

# ZERBITZUAREN KALITATEA ERABILTZAILEEN IKUSPEGITIK



- EMAITZEN AURKEZPENA -

ZERBITZUAREN KALITATEA ERABILTZAILEEN IKUSPEGITIK



2021eko abendua

# AURKIBIDEA

## ZERBITZUAREN KALITATEA ERABILTZAILEEN IKUSPEGITIK

1. HELBURUA ETA FITXA TEKNIKOA	3
2. BIZKAIBUSEN ERABILERAREN EZAUGARRIAK	5
3. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGOBEETASUN XEHATUA	8
4. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREN GOGOBEETETZE OROKORRA ETA GOMENDIOA	16
5. BIZKAIBUSEKO ERAKUNDE ARDURADUNA	19
6. BIZKAIBUSEKO KOMUNIKAZIO-KANALAK	21
7. ESKARIAREN ARABERAKO GELDIALDIAK	23
8. COVID-19	25



# 1. HELBURUA ETA FITXA TEKNIKOA



### Ikerketaren helburua

Bizkaibus zerbitzuaren erabiltzaileen gogobetetasuna ezagutzea.



### Ikerketa mota

Kuantitatiboa.



### Erabilitako teknika

**Elkarrizketa pertsonala** (n = 3019), galdesorta-eredu erdi-egituratuarekin, bai Bizkaibuseko geltokietan, bai ibilgailuetan.



### Analisi-unibertsoa

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



### Planteamendu metodologikoaren xehetasuna

**3019 Test Center elkarrizketa pertsonal** egin dira, eta horrek  $\pm$  % 1,80ko lagin-errorearen marjina sortzen du datu globaletarako. Lagina Bizkaibuseko zerbitzu-lineen artean banatu da, linea bakoitzaren erabiltzaile kopuruaren arabera. Bizkaibus osoaren datu global adierazgarri bat emateko, datuak linea bakoitzaren erabiltzaile kopuruaren arabera haztatu dira.



### Landa-lanaren data

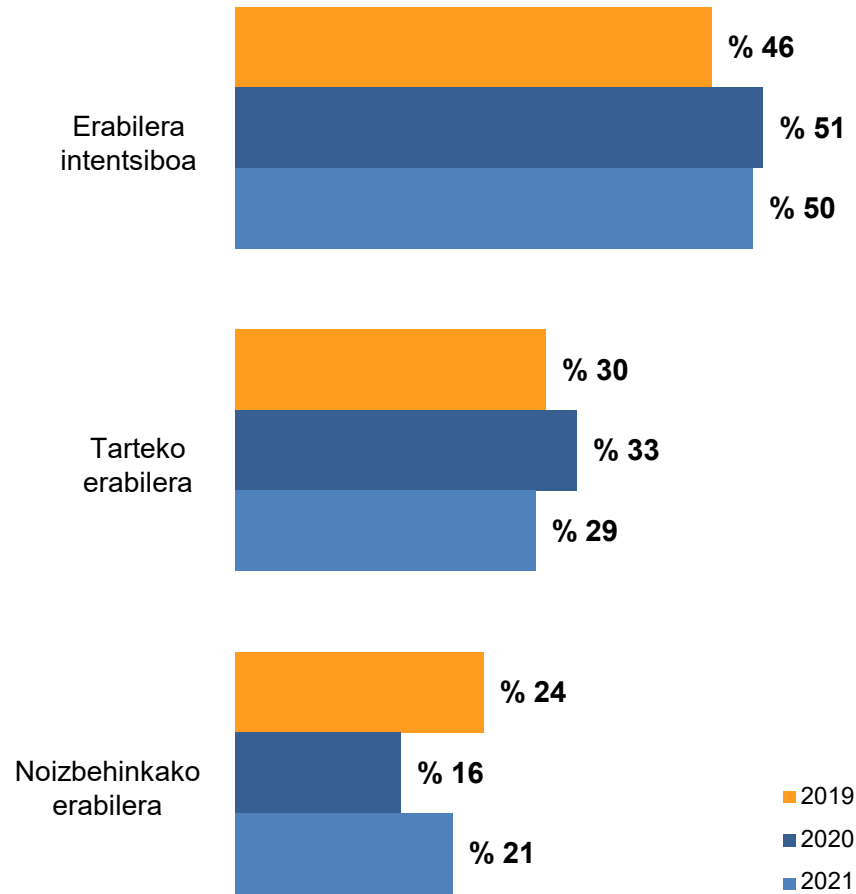
2021eko azaroa

\* % 95,5eko konfiantza-mailarako  $2\sigma$ .

## 2. BIZKAIBUSEN ERABILERAREN EZAUGARRIAK

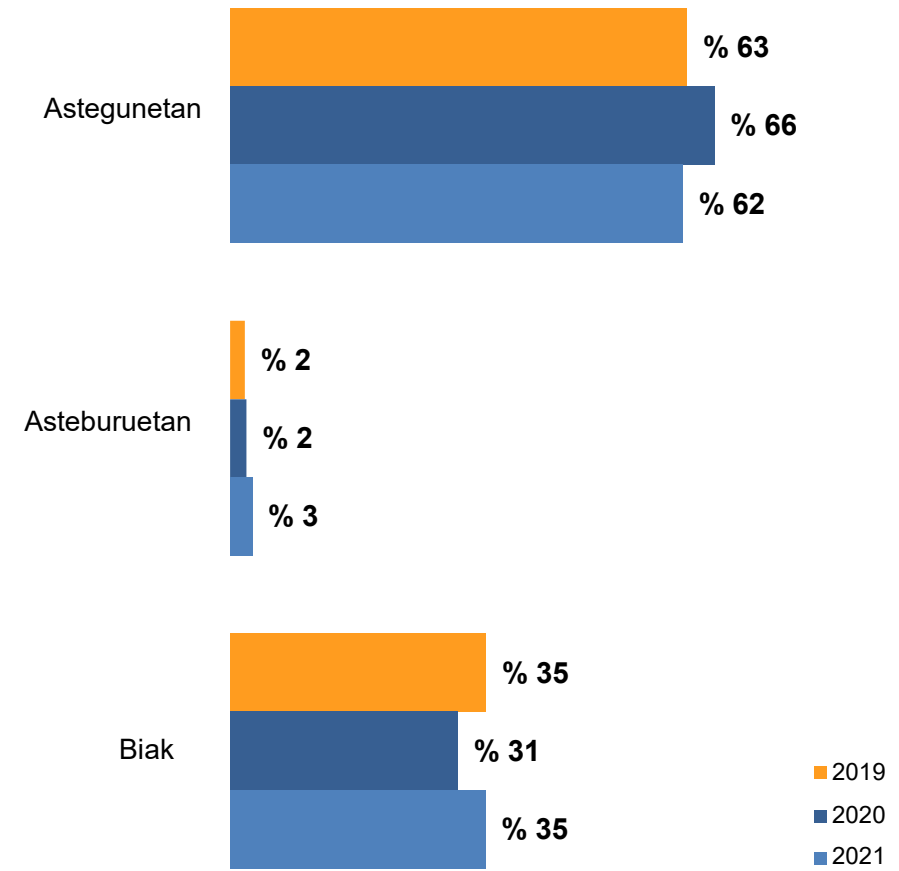
## IBILBIDE HORI EGITEKO AUTOBUSA ERABILTZEKO MAIZTASUNA

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira



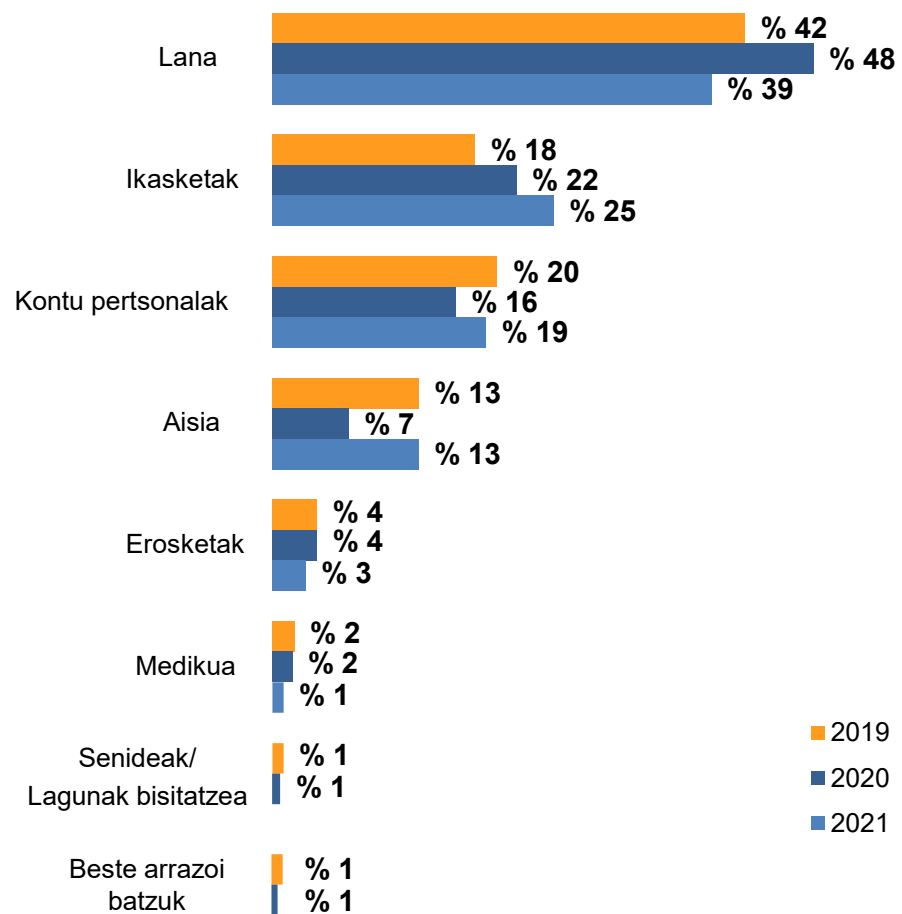
## ETA NOIZ ERABILTZEN DUZU?

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira



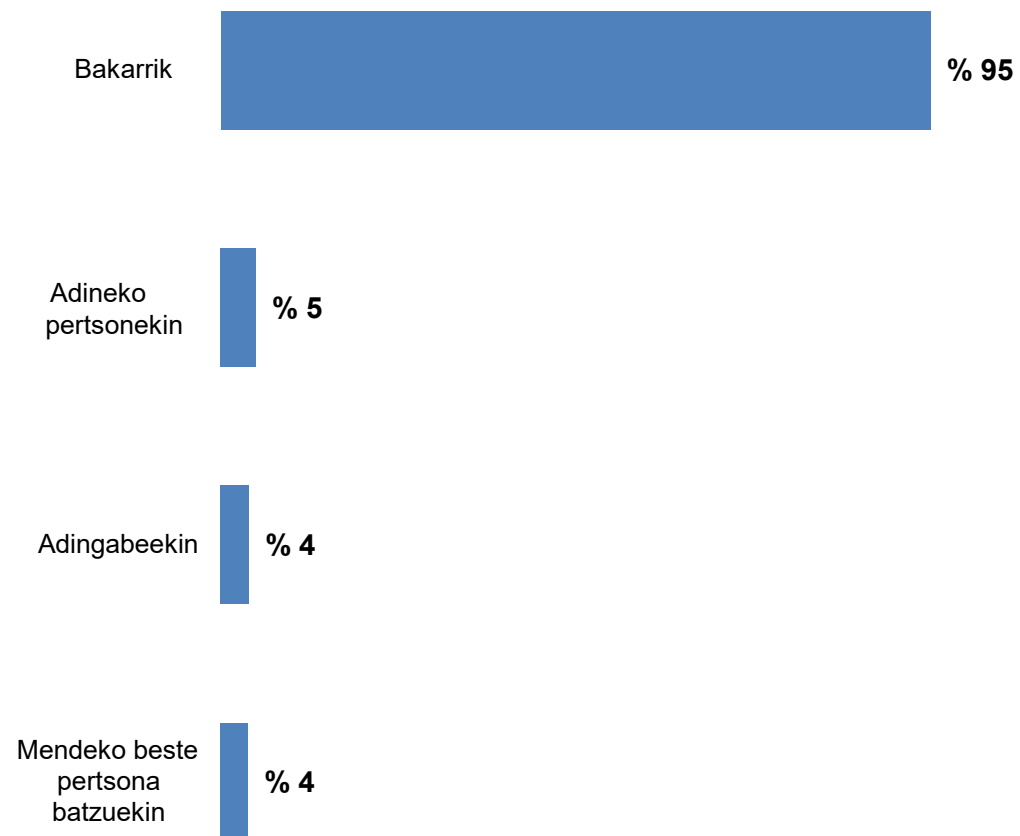
## ZEIN DA ZURE BIDAIAREN ARRAZOIA? \*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira



## NOLA ERABILI OHI DUZU ZERBITZU HORI? \*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira



OHARRA: Datu-bilketa honetan galdera berriak sartu dira

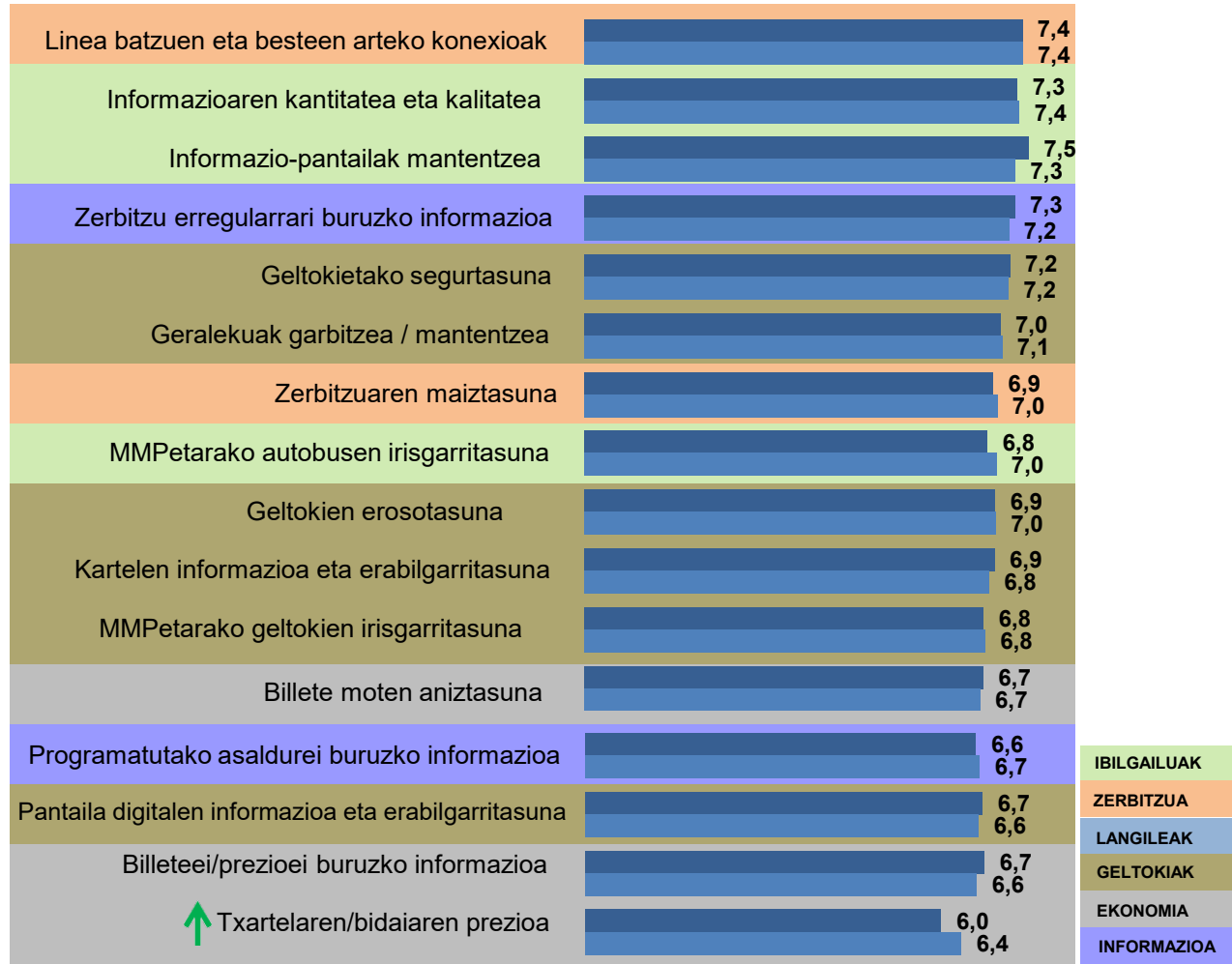
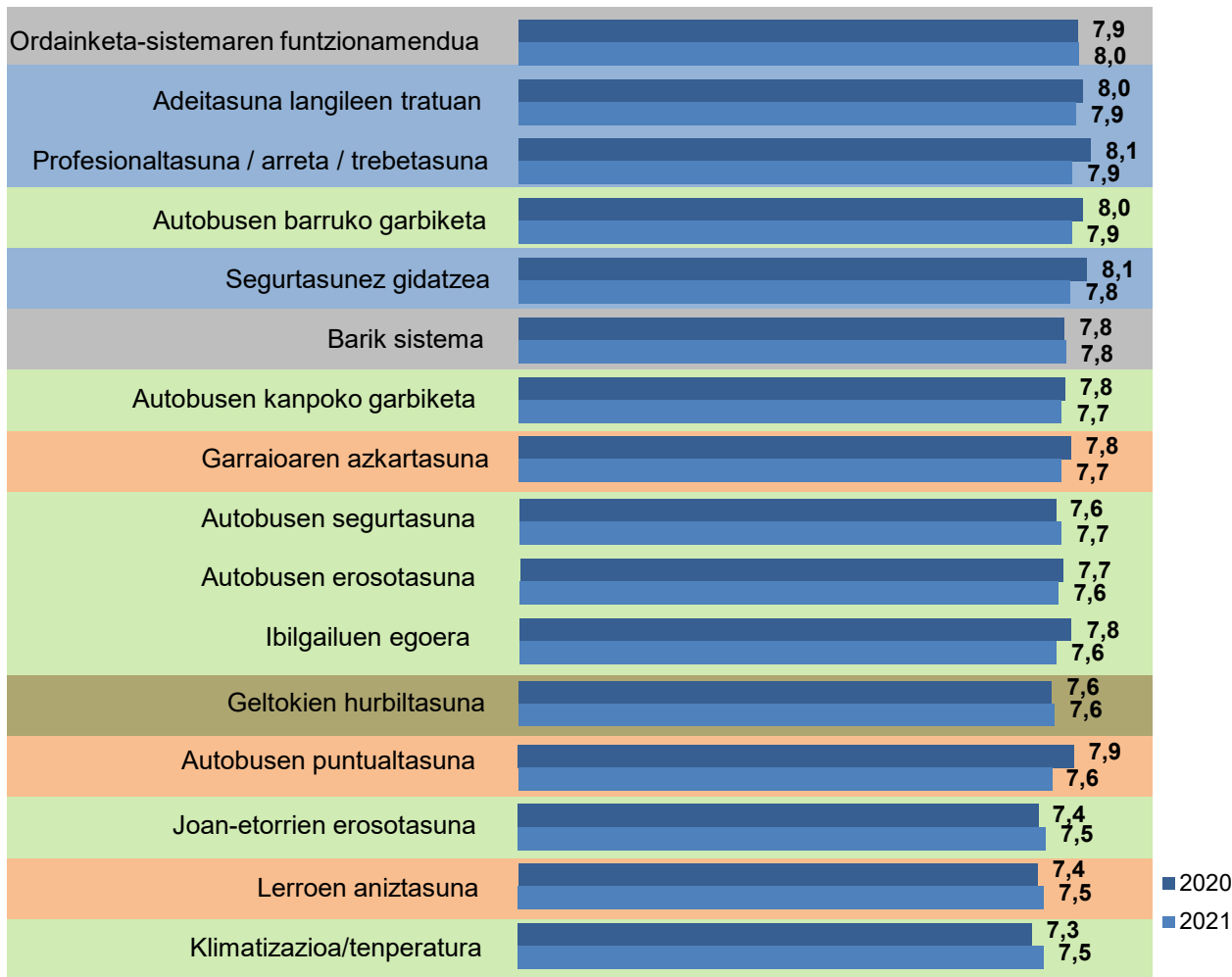
\* Galdera irekia, erantzun bakarra emateko aukerarekin.

### **3. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREKIKO GOGO BETETASUN XEHATUA**



## ANALISI-FAKTORE BAKOITZAREKIKO BATEZ BESTEKO GOGOBETETASUNAREN BILAKAERA\*

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira



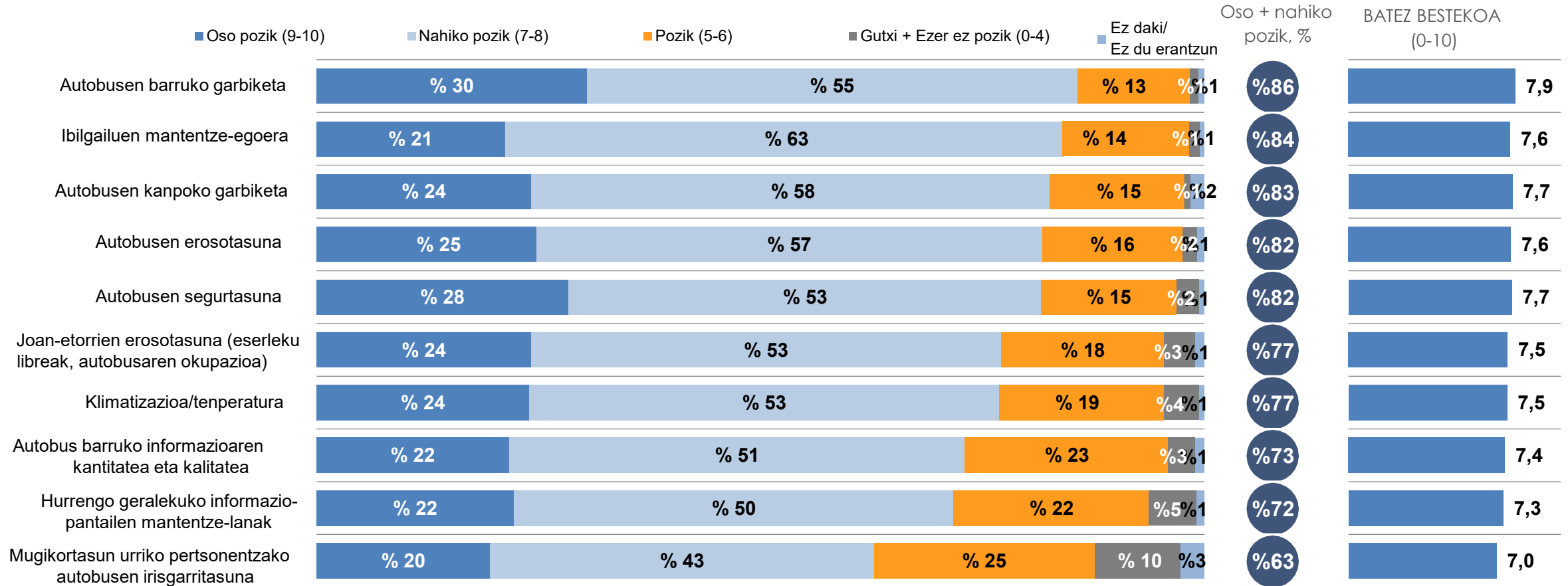
↑ +0,3 baino gehiagoko igoera 2020arekin alderatuta    ↓ -0,3 baino jaitsiera handiagoa 2020arekin alderatuta

\* Gogobetetzea 0tik 10era bitarteko eskalan, non 0 «ezer ez pozik» eta 10 «oso pozik» den.

Ibilgailuak

**IBILGAILUAREN DIMENTSIOAREN FAKTOREEKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA\***

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira

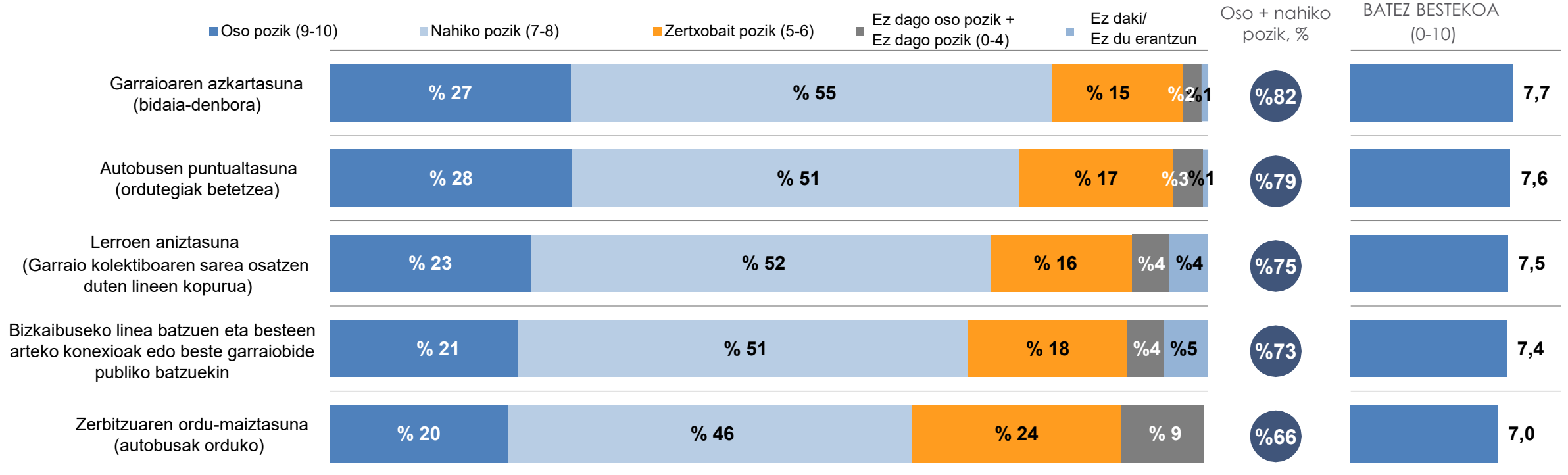


\* 0 eta 10 bitarteko eskala batean (non 0 "Ez dago pozik" den eta 10 "Oso pozik" den).

Zerbitzua

ZERBITZUAREN DIMENTSIOAREN FAKTOREEKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA\*

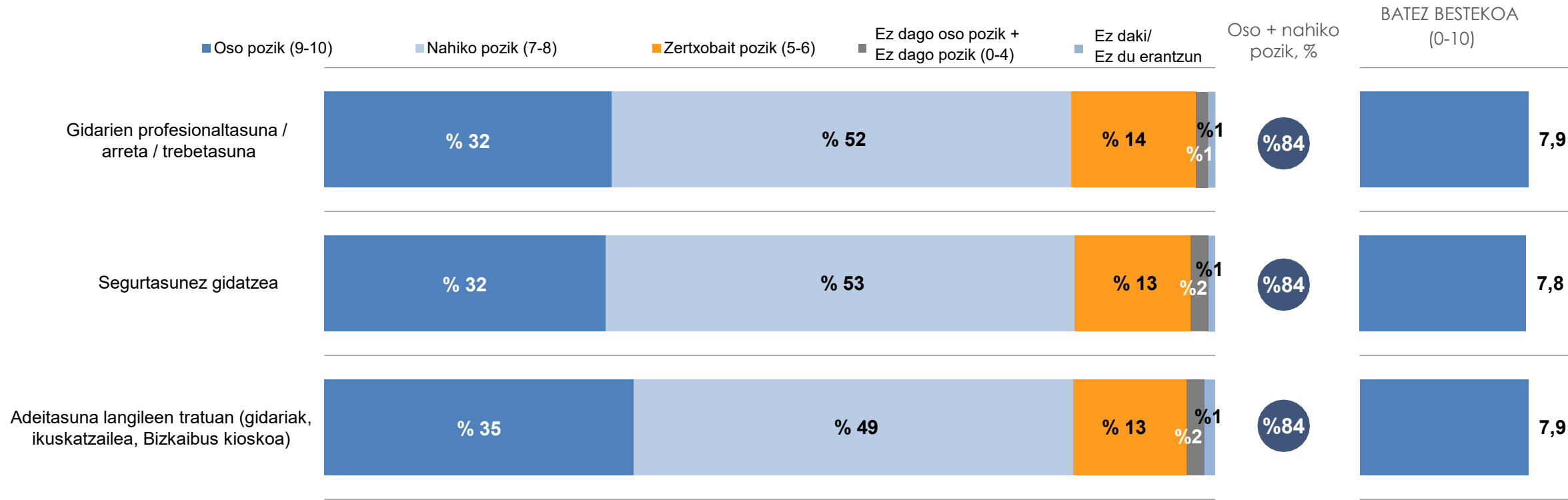
Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira



\* 0 eta 10 bitarteko eskala batean (non 0 "Ez dago pozik" den eta 10 "Oso pozik" den).

Langileak

□ DIMENTSIO PERTSONALAREN FAKTOREEKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA\*  
 Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira

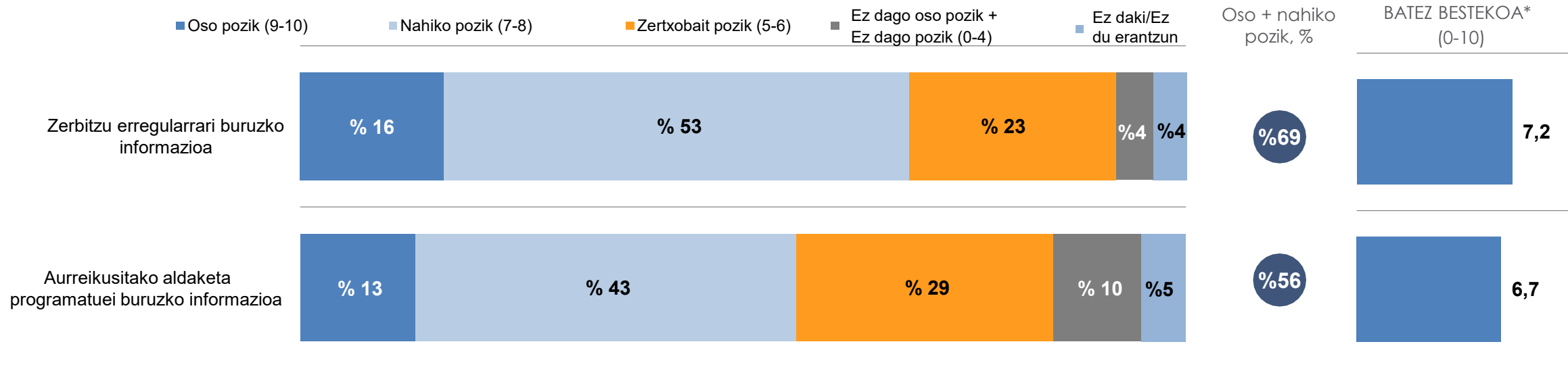


\* 0 eta 10 bitarteko eskala batean (non 0 "Ez dago pozik" den eta 10 "Oso pozik" den).

**Informazioa**

**INFORMAZIO DIMENTSIAREN FAKTOREEKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA\***

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira

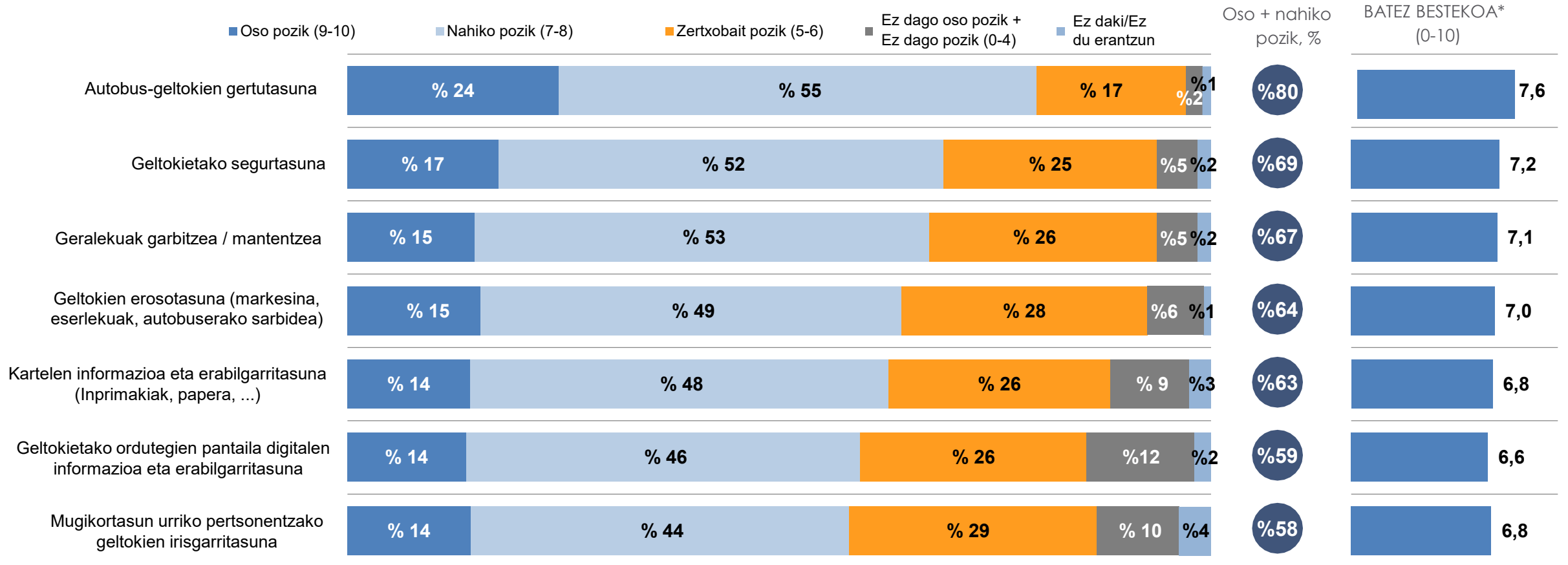


\* 0 eta 10 bitarteko eskala batean (non 0 "Ez dago pozik" den eta 10 "Oso pozik" den).

**Geltokiak**

**GELTOKIAK DIMENTSIOAREN FAKTOREEKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA\***

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira

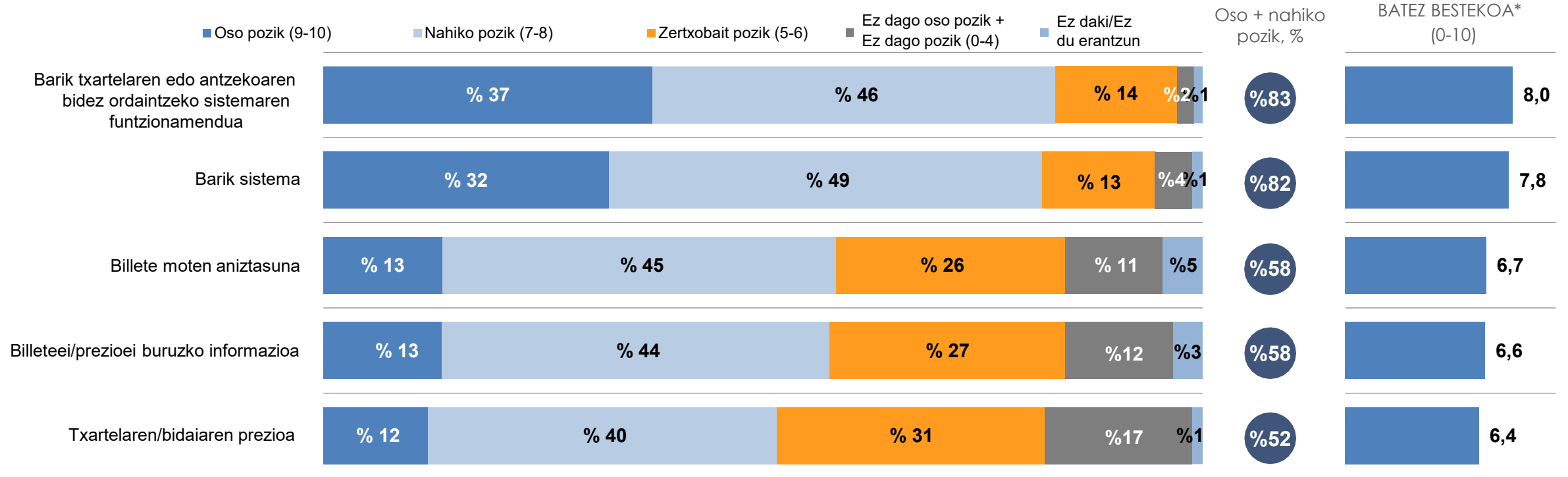


\* 0 eta 10 bitarteko eskala batean (non 0 "Ez dago pozik" den eta 10 "Oso pozik" den).

**Ekonomia**

**EKONOMIA DIMENTSIAREN FAKTOREEKIKO GOGOBETETASUN XEHATUA\***

Oinarria: Elkarriketatutako pertsonak, guztira



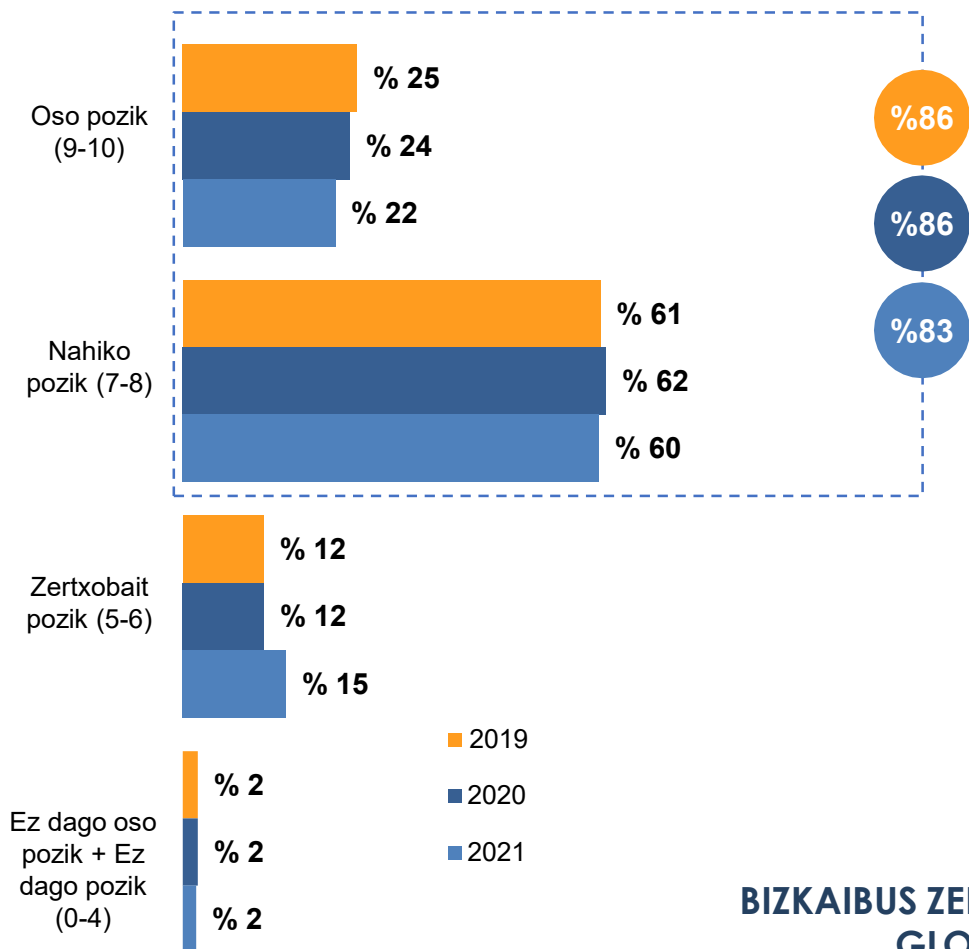
\* 0 eta 10 bitarteko eskala batean (non 0 "Ez dago pozik" den eta 10 "Oso pozik" den).

## **4. BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREN GOGOBETETZE OROKORRA ETA GOMENDIOA**



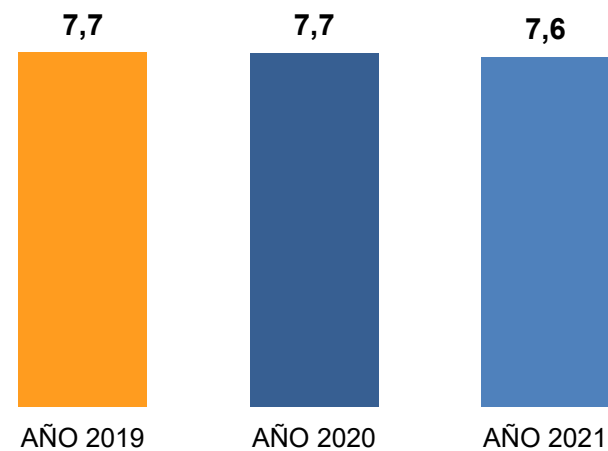
□ GOGOBETETZE OROKORRA BIZKAIBUSEN OHIKO ERABILERA-LINEAREKIN\*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira



□ GOGOBETETZE OROKORRAREN BILAKAERA BIZKAIBUSEN OHIKO ERABILERA-LINEAREKIN (P.13)\*\*

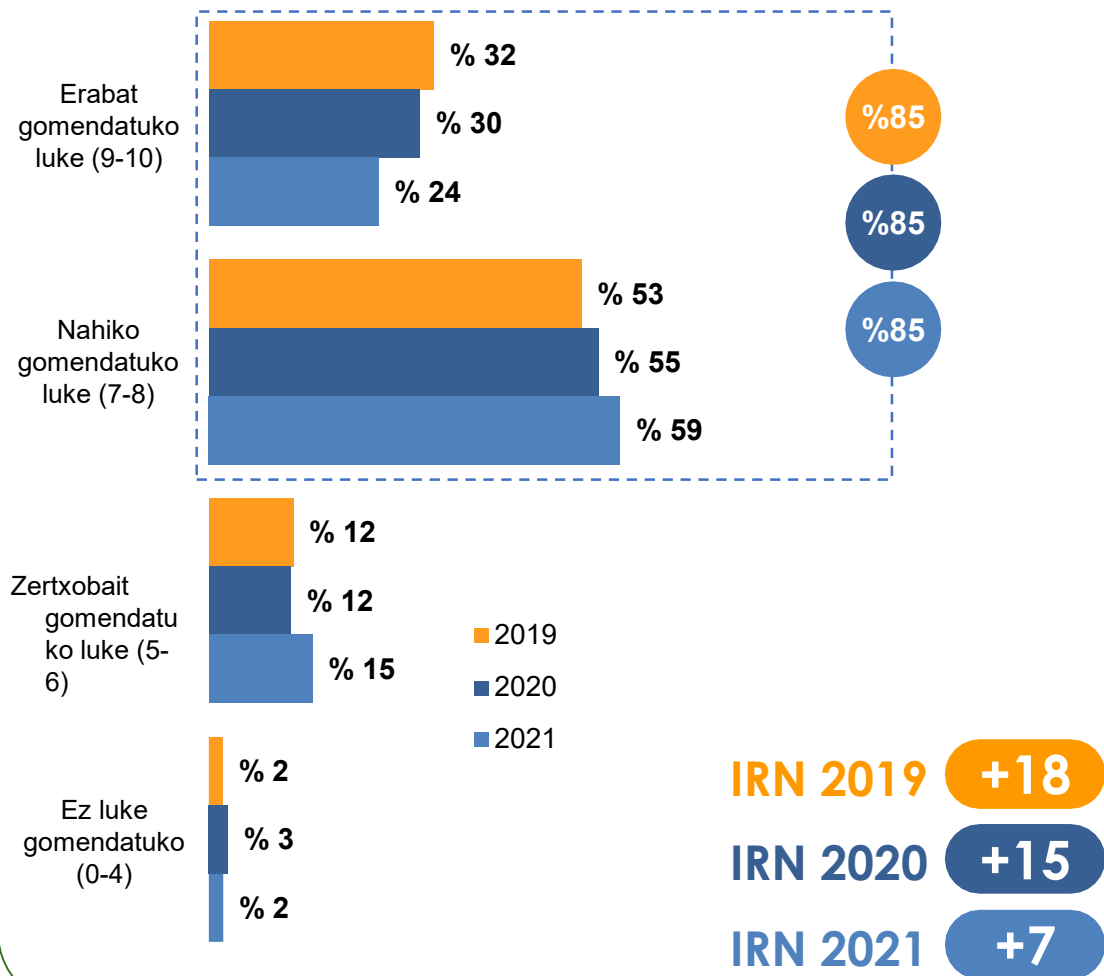
Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira



**BIZKAIBUS ZERBITZUAREN GOGOBETETZE GLOBALA SENDOTZEA**

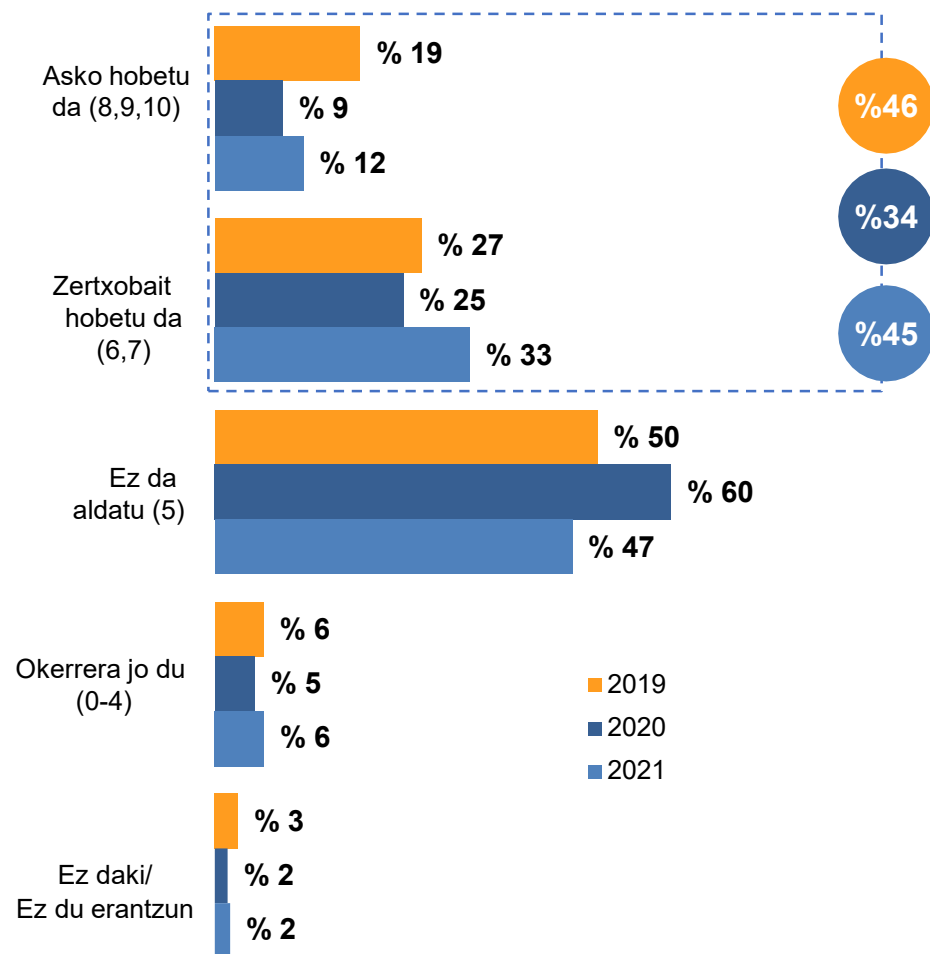
**ZEIN NEURRITAN GOMENDATUKO ZENUKE ERABILI OHI DUZUN BIZKAIBUSEKO LINEA HORI?**

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira



**BIZITZEN ARI GAREN EGOERA GORABEHERA, ZURE USTEZ, NOLA EBOLUZIONATU DU DU BIZKAIBUSEKO ZERBITZUAREN KALITATEAK AZKEN URTEAN?**

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira

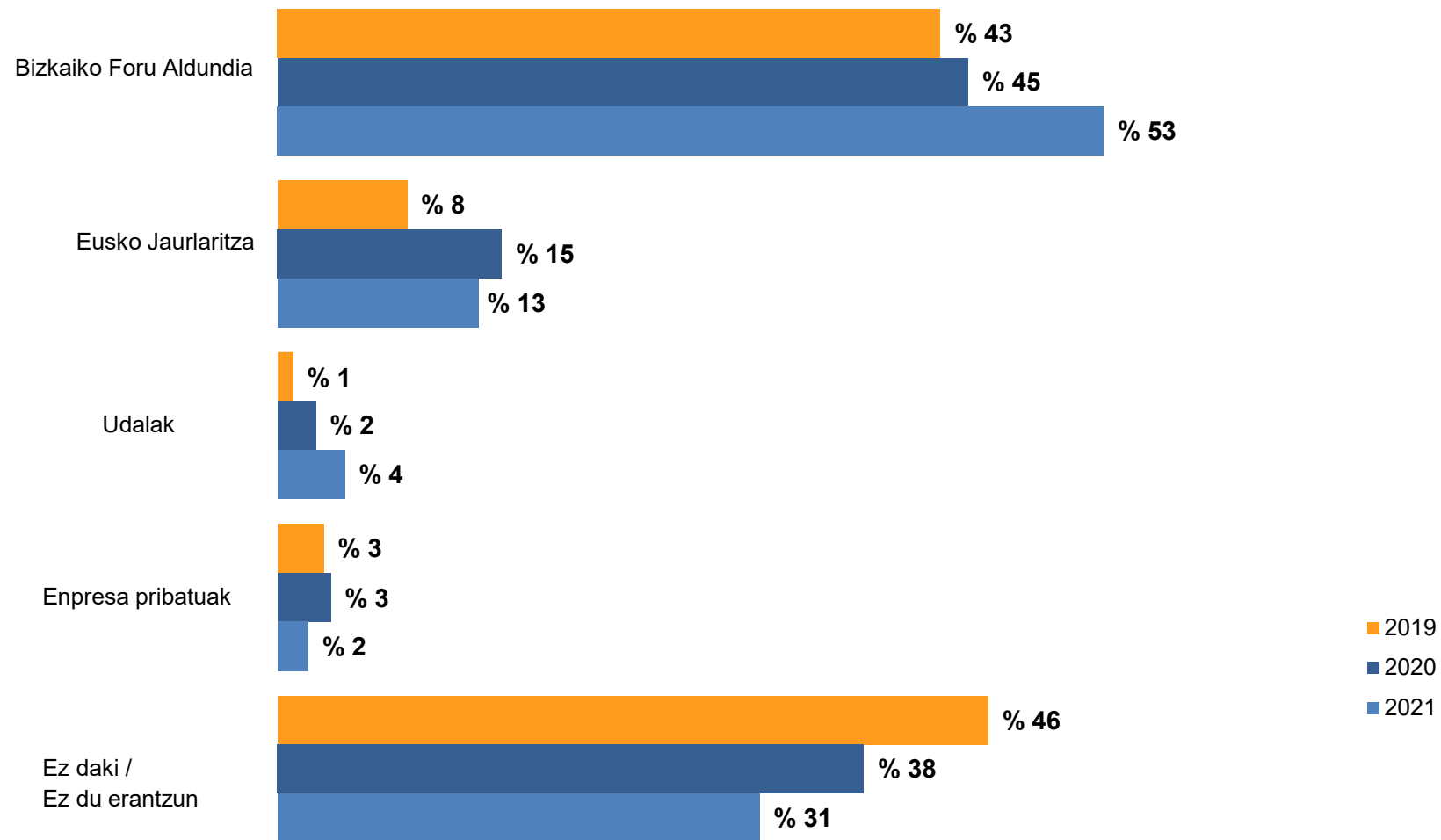


IRN: Sustatzaileen (Puntuazioa - "Gomendatuko nuke erabat" 10, 9) eta kontrakoen (Puntuazioa - "Zertxobait gomendatuko nuke" + "Ez nuke inolaz ere gomendatuko" 0-6) arteko diferentziala kalkulatzeko datua.

## 5. BIZKAIBUSEKO ERAKUNDE ARDURADUNA

BA AL DAKIZU ZEIN DEN BIZKAIBUSEKO SAREAREN ARDURADUNA? \*

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira

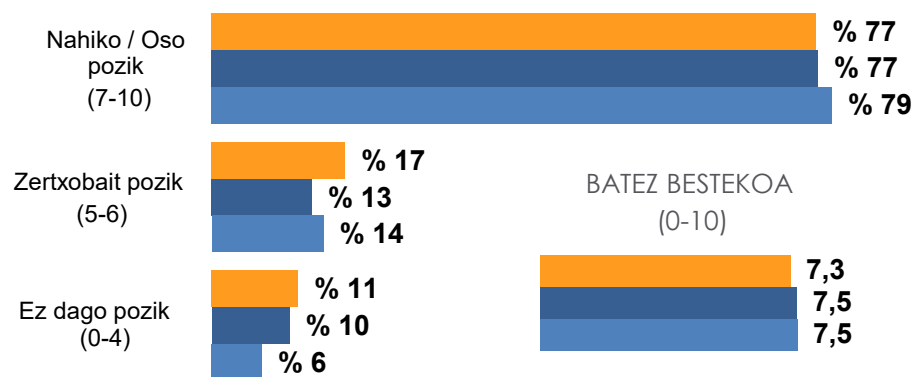


\* Galdera irekia eta erantzuteko aukera ematen duena. Emaitzen batura % 100etik gorakoa izan daiteke.

## 6. BIZKAIBUSEKO KOMUNIKAZIO- KANALAK

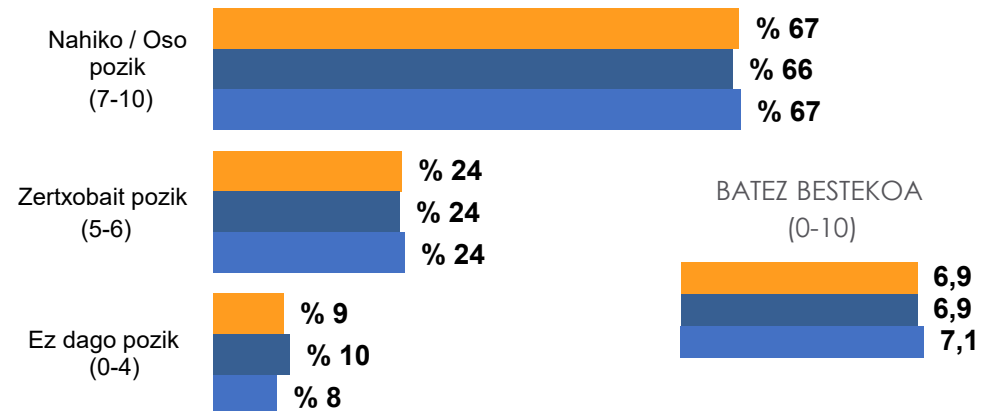
**BIZKAIBUSEKO ERABILTZAILEARI ARRETA EMATEKO TELEFONO-ZERBITZUAREKIKO GOGOBETETASUNA**

Oinarria: BIZKAIBUSen telefono-zerbitzuaren erabiltzaileak.



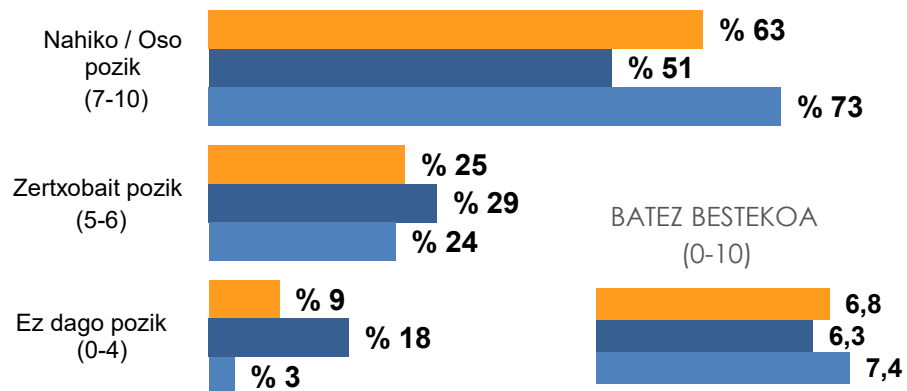
**BIZKAIBUSEN WEBGUNEAREKIKO GOGOBETETASUNA**

Oinarria: BIZKAIBUSen webgunea bisitatu duten erabiltzaileak.



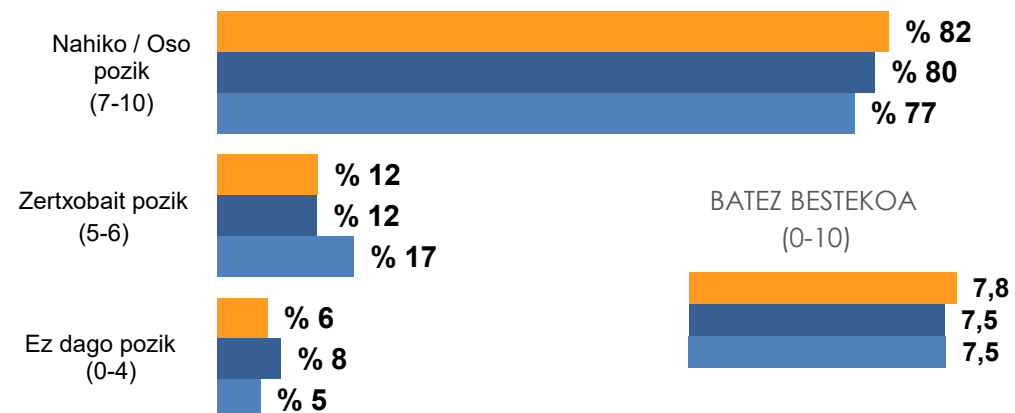
**BIZKAIBUSEKO SARE SOZIALETAKO EDUKIEKIKO ETA INFORMAZIOAREKIKO GOGOBETETASUNA**

Oinarria: Sare sozialen batean jarraitzen duten BIZKAIBUSen erabiltzaileak.



**BIZKAIBUSEN APLIKAZIOAREKIKO GOGOBETETASUNA**

Oinarria: BIZKAIBUS APLIKAZIOA deskargatu duten erabiltzaileak.

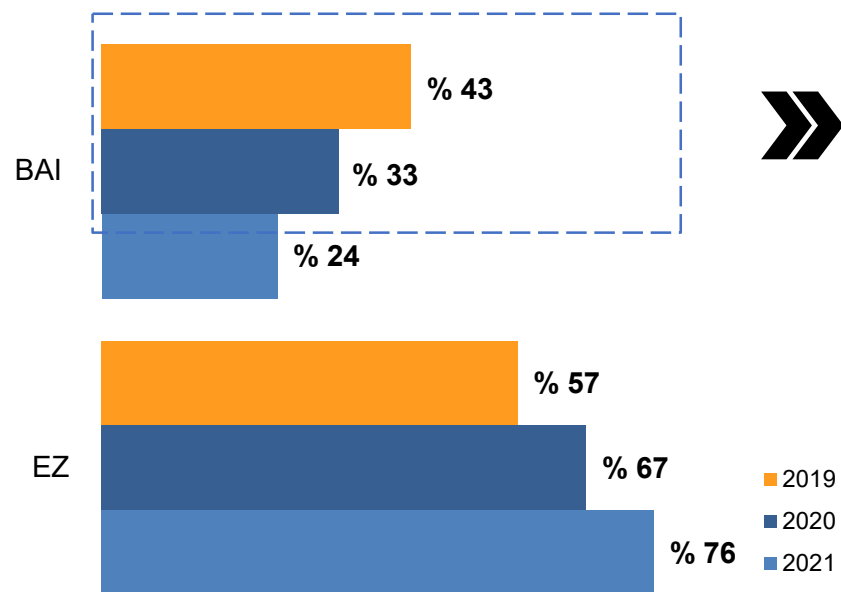


## 7. ESKARIAREN ARABERAKO GELDIALDIAK

## ESKARIAREN ARABERAKO GELDIALDIK

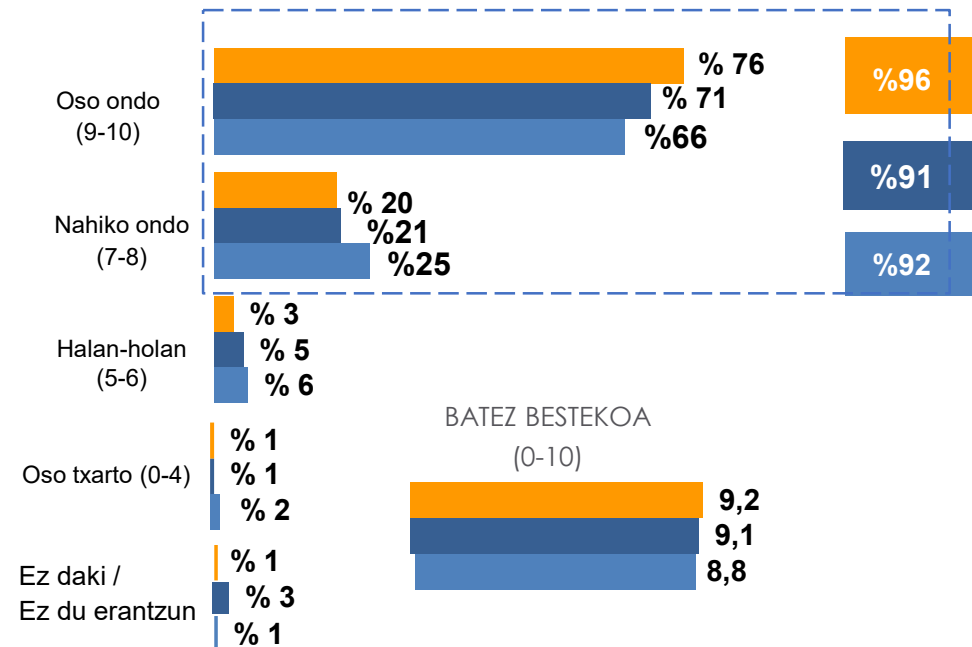
BA AL ZENEKIEN BIZKAIBUSEK EMAKUMEENTZAKO ESKARIPEKO GELDIALDI-ZERBITZUA DUELA GAUEKO ZERBITZUETAN?

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira



NOLA BALORATZEN DUZU ESKATUTAKO GERALEKUEK ZERBITZU HAU?

Oinarria: Bizkaibusen eskatutako geltokien zerbitzua ezagutzen dutenak

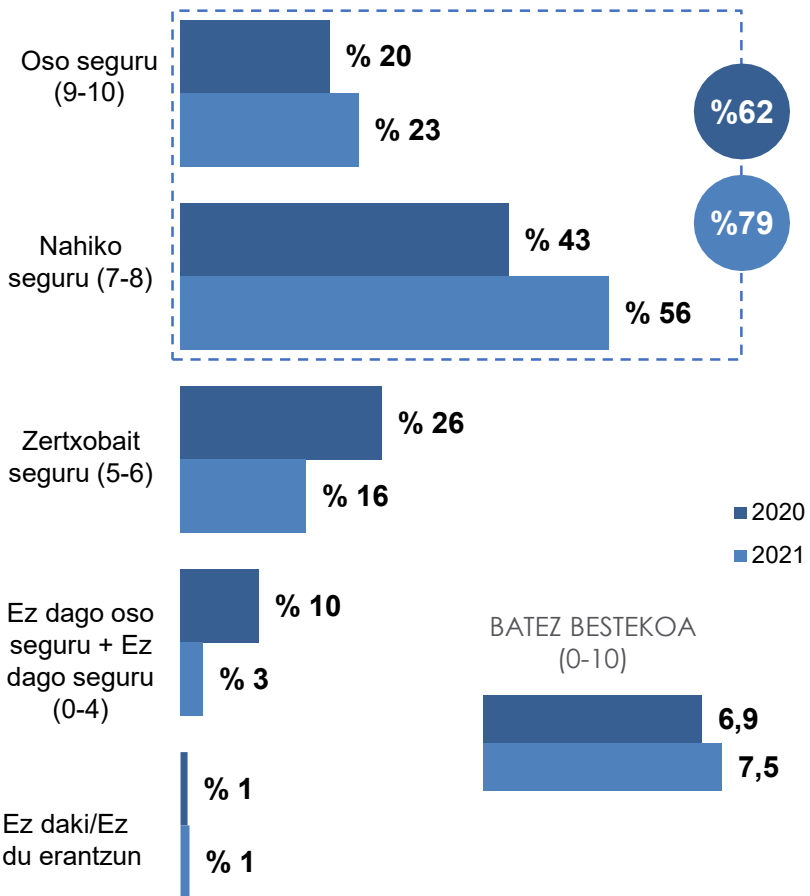




## 8. COVID-19

❑ **KONTUAN HARTUTA BIZKAIBUSEK HARTU DITUEN NEURRIAK JOAN-ETORRIAK BERMATZEKO, HALA NOLA IBILGAILUEN GARBIKETA ETA DESINFEKZIOA AREAGOTZEA, PERTSONAK ATZEKO ATETIK SARTZEA, AURREKO ESERLEKUAK KENTZEA, ETAB. SEGURO SENTITZEN ZARA BIZKAIBUSEN BIDAIAZTEN?**

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira



❑ **POZIK AL ZAUDE BIZKAIBUSEK COVID-19ARI AURRE EGITEKO ETA BIDAIA SEGUROAGOA BERMATZEKO HARTUTAKO NEURRI HORIEKIN?**

Oinarria: Elkarrizketatutako pertsonak, guztira

