



ERABILTZAILEEN ESPEKTATIBAK EGUNERATZEKO ETA BIZKAIBUSEKO ZERBITZU KARTA BETETZEN DEN BEGIRATZEKO IKERKETA

EMAITZEN AURKEZPENA

AURKIBIDEA

ERABILTZAILIEN ESPEKTATIBAK EGUNERATZEKO ETA BIZKAIBUSEKO ZERBITZU KARTA BETETZEN DEN BEGIRATZEKO IKERKETA

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA	4
A.1. Ikerketaren helburuak	5
A.2. Fitxa teknikoa	7
B. – IKERKETAREN EMAITZAK	10
B.0. Ohiturak eta zerbitzuaren erabilera	11
B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa	13
B.2. Balorazio xehatua	19
B.3. Bukarako asebetetze orokorra	45
C. – ZERBITZU KARTAREN BETETZEA	50

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak
A.2. Fitxa teknikoa

Helburu nagusia

Bizkaiko Foru Aldundiko Bizkaibus zerbitzuaren erabiltzaileen espektatibak eguneratu eta Zerbitzu Kartaren betetzea ziurtatu.

Helburu zehatzak

- Bizkaibus Zerbitzuarekin harremana aztertu.
- Bizkaibuseko erabiltzaileen asebetetze orokorra eta gomendioa aztertu.
- Zerbitzuaren alderdi ezberdinen espektatibetan sakondu:
 - Emandako informazioa.
 - Maiztasunak eta lotura.
 - Irisgarritasuna eta mantentze-lanak.
 - Jasangarritasuna.
 - Kexen, erreklamazioen edo iradokizunen kudeaketa.
- Zerbitzu Kartan planteatutako konpromisoen betetzea ziurtatu.

A. – HELBURUAK ETA METODOLOGIA

A.1. Ikerketaren helburuak
A.2. Fitxa teknikoa

Azterketa mota



Kuantitatiboa.

Erabilitako teknika



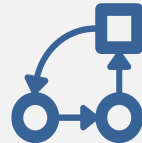
Aurrez aurreko elkarrizketak (Bizkaibuseko markesina eta geltokietako galdetegi erdiegituratuen bidez egindako elkarrizketa pertsonalak)

Aztergai den unibertsoa



Bizkaiko Foru Aldundiko Bizkaibus Zerbitzuaren erabiltzaileak

Zehaztasun metodologikoa



401 aurrez aurreko elkarrizketa egin zaizkie Bizkaibus Zerbitzuko erabiltzaileei. Honek suposatzen du $e=5,00\%$ lagin akatsa $95,5\%$ 2σ -ko konfiantza mailarentzat.

Landa-lanaren data



- Oraingo azterlanaren helburu nagusia da espektatiben berritzea eta 2022-2023ko Zerbitzu Kartan zehaztutako konpromisoak betetzen direla behatzea.
- Espektatiben berritzea ezagutzeko, aurretik erakutsitako planteamendu metodologikoa erabili da, guztira 401 elkarrizketa.
- Hala ere, konpromisoak bete direla baieztatzen duten aldagaien asebetetzea aztertzeko, 2023ko abenduko Bizkaibuseko Zerbitzuaren Kalitateari buruzko azterlanean jasotako emaitzak erabili dira. Azterlan honetarako 3.500 elkarrizketa egin ziren guztira (horrek \pm % 1,70eko lagin-errorea sortzen du), Bizkaibuseko linea guztietan banatzen zirenak, egungo azterlanarekin alderatuta non zerbitzuaren linea nagusietako batzuk aztertzen diren.

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Ohiturak eta zerbitzuaren erabilera

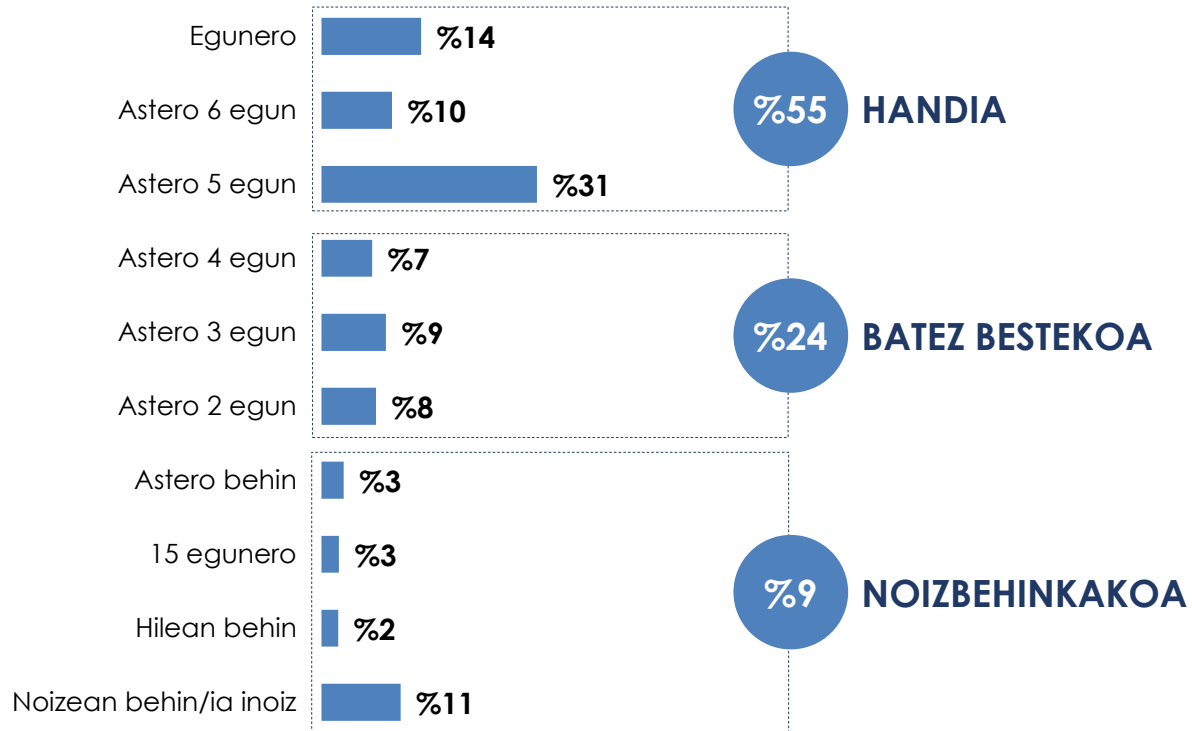
B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Balorazio xehatua

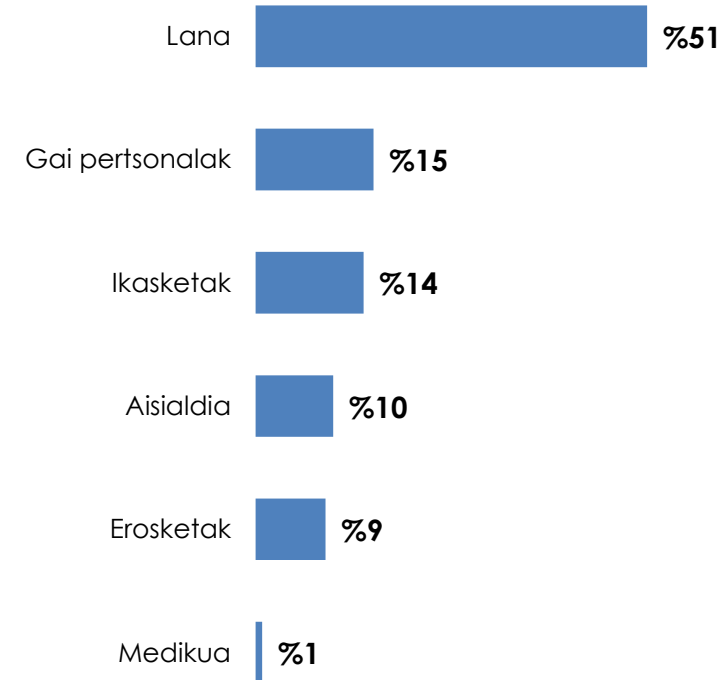
B.3. Amaierako asebetetze orokorra

MAIZTASUNA ETA ERABILEREN ARRAZOIAK

MAIZTASUNA



ARRAZOIAK



- Zerbitzuaren erabiltzaile gehienek Bizkaibusen **zerbitzua maiztasun handiz erabiltzen dutela** adierazi dute, **gutxienez astean 5 egunetan**.
- Pertsonen Bizkaibus erabiltzeko arrazoi Nagusia lan-arrazoiak dira.

(G0D) ASTERO ZENBAT EGUN ERABILTZEN DUZU BIZKAIBUS?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

(G0E) ZEIN DA ZURE BIDAIAREN ARRAZOI NAGUSIA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

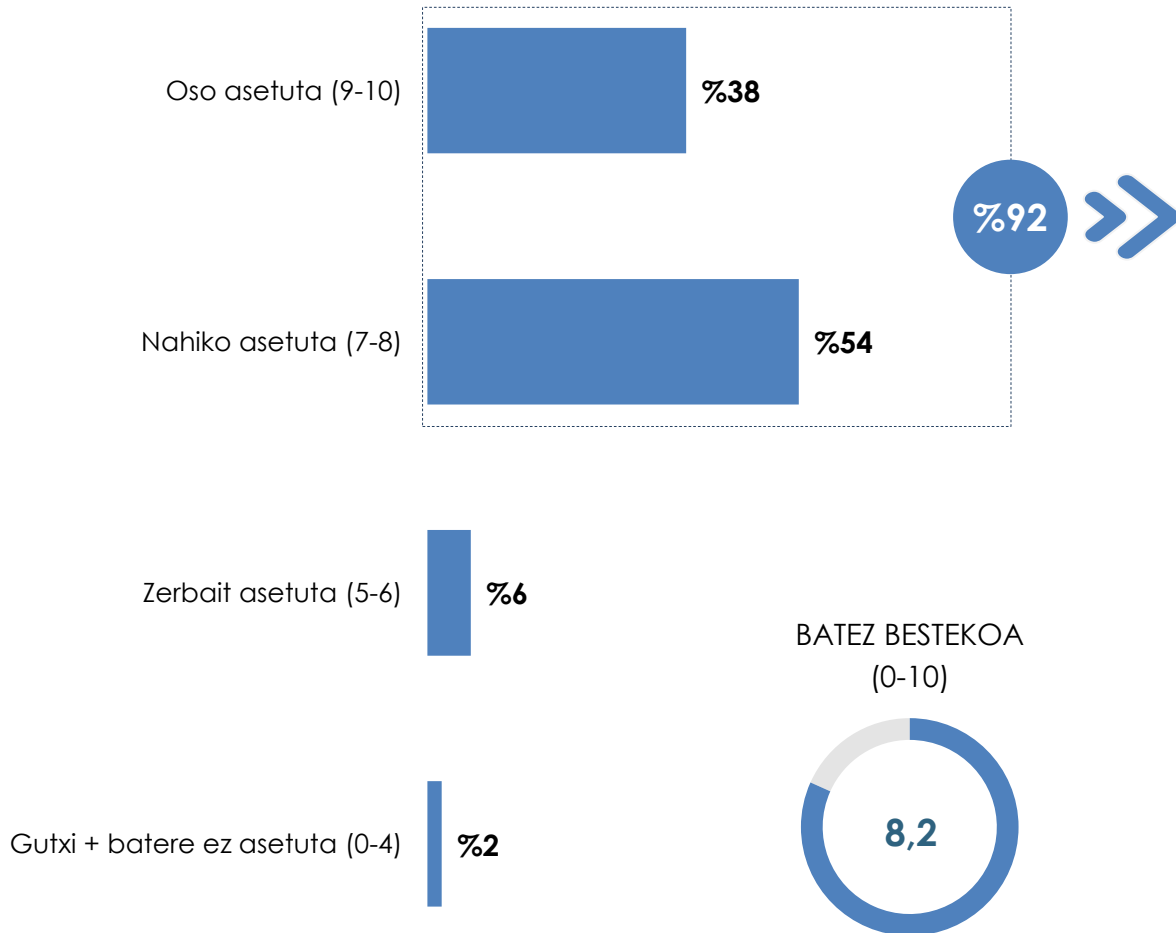
B.0. Ohiturak eta zerbitzuaren erabilera

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Balorazio xehatua

B.3. Amaierako asebetetze orokorra

HASIERAKO ASEBETETZE OROKORRA



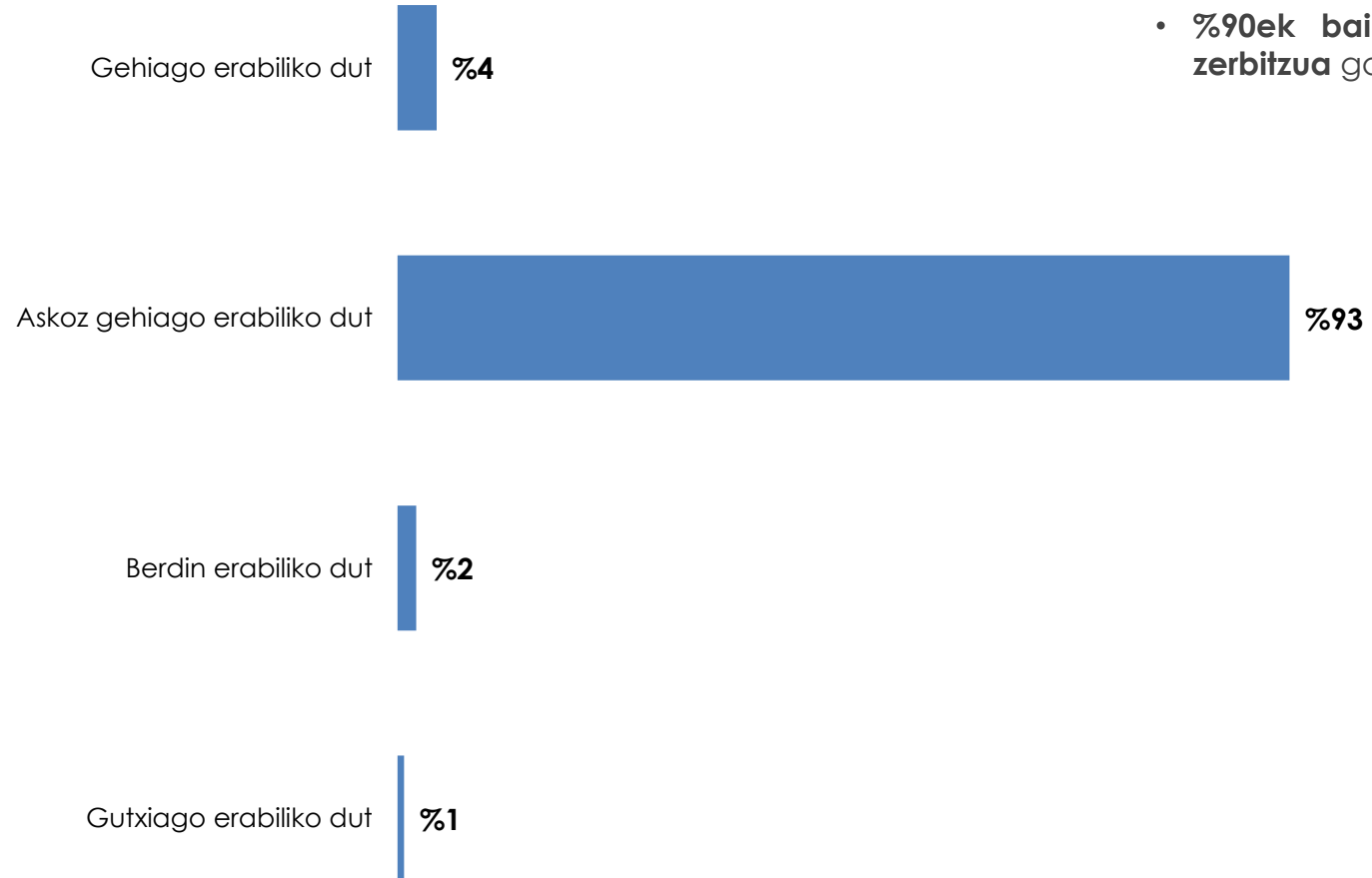
GUZTIRA	SEXUA		ADINA					ERABILERAREN MAITZASUNA		
	Gizona	Emakumea	16tik 29ra	30tik 39ra	40tik 49ra	50tik 59ra	60 baino gehiago	Erabiltzaile intentsiboa	Erabiltzaile ertaina	Noizbehinkako erabiltzailea
%92	%92	%91	%93	%96	%93	%83	%93	%90	%89	%100

- Zerbitzuaren **Hasierako Balorazio Orokorrak asebetetze-indize bikainak** erakusten ditu. Erabiltzaileen **%92** oso edo nahiko pozik dago Bizkaibusek emandako zerbitzuarekin.

(G1) HASTEKO, GUSTATUKO LITZAI DAKE JAKITEA ZEIN PUNTUTARAINO ZAUDEN ASEBETUTA BIZKAIBUSEK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

BIZKAIBUS ERABILTZEN JARRAITZEKO PRESTASUNA

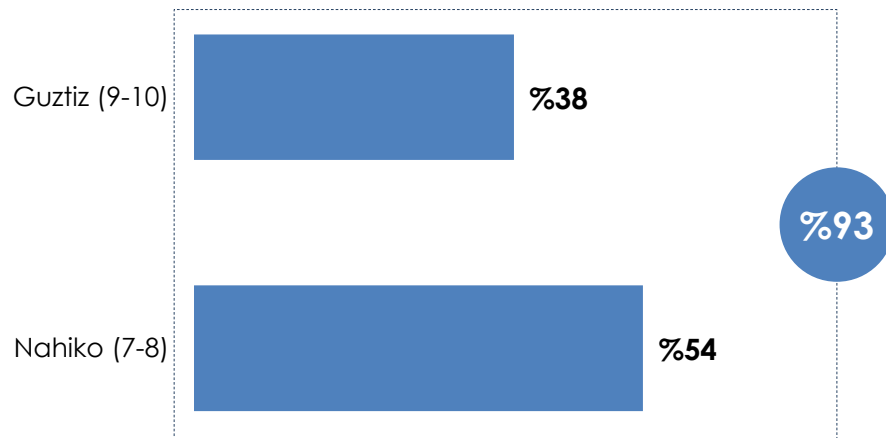


- **%90ek baino gehiagok adierazi dute datorren urtean Bizkaibusen zerbitzua gaur egun erabiltzen duen neurri berean erabiliko dutela.**

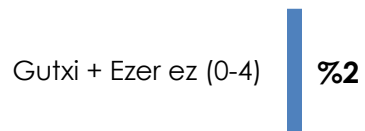
(G3) ZURE USTEZ, ZER NEURRITAN JARRAITUKO DUZU ERABILTZEN BIZKAIBUS HURRENGO URTEAN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

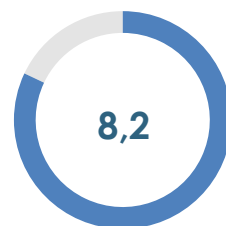
ZERBITZUAREN GOMENDIOA



GUZTIRA	SEXUA		ADINA					ERABILERAREN MAITASUNA		
	Gizona	Emakumea	16tik 29ra	30tik 39ra	40tik 49ra	50tik 59ra	60 baino gehiago	Erabiltzaile intentsiboa	Erabiltzaile ertaina	Noizbehinka ko erabiltzailea
%93	%93	%92	%94	%96	%95	%85	%93	%91	%92	%100



BATEZ BESTEKOA
(0-10)

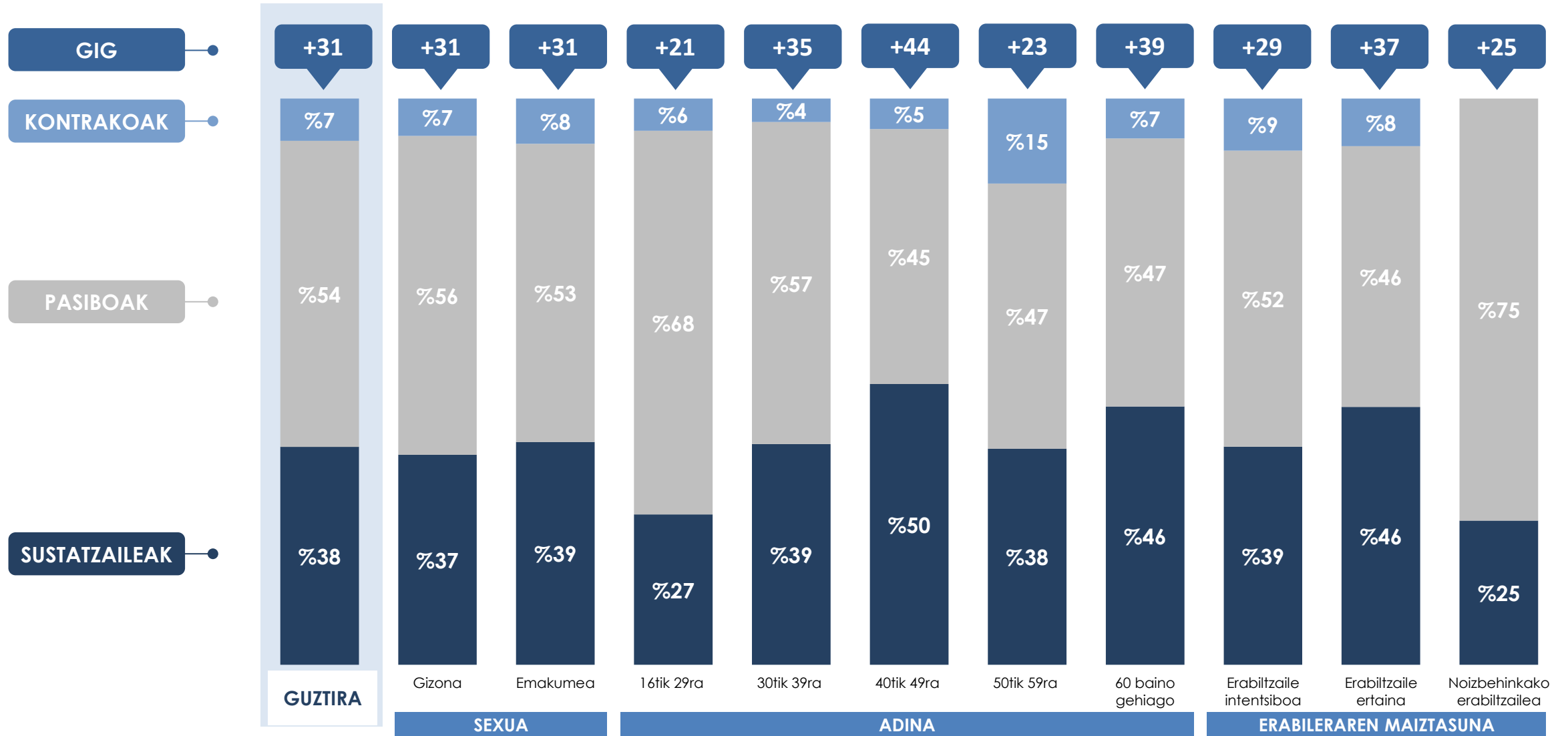


- Bizkaibusek eskaintzen duen zerbitzuaren **gomendio-maila oso handia da**. %90ek baino gehiagok Bizkaibus guztiz edo nahiko gomendatuko lukeela adierazi du.

(G4) GOMENDATUKO ZENIOKE ZERBITZU HAU BESTE PERTSONA BATZUEI?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

GOMENDIOA



(G4) GOMENDATUKO ZENIOKE ZERBITZU HAU BESTE PERTSONA BATZUEI?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Otik 10era bitarteko eskala batean, 0 "Ez nuke batere gomendatuko" eta 10 "Erabat gomendatuko nuke".

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

B.0. Ohiturak eta zerbitzuaren erabilera

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

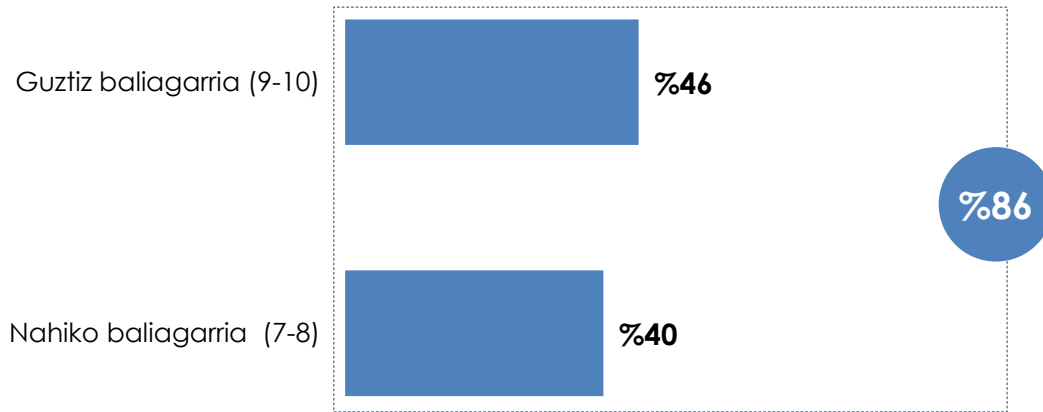
B.2. Balorazio xehatua

B.3. Amaierako asebetetze orokorra

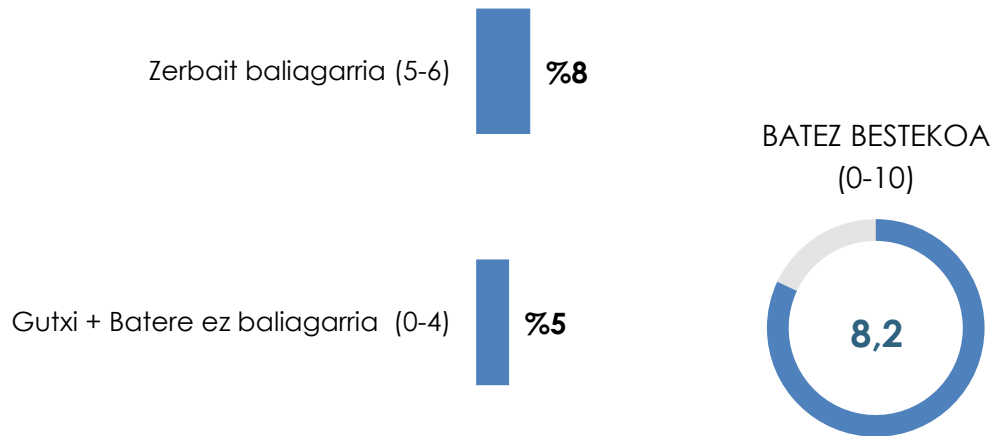
GERALEKUETAKO PANTAILA DIGITALEKO INFORMAZIOAREN ERABILGARRITASUNA



Espektatibak



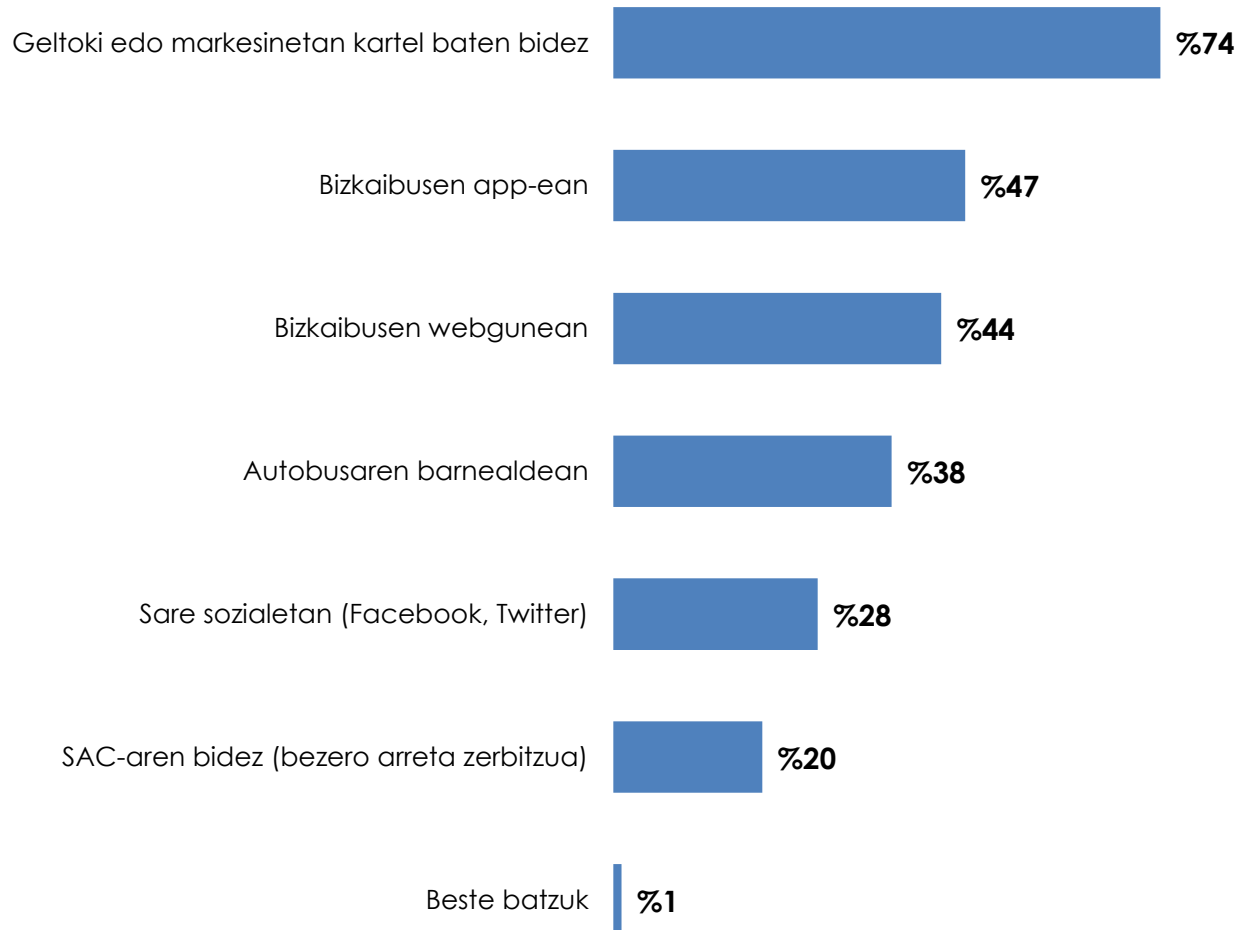
- Bizkaibus Zerbitzuaren geltokietan erakusten den **informazio digitala nahiko edota oso erabilgarritzat jotzen dute erabiltzaile gehienek.**



(G5) ZEIN PUNTUTARAINO USTE DUZU GERALEKUETAKO PANTAILA DIGITALETAN AGERTZEN DEN INFORMAZIOA BALIAGARRIA DELA? 0 "BATERE EZ BALIAGARRIA"-TIK, 10 "OSO BALIAGARRIA"-RA

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN ALDAKETEN BERRI EMATEKO BITARTEKOAK



Espektatibak

- Autobusaren ibilbidean aurreikusitako aldaketak gertatuz gero, erabiltzaileek uste dute **aldaketei buruzko informazioa geltokietan bertan edo markesinetan eman beharko litzatekeela, kartel baten bidez.**
- Bigarren mailan, Bizkaibusen **webgunea eta APP-a** aipatzen dira informazio hori jakinarazteko bitarteko gisa.
- Elkarrizketatutako pertsonen ustez, batez beste, bi kanal baino gehiagoren bidez eman beharko litzateke informazio hori.

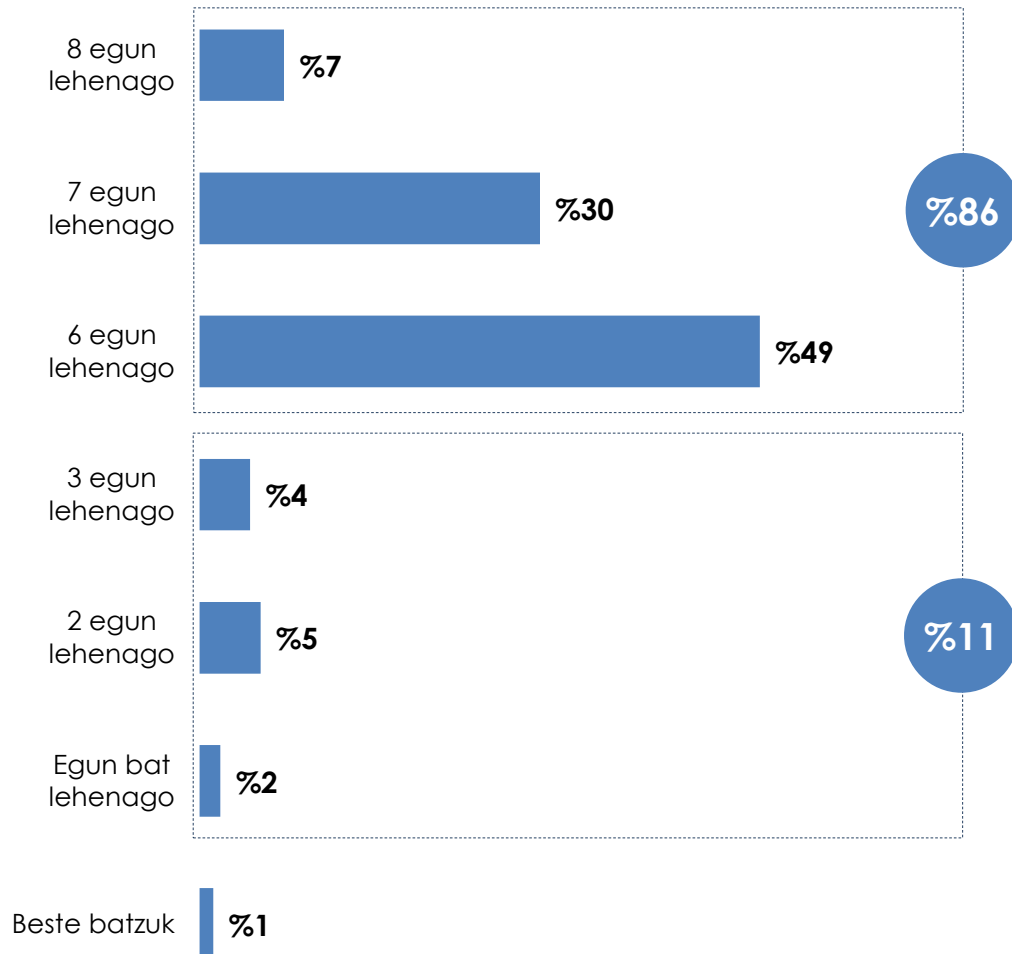
BATEZ BESTEKO
ARRAZOI KOPURUA

2,52

(G6) AUTOBUSAREN IBILBIDEAN, ORDUTEGIETAN, GELTOKIETAN... AURREIKUSITAKO ALDAKETAK GERTATZEKOTAN, ALDEZ AURRETIK ERABILTZAILEAK JAKINARAZTEKO ZEIN USTE DUZU DELA BIDERIK EGOKIENA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN ALDAKETEN BERRI EMATEKO EPEA



Espektatibak

- Kontsultatutako pertsona gehienak oso zorrotzak dira Bizkaibuseko zerbitzuak erabiltzaileei zerbitzuaren aldaketen edo aldaketen berri emateko denbora-epe bat aipatzerakoan. **% 86ren ustez, astebete lehenago jakinarazi beharko litzateke.**

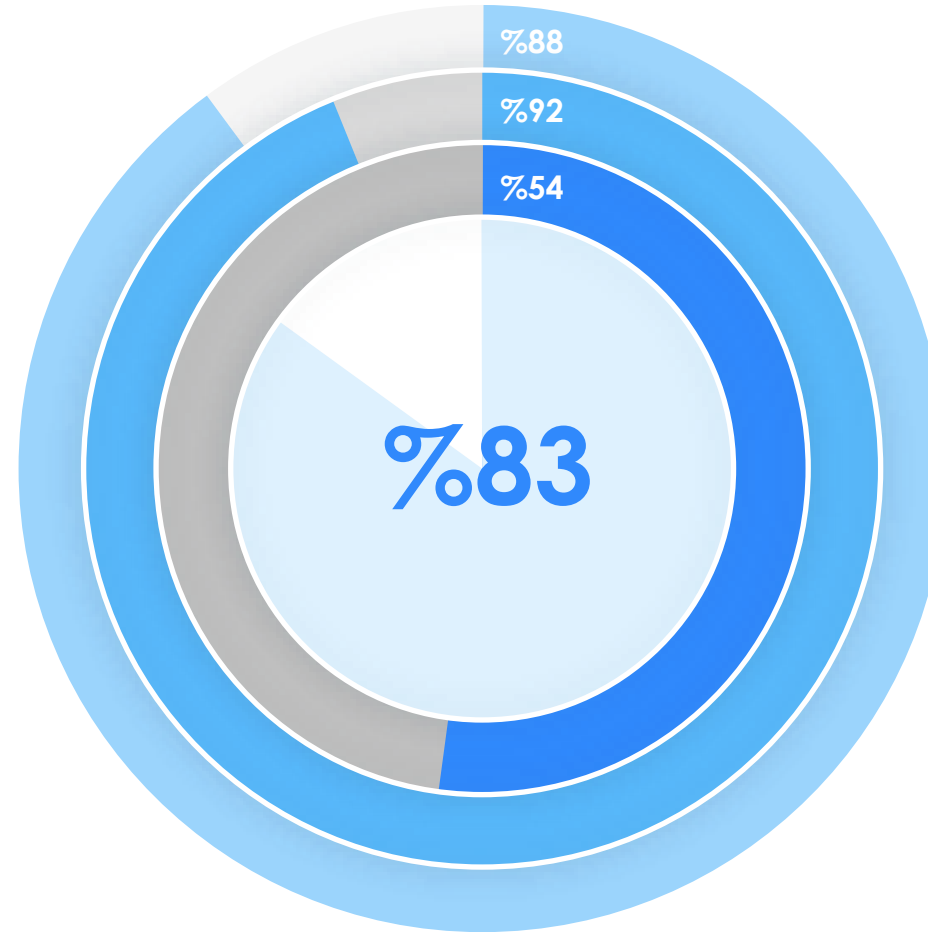
(G7) ETA, ZEIN DENBORA-EPE IRUDITUKO LITZAIZUKE EGOKIA ABISU HAUEK ALDEZ AURRETIK EMATEKO?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

BIZKAIBUS-EKO APP-A



Espektatibak

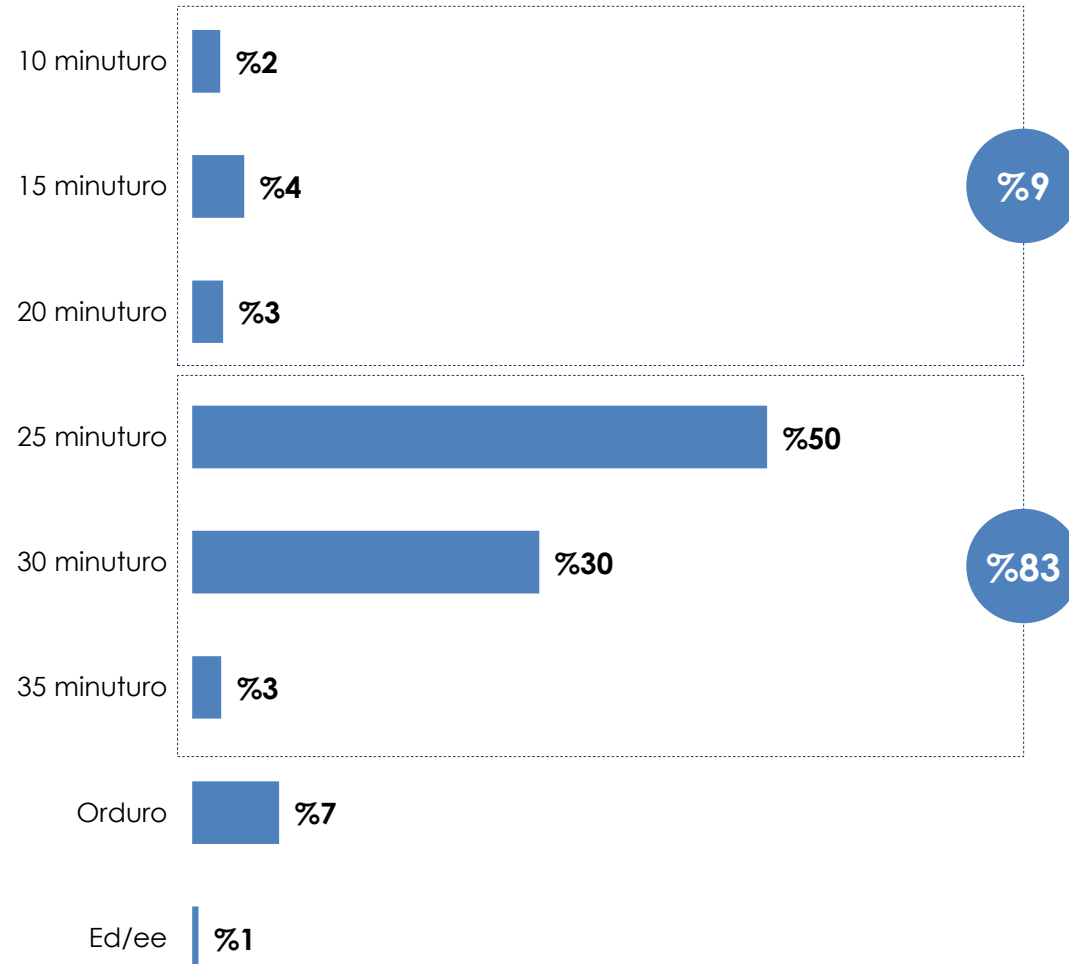


- Bizkaibus-eko APP-a ezagutzen dutenak
- Bizkaibus-eko APP-a deskargatu dutenak
*Oinarria: Bizkaibuseko APP-a ezagutzen duten pertsonak (n=333)
- Bizkaibuseko APP-a kontsultatzen dutenak
*Oinarria: Bizkaibuseko APP-a deskargatuta dutenak (n=186)
- Bizkaibus-eko APP-arekin asebetetzea
*Oinarria: Bizkaibuseko APP-a kontsultatzen dutenak (n=171)

(G8-G8C) BIZKAIBUSEN APP-A

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

BIDAIARI-BOLUMEN HANDIENA DUTEN LINEETAKO BIDAIEN MAIZTASUNAK



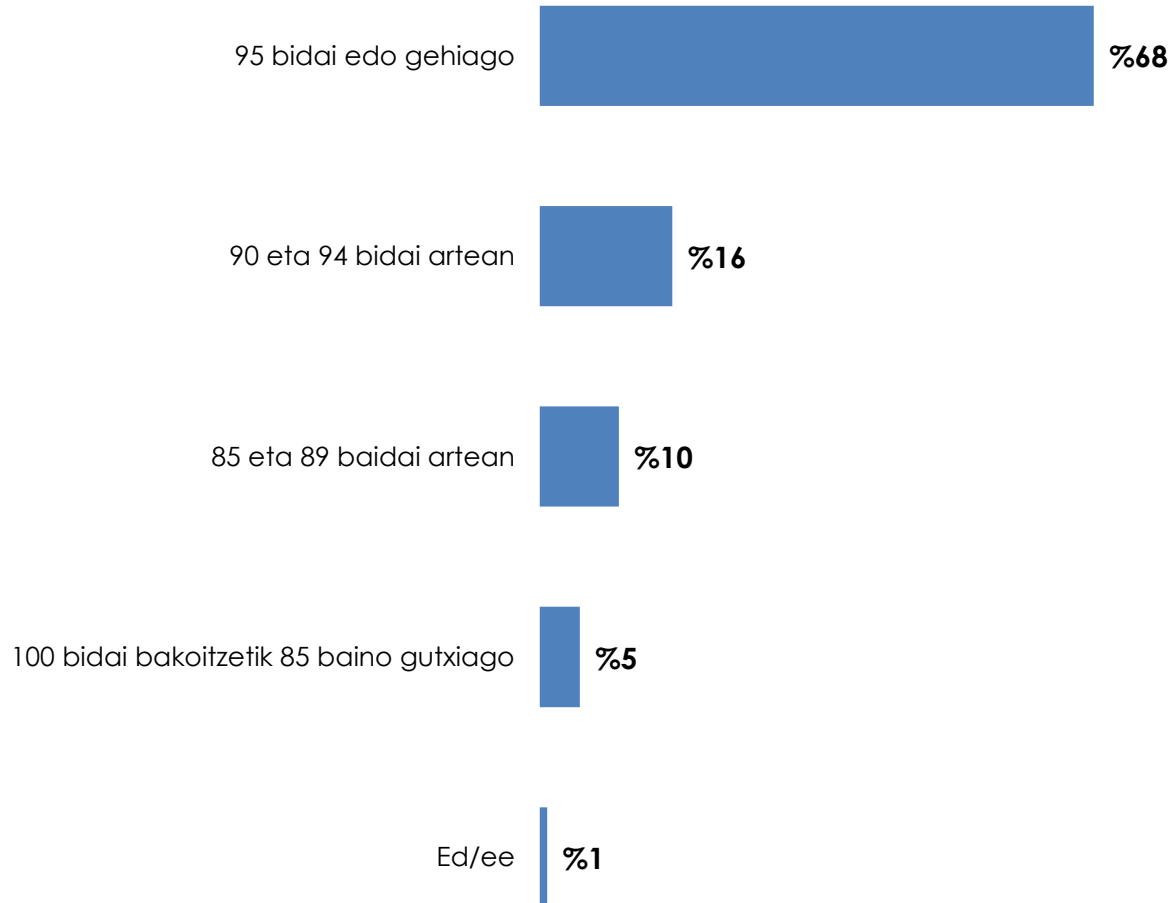
Espektatibak

- Bidaiari gehien dituzten lineen maiztasunari dagokionez, zerbitzuaren erabiltzaileen ustez **25 eta 35 minutu bitarteko maiztasuna jotzen dute egokitzat, eta hala adierazten dute %80ak baino gehiagok.**
- Hala ere, %10ek baino zertxobait gutxiagok uste du maiztasuna 10 eta 20 minutu bitartekoa izan beharko litzatekeela.

(G10) LINEAK EGITEN DITUZTEN IBILBIDEAK ETA OHIKO TRAFIKO EGOERA KONTUAN IZANDA, HAU DA, OHIKO EGOERA BATEAN. ZEIN USTE DUZU IZAN BEHAR DELA BIDAIARI KOPURU HANDIAK DITUZTEN LINEEN (ADIBIDEZ: BILBAO – GERNIKA – BERMEO LINEA; BILBAO – MUSKIZ LINEA; BILBAO – MUNGIA – BAKIO (AUTOPISTATIK) LINEA; ETAB) ASTEGUNETAKO ARRAZOIZKO MAIZTASUNA?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

PUNTUALTASUN IRIZPIDEAK



Espektatibak

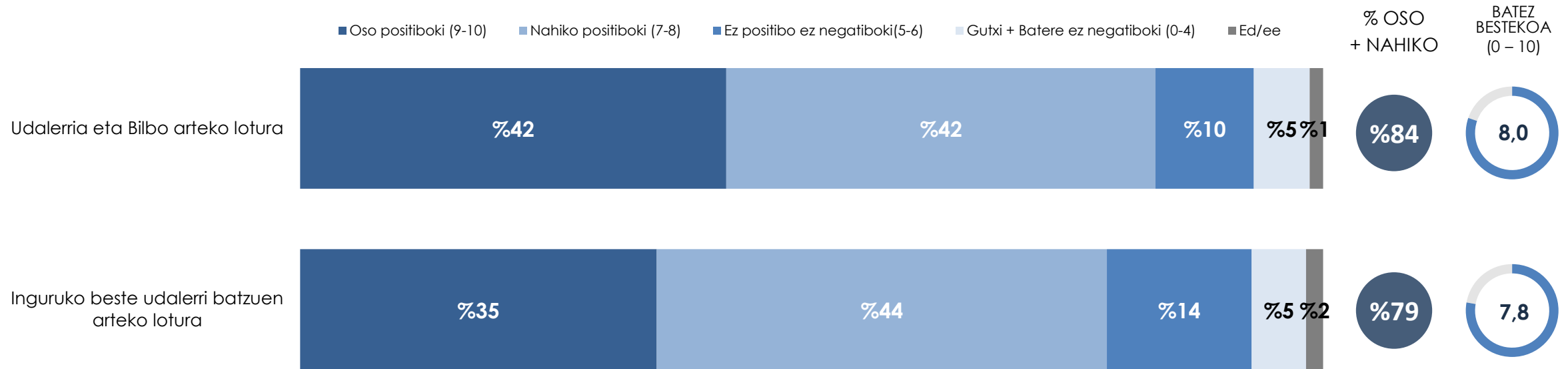
- Elkarrizketatutako **hiru pertsonatik bi oso zorrotzak dira Bizkaibuseen puntualtasunari dagokionez**, eta uste dute bidaien %95ek baino gehiagok ez luketela gainditu behar lehen geldialdian aurreikusitako orduaren 5 minutuak.

(G11) BIZKAIBUSEK USTE DU, OHIKO EGOERA BATEAN LEHEN GELTOKITIK URTETZEKO AURREIKUSITAKO ORDUA ETA ORDU ERREALAREN ARTEKO DIFERENTZIA 5 MINUTUAK GAINDITZEN EZ DITUENENAN AUTOBUS BAT PUNTUALA IZAN DELA. LINEAK BURUTZEN DITUZTEN 100 BIDAI BAKOITZETIK ZENBATEK USTE DUZU PUNBTUALITATE BALDINTZA HAU BETE BEHARKO LUKETELA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

UDALERRIEN ETA BILBOREN ARTEKO LOTURA

★★★ Asebetetzea



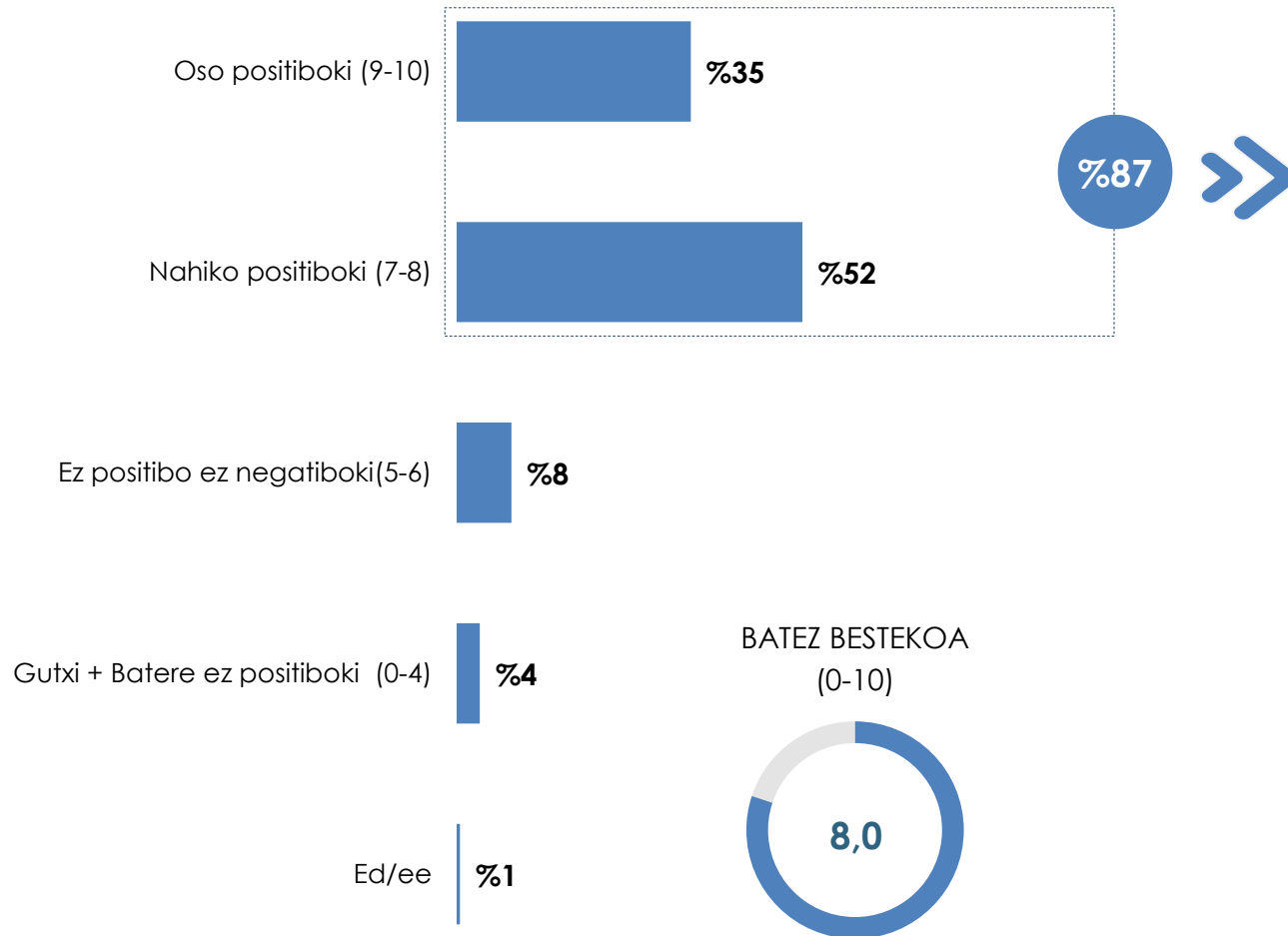
- Kontsultatutako erabiltzaileen %84ak oso edo nahiko positibotzat jo ditu Bizkaiko udalerríak Bilborekin dituzten loturak.
- Inguruko beste udalerrí batzuekiko loturari dagokionez, balorazio txikiagoa dugu, nahiz eta pertsonen % 80ak balorazio positiboa egiten duen.

(G12) NOLA BALORATZEN DUZU BIZKAIBUS BIDEZ BIZI ZAREN UDALERRIA ETA BILBO ARTEKO LOTURA? ETA INGURUKO BESTE UDALERRI BATZUEN ARTEKO LOTURA?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUKO LINEA KOPURUAREN BALORAZIOA

★★★ Asebetetzea



GUZTIRA	KONPAINIA					
	Busturialdea / BLB	Enkarterri / Vectalia	Ezkerraldea / EMB	Nerbioi /Avanza	Uribe Kosta / Euskotren	Txorierri / Vectalia
%87	%95	%92	%81	%91	%86	%90

- Bizkaibusek eskaintzen dituen lineen aniztasuna **oso modu positiboan baloratzen dute** erabiltzaile gehienek. Balorazio guztien % 90 inguru positiboak dira.

(G13) AZKEN URTEAN ZEHAR BIZKAIBUSEK GUTZI GORA BEHERA 105 LINEA EZBERDINEN BIDEZ ZERBITZUA EMAN DU, GUZTIRA 30 MILIOI BIDAI BURUTU DITU ETA BIZKAIKO UDALERRI GUZTIETAN PRESENTE DAGO, HORIETAKO UDALERRI BATZUETRAN GARRAIO PUBLIKO AUKERA BAKARRA IZANIK. NOLA BALORATZEN DITUZU BIZKAIBUSEK DITUEN LINEEN AUKERAK?

Oinarria: Elkarizketatutako pertsona guztiak

IRISGARRITASUN-SISTEMEN NABARITASUNA



Espektatibak



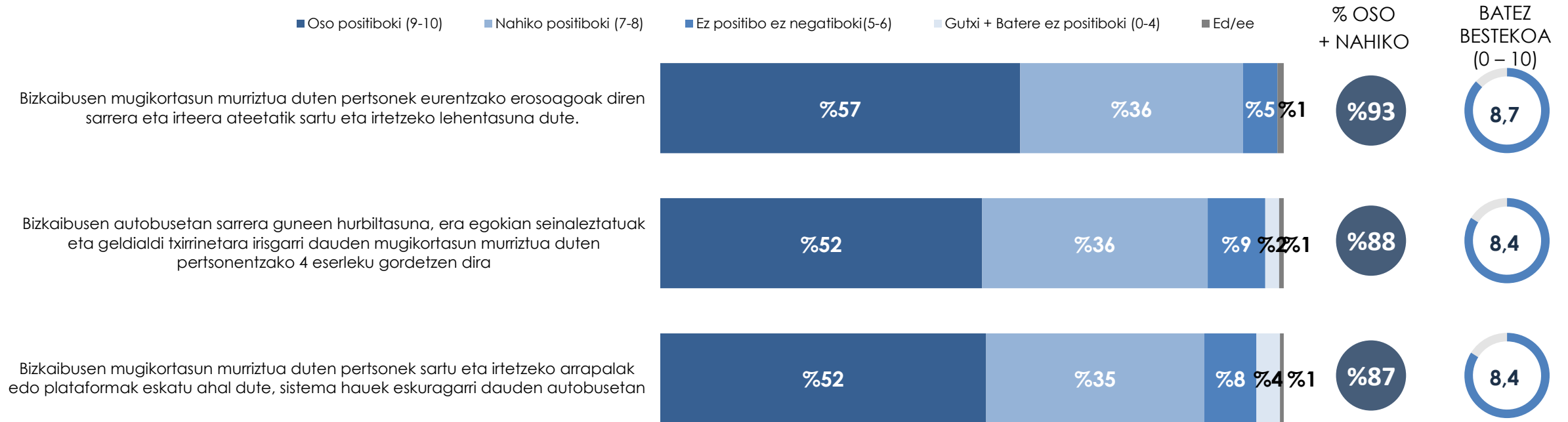
- Bizkaibusen zerbitzuak dituen **irisgarritasun-sistema ezberdinak modu unibertsalean ezagutzen dira.**

(G14A) BIZKAIBUSEK MUGIKORTASUN MURRIZTUA DUTEN PERTSONEN IRISGARRITASUNA BERMATZEKO EZARRI DITUEN HURRENGO SISTEMETATIK, ZEINTZUK EZAGUTZEN DITUZU?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

IRISGARRITASUN-SISTEMEN BALORAZIOA

★★★ Asebetetzea



- Oro har, Bizkaibusek egiten dituen **mugikortasun urriko pertsonentzako irisgarritasun-sistemak oso positibotzat jotzen du.**

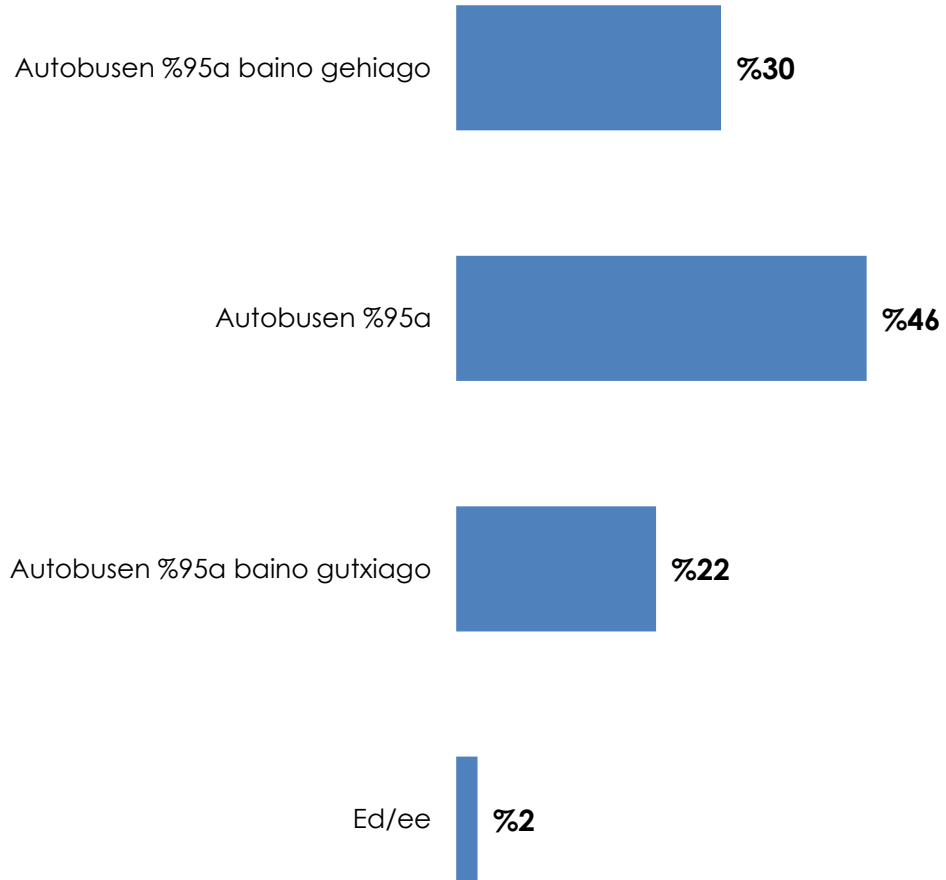
(G14B) ETA NOLA BALORATZEN DITUZU?

Oinarri Elkarizketatutako pertsona guztiak

IRISGARRITASUNERAKO ARRAPALEN ETA PLATAFORMEN BERRIKUSPENA



Espektatibak



- Erabiltzaileen ia erdientzat, arrapalen eta plataformen funtzionamenduaren hileroko berrikuspen edo mantentze-lanak **autobusen %95ean egin beharko lirateke.**
- **%30a** apur bat **zorrotzagoa da, eta autobusen %95a baino gehiago** berrikusi behar direla diote.

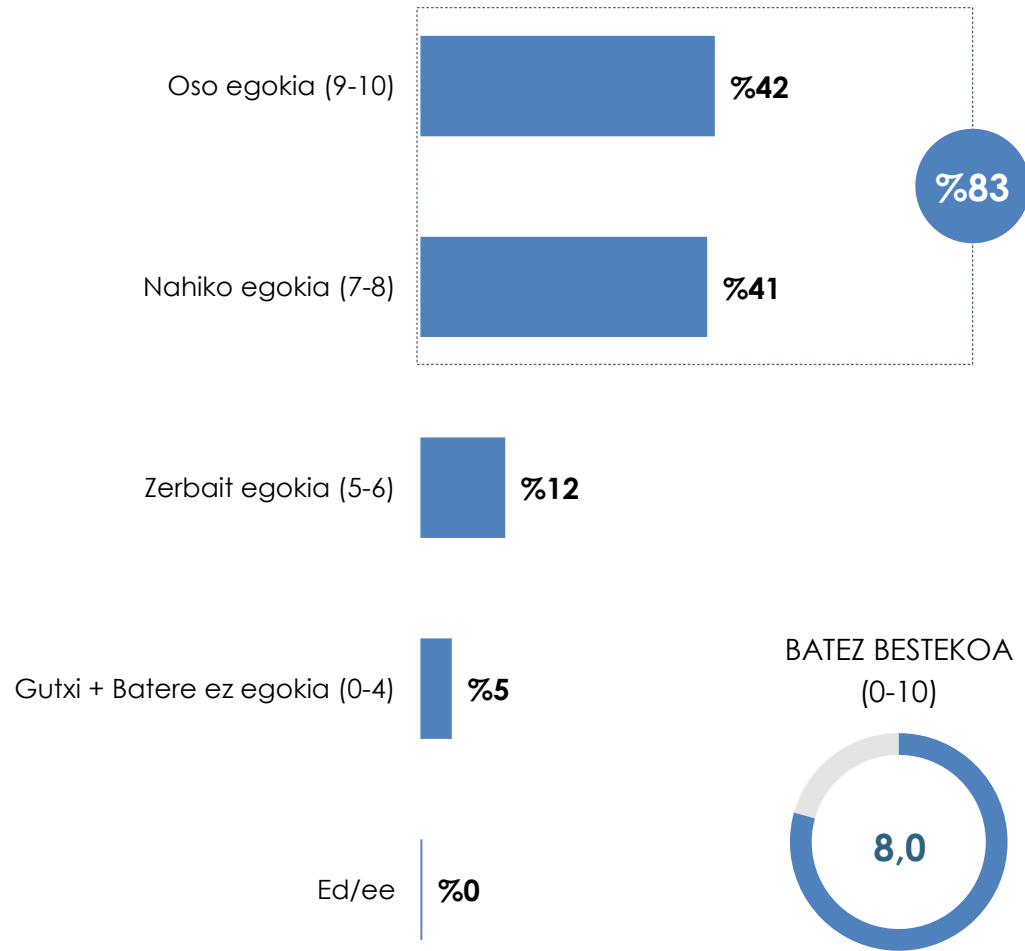
(G14C) ZURE USTEZ, AUTOBUS-FLOTAREN ZEIN EHUNeko BERRIKUSI BEHAR DA HILERO, ARRAPALEN ETA IRISGARRITASUN-PLATAFORMEN FUNTZIONAMENDU EGOKIA EGIAZTATZEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

IBILGAILU ELEKTRIKOAK EDO EMISIO TXIKIKOAK EGOKITZEA



Espektatibak



- Kontsultatutako pertsonen %83k **positibotzat jotzen du ibilgailu garbi, elektriko edo emisio txikiko ibilgailu berriak sartzea.**
- Soilik **%5 ez dago ados** aldaketa horrekin.

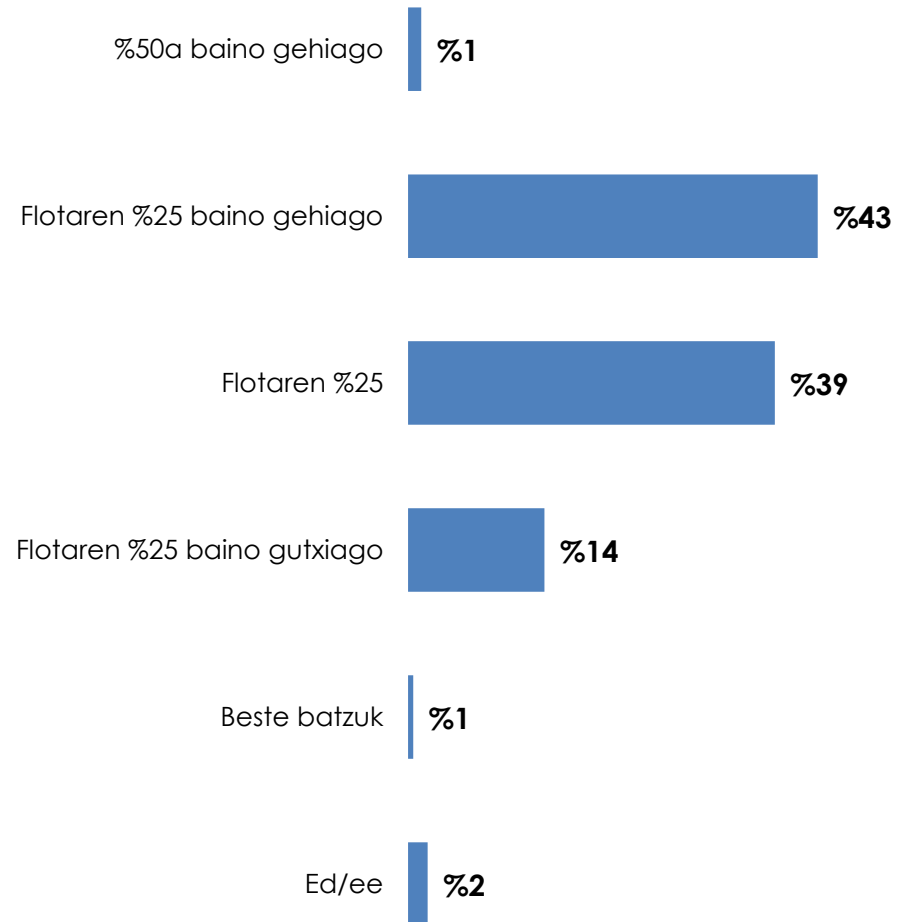
(G17) ZEIN NEURRITAN USTE DUZU EGOKIA DELA BIZKAIBUSEK BERE FLOTAN IBILGAILU BERDEAK GEHITZEA? (EMISIO GABEKO EDO EMISIO BAXUKO MOTORE ELEKTRIKOA DUEN IBILGAILUA)

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

IBILGAILU ELEKTRIKOEN EDO EMISIO TXIKIKO IBILGAILUEN EHUNEKOA



Espektatibak

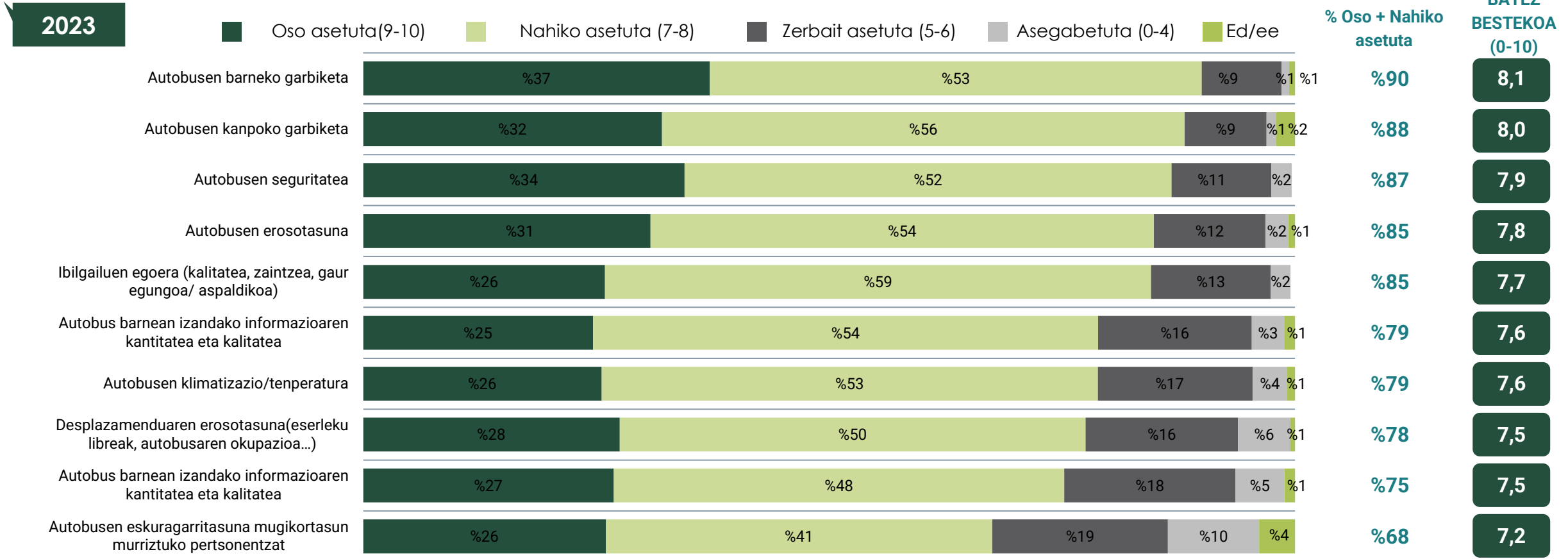


- **Gehienek** uste dute Bizkaibuseko autobus **flotaren %25a aldatu beharko litzatekeela, gutxienez**; egungo ibilgailuak “ibilgailu garbi” berriengatik.
- Hala ere, %14ak uste du aldaketa flotaren %25a baino gutxiagotan egin beharko litzatekeela.

(G18) BIZKAIBUSEN AUTOBUSEN ZEIN EHUNEKO USTE DUZU IZAN BEHARKO LIRATEKELA “IBILGAILU GARBIAK” (BESTE ENERGIA AUKERA BATZUETAZ BULTZATUAK, ERAGINKORRAGOAK, ISILAGOAK ETA EZ HAIN KUTSAKORRAK)

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

IBILGAILUAK



- o Erabiltzaileak asetuta daudela adierazi dute autobusen barruko eta kanpoko garbiketarekin eta ibilgailuen segurtasunarekin. Klimatizazioari dagokionez, kritiko agertzen direnen artean, gehienek uste dute autobusaren barruan bero handiegia egiten zuela.

G12

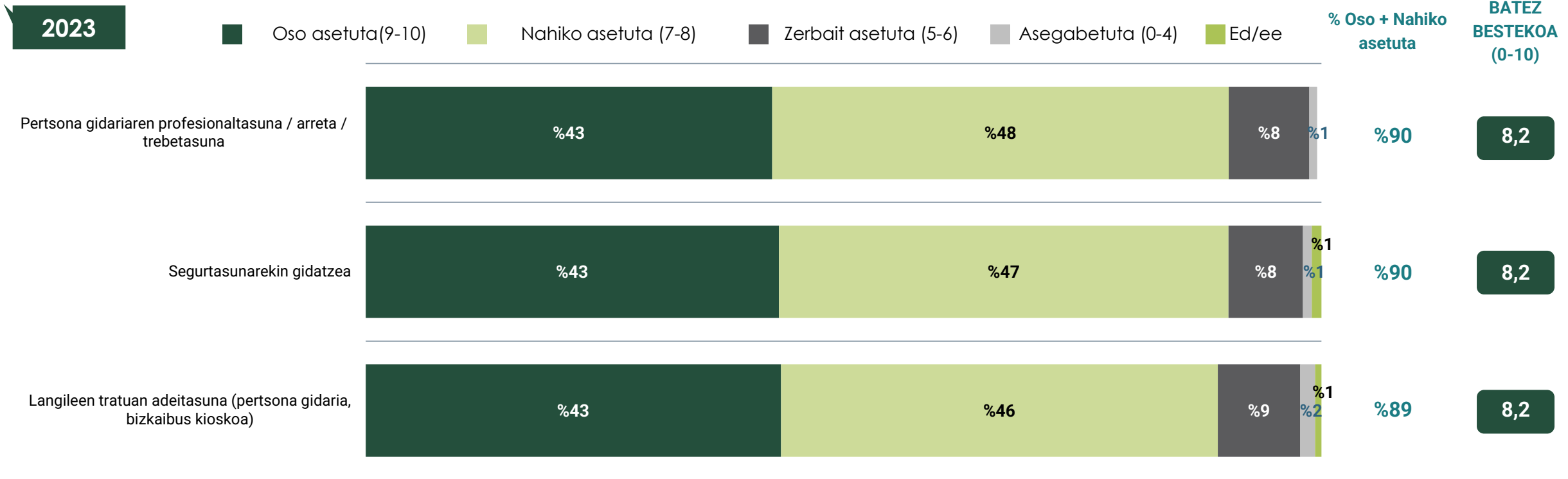
IBILGAILUAREN DIMENTSIOAREN FAKTOREEKIKO ASEBETETZE XEHATUA*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

* 2023ko abenduko "Zerbitzuaren kalitatea erabiltzaileen ikuspegitik" azterlanean galdetutako alderdiak

* Otik (asegabetuta) 10era (oso asetuta) bitarteko eskalan.

LANGILERIA

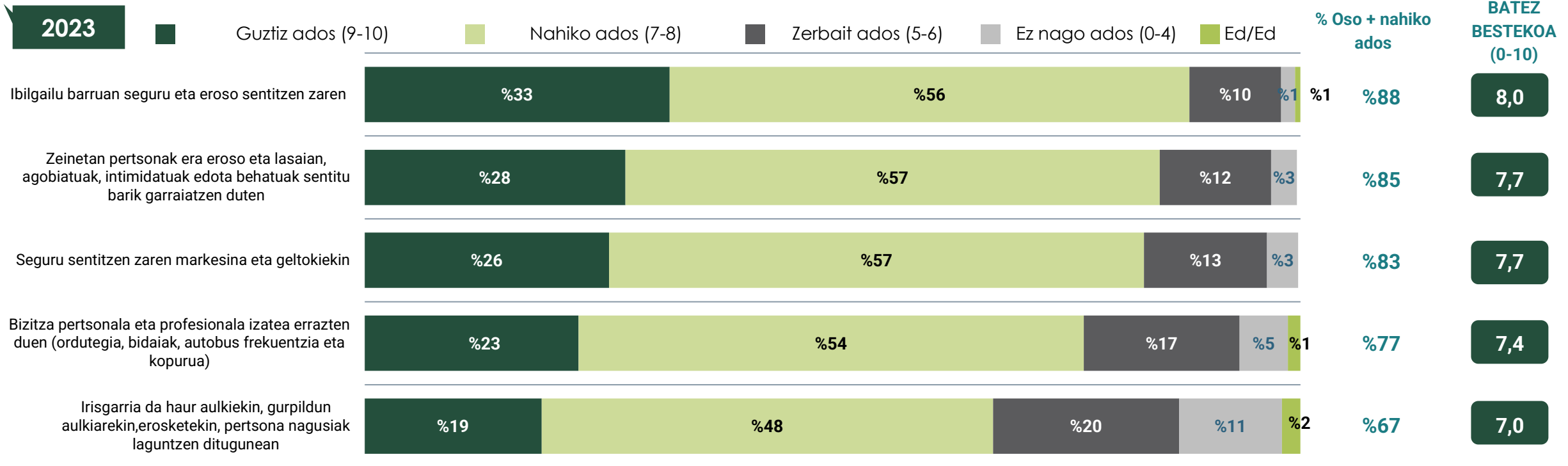


- o **Oso pozik daude** Bizkaibuseko langileekin, bai profesionaltasunarekin, bai ibilgailua (segurtasunez) gidatzearekin.
- o Erabiltzaileei **konfiantza eta segurtasuna** transmititzea lortzen du gidariak, eta baldintza horiek ezinbestekoak dira zerbitzua emateko, erabiltzaileek garrantzi handia ematen baitiete.

G12 LANGILERIAREN DIMENTSIOAREN FAKTOREEKIKO ASEBETETZE XEHATUA*
 Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

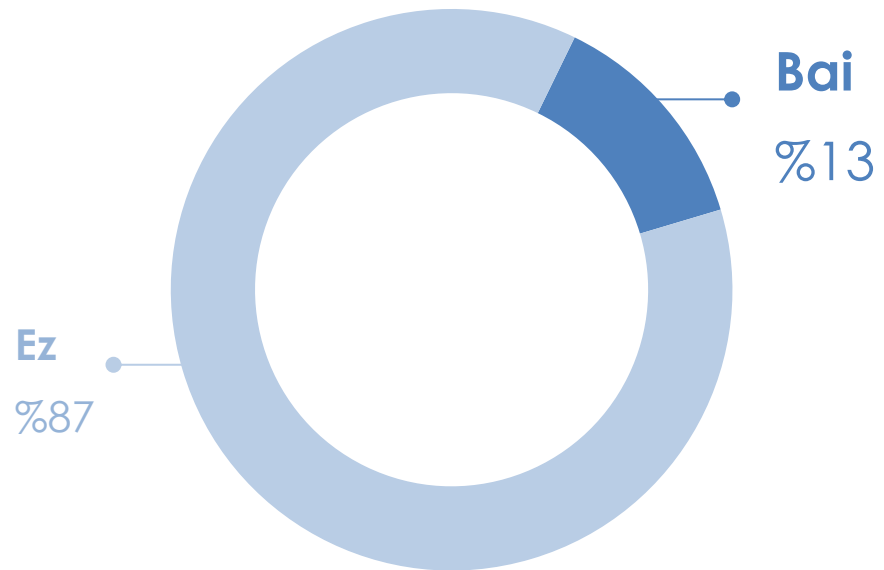
* 2023ko abenduako "Zerbitzuaren kalitatea erabiltzaileen ikuspegitik" azterlanean galdetutako alderdiak

BIZKAIBUS ZERBITZUAREKIKO ASEBETETZE OROKORRA



- Zerbitzuaren erabiltzaileak seguru eta eroso sentitzen dira autobusaren barruan. Adostasun-maila txikiagoa jasotzen duen alderdiak, berriz, irisgarritasunari egiten dio erreferentzia, bidaia haurren aukiarekin, gurpil-aukiekin, erosketekin, adineko beste pertsona batzuekin batera egiten denean.
- Emakumeak dira alderdi horiekin gutxien ados daudenak, batez ere seguru sentitzen zaren geltokietan eta markesinetan.

EGINDAKO KEXAK, ERREKLAMAZIOAK EDO IRADOKIZUNAK

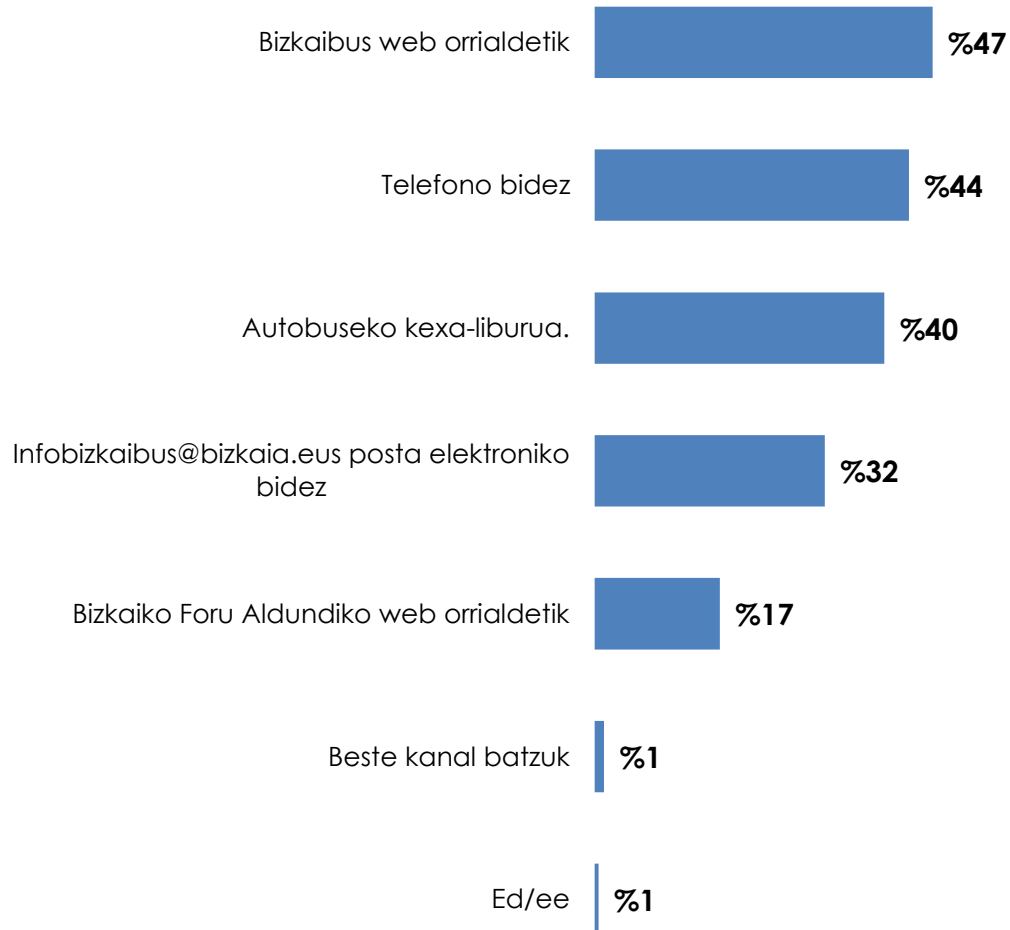


- Elkarrizketatutako erabiltzaileen %13k adierazi du inoiz kexaren, erreklamazioen edo iradokizunen bat egin duela.

(G16) ZUK ZEUK, INOIZ KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUNIK JARRI AL DUZU?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUNEN KANALAK



- **Kexak, erreklamazioak edo iradokizunak aurkezteko bide egokienak webgunea eta telefona direla uste dute.**
- Bigarren maila batean, autobusaren erreklamazio-liburua, informaziorako posta elektronikoa edo Bizkaiko Foru Aldundiko webgunea ere aipatzen dira.

**BATEZ BESTEKO
ARRAZOI KOPURUA**

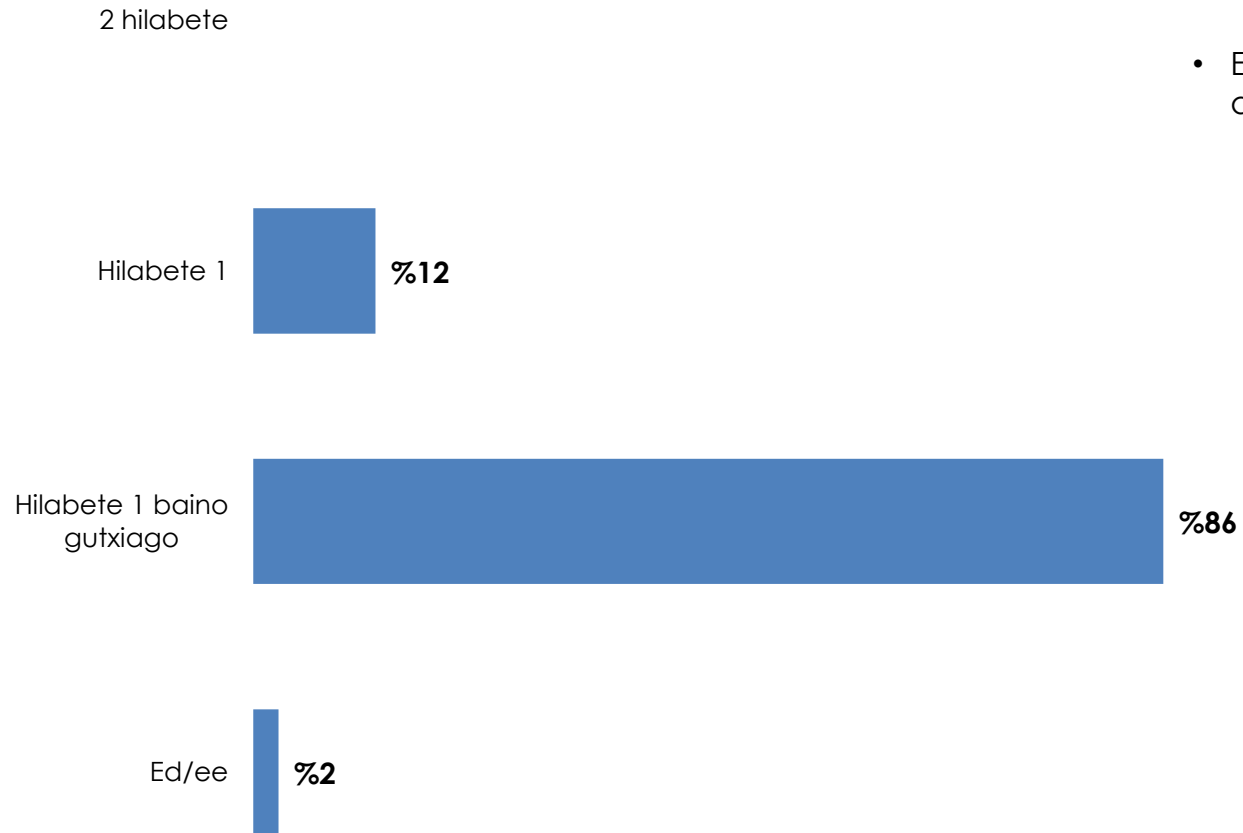
1,82

(G15A) ORAIN KEXA, ERREKLAMAZIO ETA IRADOKIZUNEI BURUZ HITZ EGINGO DUGU, ONDORENGO KANALETATIK ZEIN USTE DUZU DELA EGOKIENA PERTSONA ERABILTZAILEAK EDOZEIN KEXA, ERREKLAMAZIO EDO IRADOKIZUN JAKINARAZTEKO?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. %100 baino gehiago batu ditzake.

KEXEN, ERREKLAMAZIOEN EDO IRADOKIZUNEN ERANTZUNA JASOTZEKO ITXAROTE-EPEA



- Elkarrizketatutako pertsona **gehienek hilabete baino gutxiagoko epea** aipatzen dute kexaren edo iradokizunaren erantzuna jaso ahal izateko.

(G15B) ZENBAT DENBORA USTE DUZU NORMALA DELA PLANTEATUTAKO KEXEN EDO IRADOKIZUNEN ERANTZUNAK JASOTZEKO?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

B. – IKERKETAREN EMAITZAK

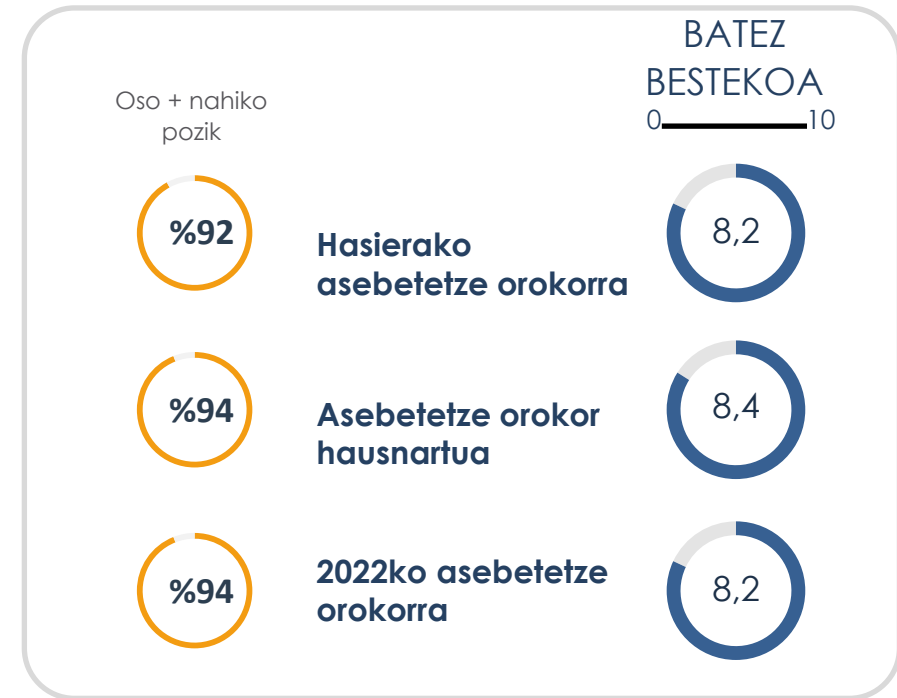
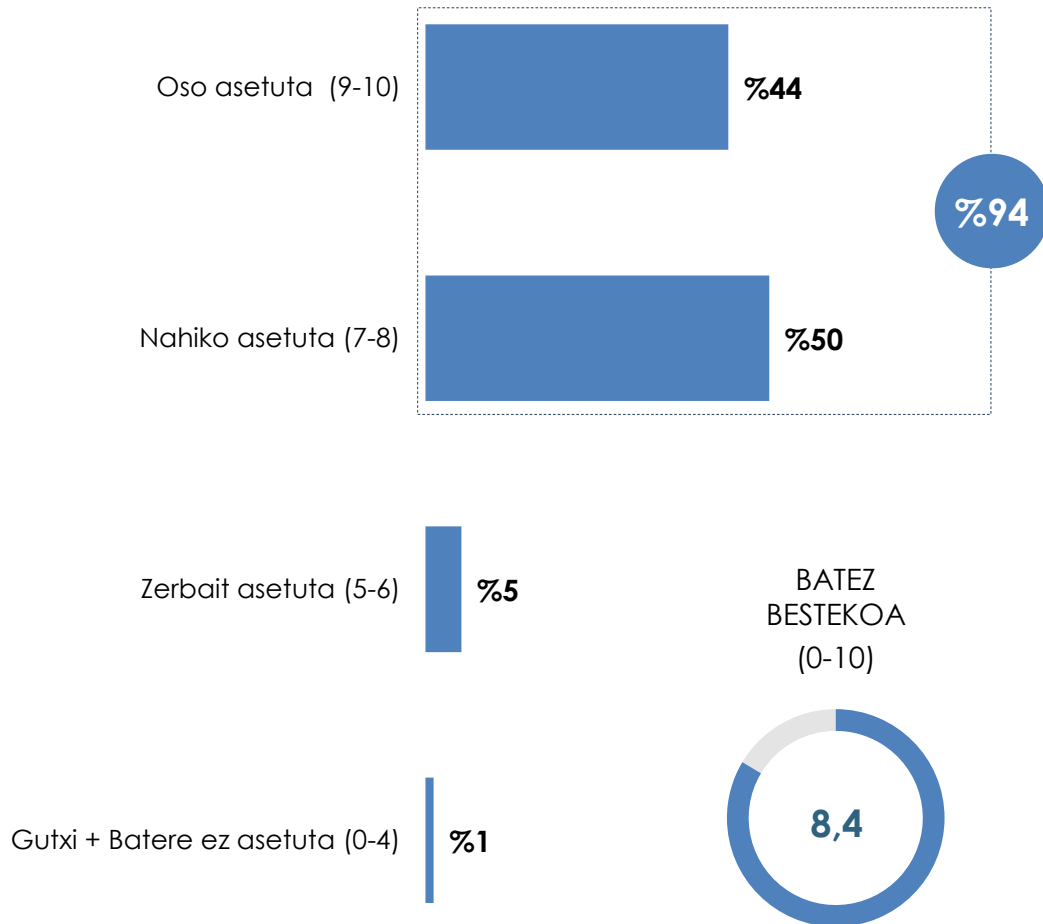
B.0. Ohiturak eta zerbitzuaren erabilera

B.1. Hasierako asebetetze orokorra eta gomendioa

B.2. Balorazio xehatua

B.3. Amaierako asebetetze orokorra

ASEBETETZE OROKOR HAUSNARTUA

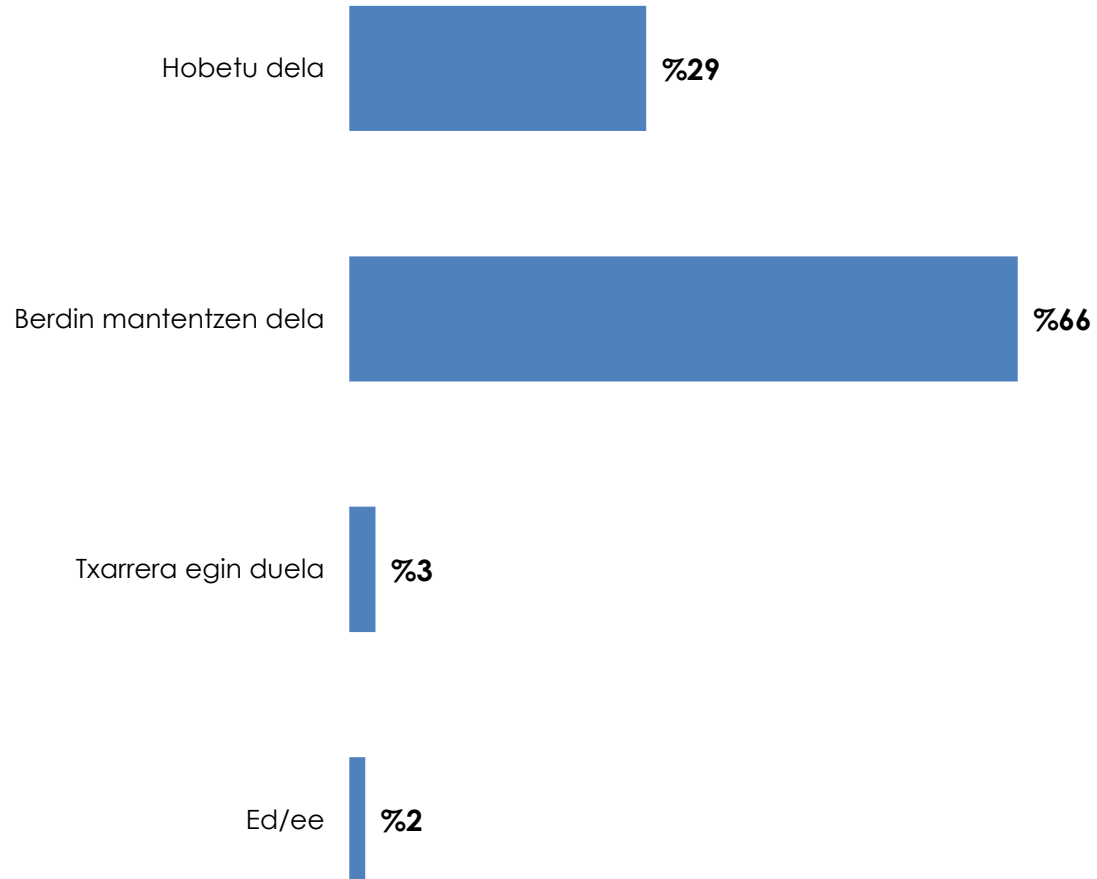


- Bizkaibusen zerbitzuari buruzko ezaugarriak aztertu ondoren, **zerbitzuarekiko asebetetze orokorra egonkor mantentzen da, erabiltzaileen % 90 baino gehiago oso edo nahiko pozik baitaude.**

(G19) AMAITZEKO, ZEIN PUNTURAINO ZAUDE ASETUTA BIZKAIBUSEK EMANDAKO ZERBITZUAREKIN?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsona guztiak

ZERBITZUAREN BILAKAERA



- Oro har, **Bizkaibusek eskaintzen duen zerbitzuaren kalitatean egonkortasuna nabari da**; izan ere, elkarrizketatutako hiru pertsonatik bik uste dute zerbitzua berdin mantentzen dela aurreko urteekin alderatuta.
- Bestalde, **%29k** zerbitzuaren **bilakaera positiboa nabaritzen du**.

(G20) AZKENENGO URTEEKIN ALDERATUZ, ESANGO ZENUKE ZERBITZU HAU...

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

HOBEKUNTZA IRADOKIZUNAK



- Erabiltzaileen **ia erdiek ez dute** Bizkaibuseko zerbitzua hobetzeko iradokizunik egin.
- **Baten bat aipatzen dutenen artean, autobusen maiztasun handiagoa nabarmentzen da.**

**BATEZ BESTEKO
ARRAZOI KOPURUA**

1,12

(G21) ETA AZKENIK, BURURATZEN AL ZAIZU BIZKAIBUSEN ZERBITZUA HOBETU DEZAKEEN IRADOKIZUNEN BAT?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsona guztiak

Erantzun anitzeko galdera. %100 baino gehiago batu ditzake

A string of light bulbs hanging from a wooden beam. The bulbs are of various shapes and sizes, some are lit, and some are not. The background is a bright, slightly blurred indoor setting.

C- ZERBITZU KARTAREN BETETZEA

ZERBITZU KARTA

GURE KONPROMISOAK



- Hurrengo orrialdeetan, Zerbitzu Kartan jasotako **konpromisoen betetzean** sakonduko dugu: **Bizkaibus 2022-2023**
- Horretarako, gutun horretan argitaratutako konpromisoak gogoraraziko ditugu, eta dagokien arloa edo dimentsioa zehaztuko dugu, ondoren asebetetze-inkestaren emaitza eta konpromisoaren betetze-maila ezagutzeko*

* Asebetetzearen eta konpromisoen betetzearen emaitzak Bizkaibuseko zerbitzuaren kalitateari buruzko 2023ko abenduko azterlanetik atera dira.

ZERBITZU KARTA



2022-2023

ZERBITZU
KARTA
BIZKAIBUS

GARRAIOAREN PLANGINTZA ETA KONTROLA

GURE KONPROMISOAK

Langileek modu atseginean artatzea erabiltzaileak, hartara, asebetetze inkestan batez beste 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.

Gidatze profesionaleko zerbitzua ematea, gidarien aldetik ardura, segurtasuna eta trebetasuna eskaintzen dituen, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.

Erabiltzaileei gidatze segurua eskaintzea, asebetetze inkestan batez beste 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.

Urtean 600.000 bidaiari baino gehiago dituzten linea guztietan, gutxienez, 30 minutuko maiztasuna eskaintzea, baldin eta:

- Udalerrien arteko zuzeneko konexioa ematen badute (bitarteko geralekurik gabe).
- Oro har, maiztasun handiagodun bestelako lineek ematen ez duten konexioa eskaintzen badute.

Erabiltzaileei segurtasuna eskaintzea, asebetetze inkestan batez beste 7ko baino puntuazio handiagoa lortzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Langileen tratu atseginari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.

Gidarien profesionaltasunari, segurtasunari eta trebetasunari dagokionez erabiltzaileek lortutako asebetetze maila balioztatuz.

Gidatze seguruari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.

Lineen maiztasuna erabiltzaileen kopuruaren arabera.

Gidatze seguruari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.

GARRAIOAREN PLANGINTZA ETA KONTROLA

GURE KONPROMISOAK

Irisgarritasuna autobus guztietan bermatzea mugikortasun murriztua duten pertsoneri.

Hilean behin autobusen irisgarritasun arrapala eta platafoermen %100a aztertzea.

Zerbitzuaren puntualtasuna bermatzea irteeren %98tan.

Kontserbazio egoera egokian dauden autobusak jartzea erabiltzaileen eskura, eta, hartara, asebetetze inkestan 7eko baino puntuazio handiagoa lortzea.

Garbitasun egoera egokian dauden autobusak jartzea erabiltzaileen eskura, eta, hartara, asebetetze inkestan 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.

Erabiltzaileei bidai eroso eskaintzea, asebetetze inkestan batez beste 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.

2023an autobus-flotaren %25a ibilgailu elektriko edo hibrido-elektrikos osatuta egotea bermatu.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Autobus irisgarrien ehunekoa (%).

Aztertutako autobusen arrapala eta plataformen ehunekoa (%).

Garaiz ateratako zerbitzuen ehunekoa (%).

Ibilgailuen kontserbazio egoerari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.

Autobusen garbitasunari dagokionez, erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.

Bidai erosoari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.

Autobus hibrido edo hibrido-elektrikoen ehunekoa (%) autobusen guztizkoarekiko.



ZERBITZU KARTA



2022-2023

ZERBITZU
KARTA
BIZKAIBUS

BIZKAIBUS

ZERBITZU KARTA 2022-2023

GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila argitaratzen da:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kezak, erreklamazioak edo iradokizunak bideratu daitezke infobizkaibus@bizkaia.eus helbide elektronikoa edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz. Jasotako keza, erreklamazio edo iradokizunen %70 hilabeteko epean erantzungo dira eta %100 hiru hilabeteko epean, zerbitzuak jasotzen dituen egunean zenbatzen hasita.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

ERABILTZAILEEI ESKAINI BEHARREKO INFORMAZIOAREN KUDEAKETA

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei geralekuetan, autobusetan eta webgunean helaraztea informazioa zerbitzuan programatutako aldaketei buruz (ibilbideak, ordutegiak...):

- 7 egun lehenago jakinaraziko da aurreikusitako aldaketei buruzko informazioa.
- Aurreikusi gabeko aldaketak gertatzen direnean, ahalik eta lasterren emango da horren berri baliabide egokienak erabiliz.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Aldaketak gertatu baino 7 egun lehenago geraleku eta autobusetan jarritako oharren ehunekoa (%).

GURE
KONPROMISOAK



ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

Jarraian, berriki aztertutako adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat jaso dugu:

• ATRIBUTUA

• KONPROMISOA

• EMAITZA

Langileek tratu atsegina ematea erabiltzaileei

Asebetetze-inkestan 7,5etik gorako batez besteko puntuazioa lortu da

8,2
Betetzea

Gidariak gidatze profesionaleko zerbitzu arretatsua eta trebea eskaintzea

Asebetetze-inkestan 7,5etik gorako batez besteko puntuazioa lortu da

8,2
Betetzea

Segurtasunez gidatzeko zerbitzua eskaintzea

Asebetetze-inkestan 7,5etik gorako batez besteko puntuazioa lortu da

8,2
Betetzea

ZERBITZU KARTA: KONPROMISOAK

Jarraian, berriki aztertutako adierazleak betetzen diren egiaztatzeko taula bat jaso dugu:

ATRIBUTUA
KONPROMISOA
EMAITZA

Erabiltzaileei autobus seguruak eskaintzea

Asebetetze-inkestan 7,5etik gorako batez besteko puntuazioa lortu da

7,9
Betetzea

Erabiltzaileei autobusak kontserbazio-egoera egokian eskaintzea

Asebetetze-inkestan 7tik gorako batez besteko puntuazioa lortu da

7,7
Betetzea

Erabiltzaileei autobusen garbiketa egokia eskaintzea

Asebetetze-inkestan 7,5etik gorako batez besteko puntuazioa lortu da

8,1*
Betetzea

Erabiltzaileei joan-etorri eroso eskaintzea

Asebetetze-inkestan 7tik gorako batez besteko puntuazioa lortu da

7,8
Betetzea

* Oharra: Konpromisoen betetze-emaitzetan lortutako datua konpromisoari buruzko atributuen batez bestekoaren bidez egin da.