



 **Bizkaia**
bizkaibus

ZERBITZUAREN KALITATEA ERABILTZAILEEN IKUSPEGITIK



Ikerketa mota

Kuantitatiboa.



Erabilitako teknika

Elkarrizketa Pertsonala (n=3505) galdesorta-eredu erdi-egituratua erabiliz, bai Bizkaibuseko geralekuetan, bai ibilgailuetan.



Analisi-unibertsoa

Bizkaibusen erabiltzaileak azterlanaren unean, adinez nagusiak eta langile ez direnak, ez elkarrizketatutako pertsona, ez eta garraio-zerbitzu edo -enpresa bateko hurbileko senide ere ez.



Planteamendu metodologikoaren xehetasuna

3505 Test Center elkarrizketa pertsonal egin dira, eta horrek **±% 1,69ko lagin-errorearen** marjina sortzen du datu globalen aldean. Lagina Bizkaibuseko zerbitzu-lineen artean banatu da, linea bakoitzaren erabiltzaile kopuruaren arabera.

KONPAINIA / OPERADOREA	ELKARRIZKETA KOPURUA	ERROREAREN ARJINAN
BUSTURIALDEA	353	%±5,32
ENKARTERRI	328	%±5,52
EZKERRALDEA	837	%±3,46
NERBIOI	830	%±3,47
EUSKOTREN	352	%±5,33
TXORIERRI	805	%±3,52

Bizkaibus osoaren datu global adierazgarri bat emateko, datuak linea bakoitzaren erabiltzaile kopuruaren arabera haztatu dira



Landa-lanaren data

2025ko azaroaren 10etik abenduaren 3ra.

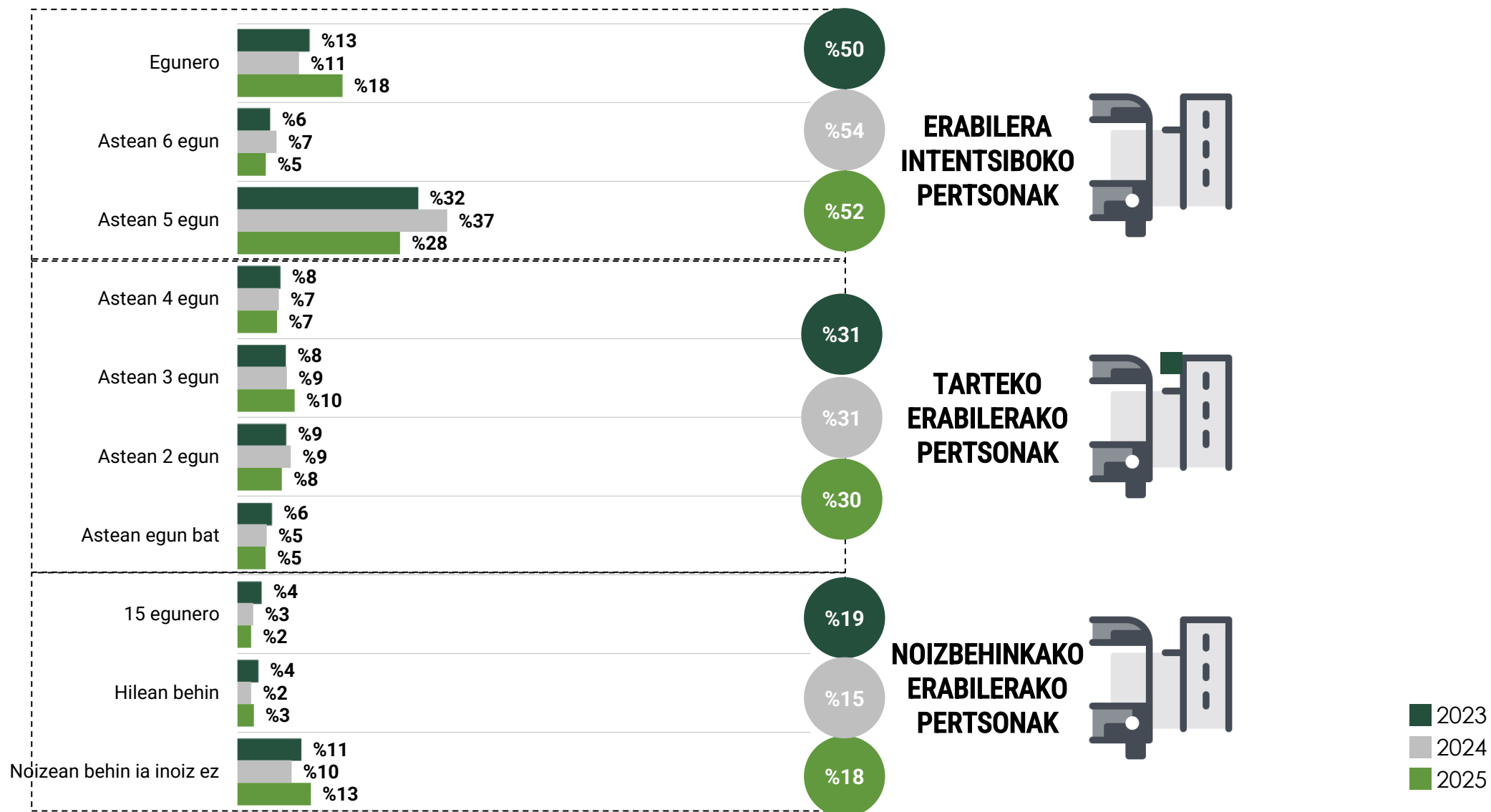
*2σ, % 95,5eko konfiantza-maila kontuan hartuta.

IKERKETAREN EMAITZAK

1. Bizkaibusen erabileraren ezaugarriak
2. Bizkaibuseko zerbitzuarekiko gogobetetasun xehatua
3. Bizkaibuseko zerbitzuarekiko gogobetetasun orokorra
4. Azterketa-alderdi osagarriak
5. Deskontua eta bere eragina



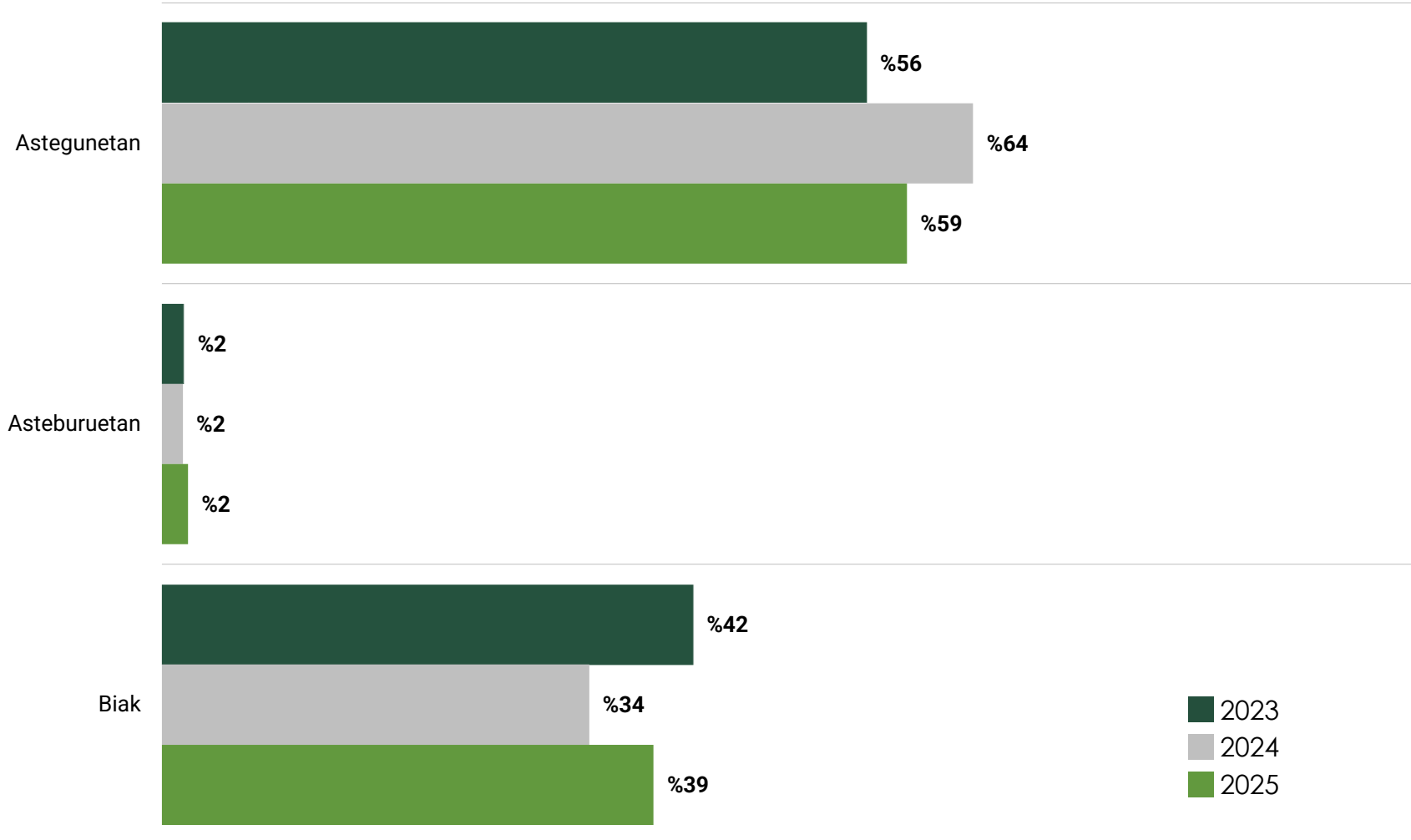
1. BIZKAIBUSEN ERABILERAREN EZAUGARRIAK: MAIZTASUNA ETA ERABILERA UNEA



P1

ASTEAN ZENBATETAN ERABILTZEN DUZU AUTOBUSA IBILBIDE HORI EGITEKO?

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

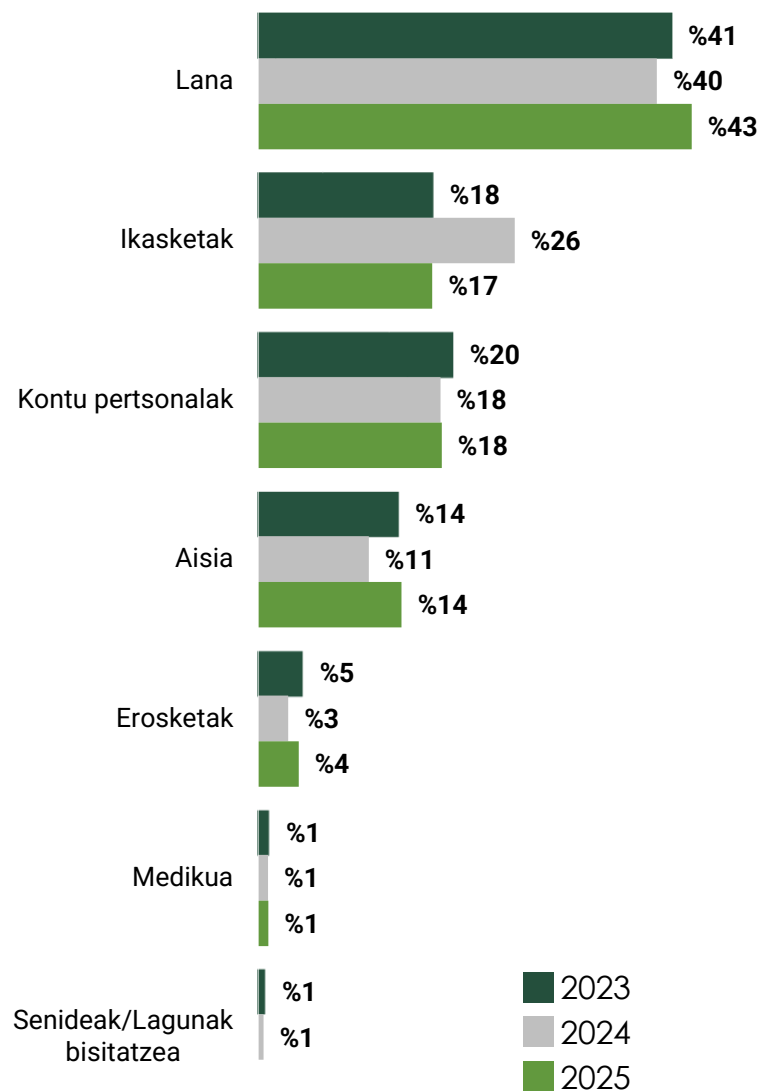


P2

¿BIZKAIBUS ERABILTZEN DUZU ASTEGUNETAN, ASTEBURUETAN EDO BI EGUN MOTETAN? (P.2)

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

1. BIZKAIBUSEN ERABILERAREN EZAUGARRIAK: BIDAIAREN EZAUGARRIAK



2025	GUZTIRA	SEXUA		ADINA				
		Gizona	Emakumea	29 arte	30-39	40-49	50-59	60-69
Lana	%43	%35	%47	%26	%63	%62	%61	%24
Kontu pertsonalak	%18	%19	%18	%8	%17	%15	%19	%37
Ikasketak	%17	%25	%14	%53	%4	%2		
Aisia	%14	%15	%14	%10	%13	%12	%13	%25
Erosketak	%4	%3	%4	%1	%2	%4	%5	%10

P4

ZEIN DA ZURE BIDAIAREN ARRAZOI NAGUSIA?*

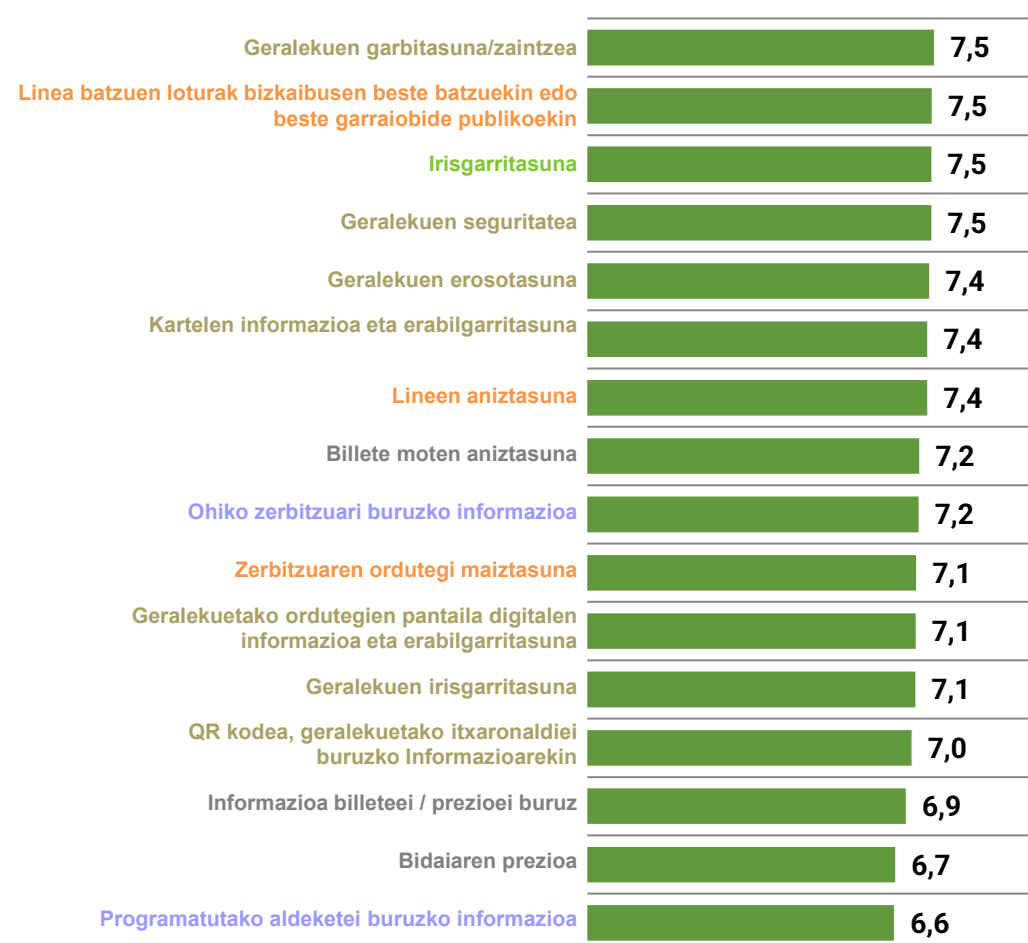
Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

Ehunekoak guztizko datua baino nabarmen handiagoa da.

* Galdera irekia, erantzun bakarra emateko aukerarekin.

2. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA

2025



Azterketa xehatuko faktoreekiko gogobetetzearen batez bestekoa: 7,6

P12

AZTERKETA-FAKTORE BAKOITZAREKIKO BATEZ BESTEKO GOGOBETETASUNAREN BILAKAERA *

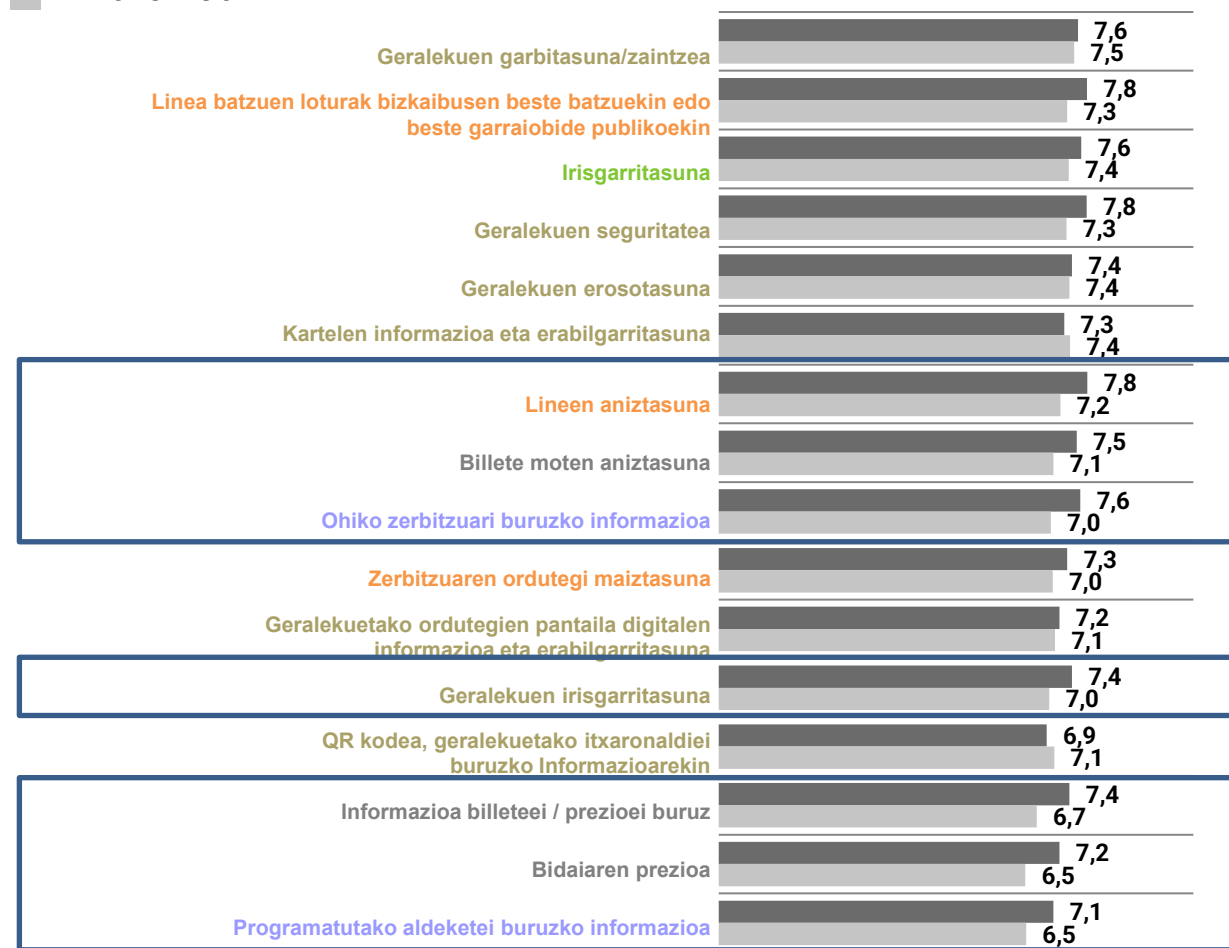
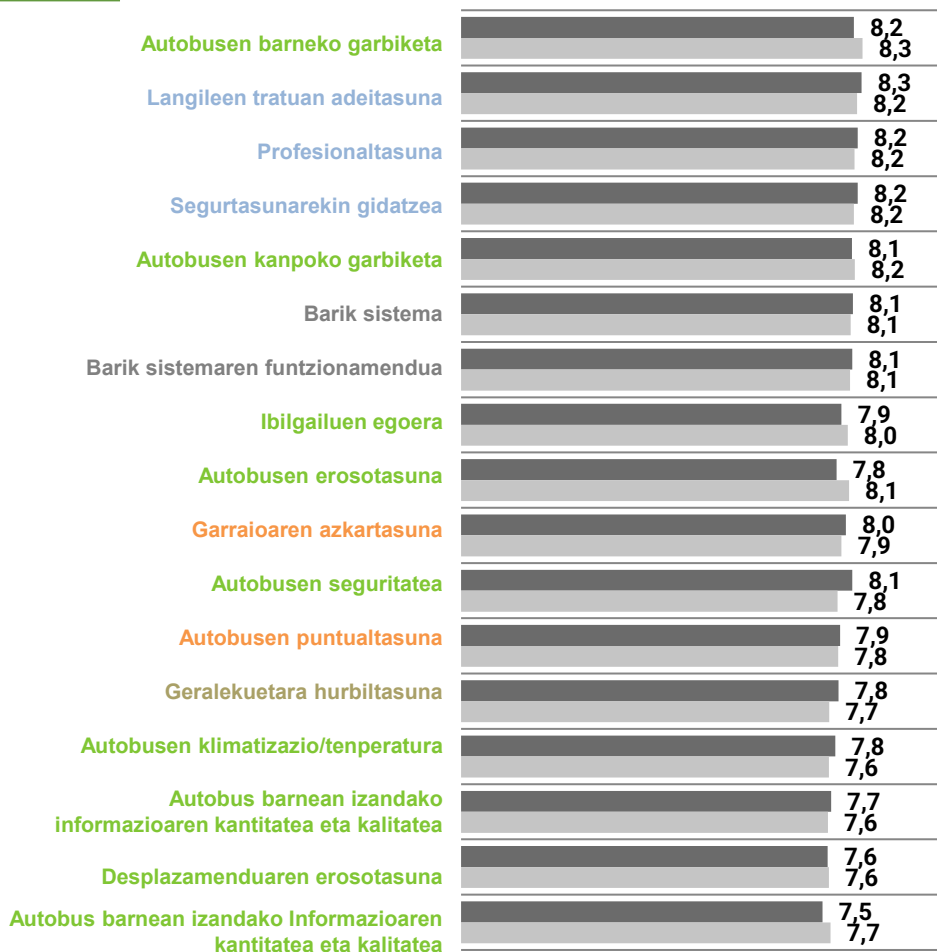
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira

* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" den

2. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA

2025

■ Gizonak
■ Emakumeak



AZTERKETA XEHATUKO FAKTOREEKIKO GOGOBETETZEAREN BATEZ BESTEKOA:
GIZONAK (7,7) VERSUS EMAKUMEAK (7,5)

Gizonen eta emakumeen artean desberdintasunak dituzten alderdiak

P12

AZTERKETA-FAKTORE BAKOITZAREKIKO BATEZ BESTEKO GOGOBETETASUNAREN BILAKAERA *

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

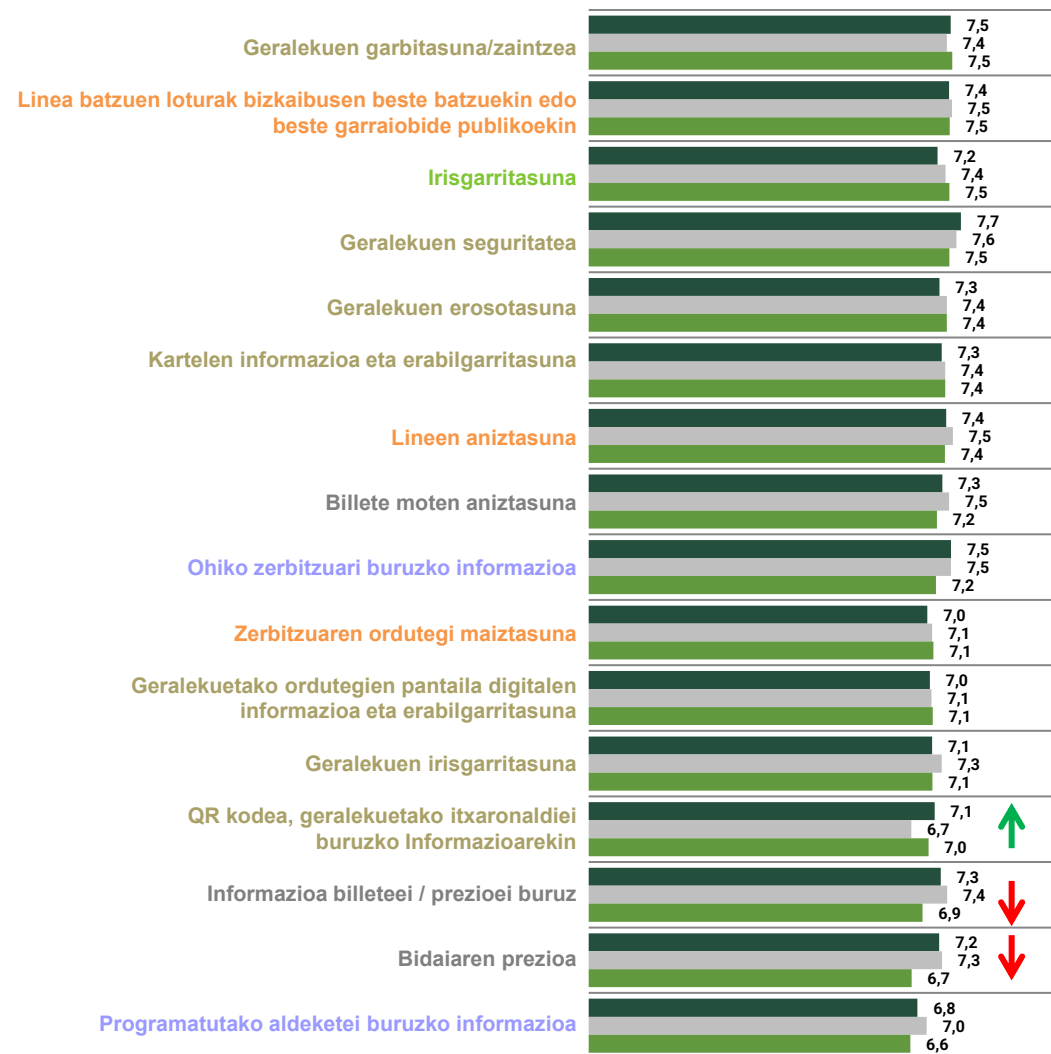
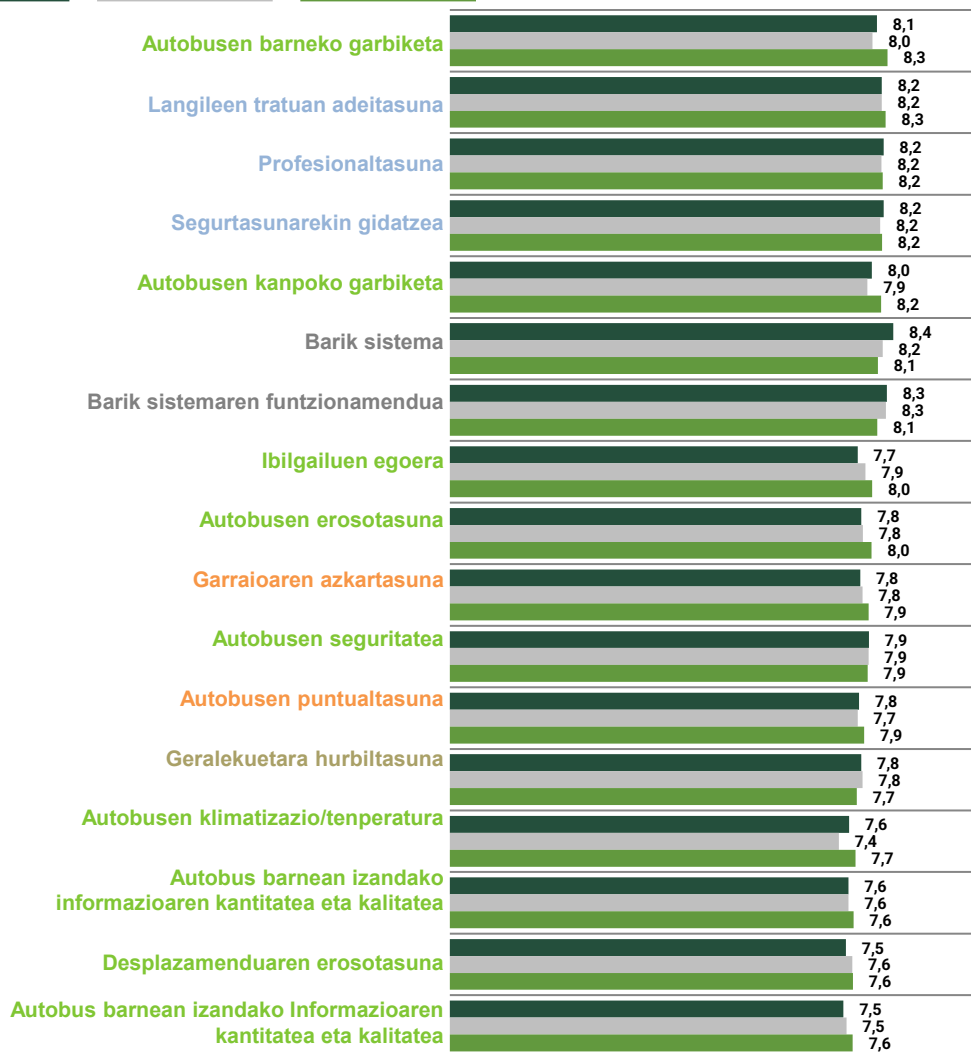
* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" den.

2. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA

2023

2024

2025



- IBILGAILUAK
- ZERBITZUA
- LANGILEAK
- GERALEKUAK
- EKONOMIA
- INFORMAZIOA

P12

AZTERKETA-FAKTORE BAKOITZAREKIKO BATEZ BESTEKO GOGOBETETASUNAREN BILAKAERA *

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

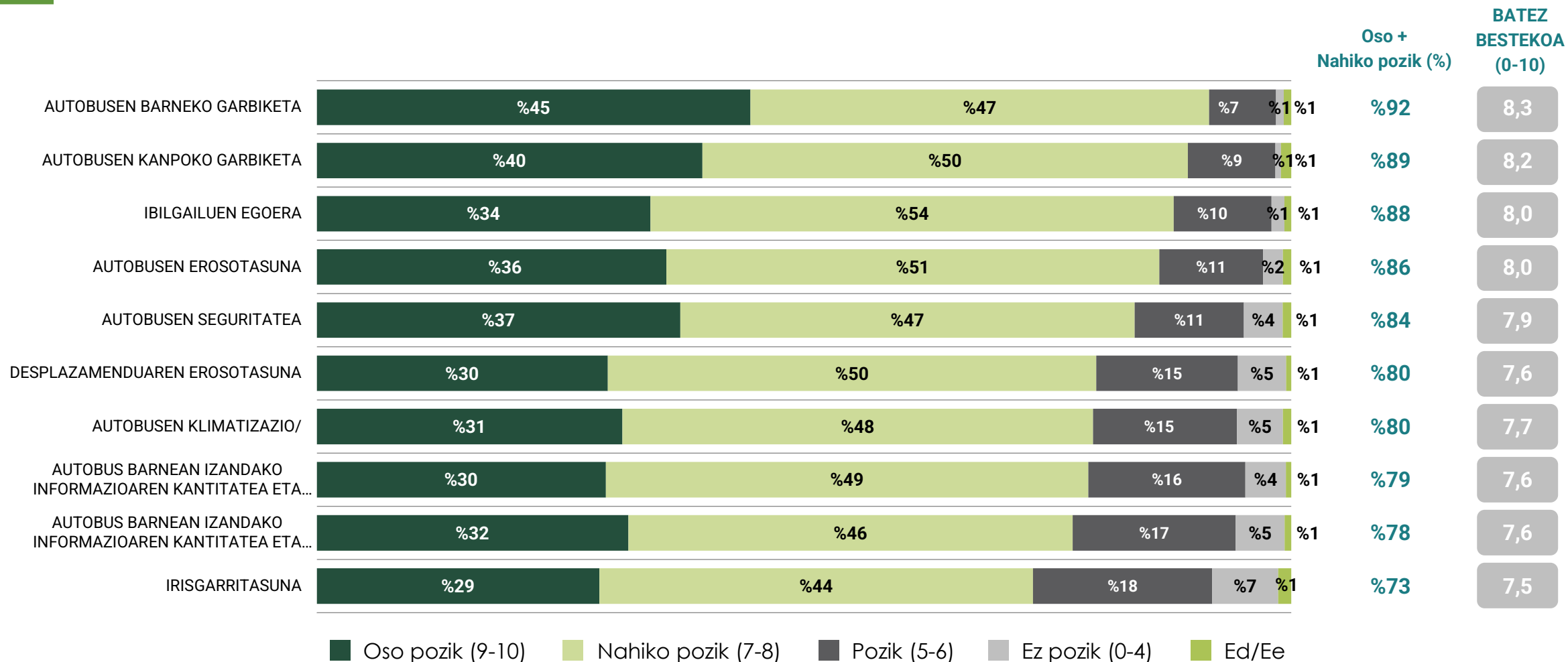
↑ +0,3 baino gehiagoko igoera

↓ -0,3 baino gehiagoko jaitsiera

* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" den.

2. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA: IBILGAILUAK

2025



P12

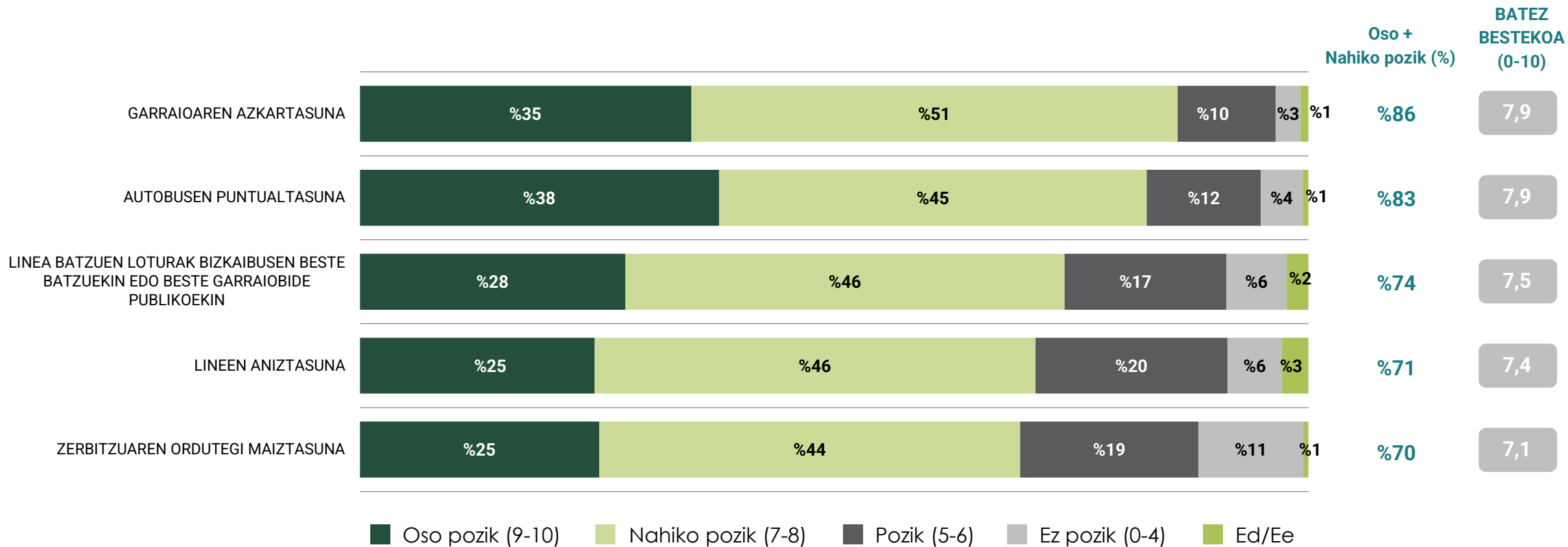
IBILGAILUAREN DIMENTSIOAREN FAKTOREEKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA*

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" den.

2. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA: ZERBITZUA

2025



P12

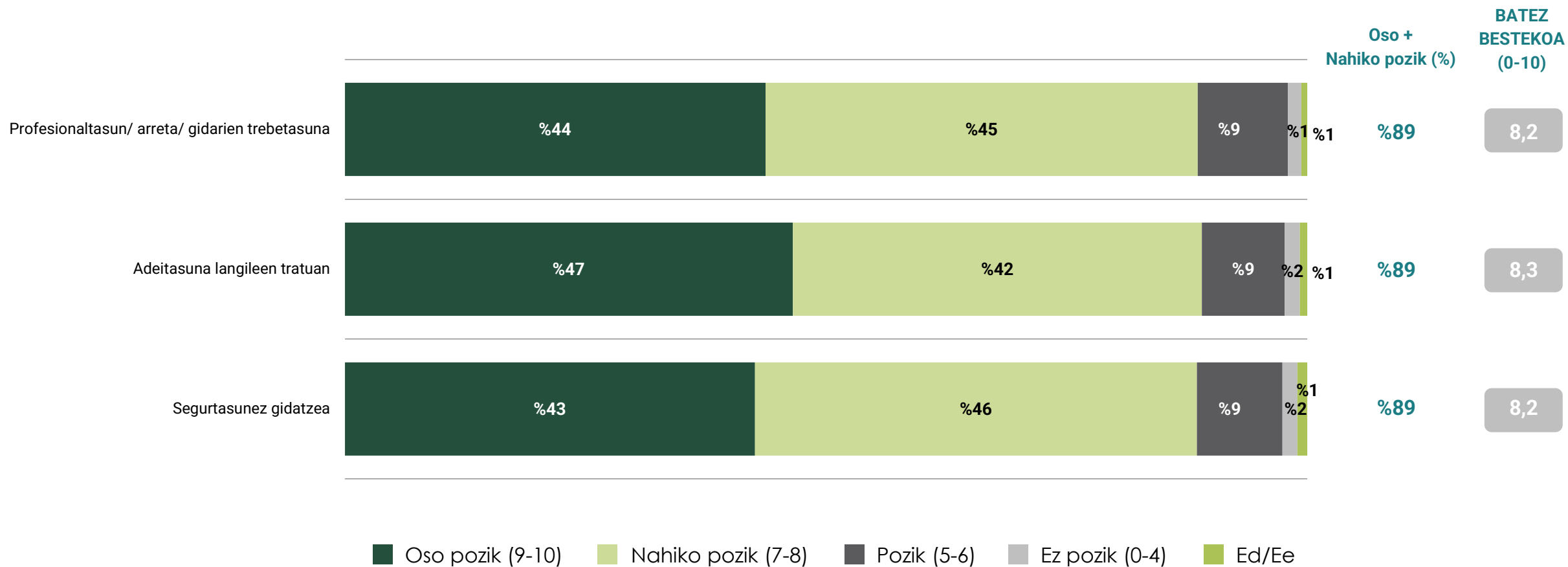
ZERBITZUAREN DIMENTSIOAREN FAKTOREEKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA *

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" den.

2. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBEKETASUN XEHATUA: PERTSONALA

2025



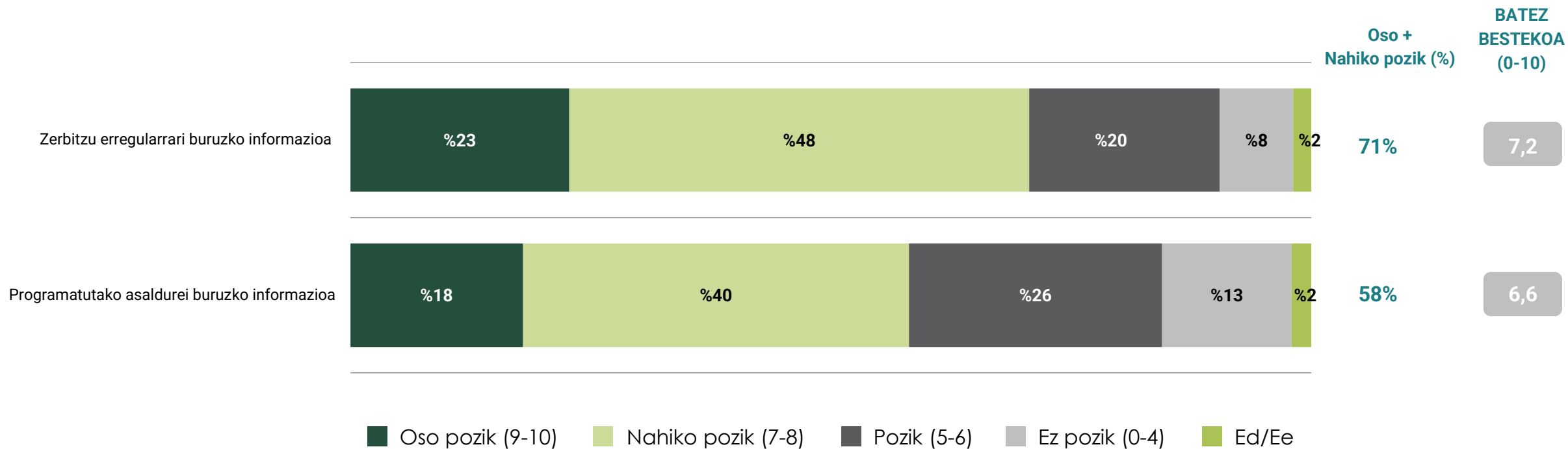
P12

PERTSONALAREN DIMENTSIAREN FAKTOREEKIKO GOGOBEKETASUN XEHATUA *

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

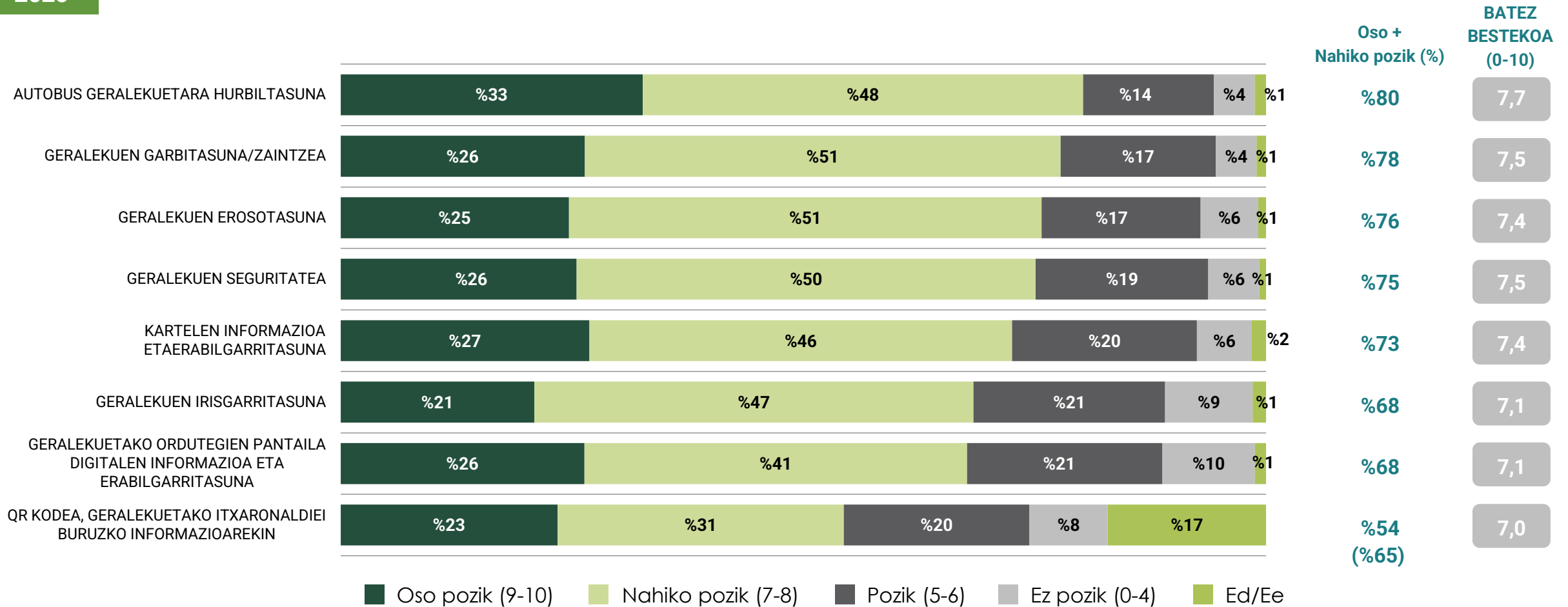
* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" den.

2025



2. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBEKETASUN XEHATUA: GERALEKUAK

2025



P12

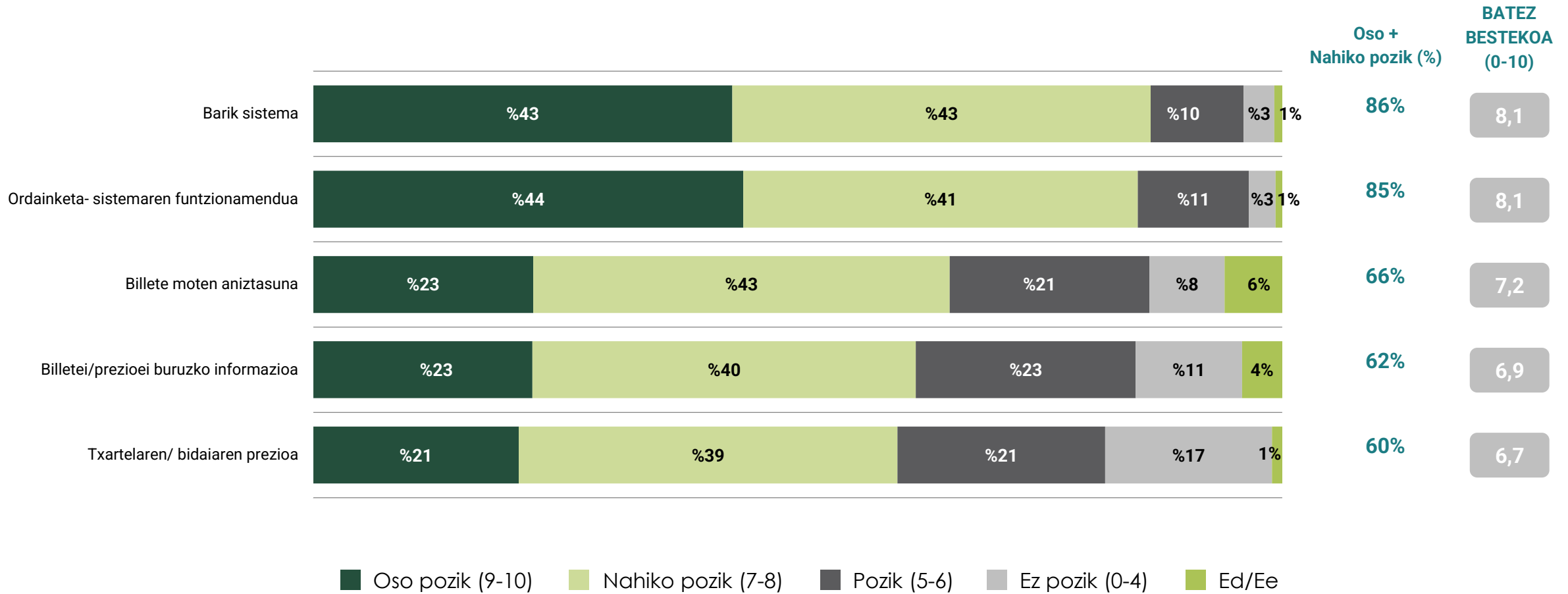
GERALEKUEN DIMENTSIONAREN FAKTOREEKIKO GOGOBEKETASUN XEHATUA *

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" den.

NOTA: Recogemos entre paréntesis el porcentaje de satisfacción sobre la base de las personas que han contestado (65%).

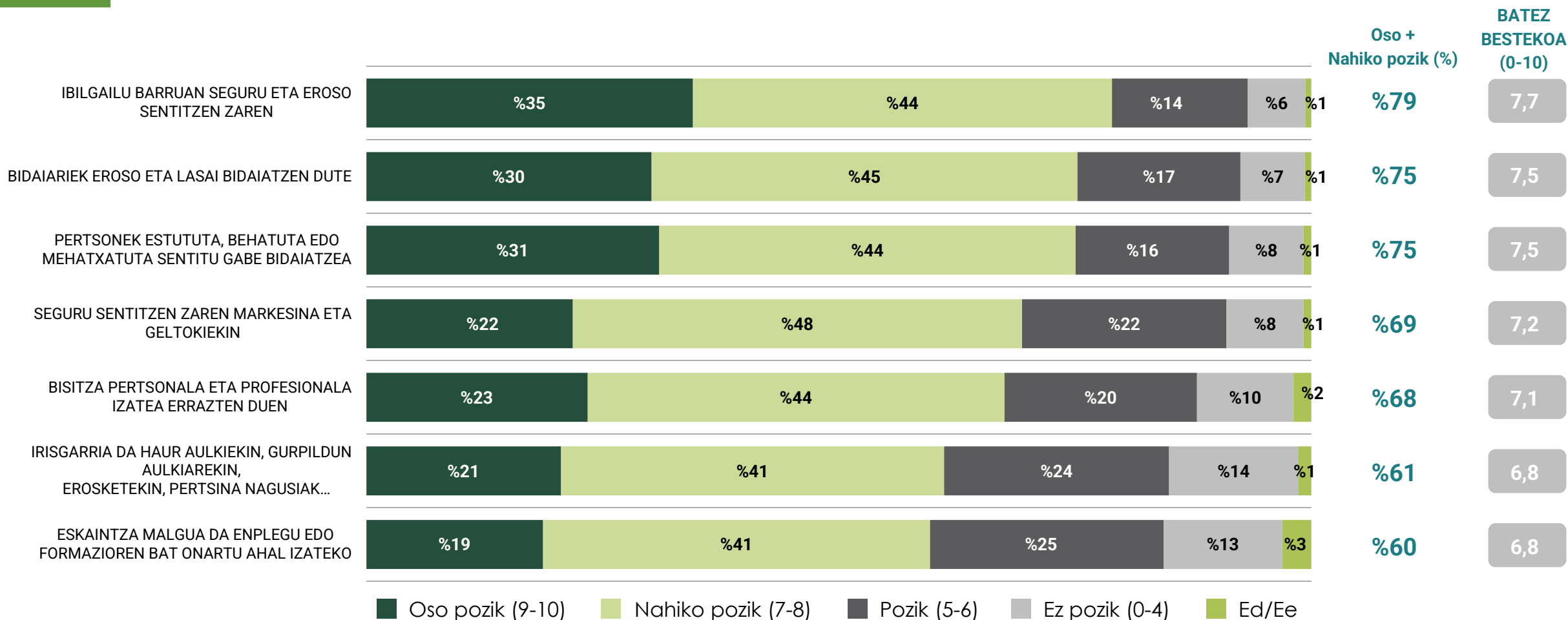
2025



P12 **SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON FACTORES DE LA DIMENSIÓN ECONOMÍA***
 Base: Total de personas entrevistadas
 * En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.

2. BIZKAIBUS ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETZE XEHATUA

2025



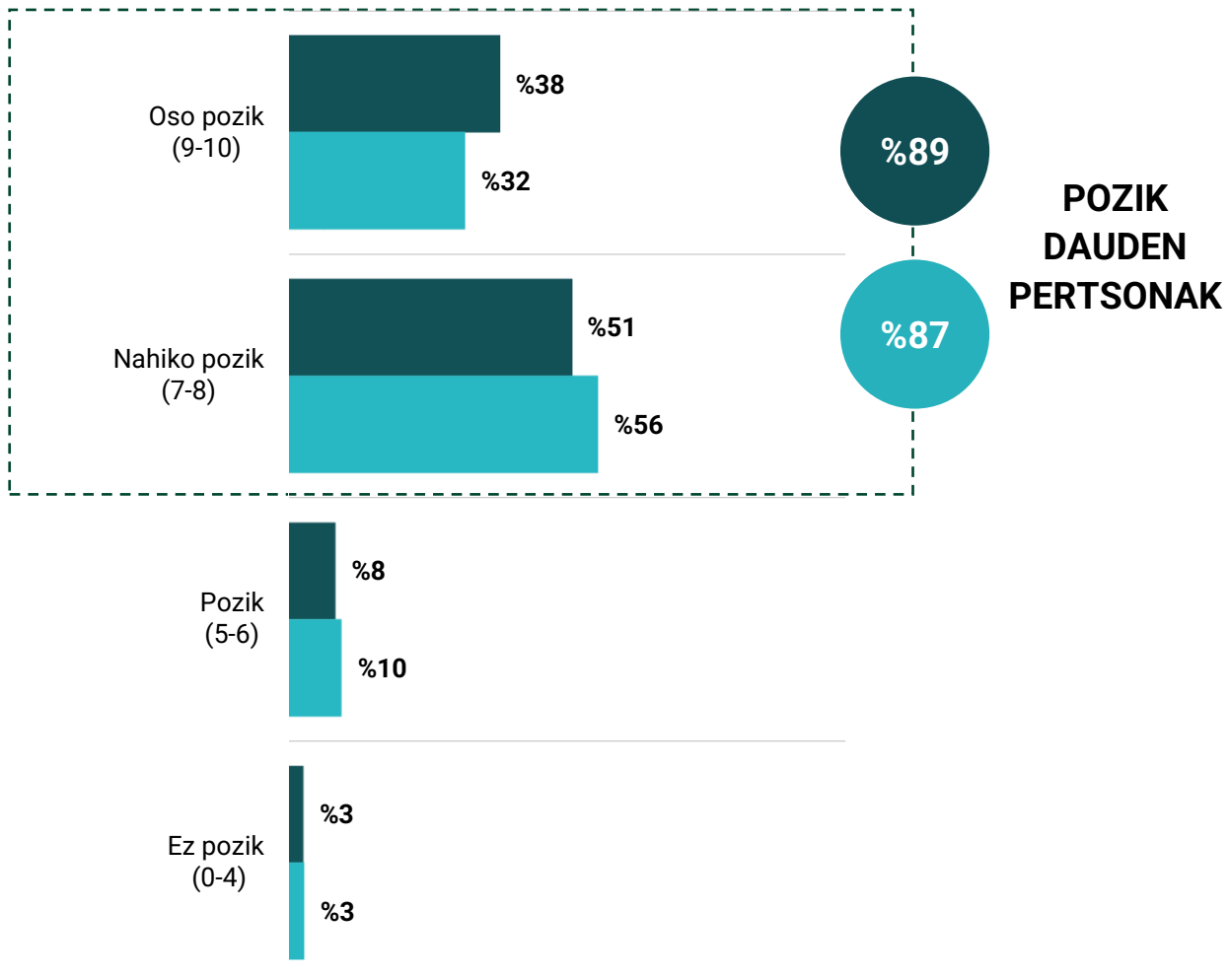
P12B

EKONOMIAREN DIMENTSIAREN FAKTOREEKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA *

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" den.

2025



P1A-13 HASIERAKO GOGOBETETZE OROKORRA (P.1A) ETA HAUSNARTUA (P.13) BIZKAIBUSEN OHIKO ERABILERA KO LINEAREKIN*
Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

BATEZ BESTEKOA (0-10)



■ Hasierako gogobetetzea (P1a)
■ Gogobetetze hausnartua (P13)

P1A-13 HASIERAKO GOGOBETETZE OROKORRA (P.1A) ETA HAUSNARTUA (P.13) BIZKAIBUSEN OHIKO ERABILERA KO LINEAREKIN*
Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" den.

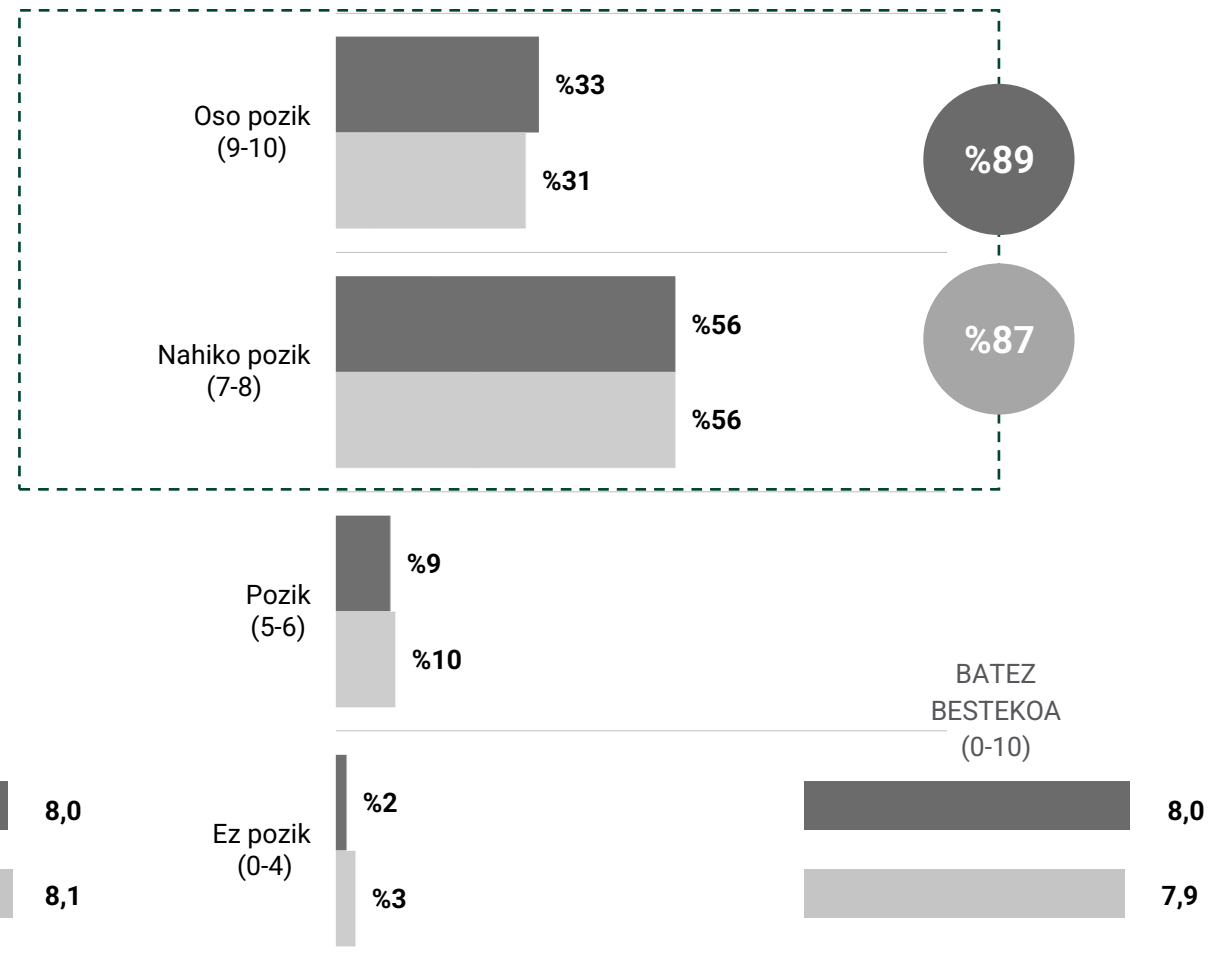
2025

HASIERAKO GOGOBETETASUN OROKORRA

■ Gizonak
■ Emakumeak



HAUSNARTUTAKO GOGOBETETASUNA



P1A-13

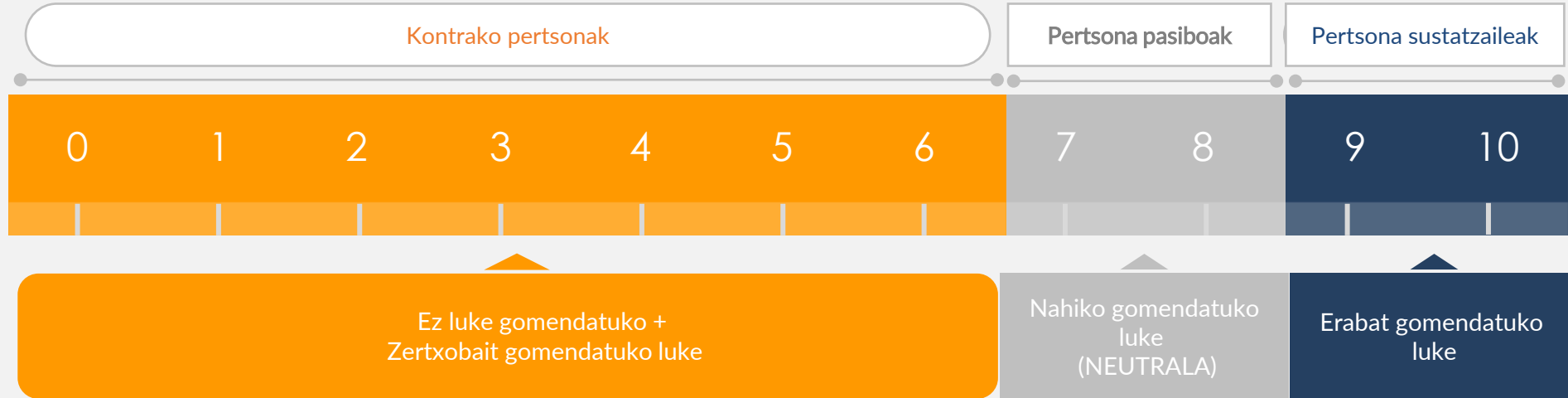
HASIERAKO GOGOBETETZE OROKORRA (P.1A) ETA HAUSNARTUA (P.13) BIZKAIBUSEN OHIKO ERABILERA KO LINEAREKIN *

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "batere pozik ez" eta 10 "oso pozik" den.

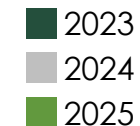
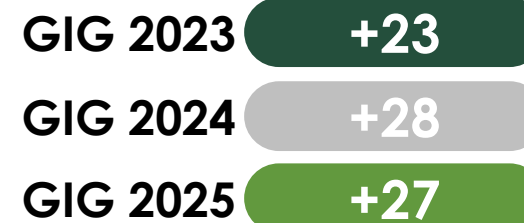
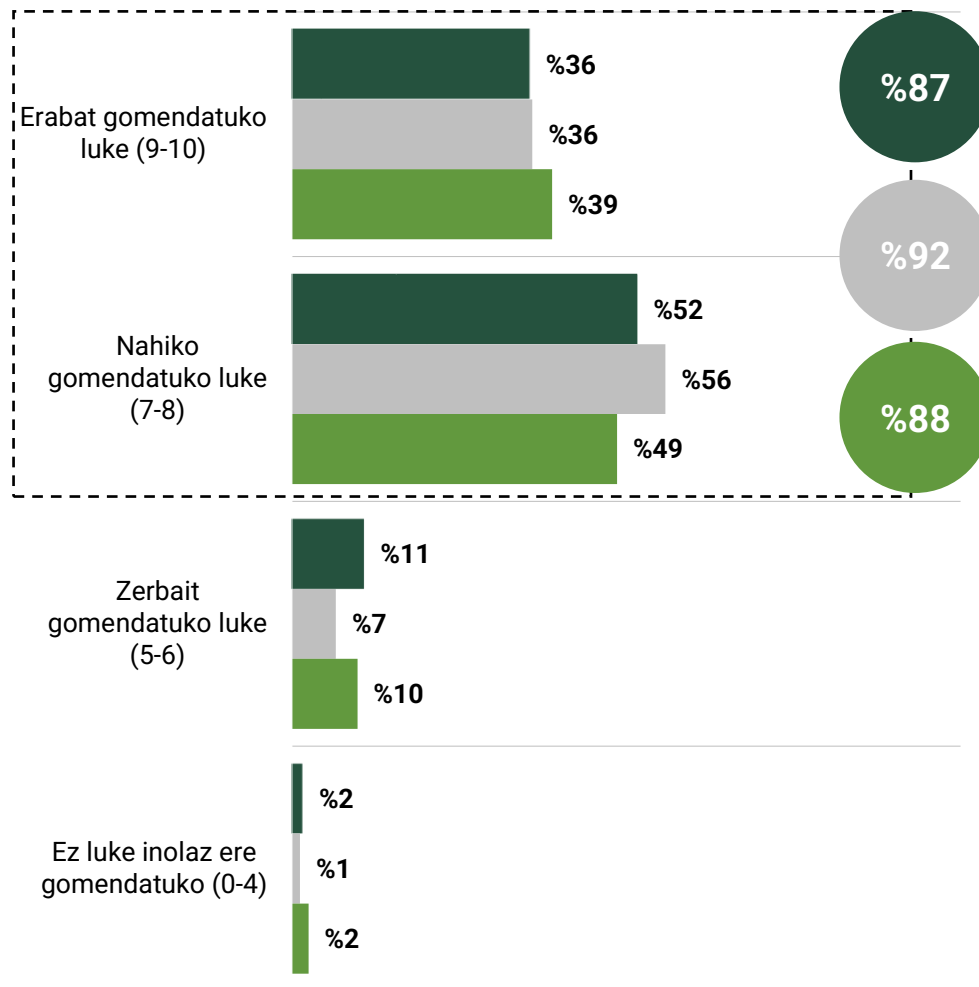
GOMENDIO INDIZE GARBIA (GIG)

- Gomendioaren aldagaiaren arabera, elkarizketatutako pertsonak hiru taldetan sailka ditzakegu:



$$\text{GIG} = \text{Pertsona sustatzaileen \% (9 eta 10)} - \text{Kontrako pertsonen \% (0tik 6ra)}$$

3. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN OROKORRA: ZERBITZUA GOMENDATZEA



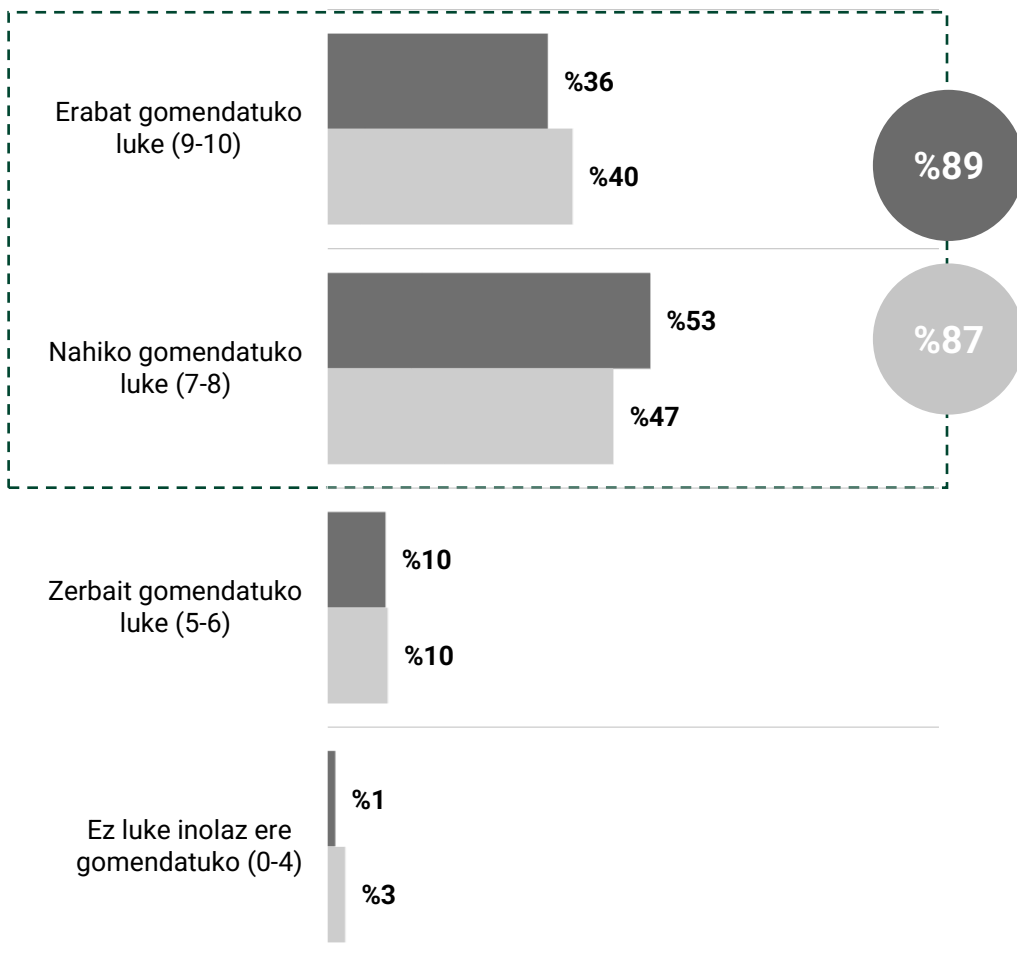
GIG: Sustatzaileen (Puntuazioa - "Gomendatuko luke erabat" 10,9) eta kontrakoen (Puntuazioa - "Zertxobait gomendatuko luke" + "Ez luke inolaz ere gomendatuko" 0- 6) arteko diferentziala kalkulatzeko datua.

P14 ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENUKE ERABILI OHI DUZUN BIZKAIBUSEKO LINEA HORI?
 Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "Ez luke inolaz ere gomendatuko" eta 10 "Erabat gomendatuko luke" den.

3. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN OROKORRA: ZERBITZUA GOMENDATZEA

2025



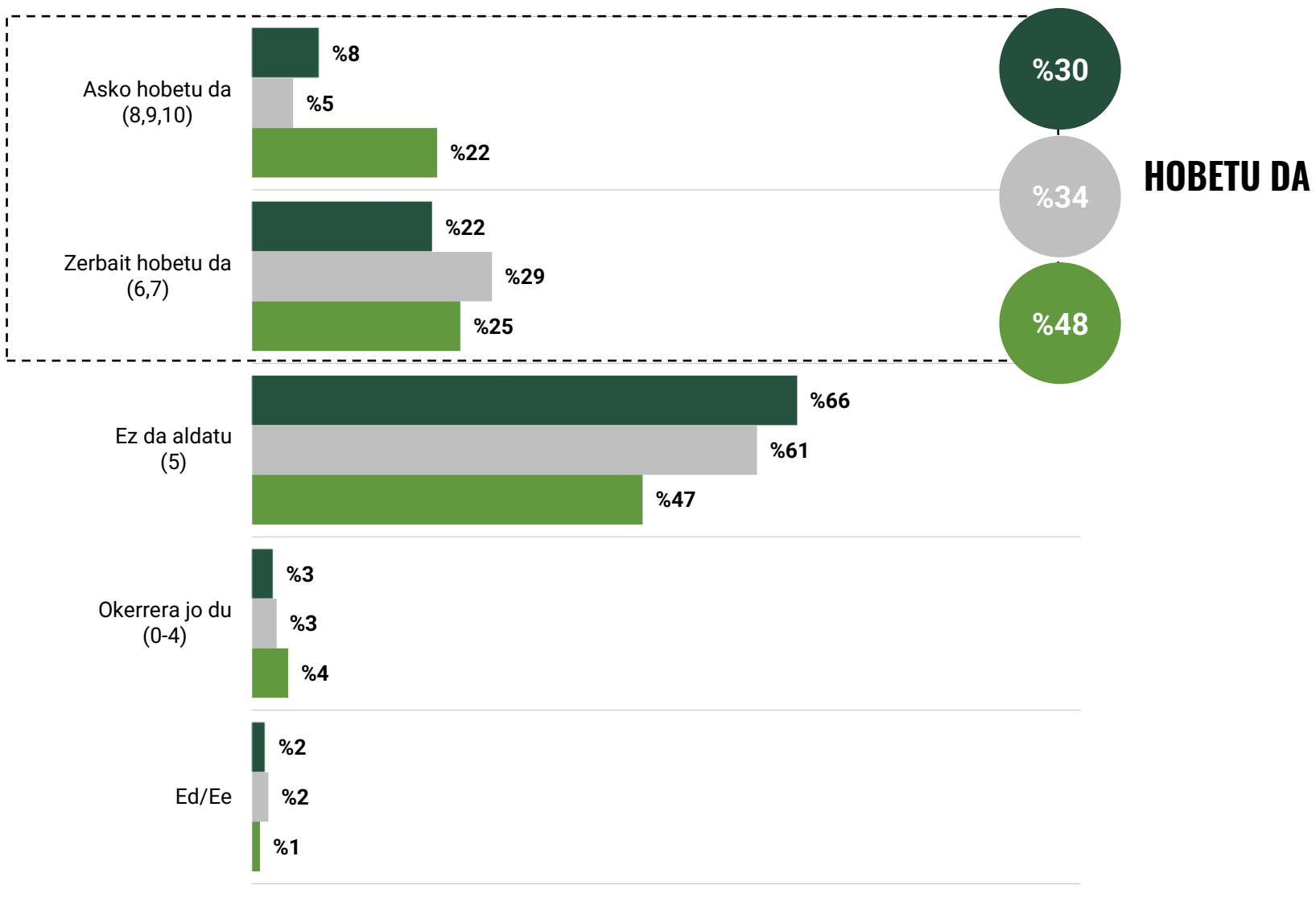
■ Gizonak
■ Emakumeak

GIG: Sustatzaileen (Puntuazioa - "Gomendatuko luke erabat" 10,9) eta kontrakoen (Puntuazioa - "Zertxobait gomendatuko luke" + "Ez luke inolaz ere gomendatuko" 0- 6) arteko diferentziala kalkulatzeko datua.

P14 ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENUKE ERABILI OHI DUZUN BIZKAIBUSEKO LINEA HORI?
 Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 "Ez luke inolaz ere gomendatuko" eta 10 "Erabat gomendatuko luke" den.

3. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUN OROKORRA: ZERBITZUAREN BILAKAERA



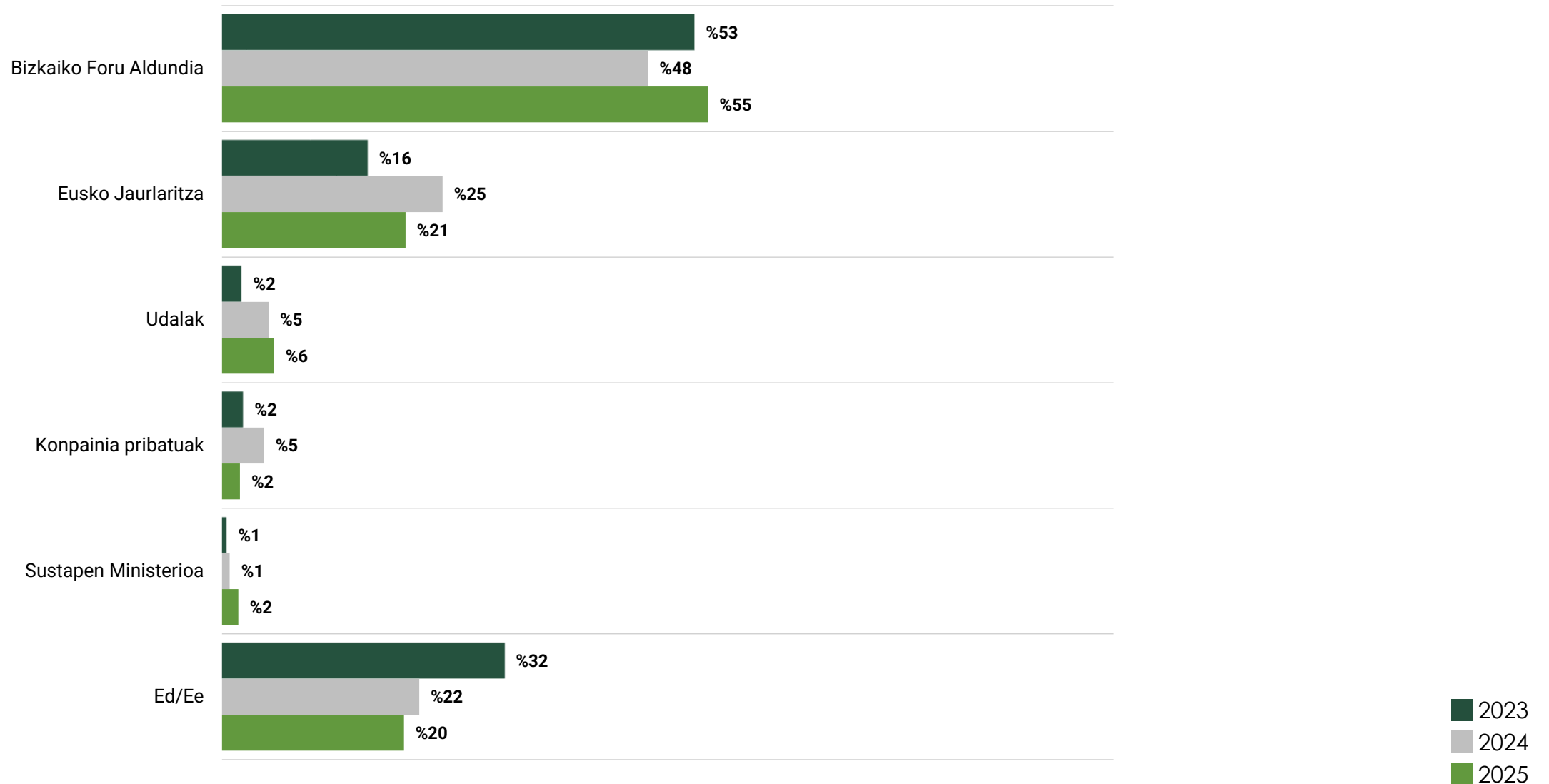
P15

ZURE USTEZ, NOLA EBOLUZIONATU DU BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREN KALITATEAK AZKEN URTEAN?

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

* Otik 10era bitarteko eskalan, non 0 "Okerrera egin du" eta 10 "Asko hobetu da" den

4. AZTERKETARAKO ALDERDI OSAGARRIAK: BIZKAIBUSEKO ERAKUNDE ARDURADUNA



P10 **BA AL DAKIZU ZEIN DEN BIZKAIBUSEKO SAREAREN ARDURADUNA?***
 Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

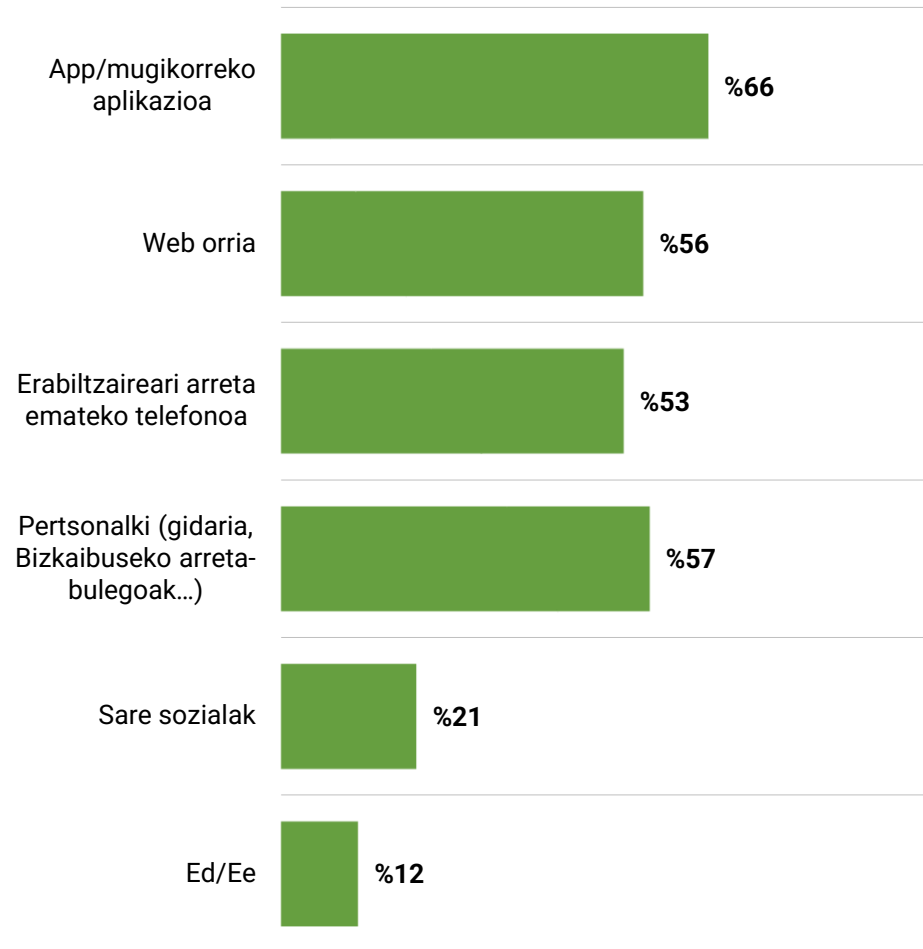
* Galdera irekia, erantzun anitz emateko aukera ematen duena. Emaitzen batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

2025

P16

BIZKAIBUSEKIN HARREMANETAN JARTZEKO ZER KANAL EZAGUTZEN DITUZU, ENTZUNDAKOAK BAINO EZ BADIRA ERE, ZERBITZUAREN ORDUTEGIEI, GORABEHEREI ETA ALDAKETEI BURUZ INFORMATZEKO?

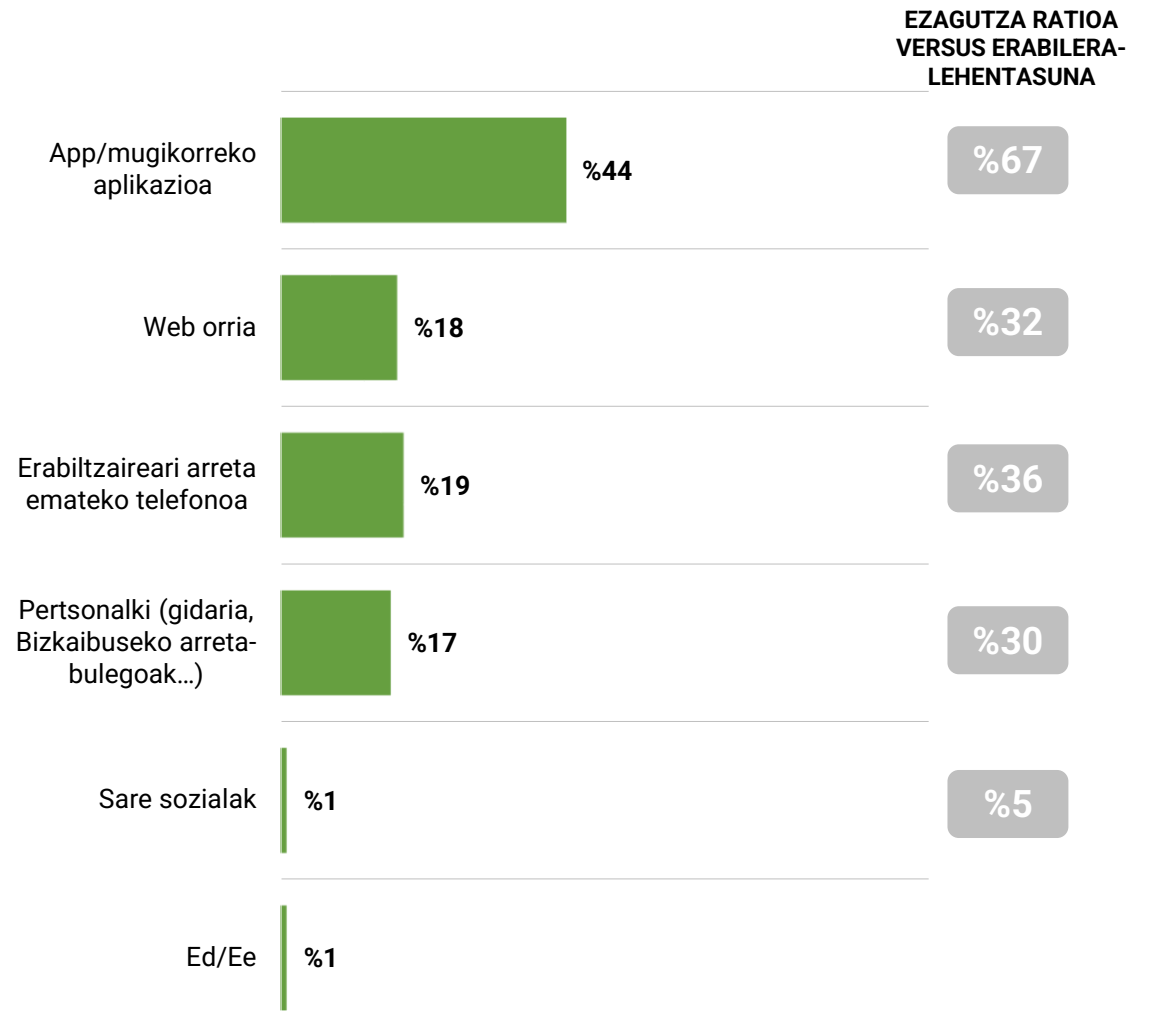
Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



P17

ETA AIPATUTAKO HORIETATIK, ZEIN ERABILIKO ZENUKE LEHENTASUNEZ BIZKAIBUSEKIN HARREMANETAN JARTZEKO, ORDUTEGIEI, GORABEHEREI ETA ZERBITZUKO ALDAKETEI BURUZ INFORMATZEKO?

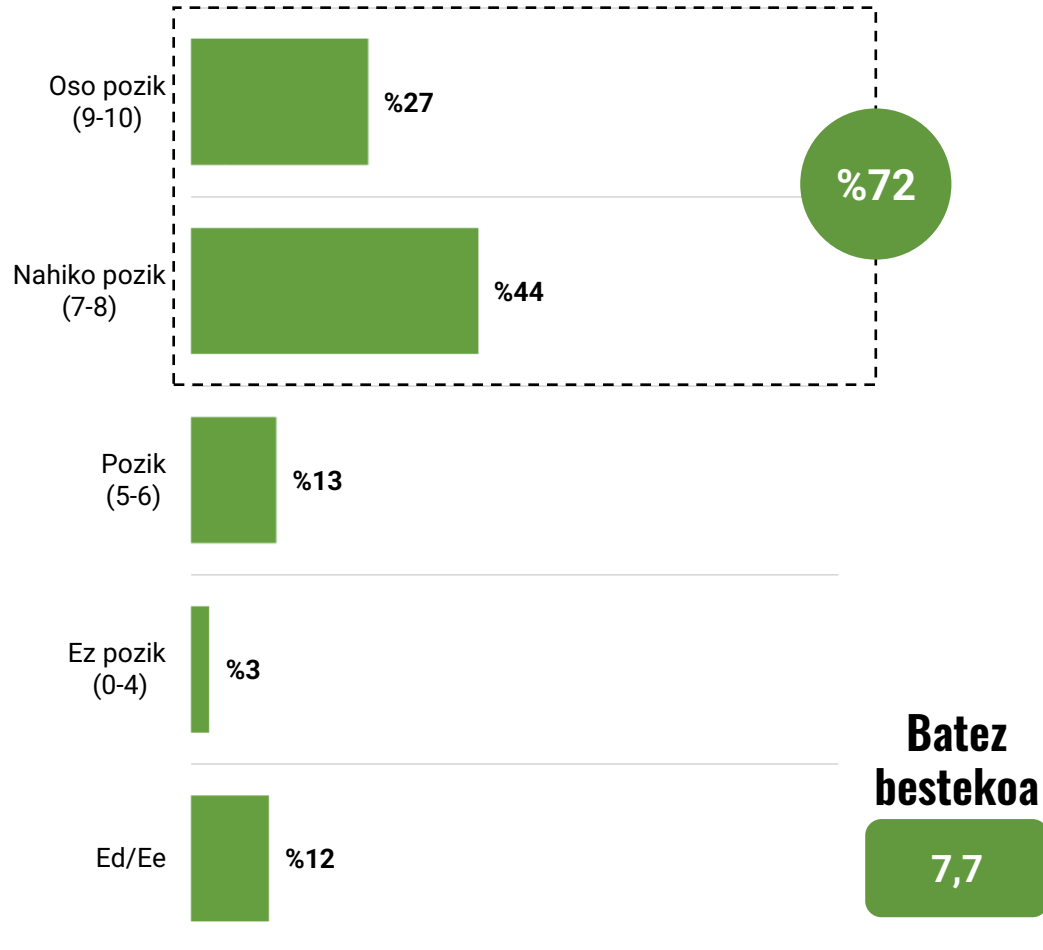
Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



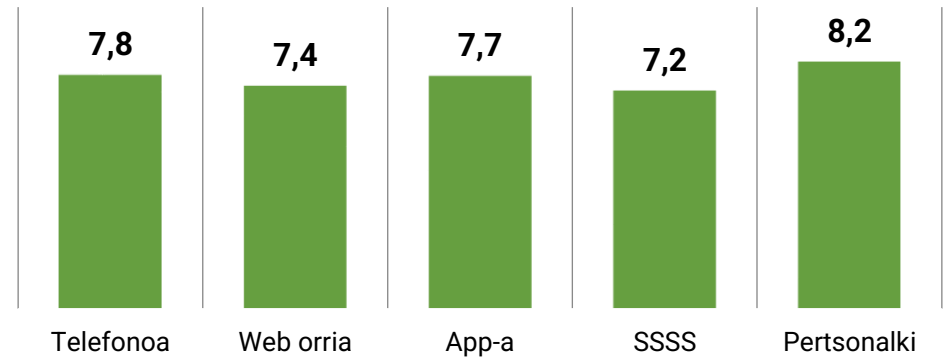
2025

P18

ZEIN DA LEHENTASUNEZKO HARREMAN-KANAL/-BIDE HORREKIKO GOGO BETETZE-MAILA OROKORRA?
 Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



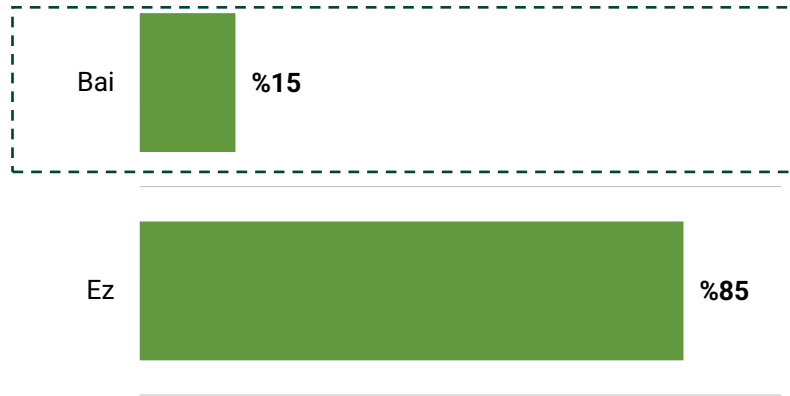
Lehentasunezko kanalaren batezbesteko asebetetzea



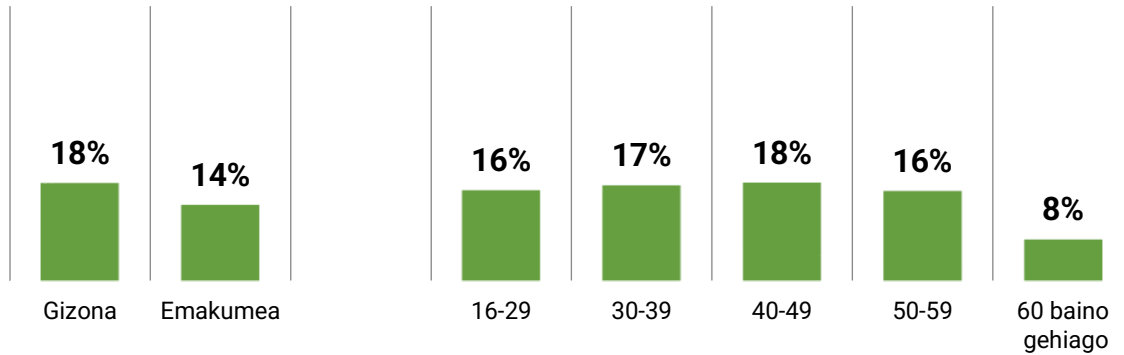
2025

P23

BA AL ZENEKIEN BIZKAIBUSEK AUKERA EMATEN DUELA WEBGUNEAREN BIDEZ HARPIDETZEKO ETA ZURE LINEAREN ABISUAK JASOTZEN DITUEN E-MAILA JASOTZEKO?
Oinarria: elkarriketatutako pertsonak, guztira

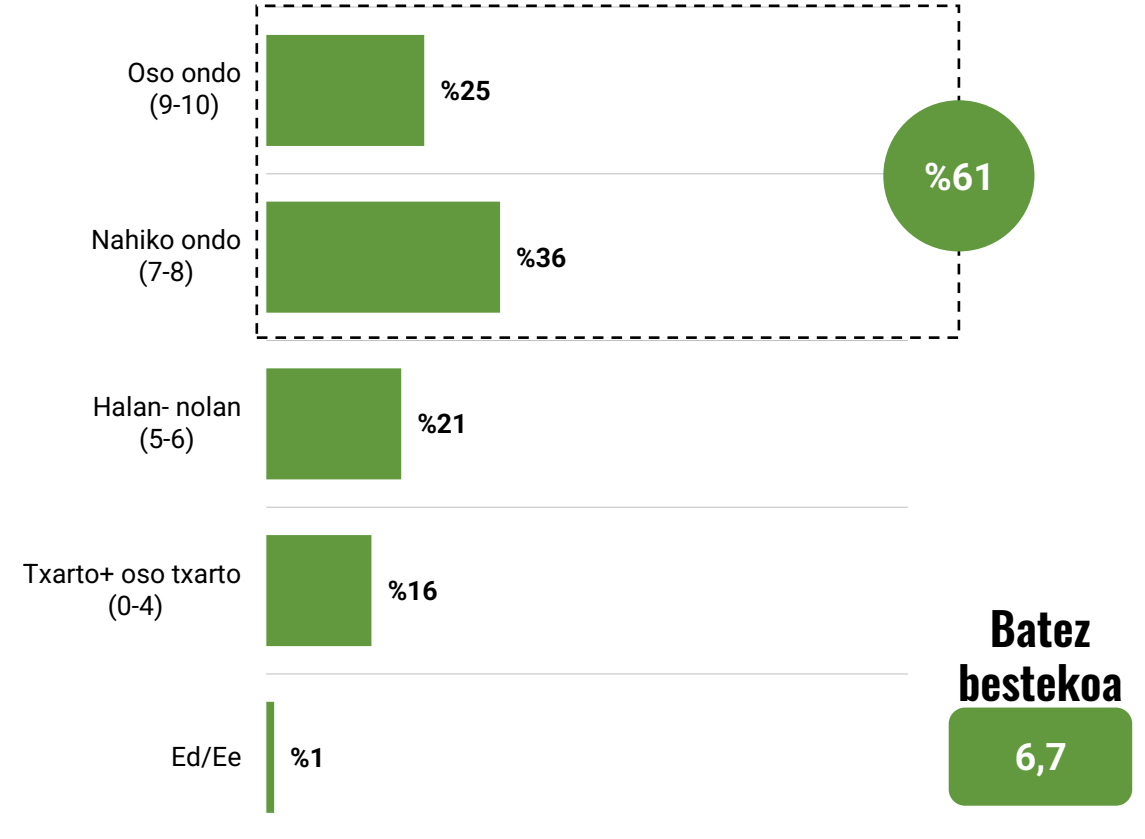


Baiezko erantzunaren ehunekoa

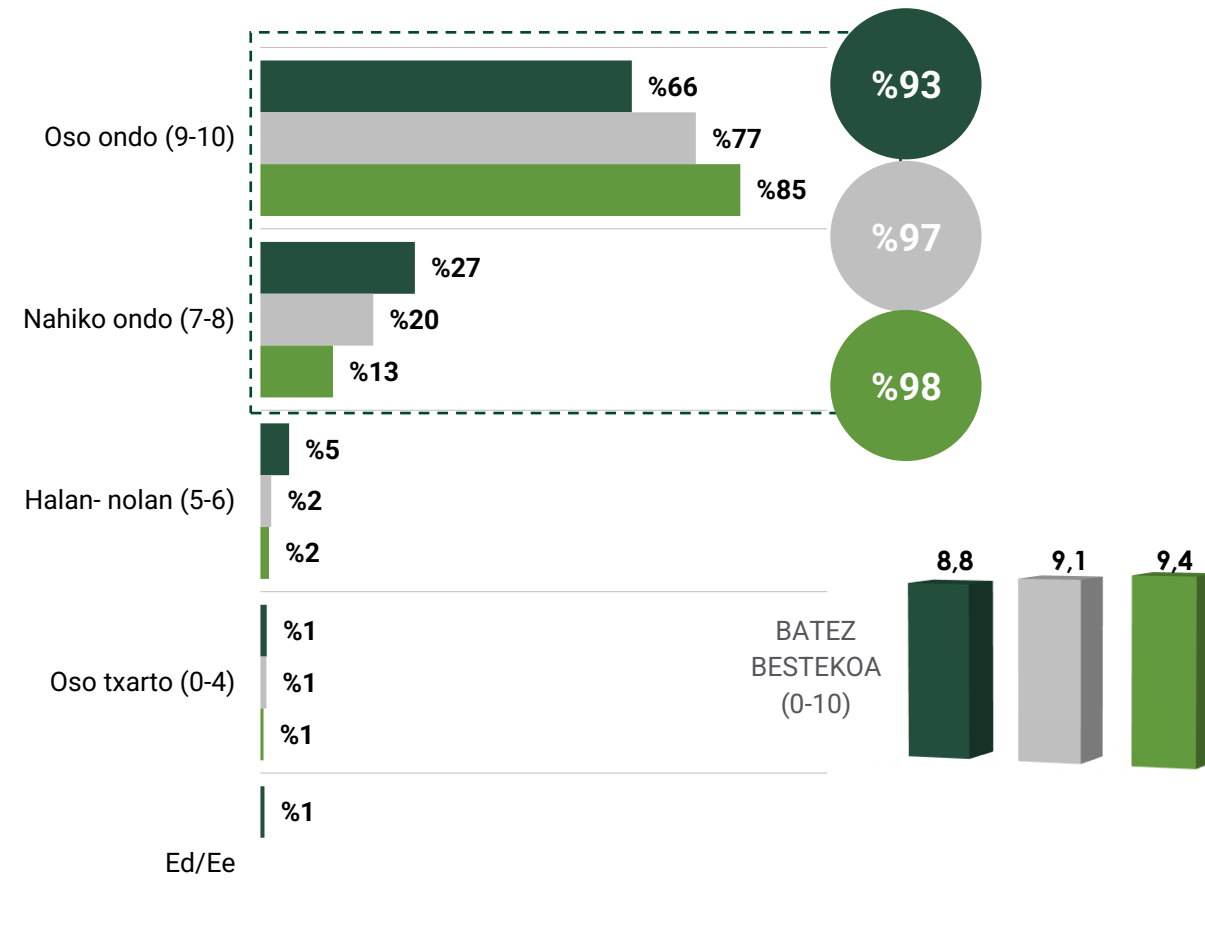
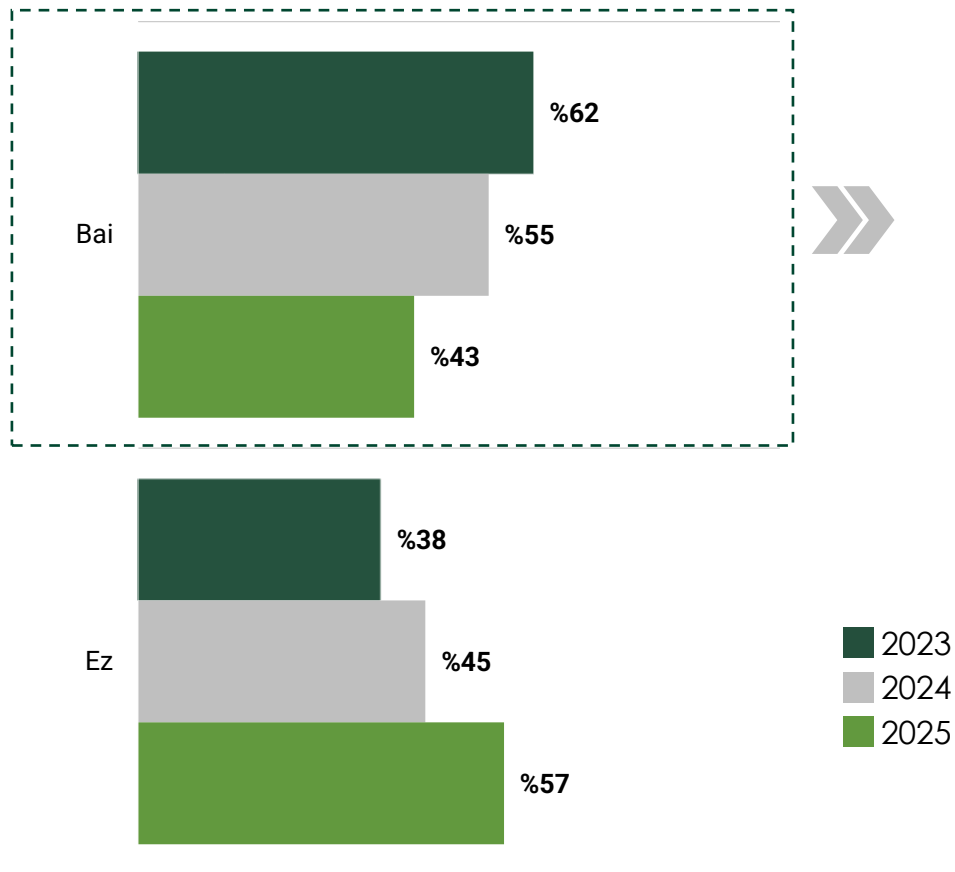


P24

NOLA BALORATZEN DU APLIKAZIO MUGIKOR HAU?
Oinarria: App-a ezagutzen duten elkarriketatuak



ESKAINZAPEKO GERALEKUAK

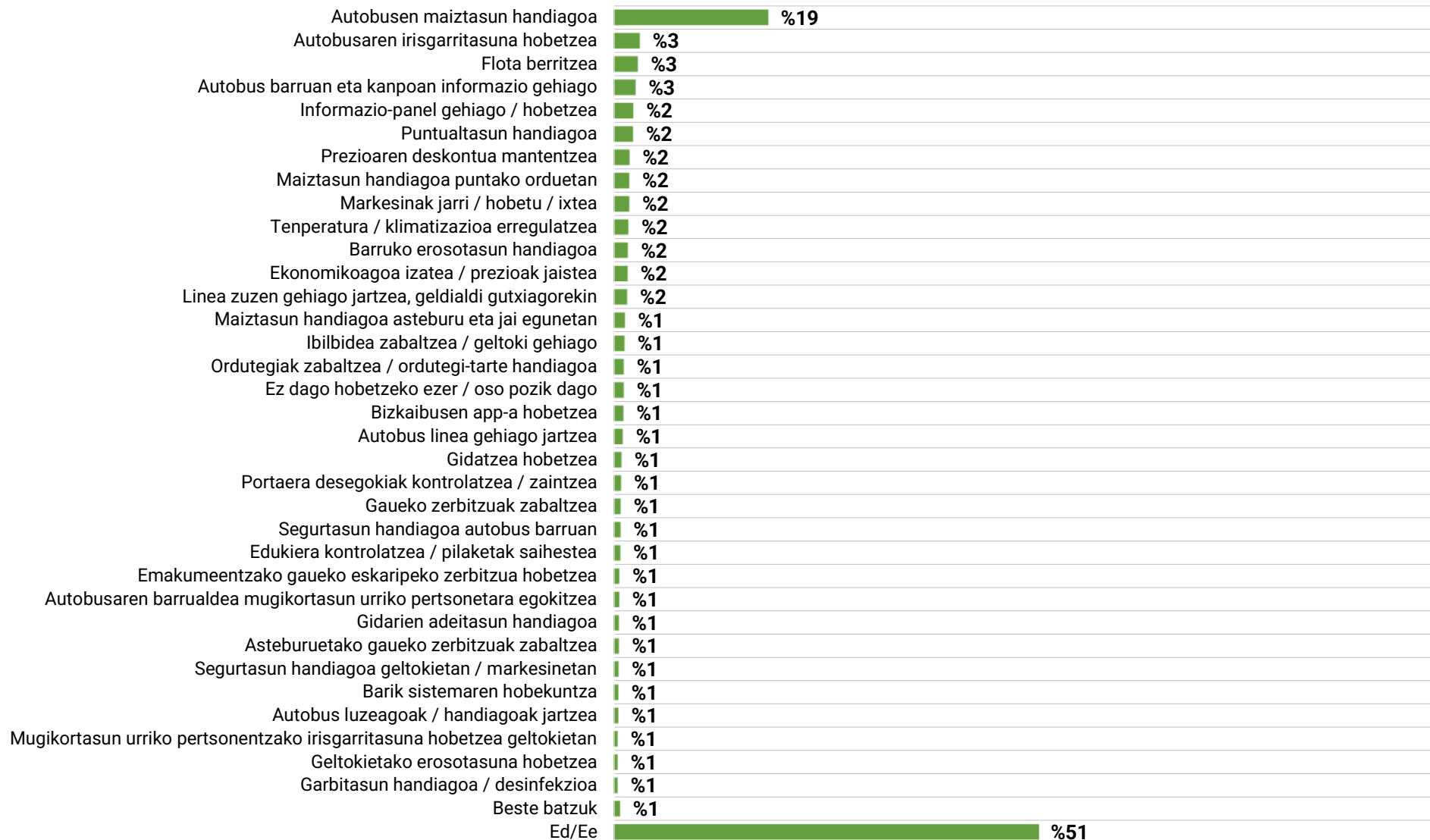


P26 BA AL ZENEKIEN BIZKAIBUSEK EMAKUMEENTZAKO ESKAINZAPEKO GERALEKUEN ZERBITZUA DUELA GAUEKO ZERBITZUETAN?
Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

P27 NOLA BALORATZEN DUZU ESKAINZAPEKO GERALEKUEN ZERBITZU HAU?
Oinarria: Bizkaibusen eskaintzapeko geralekuen zerbitzua ezagutzen dutenak

4. ANALISIAREN ALDERDI OSAGARRIAK: BIZKAIBUSEKO ERABILTZAILIEN IRADOKIZUNAK

2025



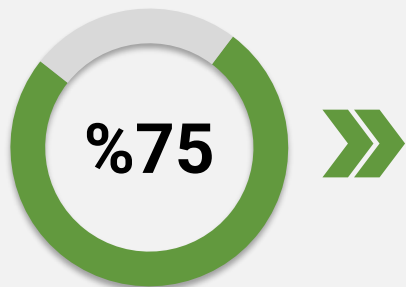
P28

ZEIN IRADOKIZUN EGINGO ZENITUZKE BIZKAIBUSEN EGUNGO ZERBITZUA HOBETZEKO?*

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

* Galdera irekia, erantzun anitz emateko aukera ematen duena. Emaitzen batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

2025

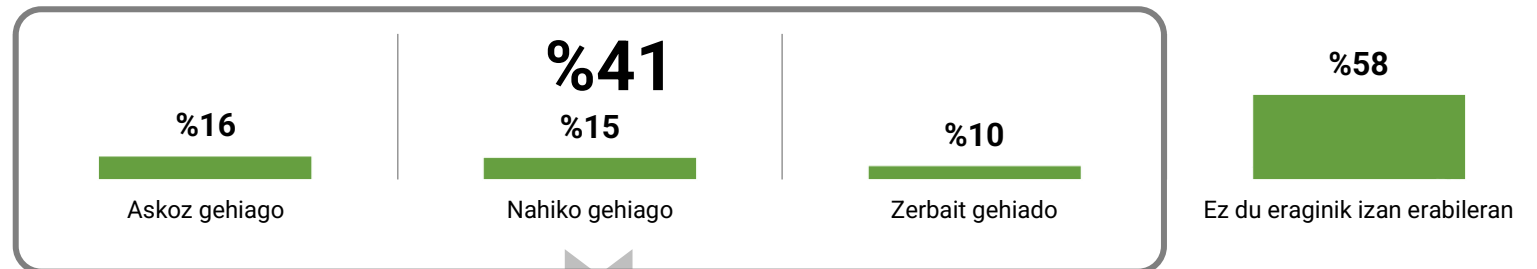


**BARIK DUTEN BIDAIEK % 50EKO
DESKONTUA DUTELA DAKITEN
BIZKAIBUSEKO ERABILTZAILEAK**

P8

BIZKAIBUSA ERABILI DUZU DESKONTU HORREN ONDORIOZ ...?

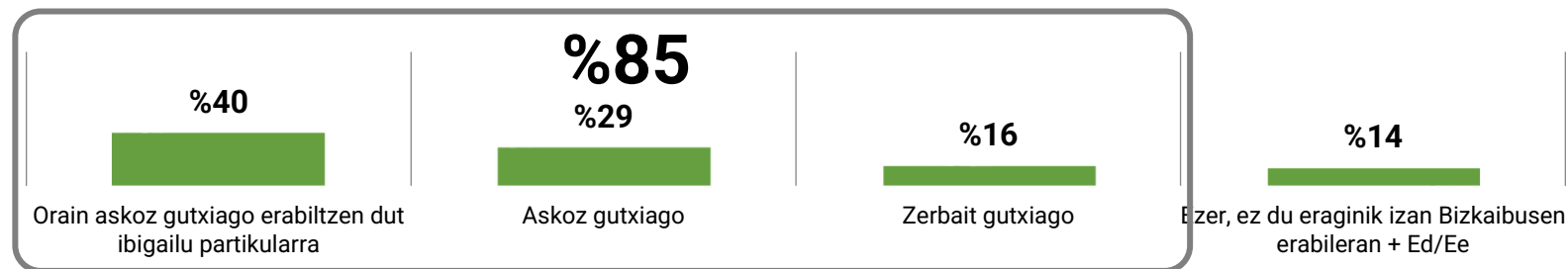
Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



P9

ETA BIZKAIBUSEN ERABILERA HANDIAGO HORREK ZER NEURRITAN ERAGIN DU IBILGAILU PRIBATUA GUTXIAGO ERABILTZEA?

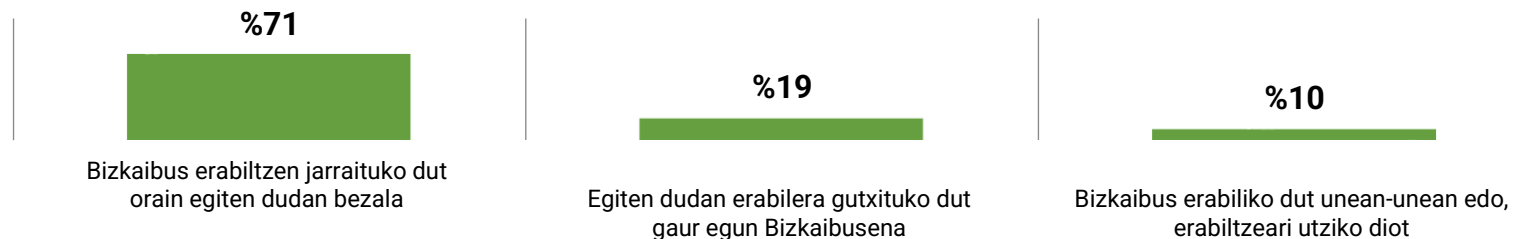
Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



P9A

ETA BARIK BIDAIE TAN DESKONTU HAU EZABATZEN DENEAN, ZUK...

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira

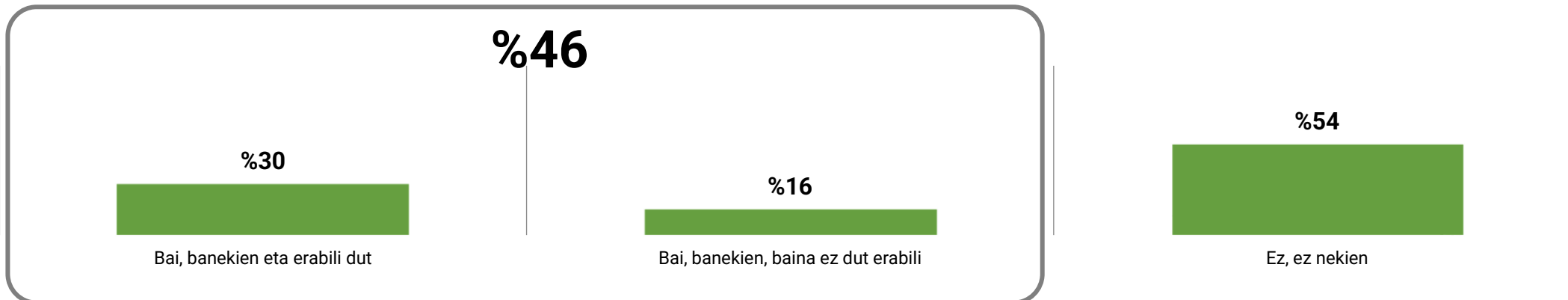


2025

P11a

BA AL ZENUEN JAKINIK GAUR EGUN BIZKAIBUS LINEEN ARTEKO ALDAKETAK DOAKOAK DIRELA, BALDIN ETA EZ BADIRA IGARO 30 MINUTU LEHEN AUTOBUSEKO IRTEERA-KANZELAZIOAREN ETA BIGARRENEKO SARRERAREN ARTEAN? ERABILI DUZU?

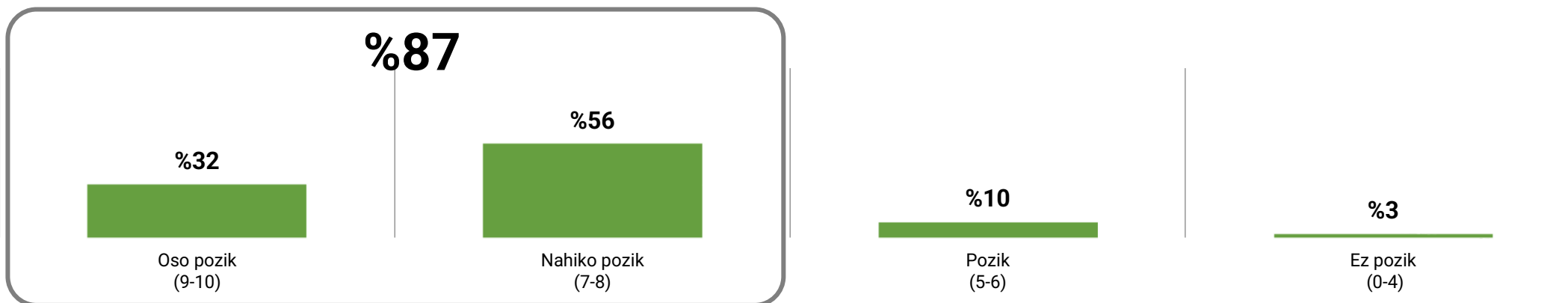
Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



P11b

ZER MAILATAN ZAUDE ASEBETETA ALDAKETA DOAKOTASUNAREN NEURRIA EZARRI IZANAREKIN?

Oinarria: elkarrizketatutako pertsonak, guztira



NOTA: Pregunta de nueva incorporación, por lo que no recogemos el referente comparativo respecto al estudio precedente.