



ZERBITZUAREN KALITATEA PERTSONA ERABILTZAILEAREN

IKUSPUNTUTIK

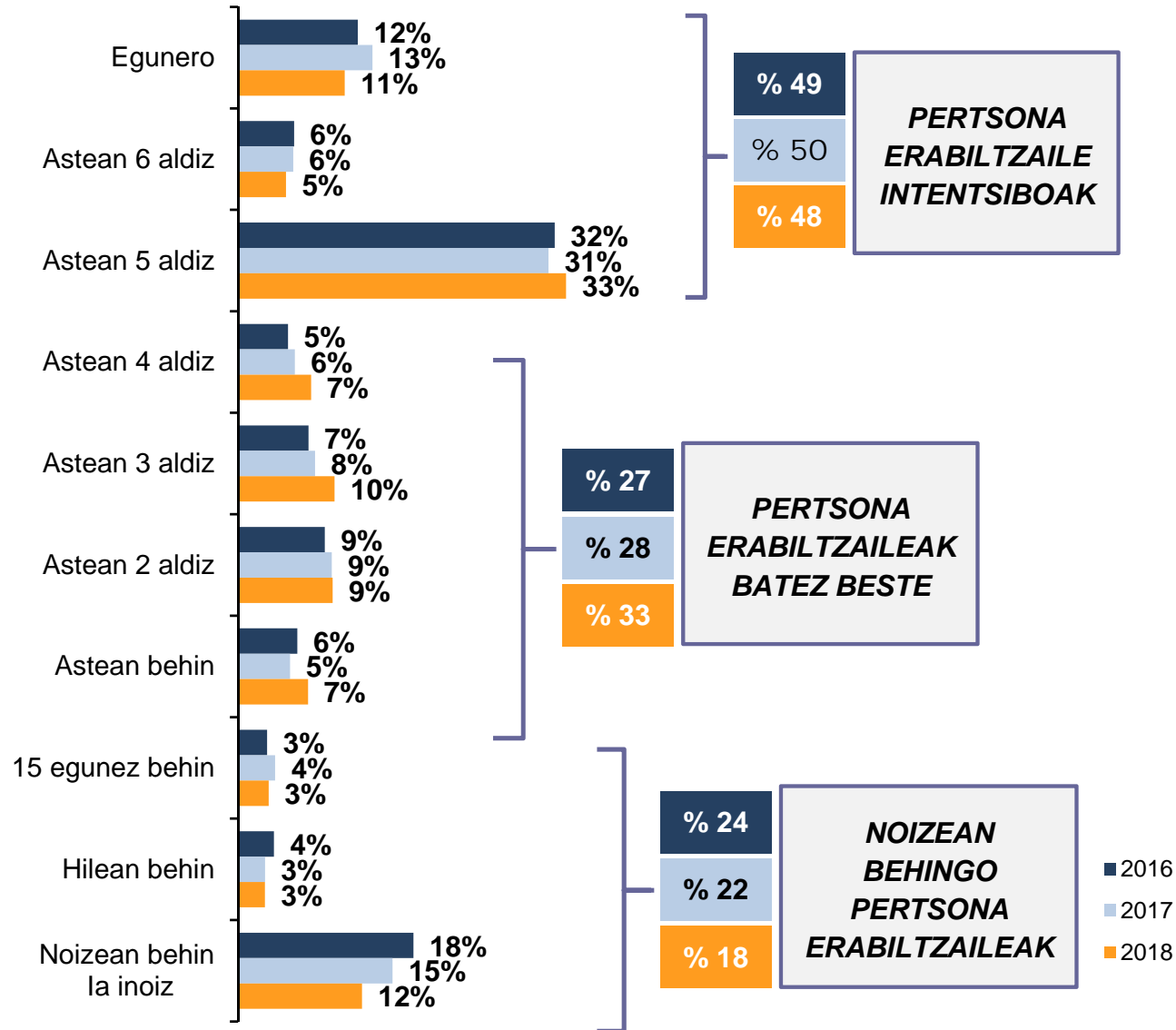
- Eraitzen txostena -



BIZKAIBUSEN ERABILERA KARAKTERIZATZEA

ZENBAT EGUN ASTEAN ERABILTZEN DUZU AUTOBUSA IBILBIDE HORI EGITEKO?

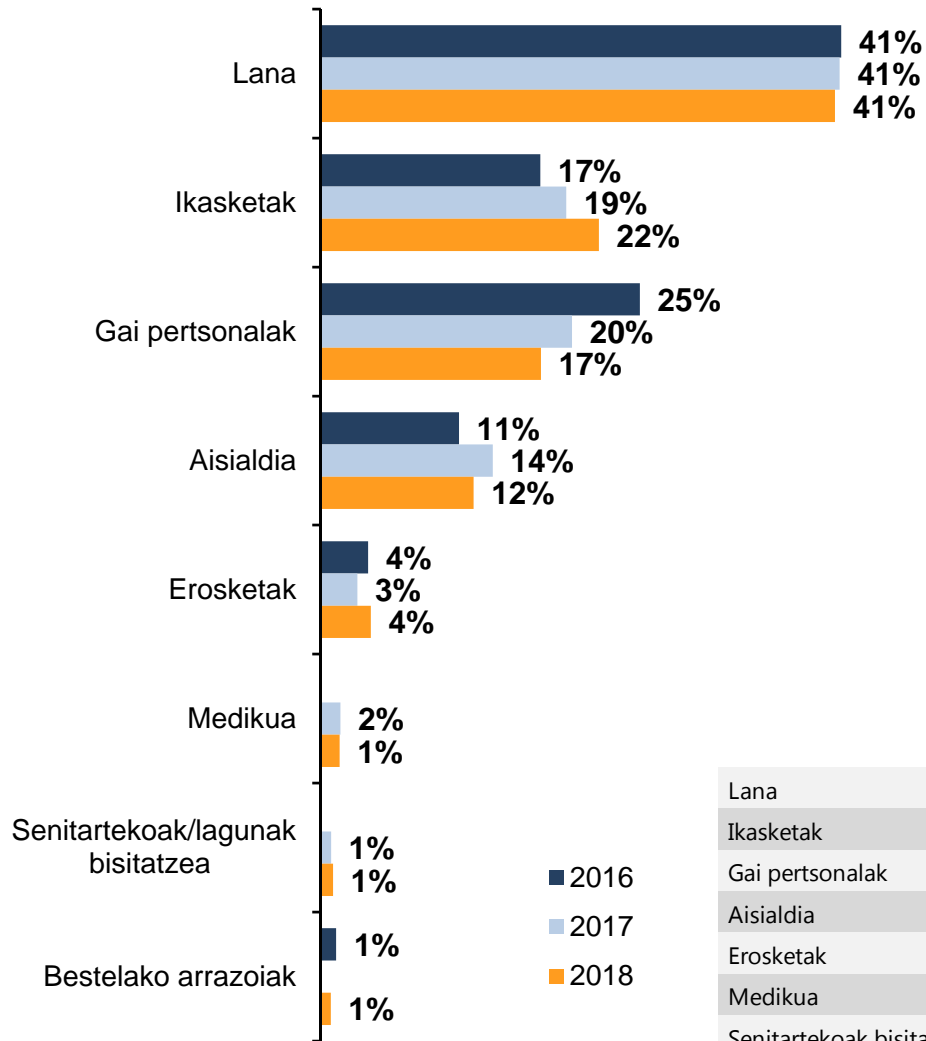
Oinarria: Galdetutako pertsonak guztira



- Joan den urtean bezala, Bizkaibusen zerbitzuari buruzko erabileraren maiztasuna egonkor mantentzen da. Nolanahi ere, erabilera intentsiboa pertsona erabiltzaileen erdiak egiten du.
- Noizean behin erabiltzen duen pertsonen ehunekoa nabarmen daiteke.

ZEIN DA BIDAIAREN ARRAZOA?

Oinarria: Galdetutako pertsonak guztira



- Aurreko urteetako **joera mantentzen da** eta **lanera joateak** jarraitzen du izaten **Bizkaibus erabiltzeko arrazoi nagusia**.
- Hala eta guztiz ere, bi joera baieztatzen dira, zerbitzua ikasketetarako erabiltzea gehitu da; bien bitartean, gai pertsonaletarako pertsona gutxiagok erabiltzen du.

Pertsona erabiltzaileen sexu eta adinaren arabera

	GUZTIRA	Gizona	Emakumea	16tik 29 urtera	30etik 39 urtera	40tik 49 urtera	50etik 59 urtera	59 urtetik gora
Lana	41%	31%	46%	20%	63%	64%	58%	16%
Ikasketak	22%	27%	19%	60%	7%	2%	2%	1%
Gai pertsonalak	17%	17%	18%	5%	13%	17%	22%	44%
Aisialdia	12%	17%	10%	12%	10%	8%	10%	23%
Erosketak	4%	4%	4%	1%	3%	5%	4%	8%
Medikua	1%	2%	1%	0%	0%	2%	2%	4%
Senitartekoak bisitatzea	1%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	3%

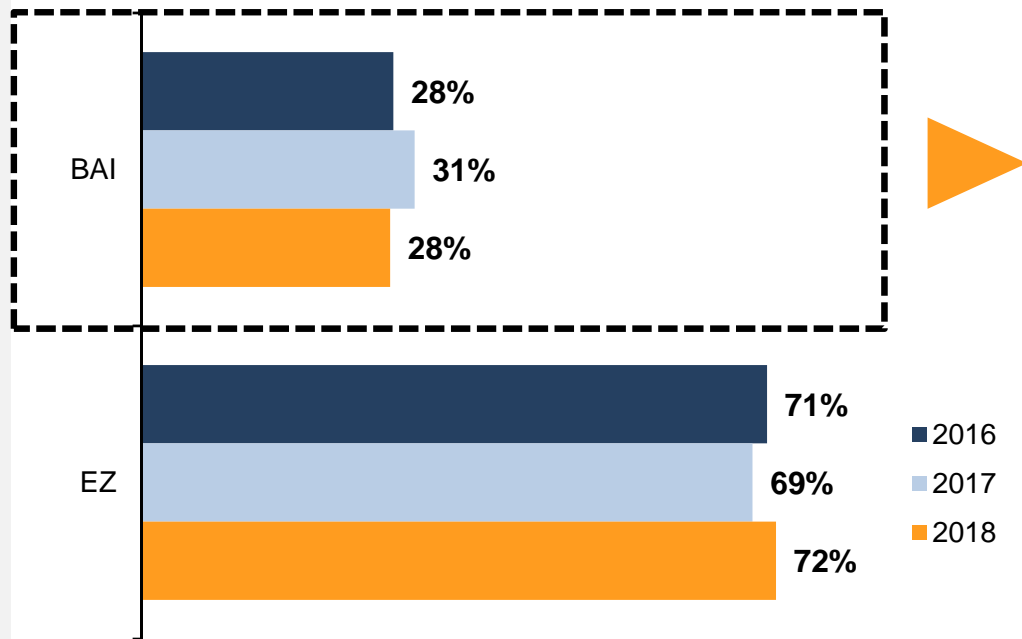
* Galdera irekia, erantzun bakarreko aukerarekin.

Guztizko datua baino ehuneko handiagoa nabarmenki.

Bizkaibusen erabilera karakterizatzea

JOMUGARAINO IBILBIDE GUZTIA OSATZEKO BESTE GARRAIO-BITARTEKO BATZUK ERABILI BEHAR AL DITUZU?

Oinarria: Galdetutako pertsonak guztira

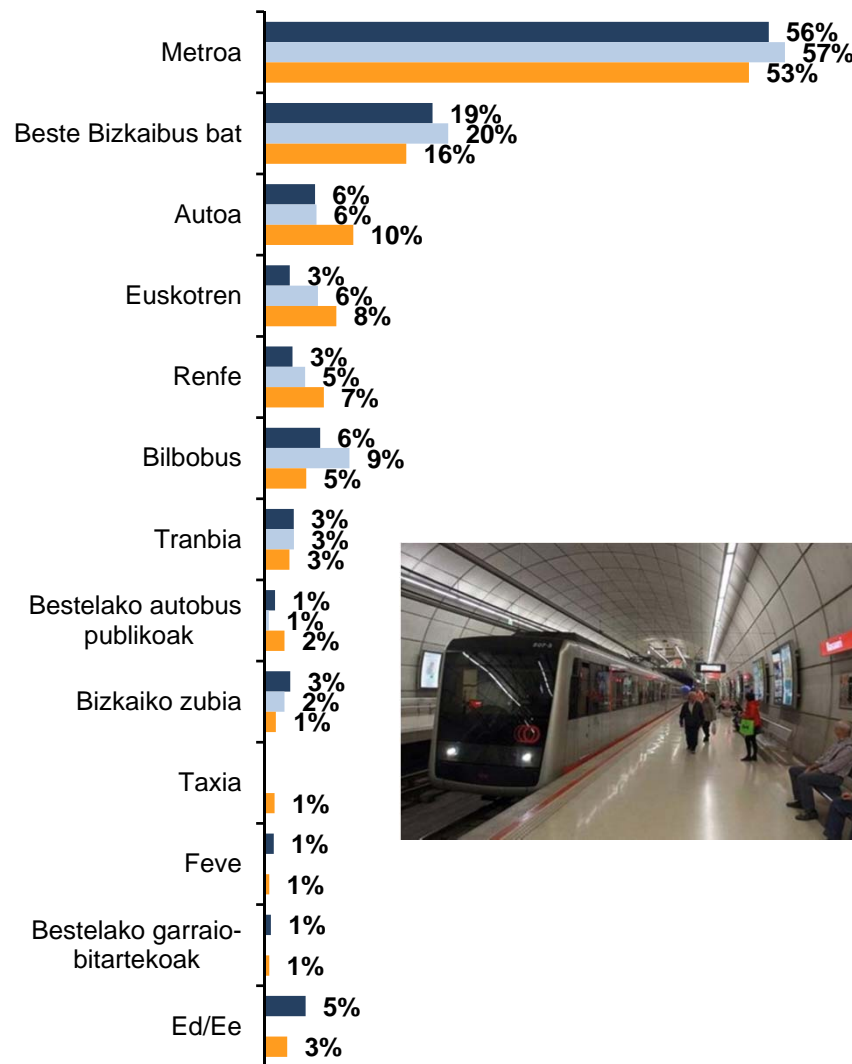


- la hamarretik hiru pertsona erabiltzailek Bizkaibus linearen zerbitzuarekiko beste garraio-bitarteko osagarri bat erabiltzen jarraitu behar du jomugara iristeko. Behar dutenen artean, metroa da bitarteko nagusia.

Bizkaibusen bitartez zerbitzuaren erabiltzaile gehienak (10etik 7) jomugaraino iristen dira, bestelako garraio-bitarteko osagarrira jo gabe.

ZER GARRAIO-BITARTEKO? (*)

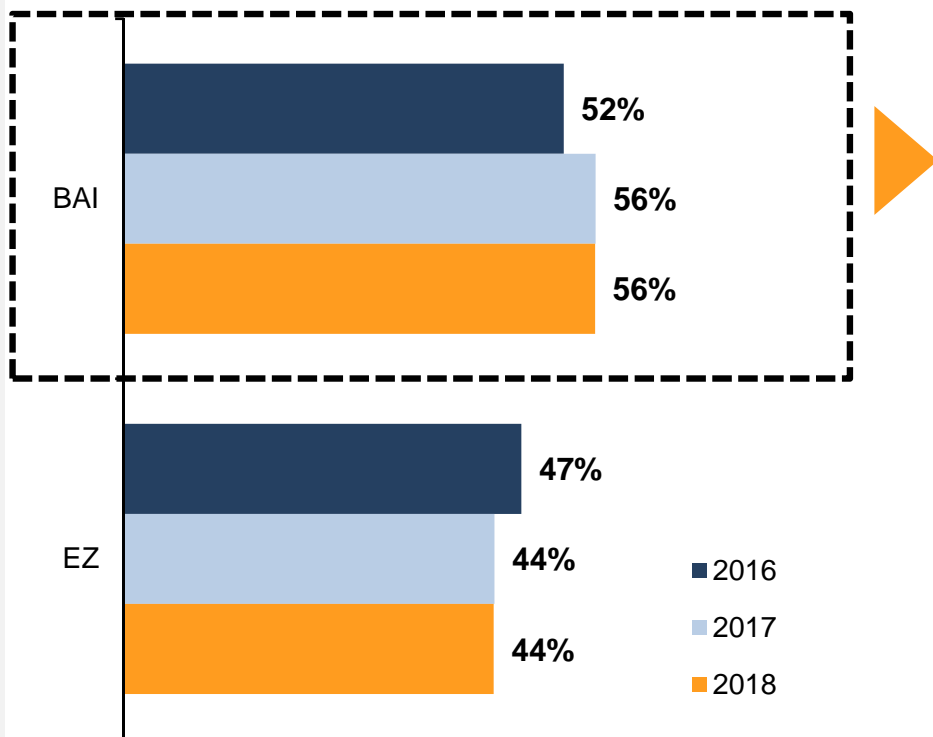
Oinarria: Bizkaibusekiko garraio-bitarteko osagarria behar duten pertsona elkarrizketatuak



* Galdera irekia, erantzun anitzeko aukerarekin. Emaitzen batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

BIDAIA EGITEKO AUKERA DESBERDINIK BA AL DUZU?

Oinarria: Galdetutako pertsonak guztira

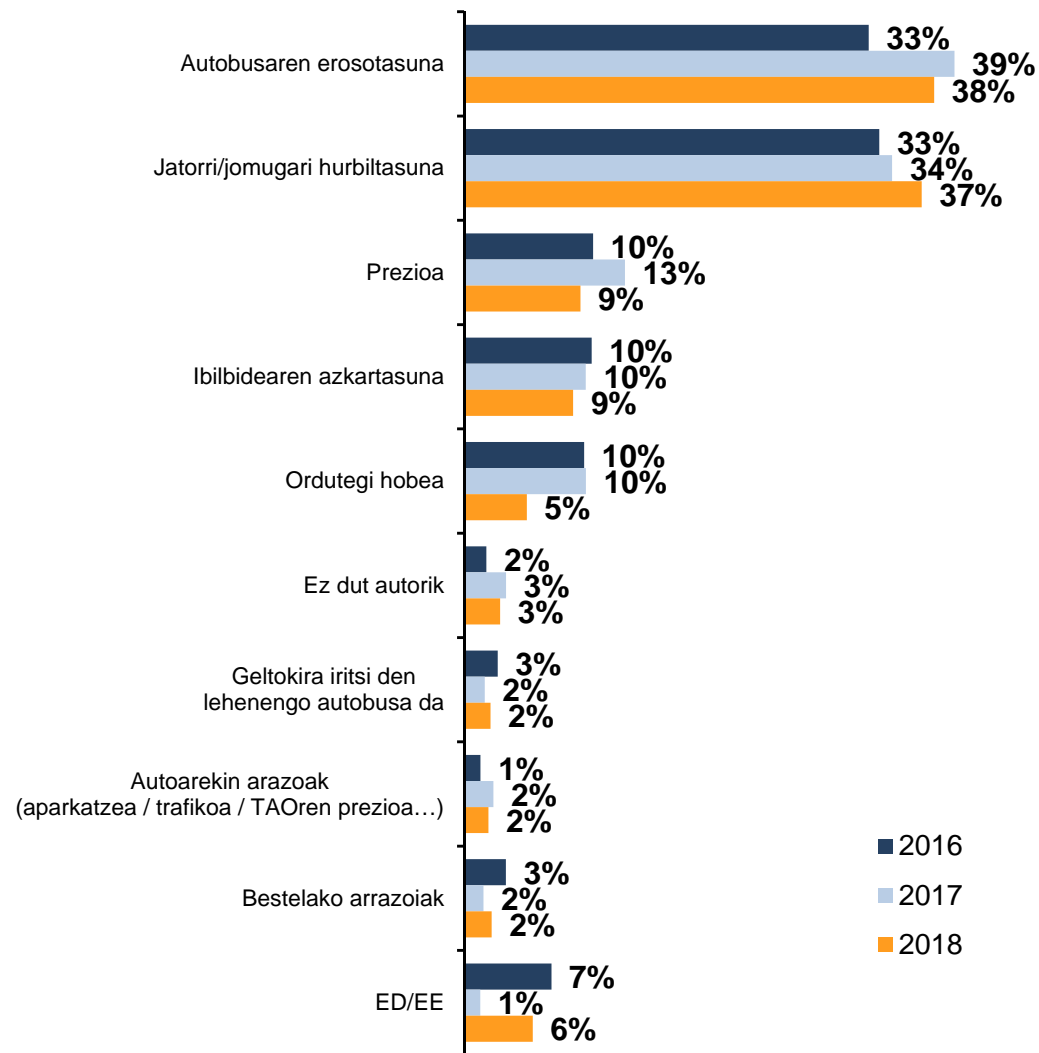


- Aurreko analisietan bezala, bai **garraio-bitartekoaren beraren erosotasuna**, bai **jatorri/jomugako tokiraino hurbiltasuna** finkatu egiten dira **arrazoi nagusien artean** garraio-bitarteko eskuragarriaren ordez **Bizkaibusen egungo linea erabiltzeko**.

* Galdera irekia, erantzun anitzeko aukerarekin. Emaitzen batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

LINEA ERABILTZEKO ARRAZOI NAGUSIAK

Oinarria: Aukerako garraioa duten pertsona elkarrizketatuak



OHARRA: datuak errazago ikusteko, % 1 zuten itemak ezabatu ditugu.

ASETZE-MAILA XEHATUAREN BILAKAERA EKONOMIAREN IKUSPEGIKO FAKTOREEKIN. (*)

Oinarria: Galdetutako pertsonak guztira

EKONOMIA



- Aurreko datuekin erkatzen badugu, orokorrean faktore ekonomikoekiko batez besteko asetze-maila gehitu da. Bereziki azpimarra daiteke "Txartel-mota asko/anitz" eta "Txartel/prezioei buruzko informazioa" itemen hazkuntza

* "Asegabea" Otik "erabat ase" 10era bitarteko eskalan batez besteko asetze-maila.



2017. urteko datuekin erkatuz gero, +0,3tik gorako hazkuntza



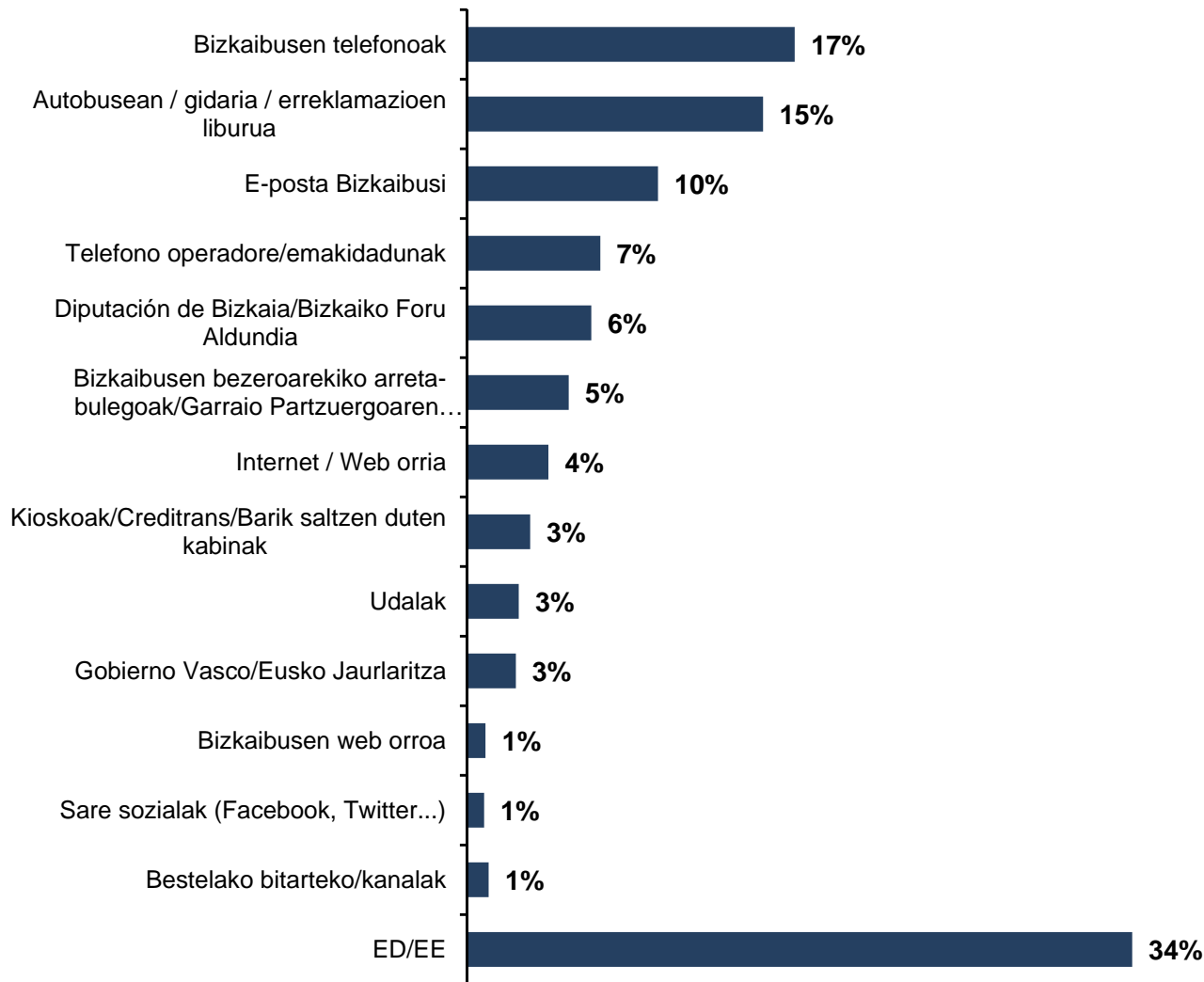
2017. urteko datuekin erkatuz gero, -0,3tik gorako jaipena



ANALISIAREN ALDERDI OSAGARRIAK

BIZKAIBUSEN ZERBITZUARI BURUZKO KEXA EDO IRADOKIZUNEN BAT PLANTEATU NAHIKO BAZENU, ZER BITARTEKO EDO KANAL ERABILIKO ZENUKE? (*)

Oinarria: Galdetutako pertsonak guztira

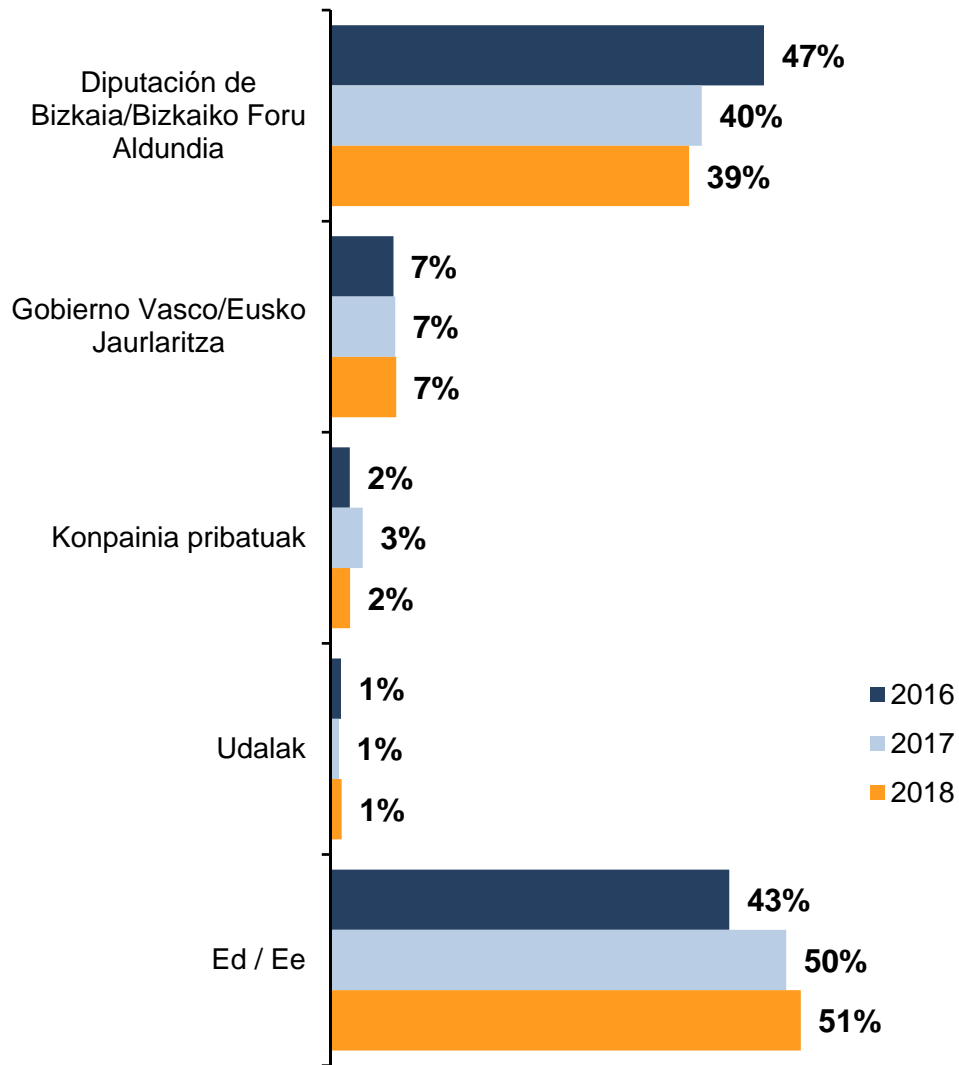


- Hirutik pertsona erabiltzaile batek baieztatutakoaren arabera, Bizkaibusi kexa edo iradokizuna egiteko bitartekoak edo kanala ez ditu ezagutzen.
- Bizkaibusen telefonoa da pertsona erabiltzaileen ehuneko handienak erabiliko lukeen kanala, beharrezkoa izanez gero.
- Bitarteko digitalak (e-posta, web orria...) hautatutako lukeenaren ehunekoa askoz txikiagoa da, bitarteko "fisikoak" edo "tradizionalak" erabiliko lituzkeenarekin alderatuz gero.

* Galdera irekia, erantzun anitzeko aukerarekin. Emaitzen batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

BA AL DAKIZU ZER ERAKUNDE DEN BIZKAIBUS SAREAREN ARDURADUNA?

Oinarria: Galdetutako pertsonak guztira



- Berriz ere arinki behera egin du zerbitzuko pertsona erabiltzaileen ehunekoa, **DFB/BFA Bizkaibusen erakunde arduradun bezala** onartzen duena.
- Aldi berean, ezjakintasuna (Ed/Ed) gehitu da.

* Galdera irekia, erantzun anitzeko aukerarekin. Emaitzen batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

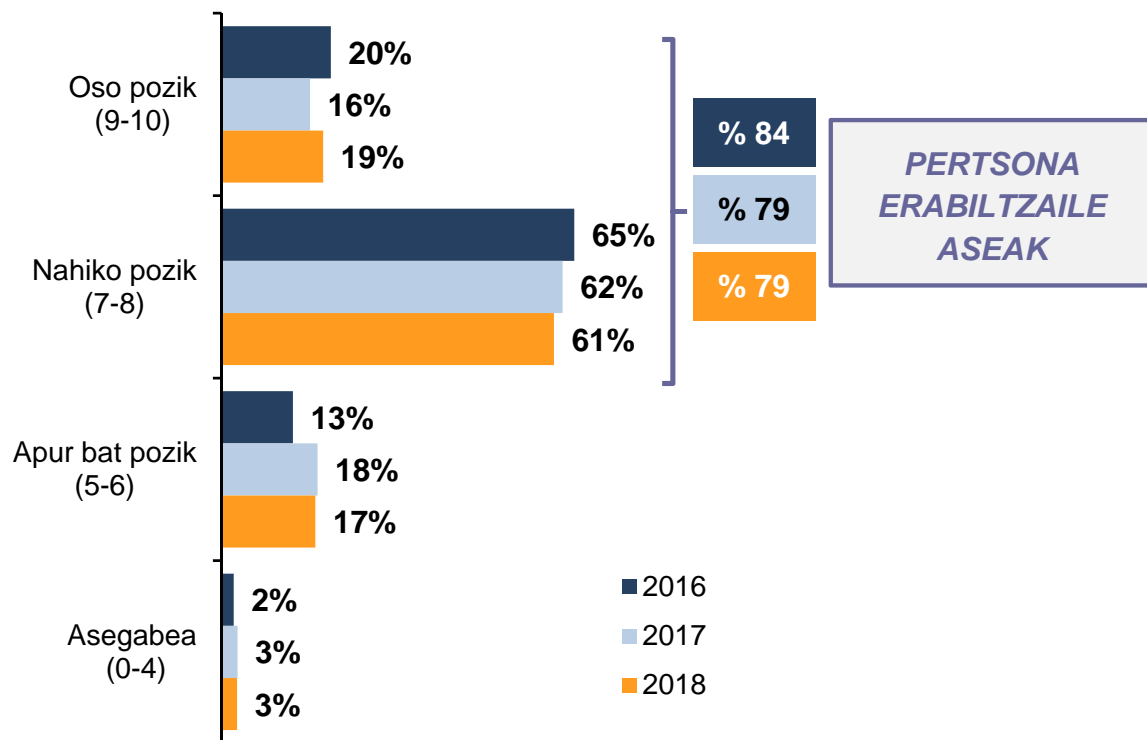
↑ 2017. urtearekiko hazkuntza ↓ 2017. urtearekiko beherakada



AZKEN GOGOETAK

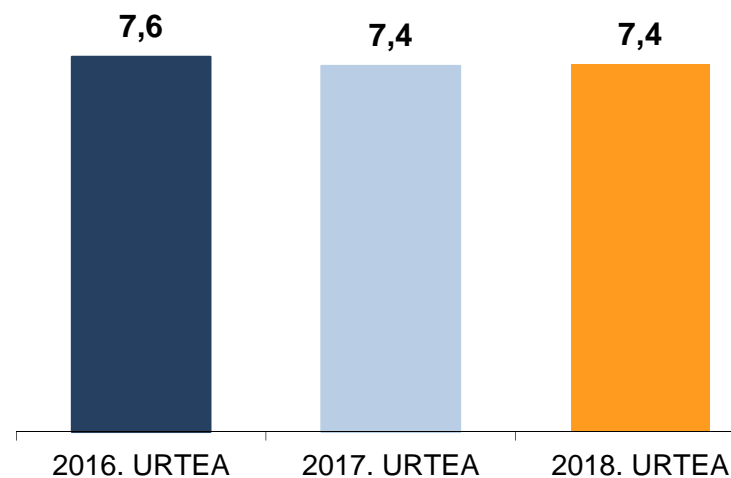
BIZKAIBUSEN OHIKO ERABILERA-LINEAREKIN ASETZE-MAILA OROKORRA (P.13)*

Oinarria: Galdetutako pertsonak guztira



BIZKAIBUSEN OHIKO ERABILERA-LINEAREKIN ASETZE-MAILA OROKORRAREN BILAKAERA ()**

Oinarria: Guztira elkarriketatutakoak



- o Bizkaibusen pertsona erabiltzaileen **gehiengoa orokorrean pozik dago zerbitzuarekin**. Hala, egonkortasuna da nagusi.

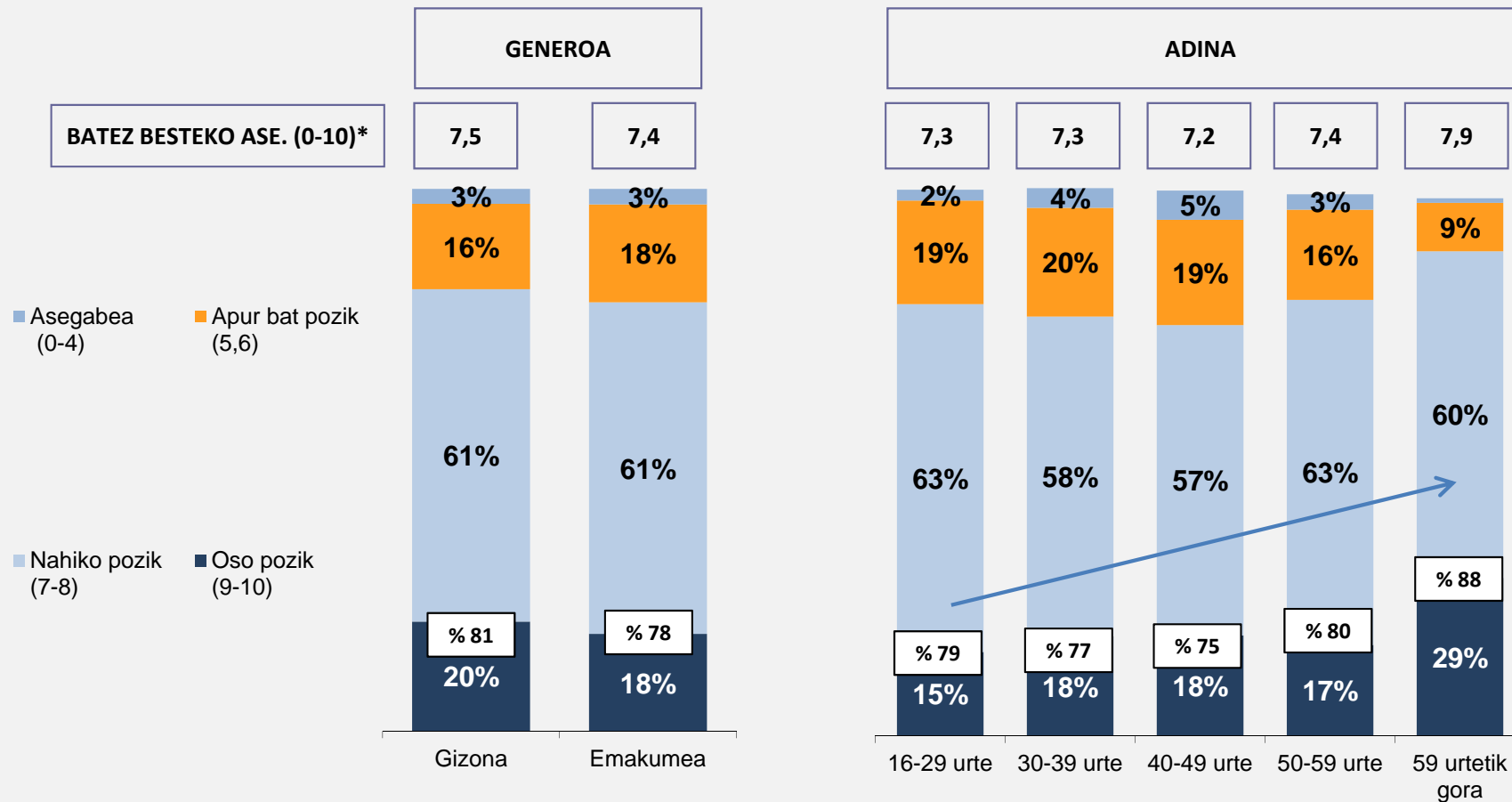
“BIZKAIBUS ZERBITZUAREN ASETZE-MAILA OROKORRAREN EGONKORTASUNA”



*Otik 10era bitarteko eskalan, 0 “asegabea” eta 10 “oso pozik”

BIZKAIBUSEN OHIKO ERABILERA-LINEAREKIN ASETZE-MAILA OROKORRA
Oinarria: Galdetutako pertsonak guztira

- Pertsona adinekoenak orokorrean Bizkaibusekin poztasun handiagoa dute gazteenek baino. Horiengan asetze-maila txikiagoa da.
- Generoa kontuan hartuta, asetze-mailaren indize orokorra antzekoa da bien artean.



*Otik 10era bitarteko eskalan, 0 "asegabea" eta 10 "oso pozik"

% = Aseen ehunekoa (7tik 10era); % (9-10) + % (7-8).