



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

GOGOBETETASUN AZTERLANA 2017

ESKUALDEKO HIRI GARRAIOAREN ERABILTZAILEAK

**Emitzen sintesia
2018ko apirila**



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, 2017

EMAITZEN SINTEZIA
Komunikazio Saila
2018ko apirila

AURKIBIDEA

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

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 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: 2017ko azaroko lehen hiru asteetan.

Laginaren tamaina: telefono bidezko 2.256 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, bidaiak kopuruaren arabera egokituko litzaizkiekeenak baino elkarrizketa gehiago izendatuta, linea bakoitzeko 40 elkarrizketako minimo bateraino. Lehen izendatze horren ondoren, gainerako elkarrizketak proportzionalki banatu dira lineen artean bidaiak kopuruaren arabera. Sarearen emaitza globalerako, dagozkien haztatze koefizienteak aplikatu dira, eta haiekin, emaitzak batzeko helburuetarako, laginketa zatikiak berdinu dira eguneko sarea eratzen duten lineetako bakoitzari dagokion bidaien proportzioarekin. Haztatze koefizienteak kalkulatzeko, 2017ko urtarrila eta Abendua 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-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 orduz ordu urriko egun eredu batean.

Elkarrizketa egin beharreko pertsonen azken hautaketarako, hainbat etapatan aplikatutako ausazko prozedura bat erabili da. Hasteko, geralekuan igotako hirugarren eta seigarren bidaiariei harremanetarako telefonoa eskatu zaie. PDAn erregistratu da, datu hauen arabera: telefonoa, linea, igo den geralekua eta bidaiaren ordua, sexua, bidaiarien adina eta bidaiak ordaintzeko era. Datu horiei estatistikako kontrasteak egin zaizkie, inkestatzaile bakoitzean ausazkotasunaren jarraipena ikusteko. Guztira, 5.360 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	404.888	%1,1	25	59	0,4274
L2.- Nafarroako Gorteen k. - Etxabakoitz	1.182.207	%3,3	74	82	0,8980
L3.- Zirkularra, mendebaldea: Hirigunea - Antsoain	1.496.911	%4,1	93	87	1,0717
L4.- Barañain - Atarrabia	7.946.147	%21,9	495	380	1,3025
L5.- Orvina 3 – Nafarroako Unibertsitatea	1.228.893	%3,4	77	89	0,8600
L6.- Arrotxapea - NUP	1.002.705	%2,8	62	78	0,8007
L7.- Atarrabia - Txantrea - Barañain	3.444.816	%9,5	215	173	1,2403
L8.- Nafarroako Blanca plaza - Buztintxuri	1.257.739	%3,5	78	86	0,9109
L9.- RENFE - NUP	1.700.625	%4,7	106	106	0,9993
L10.- Belosogoiti - Orkoien	640.079	%1,8	40	65	0,6134
L11.- Ezkaba - Sario eraikina	1.953.937	%5,4	122	103	1,1816
L12.- Ermitagaña - Mendillorri	2.440.416	%6,7	152	131	1,1604
L14.- Udaletxea - Arrotxapea	158.162	%0,4	10	45	0,2189
L15.- Sarasate pasealekua - Zizur Nagusia	522.275	%1,4	33	60	0,5422
L16.- Aitzoain - Noain - Beriain	2.959.385	%8,2	184	150	1,2289
L17.- Mutiloa - Artiberri	1.174.895	%3,2	73	82	0,8924
L18.- Zizurko urbanizazioa - Sarriguren	2.977.887	%8,2	185	152	1,2203
L19.- Erripagaña - Barañain	1.542.014	%4,3	96	105	0,9147
L20.- Vianako Printzearen plaza - Gorraitz	538.332	%1,5	34	60	0,5589
L21.- Zirkularra, ekialdea: Hirigunea - Antsoain	1.228.072	%3,4	76	83	0,9216
L23.- Vianako Printzearen plaza - Olloki	162.922	%0,4	10	40	0,2537
L25. Merindadeen plaza - Mutiloenartea	256.140	%0,7	16	40	0,3989
Metatua urtarrila eta abendua artean	36.219.447	%100,0	2256	2256	1,0000

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 telefono zenbakia eskatzen die, bidaiariak ausaz hautatzeko irizpide batzuen arabera eta linea bakoitzean egokia den erregistroen proportzioari eutsita, geralekuen multzoen eta geldialdi-ordutegien arabera. Hurrengo egunean deitu egiten zaie telefonoz, elkarrizketa egiteko.

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

Zerbitzuaren kalitatea 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 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 garraio bide bat hautatu ordez.
- Bidaia autoz edo motorrez egiterik bazuen (gidari edo bidelagun moduan).
- Noiztik erabiltzen duen Hiri Garraioa.

EHG-AREN ERABILTZAIILEEN ALDAGAI SOZIODEMOGRAFIKOAK:

- Sexua.
- Adina.
- Prestakuntza.
- Lan egoera.
- Bizi den tokia.
- Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan den.
- Iruñean edo Iruñerrian bizitzen daraman denbora (ez bada beti bizi izan hemen).
- Jatorrizko tokia (ez bada beti bizi izan hemen).
- 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. Bigarrengoan, **zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren** emaitzak aurkezten dira, eta bai gogobetetasun global handiagoa eta txikiagoa erakusten duten segmentuak ere.
3. Hirugarrengoan, **zerbitzuaren kalitatearen analisi estrategikoa egiten da, erabiltzaileen ikuspuntutik**. Alde batetik, zerbitzuaren kalitatearen 24 ezaugarrirekiko gogobetetasun maila hartzen da kontuan, eta, bestetik, EHGaren erabiltzaileek zerbitzuaren kalitatean ezaugarri horietako bakoitzari ematen dioten garrantzia.

Gogobetetasun balio horietatik eta emandako garrantzitik abiatuta, Bezeroaren Gogobetetasun Indizea (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 bere premiei erantzuten dien**, horren gainean duen iritzia; eskuarki erabiltzen duten lineari **eragin dioten hirian egin diren obrek**; 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.

2017an, hirugarren urtez, **tarifa sistema berriaren gaineko ezagutza, erabilera eta balorazioa** aztertu da, 30 eguneko abonua eta Gizarteratzeko Errenta jasotzen dutenentzat F tarifa ezarri eta gero. Iruñearen erdigunera doazen lineetan egindako aldaketengatik (Hirigunea Atsegin egiteko Planaren ondorioz) eragina ere aztertu da.

1. EHG-AREN ERABILTZAIILEEN EZAUGARRIAK.

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

1.1. BIDAIAREN EZAUGARRIAK

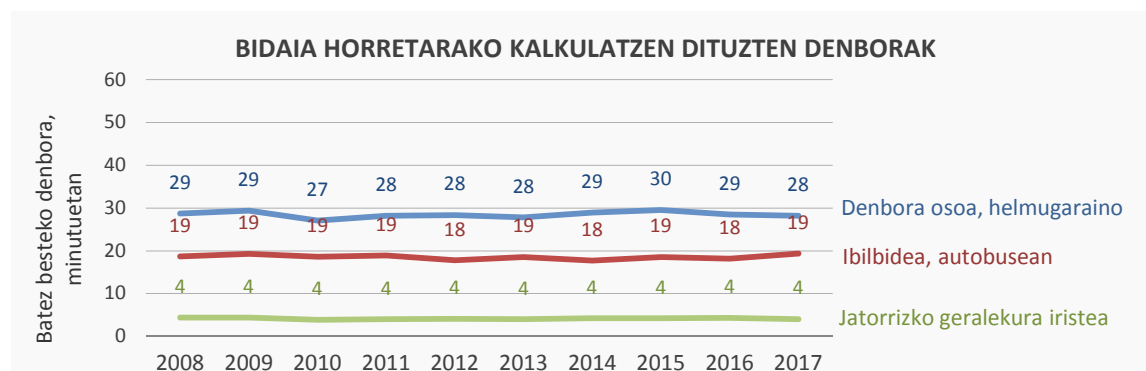
Zerbitzuaren erabiltzaileen beraien erantzunen arabera:

- Bidaiaren jatorrizko geralekura **iristeko batez besteko denbora** 4 minutu da.
- Autobusean egiten duten **ibilbidearen batez besteko denbora** 18 minutu da. Iruñerrian bizi direnen kasuan, 22 minutu, eta Iruñean bizi direnen kasuan, 17 minutu. Ibilbide luzeagoak egiten ditu adin talde gazteenak: 16 eta 24 urte artean dituztenen ibilbide denbora 22 minutu da; 25 eta 64 urte artekoen artean, 19 minutu dira; eta 65 urtetik gorakoen kasuan, 17 minutu. Autobuseko ibilbide denbora 19 minutu da gizonen kasuan eta 20 minutu emakumeen kasuan.
- **Bidaia horretarako kalkulatzen duten denbora guztia** (elkarrizketa egitea eragin duen bidaia), jatorrizko lekutik azken helbururaino, 28 minutu da.

EHGaren erabiltzaileen %85ek bost minutu baino gutxiago behar izaten dituzte jatorrizko geralekura iristeko, eta %57k 0 eta 3 minutu artean behar dituzte. %15ek, berriz, bost minutu baino gehiago behar izaten dituzte.

Elkarrizketa egindakoen %70entzat, autobusean egindako ibilbidea 20 minututik beherakoa izan da, %19rentzat 20 eta 30 minutu artekoa, eta %11rentzat 30 minututik gorakoa.

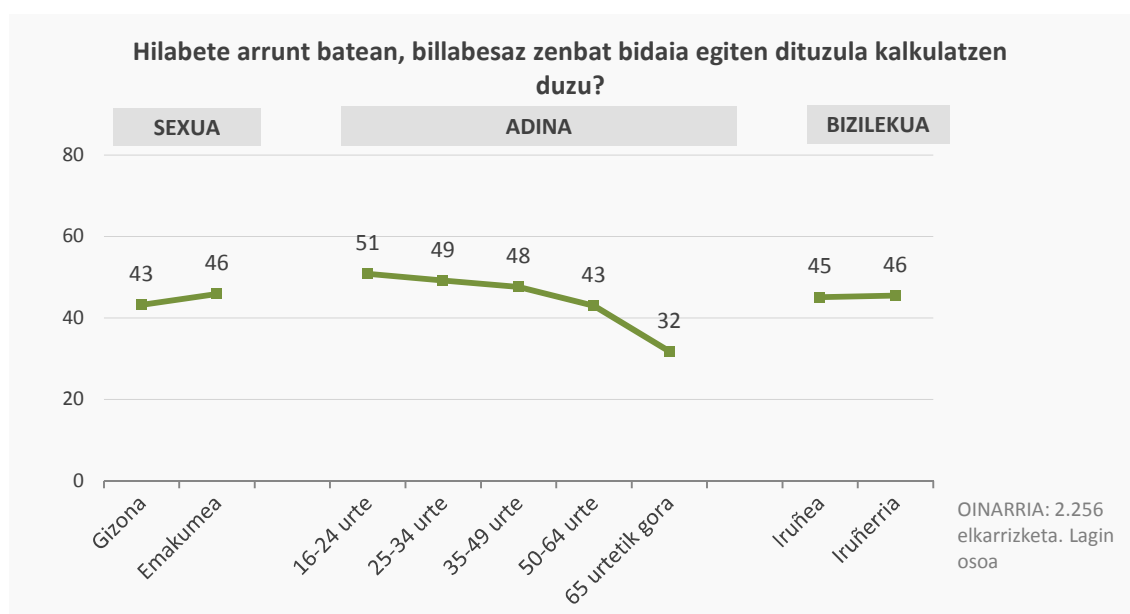
Bidaiaren jatorritik azken helbururaino kalkulatzen duten denbora osoa, kontuan hartuta jatorrizko geralekura iristeko behar duten denbora eta helburuko geralekuan sakabanatzeko behar duten denbora, 30 minututik beherakoa da zerbitzuaren erabiltzaileen %70en kasuan, 31 eta 40 minutu artekoa da %16ren kasuan, eta %14k kalkulatzen dute 40 minututik gorako denbora osoa.



1.2. ZERBITZUA ERABILTZeko OHITURAK

Zerbitzuaren erabiltzaileek kalkulatuzen dute hilean batez beste 45 bidaiak egiten dituztela Eskualdeko Hiri Garraioan. %42k kalkulatuzen dute 30 bidaiak baino gutxiago egiten dituztela hilean, %34k 30 eta 60 bidaiak artean hilean eta %24k hilean 60 bidaiatik gora egiten dituztela.

Bidaien hileko batez bestekoa jaitsi egiten da gazteenen adin taldetik zaharrenen adin taldera: lehenbizikoaren kasuan batez beste 51 bidaiak dira eta bigarrenaren kasuan 32 bidaiak. Sexuaren arabera eta Iruñean edo Iruñerrian bizi diren kontuan hartuta dauden desberdintasunek ez dute esangura estatistikorik lortzen.



Emakumeek gizonak baino gehiago erabiltzen dute EHGa lanera joateko (emakumeen %38k eta gizonen %27k) eta erosketak egiteko (emakumeen %13k eta gizonen %9k). Gizonak emakumeek baino gehiago erabiltzen dute EHGa ikastera joateko (gizonen %19k eta emakumeen %14k) eta aisiarako, kirolerako, bisitetarako, medikuarengana joateko eta kudeaketetarako (gizonen %40k eta emakumeen %31k).

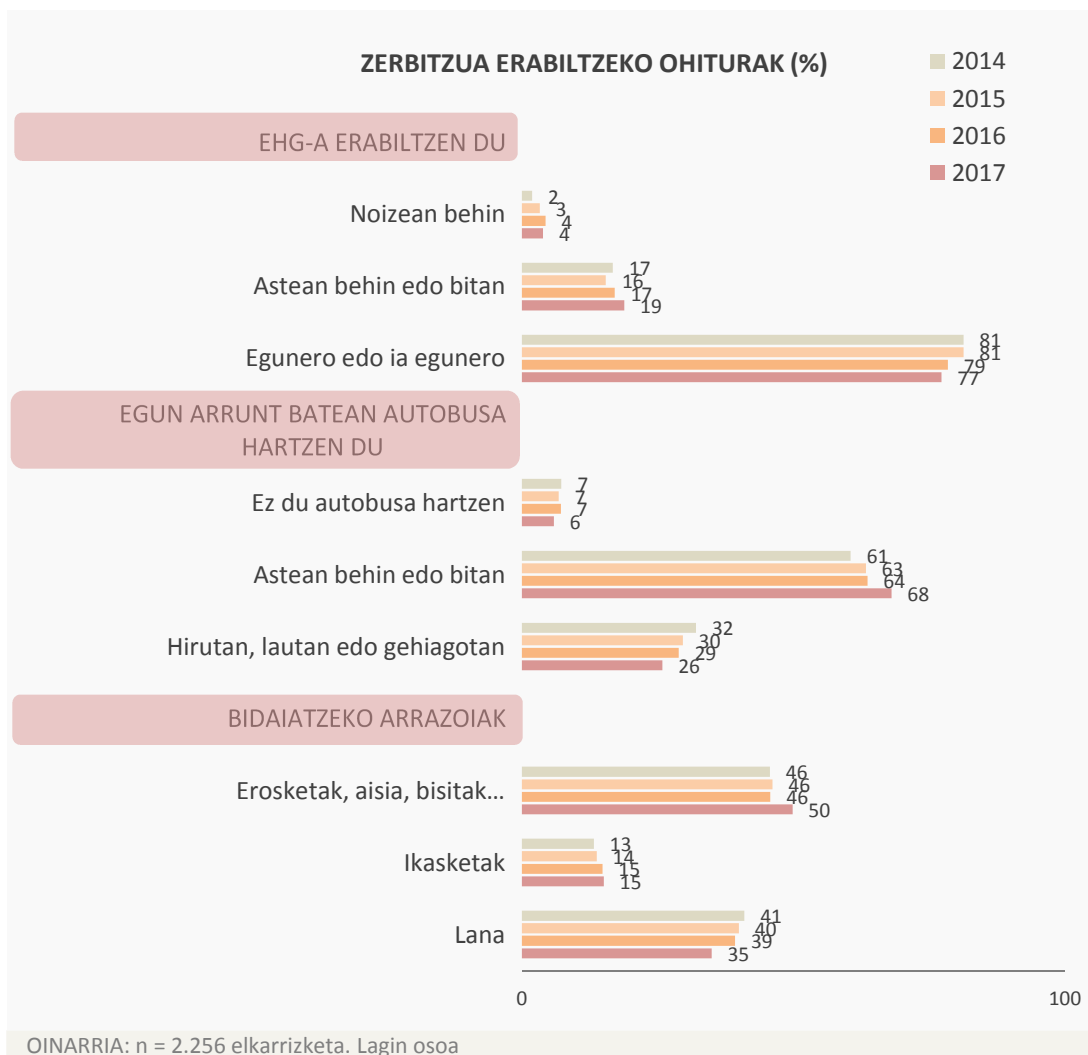
ASTEKO ERABILERA MAIZTASUNA	<ul style="list-style-type: none"> • %77k EHGa lanegun guztietan edo ia guztietan hartzen dute. • %19k astean behin edo bitan edo hilabetean zenbaitetan. • %4k noizean behin hartzen dute.
ERABILERA INTENTSITATEA egun arrunt batean	<ul style="list-style-type: none"> • %68k EHGa egunean behin edo bitan hartzen dute. • %26k hiru alditan, lautan edo gehiagotan. • %6k ez dute EHGa hartzen.
BIDAIAREN ARRAZIOA (dela jatorrikoa, dela helmugakoa)	<ul style="list-style-type: none"> • Erosteke, aisiarako, kudeaketetarako, bisitetarako... hartzen dute %50ek. • %35ek lanera joateko. • %15 ikasketetarako.

ERABILERA OHITUREN BILAKAERAN hau nabarmendu behar da:

Asteko erabilera maiztasunean nolabaiteko jaitsiera ikusten da zerbitzua maiztasun handiagoarekin erabiltzen dutenen artean, egunero edo ia egunero, eta emendatzea asteko egun batean edo bitan edo hilabetean zenbaitetan hartzen dutenen artean.

Egun arrunt bateko erabilera intentsitateari dagokionez, autobusa egunean behin edo bitan hartzen dutenen pisua handitu da, %61etik (2014) %68ra igarota (2017), egunean hirutan edo gehiagotan hartzen dutenen kaltean, %32tik (2014) %26ra igaro baita (2017).

Bidaien arrazoiei dagokionez, 2017ko neurketan, lanarengatik bidaiatzeak pisua galdu du modu esanguratsuan: garrantzia galtzen joan da progresiboki 2013az geroztik eta azken neurketa honetan nabarmenagoa izan da; izan ere, %41etik (2014) %35era igaro da (2017). Azken neurketa honetan, behartuak ez diren bidaien kopurua handitu da (erosketak, aisia, bisitak, kudeaketak...): azken neurketetan %46 ziren eta 2017an %50.

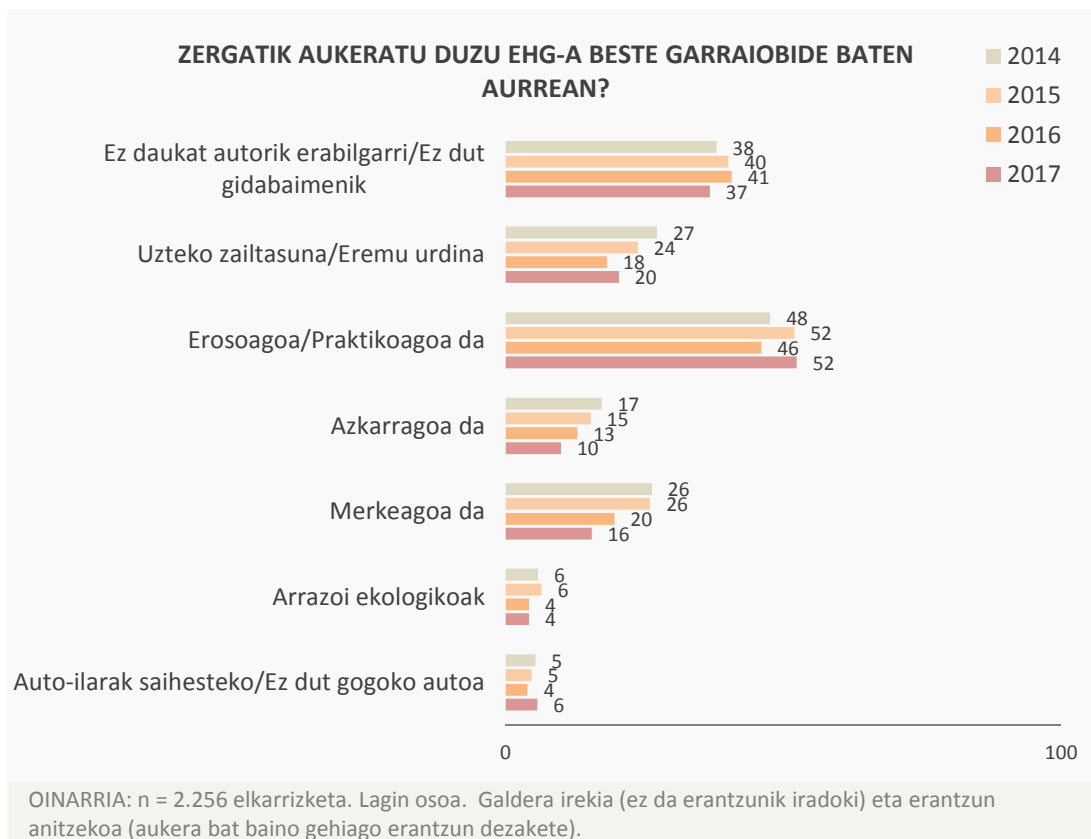


EHG-A AUKERATZEKO IZAN DITUZTEN ARRAZOIENGATIK galdetuta (beste garraio bide bat aukeratu ordez), galdera ireki batean eginda (ez da arrazoirik iradoki eta bat baino gehiago adierazteko aukera dago), nagusiki hauek aipatu dituzte: autorik ez izatea erabilgarri edo gidabaimenik ez izatea (%37); uzteko zailtasunak/eremu urdina (%20); erosotasuna edo praktikoa izatea (%52); ekonomia (%16); azkartasuna (%10); eta ekologia (%4).

Emakumeek gizonen baino proportzio handiagoan aukeratzen dute EHGa ez dutelako autorik erabilgarri (emakumeen %38k eta gizonen %32k) eta gizonen baino proportzio handiagoan aukeratzen dute EHGa erosoagoa zaielako, merkeagoa delako eta auto-ilarak saihesteko.

Aurreko urtearekin alderatuta, **pitin bat emendatu da EHGa aparkatzeko zailtasunengatik aukeratu dutenen portzentajea**, %18tik %20ra igarota. Garraio bide hau **erosoagoa eta praktikoagoa** delako aukeratu dutenen portzentajea handitu da, eta gutxitu egin da **azkarragoa** eta **merkeagoa** delako aukeratu dutenen portzentajea. Ekologiarekin lotutako arrazoiak hondar-portzentaje batean daude segida historikoaren hasieratik.

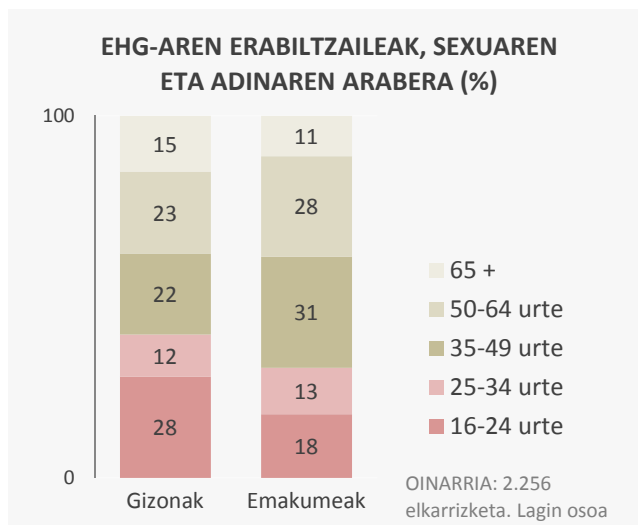
Bidaia autoz edo motorrez (gidari edo bidelagun moduan) egin zezaketen zuzenean galdetuta, %40k ez zuten aukera hori eta %60k egin zezaketen bidaia autoz edo motorrez. Emakumeen %42 gatibu izango lirateke, bidaia autoz edo motorrez egiteko aukerarik ez luketelako izango, eta gizonen %35 izango lirateke halakoak.



1.3. EZAUGARRI SOZIODEMOGRAFIKOAK

EHG-aren erabiltzaileen %77 emakumeak dira. Emakumeak gehiengo dira adin talde guztietan: 16 eta 24 urte artekoen artean ia bi heren hartzen dituzte, eta %80tik gora dira 35 eta 64 urte artekoen artean.

Erabiltzaile emakumeen artean tarteko adinak nagusitzen dira: %59 35 eta 64 urte artekoen artean daude, gizonen %45en aurrean. Erabiltzaile gizonak gazteagoak dira: %28k 16 eta 24 urte artean dauzkate, emakume erabiltzaileen %18ren aurrean, adin tarte honetan.



ADINA	<ul style="list-style-type: none"> 16-24 urte 20 25-34 urte 13 35-49 urte 29 50-64 urte 27 65 + 12
IKASKETEN MAILA	<ul style="list-style-type: none"> Unibertsitateko... 32 Erdi mailakoak 58 Lehen mailakoak 10
LAN EGOERA	<ul style="list-style-type: none"> Landuna 56 Ikaslea 17 Langabea 8 Etxeko lanak 6 Erretiroduna 14
BIZILEKUA	<ul style="list-style-type: none"> Iruñea 54 Iruñerria 46
JATORRIZKO LEKUA	<ul style="list-style-type: none"> • Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan dira (%63) • Nafarroako gainerako tokietan (%10) • Beste autonomia erkidego batzuetan (%12) • Beste herrialde batean (%16) <ul style="list-style-type: none"> ○ Iberoamerika (%12) ○ Europa (%3) ○ Beste herrialde batzuetan (%1)

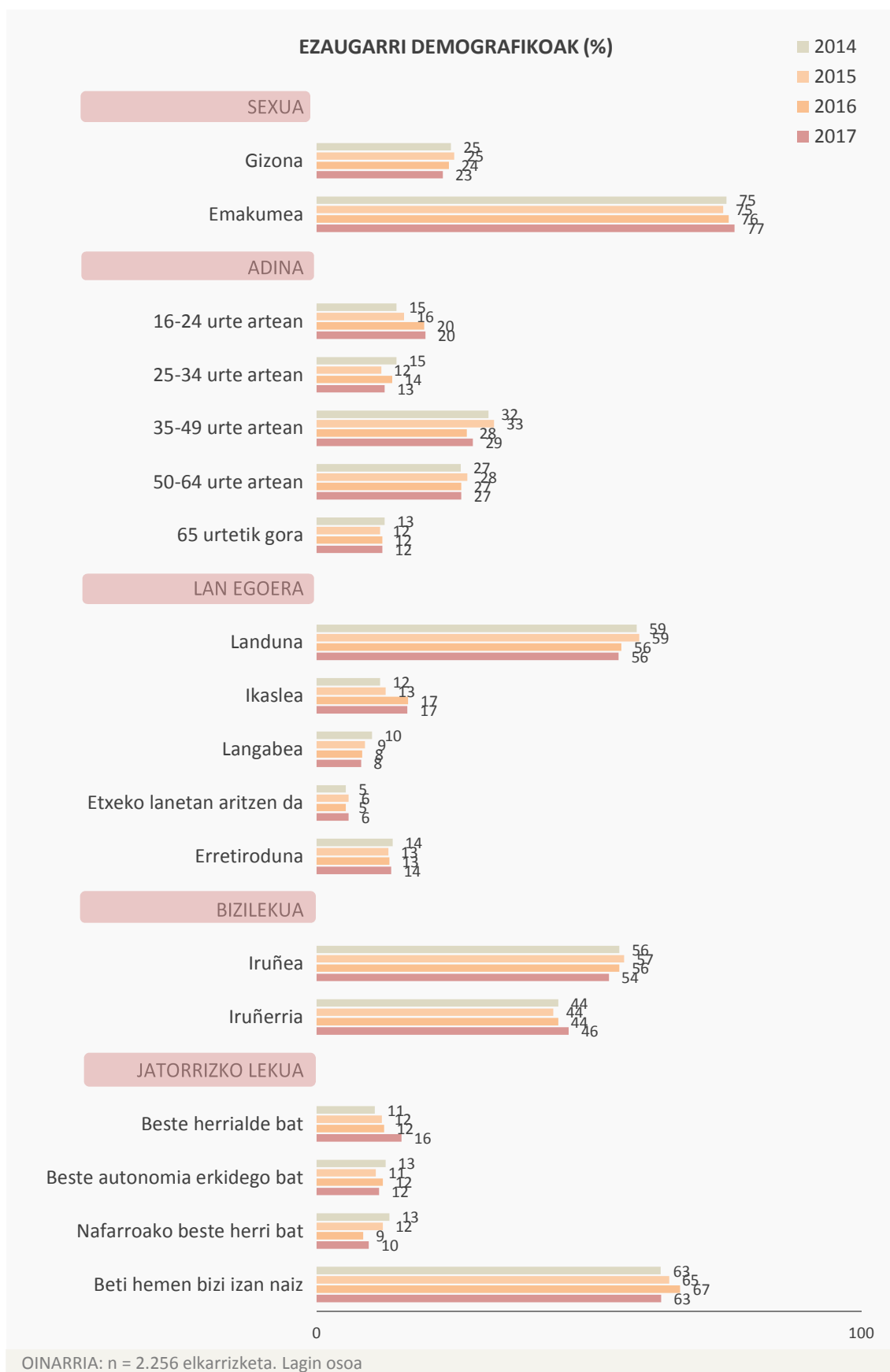
PROFIL SOZIODEMOGRAFIKOAREN BILAKAERAN, emakumeen portzentajea mantendu egin da EHGaren erabiltzaileen hiru laurdenetan.

2016an eta 2017an, talde gazteenaren berreskuratzea berresten da: 16 eta 24 urte artean zituztenak %15 izatetik (2014) %20 izatera igaro dira 2016an eta 2017an, eta hori, neurri batean, 30 eguneko abonua gazteak 27 urtetik beherakoan artean izan duen harrera onak azaltzen du. Kontrara, 35 eta 49 urte arteko adin taldeak pisua galdu du, adin talde horretan 2015a arte izan zen goranzko joera amaituta. Beharbada, adin talde horretan, beste garraio bide batzuk hautatzen ari dira.

Beren lan egoera dela-eta dagoen banaketari dagokionez, adinaren arabera bilakaerarekin koherentzia, ikasleen pisua handitu da: %12tik (2014) %17ra igaro da (2016-2017), landunen kaltean, %59tik (2014-2015) %56ra igaro baita (2016-2017). Progresiboki murrizten ari da langabeen kopurua, %11tik (2013) eta %10etik (2014) %8ra igarota (2016-2017). Erretirodunen eta etxeko lanetan aritzen direnen pisua bere horretan dago.

Pitin bat handitu da Iruñerrian bizi direnen portzentajea, %44tik %46ra igarota, eta Iruñean bizi direnen kopurua gutxitu egin da, %56tik %54ra igarota.

Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan diren EHGaren erabiltzaileak ia bi heren dira. Jatorria atzerrian dutenen kopurua modu esanguratsuan handitu da 2017an: azken neurketetan %12 ziren eta 2017 honetan %16. Nafarroako gainerako herrietakoak edo beste autonomia erkidego batzuetakoak diren erabiltzaileak ia laurden bat dira.



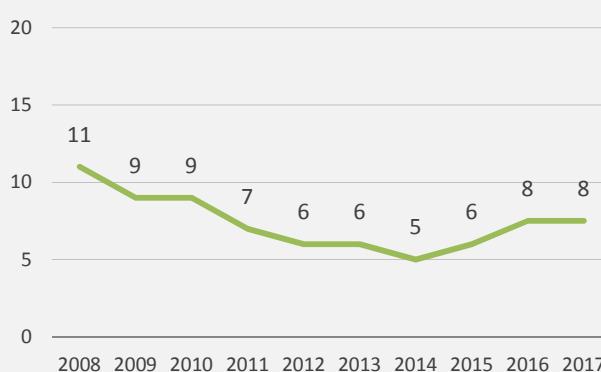
1.4. EHG-AREN ERABILTZAILE BERRIAK

2017ko azaroan, **EHGaren erabiltzaileen %8k urtebete edo gutxiago daramate zerbitzua erabiltzen.**

NOIZTIK ERABILTZEN DU EHG-A JOAN-ETORRIETARAKO?

Urte bat edo gutxiago (ERABILTZAILE BERRIA)	%8
Urte 1 eta 5 artean	%18
6 urte edo gehiago	%70
EHGa oso gutxi edo ez du batere erabiltzen	%4
EHG-AREN ERABILTZAILEAK, GUZTIRA	%100

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



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

JATORRIA	<ul style="list-style-type: none"> • %59k 2 urte baino gutxiago daramatzate Iruñean edo Iruñerrian bizitzen; %49k urte bat baino gutxiago. • %71 jatorriz Mankomunitatearen esparrutik kanpokoak dira; %40 atzerritarrak dira jatorriz. • Aurreko neurketekin alderatuta, modu esanguratsuan emendatu dira jatorriz atzerritarrak diren erabiltzaile berriak: %26tik (2015-2016) %40ra igarota (2017).
EZAUGARRI DEMOGRAFIKOAK	<ul style="list-style-type: none"> • Batez bestekoa baino gazteagoak dira: %38k 24 urtetik behera dituzte, eta sare osoan %20 dira. • Ikasleen proportzio handiagoa dago: erabiltzaile berrien %37, sareko %17aren aurrean. • Ez da desberdintasun esanguratsurik ikusten sexua edo Iruñean edo Iruñerrian bizi diren kontuan hartuta.
ZERBITZUA ERABILTZEKO OHITURAK	<ul style="list-style-type: none"> • Astean maiztasun handiagoarekin erabiltzen dute EHGa: erabiltzaile berrien %85ek EHGa egunero edo ia egunero hartzen dute; eta sarean batez bestekoa %77koa da. • Bidaiatzeko arrazoien artean, pisu handiagoa dute ikasketek: erabiltzaile berrien %26k, eta sarean, berriz, %15ek. • Erabiltzaile berrien %57 gatibuak dira, ez daukate bidaia autoz edo motorrez egiterik. Portzentaje hau modu esanguratsuan da handiagoa aurreko urteetan baino, neurri batean azaldua gazteagoak direlako.

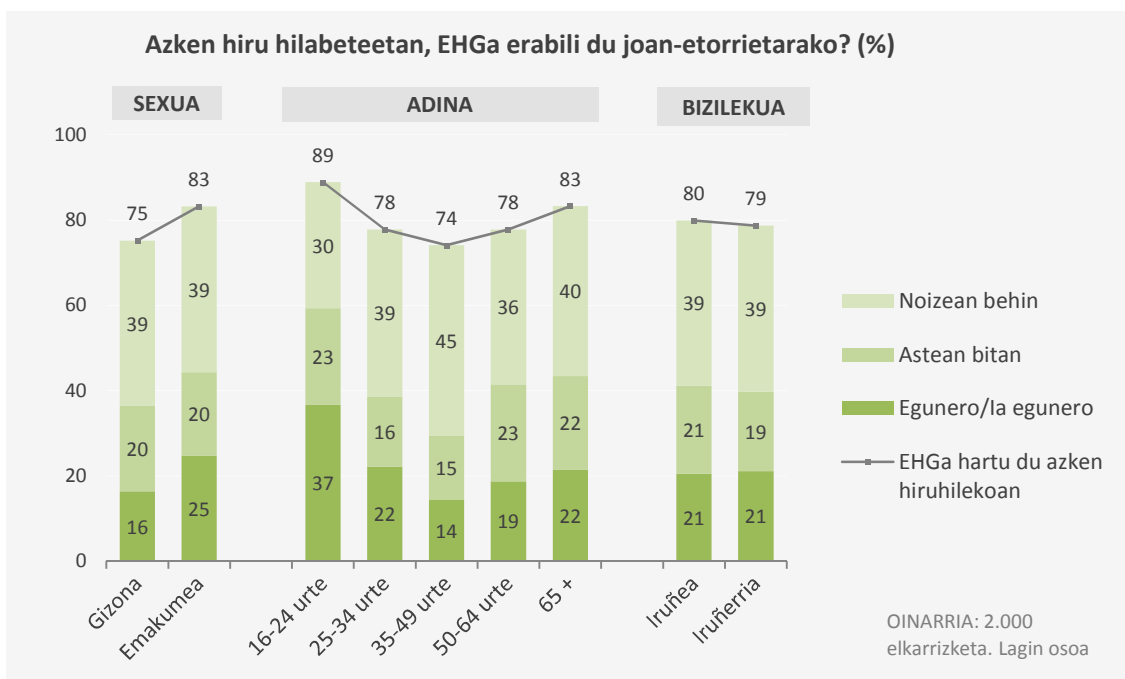
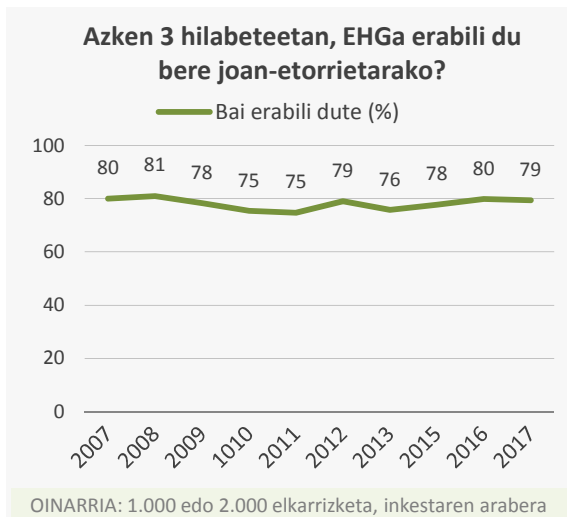
1.5. EHG-AREN ERABILERA IRUÑEKO ETA IRUÑERRIKO HERRITARREN ARTEAN

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.

2017ko ekainean, **Iruñeko eta Iruñerriko biztanleen %79k uneren batean hiriko autobusa hartu dute azken hiru hilabeteetan.** %21ek egunero edo ia egunero hartu dute, %20k asteen bitan hartu dute eta %39k noizean behin.

Emakumeen %83k EHGa hartu dute azken hiruhilekoan, gizonen %75en aurrean, eta emakumeen ia laurden batek egunero edo ia egunero hartzen dute.

EHGa hartzen dute neurri handiagoan 18 eta 24 urte artekoek eta asteen maiztasun handiagoarekin ere egiten dute. 39 eta 49 urte artekoen adin taldeak gainerako adin taldeek baino neurri txikiagoan hartzen dute.



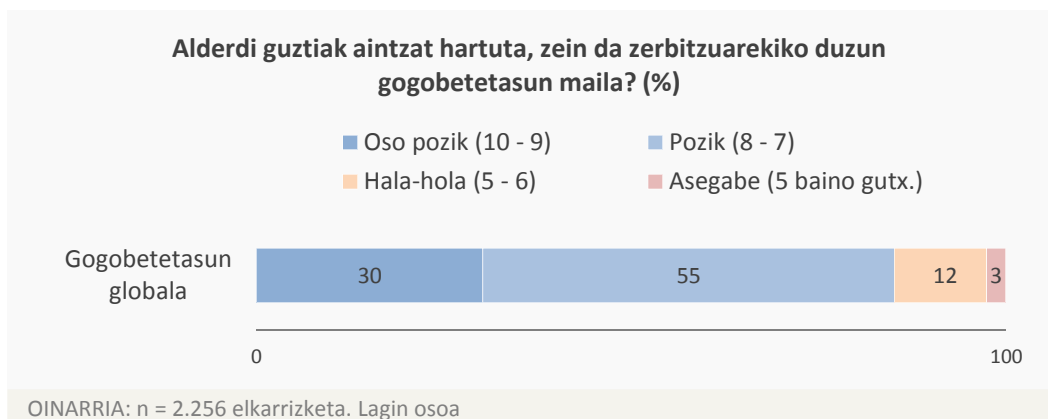
2. ZERBITZUAREKIKO GOGOBEETASUN GLOBALA

Azterlan honetan bereizten da:

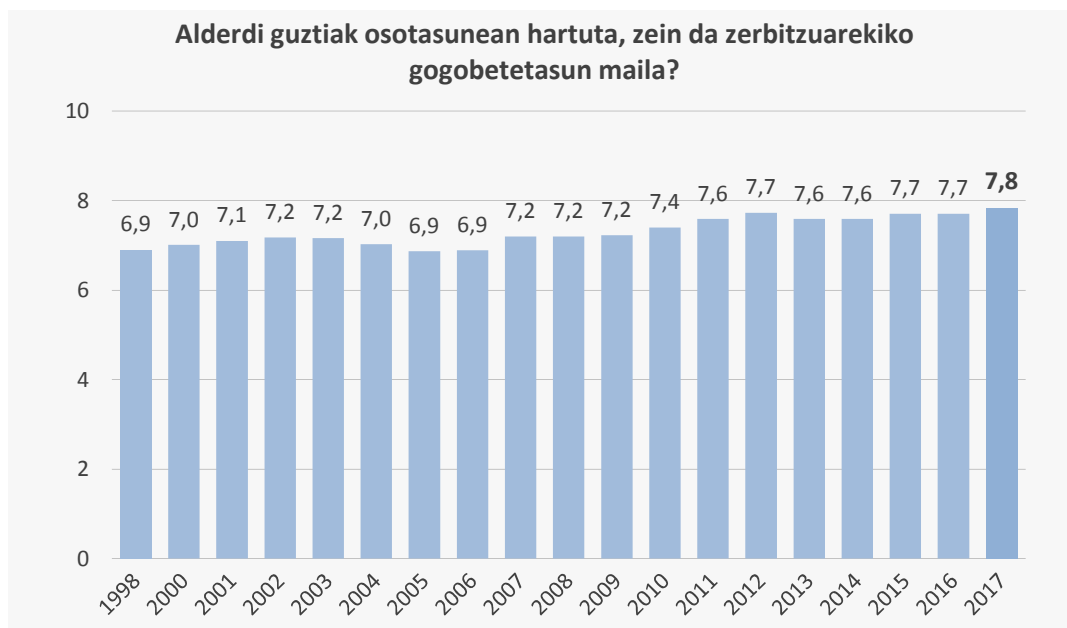
1. Alde batetik, **adierazitako GOGOBEETASUN GLOBALA**. EHGaren erabiltzaileek, zerbitzua bere osotasunean hartuta, horren gainean ematen duten balorazioa da eta galdera honi erantzuten dio: “Alderdi guztiak bere osotasunean hartuta, zein da zerbitzuarekiko duzun gogobetetasun maila?”.
2. Eta beste aldetik, **kalkulatutako gogobetetasuna edo HAUTEMANDAKO KALITATEA**. Zerbitzuaren kalitatearen 24 ezaugarri buruz EHGaren erabiltzaileek xehetasunez egiten duten balorazioa da. 24 ezaugarri horiekiko gogobetetasun balioetatik eta zerbitzuaren kalitatean ezaugarri bakoitzari ematen zaion garrantzitik abiatuta, Bezeroaren Gogobetetasun Indizea (BGI) kalkulatzen da. 0 eta 10 arteko eskala batean erantzuten da.

2017an, **zerbitzuarekiko GOGOBEETASUN GLOBALA** 7,8koa da 10etik.

Erabiltzaileen %85 pozik eta gogobeteta daude zerbitzuarekin, eta gogobetetasun globalari 7ko balioa edo handiagoa eman diote (%30ek puntuazio bikaina eman diote, 9 edo 10, eta %55ek oso ona, 7 edo 8); %12 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. 2017an lortu du balio handiena, baina nabarmendu behar da aurreko urteekiko desberdintasunak ez duela esangura estatistikorik lortzen.



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

GOGOBETETASUN GLOBALAREN MAILA HANDIAGOA ERAKUSTEN DUTE	GOGOBETETASUN GLOBALAREN MAILA TXIKIAGOA ERAKUSTEN DUTE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autobusean joateko ibilbide denbora 20 minututik beherakoa kalkulatzeko (7,9) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autobusean joateko ibilbide denbora 30 minututik gorakoa kalkulatzeko (7,5)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bidaiaren denbora osoa 40 minututik beherakoa dela kalkulatzeko (7,9) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bidaiaren denbora osoa 40 minututik gorakoa dela kalkulatzeko (7,5)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hilabetean 65 bidaiara baino gutxiago egiten dituztela kalkulatzeko (7,9) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hilabetean 65 bidaiara baino gehiago egiten dituztela kalkulatzeko (7,6)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ez diete eragin Iruñearen higeruneko aldaketek (8,1) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iruñeko hiriguneko lineen aldaketek kalterako eragin diete (7,3)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sei urte baino gutxiago daramatzate Iruñean edo Iruñerrian bizitzen (8,3) eta jatorri atzerritarrekoak dira (8,5) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan dira (7,6)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erabiltzaile berriak (8,4) edo bost urte baino gutxiago daramatzate EHGa erabiltzen (8,0) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 16 urtetik gora daramatzate EHGa erabiltzen (7,6)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ezin zuten bidaiara autoz edo motorrez egin (8,0) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bidaiara autoz edo motorrez egiteko beste alternatiba bat zuten (7,8)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 35 urte baino gutxiago dituzte (8,0) eta 65 baino gehiago (8,0) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 50 eta 64 urte artean dituzte (7,5)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lehen mailako ikasketak egin dituzte (8,2) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unibertsitate mailako ikasketak egin dituzte (7,7)

Bi aldagaiko analisi honetan, **ez da desberdintasun estatistikoki adierazgarririk ikusten gogobetetasun globalaren mailan, sexua edo Iruñean edo Iruñerrian bizi diren kontuan hartuta.**

Nabarmendu behar da desberdintasunak ez direla estatistikoki adierazgarriak asteko erabilera maiztasunaren, egun arrunt bateko intentsitatearen, bidaiaren arrazoiaren, bidaiaren orduaren edo lineaz aldatu beharra izan den aintzat hartuta. Segmentu guztiak 7tik gorako puntu kopurua eman diote beren gogobetetasun globalari.

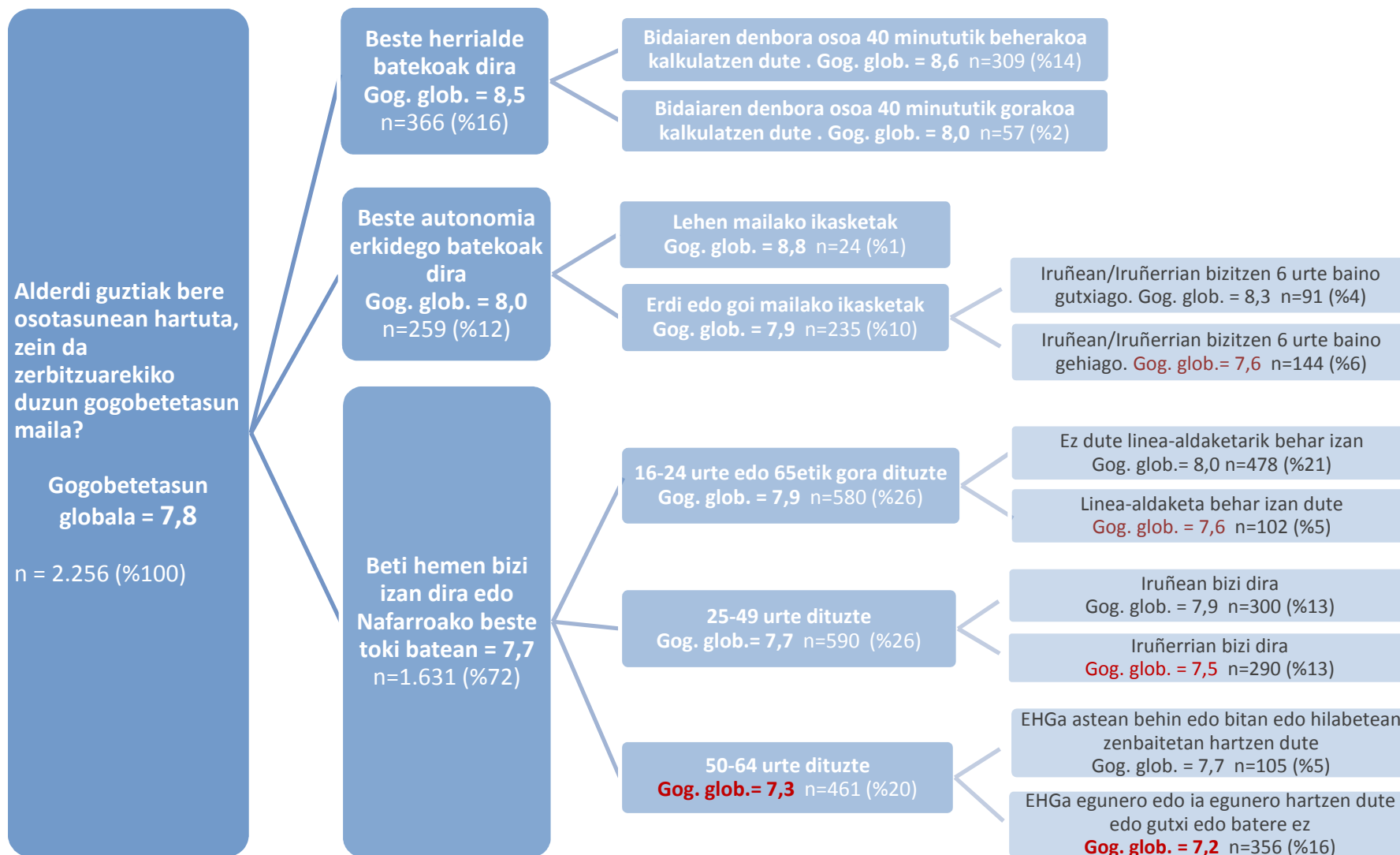
Zerbitzuarekiko gogobetetasun maila txikiagoa duten EHGaren erabiltzaileen segmentuak zehaztasun handiagoarekin definitzeko helburuarekin, aldagai anitzeko segmentazio analisi bat egin da, batera hartuta bidaiaren ezaugarriak, zerbitzua erabiltzeko ohiturak eta ezaugarri soziodemografikoak, zerbitzuarekiko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

1. **JATORRIA ATZERRIAN DUTEN ERABILTZAILEAK, zerbitzuarekiko gogobetetasun globalaren maila oso handia** dutenak (8,5). Sarearen %16 dira. Talde honetan, bidaia denbora osoa 40 minututik beherakoa kalkulatzeko dutenen gogobetetasun globala 8,6koa da eta 40 minututik gora kalkulatzeko dutenena 8,0koa.
2. **JATORRIA BESTE AUTONOMIA ERKIDEGO BATZUETAN DUTEN ERABILTZAILEAK.** %12 dira eta zerbitzuarekiko duten gogobetetasun globalaren maila handia da (8,0), bereziki lehen mailako ikasketak badituzte (8,8). Erdi edo goi mailako ikasketak badituzte, gogobetetasun maila txikiagoa bada ere, batez bestekotik gora egoten jarraitzen du (7,9), Iruñean edo Iruñerrian bizitzen 6 urte baino gehiago badaramatzate izan ezik, orduan gogobetetasun globala 7,6ra jaisten baita.
3. **EHG-AREN GAINERAKO ERABILTZAILEAK. Beti Iruñean edo Iruñerrian bizi izan dira** (%63) edo **Nafarroako gainerako tokietan** (%10), eta haien gogobetetasun globalaren maila 7,7koa da. Hirugarren talde honetan, gogobetetasun globalaren maila **adinari** lotuta dago:

Lehen taldean, urte gutxien eta gehien dutenak daude, **16 eta 24 urte artean eta 65 urtetik gora dituzte**, gogobetetasun maila handi batekin (7,9) EHGaren erabiltzaileen %26 dira. Talde honetan, gogobetetasun txikiagoa adierazten dute lineaz aldatu behar izan dutenek (7,6), bidaia etapa bakar batean egin dutenen aurrean (8,0).

Bigarren taldeak **25 eta 49 urte artean ditu**, eta gogobetetasun maila 7,7koa da. Talde honetan, Iruñean bizi direnak (gogobetetasun globala 7,9koa da) eta Iruñerriko udalerrietan bizi direnak bereizten dira (gogobetetasun globala txikiagoa da, 7,5koa).

Hirugarren taldeak 50 eta 64 urte artean ditu, eta gogobetetasun globalaren maila txikiagoa du (7,3). Talde honetan, gogobetetasun globala erabileraren maiztasunaren mende dago: astean behin edo bitan edo hilabetean zenbaitetan hartzen dutenen artean, gogobetetasun globala 7,7koa da; egunero edo ia egunero hartzen dutenen artean, gogobetetasun globala txikiagoa da, 7,2.



3. ZERBITZUAREN KALITATEAREN ANALISI ESTRATEGIKOA

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

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

EHGaren zerbitzuaren kalitatea eratzten duten ezaugarriak erabiltzaileek zehaztu zituzten, 1999an eta 2007an egin ziren azterlan kualitatiboetan egin ziren eztabaida-taldeetan. Aztertutako aldagaiak kalitate faktoreetan multzokatuta daude, **bidaiarien garraioaren kalitateari buruzko UNE EN 13816 Arauaren** arabera.

TEST BIDEZ AZTERTUTAKO FAKTOREAK hauek dira: eskainitako zerbitzua, irisgarritasuna, informazioa, bidaiaren iraupena, bezeroarekiko arreta, erosotasuna, segurtasuna eta ingurumena.

3.1. BALIO SISTEMA. EMANDAKO GARRANTZIA

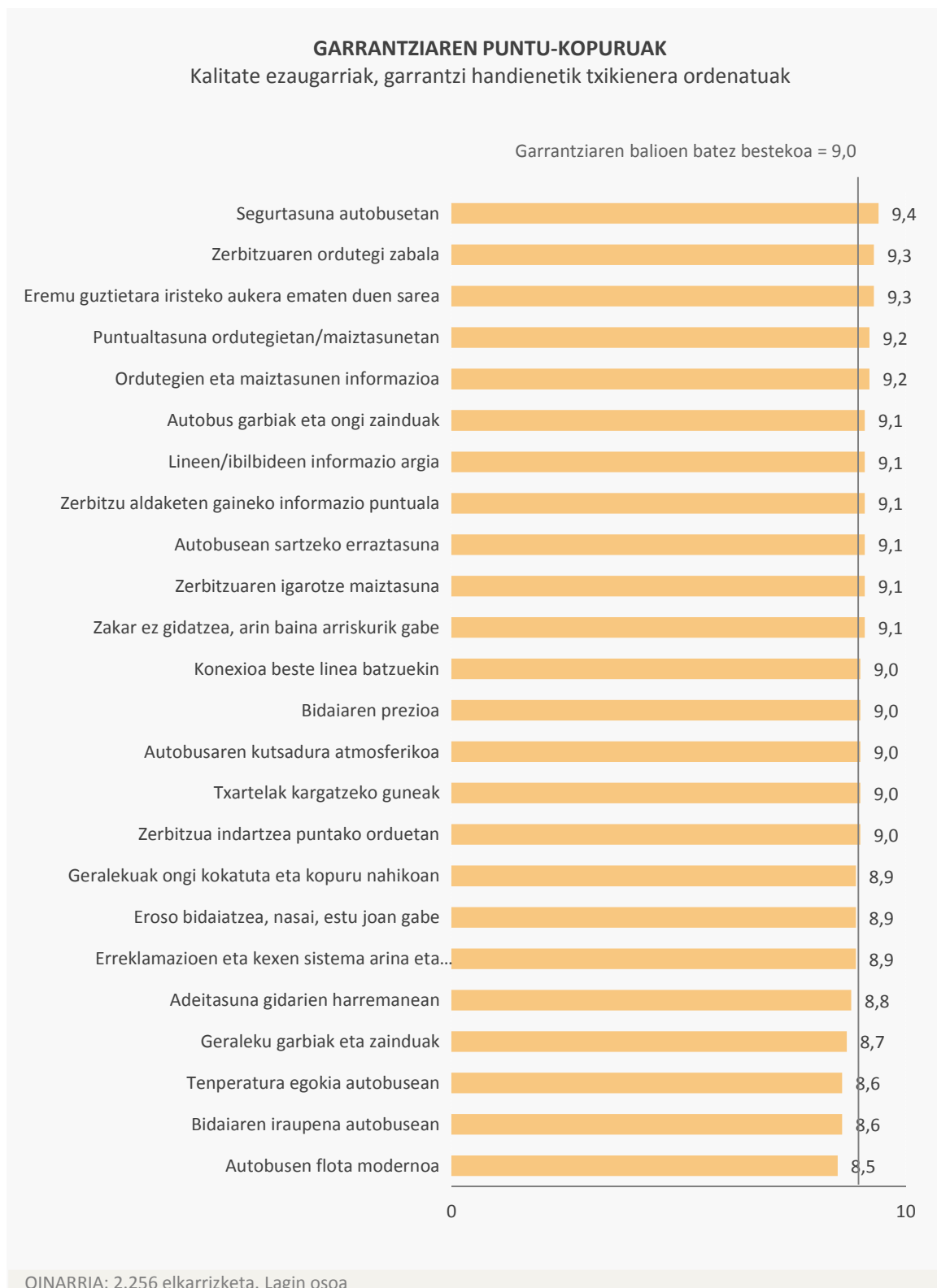
EHGaren erabiltzaileek **GARRANTZI HANDIENA** ematen dieten kalitate ezaugarriak hauek dira:

1. Segurtasuna autobusetan (gorabeherarik eta bandalismo ekintzarik ez egotea).
2. Zerbitzuaren ordutegia zabala izatea.
3. Toki guztietara joan ahal izateko aukera ematen duen sarea izatea.
4. Ordutegiak/maiztasunak betetzean puntualtasuna izatea.
5. Ordutegiei eta maiztasunei buruzko informazioa.

GARRANTZI GUTXIENA ematen dieten ezaugarriak, berriz, hauek dira:

20. Adeitasuna gidarien harremanean.
21. Geraleku garbiak eta zainduak.
22. Tenperatura egokia autobusean.
23. Bidaiaren iraupena autobusean.
24. Autobusen flota modernoa.

Emakumeek, oro har, garrantzi puntu-kopuru handiagoak ematen dizkiete gizonen baino ezaugarri guztiei, baina nabarmentzekoa da ezaugarri desberdinen garrantziaren ordena ia ez dela aldatzen emakumeen eta gizonen artean.



3.2. HAUTEMANDAKO KALITATEA

Kalitatearen 24 ezaugarrirekiko gogobetetasunaren analisisan, **GOGOBEETASUN MAILA HANDIENAK** lortzen dituzten ezaugarriak hauek dira:

1. Autobusean sartzeko erraztasuna (erraza da igotzea, haur aulkiak...) (8,4)
2. Segurtasuna autobusetan (istilurik ez, bandalismorik ez, etab.) (8,4)
3. Irisgarritasuna geralekuetara (ongi kokatuta eta kopuru nahikoa) (8,4)
4. Autobusak garbi eta ongi zainduta egotea (8,3)
5. Geralekuak garbi eta zainduta egotea (8,2)
6. Lineei eta ibilbideei buruzko informazioaren argitasuna (8,2)
7. Autobusen flota modernoa (8,2)

GOGOBEETASUN MAILA TXIKIENAK dituzten ezaugarriak, berriz, hauek dira:

20. Txartelak kargatzeko guneak (7,3)
21. Egoki gidatzea, balaztadarik gabe eta ez zakar ez gidatzea; arin, baina arriskurik gabe (7,2)
22. Erreklamazioen eta kexen sistema arin eta eraginkorra (7,1)
23. Puntako orduetan indartzeko autobusak jartzea, saturazioak saihesteko (7,1)
24. Bidaiaren prezioa (7,0)

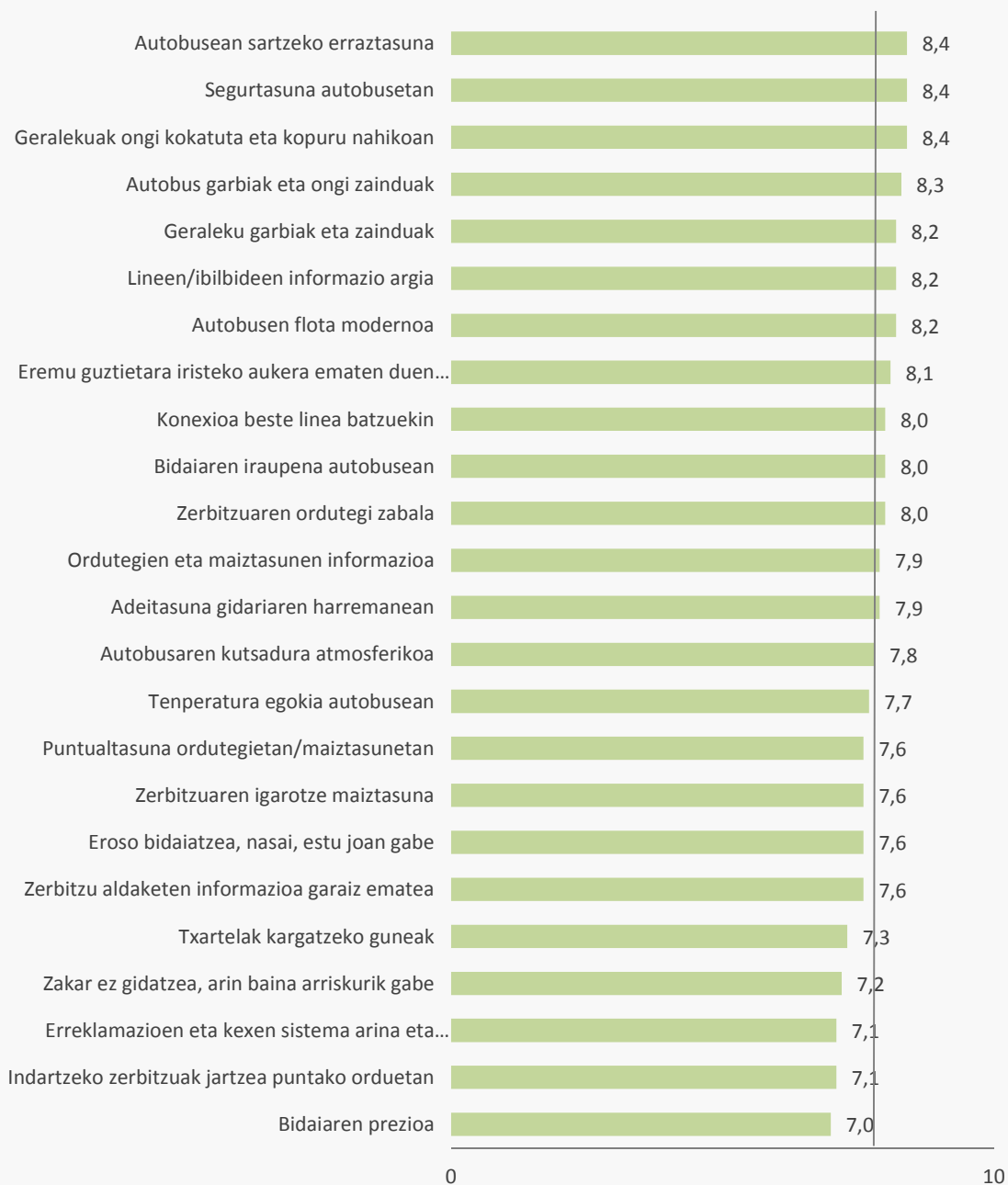
2017an, **BEZEROAREN GOGOBEETASUN INDIZEA (BGI)**, gogobetetasun balioen eta 24 ezaugarrien batez bestekoa, zerbitzuaren kalitatean ezaugarri bakoitzari EHGaren erabiltzaileek ematen dioten garrantziaren arabera haztatua, **7,8koa da 10etik**.



GOGOBTETASUNAREN PUNTU-KOPURUAK

Kalitate ezaugarriak, gogobetetasun handienetik txikienera ordenatuak

Gogobetetasun balioen batez bestekoa (BGI)= 7,8

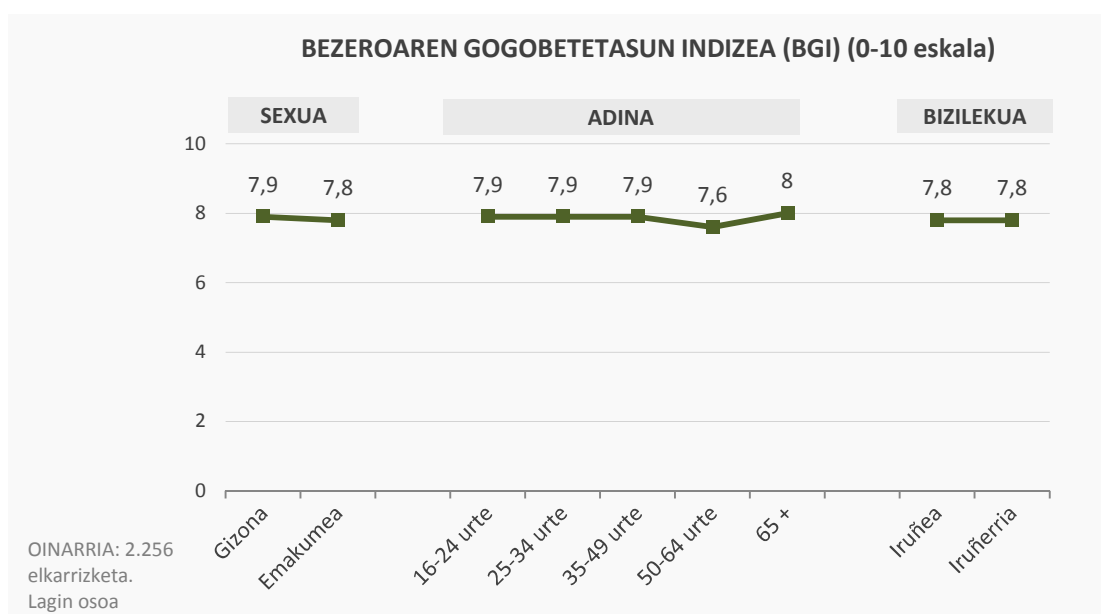


OINARRIA: 2.256 elkarrizketa. Lagin osoa

Bezerearen Gogobetetasun Indizea (BGI) 7,9koa da gizonen kasuan eta 7,8koa emakumeen kasuan. Desberdintasun horrek ez du esangura estatistikorik lortzen.

Informazioari dagozkion alderdietan izan ezik (gizonek emakumeek baino balorazio txarragoa ematen diete), emakumeek pitin bat okerrago baloratu dituzte aztertutako ia ezaugarri guztiak, nahiz eta desberdintasun horiek soil-soilik kasu hauetan lortzen duten esangura estatistikoa:

- Puntako orduetan indartzeko autobusak jartzea, saturazioak saihesteko (7,1 emakumeen kasuan eta 7,4 gizonen kasuan).
- Eroso bidaiatzea, nasai, estu joan gabe (7,6 emakumeen kasuan eta 7,8 gizonen kasuan).
- Zakar ez gidatzea, arin baina arriskurik gabe (7,2 emakumeen kasuan eta 7,4 gizonen kasuan).
- Arretaren kalitatea (7,8 emakumeen kasuan eta 8,0 gizonen kasuan).



Adinaren arabera, 50 eta 64 urte artean dituzten erabiltzaileek okerrago baloratzen dituzte, modu esanguratsuan, kalitate ezaugarri guztiak, eta beren BGIa 7,6koa da, gainerako taldeena 7,9koa den bitartean.

Ez da desberdintasun esanguratsurik ikusten BGIan, bizilekua Iruñean edo Iruñerrian dagoen kontuan hartuta. Aztertutako alderdietan, desberdintasuna estatistikoki esanguratsua da “geralekuetarako irisgarritasunean, ongi kokatuta eta kopuru nahikoan” alderdian. Alderdi hori okerrago baloratzen dute Iruñean bizi direnek.

3.3. HAUTEMANDAKO KALITATEAREN BILAKAERA

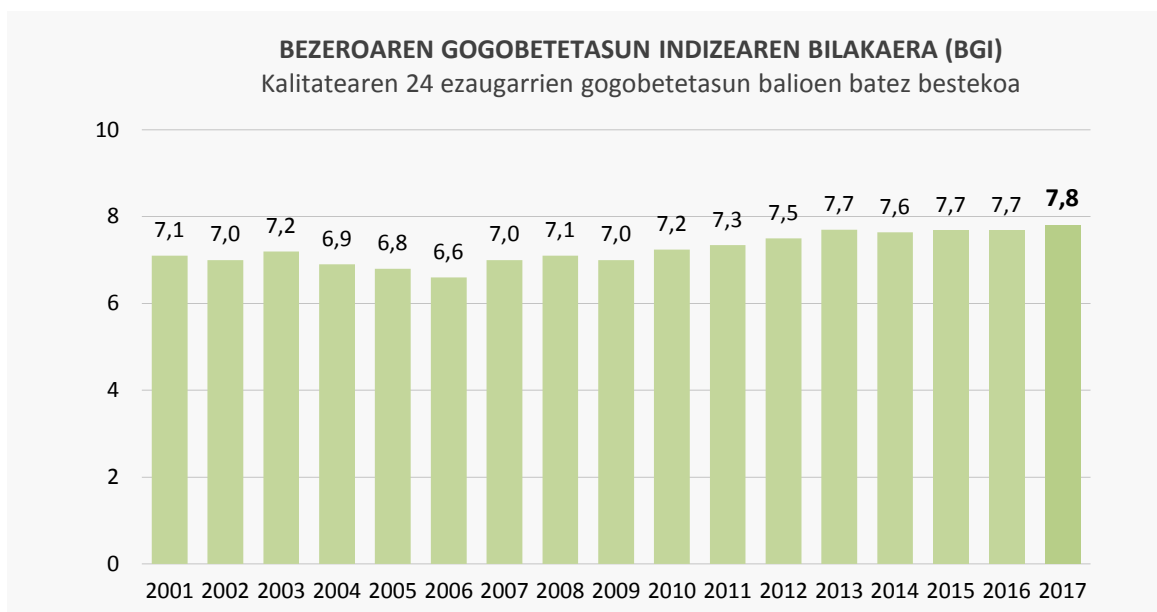
2017an, kalitatearen aldagai eta faktore guztiek beren gogobetetasun balioei eutsi diete edo hobetu egin dituzte. Alde handienak autobusen kutsadura atmosferikoaren, bidaiaren prezioaren, autobusen flota modernoaren, autobusen garbitasunaren, eremu guztiei estaldura ona ematearen eta lineen arteko konexioaren balorazio hobean ikusten dira.

Nahiz eta esangura estatistikoa lortu gabe, ordutegiak eta maiztasunak betetzean puntualtasuna izaten, puntako orduetan indartzeko zerbitzuak jartzean saturazioak saihesteko eta erreklamazioen arretan balorazioak jaitsi egin dira.

KALITATEAREN EZAUGARRIEKIKO GOGOBETETASUNAREN PUNTU-KOPURUAK
Desberdintasun esanguratsuak 2016 – 2017

	2016	2017
Autobusaren kutsadura atmosferikoa	7,3	7,8
Bidaiaren prezioa	6,6	7,0
Autobusen flota modernoa	7,9	8,2
Autobus garbiak eta ongi zainduak	8,0	8,3
Estaldura ona eremu guztiei	7,8	8,1
Konexioa beste linea batzuekin	7,8	8,0

Bezereoaren Gogobetetasun Indizeak (BGI) joera iraunkorra du 2013az geroztik, eta 2017an segida historikoko balio handiena eskuratu du (7,8). Aurreko neurketekiko desberdintasun hori ez da esanguratsua estatistikako terminoetan.

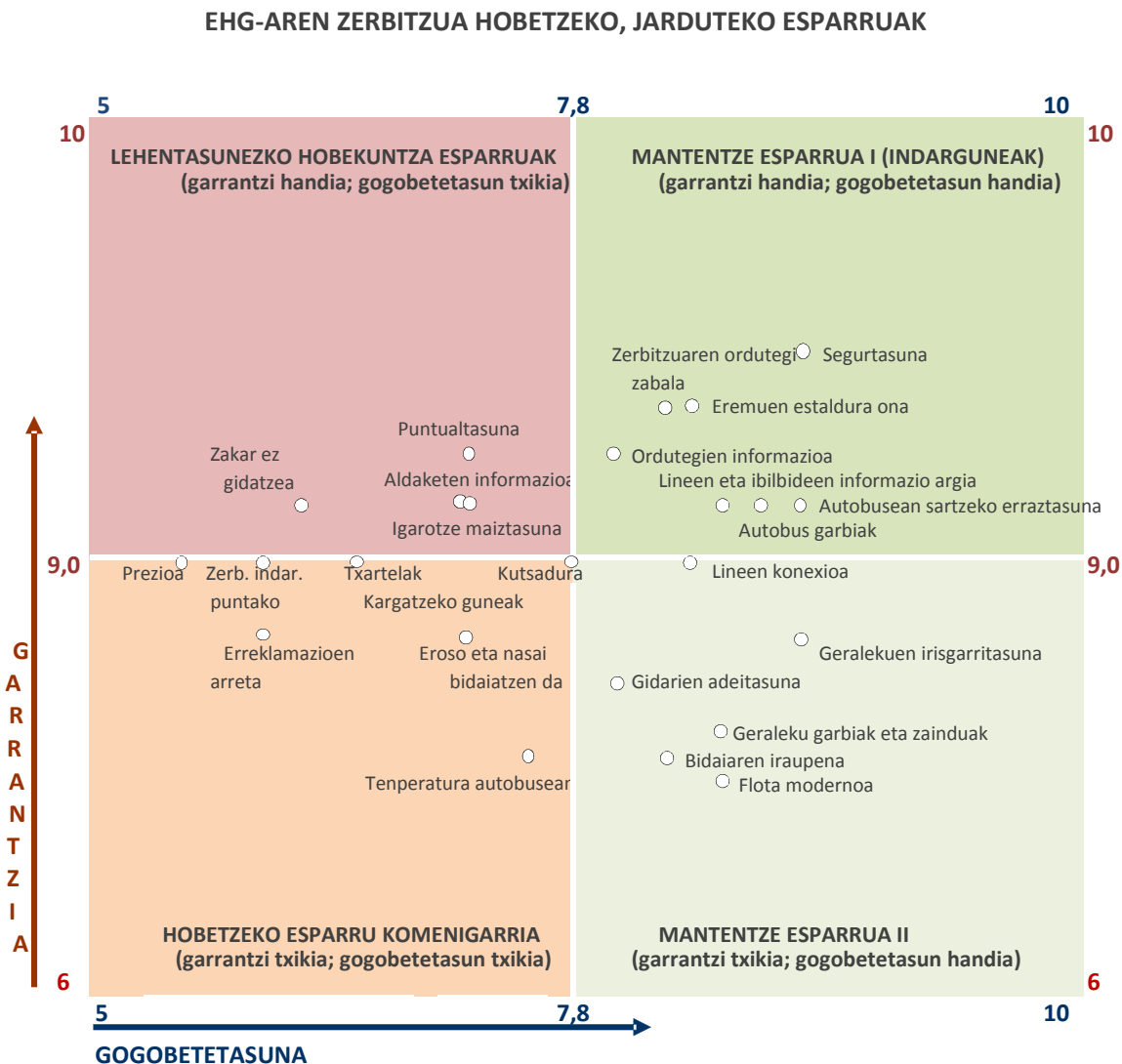


GOGOBETETASUN MAILEN BILAKAERA

KALITATEAREN FAKTOREAK ETA ALDAGAIK	GOGOBETETASUNAREN PUNTU-KOPURUAK										
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ZERBITZUAREN ESKAINTZA	6,6	6,8	6,8	7,1	7,1	7,3	7,5	7,4	7,5	7,5	7,7
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
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
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
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
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
Bidaiaren prezioa	5,9	6,2	5,9	6,2	6,0	6,1	6,2	6,2	6,4	6,6	7,0
IRISGARRITASUNA	7,3	7,2	7,3	7,4	7,5	7,7	7,9	7,8	7,9	7,9	8,0
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
Autobusean sartzeko erraztasuna (igotzea erraza/haurren aukiak, etab.)	7,5	7,6	7,6	7,7	7,9	8,0	8,4	8,3	8,3	8,3	8,4
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
INFORMAZIOA	7,1	7,2	7,1	7,5	7,4	7,6	7,8	7,8	7,8	7,7	7,9
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
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
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
IRAUPENA	6,8	6,9	6,9	7,2	7,4	7,6	7,9	7,8	7,8	7,8	7,8
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
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
ARRETAREN KALITATEA	6,9	6,9	6,6	7,1	7,3	7,4	7,6	7,6	7,6	7,6	7,8
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
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
EROSOTASUNA	7,2	7,3	7,2	7,2	7,4	7,5	7,7	7,5	7,6	7,7	7,9
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
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
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
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
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
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
SEGURTASUNA	7,7	7,7	7,7	7,7	8,0	8,1	8,3	8,4	8,4	8,2	8,4
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
ERAGINA INGURUMENEAN	7,0	7,0	6,9	7,2	7,1	7,3	7,5	7,6	7,5	7,3	7,8
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
BEZEROAREN GOGOBETETASUN INDIZEA	7,0	7,1	7,0	7,2	7,3	7,5	7,7	7,6	7,7	7,7	7,8

3.4. EHG-AREN ZERBITZUA HOBETZEKO, JARDUTEKO ESPARRUAK

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



4. EMAITZAK, LINEEN ARABERA

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

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

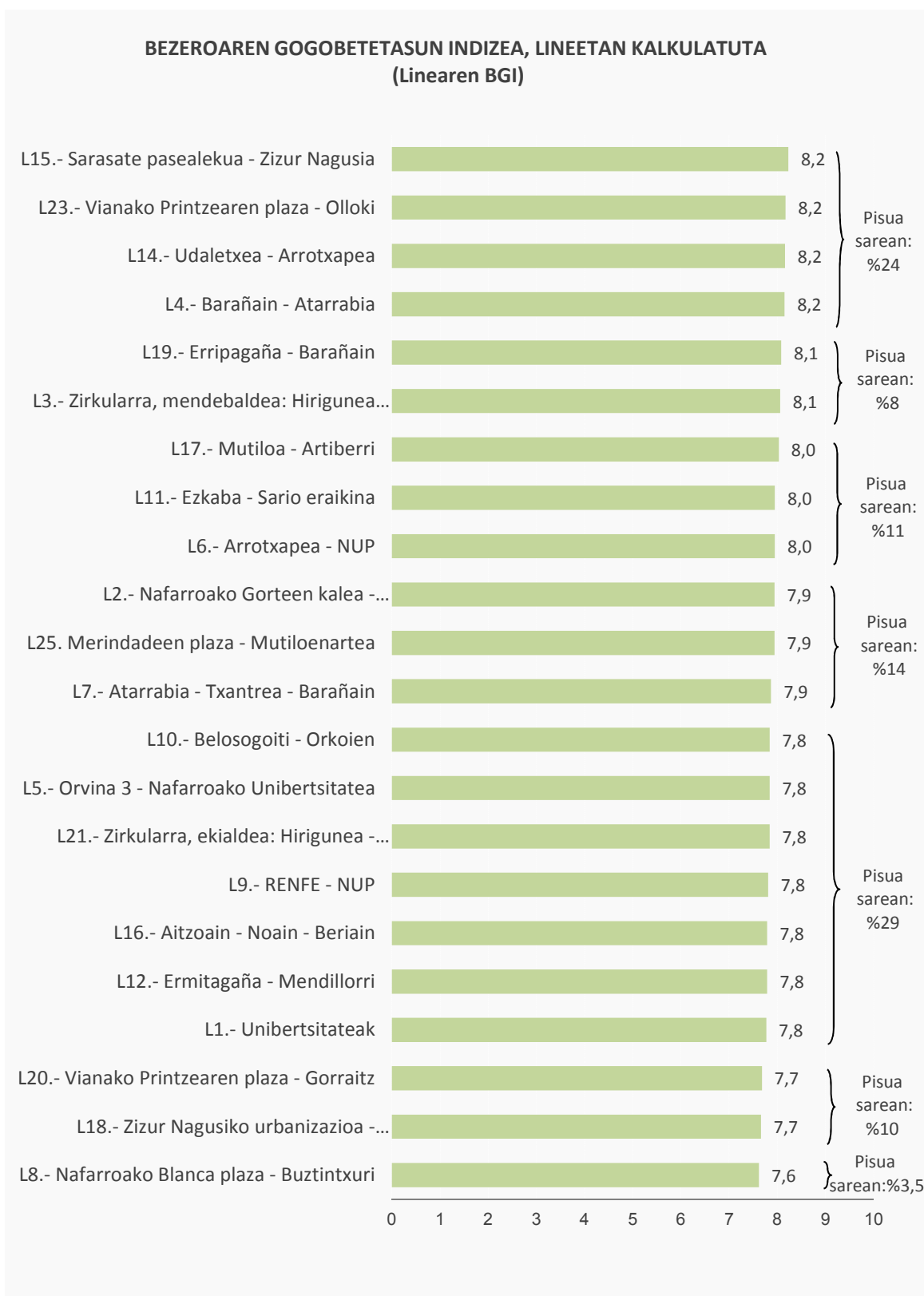
Berriro kalkulatu da Bezeroaren Gogobetetasun Indizea linearen berriazko 18 ezaugarriekin (**Linearen BGI**) eta, **2017an, 7,9ko emaitza izan du 10etik sare osorako**, 24 aldagaiekin kalkulaturako BGIa baino zertxobait handiagoa, harena 7,8koa baita.

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

- **SAREAREN BATEZ BESTEKO BALIOAREN AZPITIK dagoen Linearen BGIa** erregistratu duten lineak hauek dira:

L8 linea (Nafarroako Blanca plaza-Buztinxuri), **Linearen BGIa 7,6 duela, sare osoan okerren baloratutakoa da. Linearen BGIa 7,7** dutela, **L18** (Zizurko urb.-Sarriguren) **L20** lineak (Vianako Printzearen plaza-Gorraitz) daude. Hiru linea horien artean sare osoko bidaien %14 hartzen dituzte.

Linearen BGIa 7,8 dutela zazpi linea daude: **L1** (Unibertsitateak), **L12** (Ermitagaña–Mendillorri), **L16** (Aitzoain–Noain–Beriain), **L9** (RENFE-NUP), **L21** (Zirkularra, ekialdea: Hirigunea-Antsoain), **L5** (Orvina-Nafarroako Unibertsitatea) eta **L10** (Belosogoiti-Orkoi). Linea horien guztien artean sareko bidaien %29 egiten dituzte.
- **SAREAREN BATEZ BESTEKOAN, Linearen BGIa 7,9koa dela, L7, L25 eta L2** lineak daude, eta sareko bidaien %14 hartzen dituzte.
- **SAREKO BATEZ BESTEKO BALIOAREN GAINETIK, Linearen BGIa 8koa edo handiagoa dela,** linea hauek daude: **L6, L11, L17, L3, L19, L4, L14, L23** eta **L15**. Linea horiek guztiek sareko bidaien %43 hartzen dituzte.



5. ZERBITZUAREN GAINEKO BESTE BALORAZIO BATZUK

5.1. TARIFEN SISTEMA

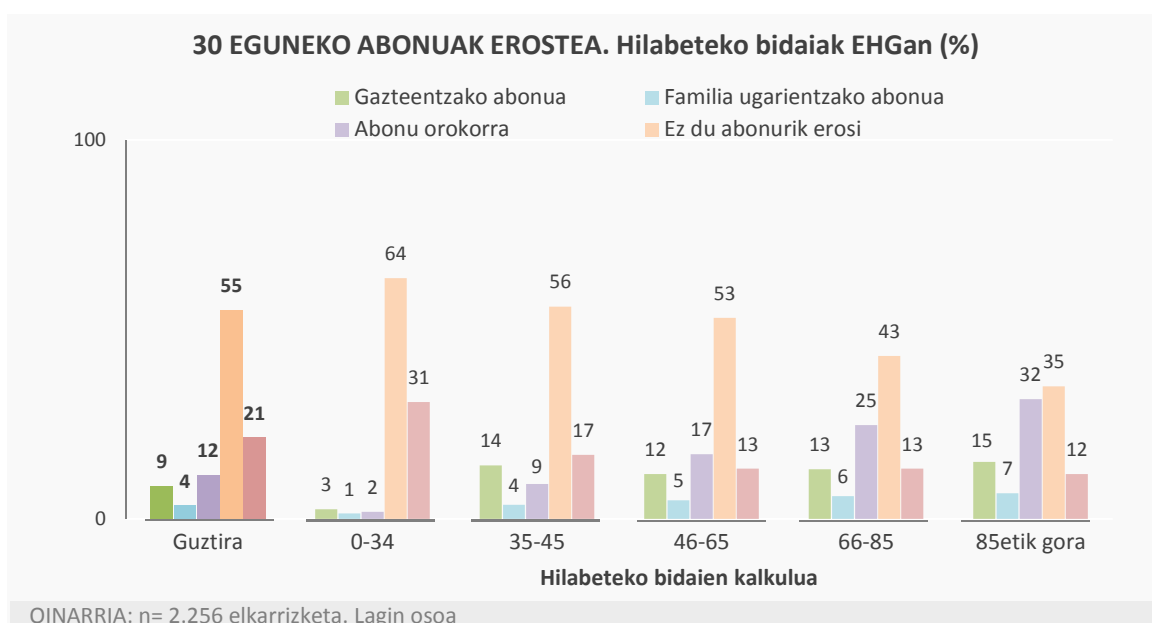
Atal honetan, 30 eguneko abonuen nabarmentasuna, EHGko erabiltzaileen artean haien erabilera eta balorazioa aztertzen da. Halaber, Gizarteratzeko Errenta jasotzen duten pertsonentzako F txartelen gaineko ezagutzaren eta erabileraren maila jasotzen da.

EHGaren erabiltzaileen %79k 30 eguneko abonuen gaineko informazioa ikusi edo entzun dute, eta portzentaje hori %87ra iristen da hilabetean billabesaz 45 bidaia baino gehiago egiten dituztela kalkulatzaren duten pertsonen artean.

30 eguneko abonua erosten dituzten EHGaren erabiltzaileen profil demografikoa zehazteko, ez da kontuan hartzen egin den elkarrizketa dagokion bidaia 30 eguneko abonuekin ordaindu izana. **Kontuan hartu dira 30 eguneko abonua hilabete gehienetan ordaindu dutenak eta, gainera, hilabete gehienetan abonua berritzen jarraitzeko asmoa dutenak.**

Eskualdeko Hiri Garraioko erabiltzaileen %24k berritu dute eta berritzeko asmoa dute 30 eguneko abonua hilabete gehienetan. Bidaia 30 eguneko abonuekin ordaindu dutenen %19a baino handiagoa da portzentaje hori, beharbada, une horretan ez zutelako kargatuta abonua, ez zuten txartela erabilgarri edo beste arrazoi batzuegatik.

Hilabetean 66 eta 85 bidaia artean egiten dituztela kalkulatzaren dutenen %44k 30 eguneko abonua erosten dituzte. Laurden batek abonua orokorra erosten dute. Hilabetean 85 bidaia baino gehiago egiten dituztenen %53k abonua erosten dituzte. Heren batek abonua orokorra erosten dute.



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

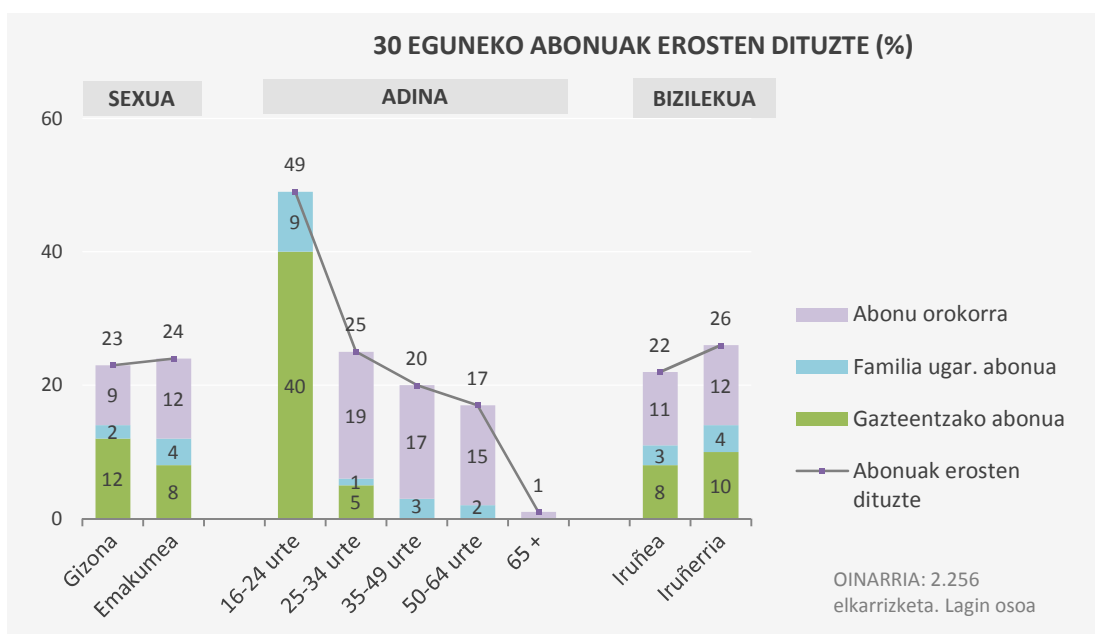
30 eguneko abonuek harrera berezia izan dute gazteen artean. 16 eta 24 urte arteko erabiltzaileen %9 baino ez dira abonu horien berri ez dutenak. 27 urtetik beherakoen ia erdiek abonua erosten dituzte hilabete gehienetan: %40k gazteentzako abonua erosten dute eta %9k familia ugarietzako abonua. Adierazi behar da gazteentzako abonuen erosketak gutxiegi ordezkatuta dagoela inkesta honetan; izan ere, inkesta egiten baitzaie zerbitzuaren erabiltzaileei baina 16 urtetik gorakoei.

Abonuen erosketak nabarmen gutxitzen da gazteen adin taldetik aurrera eta progresiboki gutxitzen da gainerako taldeetan adinean aurrera egiten den heinean. 65 urtetik gorakoentzat, beren berriazko txartela badute, ez da errentagarria 30 eguneko abonua erostea.

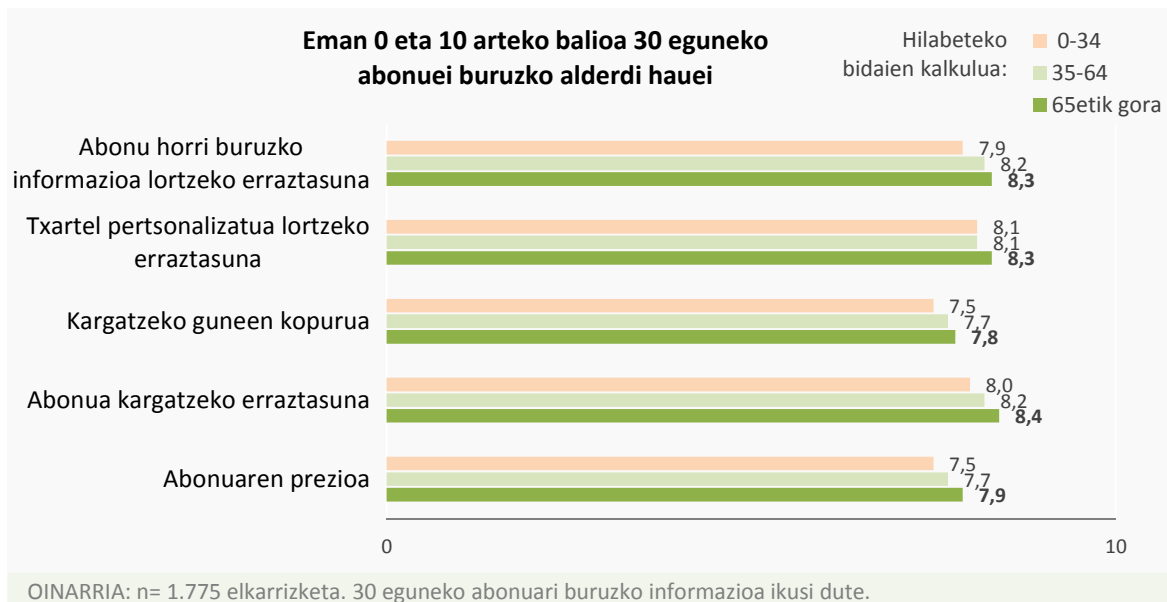
Sexuaren arabera, ez da desberdintasunik ikusten abonuen erosketan globalean: gizonen %23k eta emakumeen %24k abonua erosten dituzte hilabete gehienetan. Abonu mota desberdinak erostean, ordea, desberdintasun esanguratsuak ikusten dira.

Gizonek portzentaje handiagoan erosten dituzte 27 urtetik beherakoentzako abonua: gizonen %12k gazteentzako abonua erosten dute hilabete gehienetan emakumeen %8ren aurrean. Emakumeek portzentaje handiagoan erosten dute abonua orokorra: emakumeen %12k abonua orokorra erosten dute gizonen %9ren aurrean, adin egitura desberdinarekin koherentzian.

Bizilekuari dagokionez, Iruñerrian bizi diren erabiltzaileen %26k abonua erosten dituzte hilabete gehienetan, Iruñean bizi direnen %22ren aurrean.

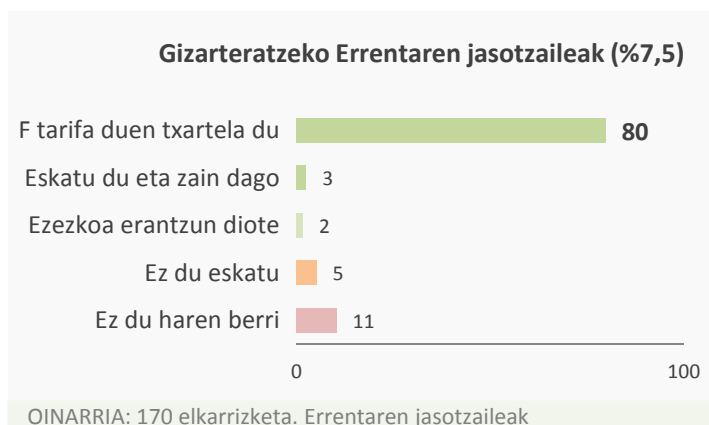


30 eguneko abonuen gainean aztertutako alderdi guztiek balorazio handiak jasotzen dituzte, **bereziki erabilera maiztasun handiagoa erregistratzen dutenen aldetik (abonu hauen helburua)**. Hilabetean 65 bidaiatik gora egiten dituztela kalkulatzeko dutenek konparatiboki hobeto baloratzen dituzte aztertutako alderdi guztiak, 8 inguruko edo gehiagoko balioak emanda.



EHGaren erabiltzaileen %7,5 Gizarteratze Errentaren jasotzaile diren familietako kideak dira, eta %4, errenta horren jasotzaile izan gabe, gizarte bazterketako arrisku egoeretarako ezarritako diru-sarreraren baremoan daude.

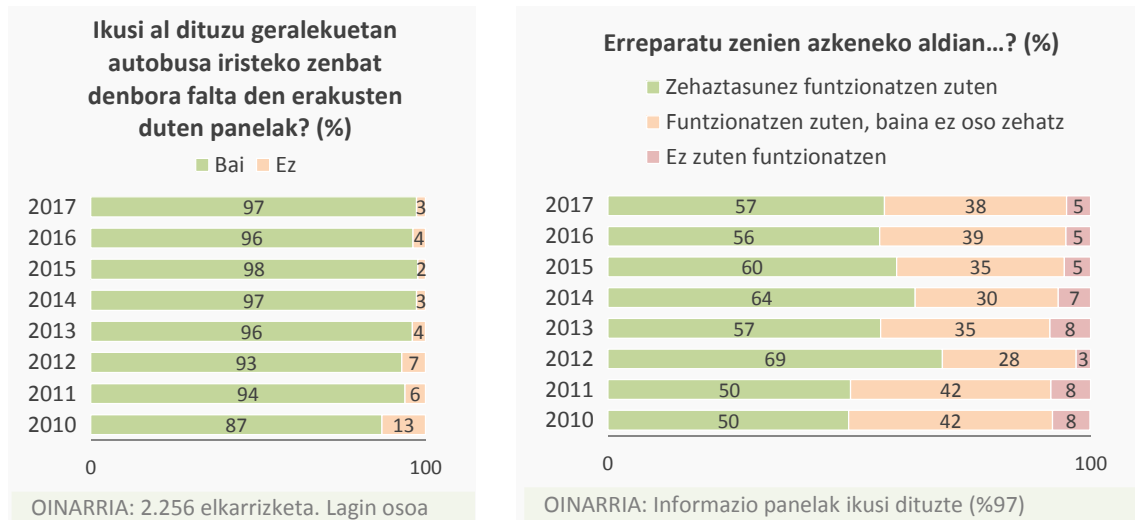
Gizarteratzeko Errenta jasotzen dutenen artean, %80k F tarifa duen txartela dute, eta %11k ez dakite halakorik badagoenik ere. Gizarte bazterketako arrisku egoeran daudenen artean, %17k F tarifa duen txartela dute, eta %66k ez dute haren berri. **F tarifa duen txartela daukatenean EHGaren erabiltzaileen %7 dira**. Ez da desberdintasun esanguratsurik ikusten sexua, adina edo Iruñean edo Iruñerrian bizi diren kontuan hartuta.



5.2. TEKNOLOGIA BERRIAK, EHG-AREN GAINEKO INFORMAZIOAN

2017an, EHGaren erabiltzaileen %97k ikusi dituzte SAEI INFORMAZIO PANEL EDO TAULAK, autobusa iristeko falta den denboraren informazioa ematen duten geralekuetan. Panel horiek ikusi dituztenen artean, %57k uste dute zehaztasunez funtzionatzen dutela, %38k uste dute funtzionatzen dutela baina ez oso zehatz eta %5ek uste dute ez dutela funtzionatzen.

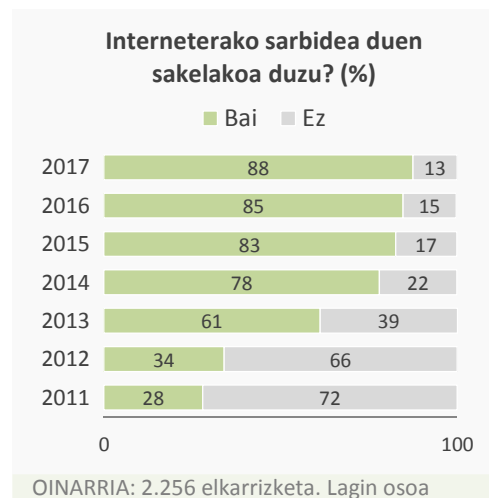
Autobusa iristeko falta den denboraren informazioa emateko geralekuetan dauden panel horien funtzionamenduaren gaineko pertzepzioa aurreko neurketan jasotakoaren antzekoa da.



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.

2017an, EHGaren erabiltzaileen %87,5ek **Interneterako sarbidea duen sakelako telefonoa dute**. %82k kontratatuta dute datuen tarifa bat, laua (%50) edo hilekoa (%32).

Interneterako sarbidea duen sakelako telefonoa dute EHGaren erabiltzaile emakumeen %88k eta gizonen %84k. Adinaren arrakala oso nabarmena da: 35 urtetik beherakoen %99k mota honetako telefonoak dituzte; 50 eta 64 urtekoen artean %81 dira; eta 65 urtetik gorakoen artean %57 dira.



Zerbitzuaren erabiltzaileen %55ek badakite **GOOGLE TRANSIT**en kontsulta ditzaketela EHGaren ibilbideak eta ordutegiak, eta **%30ek 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.

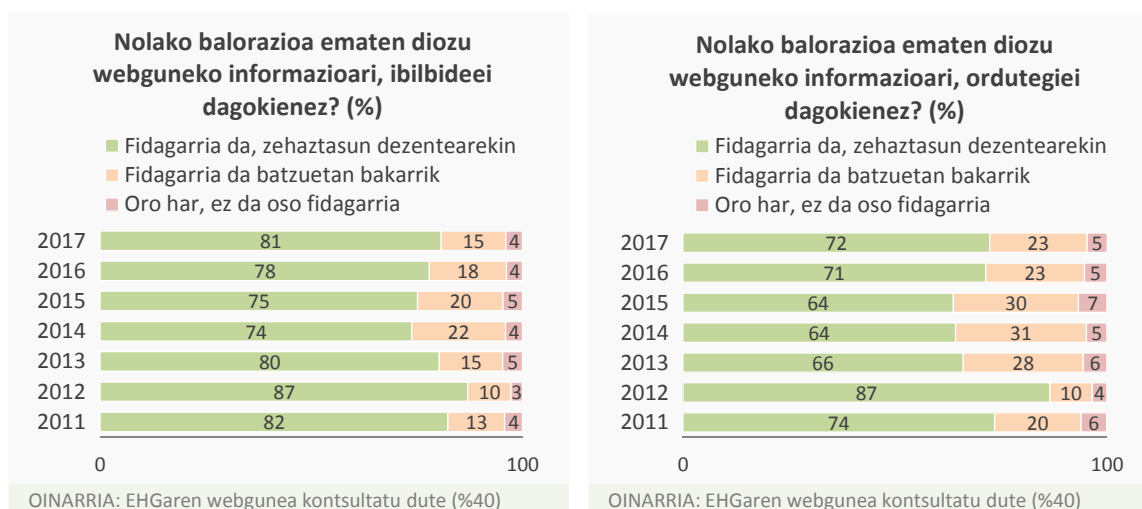
Emakumeek eta gizonek proportzio berean dakite EHGaren ibilbideak eta ordutegiak Google Transitek kontsultatu ditzaketela. Arrakala handiagoa da adinaren arabera: EHGaren gainean Google Transitek kontsultak nabarmen gutxitzen dira adina handitzen doan neurrian, %46 baitira 16 eta 24 urte artean dituztenen artean eta %10 65 urtetik gorakoen kasuan.

Kontsulta horiek egiten dituzten erabiltzaileen artean, **%92k sakelako telefonoan egin dute** eta %15 baino ez dira izan ordenagailuan egin dutenak. Handitzen jarraitzen du kontsulta horiek sakelakoan egiten dituztenen kopuruak: %14 2011n eta %92 2017an.

%71k uste dute kontsultaren emaitza fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin. Azken neurketatan erregistratutako portzentaje bera da.

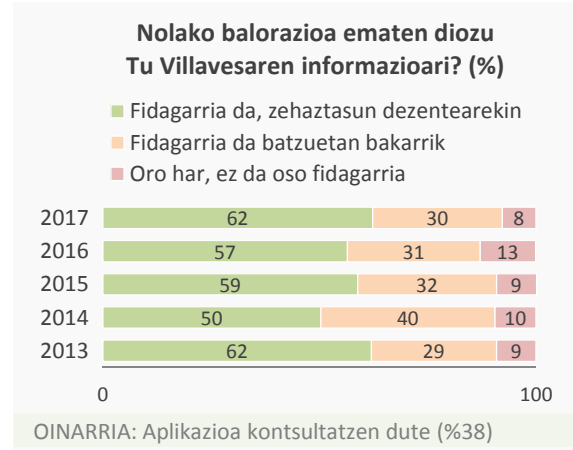
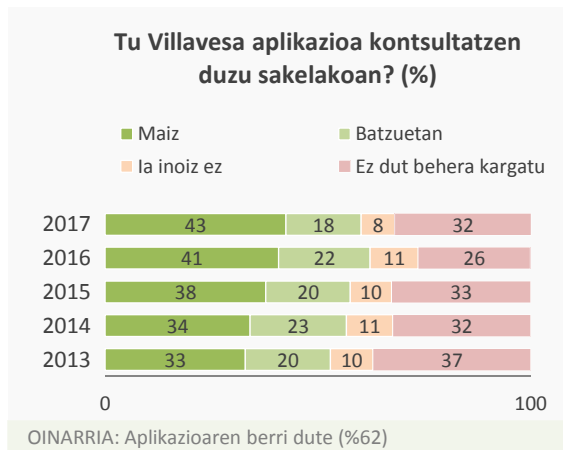
Zerbitzuaren erabiltzaileen %40k KONTSULTA EGIN DUTE EHG-AREN WEBGUNEAN Eskualdeko Hiri Garraioari buruzko informazioaz, zerbitzuaz, ibilbideez, ordutegiez, gorabeherez... Portzentaje hori 2016an erregistratutakoa baino pitin bat handiagoa da (%38). Kontsulta horien %72 sakelakoaren bidez egiten dira.

EHGaren webgunean kontsultak egiten dituztenen artean, %89ri erabiltzen erraza iruditu zaie. %81ek uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, ibilbideei buruz emandako informazioa, eta %72k uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, ordutegiei buruz emandako informazioa.

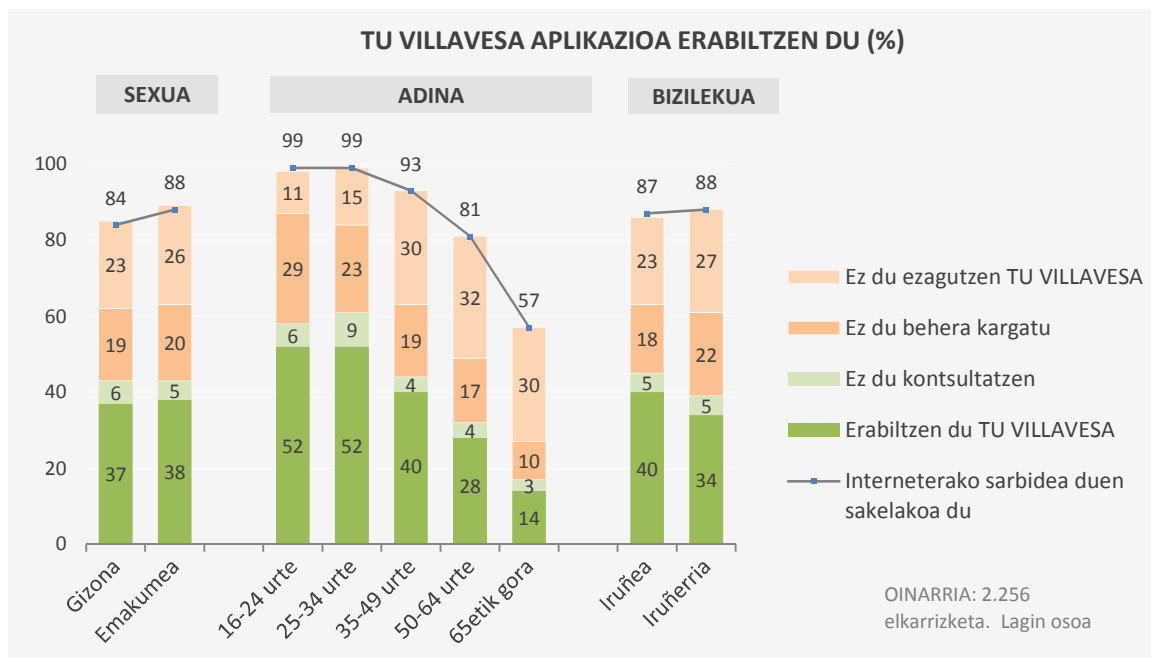


Internerako sarbidea daukaten EHGaren erabiltzaileen %62k **“TU VILLAVESA” APLIKAZIOA** ezagutzen dute. Ezagutzen dutenen artean, %43k maiz kontsultatzen dute, %18k zenbaitetan eta %8k inoiz ez. Heren batek ez dute behera kargatu.

TU VILLAVESA aplikazioko informazioa kontsultatzen dutenen artean, %62k uste dute fidagarria dela, zehaztasun dezentearekin, %30ek uste dute fidagarria dela bidaia batzuetan eta beste batzuetan gutxiago, eta %8k uste dute, oro har, ez dela oso fidagarria. Azken neurketarekin erkatuta, pitin bat hobetu dira emaitza horiek.



Ez da desberdintasun esanguratsurik ikusten TU VILLAVESA aplikazioaren erabileran emakumeen eta gizonen artean, eta aldeak oso nabarmenak dira adinaren arabera. 35 urtetik beherakoen erdiek baino gehiagok erabiltzen dute aplikazio hori, eta 64 urtetik gorakoen artean %14 baino ez dira.



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 %64ren ustez;
- ez da aldatu, %27ren ustez;
- zerbait edo asko okertu da, %6ren ustez.

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

- guztiz edo neurri handi batean, EHGaren zerbitzuaren erabiltzaileen %86ren ustez;
- erdizka, %11ren ustez;
- zerbait, gutxi edo batere ez, %3ren 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 %37ren ustez;
- normala, %52ren 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 2017an portzentaje hori %37ra jaitsi da.

Azkenik, galdetu zen **IRUÑEKO HIRIGUNEKO LINEETAKO ALDAKETEK** eragin zieten, hirigunea atsegin egiteko planaren ondorioz.

EHGaren erabiltzaileen %55i eragin diete Iruñearen hiriguneko lineetako aldaketek: %43ri eskuarki erabiltzen duten linean eta %12ri aldian behin erabiltzen duten linean. %17k uste dute aldaketa horiek hoberrak izan direla, %21ek berdina dela eta %16k kalterako izan direla. %45i ez diete eragin Iruñearen hiriguneko lineetan izan diren aldaketek.

