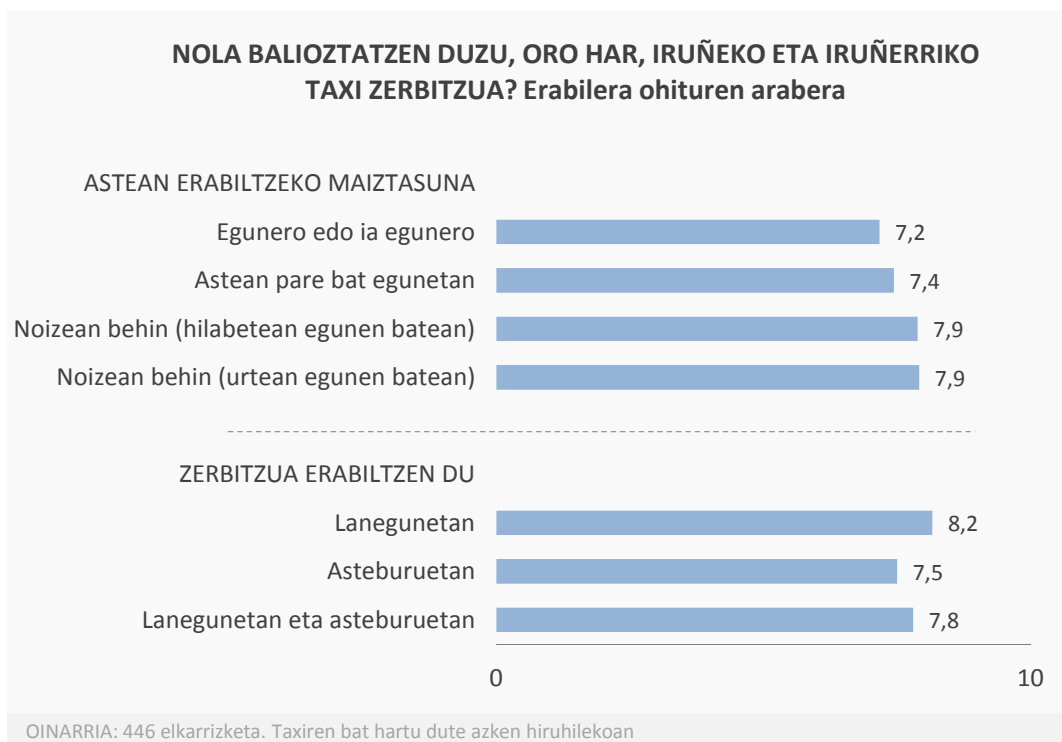
Segida historikoan, zerbitzuarekiko gogobetetasun globalak goranzko joera du azken neurketetan.



Zerbitzuarekiko gogobetetasun maila egindako bidaia motarekin lotuta dago (laneguna bada edo asteburua bada), asteburuko bidaien arrazoiekin eta aldagai demografikoekin, hala nola ikasketen mailarekin eta zerbitzuaren erabiltzaileen lan egoerarekin.

Analisian aintzat hartutako gainerako aldagaiekin ikusten diren aldeak ez dira estatistikoki adierazgarriak lagin tamaina honekin.

| Zerbitzuarekiko GOGOBE TETASUN HANDIAGOA adierazten dute | Zerbitzuarekiko GOGOBE TETASUN TXIKIAGOA adierazten dute |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Taxia noizean behin hartzen dute (7,9) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zerbitzua maizago erabiltzen dute (7,4) |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zerbitzua lanegun batean erabiltzen dute (8,2) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zerbitzua asteburuetan erabiltzen dute (7,5), bereziki medikuarengana joateko (5,8) eta kudeaketa pertsonalak egiteko (5,2) |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Emakumeak (8,1) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gizonak (7,6) |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lehen mailako ikasketak dituzte | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unibertsitate mailako ikasketak dituzte |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erretirodunak dira (8,3) eta etxeko lanetan aritzen dira (8,6) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lanean ari dira (7,7) eta ikasleak dira (7,6) |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 65 urtetik gorakoak dira | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gainerako adinak (65 urtetik beherakoak dira) |



4. TAXI ZERBITZUAREN KALITATEAREN ANALISIA

TAXI ZERBITZUAREN KALITATEAREN analisiari hiru etapatan heltzen zaio:

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

Taxiaren zerbitzuaren kalitatea eratzten duten ezaugarriak erabiltzaileek zehaztu zituzten, eztabaida taldeetan, 2007an egindako azterlan kualitatiboetan, EHGrako eta taxirako Merkatuko Oinarriko Azterlanaren barnean.

Kalitatearen aldagaiak bidaiarien garraioaren kalitateari buruzko **UNE EN 13816** Arauak zehazten dituen faktoreetan multzokatuta daude.

- Eskainitako zerbitzua.
- Irisgarritasuna.
- Informazioa.
- Bidaiaren iraupena.
- Bezeroarekiko arreta.
- Erosotasuna.
- Segurtasuna.

4.1. ZERBITZUAREN LEHENTASUNAK

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

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

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

GARRANTZI MAILEN ZERRENDA. KALITATEAREN ALDAGAIK

Garrantzi mailen batez bestekoa = 8,8



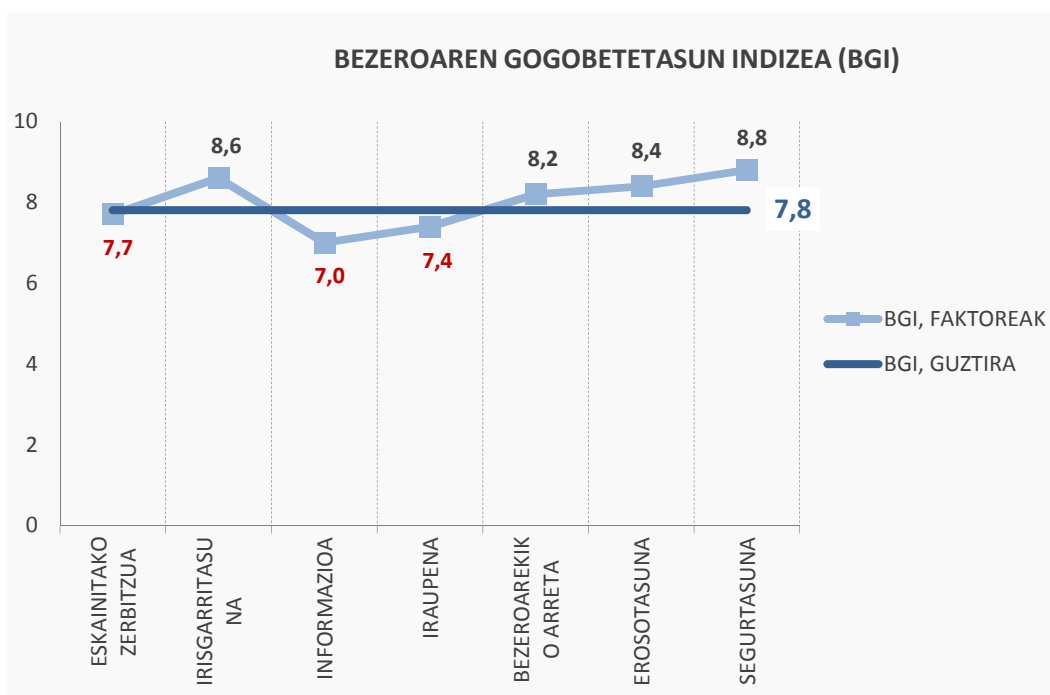
OINARRIA: 446 elkarrizketa. Taxiren bat hartu dute azken hiruhilekoan

4.2. GOGOBETETASUN MAILAK

2017an, **BEZEROAREN GOGOBETETASUN INDIZEA (BGI)**, hau da, kalitateko 21 aldagaietako gogobetetasun puntu kopuruen batez bestekoa aldagai bakoitzari ematen zaion garrantziarekin haztatua, **7,8koa izan da** 10etik.

Jarraian dagoen grafikoan ikus daitekeen moduan, **hiru faktoreren Gogobetetasun Indizea batez besteko balioaren azpitik dago**. Hiru hauek dira:

- **ESKAINITAKO ZERBITZUA**, hauetan lortutako puntu kopuru txikiengatik: Tarifak (6,3) eta Taxiak libre edo erabilgarri egotea behar denean (7,6).
- **BIDAIAREN IRAUPENA**, gogobetetasuna txikiagoa delako alderdi hauekiko: Zain egoteko denborak gaueko ordutegian, bai geralekuetan (6,5), bai taxi bat telefonoz eskatzean (7,1).
- **INFORMAZIOA**, gogobetetasun puntu kopuru txikiena lortu duen faktorea da, batez bestekotik behera dauden puntu kopuruekin, hauetan: Taxi bat telefonoz eskatu ahal izateko informazioa (7,7), Geralekuei buruzko informazioa (6,8) eta Tarifei eta gehigarriei buruzko informazioa (6,4).



BATEZ BESTEKOAREN GAINETIK

Gogobetetasun indize handiena duen faktorea **SEGURTASUNA** da. Faktore hori aldagai bakar batek eratzen du, Taxiz bidaiatzeak eragiten duen segurtasunak, eta 8,8ko puntu kopurua erregistratu du.

IRISGARRITASUNAK 8,6ko balioa lortu du, eta faktore honek aldagai bakarra hartzen du kontuan, Ibilgailuetan sartzeko erraztasuna.

EROSOTASUNAK 8,4ko gogobetetasun indizea lortu du. Balio handiak lortu ditu aztertu diren aldagai guztietan: Ibilgailuen barneko garbitasuna eta usaina (8,5), Ibilgailuen erosotasuna (8,4) eta Ibilgailuen kanpoko itxura (8,2).

BEZEROAREKIKO ARRETAK 8,2ko batez besteko puntu kopurua lortzen du. Faktore hau osatzen duten aldagai guztiek batez bestekoaren gainetik dauden balioak lortu dituzte: Profesionaltasuna gidatzean (8,5), Taxilariak eragiten duten konfiantza (8,3), Taxilarien jokaera zirkulazioko arazoan aurrean (8,2), Taxilarien adeitasuna (8,0) eta Azkartasuna telefonozko arretan, telefonoz taxi bat eskatzean (7,9).

BATEZ BESTEKOAREN AZPITIK

ESKAINITAKO ZERBITZUAK 7,7ko gogobetetasun indizea lortzen du. Batez bestekoaren gainetik dauden puntu kopuruak lortu dituzte Taximetroen ikusgaitasunak (8,5) eta Taxilariak aukeratutako ibilbideak (8,4). Beste aldagai hauek, ordea, batez bestekotik beherako balioak izan dituzte: Taxiak libre edo erabilgarri egotea behar direnean (7,6) eta Tarifak (6,3).

BIDAIAREN IRAUPENAK 7,4ko gogobetetasun indizea lortzen du. Eguneko ordutegian zain emandako denborek batez bestekoaren gainetik dauden puntu kopuruak lortu dituzte: Telefonoz eskatutako taxiaren zain emandako denbora (8,2) eta Taxiaren zain geralekuan emandako denbora (8,0). Gaueko ordutegian zain emandako denborek batez bestekoaren azpitik dauden puntu kopuruak lortu dituzte, ordea: Telefonoz eskatutako taxiaren zain emandako denbora (7,1) eta Taxiaren zain geralekuan emandako denbora (6,5).

Amaitzeko, **INFORMAZIOAK** 7,0ko gogobetetasun indizea erregistratzen du. Aldagai guztiek batez bestekoaren azpitik dauden gogobetetasun balioak lortu dituzte: Taxi bat telefonoz eskatu ahal izateko informazioa (7,7), Taxi geralekuei buruzko informazioa (6,8) eta Tarifei eta gehigarriei buruzko informazioa (6,4).

2017an, aztertutako aldagai guztiek 6a gainditzen dute.

GOGOBTETASUN MAILEN ZERRENDA. KALITATEAREN ALDAGAIK

Gogobetetasun Indizea (BGI) = 7,8



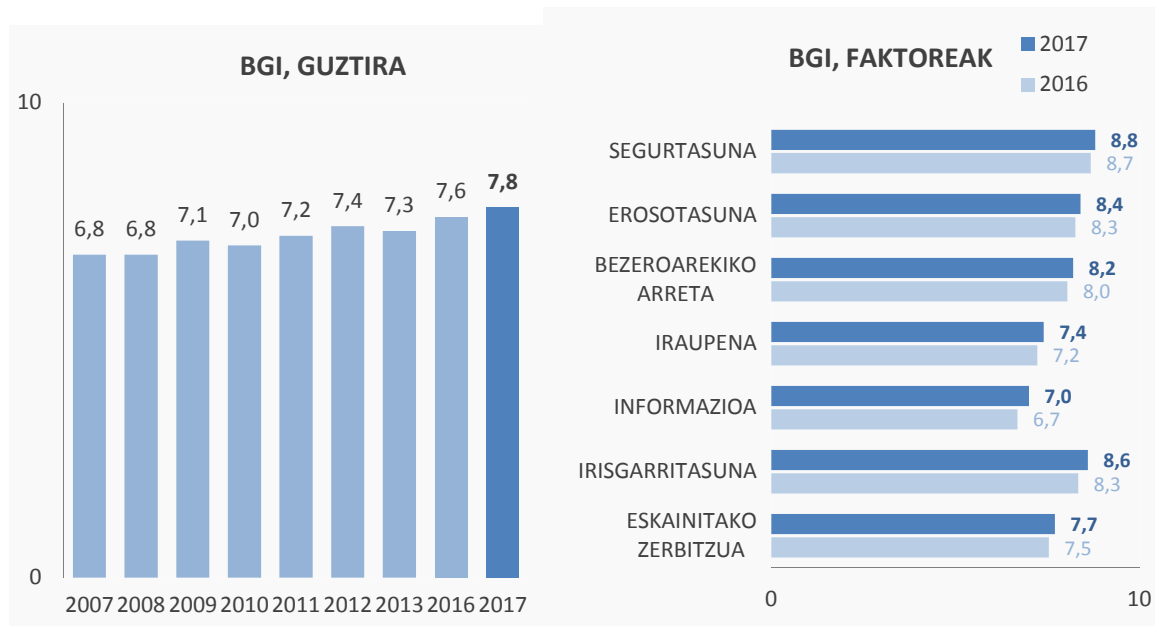
OINARRIA: 446 elkarrizketa. Taxiaren bat hartu dute azken hiruhilekoan

4.3. HAUTEMANDAKO KALITATEAREN BILAKAERA

2016arekiko **BILAKAERAN**, nabarmendu behar da aztertutako adierazle gehienek balorazio hobea eskuratu dutela.

- **Bezeroaren Gogobetetasun Indizea (GBI) modu esanguratsuan igo da 7,6tik (2016) 7,8ra (2017) 10etik.**
- Emendatze nabarmenenak **Informazioari** dagozkion alderdietan gertatu dira. Faktore horretako gogobetetasun indizea 6,7tik 7,0ra igo da, eta bereziki hobetu da Taxi geralekuei buruzko informazioa, 6,4tik (2016) 6,8ra (2017), eta Tarifei eta gehigarrii buruzko informazioa, 5,9tik (2016) 6,4ra (2017). Emendatze adierazgarria izan duen beste aldagai bat tarifekiko gogobetetasuna da, 5,0tik (2013) eta 5,7tik (2016) 6,3ra (2017) igo baita.
- Gainerako aldagaiak ere gogobetetasun balioak hobetu dituzte 2016koetik.

GOGOBEETASUN INDIZEAREN BILAKAERA (BGI)



GOGOBETETASUN INDIZEAREN BILAKAERA (BGI)

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

4.4. ZERBITZUA HOBETZEKO, JARDUTEKO EREMUAK

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

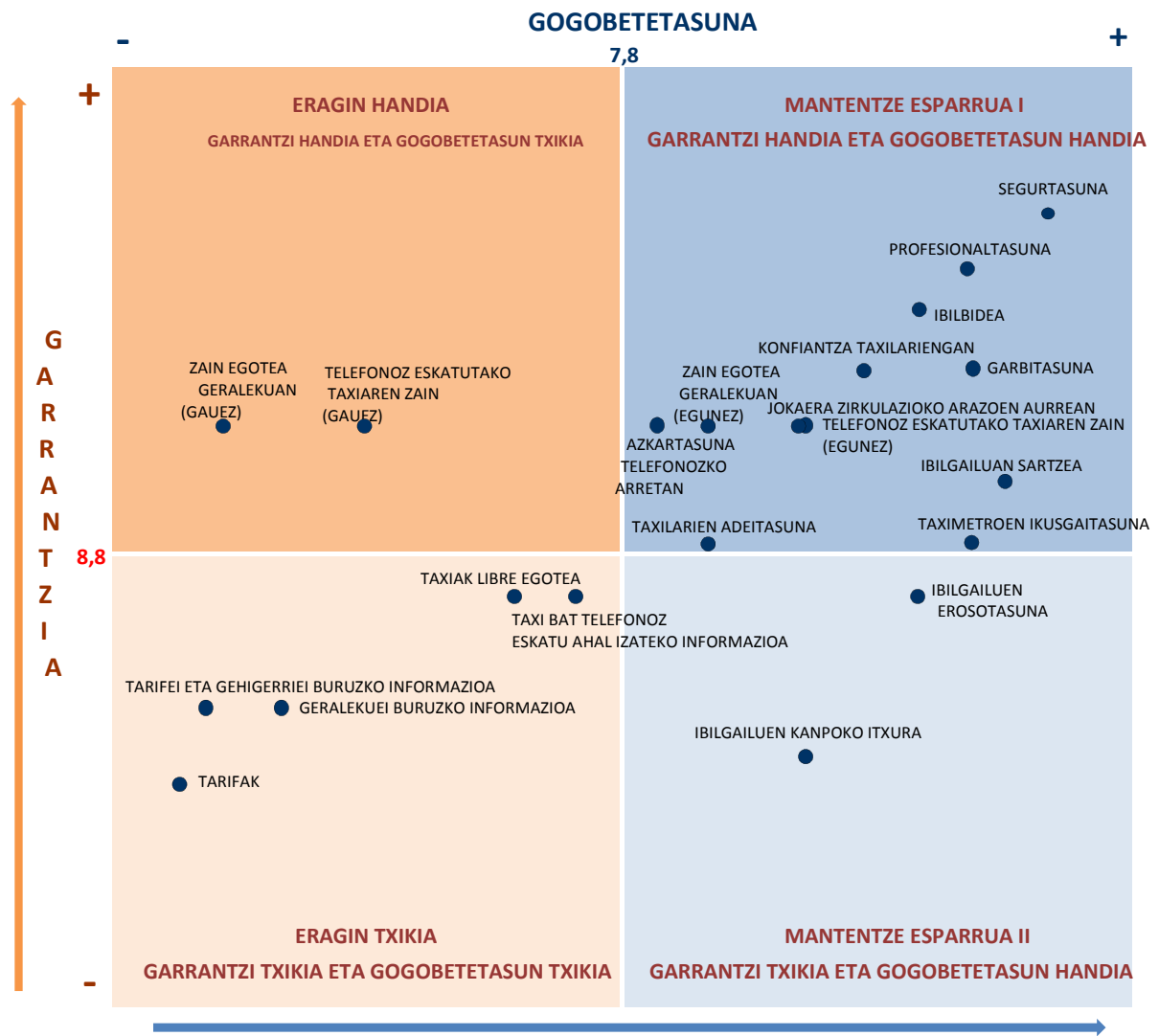
Taxiaren erabiltzaileen ikuspuntutik, kalitatearen faktoreak eta aldagaiak modu honetan kokatuta gelditzen dira:

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

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

ZERBITZUA HOBETZEKO, JARDUETEKO ESPARRUAK

KALITATEAREN ALDAGAIAK



5. BESTE BALORAZIO BATZUK

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

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

- %69k uste dute zerbitzua ez dela aldatu aurreko urtearekin alderatuta.
- %29ren ustez, hobetu egin da.
- %2k uste dute azken urte honetan okertu egin dela.

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

- %74k berentzat ohikoa zen maiztasunarekin hartu dute taxi bat.
- %16k gehiagotan hartu dute zerbitzua.
- %11k gutxiagotan hartu dute taxia.

TARIFEN ETA GEHIGARRIEN BERRI DUTE:

- Zerbitzuaren erabiltzaileen %26 baino ez dira taxiaren tarifen eta haiek aplikatzeko moduaren berri dutenak.
- %23k gehigarrien berri dute.

ORDAINTZEKO MODUA:

- %51k badakite bidaiaren txartelaren bidez ordaindu daitekeela.
- %37 baino ez dira bidaiaren zenbatekoa jasotzen zuen tiket inprimatua eman zietela gogoan dutenak.
- %31k badakite derrigorrezkoa dela tiket inprimatua ematea.

Taxien zerbitzuaren gaineko **KEXA BAT JARTZEO BITARTEKOA:**

- Taxiaren erabiltzaileen %18 baino ez dira zerbitzuaren gaineko kexa bat jartzeko bitartekoren bat ezagutzen dutenak. Ezagutzen dutenen artean, %35ek Mankomunitatea aipatzen dute eta %21ek Kontsumitzaileen Elkarteak.

ZERBITZUAREN ARDURA DUEN ERAKUNDEA EZAGUTZEN DUTE:

- %64k ez dakite zein erakunde den Iruñean eta Iruñerrian taxien zerbitzua ematearen arduraduna. Zerbitzua ematearen ardura zein erakundek duen badakitela adierazi dutenen artean, %59k Mankomunitatea aipatu dute.