

**LURRALDEBUSEN ZERBITZUEN HAUTEMANDAKO KALITATEARI  
BURUZKO IKERKETA  
2020**

**Gipuzkoako  
Foru Aldundia**  
Mugikortasuneko eta Lurralde  
Antolaketako Departamentua



**ETORKIZUNA  
ORAIN**

2021eko urtarila

## EDUKIEN TAULA

<b>1. SARRERA .....</b>	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. LURRALDEBUSEN ZERBITZUEN ERABILERA .....</b>	<b>6</b>
3.1. ERABILTZEKO MAIZTASUNA .....	6
3.2. JOAN-ETORRIEN ARRAZOIAK .....	9
3.3. LURRALDEBUSEN ZERBITZUAK BESTE BITARTEKO BATZUEKIN KONBINATZEKO BEHARRA .....	11
<b>4. LURRALDEBUSEN ZERBITZUAREN ENTITATE ARDURADUNA I DENTIFIKATZEA .....</b>	<b>15</b>
<b>5. LURRALDEBUSEN INFORMAZIO ETA ARRETA ZERBITZUAK .....</b>	<b>18</b>
5.1. LURRALDEBUSEN INFORMAZIO ETA ARRETA ZERBITZUEN ERABILERA .....	18
5.2. LURRALDEBUSEN INFORMAZIO ETA ARRETA ZERBITZUEN BALORAZIOA .....	20
<b>6. PANDEMIAN LURRALDEBUSEN EMANDAKO ZERBITZUEN BALORAZIOA .....</b>	<b>25</b>
6.1. GARBITASUNAREN BALORAZIOA .....	25
6.2. ORDUTEGIEN BALORAZIOA .....	26
6.3. SEGURTASUNAREN BALORAZIOA .....	27
6.4. OSPITALERAKO ASTEBURUKO ZERBITZU BERRIEN BALORAZIOA .....	27
6.5. PANDEMIAN LURRALDEBUSEK EMANDAKO ZERBITZUAREN BALORAZIO OROKORRA .....	28
<b>7. LURRALDEBUSEN ZERBITZUEN BALORZIOA, OHIKO ERABILERARENA .....</b>	<b>30</b>
7.1. MAIZTASUNAREN BALORAZIOA .....	30
7.2. PUNTUALTASUNAREN BALORAZIOA .....	32
7.3. IBILGAILUEN EGOERAREN BALORAZIOA .....	33
7.4. SEGURTASUNAREN BALORAZIOA .....	35
7.5. GIDARIEN ADEITASUNAREN BALORAZIOA .....	36
7.6. LURRALDEBUSEN ZERBITZUEN BALORAZIO OROKORRA .....	38
<b>8. ONDORIO NAGUSIAK .....</b>	<b>42</b>

## 1. SARRERA

2005ean, Gipuzkoako Foru Aldundiak eta hirien arteko garraio publikoaren zerbitzuen enpresa arduradunek LURRALDEBUS sortu zuten, zerbitzu horiek koordinatzeko eta hobetzeko helburuarekin.

LURRALDEBUSek bere zerbitzuak Gipuzkoako eskualde guztietan ematen ditu, lurraldeko udalerriak elkarrekin lotzen ditu, baita beste lurraldeetako udalerrieekin ere.

Gipuzkoako Foru Aldundiaren Mugikortasun eta Lurralde Antolaketako Departamentuak hainbat betekizun ezartzen dizkie eragileei, LURRALDEBUS markan sartutako zerbitzuak emateko bete beharrekoak, eta, gainera, beharrezko mekanismoak ezartzen ditu horiek betetzen direla bermatzeko.

Orobat, Gipuzkoako Foru Aldundia arduratzen da emandako zerbitzuaren kalitatea baloratzear, eta, horretarako, bi parametro mota darabiltza:

- Parametro neurgarriak: ustiapenaren datu objektiboei dagozkie.
- Hautemandako kalitatearen adierazleak: inkestak egiten dira zerbitzuen erabiltzaileei artean, eta aztertu egiten dira jasotako erreklamazioak.

Azken horiei dagokienez, Mugikortasun eta Lurralde Antolaketako Departamentuak ikerketak egiten ditu, ezagutzeko zein den erabiltzaileek hautemandako LURRALDEBUSen zerbitzuen kalitatea, baita horien inguruko ezagutza eta herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekin lotzen dituzten neurtzeko ere.

Horrelako lehen ikerketa 2015ean egin zen, eta ikerketaren unibertsoa, urte horretan, LURRALDEBUSen zerbitzuen erabiltzaileek eta erabiltzaile ez zirenek osatu zuten.

2018ko ikerketan, unibertsoa soilik LURRALDEBUSen zerbitzuen erabiltzaileek osatu zuten, eta Gipuzkoako Foru Aldundiak eskuragarri jarritako informazio eta arreta zerbitzu berrien inguruko balorazioak ere sartu ziren (webgunea, 900 doako telefono zerbitzua eta aplikazioa).

Ikerketa honetan, unibertsoa LURRALDEBUSen zerbitzuen erabiltzaileek osatu dute ere, eta informazio eta arreta zerbitzu berrien balorazioak ere sartu dira (sare sozialak, Nire Lurraldebus eta LurTicket). Gainera, kontuan hartuta 2020ko martxotik bizi dugun pandemia eta osasun alerta egoera, eta horrek LURRALDEBUSen zerbitzuetan izan duen eragina, ikerketa honetan pandemiak iraun bitartean zerbitzuak izan dituen zenbait alderdi baloratzeko galderak ere sartu dira.

## 2. METODOLOGIA

Erabiltzailek hautemandako LURRALDEBUSen zerbitzuen kalitatearen inguruko ikerketa 2020ko azaroaren 30aren eta abenduaren 16aren artean egindako 841 inkesta telefonikoren bidez eskuratutako emaitzetan oinarrituta dago.

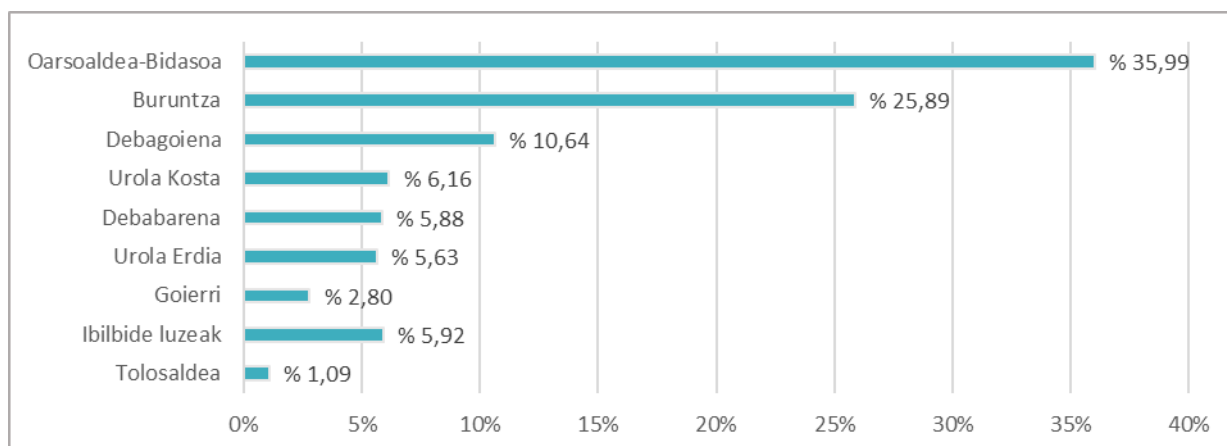
Ikerketaren unibertsoa LURRALDEBUSen zerbitzuen 18 urtetik gorako erabiltzaileek osatzen dute, eskualde guztietakoek:

1. Oarsoalde-Bidasoa.
2. Buruntza.
3. Debagoiena.
4. Urola Kosta.
5. Ibilbide Luzeak.
6. Debarrena.
7. Urola Erdia.
8. Goierri.
9. Tolosaldea.

Inkesta telefonikoak egiteko deiak Gipuzkoako Lurralde Historikoan bizi diren partikularren datu base izengabe baten bitartez egin dira.

**7.101 dei egin dira, 841 inkesta oso lortzeko.** Inkesten % 69 gaztelaniaz egin dira, eta % 31, euskaraz.

Lagin ordezkagarri bat lortzeko, eskualdeka banatutako 2019ko bidaiarien datuak erabili dira, Gipuzkoako Foru Aldundiak emandakoak.



Eskualde bakoitzean egindako inkestak kopuruaren banaketa, 2019ko bidaiari kopuruaren arabera, honako hau da:

Eskualdea	Egindako inkestak
Oarsoalde-Bidasoa	306
Buruntza	220
Debagoiena	91
Urola Kosta	52
Ibilbide Luzeak	50
Debabarrena	48
Urola Erdia	24
Goierri	41
Tolosalde	9
<b>GUZTIRA</b>	<b>841</b>

Inkestetako emaitzak haztatu egin dira, erabiltzaileen genero banaketari eta adin taldeei dagokienez:

**Generoa:**

- Emakumeak: % 61.
- Gizonak: % 39.

**Adin taldeak:**

- 18-24 urte: % 30.
- 25-44 urte: % 25.
- 45-65 urte: % 30.
- >65 urte: % 15.

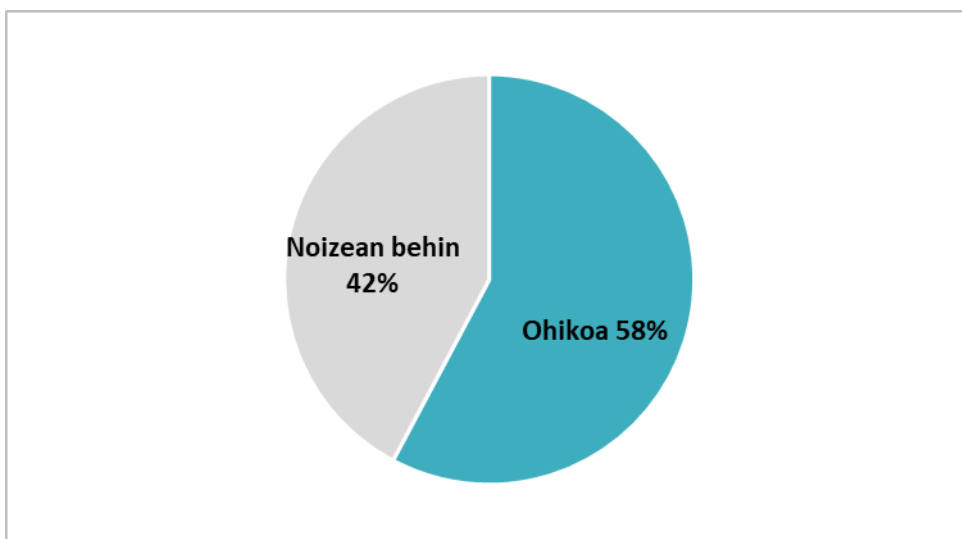
### 3. LURRALDEBUSEN ZERBITZUEN ERABILERA

#### 3.1. ERABILTZEKO MAIZTASUNA

Inkesta egin dutenen % 28k diote LURRALDEBUSen zerbitzuak egunero erabiltzen dituztela (5-7 egun astean), % 30ek astean hainbat bider (astean 1-4 egun), % 19k hilean zenbait egunetan (hilean 10 bidaia baino gutxiago), eta gainerako % 23k diote zerbitzuak noizean behin erabiltzen dituztela.

Emandako erantzunen arabera, **inkesta egin dutenen % 58 LURRALDEBUSen zerbitzuen ohiko erabiltzaileak dira** (egunero edo astean hainbat egun), eta % 42k, aldiz, noizean behin erabiltzen dituzte (hilean hainbat egun, edo noizean behin).

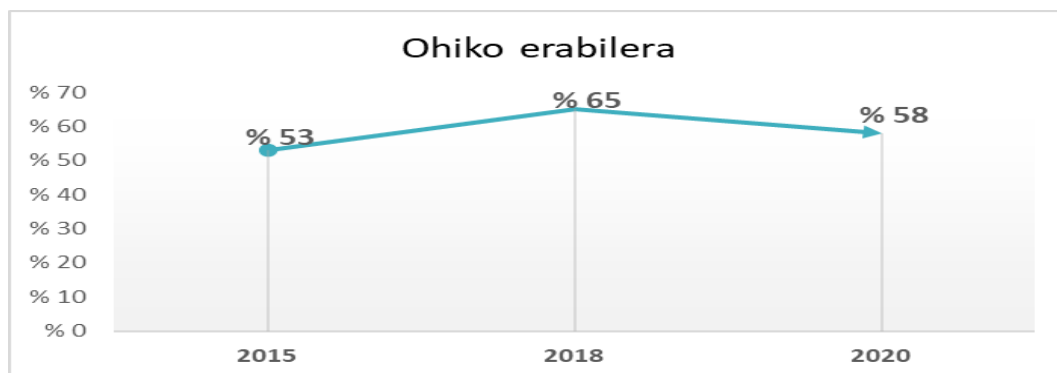
1. grafikoa. Erabiltzeko maiztasuna



Emaizta horiek aurreko ikerketan lortutakoekin (2018) alderatzen baditugu, ikusiko dugu **LURRALDEBUSen zerbitzuen ohiko erabilera 7 puntu jaitsi dela**. 2018an, inkesta egin zutenen % 65ek zioten zerbitzuak egunero edo astean zenbait bider erabiltzen zituztela, eta 2020an, aldiz, % 58ra arte jaitsi da ehuneko hori.

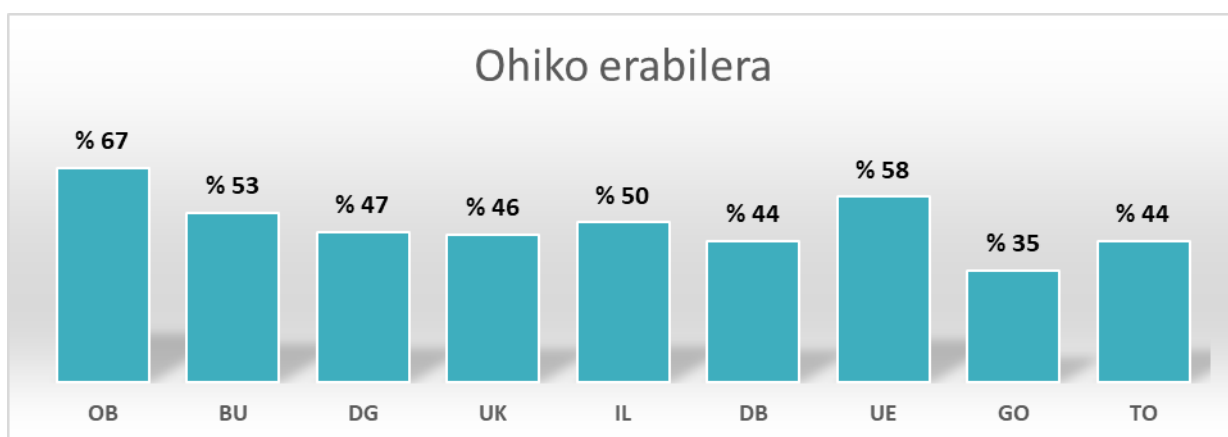
Nolanahi ere, esan beharra dago, 2020ko martxoaren erdialdetik pandemia eta osasun alerta egoeran gauden arren, zerbitzuen ohiko erabilera 2020an 2015ekoa baino handiagoa dela.

2. grafikoa. Erabiltzeko maiztasunaren bilakaera.



Emaitzak eskualdeka aztertuz gero, ikus daiteke gehienek LURRALDEBUSen zerbitzuen ohiko erabilera egiten dutela Oarsoaldea-Bidasoan, Urola Erdian eta Buruntzan.

3. grafikoa. Erabiltzeko maiztasuna, eskualdeka.



2018 ikerketan eskuratutako emaitzekin alderatuta, hauteman daiteke LURRALDEBUSen zerbitzuen **ohiko erabilera orokorrean jaitsi egin dela**, eskualde guztietan, **Oarsoaldea-Bidasoan** izan ezik, bertan mantendu egin baita, eta **Ibilbide luzeetako** bidaietan salbu, azken horietan ehuneko hori **10 puntu ere igo** baita.

### 1. taula Erabiltzeko maiztasunaren bilakaera, eskualdeka.

	OB	BU	DG	UK	IL	DB	UE	GO	TO
<b>2020</b>	% 67	% 53	% 47	% 46	% 50	% 44	% 58	% 35	% 44
<b>2018</b>	% 66	% 67	% 63	% 74	% 40	% 68	% 75	% 68	% 57
<b>Aldea</b>	<b>% 1</b>	<b>-% 14</b>	<b>-% 16</b>	<b>-% 28</b>	<b>% 10</b>	<b>-% 24</b>	<b>-% 17</b>	<b>-% 33</b>	<b>-% 13</b>

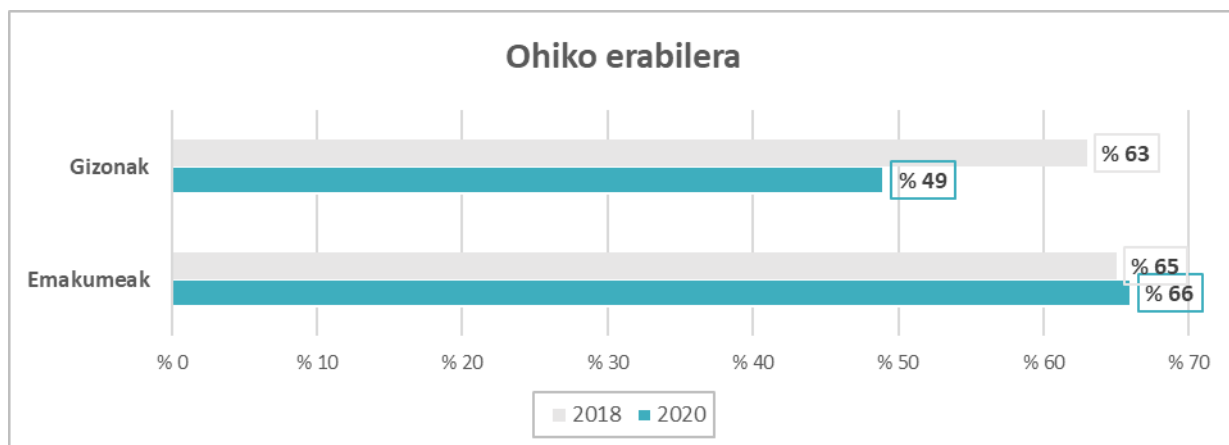
Emaizak inkesta egin dutenen generoaren arabera aztertuz gero, ikus daiteke **emakumeen % 66k** erabili ohi dituela zerbitzuak, eta ehuneko hori **%49ra jaisten dela gizonen artean**.

Emaizta horiek 2018koekin alderatuz gero, ikus daiteke **LURRALDEBUSen zerbitzuen ohiko erabilera mantendu egin dela emakumeen artean** (% 67 2018an, eta % 66 2020an), eta 14 puntu jaitsi dela gizonen artean, (% 63 2018an, % 49 2020an).

### 2. taula. Erabiltzeko maiztasuna, generoaren arabera.

	Emakumeak	Gizonak
Egunero (5-7 egun/ast.)	% 33	% 20
Astean hainbat egunetan (1-4 egun/ast.)	% 30	% 29
Hilean hainbat egunetan (<10 bidaia/hilean)	% 17	% 22
Noizean behin	% 20	% 29

### 4. grafikoa. Erabiltzeko maiztasunaren bilakaera, generoaren arabera.



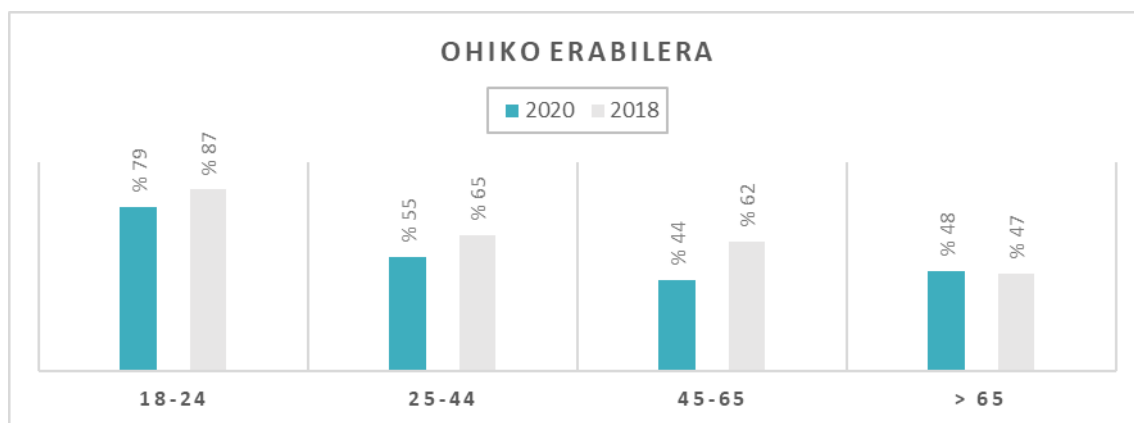
Emaizak inkesta egin dutenen adinaren arabera aztertzen baditugu, ikusiko dugu **45 urtetik beherakoek erabiltzen dituztela sarrien LURRALDEBUSen zerbitzuak**. Lortutako emaitzei jarraituz,



ohiko erabileraren ehunekoa % 79koa da 25 urtetik beherakoen artean, eta % 55ean dago 25 eta 44 urte artean dituztenen artean. Ehuneko hori % 48ra jaisten da 65 urtetik gorakoen artean, eta 45 eta 65 urte bitarteko adin tarte horretan dago zerbitzuak erabili ohi dituztenen ehuneko txikiena: % 44.

2018ko ikerketaren emaitzekin alderatuta, **zerbitzuen ohiko erabileraren jaitsiera orokorra da adin tarte guztietan, 65 urtetik gorakoenean salbu**, bertan mantendu egin baita.

5. grafikoa. Erabiltzeko maiztasunaren bilakaera, adinaren arabera.



### 3.2. JOAN-ETORRIEN ARRAZOIAK

LURRALDEBUSen zerbitzuak erabiliz egindako joan-etorrien arrazoiaren inguruan galdetutakoan, **inkesta egin dutenen % 45ek esan dute lana edo ikasketak direla**, % 29k aisialdia, % 22k kudeaketa pertsonalak egitea, eta gainerako % 4k, erosketak egitea.

Emaitza horiek 2018ko ikerketan eskuratutakoekin alderatzen baditugu, ikus dezakegu 5 puntu jaitsi dela inkesta egin duten eta joan-etorrien arrazoi nagusia lanak edo ikasketak direla diotenen ehunekoa, eta 6 puntu igotzen dela aisialdia eta kudeaketa pertsonalak LURRALDEBUSen egiten dituzten bidaien arrazoi nagusi gisa aipatu dutenena.

Ezberdintasun garrantzitsuak daude inkesta egin dutenen joan-etorrien arrazoiaren artean, adinaren arabera. **25 urtetik beherakoen kasuan, ikasketak** eta, hein txikiagoan, lana dira joan-etorrien % 84en arrazoiak. **25 eta 44 urte artekoen** % 43k diote **lana dela** joan-etorriaren arrazoi nagusia.

**44 urtetik gorakoak, aldiz, gehienbat aisialdiagatik eta kudeaketa pertsonalak egiteko mugitzen dira.**

3. taula. Joan-etorrien arrazoiak, adinaren arabera.

	18-24	25-44	45-65	> 65
Lana	% 13	% 43	% 26	% 4
Ikasketak	% 71	% 2	% 2	% 0
Aisia	% 14	% 31	% 33	% 44

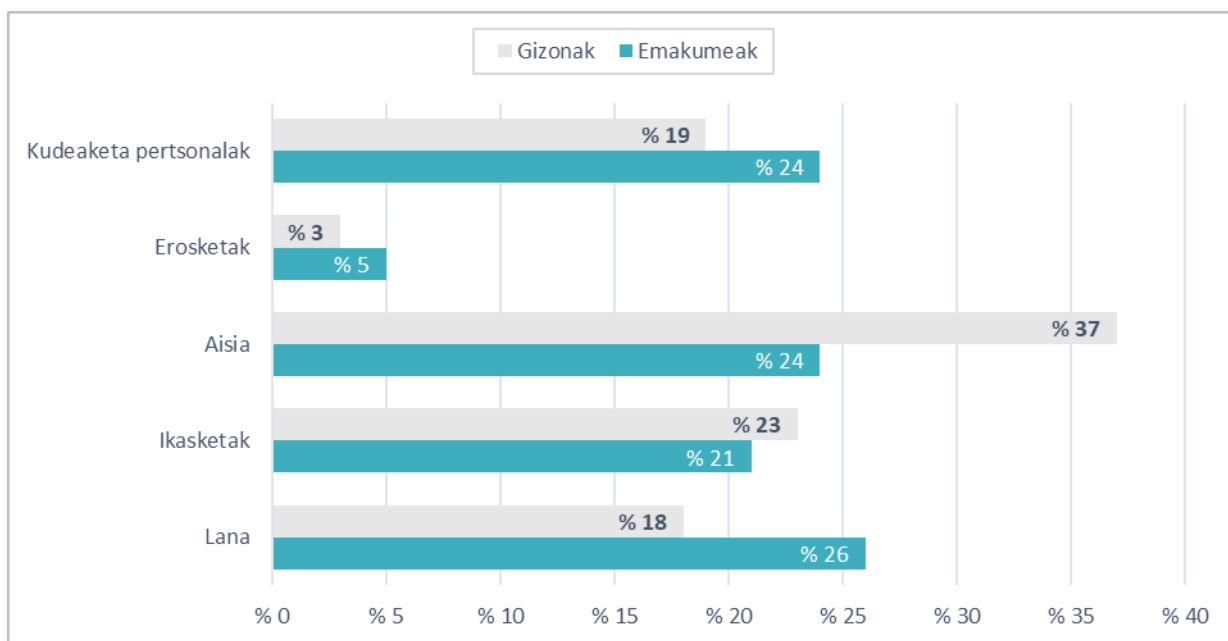
	18-24	25-44	45-65	> 65
Erosketak	% 0	% 2	% 7	% 12
Kudeaketa pertsonalak	% 2	% 22	% 32	% 40

Inkesta egin dutenen generoaren arabera ere ezberdintasunak ikus daitezke. **Emakumeek adierazitakoaren kasuan, joan-etorrien arrazoi nagusia lana da** (% 26), eta **gizonek aisialdia adierazten dute** (% 37) LURRALDEBUSen zerbitzuak erabiltzeko arrazoi nagusi gisa.

#### 4. taula. Joan-etorrien arrazoiak, generoaren arabera.

	Emakumeak	Gizonak
Lana	% 26	% 18
Ikasketak	% 21	% 23
Aisia	% 24	% 37
Erosketak	% 5	% 3
Kudeaketa pertsonalak	% 24	% 19

#### 6. grafikoa. Joan-etorrien arrazoiak, generoaren arabera.



Emaitzak eskualdeen arabera aztertuz gero, ikus daiteke lana dela arrazoi nagusia Urola Kostan, Debabarrenean eta Goierrin. Debagoienean, adierazitako arrazoi nagusia ikasketak dira, kudeaketa pertsonalekin batera, Urola Erdian kudeaketa pertsonalak, eta gainerako eskualdeetan, aisialdia.

**5. taula. Joan-etorrien arrazoiak, eskualdearen arabera.**

	OB	BU	DG	UK	IL	DB	UE	GO	TO
Lana	% 23	% 26	% 14	<b>% 35</b>	% 21	<b>% 31</b>	% 10	<b>% 40</b>	% 11
Ikasketak	% 23	% 18	<b>% 30</b>	% 13	% 24	% 19	% 31	% 12	% 11
Aisia	<b>% 33</b>	<b>% 32</b>	% 22	% 23	<b>% 32</b>	% 12	% 22	% 3	<b>% 33</b>
Erosketak	% 5	% 4	% 4	% 3	% 3	% 4	% 0	% 3	% 11
Kudeaketa pertsonalak	% 15	% 20	% 30	% 26	% 20	% 34	<b>% 38</b>	% 42	% 33

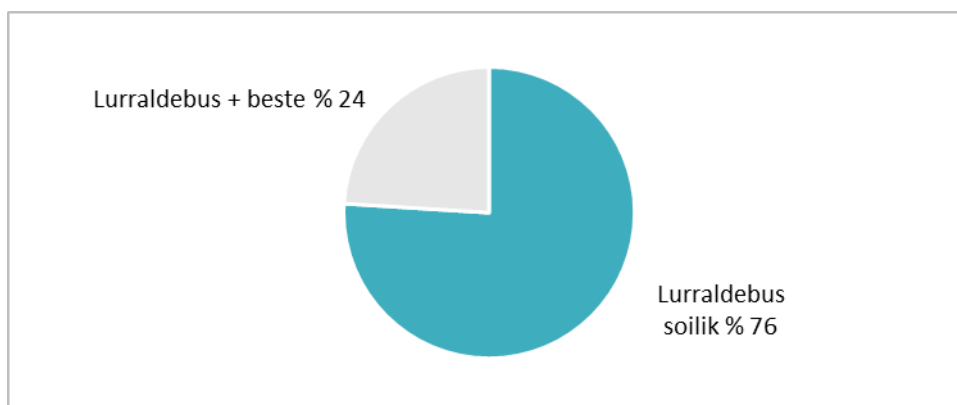
### 3.3. LURRALDEBUSEN ZERBITZUAK BESTE BITARTEKO BATZUEKIN KONBINATZEKO BEHARRA

Inkesta egin duten erabiltzaileek emandako erantzunen arabera, **% 76 heltzen dira helmugara LURRALDEBUSen zerbitzuak bakarrik erabiliz, eta % 68k nahikoa du linea bakarra erabiltzea.**

Gainerako % 24k beste garraiobide osagarri bat behar du LURRALDEBUSen zerbitzua osatzeko, publikoa zein pribatua, joan-etorria amaitzeko.

Joan-etorriak LURRALDEBUSen zerbitzuak soilik erabiliz egiten dituztenen ehunekoa 2 puntu murriztu da 2018ko ikerketatik.

**7. grafikoa. Beste garraiobide batzuk erabiltzeko beharra.**

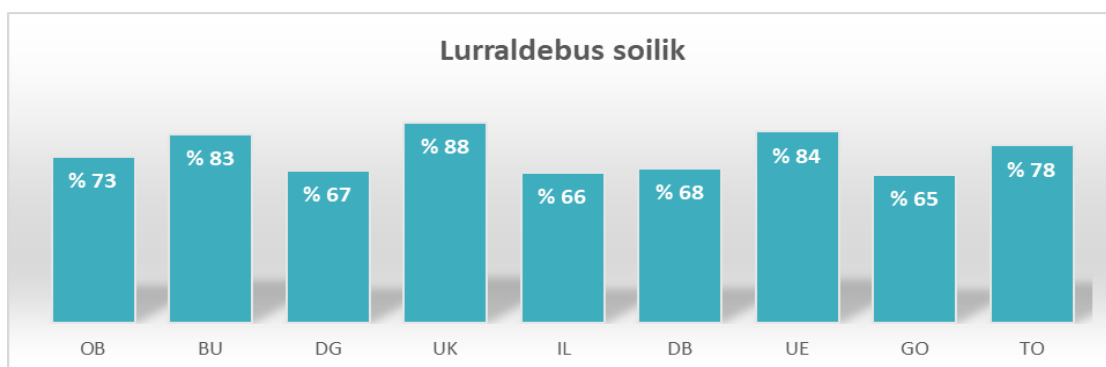


Emaitzak eskualdeka aztertuz gero, ikus daiteke joan-etorriak LURRALDEBUSen zerbitzuak bakarrik erabiliz egiten dituztenen ehunekoa handiagoa dela Urola Kostan (% 88), Urola Erdian (% 84) eta Buruntzan (% 83).

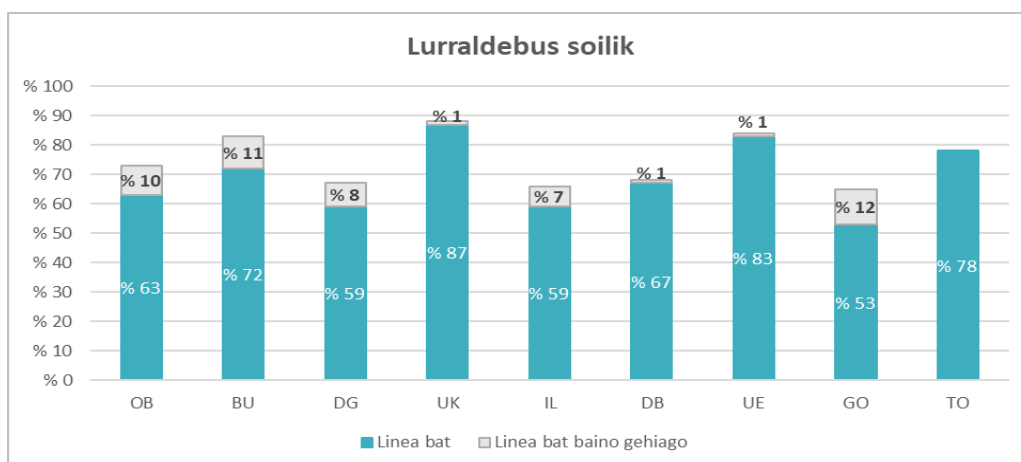
6. taula. Joan-etorriak egiteko erabilitako bitartekoak, eskualdearen arabera.

	OB	BU	DG	UK	IL	DB	UE	GO	TO	TOTAL
Lurraldebusen linea bakarra	% 63	% 72	% 59	% 87	% 59	% 67	% 83	% 53	% 78	% 68
Lurraldebusen beste linea bat	% 10	% 11	% 8	% 1	% 7	% 1	% 1	% 12		% 8
Beste autobus publiko batzuk (hirikoak)	% 8	% 5	% 18	% 5	% 8	% 22	% 1	% 11	% 22	% 8
Trena, metroa, tranbia	% 17	% 12	% 1	% 7	% 25	% 10	% 5	% 22		% 14
Ibilgailu partikularra	% 1		% 14		% 1		% 10	% 2		% 2
Taxia	% 1									
Beste batzuk										

8. grafikoa. LURRALDEBUSen zerbitzuekin soilik egindako joan-etorrien ehunekoa.



9. grafikoa. LURRALDEBUSen zerbitzuekin soilik egindako joan-etorrien ehunekoa (linea 1 edo gehiago).

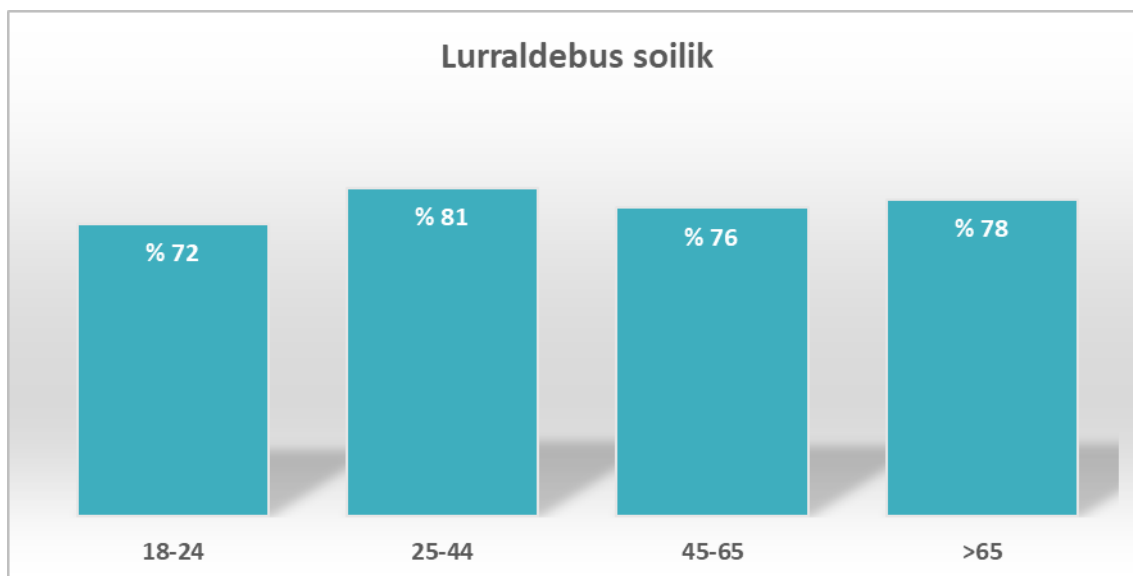


Adinaren arabera eskuratutako datuen arabera, joan-etorriak soilik LURRALDEBUSen zerbitzuak erabiliz egiten dituztenen ehuneko handiena 25 eta 44 urte arteko taldean dago (% 81).

7. taula. Joan-etorriak egiteko erabilitako bitartekoak, adinaren arabera.

	18-24	25-44	45-65	>65
<b>Lurraldebuseko linea bat bakarrik</b>	% 57	% 74	% 74	% 73
<b>Lurraldebuseko beste linea bat</b>	% 15	% 7	% 2	% 5
<b>Beste autobus publiko batzuk (hirikoak)</b>	% 11	% 3	% 8	% 9
<b>Trena, metroa, tranbia</b>	% 16	% 11	% 14	% 12
<b>Ibilgailu partikularra</b>		% 4	% 2	% 1
<b>Taxia</b>		% 1		
<b>Beste batzuk</b>				

10. grafikoa. LURRALDEBUSen zerbitzuekin soilik egindako joan-etorrien ehunekoa, adinaren arabera.

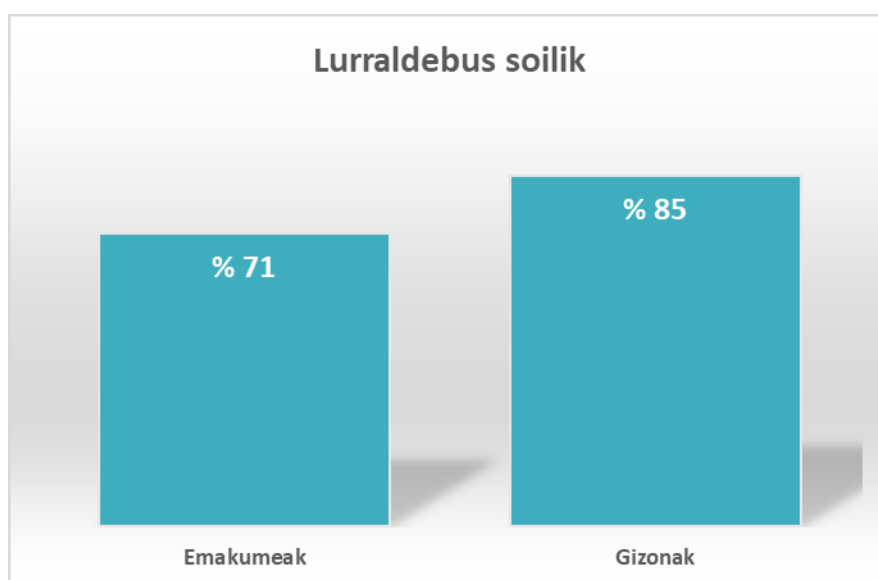


Generoaren araberako emaitzei erreparatuta, joan-etorriak soilik LURRALDEBUSen zerbitzuak erabiliz egiten dituztenen ehuneko handiagoa dago gizonen artean (% 85) emakumeen artean baino (% 71).

8. taula. Joan-etorriak egiteko erabilitako bitartekoak, generoaren arabera.

	Emakumeak	Gizonak
Lurraldebuseko linea bat bakarrik	% 63	% 78
Lurraldebuseko beste linea bat	% 8	% 7
beste autobus publiko batzuk (hirikoak)	% 11	% 2
Trena, metroa, tranbia	% 15	% 12
Ibilgailu partikularra	% 2	% 1
Taxia	% 1	
Beste batzuk		

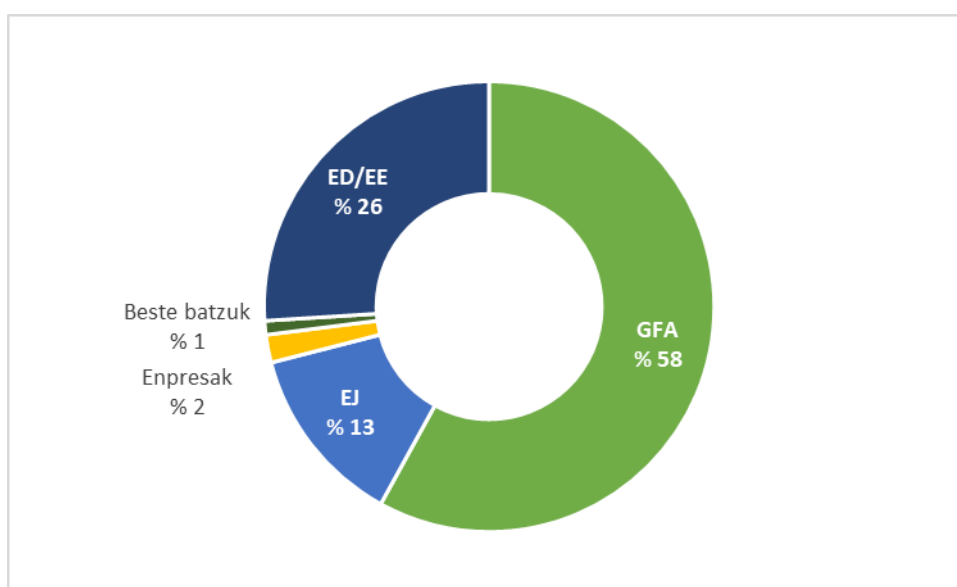
11. grafikoa. LURRALDEBUSen zerbitzuekin soilik egindako joan-etorrien ehunekoa, generoaren arabera.



#### 4. LURRALDEBUSEN ZERBITZUAREN ENTITATE ARDURADUNA I DENTIFIKATZEA

Inkesta egin dutenen % 58k jotzen du Gipuzkoako Foru Aldundia LURRALDEBUS zerbitzuaren erakunde arduraduntzat. % 13k LURRALDEBUS Eusko Jaurlaritzarekin lotzen du, % 2k garraio enpresa pribatuekin eta % 1ek beste entitate batzuekin (gehienbat alor publikoaren eta pribatuaren lankidetzakoak). Gainerako % 26k ez daki norekin lotu LURRALDEBUS zerbitzua, eta ez dio galderari erantzun.

12. grafikoa. LURRALDEBUS zerbitzuaren identifikazioa.



2018an lortutako emaitzekin alderatuz gero, **igoera handia, 20 puntukoa**, ikus daiteke LURRALDEBUS Gipuzkoako Foru Aldundiarekin lotzen dutenen artean (% 38 2018an, % 58 2020an).

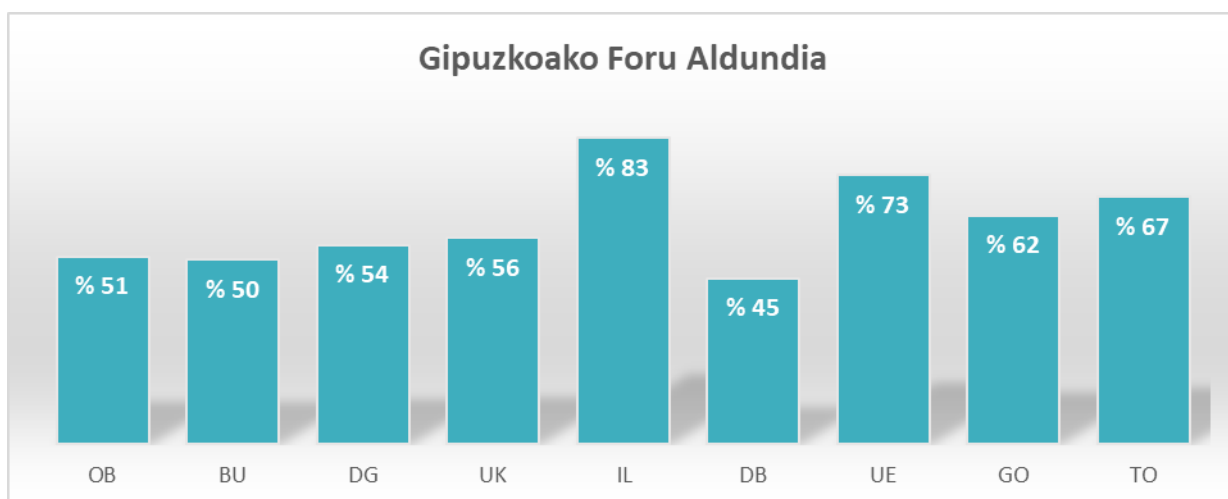
Emaitzak eskualdeka alderatuz gero, ezberdintasun nabariak dauden arren, Gipuzkoako Foru LURRALDEBUSen zerbitzua Gipuzkoako Foru Aldundiarekin lotzen dutenen ehunekoa % 50 edo handiagoa da eskualde guztietan, Debabarrenean izan ezik, bertan % 45ean gelditzen baita.

Hazkunde nabarmena sumatu da LURRALDEBUS GFArekin lotzeari dagokionez eskualde guztietan, Tolosaldean izan ezik, bertan jaitsi egin baita, 2018arekin alderatuta. Nolanahi ere, gogorarazi behar da Tolosaldeko eskualdearen emaitzak 2018an baldintzatuta zeudela inkestak egin ziren unean zerbitzuaren inguruan zeuden baldintza bereziek.

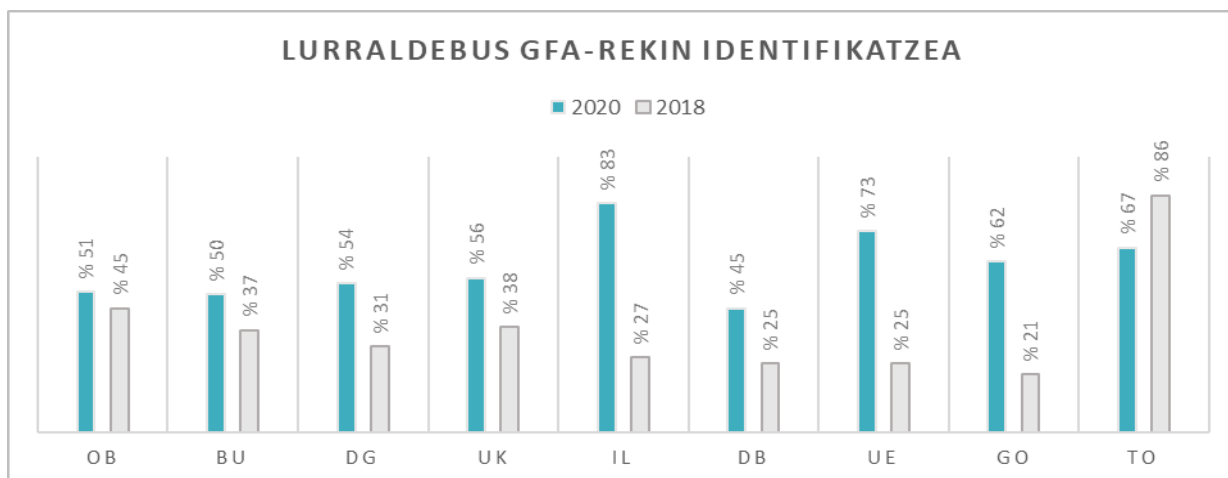
**9. taula. LURRALDEBUSen entitate arduradunaren identifikazioa, eskualdearen arabera**

	OB	BU	DG	UK	IL	DB	UE	GO	TO	TOTAL
<b>Gipuzkoako Foru Aldundia</b>	% 51	% 50	% 54	% 56	% 83	% 45	% 73	% 62	% 67	% 58
<b>Eusko Jaurlaritza</b>	% 23	% 13	% 22	% 6		% 27	% 5	% 11		% 13
<b>Garraio enpresa pribatuak</b>	% 2	% 3	% 1	% 3			% 3	% 5		% 2
<b>Beste batzuk</b>		2%								% 1
<b>ED/EE</b>	% 24	% 32	% 23	% 35	% 17	% 28	% 19	% 22	% 33	% 26

**13. grafikoa. LURRALDEBUS zerbitzua GFArekin identifikatzea, eskualdearen arabera.**



**14. grafikoa. LURRALDEBUS zerbitzua GFArekin identifikatzearen bilakaera, eskualdearen arabera.**





Adinaren arabera lortutako emaitzek erakusten dute LURRALDEBUS zerbitzua Gipuzkoako Foru Aldundiarekin identifikatzea **ugariagoa dela 25 eta 65 urteko erabiltzaileen artean.**

**10. taula. LURRALDEBUSen entitate arduradunaren identifikazioa, adinaren arabera.**

	18-24	25-44	45-65	>65
<b>Gipuzkoako Foru Aldundia</b>	% 51	% 65	% 61	% 54
<b>Eusko Jaurlaritza</b>	% 25	% 8	% 9	% 7
<b>Garraio enpresa pribatuak</b>		% 2	% 5	% 1
<b>Beste batzuk</b>		% 1	% 1	
<b>ED/EE</b>	% 24	% 24	% 24	% 38

Generoaren araberako emaitzek erakusten dute LURRALDEBUS zerbitzua Gipuzkoako Foru Aldundiarekin **arruntagoa dela gizonen artean, 15 puntu gehiagorekin** (% 67), emakumeen artean baino (% 52).

**11. taula. LURRALDEBUSen entitate arduradunaren identifikazioa, generoaren arabera**

	Emakumeak	Gizonak
<b>Gipuzkoako Foru Aldundia</b>	% 52	% 67
<b>Eusko Jaurlaritza</b>	% 13	% 14
<b>Garraio enpresa pribatuak</b>	% 2	% 2
<b>Beste batzuk</b>	% 1	
<b>ED/EE</b>	% 32	% 17

## 5. LURRALDEBUSEN INFORMAZIO ETA ARRETA ZERBITZUAK

2018ko ikerketan, galdera batzuk sartu ziren, lehen aldiz, erabiltzaileek Gipuzkoako Foru Aldundiak eskuragarri jarritako LURRALDEBUSen informazio eta arreta zerbitzuen inguruan egiten zuten balorazioa ezagutzekoak (900 telefonoa, webgunea eta aplikazioa).

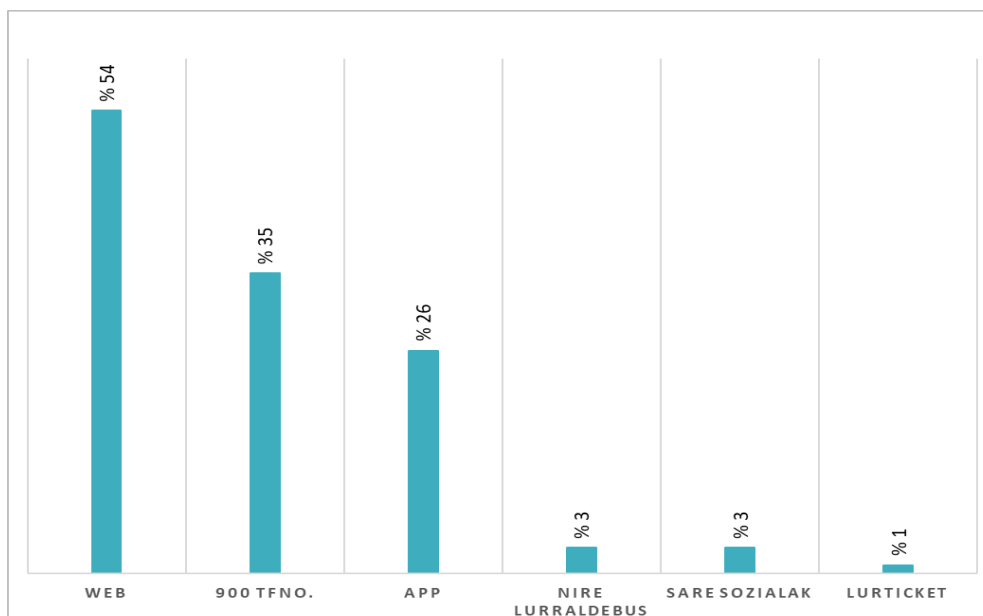
2020ko ikerketan, galdera gehiago txertatu dira, Gipuzkoako Foru Aldundiak gaineratutako zerbitzu berriak sartzeko, esaterako, Nire Lurraldebus, sare sozialak eta txartelak erosteko LurTicket aplikazioa.

### 5.1. LURRALDEBUSEN INFORMAZIO ETA ARRETA ZERBITZUEN ERABILERA.

LURRALDEBUSen informazio eta arreta zerbitzuen erabileraren inguruan galdetu zaienean, inkesta egin dutenen % 54ek erantzun du **webgunea** erabiltzen dutela; % 35ek, **doako telefono zerbitzua**, % 26k, **aplikazioa**; % 3k **Nire Lurraldebus**, eta % 3k LURRALDEBUSen **sare sozialak**.

**LurTicket** aplikazioari dagokionez, erabiltzaileen % 5ek **ezagutzen dute** aplikazioa, baina % 1ek **bakarrik erabili du** noizbait.

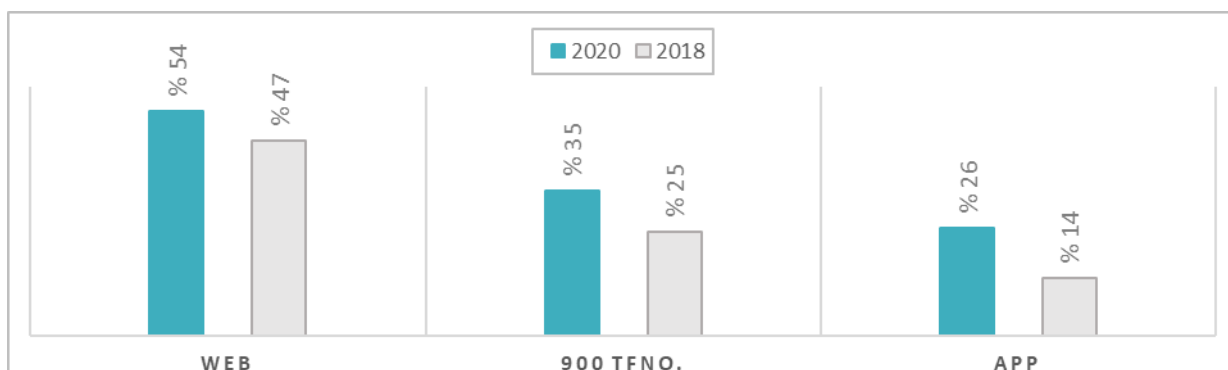
15. grafikoa. LURRALDEBUSen informazio eta arreta zerbitzuen erabilera.



Datu horiek 2018an eskuratutakoekin alderatuz gero, ikus daiteke LURRALDEBUSen **informazio eta arreta zerbitzuen erabilera oro har hazi egin dela**, eta erabiltzaile gehiagok darabiltzatela.

Webgunearen erabilera 7 puntu hazi da aurreko ikerketako emaitzekin konparatuta, doako telefono zerbitzuarena, (900 300 340), 10 puntu, eta aplikazioarena, 12 puntu.

**16. grafikoa. LURRALDEBUSen informazio eta arreta zerbitzuen erabilaren bilakaera.**



Adinaren arabera emaitzak aztertuta, ikusten da **25 urtetik beherakoek erabiltzen dituztela gehien LURRALDEBUSen informazio eta arreta zerbitzuak**, LurTicket izan ezik.

**12. taula. LURRALDEBUSen informazio eta arreta zerbitzuen erabilera, adinaren arabera.**

	18-24	25-44	45-65	>65
900 Tfno.	% 52	% 31	% 32	% 18
WEB	% 78	% 48	% 47	% 19
APP	% 38	% 28	% 17	% 9
Nire Lurraldebus	% 7		% 3	% 1
Sare sozialak	% 7	% 2	% 2	
LurTicket ezagutu	% 9	% 3	% 4	
LurTicket erabili		% 1	% 2	

Generoaren arabera emaitzei dagokienez, **emakumeek 900 telefonoa eta webgunea** gizonak baino gehiago erabiltzen dituzte, eta gizon gehiagok erabiltzen dituzte **aplikazioa, sare sozialak eta Nire Lurraldebus**. LurTicketen ezagutza eta erabilera antzekoa da bi generoetan.

**13. taula. LURRALDEBUSen informazio eta arreta zerbitzuen erabilera, generoaren arabera.**

	Emakumeak	Gizonak
900 Tfno.	% 38	% 31
WEB	% 56	% 53
APP	% 25	% 27
Nire Lurraldebus	% 1	% 6

	Emakumeak	Gizonak
Sare sozialak	% 1	% 7
LurTicket ezagutu	% 2	% 3
LurTicket erabili	% 1	% 1

## 5.2. LURRALDEBUSEN INFORMAZIO ETA ARRETA ZERBITZUEN BALORAZIOA.

LURRALDEBUSen informazio eta arreta zerbitzuak erabili dituzten erabiltzaileei eskatu zaie beraien esperientzia oro har baloratzeko.

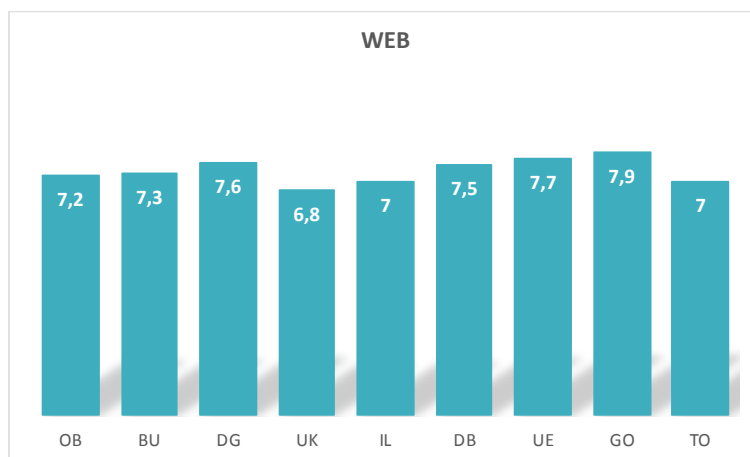
Asebetetze maila ezagutzeko, 0 eta 10 arteko balorazioa proposatu da zerbitzu bakoitzerako, eta jasotako datuak honela sailkatu dira:

Balorazioa, puntutan	Baliokidetza
0,1 eta 2	Ez batere gustura
3 eta 4	Ez oso gustura
5 eta 6	Gustura
7 eta 8	Nahiko gustura
9 eta 10	Gustura

Inkesta egin duten eta **webgunea** erabiltzen dutenen artean, **% 72 nahiko gustura (% 57) edo oso gustura (% 15)** daude beren esperientziarekin.

**Webguneak, batez beste, 7,3 puntuko** balorazioa jaso du, 10etik, eta 2018ko ikerketan jaso zuen puntuazioa berdindu du, beraz. Goierriko erabiltzaileak (7,9) eta Urola Erdikoak (7,7) dira LURRALDEBUSen webguneari balorazio onena eman diotenak. Urola Kostako erabiltzaileak dira zerbitzu horri balorazio txikiena eman diotenak.

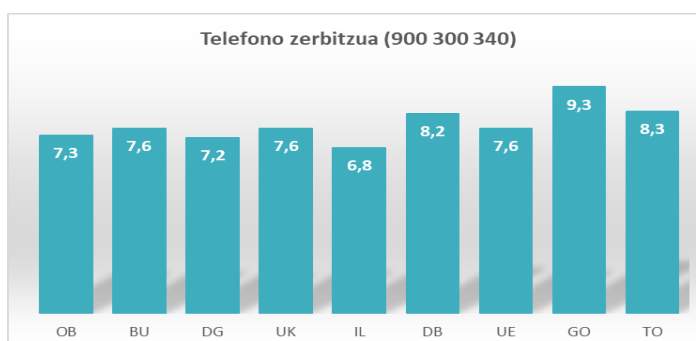
17. grafikoa. Webgunearen balorazioa, eskualdeka.



Inkesta egin duten eta **900 300 340** doako telefono zerbitzua erabili dutenen artean, % 73 nahiko edo oso gustura daude jasotako zerbitzuarekin (% 47 nahiko gustura, % 26 oso gustura).

Doako telefono zerbitzuak, batez beste, **7,8 puntu jaso ditu 10etik**, eta, beraz, 2018an lortutakoa berdindu du. Goierriko (9,3 puntu) eta Tolosaldeko (8,3) erabiltzaileak dira telefono zerbitzuari balorazio altuenak eman dizkietenak, eta balorazio txikiena ibilbide luzeetako erabiltzaileek eman diote.

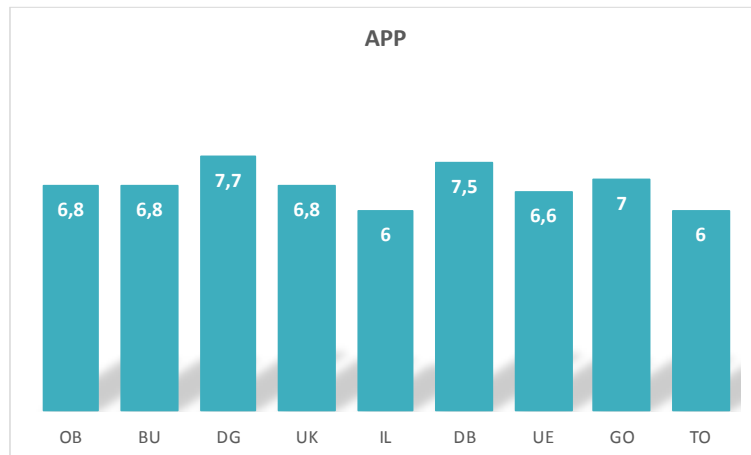
18. grafikoa. Telefono zerbitzuaren balorazioa, eskualdeka.



Aplikazioari dagokionez, inkesta egin duten **erabiltzaileen % 61 nahiko gustura (% 56) edo oso gustura (% 5)** daude beren esperientziarekin.

Aplikazioak, batez beste, **6,8 puntuko** balorazioa jaso du 10etik, 2018ko ikerketan jaso zuen puntuazioa baino 6 hamarren baxuagoa, beraz. Debagoieneko (7,7 puntu) eta Debarreneneko (7,5 puntu) eskualdeetako pertsonak eman diote aplikazioari balorazio altuena. Ibilaldi luzeetako bidaietako eta Tolosaldeko erabiltzaileak eman diote baxuena (6,0 puntu).

19. grafikoa. Aplikazioaren balorazioa, eskualdeka.

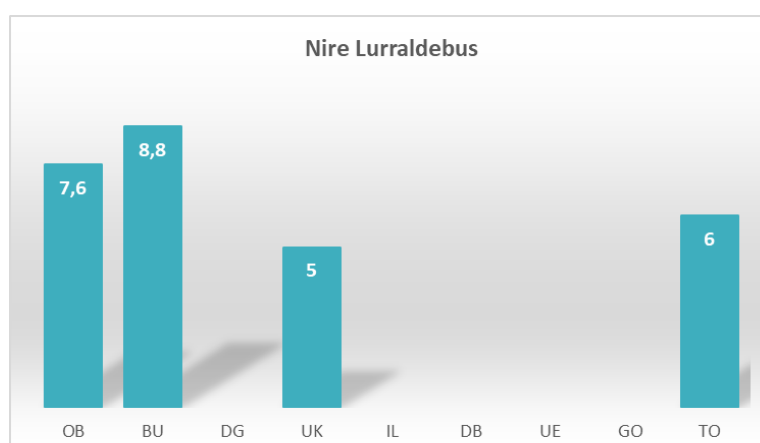


Ikus daitekeenez, webgunearen, doako telefono zerbitzuaren eta aplikazioaren erabiltzaileak daude eskualde guztietan. Nire Lurraldebusen kasuan, Oarsoaldea-Bidasoa, Buruntza, Urola Kosta eta Tolosaldeko erabiltzaileak topatu dira; eta, sare sozialei dagokienez, Oarsoaldea-Bidasoa, Buruntza, Debagoiena eta Tolosaldeko erabiltzaileak aurkitu dira.

**Nire Lurraldebusen erabiltzaileen % 67 nahiko gustura (% 42) edo oso gustura (% 25) daude beren esperientziarekin.**

**Nire Lurraldebusek, batez beste, 8,9 puntuko balorazioa jaso du.** Erabiltzaileak topatu diren lau eskualdeak alderatuta, nahiko balorazio hobeak jaso dira Buruntzan (8,8) eta Oarsoaldea-Bidasoan (7,6) Tolosaldean (6) eta Urola Kostan (5) baino.

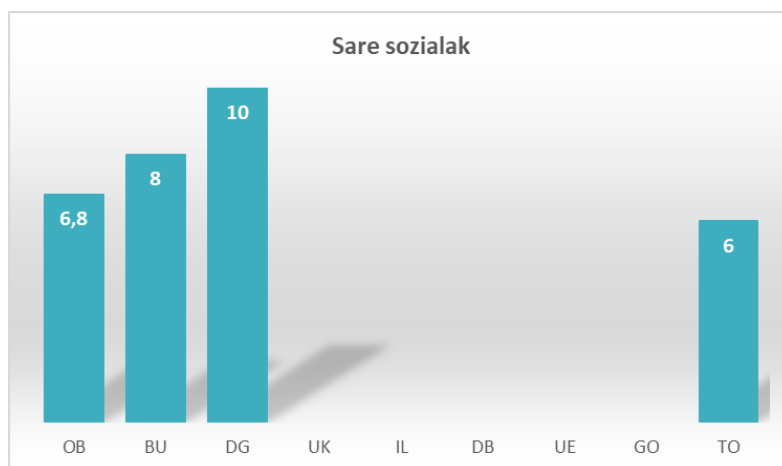
20. grafikoa. Nire Lurraldebusen balorazioa, eskualdeka.



**Sare sozialei dagokienez, inkesta egin duten erabiltzaileen % 80 nahiko gustura (% 40) edo oso gustura (% 40) daude beren esperientziarekin.**

**Sare sozialei, batez beste, 7,7 puntu** eman dizkiete. Erabiltzaileak topatu diren lau eskualdeak alderatuta, balorazio onenak Debagoienean (10), Buruntzan (8) eta Oarsoaldea-Bidasoan (7,6) jaso dira, eta baxuenak Tolosaldean (6).

**21. grafikoa. Sare sozialen balorazioa, eskualdeka.**



**LurTicketi** dagokionez, nahiz eta inkesta egin duten erabiltzaileen % 5ek dioten aplikazioa ezagutzen dutela, **% 1ek bakarrik esan du erabili duela**. Txartel arrunta erosteko esperientziaren balorazioa 2,0 puntukoa da, eta plaza erreserbatzeko erosketaren kasua, batez besteko puntuazioa 7,5ekoa da. Dena den, kontuan hartu beharra dago LurTicketen esperientziari buruzko balorazioen oinarria aplikazioaren erabiltzaileen lagina oso txikia dela.

Informazio eta arreta zerbitzuen erabiltzaileek emandako balorazioak adinaren arabera aztertuz gero, ikus daiteke doako telefono zerbitzuak balorazio antzekoak dituela adin tarte guztietan, eta webguneari eta aplikazioari balorazio onenak 25 urtetik beherakoek ematen dizkietela.

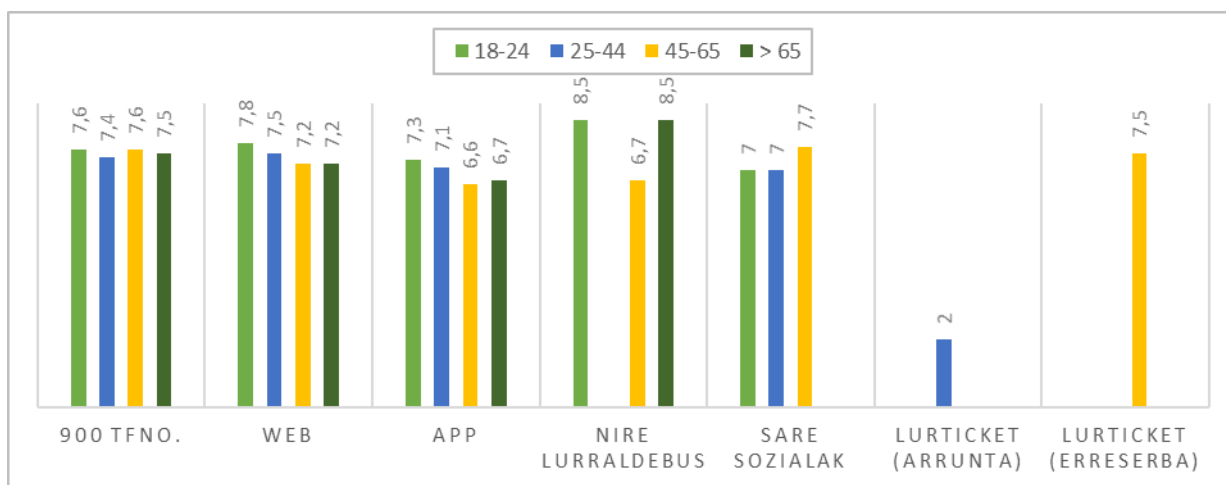
Nire Lurraldebus da balorazio onena duen zerbitzua bai 25 urtetik beherakoek bai 65 urtetik gorakoek kasuan. LurTicket aplikazioari dagokionez, lehendik aipatu den moduan, jasotako balorazioak oso lagin txikia dira, eta ezin da bertatik ondorioz atera.

**14. taula. Informazio eta arreta zerbitzuen balorazioa, adinaren arabera.**

	18-24	25-44	45-65	> 65
900 Tfno.	7,6	7,4	7,6	7,5
WEB	7,8	7,5	7,2	7,2
APP	7,3	7,1	6,6	6,7
Nire Lurraldebus	8,5		6,7	8,5
Sare sozialak	7	7	7,7	

	18-24	25-44	45-65	> 65
LurTicket (Arrunta)		2		
LurTicket (Erreserba)			7,5	

**22. grafikoa. Informazio eta arreta zerbitzuen balorazioa, adinaren arabera.**



Generoaren araberako emaitzei erreparatuta, ikus daiteke ez dagoela ezberdintasun nabarmenik webgunearen eta doako telefono zerbitzuaren artean. Hala ere, sare sozialen eta Nire Lurraldebusen balorazioak hobeak dira emakumeen artean, eta gizonek, aldiz, balorazio hobeak ematen diote aplikazioari.

**15. taula. Informazio eta arreta zerbitzuen balorazioa, generoaren arabera.**

	Emakumeak	Gizonak
900 Tfno.	7,6	7,5
WEB	7,3	7,3
APP	6,7	7
Nire Lurraldebus	7,7	7
Sare sozialak	7,8	7
LurTicket (Arrunta)		2
LurTicket (Erreserba)	7,5	



## 6. PANDEMIAN LURRALDEBUSEN EMANDAKO ZERBITZUEN BALORAZIOA

Kontuan hartuta 2020ko martxoaren 13tik COVID-19aren eta osasun alertaren ondorioz bizi dugun egoera bereziagatik LURRALDEBUSek eman dituen zerbitzuak, pandemia egoeran emandako zerbitzuaren hainbat alderdiri emandako balorazioaz galdetu zaie inkesta egin dutenei.

Zehazki, pandemian LURRALDEBUSen zerbitzuak erabili dituztenei honako alderdi hauek baloratzeko eskatu zaie:

1. Autobusetako garbitasuna.
2. Eskainitako ordutegiak.
3. Segurtasuna.
4. Donostia ospitalerako asteburuko zerbitzu berriak.
5. Balorazio orokorra.

Lehen hiru alderdiak (garbitasuna, ordutegiak eta segurtasuna) inkesta egin dutenen % 75ek baloratu dituzte, hau da, % 25ek ez diete galdera horiei erantzun pandemiak iraun bitartean ez dituztelako Lurraldebusen zerbitzuak erabili.

Donostia ospitalerako asteburuko zerbitzu berriei dagokienez, inkesta egin dutenen % 57ren balorazioak jaso dira, gainerako % 43k adierazi baitute ez dutela zerbitzu hori erabili.

Asebetetze maila ezagutzeko, 0 eta 10 arteko balorazioa proposatu da zerbitzu bakoitzerako, eta jasotako datuak honela sailkatu dira:

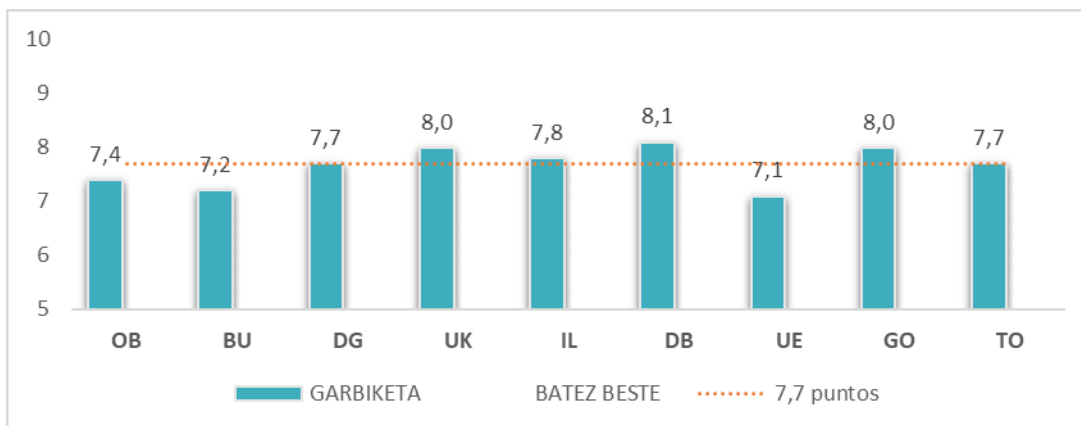
Balorazioa puntutan	Baliokidetza
0, 1 eta 2	Batere pozik ez
3 eta 4	Ez oso pozik
5 eta 6	Pozik
7 eta 8	Nahiko pozik
9 eta 10	Oso pozik

### 6.1. GARBITASUNAREN BALORAZIOA

Pandemiak iraun bitartean LURRALDEBUSen zerbitzuak erabili dituzten eta inkesta egin dutenen **% 83 nahikoa gustura (% 68) edo oso gustura (% 15) daude autobusetako garbitasunarekin.**

Inkesta egin dutenek **autobusetako garbitasunari, batez beste, 7,7 puntu** eman dizkiote, eta galdera guztietatik hori da batez besteko balorazio handiena jaso duen alderdia. Alderdi horren inguruan puntuazio altuenak Debarrenean (8,1 puntu), Urola Kostan (8,0 puntu) eta Goierrin (8,0 puntu) jaso dira, eta baxuenak, Urola Erdian (7,1 puntu) eta Buruntzan (7,2 puntu).

23. grafikoa. Pandemian autobusetako garbitasunaren balorazioa, eskualdeka.

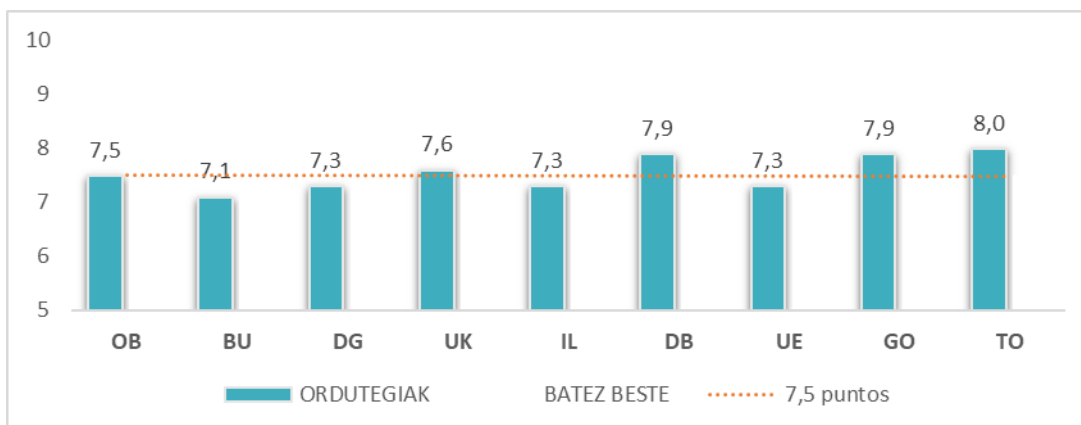


## 6.2. ORDUTEGIEN BALORAZIOA

Pandemiak iraun bitartean LURRALDEBUSen zerbitzuak erabili dituzten eta inkesta egin dutenen % **83 nahikoa gustura (% 69) edo oso gustura (% 14) daude** eskainitako **ordutegiekin**.

**Ordutegiei, batez beste, 7,5 puntu** eman dizkiete. Eskainitako ordutegiek balorazio altuenak Tolosaldean (8,0 puntu), Debabarrenean (7,9 puntu) eta Goierrin (7,9 puntu) jaso dituzte. Puntuazio kaskarra Buruntzan eman dute (7,1 puntu).

24. grafikoa. Pandemian eskainitako ordutegien balorazioa, eskualdearen arabera.



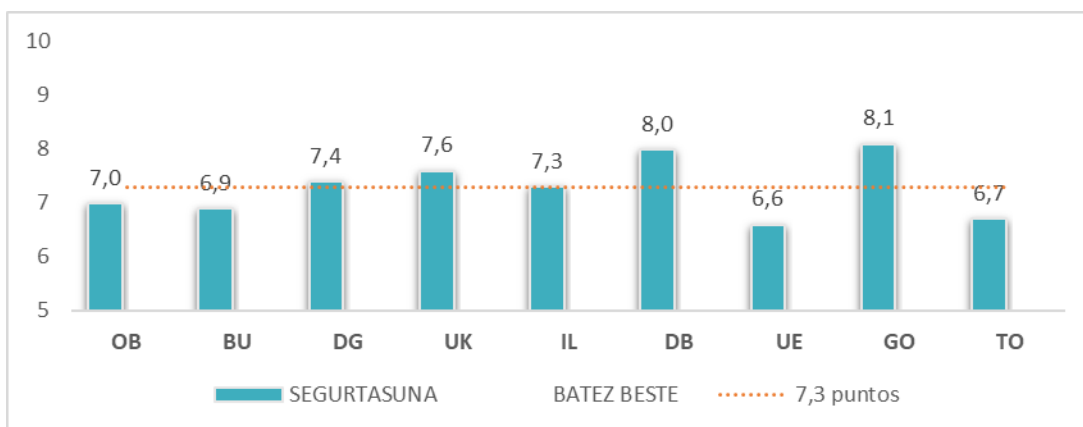
### 6.3. SEGURTASUNAREN BALORAZIOA

Pandemiak iraun bitartean LURRALDEBUSen zerbitzuak erabili dituzten eta inkesta egin dutenen % **75 nahikoa gustura (% 64) edo oso gustura (% 11) daude segurtasunarekin.**

Segurtasunak **batez beste 7,3 puntuko** balorazioa jaso du, eta hori da galderetako alderdi guztietatik puntuazio baxuena jaso duena.

Goierri (8,1 puntu) eta Debabarrena (8,0 puntu) dira segurtasunari balorazio onena eman dioten eskualdeak. Urola Erdia (6,6 puntu), Tolosaldea (6,7 puntu) eta Buruntza (6,9 puntu) dira balorazio apalenak eman dituztenak.

**25. grafikoa. Pandemian izandako segurtasunaren balorazioa, eskualdearen arabera.**

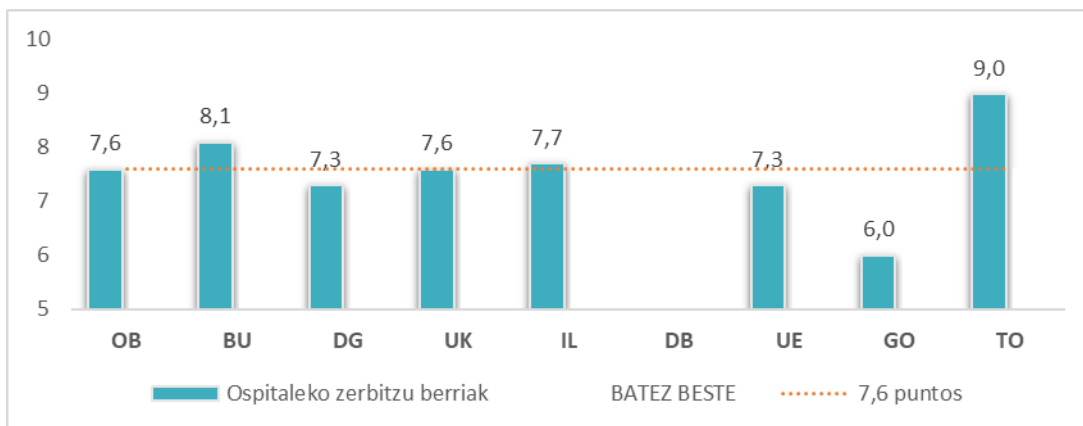


### 6.4. OSPITALERAKO ASTEBURUKO ZERBITZU BERRIEN BALORAZIOA

Pandemiak iraun bitartean LURRALDEBUSen zerbitzuak erabili dituzten eta inkesta egin dutenen % **93 nahikoa gustura (% 74) edo oso gustura (% 19) daude** eskainitako **ospitalerako asteburuko zerbitzu berriekin.**

**Zerbitzu berri horiei, batez beste, 7,6 puntu** eman dizkiete. Donostia ospitalerako asteburuko zerbitzu berriek balorazio onena Tolosaldean (9,0 puntu) eta Buruntzan (8,1 puntu) jaso zuten, eta Goierri, apalena (6,0 puntu).

26. grafikoa. Donostia ospitalerako asteburuko zerbitzu berrien balorazioa.

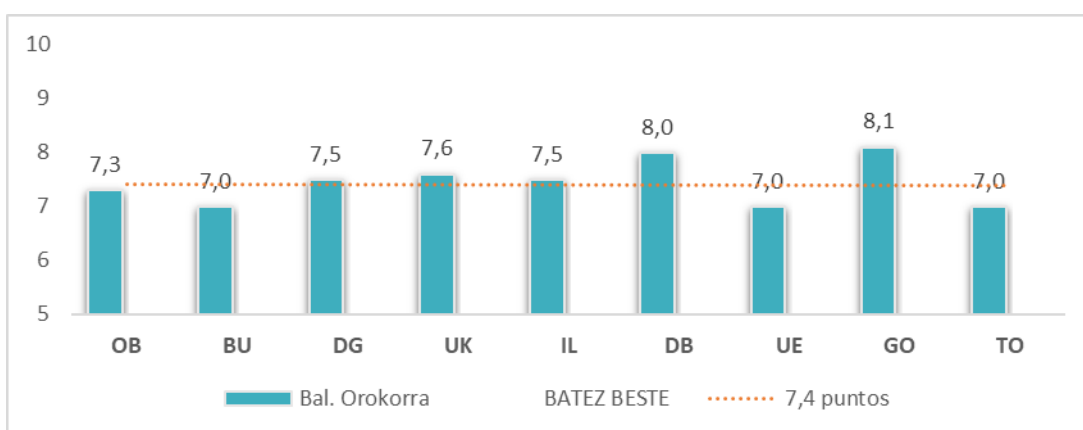


## 6.5. PANDEMIAN LURRALDEBUSEK EMANDAKO ZERBITZUAREN BALORAZIO OROKORRA

Inkesta egin dutenen % 80 daude nahiko gustura (% 68) edo oso gustura (% 12) pandemian LURRALDEBUSEk emandako zerbitzuekin. Batez beste emandako balorazio orokorra 7,4 puntukoa da.

Eskualde guztietan LURRALDEBUSEk pandemian emandako zerbitzuen balorazio orokorra 7,0 puntukoa edo handiagoa da, eta Goierri (8,1 puntu) eta Debarrena (8,0) dira balorazio orokor handiena eman dutenak. Balorazio baxuena 7,0 puntukoa da, Buruntza, Urola Erdia eta Tolosaldea eskualdeetako.

27. grafikoa. Pandemia LURRALDEBUSEK EMANDAKO zerbitzuen balorazio orokorra, eskualdearen arabera.



**16. taula. Pandemian LURRALDEBUSek emandako zerbitzuen balorazioa, eskualdearen arabera.**

	Eskualdeak								
	DG	DB	UE	UK	G	TO	BU	OB	LR
Autobusen garbiketa	7,7	8,1	7,1	8,0	8,0	7,7	7,2	7,4	7,8
Eskainitako ordutegiak	7,3	7,9	7,3	7,6	7,9	8,0	7,1	7,5	7,3
Segurtasuna	7,4	8,0	6,6	7,6	8,1	6,7	6,9	7,0	7,3
Ospitalerako zerbitzu berriak	7,3	NV	7,3	7,6	6,0	9,0	8,1	7,6	7,7
Balorazio orokorra	7,5	8,0	7,0	7,6	8,1	7,0	7,0	7,3	7,5

Emaitzak generoaren arabera aztertuz gero, ikus daiteke, **emakumeen kasuan, balorazio altuena Donostia ospitaleko asteburuetako zerbitzu berriei dagokiela**, eta **gizonen kasuan, aldiz, autobusen garbitasuna dela balorazio onena duena**. Segurtasuna da bi generoek okerren baloratutako alderdia.

Gizonek LURRALDEBUSen zerbitzuari ematen dioten balorazioa 2 hamarren altuagoa da emakumeek emandakoa baino.

**17. taula. Pandemian LURRALDEBUSek emandako zerbitzuen balorazioa, generoaren arabera.**

	Generoa	
	Emakumeak	Gizonak
Autobusen garbiketa	7,4	7,7
Eskainitako ordutegiak	7,4	7,5
Segurtasuna	7,1	7,2
Ospitalerako zerbitzu berriak	7,6	7,6
Balorazio orokorrak	7,3	7,5

Adinaren arabera emaitzei dagokienez, **inkesta egin duten 24 urtetik gorako erabiltzaileentzat, Donostiako ospitalerako asteburuko zerbitzu berriak** dira pandemian Lurraldebusek eskainitako zerbitzutik balorazio onena duena, eta **25 urtetik beherakoentzat, aldiz, autobusetako garbitasuna**.

**18. taula. Pandemian LURRALDEBUSek emandako zerbitzuen balorazioa, adinaren arabera.**

	Adina			
	18 - 24	25 - 44	45 - 65	> 65
Autobusen garbiketa	7,8	7,5	7,4	7,5
Eskainitako ordutegiak	7,6	7,2	7,3	7,6
Segurtasuna	7,4	6,8	7	7,2
Ospitalerako zerbitzu berriak	7,3	7,7	7,7	7,6
Balorazio orokorra	7,5	7,3	7,3	7,4

## 7. LURRALDEBUSEN ZERBITZUEN BALORZIOA, OHIKO ERABILERARENA

Behin inkesta egin dutenek LURRALDEBUSEk pandemian emandako zerbitzuaren alderdiak baloratu dituztenean, eskatu zaie zerbitzuaren ohiko erabilera ere baloratzeko.

Orduan, zerbitzuaren zenbait alderdi baloratzeko eskaera egin zaie, adibidez, maiztasuna, puntualtasuna, ibilgailuen egoera, segurtasuna, gidarien adeitasuna eta, oro har, alderdi horiek aintzat hartuta zerbitzuari ematen dioten balorazio orokorra.

Kasu honetan ere 0 eta 10 arteko balorazioa proposatu da zerbitzu bakoitzerako, eta jasotako datuak honela sailkatu dira:

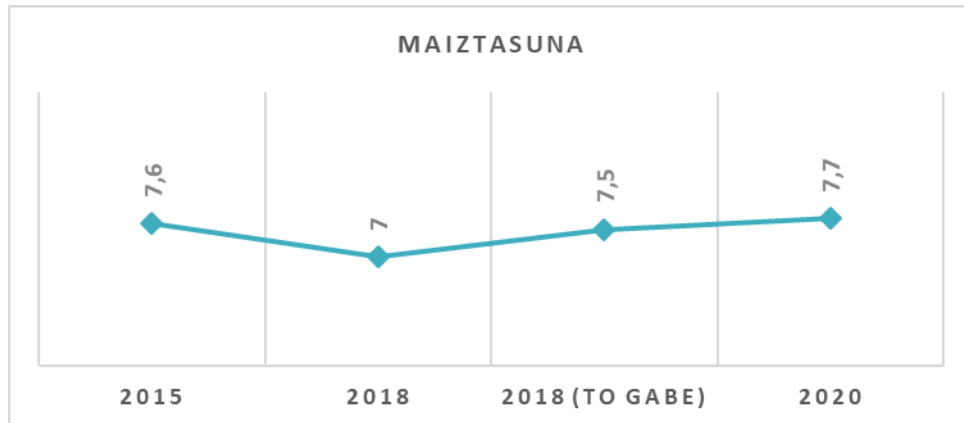
Balorazioa puntutan	Baliokidetza
0, 1 eta 2	Batere pozik ez
3 eta 4	Ez oso pozik
5 eta 6	Pozik
7 eta 8	Nahiko pozik
9 eta 10	Oso pozik

### 7.1. MAIZTASUNAREN BALORAZIOA

**Inkesta egin dutenen % 84 nahiko gustura edo oso gustura** daude LURRALDEBUSEn zerbitzuekin (% 62 nahiko gustura eta % 22 oso gustura).

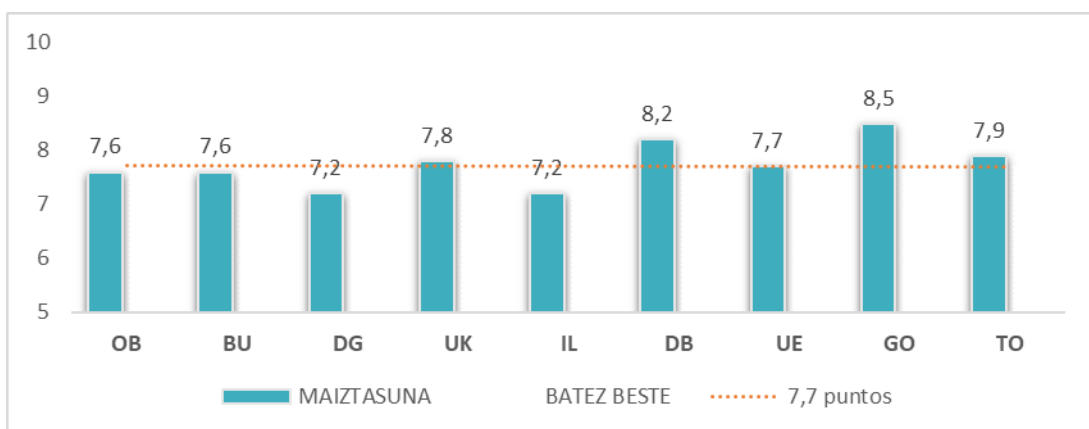
**Puntuazioa, batez beste, 7,7koa da** 10etik, hau da, 2018ko balorazioa baino 7 hamarren altuagoa. Dena den, buruan eduki behar dugu 2018ko maiztasunaren balorazioa baldintzatuta egon zela, Tolosaldeko eskualdeko zerbitzuei eragiten zieten inguruabar bereziengatik; horrenbestez, zerbitzuen maiztasunaren balorazioaren bilakaera aztertzen bada salbuespen egoera hori kontuan hartu gabe, ikusten da antzekoa dela jasotako balorazioa.

28. grafikoa. LURRALDEBUSen zerbitzuen maiztasunaren batez besteko puntuazioaren bilakaera.



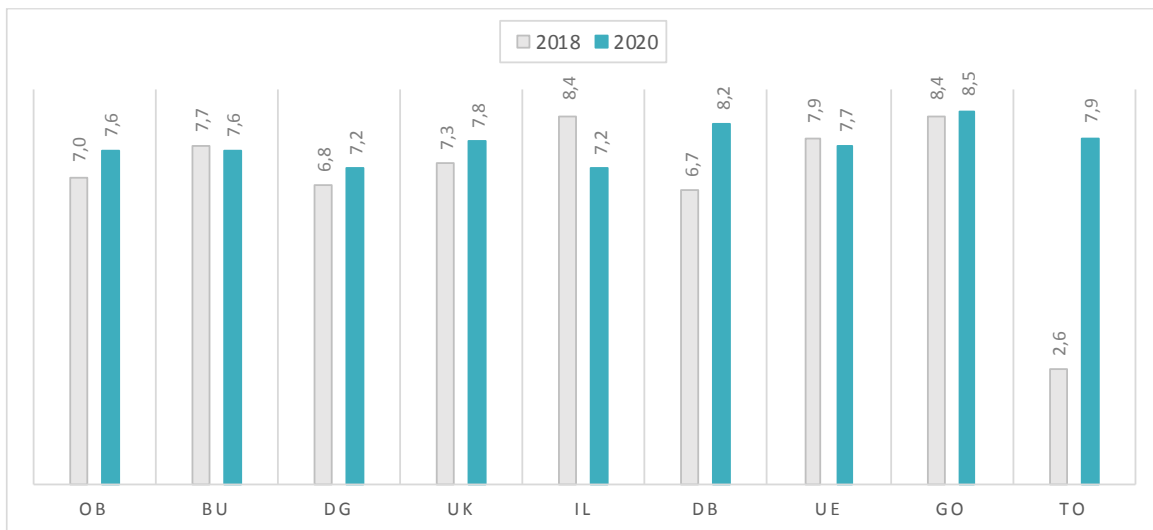
Zerbitzuen maiztasunak Goierri (8,5 puntu) eta Debabarrenean (8,2 puntu) jaso ditu balorazio onenak. Apalenak, alderdi horri dagokionez, Debagoienean eta ibilbide luzeko zerbitzuetan jaso dira, 7,2 puntukoak.

29. grafikoa. Zerbitzuen maiztasunaren balorazioa, eskualdearen arabera.



LURRALDEBUSen zerbitzuen maiztasunaren balorazioaren bilakaera aztertzen bada, ikusiko da alderdi horren balorazioa igo egin dela aztertutako eskualdeetatik seitan: Tolosaldea (+5,3 puntu), Debabarrena (+1,5 puntu), Oarsoaldea-Bidasoa (+0,6 puntu), Urola Kosta (+0,5 puntu), Debagoiena (0,4 puntu) eta Goierri (+0,1 puntu). Tolosaldean, kontuan hartu beharra dago 2015eko balorazioa oso baxua izan zela, une horretan zerbitzuak emateko salbuespen egoera baitzegoen.

30. grafikoa. Zerbitzuen maiztasunaren balorazioaren bilakaera, eskualdearen arabera.

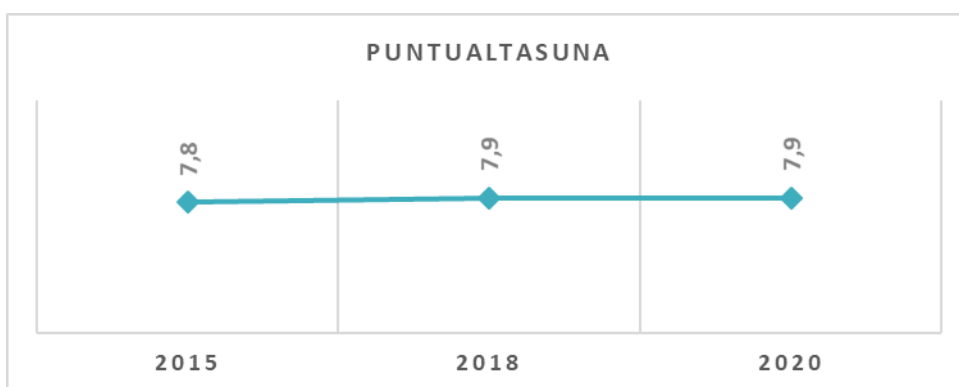


## 7.2. PUNTUALTASUNAREN BALORAZIOA

Puntualtasunaren alderdiari balorazio altuagoa eman diote inkesta egin dutenek, **7,9 puntu, batez beste. % 87k diote nahiko gustura daudela (% 61) edo oso gustura (% 26) LURRALDEBUSen zerbitzuen puntualtasunarekin.**

2020an puntualtasunaren batez besteko puntuazioa 7,9 da, 2018an bezala.

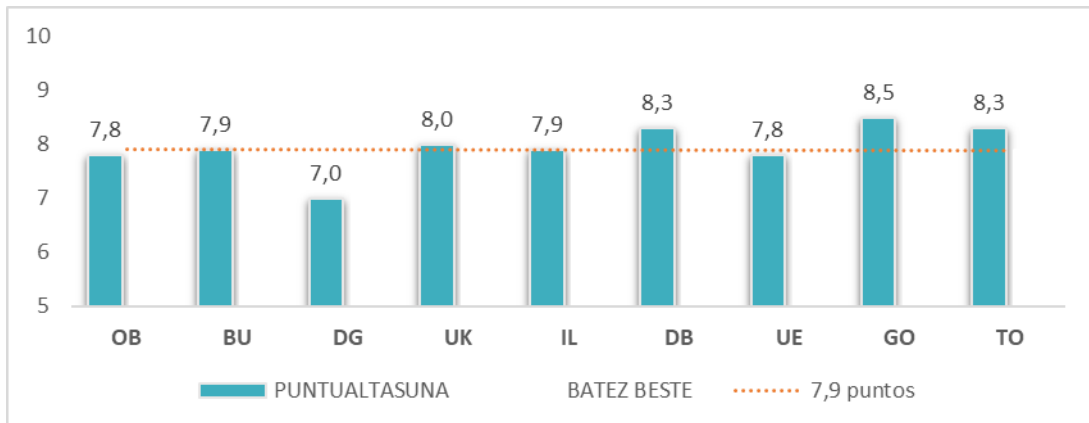
31. grafikoa. LURRALDEBUSen zerbitzuen puntualtasunaren batez besteko puntuazioaren bilakaera.



Zerbitzuen puntualtasunak balorazio onenak Goierrin (8,5 puntu) eta Debabarrenean (8,3 puntu) jaso ditu; Debagoiena da, aldiz, puntuazio txikiena eman duen eskualdea (7,0 puntu).

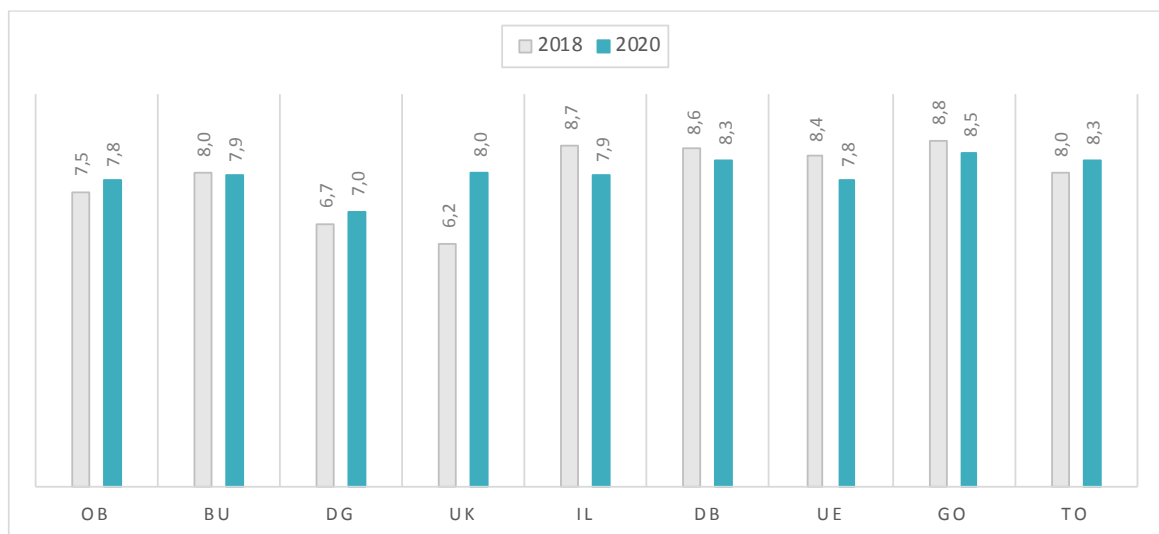


32. grafikoa. Zerbitzuen puntualtasunaren balorazioa, eskualdearen arabera.



2018an eskuratutako emaitzekin alderatuta, erabiltzaileek puntualtasunaz egindako balorazioa hobetu egin da Oarsoaldea-Bidasoan (+0,3 puntu), Debagoiengan (+0,3 puntu), Urola Kostan (+1,8 puntu) eta Tolosaldean (+0,3 puntu).

33. grafikoa. Zerbitzuen puntualtasunaren balorazioaren bilakaera, eskualdearen arabera.

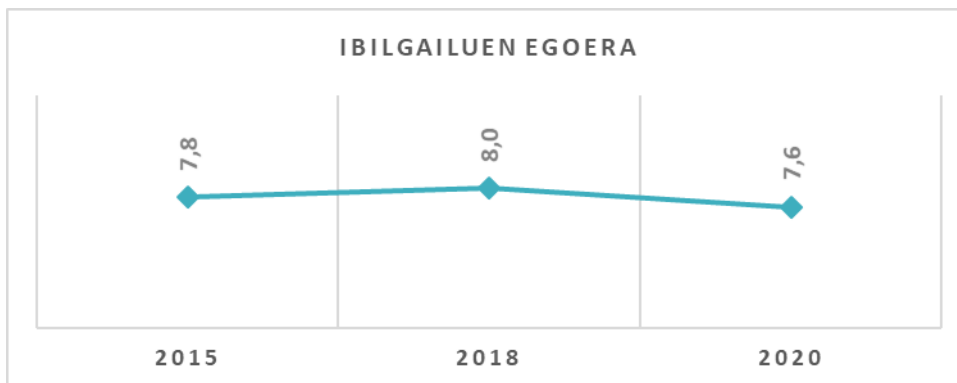


### 7.3. IBILGAILUEN EGOERAREN BALORAZIOA

Inkesta egin dutenen % 82 daude nahiko gustura (% 67) edo oso gustura (% 15) LURRALDEBUSen ibilgailuen egoerarekin.

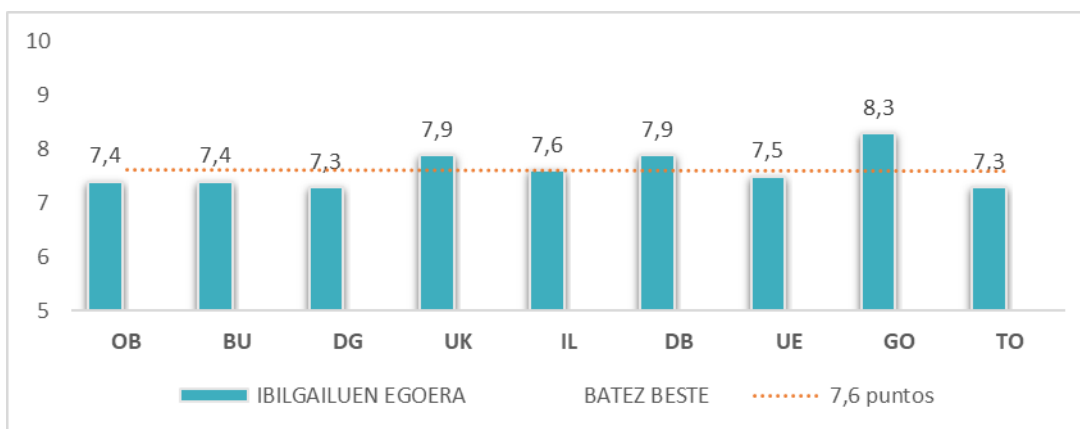
Ibilgailuen egoeraren batez besteko balorazioa 7,6 puntukoa da, 0,4 puntu gutxiago 2018an baino.

34. grafikoa. Ibilgailuen egoeraren batez besteko puntuazioaren bilakaera.



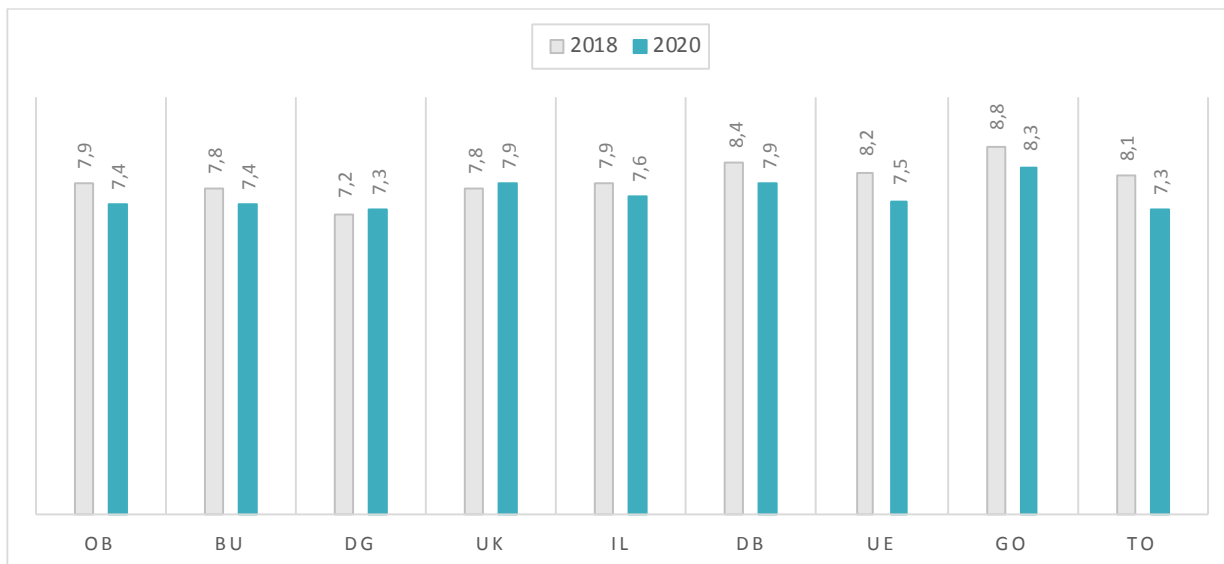
Ibilgailuen egoerari buruzko puntuazio altuenak Goerrin (8,3 puntu), Debabarrenean (7,9 puntu) eta Urola Kostan (7,9 puntu) jaso dira. Puntuazio apalena Debagoieneko eta Tolosaldeko eskualdeetan jasotakoa da, 7,3 puntukoa, hain zuzen.

35. grafikoa. Ibilgailuen egoeraren balorazioa, eskualdearen arabera.



Ibilgailuen egoeraren puntuazioa jaitsi egin da, 2018ko emaitzekin alderatuta, eskualde guztietan, Debagoienean eta Urola Kostan izan ezik, horietan 0,1 puntu igo baita.

36. grafikoa. Ibilgailuen egoeraren balorazioaren bilakaera, eskualdearen arabera.

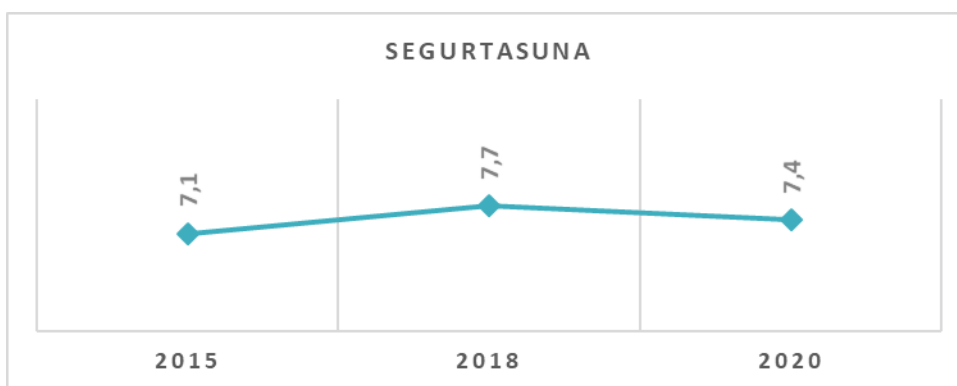


#### 7.4. SEGURTASUNAREN BALORAZIOA

Inkesta egin dutenen % **72 daude nahiko gustura (% 67) edo oso gustura (% 15)** LURRALDEBUSen zerbitzuetan egindako joan-etorrietako **segurtasunarekin**.

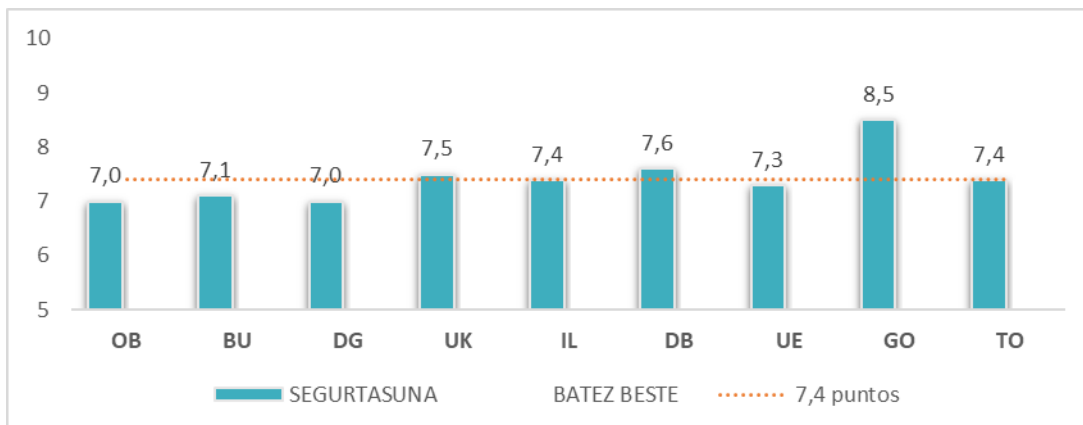
**Segurtasunaren inguruko balorazioen batez besteko puntuazioa 7,4 puntukoa da** 10etik, hau da, 0,3 puntuko jaitsiera, 2018an eskuratutako emaitzen aldean. Segurtasuna da galdera guztietatik balorazio baxuena jaso duen alderdia.

37. grafikoa. Segurtasunaren batez besteko puntuazioaren bilakaera.



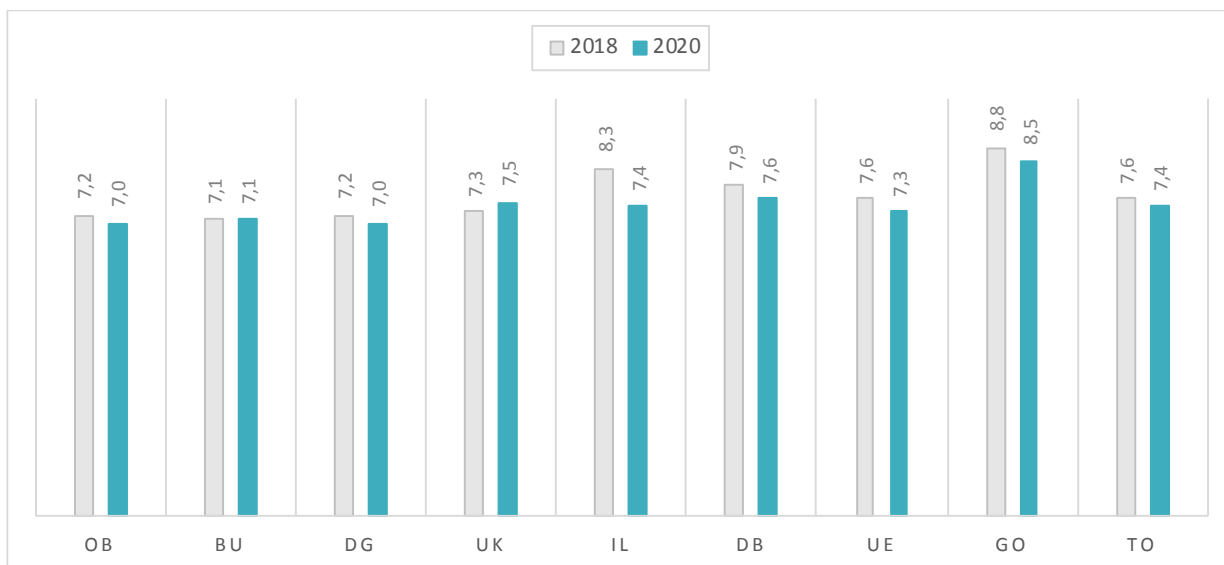
Goierrri da (8,5 puntu), alde nabarmenez, segurtasunari balorazio handiena ematen dion eskualdea; eta baxuena, aldiz, Debagoienak eta Oarsoaldea-Bidasoak eman diote (7,0 puntu).

38. grafikoa. Segurtasunaren balorazioa, eskualdeka.



Segurtasunaren balorazioa 0,2 puntu igo da Urola Kostan, mantendu egin da Buruntzan eta jaitsi egin da gainerakoetan, bereziki ibilbide luzeko zerbitzuetan (0,9 puntu).

39. grafikoa. Segurtasunaren balorazioaren bilakaera, eskualdearen arabera.

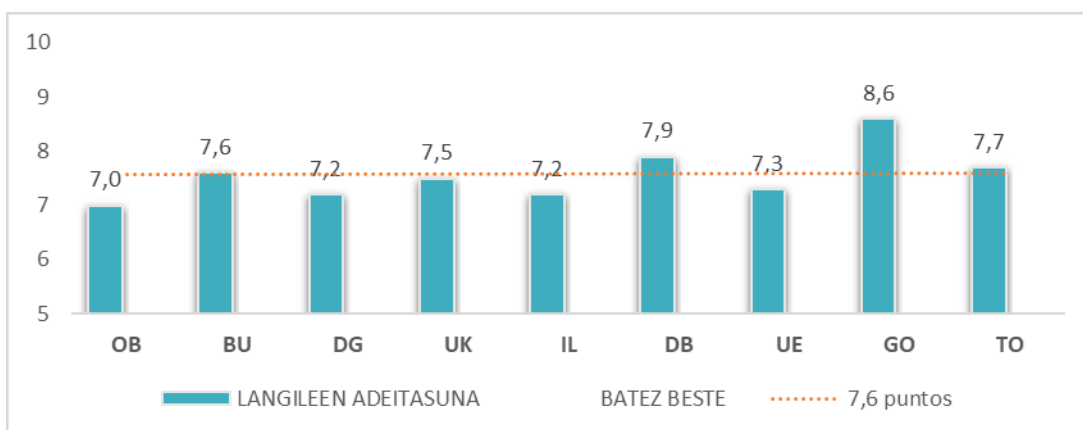


## 7.5. GIDARIEN ADEITASUNAREN BALORAZIOA

Inkesta egin dutenen % 73k esan dute nahiko gustura (% 54) edo oso gustura (% 19) daudela gidarien adeitasunarekin.

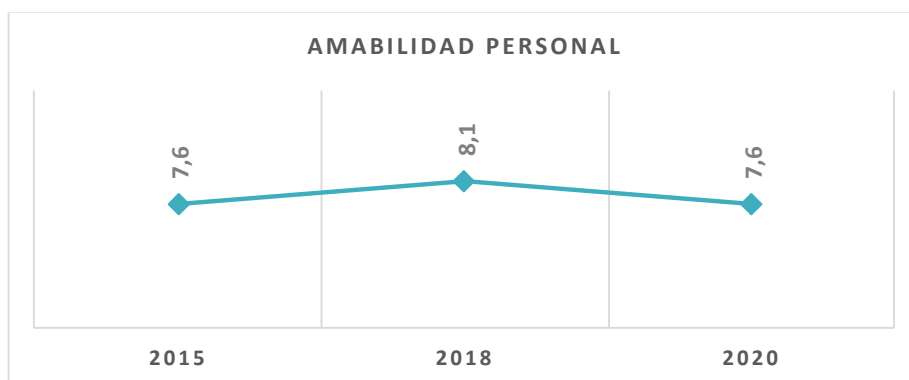
Alderdi horren **puntuazioa, batez beste, 8,9 puntukoa da**. Goierri (8,6 puntu) eta Debarrena (7,9 puntu) dira gidarien adeitasunak erabiltzaileen balorazio altuena jaso duen eskualdeak. Aitzitik, Oarsoaldea-Bidasoa (7,0 puntu) da balorazio txikiena eman duena.

**40. grafikoa. Gidarien adeitasunaren balorazioa, eskualdearen arabera.**



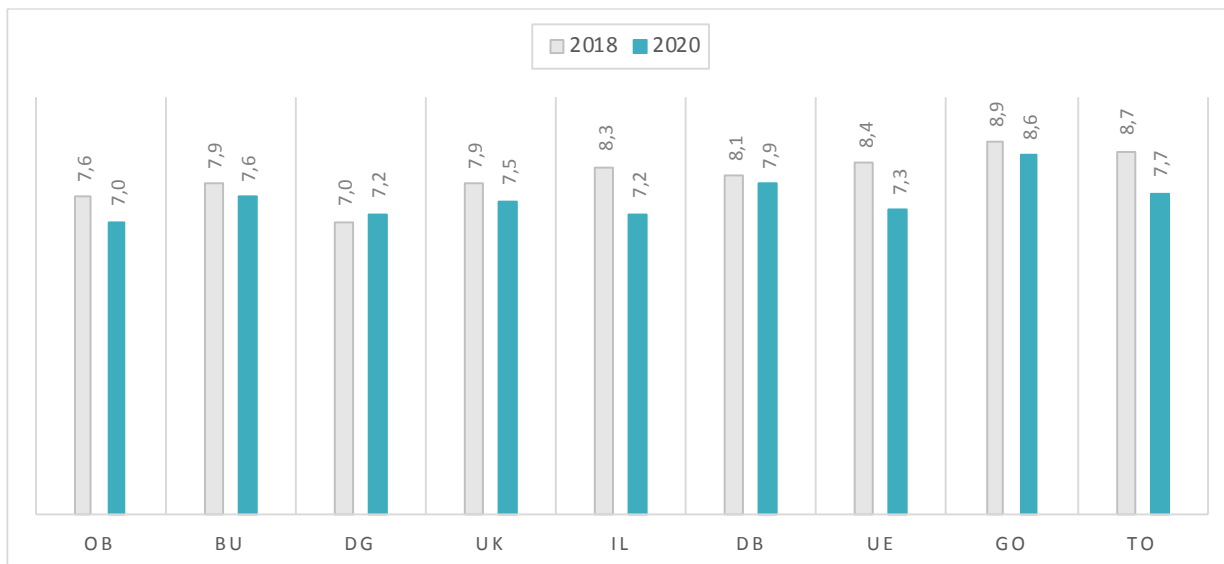
2018an lortutako emaitzen aldean, gidarien adeitasuna puntu erdi jaitsi da, 8,1etik 7,6 puntuko batez bestekora, eta 2015eko balorazioa berdindu du.

**41. grafikoa. Gidarien adeitasunaren batez besteko puntuazioaren bilakaera .**



Gidarien adeitasunaren balorazioa jaitsi egin da eskualde guztietan, Debagoienean izan ezik (+0,2 puntu).

42. grafikoa. Gidarien adeitasunaren balorazioaren bilakaera, eskualdearen arabera.



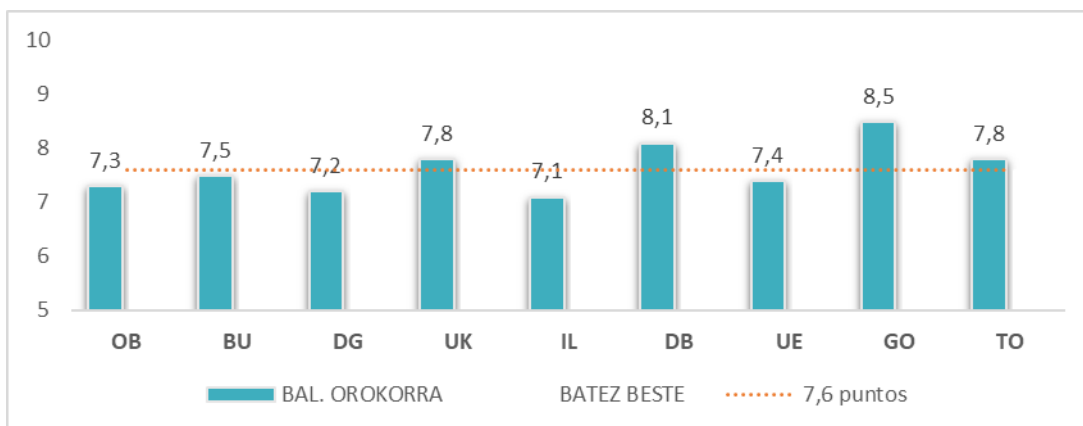
## 7.6. LURRALDEBUSEN ZERBITZUEN BALORAZIO OROKORRA

Maiztasuna, puntualtasuna, ibilgailuen egoera, geldialdiak, segurtasuna eta gidarien adeitasuna baloratu ondoren, inkesta egin zuten erabiltzaileei eskatu zitzaien LURRALDEBUSEn zerbitzuen balorazio orokorra eman zezaten, ohiko erabilerarena.

**% 78 nahiko gustura (% 61) edo oso gustura (% 17) daude LURRALDEBUSEn zerbitzuekin, eta horiek, batez beste, 7,6ko puntuazioa eskuratu dute.** 2018an lortutako emaitzen aldean, balorazio orokorra 0,1 puntu igo da.

Balorazio orokorra eskualdeen arabera aztertuta, ikus daiteke Goierriko erabiltzaileek (8,5 puntu) eta Debarbarrenekoek (8,1 puntu) ematen dietela balorazio orokor onena LURRALDEBUSEn zerbitzuei. Ibilbide luzeko zerbitzuen erabiltzaileak dira balorazio orokor baxuena eman dutenak (7,1 puntu).

**43. grafikoa. LURRALDEBUSek emandako zerbitzuen balorazio orokorra, eskualdearen arabera.**

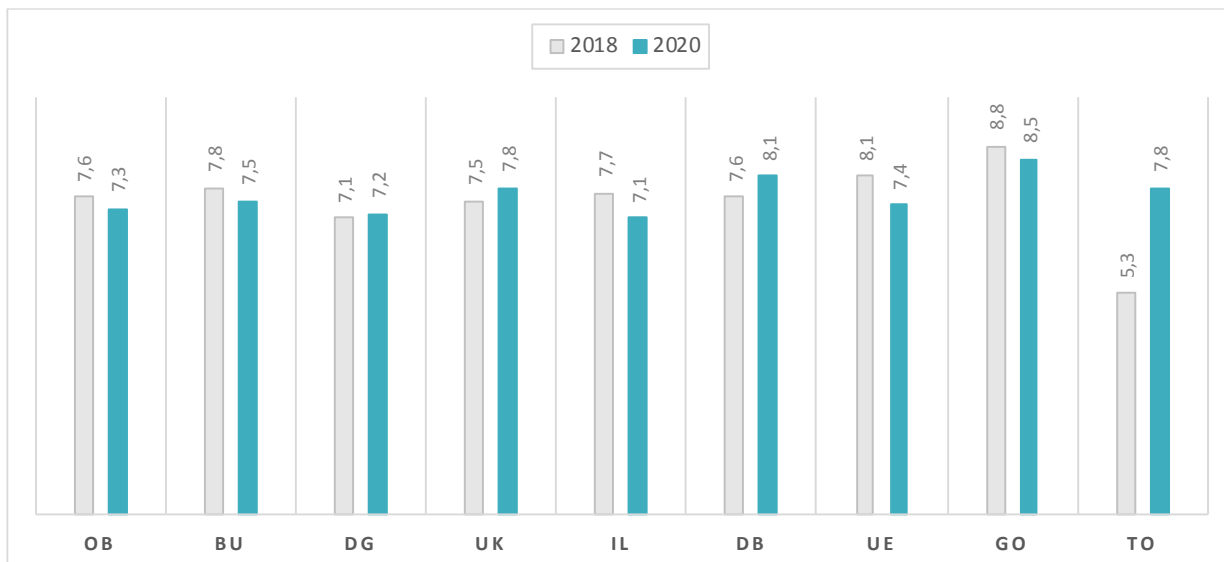


**19. taula. LURRALDEBUSek emandako zerbitzuen balorazioa, eskualdearen arabera.**

	Eskualdeak								
	OB	BU	DG	UK	IL	DB	UE	G	TO
Maiztasuna	7,6	7,6	7,2	7,8	7,2	8,2	7,7	8,5	7,9
Puntualtasuna	7,8	7,9	7	8	7,9	8,3	7,8	8,5	8,3
Ibilgailuen egoera	7,4	7,4	7,3	7,9	7,6	7,9	7,5	8,3	7,3
Segurtasuna	7	7,1	7	7,5	7,4	7,6	7,3	8,5	7,4
Langileen adeitasuna	7	7,6	7,2	7,5	7,2	7,9	7,3	8,6	7,7
Balorazio orokorra	7,3	7,5	7,2	7,8	7,1	8,1	7,4	8,5	7,8

Balorazio orokorrak 2018an eskuratutakoekin alderatuz gero, ikusiko da balorazio orokorra 2020an igo egin dela Debagoienean (+0,1 puntu), Urola Kostan (+0,3 puntu), Debarrenean (+0,5 puntu) eta Tolosaldean (+2,5 puntu).

44. grafikoa. LURRALDEBUSek emandako zerbitzuen balorazioaren bilakaera, eskualdearen arabera.



Lortutako emaitzak inkesta egin duten erabiltzaileen generoaren arabera aztertuz gero, ikus daiteke oso antzekoak direla **emakumeek eta gizonek emandako balorazioak**. Bi generoek hoberen baloratutako alderdia puntualtasunarena da, eta segurtasuna da, aldiz, balorazio apalena jasotzen duena. Emakumeek LURRALDEBUSen zerbitzuari ematen dioten balorazioa hamarren bat altuagoa da gizonek emandakoa baino.

20. taula. LURRALDEBUSek emandako zerbitzuen balorazioa, generoaren arabera.

	Generoa	
	Emakumeak	Gizonak
Maiztasuna	7,7	7,6
Puntualtasuna	7,8	7,8
Ibilgailuen egoera	7,5	7,5
Segurtasuna	7,1	7,3
Langileen adeitasuna	7,3	7,4
Balorazio orokorra	7,5	7,4

Balorazioei adinaren arabera erreparatuta, ikusi da 24 urtetik gorako pertsonak hoberen baloratutako alderdia puntualtasuna dela, eta okerrera, segurtasuna. 25 urtetik beherako pertsonak balorazio onenak maiztasunari, segurtasunari eta gidarien adeitasunari ematen dizkiote, eta okerrera, puntualtasunari.

**LURRALDEBUSen zerbitzuen balorazio orokorrak antzekoak dira adin talde guztietan**, baina gazteenek eta zaharrenek ematen diete puntuazio altuena.



**21. taula. LURRALDEBUSek emandako zerbitzuen balorazioa, adinaren arabera.**

	Adina			
	18 - 24	25 - 44	45 - 65	> 65
Maiztasuna	7,8	7,5	7,6	7,7
Puntualtasuna	7,6	7,7	7,8	7,9
Ibilgailuen egoera	7,7	7,4	7,4	7,5
Segurtasuna	7,8	7,2	7	7,2
Langileen adeitasuna	7,8	7,2	7,3	7,4
Balorazio orokorra	7,5	7,3	7,4	7,5

## 8. ONDORIO NAGUSIAK

LURRALDEBUSen zerbitzuen erabiltzaileek hautemandako kalitateari buruzko 2020ko ikerketarako egindako inkestetatik lortutako emaitzak baloratzeko, aintzat hartu behar da 2020ko martxotik bizi dugun egoera, pandemia eta osasun alertarena, baita horiek planteatutako galderetatik lortutako erantzunetan izan dezaketen eragina ere.

### Erabiltzeko maiztasuna

- LURRALDEBUSen zerbitzuak erabiltzen dituztenen % 58 ohiko erabiltzaileak dira, hau da, zerbitzuak egunero edo astean hainbat egunetan erabiltzen dituzte.
- LURRALDEBUSen zerbitzuen ohiko erabilera egiten dutenak gehiengoa dira Oarsoaldea-Bidasoan, Urola Erdian eta Buruntzan.
- LURRALDEBUSen zerbitzuen ohiko erabilera mantendu egin da emakumeen artean: 10etik ia 7k erabiltzen dituzte zerbitzuak egunero, edo astean hainbat egunetan. Aldiz, ikusi da gizonen artean 14 puntu jaitsi dela.
- 25 urtetik beherakoak dira LURRALDEBUSen zerbitzuak sarrien erabiltzen dituztenak, 10etik ia 8k erabiltzen baitituzte maiz.
- LURRALDEBUSen zerbitzuen egunero edo astean hainbat egunetan erabiltzea jaitsi egin da, 7 puntu murriztu baita 2018ko ikerketatik.

### Joan-etorrien arrazoiak

- LURRALDEBUSen zerbitzuen erabiltzaileen % 45 lanagatik edo ikasketengatik mugitzen dira. Ehuneko hori 5 puntu jaitsi da 2018ko emaitzekin alderatuta, eta 6 puntu igo dira aisialdiaren eta kudeaketa pertsonalen arrazoiak.
- Lana da emakumeen joan-etorrien arrazoi nagusia, eta gizonen kasuan, aisialdia da nagusi.
- Ikasketak dira 25 urtetik beherakoen joan-etorrien arrazoi nagusia, eta 25 eta 44 urte artekoena, lana; 45 urtetik gorakoena, ordea, aisia eta kudeaketa pertsonalena da.

### Beste bitarteko batzuekin konbinatu beharra

- LURRALDEBUSekin 10etik ia 8 erabiltzaile heltzen da bere helmugara beste inolako garraiobide osagarririk erabili gabe.

- Gainera, 10etik ia 7k nahikoa du LURRALDEBUSen linea bakarra erabiltzearekin bere helmugara heltzeko.

#### **Lurraldebus Gipuzkoako Foru Aldundiarekin identifikatzea**

- 10 erabiltzailetik ia 6k lotzen ditu LURRALDEBUSen zerbitzuak Gipuzkoako Foru Aldundiarekin.
- 2018an jasotako emaitzen aldean, ikusi da ehuneko 20 puntu igo direla LURRALDEBUSen zerbitzuen titulartasuna ondo identifikatzen dutenak, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin.
- Gizonen artean gehiagok identifikatzen dute LURRALDEBUS Gipuzkoako Foru Aldundiarekin emakumeen artean baino, eta 25 eta 65 urte artekoek, batez ere.

#### **Informazio eta arreta zerbitzuak**

- Sumatu da oro har igo egin dela LURRALDEBUSen informazio eta arreta zerbitzuen erabilera. Webgunea eta doako telefono zerbitzua (900 300 340) erabiltzen dituzte gehien erabiltzaileek.
- Bi erabiltzailetik batek kontsultatu du noizbait LURRALDEBUSen webgunea, eta horietatik % 72k diote nahiko edo oso gustura daudela esperientzia horrekin.
- 10 puntu igo da doako telefono zerbitzua (900 300 340) erabiltzen dutenen ehunekoa, eta horietatik % 73k diote nahiko edo oso gustura daudela jasotako zerbitzuarekin.
- LURRALDEBUSen aplikazioaren erabilera 12 puntu handitu da 2018arekin alderatuta, eta 10 erabiltzailetik 6 nahiko edo oso gustura daude esperientziarekin.
- LURRALDEBUSen sare sozialak inkesta egin duten erabiltzaileen % 3k erabiltzen dituzte, eta horietatik % 80k esan dute nahiko edo oso gustura daudela esperientziarekin.
- Nire Lurraldebus ere inkesta egin duten erabiltzaileen % 3k erabili dute, eta horietatik % 67k esan dute nahiko edo oso gustura daudela esperientziarekin.
- LurTicket aplikazioa erabiltzaileen % 5ek ezagutzen dute, baina % 1ek bakarrik erabili du noizbait txartelak erosteko.

### **Pandemian LURRALDEBUSek emandako zerbitzuen balorazioa**

- Pandemian LURRALDEBUSen zerbitzuak erabili dituztenen artean, 10etik 8 nahiko edo oso gustura daude jasotako zerbitzuekin.
- 10etik 7,4 puntukoa da inkesta egin duten erabiltzaileek LURRALDEBUSek pandemian emandako zerbitzuei emandako balorazio orokorra.
- Autobusen garbitasuna eta Donostia ospitalerako asteburuko zerbitzu berriak dira hoberen baloratutako emaitzak.

### **Lurraldebusen zerbitzuen balorazioa, ohiko erabilerarena**

- Erabiltzaileen % 78 nahiko edo oso gustura daude Lurraldebusen zerbitzuekin, eta horiek, batez beste, 7,6 puntuko balorazio orokorra jaso dute 10etik.
- Zerbitzuen puntualtasuna eta maiztasuna dira erabiltzaileek hoberen baloratutako alderdiak.
- Segurtasuna da balorazio apalena jasotzen duen alderdia, 7,4 puntu, batez beste, 10etik.