



# LURRALDEBUS CONSIGUE 25 MILLONES DE VIAJES EN 2018 Y LOGRA UN 7,5 DE VALORACIÓN ENTRE SUS USUARIOS

**Lurraldebus consigue un nuevo récord de viajeros a lo largo de 2018, con 25 millones de viajes, 400.000 más que en 2017 y con un aumento de uso diario de 12 puntos desde 2015.**

**Marisol Garmendia: “La apuesta por el transporte público se ha traducido en más servicio, más viajeros y una mejor valoración de las personas usuarias, que valoran con un notable todos los servicios de Lurraldebus”.**

La actividad de Lurraldebus a lo largo de 2018 superó en más de 200.000 viajes sus previsiones iniciales, consiguiendo un nuevo récord histórico con 25 millones de viajes, lo que representa un incremento de 400.000 viajes con respecto a 2017. Estos datos han sido analizados en el marco del estudio realizado entre las personas usuarias del servicio interurbano de autobuses de Gipuzkoa, dependiente de la Diputación, para valorar la calidad de los servicios prestados, en el que el 85% de sus usuarios manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos y le otorgaron una puntuación media de 7,5 puntos.

La diputada foral de Movilidad y Ordenación del Territorio, la socialista Marisol Garmendia ha valorado positivamente los resultados del estudio. “La apuesta por mejorar el transporte público de autobuses interurbanos de Lurraldebus se ha traducido en más y mejor servicio, más viajeros y una valoración muy alta de las personas usuarias, que le otorgan un notable a todos los servicios de Lurraldebus”. Asimismo, la responsable foral ha señalado que en relación con el anterior estudio realizado en 2015 “Lurraldebus ha evolucionado hacia un servicio más directo, con mayor cobertura en todo el territorio de Gipuzkoa, que cubre el 80% de las necesidades de desplazamiento de la ciudadanía guipuzcoana, y que es utilizado con mayor frecuencia por las personas usuarias, en especial por las más jóvenes, con niveles de uso diarios muy elevados. La buena aceptación y valoración de las personas usuarias de Lurraldebus nos anima a continuar mejorando este transporte público y adaptándonos a la movilidad real de las guipuzcoanas y guipuzcoanos”.

## **El 65% utiliza Lurraldebus de forma habitual**

El 65% de las personas que utilizan los autobuses interurbanos de Lurraldebus son usuarias habituales que utilizan el servicio a diario o varios días por semana. Este porcentaje se ha incrementado en 12 puntos, con respecto a los datos obtenidos en 2015 por un estudio de similares características. El uso habitual predomina especialmente entre los jóvenes, alcanzando



el 87% en las personas menores de 25 años. Por comarcas, Urola Erdia y Urola Kosta figuran a la cabeza y tres de cada cuatro personas utiliza Lurraldebus de forma habitual.

El 78%, es decir casi 8 de cada 10 personas usuarias llega a su destino con los autobuses de Lurraldebus, sin necesidad de utilizar otros medios de transporte; siete de cada diez, lo hace de forma directa, utilizando una única línea, un nivel de penetración en todo el territorio de Gipuzkoa muy elevado.

Tal y como subraya la diputada foral de Movilidad, la socialista Marisol Garmendia “es una buenísima noticia que el uso habitual, diario, de los autobuses de Lurraldebus se haya incrementado en 12 puntos en esta legislatura. Es una clara demostración de que si ofreces un servicio adecuado, que responde a las necesidades de movilidad real de las personas, la ciudadanía utiliza el transporte público cada vez más, frente al vehículo privado. Por otra parte, hay que destacar la alta capilaridad y el índice de cobertura de la red de Lurraldebus en toda Gipuzkoa: 8 de cada 10 personas usuarias de Lurraldebus solo necesitan usar Lurraldebus para sus desplazamientos cotidianos. Eso significa que tenemos un servicio de autobuses interurbanos que contribuye enormemente a la cohesión y vertebración social y territorial de Gipuzkoa”.

El principal motivo de desplazamiento es el trabajo o los estudios. Una de cada dos personas usuarias de Lurraldebus viaja por los motivos citados, mientras que un 32% señala como causa la realización de gestiones personales.

### **Un 85% de personas usuarias satisfechas**

El 85% de las personas usuarias manifiestan sentirse bastante o muy satisfechas con los servicios de Lurraldebus, a los que otorgan una puntuación media de 7,5 puntos. Siendo la valoración especialmente positiva en Goierrialdea (8,8) y Urola Erdia (8,1).

La amabilidad del personal conductor, el estado del vehículo y la puntualidad son los aspectos mejor valorados con calificaciones medias 8,1; 8 y 7,9 puntos respectivamente. A continuación figuran el estado de las paradas (7,8); la seguridad (7,7) y la frecuencia (7). Todos los aspectos analizados alcanzan el notable.

### **Nuevos servicios de atención al cliente**

Los nuevos servicios de atención al cliente reciben también una buena valoración de las personas usuarias, aproximadamente el 80% están satisfechas o muy satisfechas con el trato recibido. En concreto, un 25% ha utilizado en alguna ocasión el teléfono de atención gratuita 900 300 340; el 81% lo valora positivamente y le otorga una puntuación media de 7,8 puntos. La Web ha sido consultada en alguna ocasión prácticamente por la mitad de las personas usuarias (47%) y un



77% la considera satisfactoria, con una puntuación media de 7,3 puntos. La aplicación para dispositivos móviles (App) ha sido descargada por el 14 % y un 76% está satisfecho o muy satisfecho con el resultado, que recibe una puntuación de 7,4 puntos.

En palabras de la diputada Marisol Garmendia “los datos de incremento de personas usuarias y de la valoración alta del servicio nos dan ánimos para continuar mejorando. Pero tenemos que ser conscientes de que todavía existen aspectos que hay que mejorar para seguir ofreciendo un servicio de transporte público eficaz, eficiente, tecnológicamente avanzado y sostenible medioambientalmente”.

El estudio se ha realizado tomando como base 1.100 encuestas realizadas a personas usuarias de Lurraldebus, con una muestra que ha respetado la proporcionalidad de las comarcas, el género y los tramos de edad. Las entrevistas se realizaron a través del teléfono (700) o de forma presencial (400) entre el 22 de octubre y el 8 de noviembre del pasado año.