



**Mancomunidad**  
Comarca de Pamplona  
Iruñerriko  
Mankomunitatea

## **GOGOBETETASUN AZTERLANA 2019**

### **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

# **GOGOBETETASUN AZTERLANA**

## **ESKUALDEKO HIRI GARRAIOAREN**

### **ERABILTZAILEAK, 2019**

EMAITZEN TXOSTENA  
Komunikazio Saila  
2020ko apirila



## AURKIBIDEA

<b>AZTERLANAREN EZAUGARRIAK.....</b>	<b>2</b>
HELBURUAK.....	2
METODOLOGIA.....	2
DATUEN TRATAMENDUA ETA ANALISIA .....	5
<b>EMAITZEN SINTESIA.....</b>	<b>7</b>
<b>1. EHG-AREN ERABILTZAILEEN EZAUGARRIAK.....</b>	<b>9</b>
<b>2. ZERBITZUAREKIKO GOGOBEETASUN GLOBALA.....</b>	<b>16</b>
<b>3. ZERBITZUAREN KALITATEAREN ANALISI ESTRATEGIKOA.....</b>	<b>20</b>
<b>4. EMAITZAK, LINEEN ARABERA .....</b>	<b>28</b>
<b>5. ZERBITZUAREN GAINEKO BESTE BALORAZIO BATZUK.....</b>	<b>30</b>

## 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. Emaidza 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 kontzesioa 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 ostiralerako eguneko ordutegian, elkarrizketa egiteko EHGaren erabiltzaileen erregistroa egin zuen.

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

**Elkarrizketak egin ziren egunak:** 2019ko azaroko lehen hiru asteetan.

**Laginareen tamaina:** telefono bidezko 2.277 elkarrizketa. Sare osorako **errore-marjina**  $\pm 2\%$ koa da, %95,5eko 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 ordezkaturata egoteko gutxienez, gainlaginketa egin da linea txikienetan, bidaia-kopuruaren arabera egokituko litzazkiekeenak 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, 2019ko urtarril eta urri bitartean lineen araberrako 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 makinan 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 hauekin batera: 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, 5.652 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	433.756	%1,1	25	57	<b>0,4397</b>
L2.- Nafarroako Gorteen k. - Etxabakoitz	1.222.917	%3,1	71	85	<b>0,8314</b>
L3.- Zirkularra, mendeb.: Hirigunea - Antsoain	1.559.731	%4,0	90	86	<b>1,0480</b>
L4.- Barañain - Atarrabia	8.424.230	%21,4	487	328	<b>1,4841</b>
L5.- Orvina 3 - Nafarroako Unibertsitatea	1.319.461	%3,3	76	89	<b>0,8567</b>
L6.- Arrotxapea - NUP	1.084.534	%2,8	63	80	<b>0,7834</b>
L7.- Atarrabia - Txantrea - Barañain	3.779.269	%9,6	218	182	<b>1,1999</b>
L8.- Nafarroako Blanca plaza - Buztintxuri	1.280.558	%3,2	74	86	<b>0,8604</b>
L9.- RENFE - NUP	1.829.450	%4,6	106	105	<b>1,0068</b>
L10.- Belosogoiti - Orkoién	724.189	%1,8	42	65	<b>0,6438</b>
L11.- Ezkaba - Sario eraikina	2.078.996	%5,3	120	106	<b>1,1333</b>
L12.- Ermitagaña - Mendillorri	2.532.363	%6,4	146	132	<b>1,1086</b>
L14.- Udaletxea - Arrotxapea	170.876	%0,4	10	45	<b>0,2194</b>
L15.- Sarasate pas. - Zizur Nagusia - Ardoi	552.550	%1,4	32	60	<b>0,5321</b>
L16.- Aitzoain - Noain - Beriain	3.442.002	%8,7	199	158	<b>1,2588</b>
L17.- Berriozar - Mutiloa	1.375.698	%3,5	79	90	<b>0,8833</b>
L18.- Zizur Nagusiko urb. - Sarriguren	3.223.596	%8,2	186	154	<b>1,2096</b>
L19.- Erripagaña - Barañain	1.773.181	%4,5	102	116	<b>0,8833</b>
L20.- Vianako Printzearen plaza - Gorraitz	617.859	%1,6	36	63	<b>0,5667</b>
L21.- Zirkularra, ekiald.: Hirigunea - Antsoain	1.476.314	%3,7	85	90	<b>0,9479</b>
L23.- Cordovilla - Olloki	212.533	%0,5	12	50	<b>0,2456</b>
L25.- Vianako Printzearen plaza - Mutiloa	291.120	%0,7	17	50	<b>0,3364</b>
<b>Metatua, urtarril eta urri artean</b>	<b>39.405.183</b>	<b>%100,0</b>	<b>2.277</b>	<b>2.277</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, inkestatzaile 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 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, garrantzi-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 duen 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 garraiobide 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 analisisa 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 analisisietarako.

## EMAITZEN SINTESIA

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. 2018az geroztik, 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

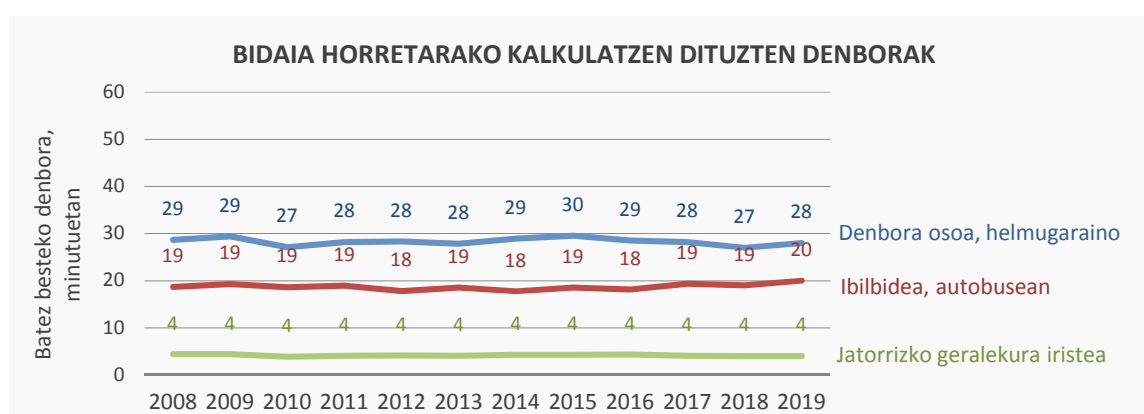
Zerbitzuaren erabiltzaileen beraien erantzunen arabera:

- Bidaiaren jatorrizko geralekura **iristeko batez besteko denbora** 4 minutu da.
- Autobusean egiten duten **ibilbidearen batez besteko denbora** 20 minutu da. Iruñerrian bizi direnen kasuan, 24 minutu kalkulatzeko dute, eta Iruñean bizi direnen kasuan, 17 minutu. Adintalde gazteenak 24 minutuko ibilbide-denbora kalkulatu du, eta 17 minuturaino jaisten da zaharrenen kasuan.
- **Bidaia horretarako kalkulatu duten denbora guztia** (elkarrizketa egitea eragin duen bidaia), jatorrizko lekutik azken helbururaino, 28 minutu da.

EHGaren erabiltzaileen %86k bost minutu baino gutxiago behar izaten dituzte jatorrizko geralekura iristeko, eta %58k 0 eta 3 minutu artean. %14k, berriz, bost minutu baino gehiago behar izaten dituzte.

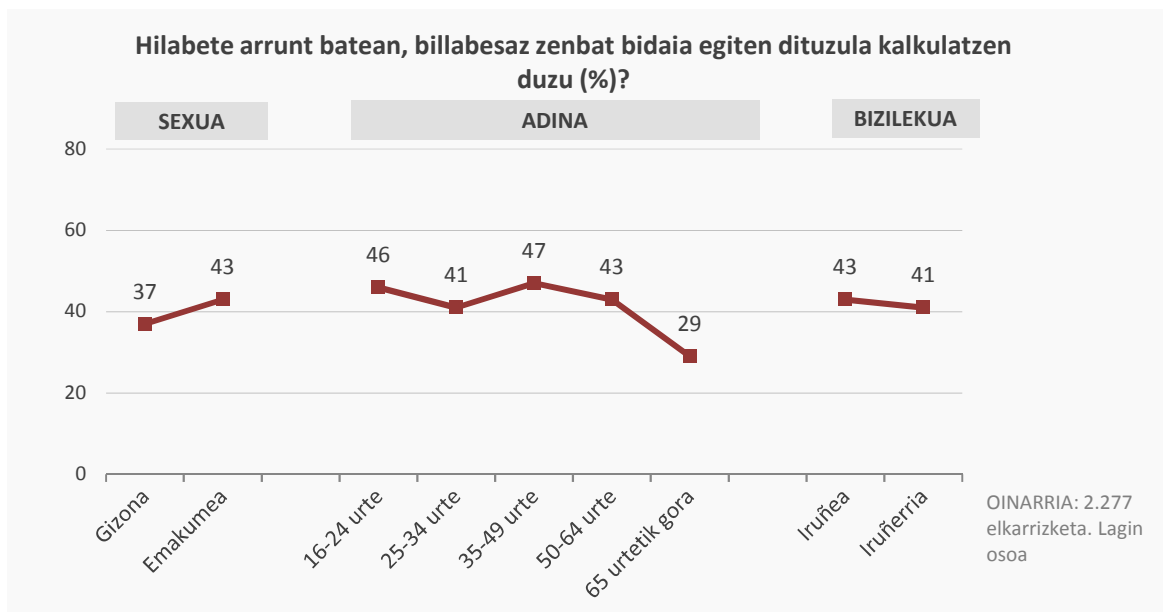
Elkarrizketa egindakoen %68rentzat, autobusean egindako ibilbidea 20 minututik beherakoa izan da, %20rentzat 21 eta 30 minutu artekoa, eta %11rentzat 30 minututik gorakoa.

Bidaiaren jatorritik azken helbururaino kalkulatu duten denbora osoa, kontuan hartuta jatorrizko geralekura iristeko behar duten denbora eta helburuko geralekuan sakabanatzeko behar duten denbora, 30 minututik beherakoa da zerbitzuaren erabiltzaileen %69ren kasuan, 31 eta 40 minutu artekoa da %18ren kasuan, eta %13k 40 minututik gorako denbora osoa kalkulatu dute.



## 1.2. ZERBITZUA ERABILTZEKO OHITURAK

Zerbitzuaren erabiltzaileek kalkulatu dute hilean batez beste 42 bidaiak egiten dituztela Eskualdeko Hiri Garraioan. %49k kalkulatu dute 35 bidaiak baino gutxiago egiten dituztela hilean, %34k 35 eta 65 bidaiak artean hilean, eta %18k hilean 65 bidaiatik gora egiten dituztela.



Emakumeek kalkulatu dute hilabetean 43 bidaiak egiten dituztela batez beste eta gizonen baino gehiago erabiltzen dute EHGa lanera joateko (emakumeen %41k eta gizonen %32k) eta erosketak egiteko (emakumeen %13k eta gizonen %10ek).

Gizonen emakumeek baino gehiago erabiltzen dute EHGa ikastera joateko (gizonen %14k eta emakumeen %9k) eta aisiarako, kirolerako eta kudeaketetarako (gizonen %23k eta emakumeen %14k).

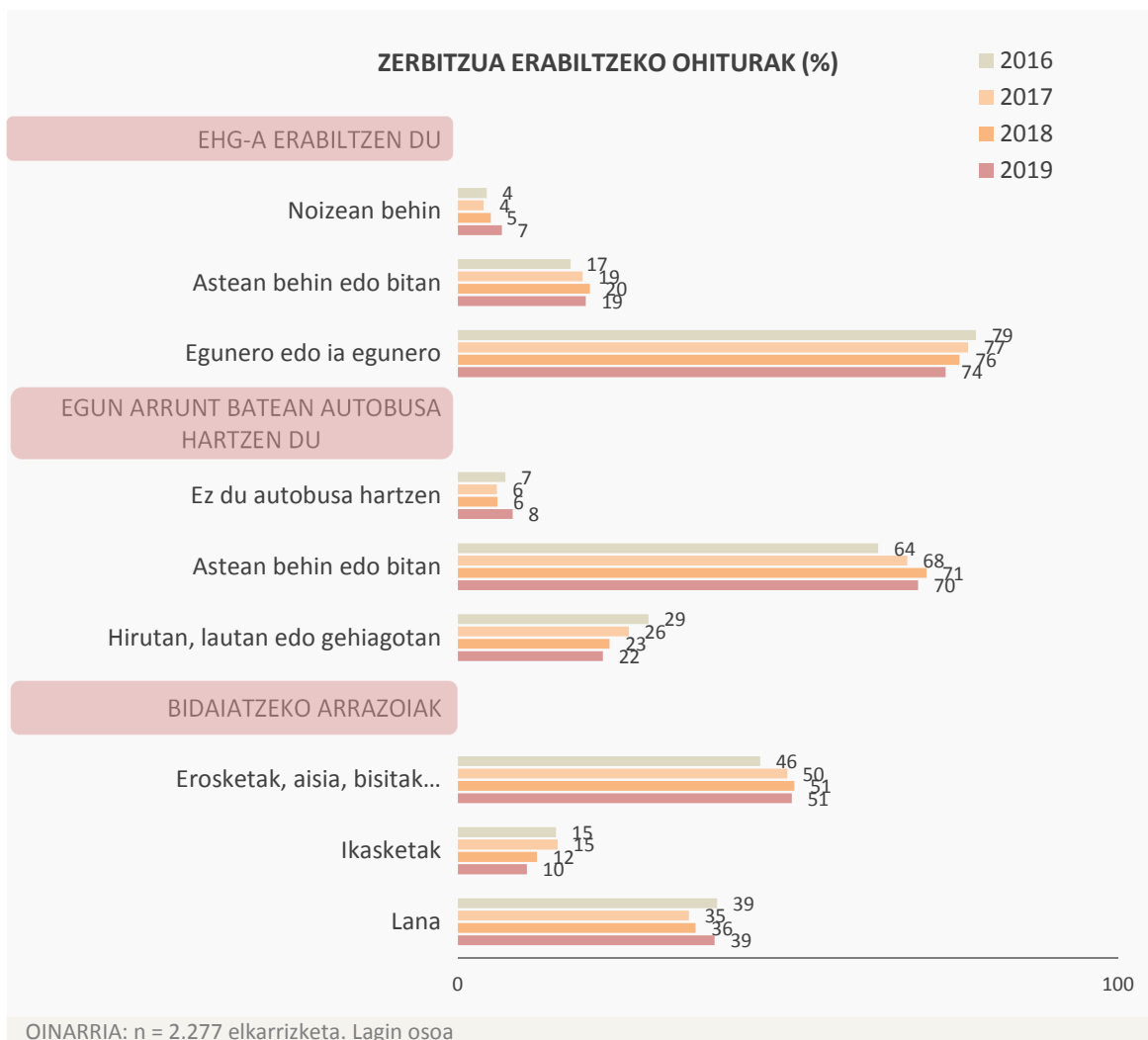
<b>ASTEKO ERABILERA MAIZTASUNA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• %74k EHGa lanegun guztietan edo ia guztietan hartzen dute.</li> <li>• %19k astean behin edo bitan edo hilabetean zenbaitetan.</li> <li>• %7k noizean behin hartzen dute.</li> </ul>
<b>ERABILERA INTENSITATEA egun arrunt batean</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• %70ek EHGa egunean behin edo bitan hartzen dute.</li> <li>• %22k hiru alditan, lautan edo gehiagotan.</li> <li>• %8k ez dute EHGa hartzen.</li> </ul>
<b>BIDAIAREN ARRAZIOA (dela jatorrikoa, dela helmugakoa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erosterako, aisiarako, kudeaketetarako, bisitetarako... hartzen dute %51k.</li> <li>• %39k lanera joateko.</li> <li>• %10ek ikasketetarako.</li> </ul>

**ERABILERA OHITUREN BILAKAERAN** ikusten da erabilera-maiztasuna jaitsi egin dela.

**Asteko erabilera-maiztasunean** erabilera-maiztasun handiena zuten erabiltzaileen jaitziera progresiboa berresten da (billabesa egunero edo ia egunero hartzen dutenak), eta noizean behin hartzen dutenen kopurua handitu da.

**Egun arrunt bateko erabilera-intentsitateari** dagokionez, era berean jaitsi da autobusa eguneari hirutan edo gehiagotan hartzen dutenen garrantzia, eta intentsitate txikiagoarekin hartzen dutenena handitu egin da.

**Bidaiaren arrazoiei** dagokienez, azken hiru neurketetan sendotu egin da behartutakoak ez diren arrazoiaren pisua, besteak beste, erosketak egitea, aisia, medikuarengana joatea edo kudeaketak egitea, inkesta egindako bidaien erdian baino pitin bat gehiagoan. Behartutako arrazoiaren, lanera joateko arrazoiaren garrantzia handitu egin da, eta ikastera joatekoarena gutxitu, aldiz.

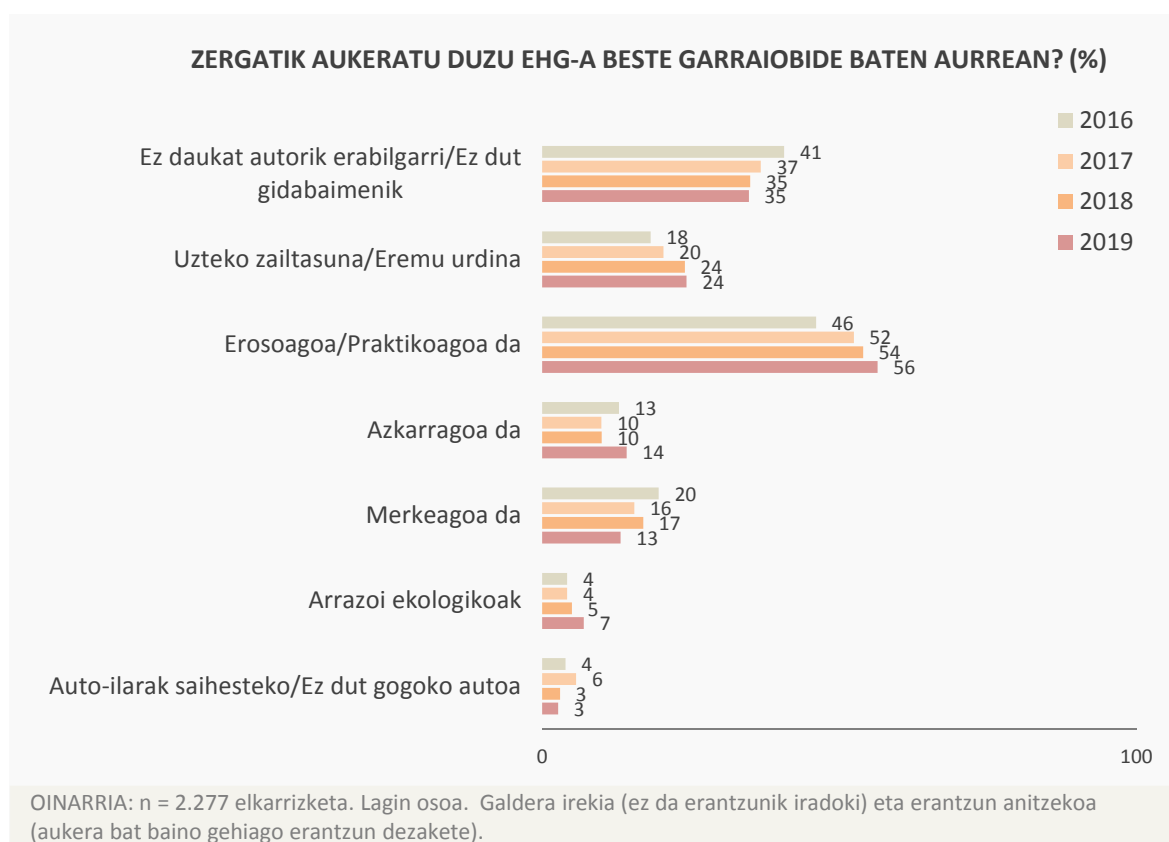


**EHG-A AUKERATZEKO IZAN DITUZTEN ARRAZOIENGATIK** galdetuta (beste garraio bide bat aukeratu ordez), galdera ireki batean eginda (ez da arrazoirik iradoki eta bat baino gehiago adierazteko aukera dago), nagusiki hauek aipatu dituzte: autorik ez izatea erabilgarri edo gidabaimenik ez izatea (%35); uzteko zailtasunak/eremu urdina (%24); erosotasuna edo praktikoia izatea (%56); azkartasuna (%14); ekonomia (%13); eta ekologia (%7).

Emakumeek gizonen baino proportzio handiagoan aukeratzen dute EHGa ez dutelako autorik erabilgarri (emakumeen %36k eta gizonen %29k), eta gizonen baino proportzio handiagoan aukeratzen dute EHGa bai aparkatzeko zailtasunak daudelako (gizonen %27k adierazitako arrazoa eta emakumeen %23k adierazitakoa) eta bai merkeagoa zaielako (gizonen %17k eta emakumeen %12k adierazitakoa).

Segida historikoan ikusten da progresiboki handitzen doala EHGa erosoagoa edo praktikoagoa delako aukeratu dutenen portzentajea. EHGa aukeratzea aparkatzeko zailtasunengatik sendotu egin da %24an, 2017ko Atsegin egiteko Planaren ondoren.

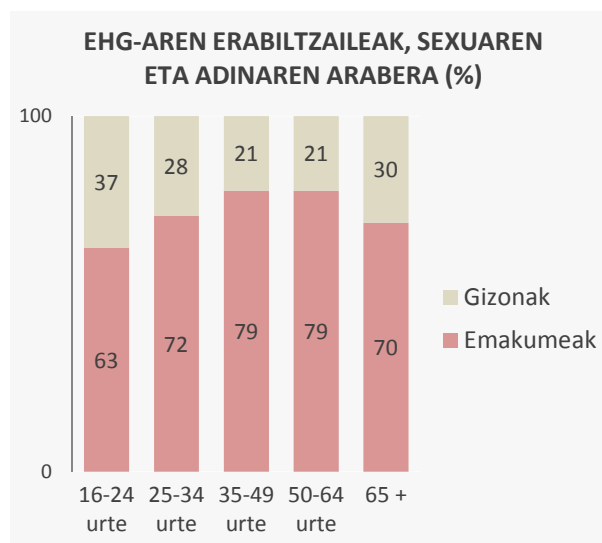
Bidaia autoz edo motorrez (gidari edo bidelagun moduan) egin zezaketen zuzenean galdetuta, %42k ez zuten aukera hori, eta %58k egin zezaketen bidaia beste modu batera.



### 1.3. EZAUGARRI SOZIODEMOGRAFIKOAK

**EHG-aren erabiltzaileen %74 emakumeak dira.** Segida historikoan, emakumeak %75 inguru dira.

Emakumeak gehiengoa dira adin-talde guztietan, eta, proportzio handiagoan, 35 eta 64 urte artekoen artean.



#### ERABILTZAILAILEEN EZAUGARRI DEMOGRAFIKOAK (%)

<b>ADINA</b>	16-24 urte 13 25-34 urte 14 35-49 urte 27 50-64 urte 29 65 + 17
<b>IKASKETEN MAILA</b>	Unibertsitatekoak 34 Erdi mailakoak 52 Lehen mailakoak 14
<b>LAN EGOERA</b>	Landuna 57 Ikaslea 11 Langabea 7 Etxeko lanak 6 Erretiroduna 19
<b>BIZILEKUA</b>	Iruñea 56 Iruñerria 44
<b>JATORRIZKO LEKUA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan dira (%68).</li> <li>• Nafarroako gainerako tokietan (%6).</li> <li>• Beste autonomia-erkidego batzuetan (%9).</li> <li>• Beste herrialde batean (%18).                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Iberoamerikan (%13).</li> <li>○ Europan (%3).</li> <li>○ Beste herrialde batzuetan (%2).</li> </ul> </li> </ul>



## 1.4. EHG-AREN ERABILTZAILE BERRIAK

2019ko azaroan, EHGaren erabiltzaileen %7k urtebete edo gutxiago daramate zerbitzua erabiltzen. Portzentaje hori %7 eta %8 artean dago 2016az geroztik.

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

Urte bat edo gutxiago (ERABILTZAILE BERRIA)	%7
Urte 1 eta 5 artean	%15
Sei urte edo gehiago	%71
EHGa oso gutxi edo batere ez du erabiltzen	%7
<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>JATORRIZKO LEKUA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>%59k 2 urte baino gutxiago daramatzate Iruñean edo Iruñerrian bizitzen;</b> %45ek urte bat baino gutxiago.</li> <li>• %71 jatorriz Mankomunitatearen esparrutik kanpokoak dira; %58 beste herrialde batzuetakoak; %9 beste autonomia-erkidego batzuetakoak; eta %4 Nafarroako gainerako tokietakoak.</li> <li>• Jatorriz atzerritarrak diren erabiltzaile berrien portzentajea nabarmen handitu da: %26 (2015-2016), %40 (2017-2018), %58 (2019).</li> </ul>
<b>EZAUGARRI DEMOGRAFIKOAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erabiltzaile berriak batezbestekoa baino <b>gazteagoak</b> dira: %35ek 25 eta 34 urte artean dituzte, eta sare osoan %14 dira.</li> <li>• <b>Ikasleen proportzio handiagoa dago</b> –%14 dira eta sare osoan %11– eta bai langabeena ere –%15 dira eta sare osoan %7–.</li> <li>• Sexuaren arabera banaketa sarearen osotasuneko bera da.</li> </ul>
<b>ZERBITZUA ERABILTZEKO OHITURAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Astean maiztasun handiagorekin</b> erabiltzen dute EHGa: erabiltzaile berrien %87k EHGa egunero edo ia egunero hartzen dute; eta sarean batezbestekoa %74koa da.</li> <li>• Bidaiatzeko arrazoiaren artean, <b>pisu handiagoa du lanak</b> –erabiltzaile berrien %47, eta sarean, berriz, %39– eta ikasketek –erabiltzaile berrien %16, eta sarean, berriz, %11–.</li> <li>• Erabiltzaile berrien %60 <b>gatibuak</b> dira, hau da, ez daukate bidaia autoz edo motorrez egiterik. Eta sareko batezbestekoa %42koa da.</li> </ul>

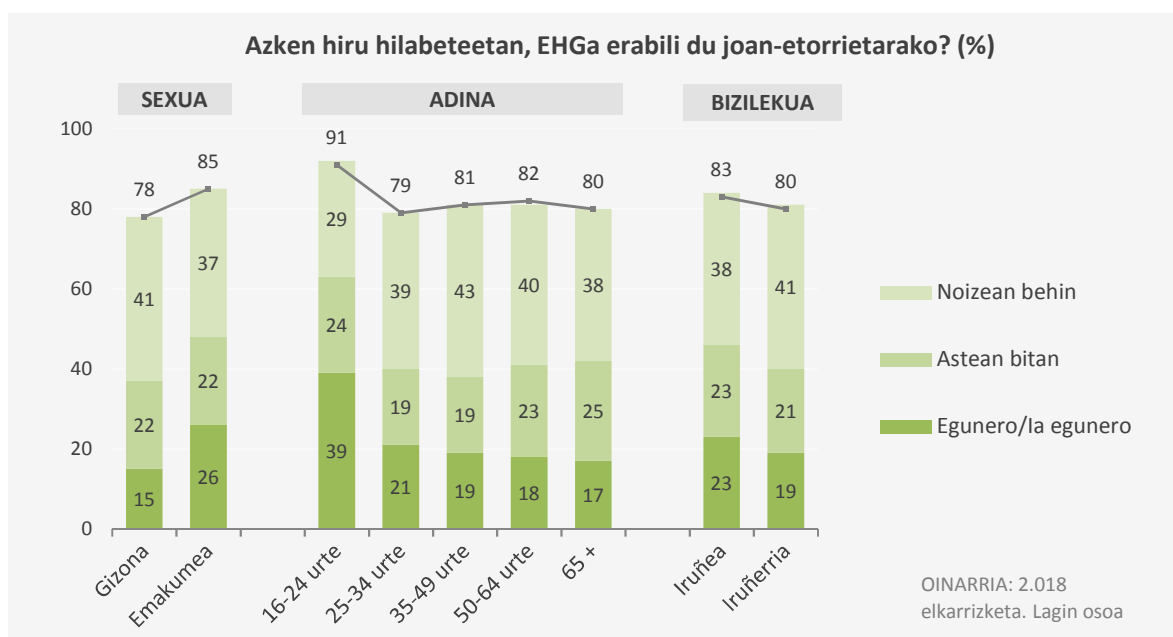
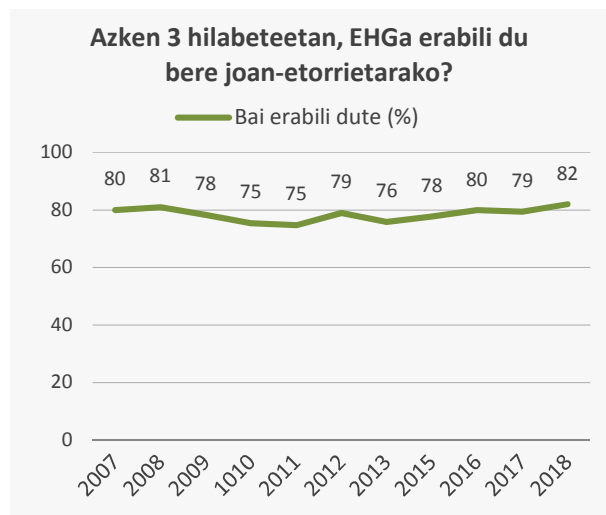
### 1.5. EHG-AREN ERABILERA IRUÑEKO ETA IRUÑERRIKO HERRITARREN ARTEAN

Iruñean eta Iruñerrian bizi diren herritarren lagin adierazgarriei 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 astean 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 astean 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 astean maiztasun handiagoarekin ere egiten dute. Gainerako adin-taldeek antzeko maiztasunarekin hartzen dute Hiri Garraioa.



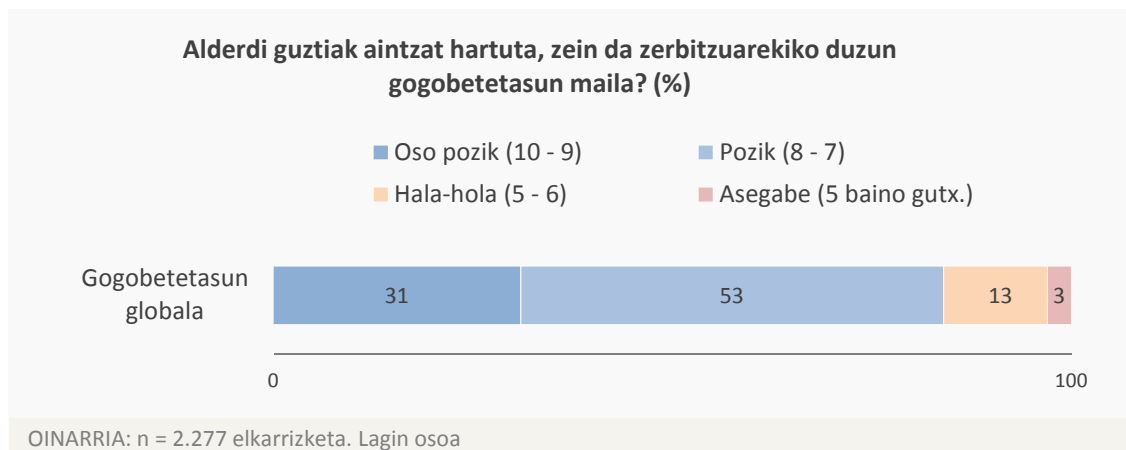
## 2. ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN GLOBALA

Azterlan honetan bereizten da:

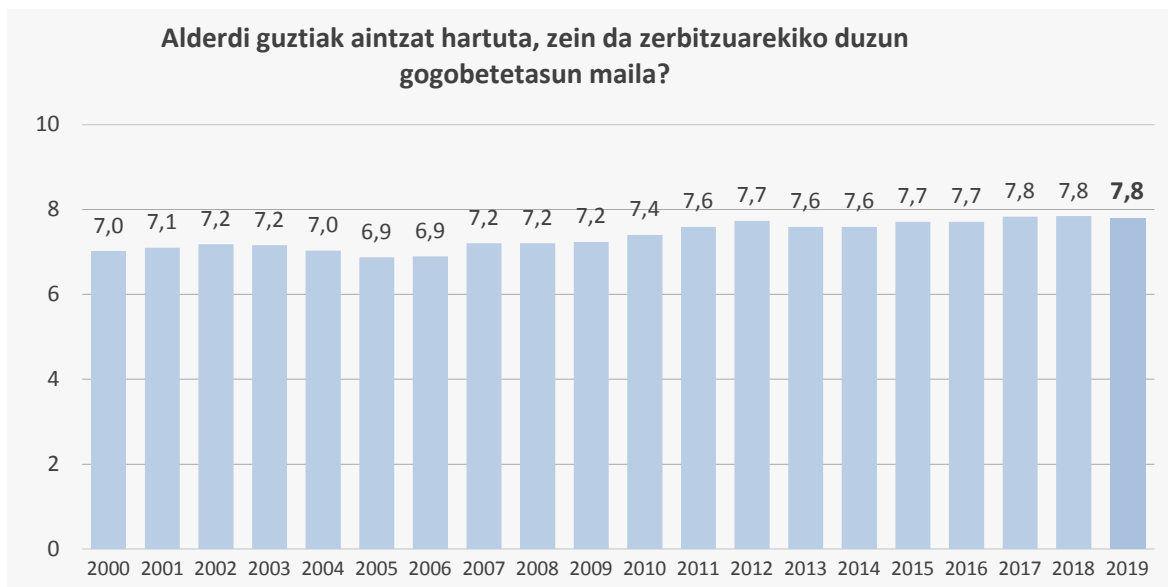
1. Alde batetik, **adierazitako GOGOBETETASUN GLOBALA**. EHGaren erabiltzaileek, zerbitzua bere osotasunean hartuta, horren gainean ematen duten balorazioa da, eta galdera honi erantzuten dio: “Alderdi guztiak bere osotasunean hartuta, zein da zerbitzuarekiko duzun gogobetetasun-maila?”.
2. Eta beste 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) kalkulatzen da. 0 eta 10 arteko eskala batean erantzuten da.

2019an, **zerbitzuarekiko GOGOBETETASUN GLOBALA** 7,8koa da 10etik.

Erabiltzaileen %84 pozik eta gogobeteta daude zerbitzuarekin, eta gogobetetasun globalari 7ko balioa edo handiagoa eman diote; %13 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 2015az geroztik, eta azken hiru neurketetan balio handiena lortu du.



Zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren maila handiena eta txikiena duten erabiltzaileen profila identifikatzeko helburuarekin, puntuazio hau bidaiaren ezaugarriekin, zerbitzua erabiltzeko ohiturekin eta erabiltzaileen ezaugarri soziodemografikoekin gurutzatu da.

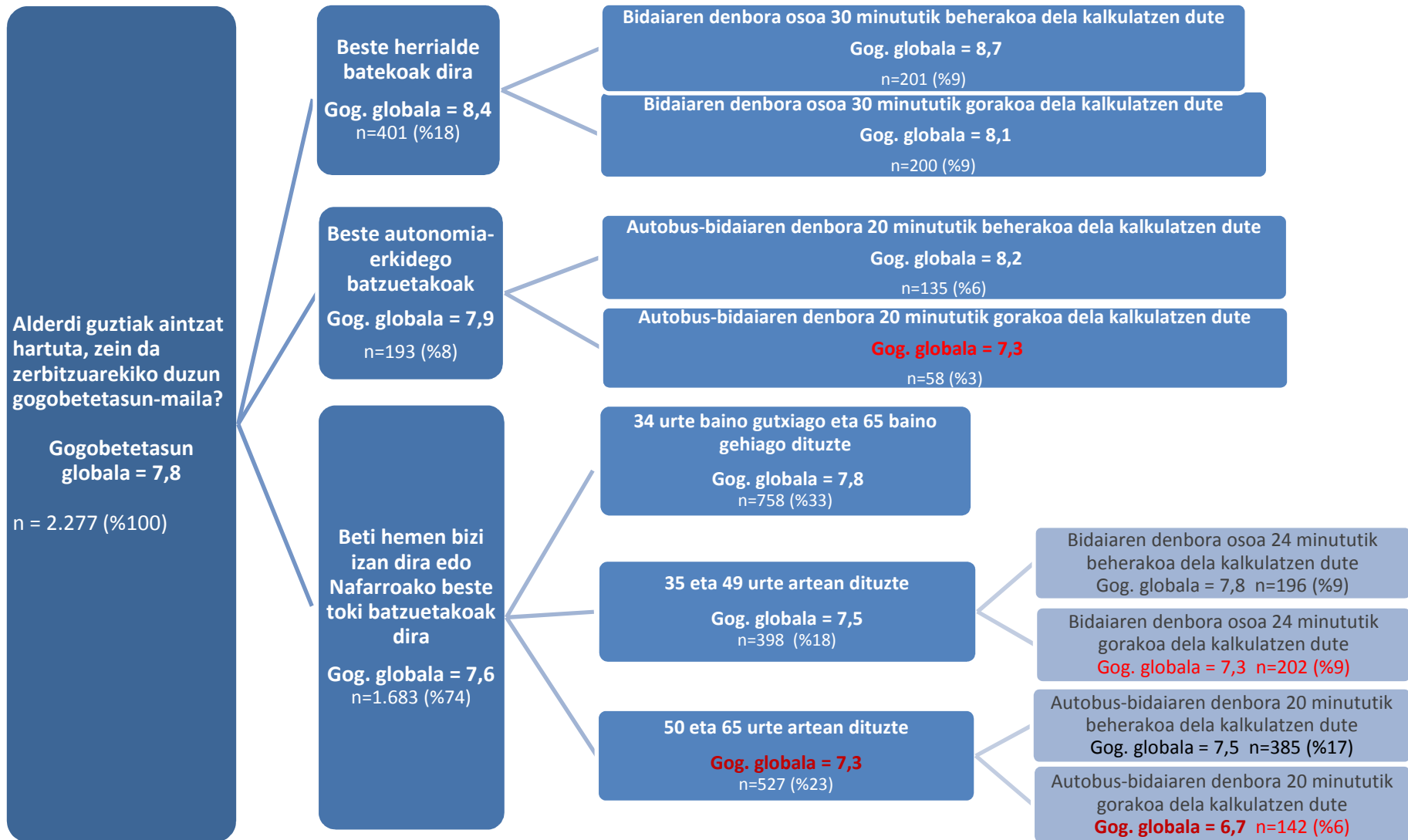
<b>GOGOBETETASUN GLOBALAREN MAILA HANDIAGOA</b> <b>ERAKUSTEN DUTE</b>	<b>GOGOBETETASUN GLOBALAREN MAILA TXIKIAGOA</b> <b>ERAKUSTEN DUTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autobusean joateko ibilbide-denbora 20 minututik beherakoa kalkulatzen dute (7,9)</li> <li>▪ Bidaiaren denbora osoa 30 minututik beherakoa dela kalkulatzen dute (7,9)</li> <li>▪ Zerbitzua 10:00 eta 14:00 artean eta 17:00 eta 19:00 artean erabiltzen dute (7,9)</li> <li>▪ Zerbitzua maiztasun txikiarekin erabiltzen dute, 35 bidaiaria baino gutxiago hilean (7,9), eta oso maiz, 85 bidaiaria baino gehiago hilean (7,9)</li> <li>▪ Bidaia 65 urtetik gorakoentzako tarifarekin ordaintzen dute (7,9) eta F tarifarekin (8,2)</li> <li>▪ Sei urte baino gutxiago daramatzate Iruñean edo Iruñerrian bizitzen (8,5) eta jatorri atzerritarrekoak dira (8,4)</li> <li>▪ Erabiltzaile berriak dira (8,4) edo 15 urte baino gutxiago daramatzate EHGa erabiltzen (8,0)</li> <li>▪ Ezin zuten bidaia autoz edo motorrez egin (7,9)</li> <li>▪ 35 urte baino gutxiago dituzte (8,0) eta 65 baino gehiago (7,9)</li> <li>▪ Lehen mailako ikasketak egin dituzte (8,0)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autobusean joateko ibilbide-denbora 21 minututik gorakoa kalkulatzen dute (7,5)</li> <li>▪ Bidaiaren denbora osoa 30 minututik gorakoa dela kalkulatzen dute (7,6)</li> <li>▪ Zerbitzua goizeko lehen orduan erabiltzen dute, 07:00 eta 09:00 artean (7,4), eta arratsaldeko azken orduan, 21:00 eta 22:30 artean (7,4).</li> <li>▪ Hilean 45 eta 65 bidaiaria artean egiten dituztela kalkulatzen dute (7,6)</li> <li>▪ Bidaia 30 eguneko abonuekin ordaintzen dute (7,6)</li> <li>▪ Beti bizi izan dira Iruñean edo Iruñerrian (7,6)</li> <li>▪ 16 urtetik gora daramatzate EHGa erabiltzen (7,9)</li> <li>▪ Bidaia autoz edo motorrez egiteko beste alternatiba bat zuten (7,7)</li> <li>▪ 50 eta 64 urte artean dituzte (7,5)</li> <li>▪ Unibertsitate-mailako ikasketak egin dituzte (7,6)</li> </ul>

Bigarren pauso batean, 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 barne hartzen ditu erabiltzaileak nagusiki beren jatorrizko lekuaren, adinaren eta bidaia-denboraren arabera. **Argi eta garbi bereizita dauden hiru talde** uzten ditu agerian:

1. **JATORRIA ATZERRIAN DUTEN ERABILTZAILEAK, zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren maila oso handia dutenak (8,4).** Sarearen %18 dira. Talde honetan, analisiak bi azpitalde uzten ditu agerian, bidaiarako kalkulatzeko duten denboraren arabera: bidaiaren denbora osoa 30 minututik beherakoa kalkulatzeko dutenek gogobetetasun globalaren maila oso handia erregistratzen dute (8,7), eta bidaiaren denbora osoa 30 minututik gorakoa kalkulatzeko dutenek 8,1eko gogobetetasun globala erregistratzen dute.
2. **BESTE AUTONOMIA-ERKIDEGO BATEAN JATORRIA dutenen gogobetetasun globala 7,9koa da,** eta hemen era bi talde ikusten dira, bidaiarako kalkulatzeko duten denboraren arabera. Autobuseko bidaiaren denbora 20 minututik beherakoa kalkulatzeko dutenen gogobetetasun globala 8,2koa da; 20 minututik gorakoa kalkulatzeko dutenena, berriz, nabarmen jaisten da, 7,3raino, hain zuzen.
3. **BETI BIZI IZAN DIRA IRUÑEAN EDO IRUÑERRIAN (%68) EDO NAFARROAKO GAINERAKO TOKIETAKOAK DIRA JATORRIZ (%6).** Beren gogobetetasun globalaren maila 7,6koa da.

Talde handi honetan, zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren maila erabiltzaileen **adinaren** eta **bidaiarako kalkulatzeko duten denboraren** arabera da. Hartara, **hiru azpitalde egin daitezke:**

- Lehen taldean, **GAZTEENEN ETA ZAHARRENEN TALDEAK** daude, 34 urtetik behera eta 65 urtetik gora dituztenak. Gogobetetasun maila handiagoa erakusten dute (7,8), eta EHGko erabiltzaileen herena dira. Talde handi honetan, analisiak ez du azpitalderik uzten agerian.
- Bigarren taldeak **35 ETA 49 URTE ARTEAN DITUZTENAK** hartzen ditu, beren gogobetetasun globala 7,5koa da eta sareko erabiltzaileen %18 dira. Talde honetan, bi talde bereizten dira argi eta garbi bidaiaren denboraren arabera: bidaiaren denbora osoa 24 minututik beherakoa dela kalkulatzeko dutenek gogobetetasun global handiagoa erakusten dute (7,8) eta 24 minututik gorakoa dela kalkulatzeko dutenen gogobetetasun globala nabarmen txikiagoa da (7,3).
- Hirugarren taldea **50 ETA 65 URTE ARTEAN DITUZTENAK** eratzen dute, zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren maila txikiagoa da (7,3) eta sareko erabiltzaileen laurdena inguru dira. Berritoki ere, zerbitzuarekiko gogobetetasunaren maila bidaiaren denborarekin lotuta dago, bidaiaren denbora osoa 20 minututik beherakoa dela kalkulatzeko dutenek gogobetetasun globalari 7,5koa jartzen diote, eta 20 minututik gorakoa dela kalkulatzeko dutenek 6,7koa.



### 3. ZERBITZUAREN KALITATEAREN ANALISI ESTRATEGIKOA

Analisi estrategikoan aintzat hartzen dira, batetik, zerbitzuaren kalitatearen **25 ezaugarrirekiko gogobetetasun-maila**, eta, bestetik, zerbitzuaren kalitatean ezaugarri horietako bakoitzari EHaren erabiltzaileek ematen dioten **garrantzia**. Bai gogobetetasuna eta bai garrantzi-maila ere 0 eta 10 arteko eskala batean neurtzen dira.

Gogobetetasunaren balioetatik abiatuta, beren garrantziaren arabera haztatuta, **Bezeroaren Gogobetetasun Indizea (BGI)** kalkulatu da eta, **zerbitzua hobetzeko, jarduteko esparruak** ezartzen dira.

EHaren 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

EHaren erabiltzaileek **GARRANTZI HANDIENA** ematen dieten kalitate-ezaugarriak hauek dira:

1. Segurtasuna autobusetan (gorabeherarik eta bandalismo ekintzarik ez egotea).
2. Segurtasuna geralekuan (segurtasuna autobusera igotzeko edo hartatik jaisteko).
3. Autobusak garbi eta ongi zainduta egotea.
4. Lineei eta ibilbideei buruzko informazioa.
5. Toki guztietara joan ahal izateko aukera ematen duen sarea izatea.
6. Ordu-tegiak/maiztasunak betetzean puntualtasuna izatea.
7. Egoki gidatzea, balaztadarik gabe eta ez zakar; arin, baina arriskurik gabe.
8. Zerbitzuaren ordutegia zabala izatea (goizean goiz hasten dira eta gauean berandu bukatzen dute).
9. Zerbitzuaren igarotze-maiztasuna.
10. Errefortzuak jartzen dituzte puntako orduetan, pilaketak saihesteko.

Emakumeek, oro har, garrantzi puntu-kopuru handixeagoak ematen dizkiete gizonen baino ezaugarri guztiei. Garrantzi puntu-kopuru handieneko 10 ezaugarrietan, gizonak eta emakumeak bat datoz seitan. Emakumeen kasuan, gainera “Egoki gidatzea, balaztadarik gabe eta ez zakar; arin, baina arriskurik gabe”, “Errefortzuak jartzen dituzte puntako orduetan, pilaketak saihesteko”, “Toki guztietara joan ahal izateko aukera ematen duen sarea izatea” eta “Autobusen kutsadura atmosferikoa” 10 garrantzitsuenen artean daude. Gizonen, lehen 10en artean kokatzen dituzte, gainera, “Zerbitzuaren igarotze-maiztasuna”, “Autobusean sartzeko erraztasuna”, “Lineei eta ibilbideei buruzko informazioaren argitasuna” eta “Konexioa beste linea batzuekin”.

**GARRANTZIAREN PUNTU-KOPURUAK**

Kalitatearen ezaugarriak, garrantzi handienetik txikienera ordenatuta

Garrantziaren balioen batezbestekoa = 8,8



OINARRIA: 2.277 elkarrizketa. Lagin osoa



### 3.2. HAUTEMANDAKO KALITATEA

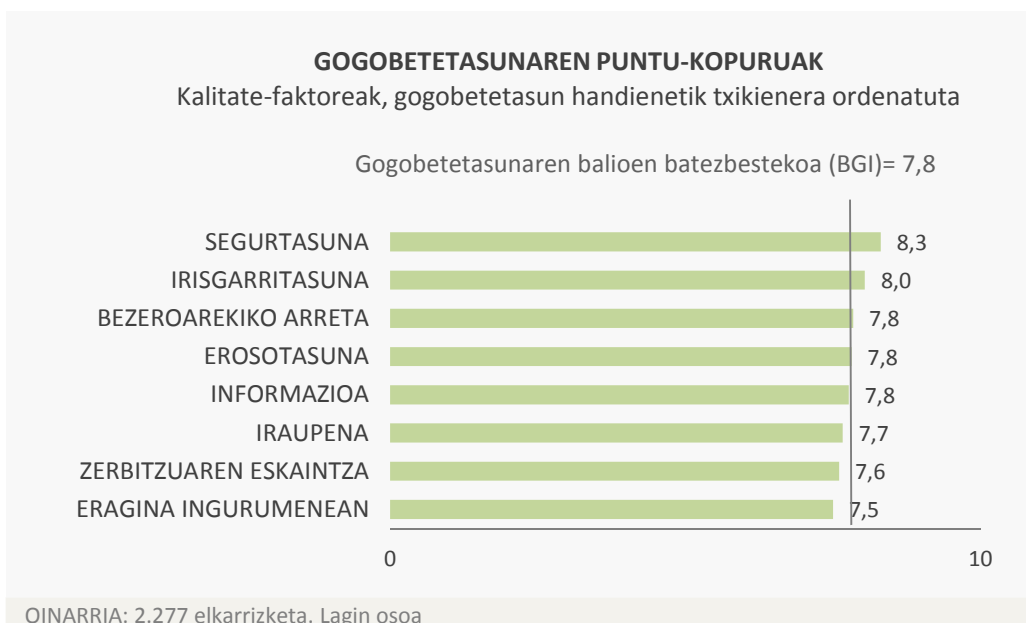
Kalitatearen 25 ezaugarrirekiko gogobetetasunaren analisisan, **GOGOBTETASUN MAILA HANDIENAK** lortzen dituzten ezaugarriak hauek dira:

1. Autobusean sartzeko erraztasuna (8,4)
2. Geralekuak ongi kokatuta egotea eta kopuru nahikoa egotea (8,4)
3. Segurtasuna geralekuetan (8,3)
4. Segurtasuna autobusetan (istilurik ez, bandalismorik ez, etab.) (8,3)
5. Autobusak garbi eta ongi zainduta egotea (8,1)
6. Geralekuak garbi eta zainduta egotea (8,1)
7. Autobusen flota modernoa (8,1)

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

20. Puntueltasuna ordutegiak eta maiztasunak betetzean (7,4)
21. Txartelak kargatzek guneak (7,4)
22. Egoki gidatzea, balaztadarik gabe eta ez zakar; arin, baina arriskurik gabe (7,4)
23. Bidaiaren prezioa (7,3)
24. Erreklamazioen eta kexen sistema arin eta eraginkorra (7,0)
25. Errefortzuak jartzen dituzte puntako orduetan, pilaketak saihesteko (6,9)

2019an, **BEZEROAREN GOGOBTETASUN INDIZEA (BGI)**, gogobetetasun-balioen eta 25 ezaugarrien batezbestekoa, zerbitzuaren kalitatean ezaugarri bakoitzari EHGaren erabiltzaileek ematen dioten garrantziaren arabera haztatua, **7,8koa da 10etik**.



**GOGOBTETASUNAREN PUNTU-KOPURUAK**

Kalitatearen ezaugarriak, gogobetetasun handienetik txikienera ordenatuta

Gogobetetasunaren balioen batezbestekoa (BGI)= 7,8



OINARRIA: 2.277 elkarrizketa. Lagin osoa

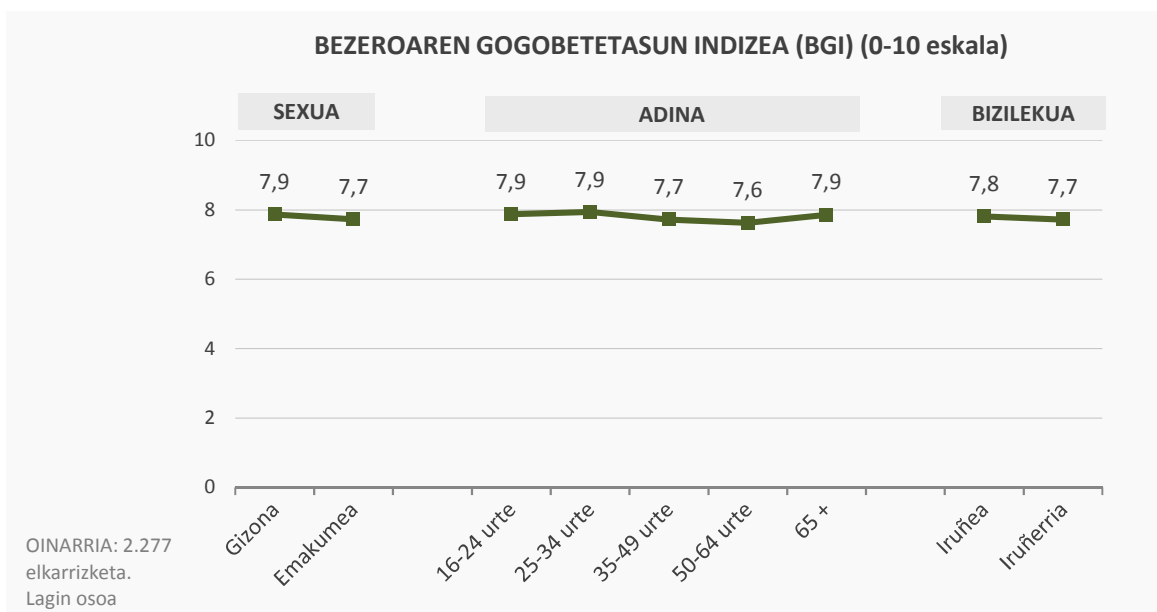
**Bezerearen Gogobetetasun Indizea (BGI)** handiagoa da gizonen kasuan (7,9) emakumeen kasuan baino (7,7).

Balorazio konparatibo okerragoa ikusten den ezaugarriak, emakumeen aldetik, hauek dira: prezioa, errefortzuak, autobuserako irisgarritasuna, adeitasuna, eroso bidaiatzea eta segurtasuna.

Ezaugarriak	Erab. emak.	Erab. giz.
Bidaiaren prezioa	7,2	7,6
Errefortzuak, pilaketak saihesteko	6,8	7,2
Autobusean sartzeko erraztasuna	8,3	8,6
Adeitasuna harremanean	7,9	8,2
Eroso bidaiatzea, ez estu	7,5	7,8
Ez gidatzea zakar	7,3	7,5
Segurtasuna autobus eta geralekuetan	8,2	8,5

Erabiltzaileen adinaren arabera ere desberdintasun esanguratsuak ikusten dira. Tarteko adinekoek, eta bereziki 50 eta 64 urte artekoek, konparatiboki okerrago baloratzen dituzte zerbitzuaren alderdi gehienak.

Bizilekuaren arabera, Iruñean edo Iruñerriko udalerrietan, ia ez da desberdintasun adierazgarririk ikusten. Desberdintasun horiek esangura estatistikoa lortzen duten ezaugarri bakarrak "Linearen igarotze-maiztasuna" eta "Autobus-bidaiaren iraupena" dira, eta balorazio okerragoa ematen diete Iruñerrian bizi direnek.



### 3.3. HAUTEMANDAKO KALITATEAREN BILAKAERA

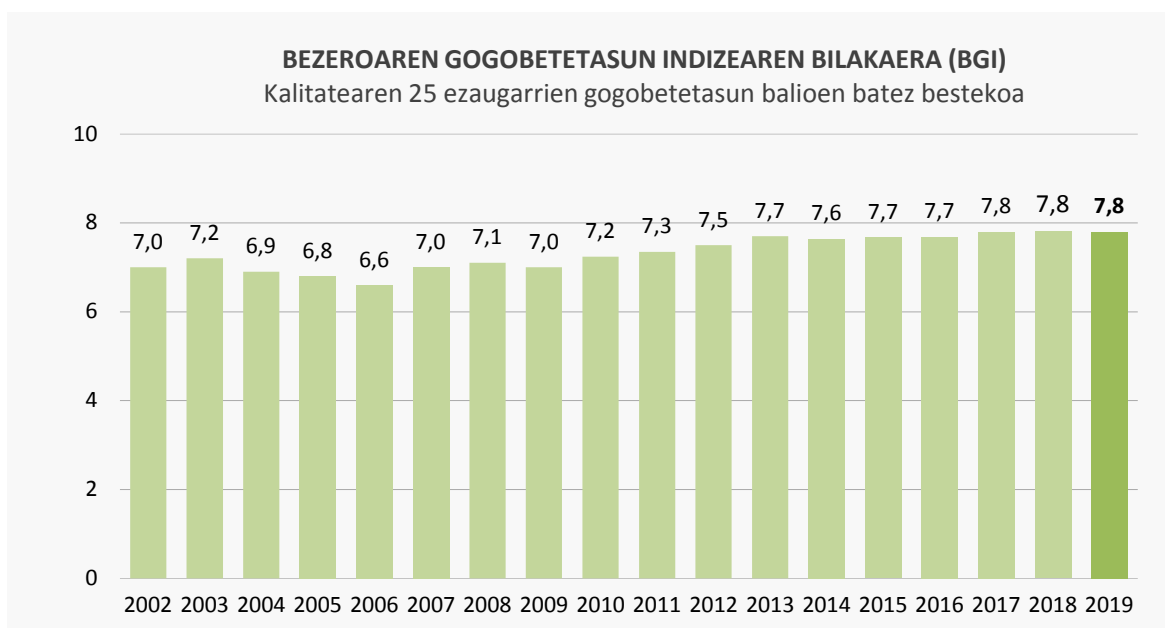
2018arekin alderatuta, kalitatearen faktore eta aldagai gehienek beren gogobetetasun-balioei eutsi diete, eta aurreko neurketarekiko diferentziek esangura estatistikoa lortzen dute “Puntualtasuna ordutegiak eta maiztasunak betetzean” eta “Igarotze-ordutegi eta -maiztasunei buruzko informazioa” alderdien balorazio okerragoan. 2019ko neurketa SAEI sisteman ordutegi eta maiztasunen informazioaren aldaketa teknologikoarekin batera gertatu zen.

2019an, prezioarekiko gogobetetasunaren puntu-kopuruak hobetzen jarraitzen du, eta 2015ean 30 eguneko abonua ezarri zirenetik ikusi den goranzko joerak jarraitzen du: 6,2 (2014), 6,4 (2015), 6,6 (2016), 7,0 (2017), 7,2 (2018), 7,3 (2019).

**KALITATEAREN EZAUGARRIEKIKO GOGOBETETASUNAREN PUNTU-KOPURUAK**  
Desberdintasun esanguratsuak 2018 – 2019

	2018	2019
Puntualtasuna ordutegiak eta maiztasunak betetzean	7,8	7,4
Ordutegi eta maiztasunei buruzko informazioa	8,0	7,7
Errefortzuak puntako orduetan, pilaketak saihesteko	7,1	6,9

**Bezeroaren Gogobetetasun Indizeak (BGI)** joera iraunkorra du 2015az geroztik, eta azken hiru neurketetan balio handiena eskuratu du.



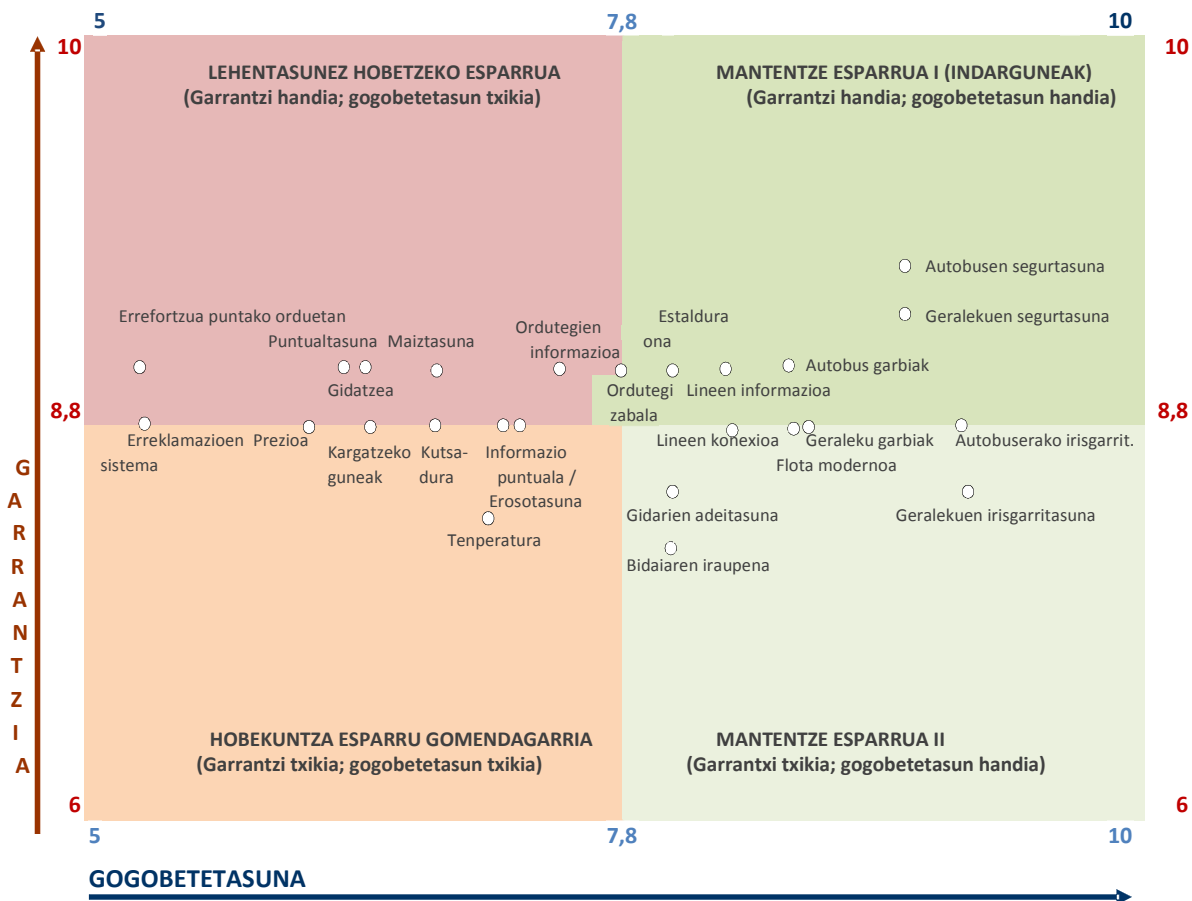
## GOGOBETETASUN MAILEN BILAKAERA

KALITATEAREN FAKTOREAK ETA ALDAGAIK	GOGOBETETASUNAREN PUNTU-KOPURUAK											
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>ZERBITZUAREN ESKAINTZA</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>	<b>7,6</b>
Eremu guztiek estaldura ona izatea	7,2	7,2	7,4	7,4	7,7	7,8	7,9	8,0	7,8	8,1	8,0	7,9
Zerbitzuak ordutegi zabala izatea	7,1	7,3	7,3	7,6	7,7	7,9	7,9	7,9	7,8	8,0	7,9	7,8
Zerbitzuaren igarotze-maiztasuna	6,8	6,8	7,1	7,2	7,4	7,7	7,6	7,6	7,6	7,6	7,7	7,5
Zerbitzua indartzea puntako orduetan, pilaketak saihesteko	6,5	6,2	6,9	7,0	7,2	7,5	7,3	7,2	7,2	7,1	7,1	6,9
Konexioa beste linea batzuekin	7,2	7,1	7,4	7,6	7,7	7,9	7,8	7,9	7,8	8,0	8,0	8,0
Bidaiaren prezioa	6,2	5,9	6,2	6,0	6,1	6,2	6,2	6,4	6,6	7,0	7,2	7,3
<b>IRISGARRITASUNA</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>	<b>8,0</b>
Geraleku ongi kokatuak eta nahikoak	7,6	7,5	7,8	7,9	8,1	8,4	8,4	8,3	8,3	8,4	8,3	8,4
Autobusean sartzeko erraztasuna (igotzea erraza/haurren aulkiak...)	7,6	7,6	7,7	7,9	8,0	8,4	8,3	8,3	8,3	8,4	8,3	8,4
Txartelak kargatzeko guneak	6,6	6,7	6,7	6,7	7,0	7,0	6,9	7,1	7,2	7,3	7,4	7,4
<b>INFORMAZIOA</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>	<b>7,8</b>
Lineei eta ordutegiei buruzko argitasuna	7,4	7,3	7,6	7,6	7,8	8,0	8,1	8,1	8,0	8,2	8,1	8,0
Ordutegien eta maiztasunen informazioa	7,3	7,2	7,6	7,4	7,7	7,9	7,9	7,9	7,8	7,9	8,0	7,7
Zerbitzu-aldaketen informazioa	7,0	6,8	7,2	7,2	7,4	7,6	7,5	7,5	7,5	7,6	7,5	7,6
<b>IRAUPENA</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>	<b>7,7</b>
Autobuseko bidaiaren iraupena	7,0	7,1	7,3	7,5	7,6	8,0	7,8	7,9	7,8	8,0	8,0	7,9
Puntualtasuna ordutegi/maiztasunetan	6,8	6,8	7,1	7,4	7,6	7,8	7,8	7,8	7,8	7,6	7,8	7,4
<b>ARRETAREN KALITATEA</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>	<b>7,8</b>
Erreklamazioen arreta arina	6,6	5,8	6,9	6,3	6,9	7,5	7,5	7,3	7,3	7,1	7,1	7,0
Adeitasuna gidariaren harremanean	7,1	7,0	7,1	7,5	7,5	7,7	7,7	7,7	7,7	7,9	7,9	7,9
<b>EROSOTASUNA</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>	<b>7,8</b>
Autobusen flota modernoa	7,6	7,4	7,4	7,6	7,7	7,7	7,6	7,8	7,9	8,2	8,2	8,1
Autobus garbiak eta ongi zainduak	7,6	7,5	7,4	7,6	7,7	7,9	7,7	7,8	8,0	8,3	8,3	8,1
Eroso bidaiatzea, ez estututa	7,0	7,1	7,0	7,4	7,6	7,5	7,3	7,4	7,5	7,6	7,7	7,6
Autobusean tenperatura egokia	7,1	6,9	7,1	7,1	7,2	7,4	7,2	7,2	7,5	7,7	7,6	7,6
Zakar ez gidatzea	6,6	6,6	6,8	6,9	7,2	7,4	7,1	7,2	7,2	7,2	7,3	7,4
Geralekuak, garbi eta zainduta	7,6	7,6	7,6	7,7	7,8	8,1	8,1	8,0	8,0	8,2	8,2	8,1
<b>SEGURTASUNA</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>	<b>8,3</b>
Segurtasuna autobusetan (istilurik ez, bandalismorik ez...)	7,7	7,7	7,7	8,0	8,1	8,3	8,4	8,4	8,2	8,4	8,4	8,3
Segurtasuna geralekuetan											8,3	8,3
<b>ERAGINA INGURUMENEAN</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>	<b>7,5</b>
Autobusaren kutsadura atmosferikoa	7,0	6,9	7,2	7,1	7,3	7,5	7,6	7,5	7,3	7,8	7,6	7,5
<b>BEZEROAREN GOGOBETETASUN INDIZEA</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>	<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



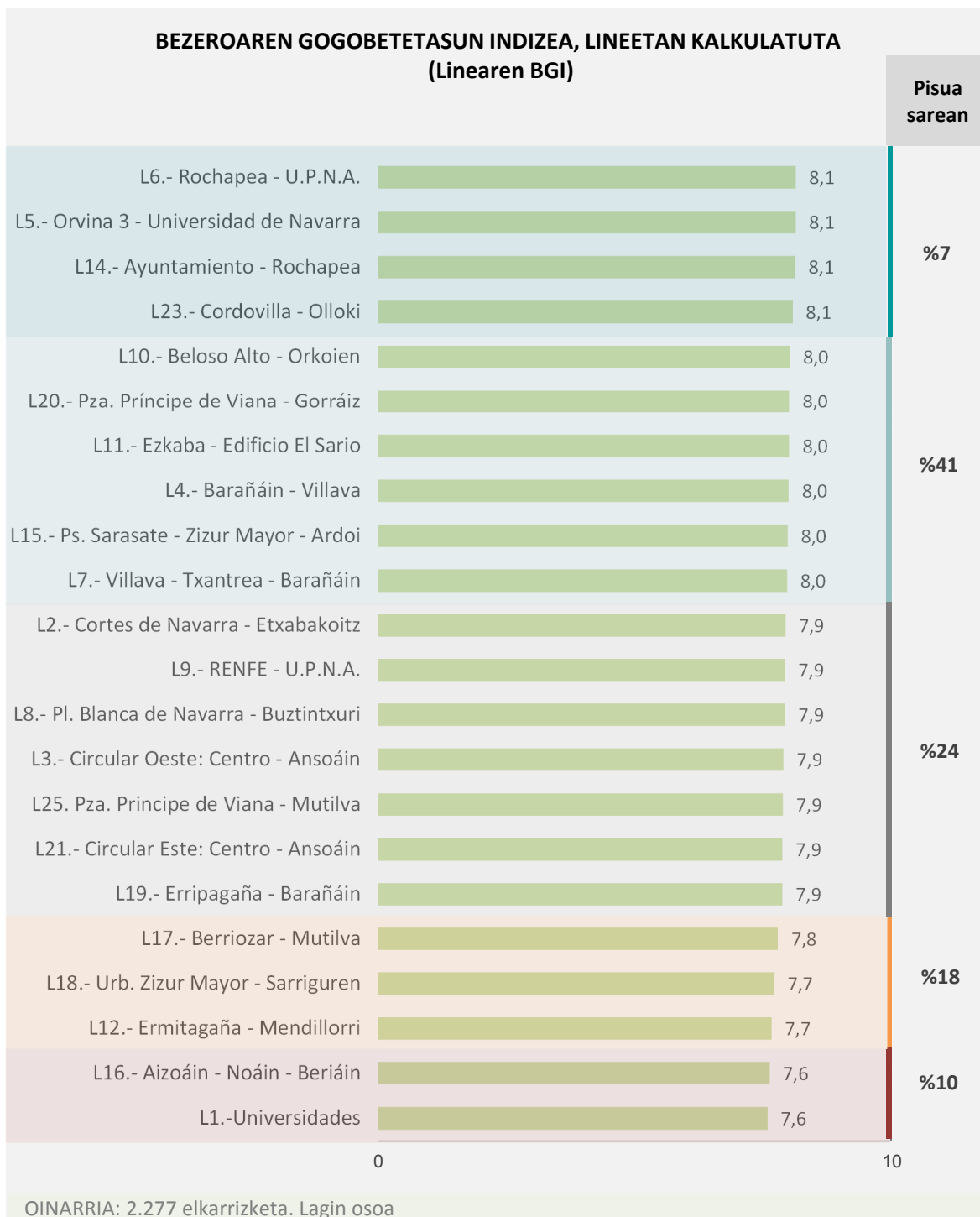
#### 4. EMAITZAK, LINEEN ARABERA

Lineen araberako analisisian, **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.

Berriro kalkulatu da Bezeroaren Gogobetetasun Indizea linearen berariazko 18 ezaugarriekin (**Linearen BGI**) eta, **2019an, 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:

- Linea hauek **SAREAREN BATEZ BESTEKO BALIOAREN AZPITIK dagoen Linearen BGla** erregistratu dute:
  - L1** (Unibertsitateak) eta **L16** (Aitzoain – Noain – Beriain), **Linearen BGla 7,6 dutela, sare osoan okerren baloratutakoak dira**. Batez besteko balioaren azpitik daude **L12** (Ermitagaña–Mendillorri) eta **L18** (Zizur Nagusiko urbanizazioa – Sarriguren), **Linearen BGla 7,7 dutela, eta L17** (Berriozar - Mutiloa), **Linearen BGla 7,8 duela**. Linea horien artean sare osoko bidaien %28 hartzen dituzte.
- **SAREAREN BATEZ BESTEKOAN, Linearen BGla 7,9koa dela**, zazpi linea hauek daude: **L19, L21, L25, L3, L8, L9** eta **L2**. Eta sareko bidaien %24 hartzen dituzte.
- **SAREKO BATEZ BESTEKO BALIOAREN GAINETIK, Linearen BGla 8koa edo handiagoa dela**, 10 linea hauek daude: **L7, L15, L4, L11, L20, L10, L23, L14, L5** eta **L6**. Linea horiek guztiek sareko bidaien %48 hartzen dituzte.





## 5. ZERBITZUAREN GAINEKO BESTE BALORAZIO BATZUK

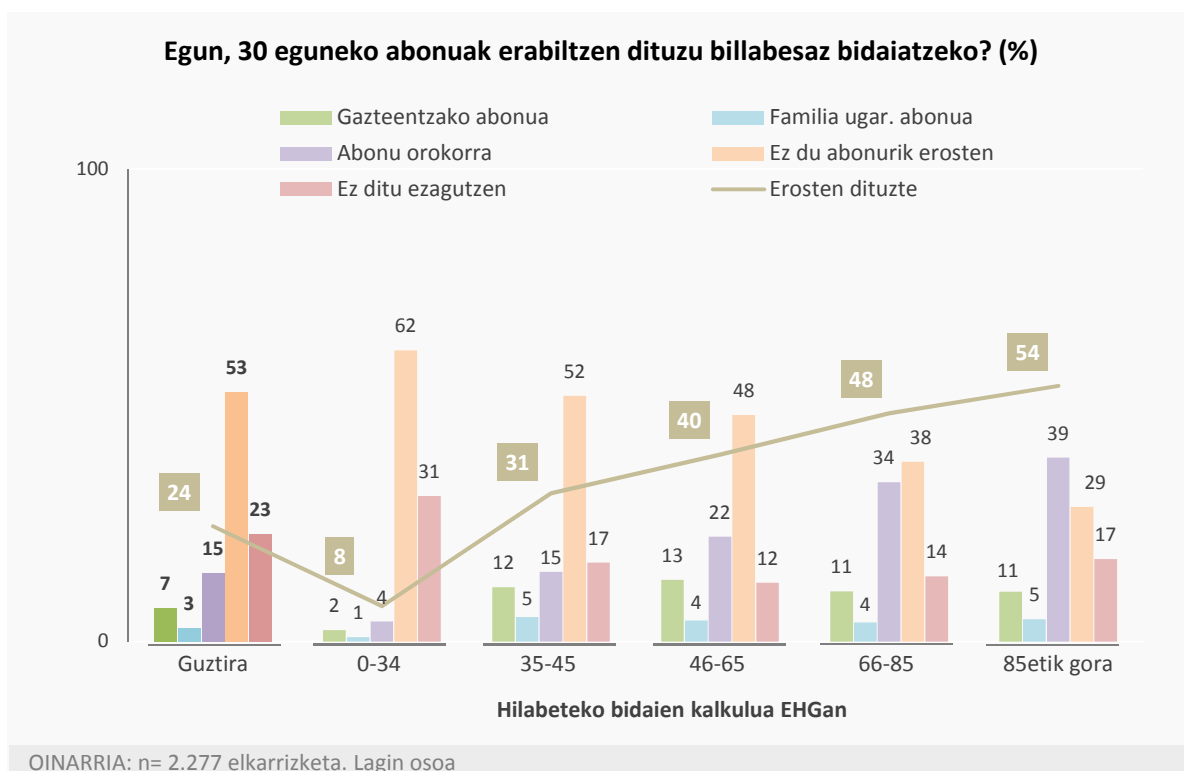
### 5.1. TARIFEN SISTEMA

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 %77k 30 eguneko abonuen gaineko informazioa ikusi edo entzun dute,** eta portzentaje hori %85era iristen da hilabeteen billabesaz 65 bidaia baino gehiago egiten dituztela kalkulatzen duten pertsonen artean.

**Eskualdeko Hiri Garraioko erabiltzaileen %24k eskuarki erosten dituzte 30 eguneko abonuenak.** %15ek 30 eguneko abonuen orokorrak erosten dituzte, %7k 30 urtetik beherakoentzako abonuenak, gazteentzakoak, eta %3k, familia ugarientzakoak.

Hilabeteen 65 bidaia baino gehiago egiten dituztenak EHGaren erabiltzaileen %18 dira. %51k 30 eguneko abonuenak erosten dituzte: %36k abonuen orokorrak, %11k gazteentzako abonuenak eta %4k familia ugarientzako abonuenak.



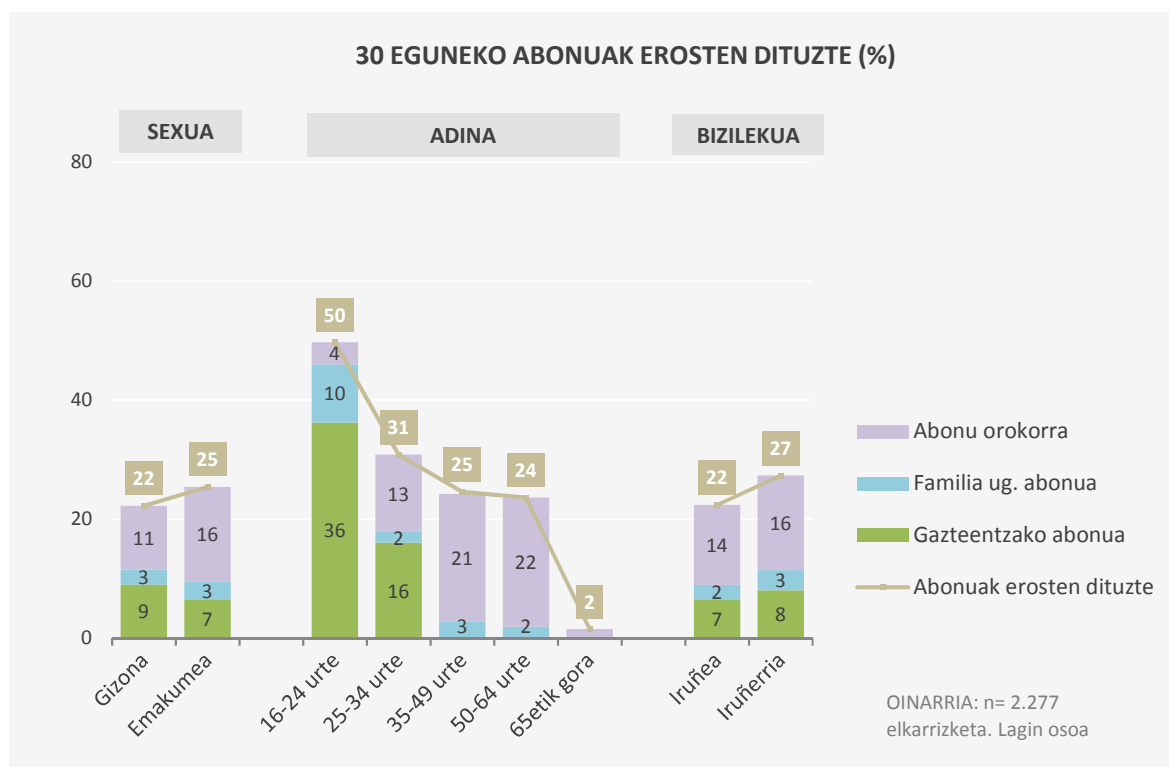
Desberdintasun esanguratsuak ikusten dira 30 eguneko abonuen erosketan, **erabiltzaileen ezaugarri demografikoen** arabera.

**30 eguneko abonuek harrera berezia izan dute gazteen artean.** 16 eta 24 urte arteko erabiltzaileen %8 baino ez dira abonuek horien berri ez dutenak. 25 urtetik beherakoen %50ek eskuarki abonuek erosten dituzte: %36k gazteentzako abonua erosten dute eta %10ek 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: %50etik %31ra 25 eta 34 urte arteko taldean, eta %25era 35 eta 49 urte artekoen. 65 urtetik gorakoentzat, beren berriazko txartela badute, ez da errentagarria 30 eguneko abonua erostea.

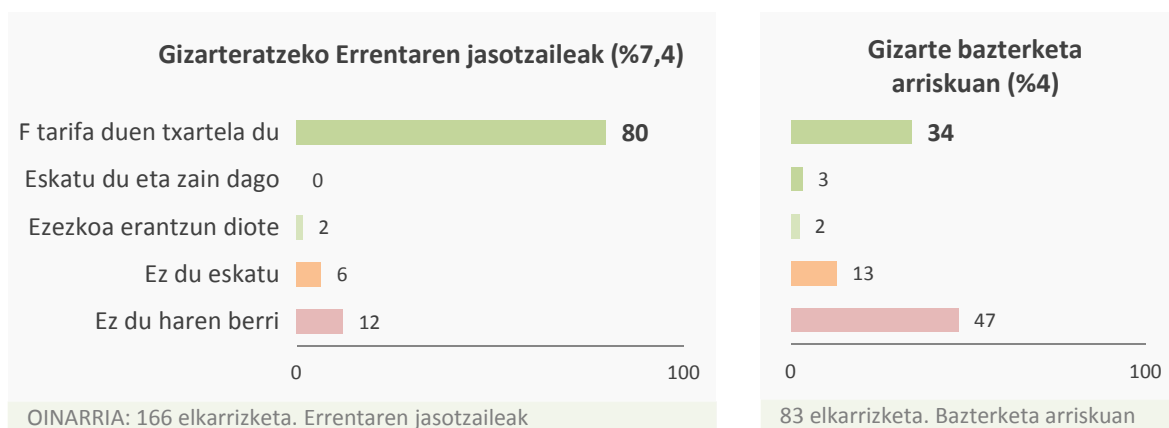
**Sexuaren arabera**, erabiltzaile emakumeen %25ek abonuek erosten dituzte: %16k abonuek orokorra, %3k familia ugarietzakoa eta %7k gazteentzako abonua. Gizonen kasuan, %22k erosten dituzte abonuek, eta neurri handiagoan erosten dute gazteentzako abonua.

**Bizilekuari** dagokionez, 30 eguneko abonuek harrera hobea dute Iruñerrian bizi direnen artean, %27k abonuek erosten baitituzte eskuarki, Iruñean bizi direnen %22aren aurrean.



**EHGaren erabiltzaileen %7,4 Gizarteratzeko Errentaren jasotzaile diren familietako kideak dira,** eta %4, errenta horren jasotzaile izan gabe, gizarte-bazterketako arrisku egoeretarako ezarritako diru-sarreraren baremoan daude.

Gizarteratzeko Errenta jasotzen dutenen artean, %80k F tarifa duen txartela dute, eta %12k ez dakite halakorik badagoenik ere. Gizarte-bazterketako arrisku-egoeran daudenen artean, %34k F tarifa duen txartela dute, eta %47k ez dute haren berri. **F tarifa duen txartela daukatenak EHGaren erabiltzaileen %7 dira,** 2017ko eta 2018ko portzentaje bera. Ez da desberdintasun esanguratsurik ikusten sexua, adina edo Iruñean edo Iruñerrian bizi diren kontuan hartuta.



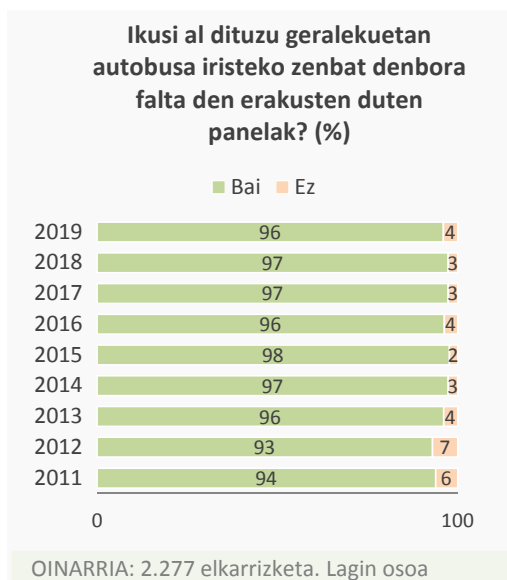
## 5.2. TEKNOLOGIA BERRIAK, EHG-AREN GAINEKO INFORMAZIOAN

2019ko inkesta SAEI sistemaren berrikuntza teknologikoarekin batera gertatu zen, eta elkarrizketak egiten unean ez zegoen martxan autobusa iristeko denbora errealeko informazioa, soil-soilik ordutegi teorikoak ikus zitezkeen.

EHGaren erabiltzaile ia guztiek, **%97k ikusi dituzte SAEI INFORMAZIO PANEL EDO TAULAK,** autobusa iristeko falta den denboraren informazioa ematen duten geralekuetan. Panel horiek ikusi dituztenen artean:

- %39k uste dute zehaztasunez funtzionatzen dutela,
- %40k uste dute funtzionatzen dutela, baina ez oso zehatz,
- %21ek uste dute ez dutela funtzionatzen.

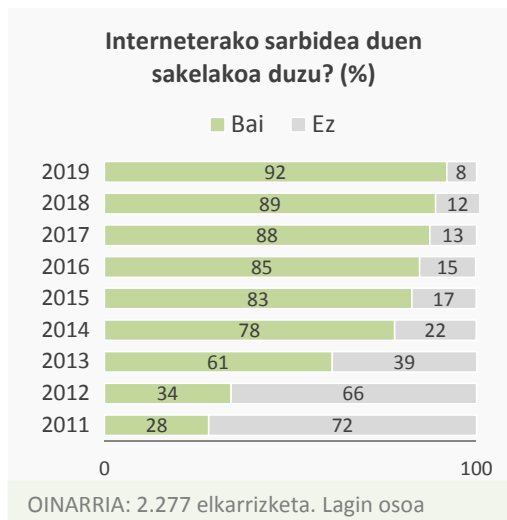
Autobusa iristeko falta den denboraren informazioa emateko geralekuetan dauden panel horien funtzionamenduaren gaineko pertzepzioan **eragina izan du sistemaren funtzionamendu partzialak.**



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.

2019an, EHGaren erabiltzaileen **%92k Interneterako sarbidea duen sakelako telefonoa dute, *smartphone* bat.** %88k kontratatuta dute datuen tarifa bat, laua (%65) edo hilekoa (%24).

Interneterako sarbidea duen sakelako telefonoa dute EHGaren erabiltzaile emakumeen %93k eta gizonen %91k. Adinaren arrakala oso nabarmena da: 45 urtetik beherakoen %97k mota honetako telefonoak dituzte; 50 eta 64 urtekoen artean %94 dira; eta 65 urtetik gorakoen artean %72 dira.

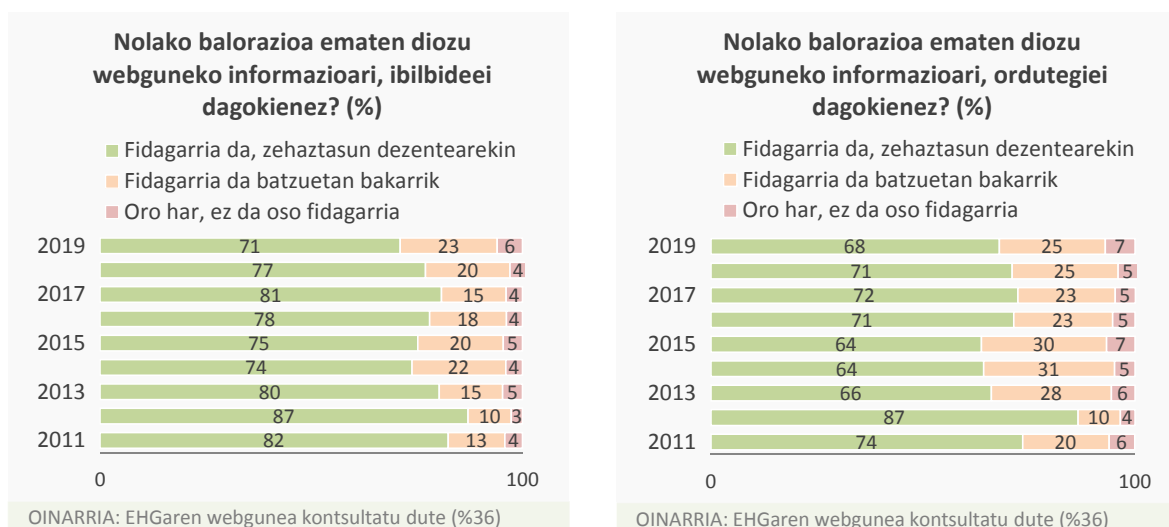


Zerbitzuaren erabiltzaileen %58k badakite **GOOGLE TRANSIT**en kontsulta ditzaketela EHGaren ibilbideak eta ordutegiak, eta **%33k egin dituzte mota horretako bilaketak**. Mantendu egin da informazio-bide hori ezagutzen duten pertsonen portzentajea, eta, ezagutzen dutenen artean, mantendu egin da nolabaiteko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

Kontsulta horiek egiten dituzten erabiltzaileen artean, **%96k sakelako telefonoan egin dute** eta %7 baino ez dira izan ordenagailuan egin dutenak. %63k usten dute kontsultaren emaitza fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin. Elkarrizketa egiteko unean inplementatzen ari zen aldaketa teknologikoak eragin du emaitza horretan.

**Zerbitzuaren erabiltzaileen %36k KONTSULTA EGIN DUTE EHG-AREN WEBGUNEAN** Eskualdeko Hiri Garraioari buruzko informazioaz, zerbitzuaz, ibilbideez, ordutegiez, gorabeheretz... Kontsulta horien %83 sakelakoaren bidez egiten dira.

EHGaren webgunean kontsultak egiten dituztenen artean, %88ri erabiltzen erraza iruditu zaie. %71k uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, ibilbideei buruz emandako informazioa, eta %68k uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, ordutegiei buruz emandako informazioa.

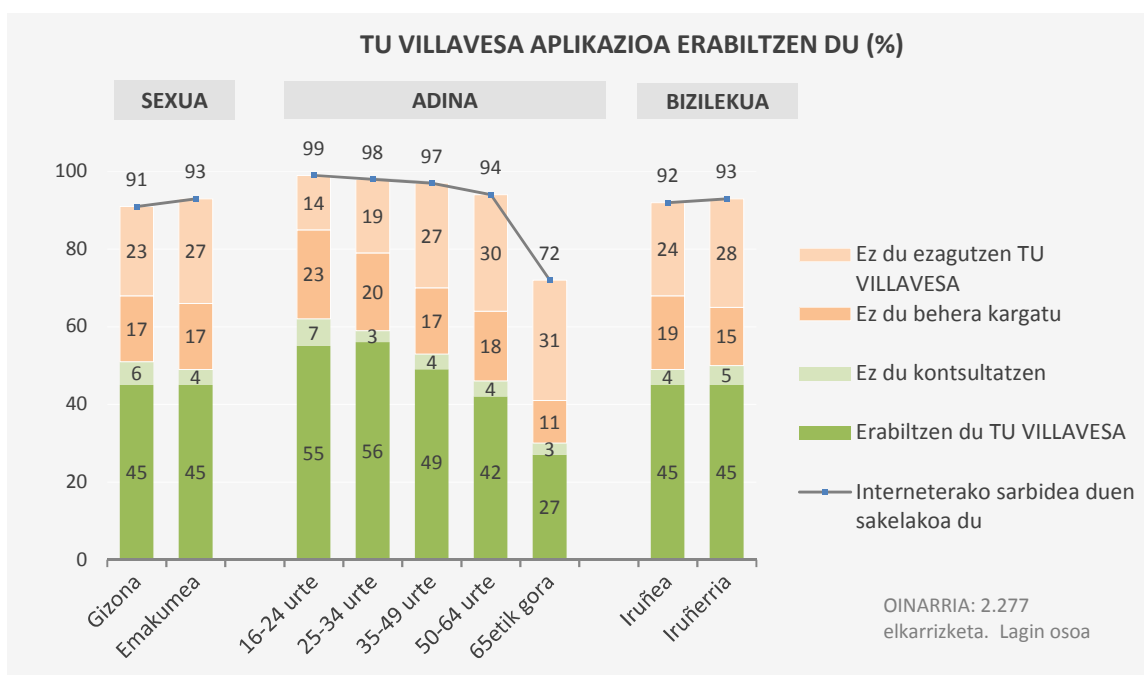


Interneterako sarbidea daukaten EHGaren erabiltzaileen %66k **“TU VILLAVESA” APLIKAZIOA** ezagutzen dute, %72k Interneterako sarbidea duen sakelakoa dutenen artean. Ezagutzen dutenen artean, %39k maiz kontsultatzen dute, %29k zenbaitetan eta %6k inoiz ez. Laurden batek baino gehiagok ez dute behera kargatu.

TU VILLAVESA aplikazioko informazioa kontsultatzen dutenen artean, %56k uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, %35ek uste dute fidagarria dela bidaia batzuetan eta beste batzuetan gutxiago, eta %10ek uste dute, oro har, ez dela oso fidagarria. Berrikuntza teknologikoko prozesua elkarrizketarekin batera gertatzeak neurri handiagoan eragin dio aplikazio honen erabilerari, ematen duen informazioari buruzko balorazioari baino.



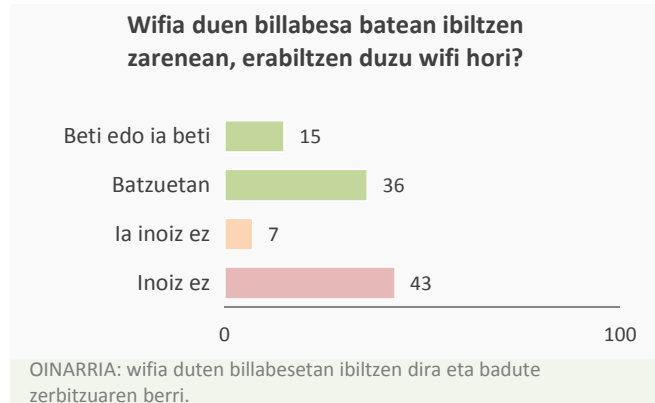
Ez da desberdintasun esanguratsurik ikusten TU VILLAVESA aplikazioaren erabileran emakumeen eta gizonen artean, eta aldeak oso nabarmenak dira adinaren arabera. Aplikazioa ezezagunagoa da erabiltzaileen adina handitzen doan neurrian, eta era berean erabilera murrizten da.



## DOAKO WIFIAREN ERABILERA AUTOBUSE TAN

2018an, autobus batzuetan Internetarako doako konexioa instalatu zen, wifi bidez, eta 2019ko inkestan haren erabilerari buruz galdetu zitzaizen *smartphone* motako telefonoa dutenei. %58k badakite linea batzuetan doako wifia duten autobusak daudela, eta %17k zerbitzu hori duten billabesak erabiltzen dituzte.

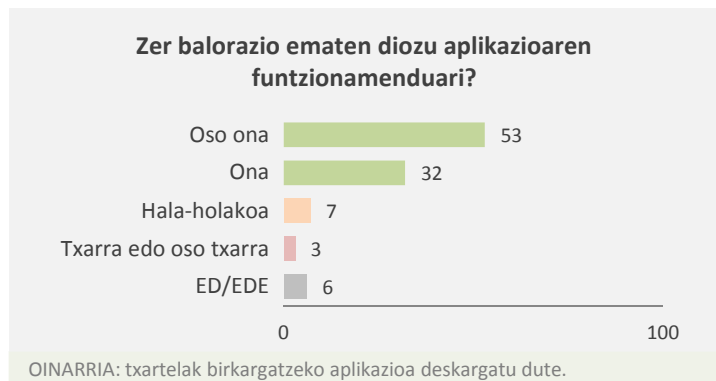
Wifia duten billabesetan ibiltzen diren eta badagoela badakitenen artean, %15ek zerbitzu horren erabilera intentsiboa egiten duten, %36 batzuetan konektatzen dira eta erdiek ez dute inoiz erabiltzen edo ia inoiz. *Smartphone*-a duten erabiltzaile guztien artean, %9k beti edo batzuetan erabiltzen dute billabesetako wifi konexioa.



## TXARTELAK BIRKARGATZEKO MUGIKORRERAKO APLIKAZIOA

2019ko irailean, telefono mugikorretan EHGko txartelen saldoak kontsultatzeko eta txartelak birkargatzeko aplikazioa jarri zen martxan, lehen une batean Android sistema dutenetan. *Smartphone*-a duten EHGko erabiltzaileen %42k ezagutzen dute txartelak birkargatzeko mugikorrerako aplikazioa eta %12k deskargatu dute beren mugikorrean, aplikazioa ezagutzen dutenen %27k.

Aplikazioa deskargatu dutenen artean, funtzionamenduari buruzko balorazioa oso ona da: erdiek baino gehiagok uste dute oso ongi funtzionatzen duela, eta %32ren iritziz ongi funtzionatzen du.



## ZERBITZUAREN BESTE BALORAZIO BATZUK

2018az geroztik galdetzen da ea Hiri Garraioa erabiltzean **OSO SEGURUA IRUDITZEN EZ ZAIEN GERALEKUREN BAT ERABILI EDO EKIDITEN DUTEN.**

Erabiltzaile emakumeen %7k adierazi dute geralekuren bat ekiditen dutela segurtasunarengatik, %3k geralekuak ekiditen dituzte egunez eta gauez, eta %4k bakarrik gauez. Erabiltzaile gizonen kasuan, %2k geralekuak ekiditen dituzte egunez eta gauez, eta %1ek bakarrik gauez.

**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, %38ren ustez;
- zerbait edo asko okertu da, %5en ustez.

**Garraio publikoaren egungo eskaintzak, lineak, ibilbideak eta geralekuak, GARRAIO PUBLIKOKO BEHARREI ERANTZUTEN DIE...**

- guztiz edo neurri handi batean, EHGaren erabiltzaileen %85en ustez;
- erdizka, %12ren 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 %30en ustez;
- normala, %58ren ustez;
- merkea edo oso merkea, %11ren ustez.

2015ean 30 eguneko abonua ezarri zirenetik, **aurreko neurketekin alderatuta, ikusten da prezioaren pertzepzioa merkeagoa dela.**



