



Estudio a la población de Irun

Usos y Modos de Transporte Satisfacción Autobús Urbano de Irun

29-04-2013

INTRODUCCIÓN

En el siguiente documento se presentan los resultados de dos estudios realizados a la población mayor de edad de Irun. Ambos estudios tienen una temática común: La movilidad y el transporte.

El primer estudio presentado tiene como objetivo conocer y analizar la notoriedad de los distintos servicios de transporte público ofrecido así como el de conocer los usos de transporte de los ciudadanos. Para cumplir este objetivo se realizaron 250 encuestas telefónicas a residentes de Irun mayores de 18 años.

El segundo estudio trata de conocer la satisfacción de los usuarios de las líneas de autobús urbanas de Irun. Para ello se realizaron 300 encuestas presenciales en las paradas de las tres líneas de autobús a estudiar. Para ambos estudios analizaremos por un lado la metodología aplicada y por otro, los principales resultados del estudio.

Estudio sobre Uso y Modos de Transporte

INDICE

Estudio sobre Uso y Modos de Transporte

I-METODOLOGÍA

II-RESULTADOS

A-PERFIL de los ENCUESTADOS

B- CONOCIMIENTO

C-USO

Ficha Metodológica	
Recogida de datos	Entrevista telefónica en CATI
Tipo de encuesta	Semi-estructurada
Idioma de la encuesta	Euskera o castellano
Duración media de la encuesta	5 minutos
Realización del trabajo de campo	Entre el 15 y el 18 de Abril
Interlocutores	Residentes de Irun mayores de 18 años
Número de encuestas realizadas	250
Nivel de confianza	95%
Margen de error	6,2%

I-METODOLOGÍA

POBLACION	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
De 18 a 30 años	3811	3694	7505
De 31 a 40 años	5052	4838	9890
De 41 a 50 años	4994	4884	9878
De 51 a 60 años	4144	4227	8371
Más de 60 años	6728	8767	15495
	24729	26410	51139

MUESTRA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
De 18 a 30 años	19	18	37
De 31 a 40 años	25	24	48
De 41 a 50 años	24	24	48
De 51 a 60 años	20	21	41
Más de 60 años	33	43	76
TOTAL	121	129	250

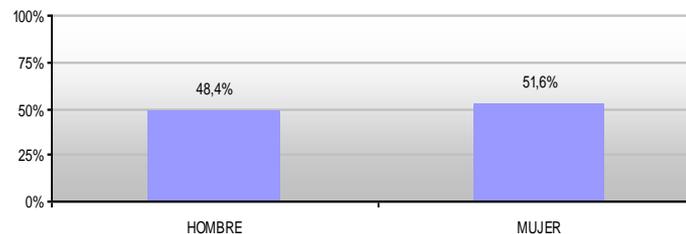
Para concretar la muestra a estudiar se establecieron cuotas tanto de sexo como de rango de edad. Estas cuotas respetan la distribución poblacional de Irun para esta dos variables

II-RESULTADOS

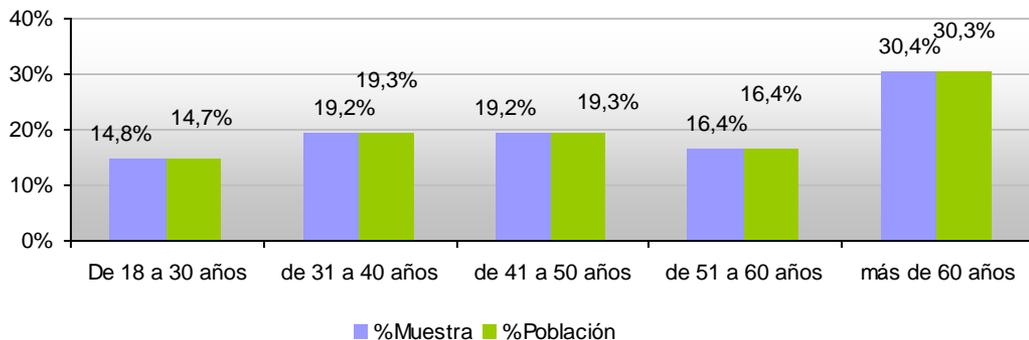
A-Perfil de los encuestados

P EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%Muestra	%Población
De 18 a 30 años	19	18	37	14,8%	14,7%
de 31 a 40 años	25	23	48	19,2%	19,3%
de 41 a 50 años	24	24	48	19,2%	19,3%
de 51 a 60 años	20	21	41	16,4%	16,4%
más de 60 años	33	43	76	30,4%	30,3%
TOTAL	121	129	250	100,0%	100,0%

Género



Edad



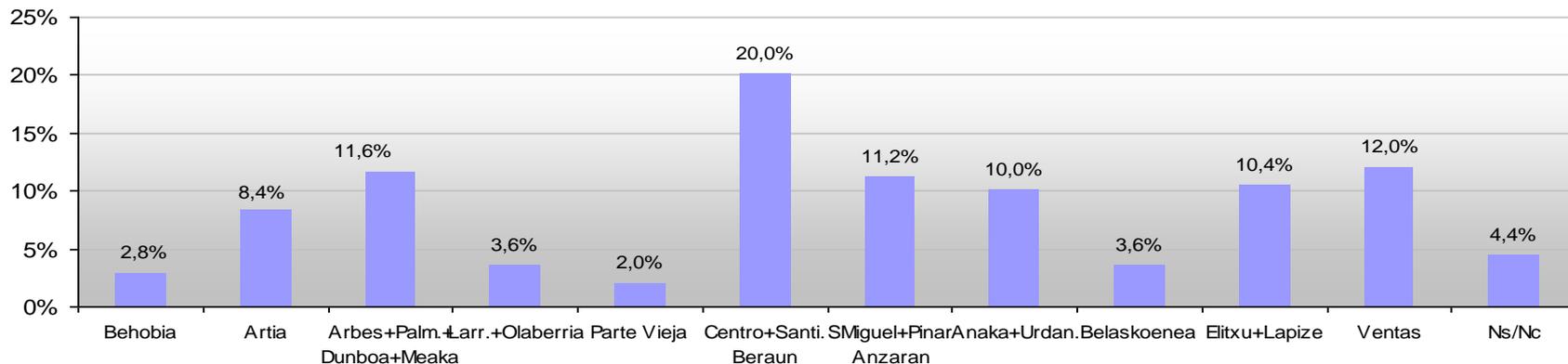
P GENERO	TOTAL	%TOTAL
HOMBRE	121	48,4%
MUJER	129	51,6%
TOTAL	250	100,0%

El 51,6% de los usuarios encuestados son mujeres. Todos los rangos de edad están representados y siguen la proporcionalidad de los rangos de la población general de Irun.

II-RESULTADOS

A-Perfil de los encuestados

Barrio de Residencia-Total



Como parte de la encuesta se recogió el barrio de residencia de los encuestados.

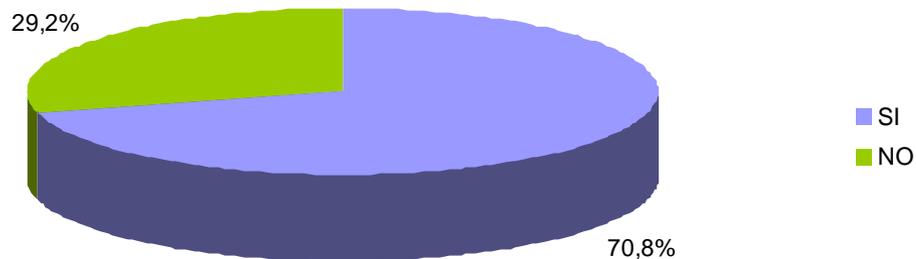
En 11 de los casos, los encuestados no quisieron dar su barrio de residencia. El barrio más representado es el del Centro, Santiago y Beraun.

P BARRIO	TOTAL	%TOTAL
Behobia	7	2,8%
Artia	21	8,4%
Arbes+Palmera+Dunboa+Meaka	29	11,6%
Larreaundi+Olaberria	9	3,6%
Parte Vieja	5	2,0%
Centro+Santiago+Beraun	50	20,0%
San Miguel+Pinar+Anzaran	28	11,2%
Anaka+Urdanibia	25	10,0%
Belaskoenea	9	3,6%
Elitxu+Lapize	26	10,4%
Ventas	30	12,0%
Otros	11	4,4%
TOTAL	250	100,0%

II-RESULTADOS B-Conocimiento

P1-¿Conoce las líneas de transporte urbano de Irun?

P1_Conocimiento línea transporte urbano de Irun



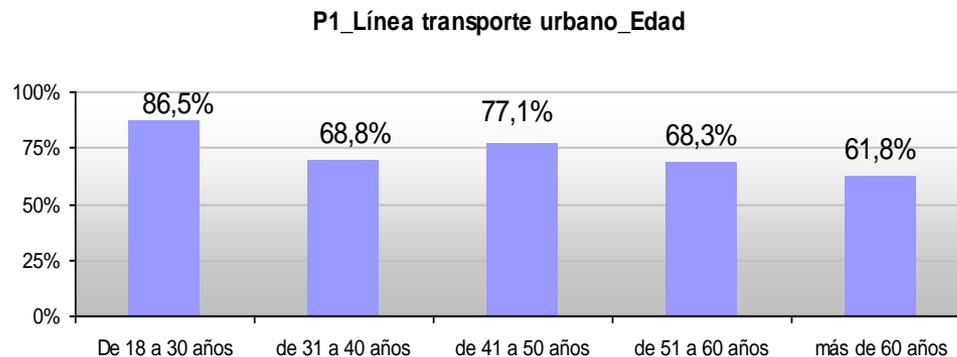
P1	TOTAL	TOTAL
SI	177	70,8%
NO	73	29,2%
TOTAL	250	100,0%

El 70,8% de los encuestados conocen las líneas de transporte urbano de Irun.

II-RESULTADOS B-Conocimiento

P1-¿Conoce las líneas de transporte urbano de Irun?

P1	SI	NO	TOTAL	%SI
HOMBRE	83	38	121	68,6%
MUJER	94	35	129	72,9%
De 18 a 30 años	32	5	37	86,5%
de 31 a 40 años	33	15	48	68,8%
de 41 a 50 años	37	11	48	77,1%
de 51 a 60 años	28	13	41	68,3%
más de 60 años	47	29	76	61,8%
Behobia	6	1	7	85,7%
Artia	17	4	21	81,0%
Arbes+Palmera+Dunboa+Meaka	22	7	29	75,9%
Larraundi+Olaberria	6	3	9	66,7%
Parte Vieja	3	2	5	60,0%
Centro+Santiago+Beraun	32	18	50	64,0%
San Miguel+Pinar+Anzaran	18	10	28	64,3%
Anaka+Urdanibia	24	1	25	96,0%
Belaskoenea	5	4	9	55,6%
Elitxu+Lapize	18	8	26	69,2%
Ventas	18	12	30	60,0%
Otros	8	3	11	72,7%



El porcentaje de conocimiento de las líneas urbanas es más alto entre las mujeres (72,9%), los más jóvenes (86,5%) y los residentes de Anaka-Urdanibia (96%) y Behobia (85%).

II-RESULTADOS B-Conocimiento

P2-¿Conoce el servicio de Taxi Bus a la demanda?

P2_Conocimiento Taxi Bus



P2	TOTAL	TOTAL
SI	62	24,8%
NO	188	75,2%
TOTAL	250	100,0%

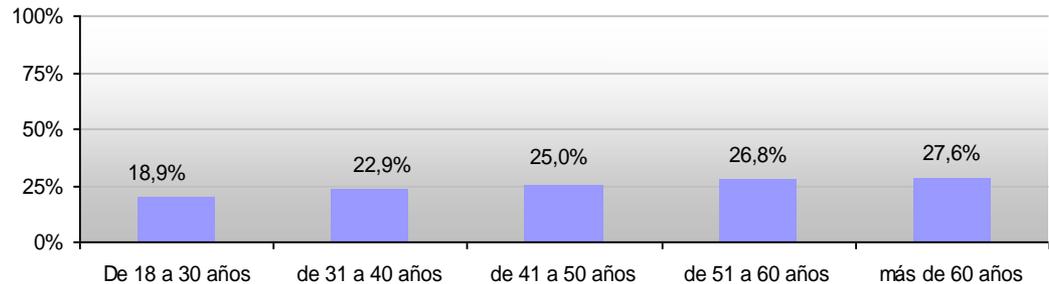
El servicio de Taxi Bus a la demanda es conocido por un 24,8% de los encuestados.

II-RESULTADOS B-Conocimiento

P2-¿Conoce el servicio de Taxi Bus a la demanda?

P2	SI	NO	TOTAL	%SI
HOMBRE	30	91	121	24,8%
MUJER	32	97	129	24,8%
De 18 a 30 años	7	30	37	18,9%
de 31 a 40 años	11	37	48	22,9%
de 41 a 50 años	12	36	48	25,0%
de 51 a 60 años	11	30	41	26,8%
más de 60 años	21	55	76	27,6%
Behobia	2	5	7	28,6%
Artia	6	15	21	28,6%
Arbes+Palmera+				
Dunboa+Meaka	6	23	29	20,7%
Larraundi+Olaberria	2	7	9	22,2%
Parte Vieja	2	3	5	40,0%
Centro+Santiago+Beraun	13	37	50	26,0%
San Miguel+Pinar+Anzaran	3	25	28	10,7%
Anaka+Urdanibia	7	18	25	28,0%
Belaskoenea	1	8	9	11,1%
Elitxu+Lapize	7	19	26	26,9%
Ventas	11	19	30	36,7%
Otros	2	9	11	18,2%

P2_Conocimiento Taxi Bus_Edad

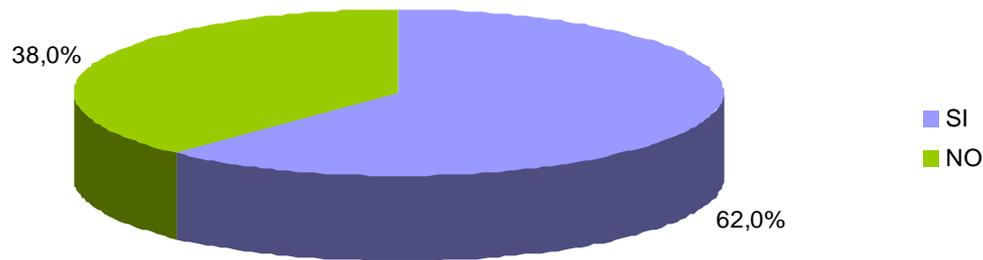


A medida que avanza la edad de los encuestados también lo hace el conocimiento de servicio TaxiBus a la demanda. Por zona, el nivel más alto de conocimiento lo encontramos en la Parte Vieja (muestra reducida) y Ventas.

II-RESULTADOS B-Conocimiento

P3-¿Conoce las líneas de transporte interurbano de la comarca?

P3_Conocimiento Líneas Interurbanas



P3	TOTAL	TOTAL
SI	155	62,0%
NO	95	38,0%
TOTAL	250	100,0%

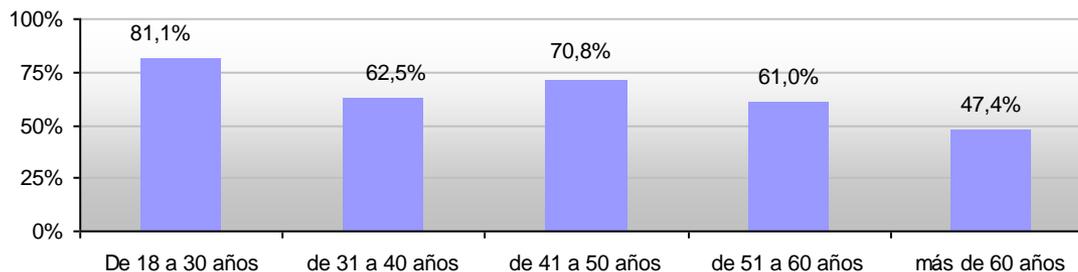
El 62% de los encuestados conocen las líneas de transporte interurbano de la comarca.

II-RESULTADOS B-Conocimiento

P3-¿Conoce las líneas de transporte interurbano de la comarca?

P3	SI	NO	TOTAL	%SI
HOMBRE	74	47	121	61,2%
MUJER	81	48	129	62,8%
De 18 a 30 años	30	7	37	81,1%
de 31 a 40 años	30	18	48	62,5%
de 41 a 50 años	34	14	48	70,8%
de 51 a 60 años	25	16	41	61,0%
más de 60 años	36	40	76	47,4%
Behobia	4	3	7	57,1%
Artia	15	6	21	71,4%
Arbes+Palmera+				
Dunboa+Meaka	18	11	29	62,1%
Larraundi+Olaberria	6	3	9	66,7%
Parte Vieja	5	0	5	100,0%
Centro+Santiago+Beraun	30	20	50	60,0%
San Miguel+Pinar+Anzaran	19	9	28	67,9%
Anaka+Urdanibia	17	8	25	68,0%
Belaskoenea	2	7	9	22,2%
Elitxu+Lapize	16	10	26	61,5%
Ventas	15	15	30	50,0%
Otros	8	3	11	72,7%

P3_Conocimiento Líneas Interurbanas_Edad

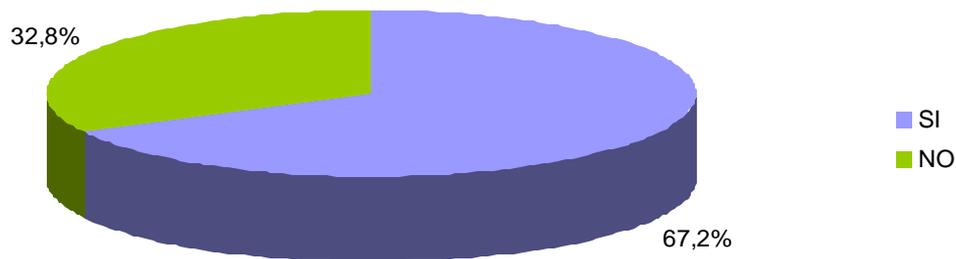


Los más jóvenes son los que mayor conocimiento tienen sobre las líneas interurbanas de la comarca .

II-RESULTADOS B-Conocimiento

P4- ¿Conoce la tarjeta MUGI / LURRALDEBUS?

P4_Conocimiento tarjeta Mugí/Lurraldebus



P4	TOTAL	TOTAL
SI	168	67,2%
NO	82	32,8%
TOTAL	250	100,0%

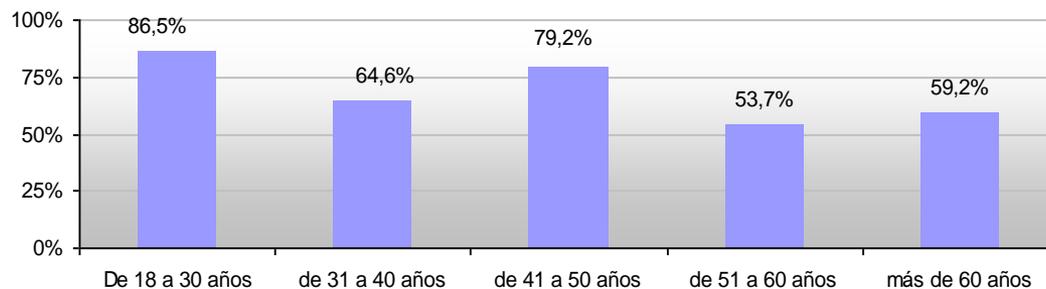
El 67,2% de los encuestados conocen la tarjeta MUGI/LURRALDEBUS.

II-RESULTADOS B-Conocimiento

P4- ¿Conoce la tarjeta MUGI / LURRALDEBUS?

P4	SI	NO	TOTAL	%SI
HOMBRE	79	42	121	65,3%
MUJER	89	40	129	69,0%
De 18 a 30 años	32	5	37	86,5%
de 31 a 40 años	31	17	48	64,6%
de 41 a 50 años	38	10	48	79,2%
de 51 a 60 años	22	19	41	53,7%
más de 60 años	45	31	76	59,2%
Behobia	6	1	7	85,7%
Artia	12	9	21	57,1%
Arbes+Palmera+				
Dunboa+Meaka	20	9	29	69,0%
Larreaundi+Olaberria	7	2	9	77,8%
Parte Vieja	5	0	5	100,0%
Centro+Santiago+Beraun	32	18	50	64,0%
San Miguel+Pinar+Anzaran	19	9	28	67,9%
Anaka+Urdanibia	17	8	25	68,0%
Belaskoenea	6	3	9	66,7%
Elitxu+Lapize	18	8	26	69,2%
Ventas	18	12	30	60,0%
Otros	8	3	11	72,7%

P4_Conocimiento tarjeta Mugí/Lurraldebus_Edad

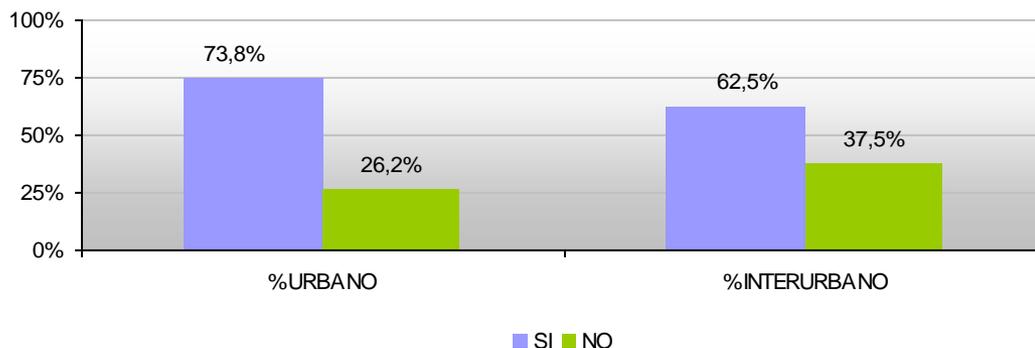


Entre los más jóvenes el nivel de conocimiento de la tarjeta Mugí/Lurraldebus es del 86,5%. A partir de los 50 años desciende por debajo del 60%..

II-RESULTADOS B-Conocimiento

P5-¿Conoce las ventajas del uso de la tarjeta MUGI / LURRALDEBUS....En el servicio URBANO? Y en el INTERURBANO

P5_Conocimiento ventajas Mugil/Lurraldebus



P5A B	URBANO	INTERURBANO	%URBANO	%INTERURBANO
SI	124	105	73,8%	62,5%
NO	44	63	26,2%	37,5%
TOTAL	168	168	100,0%	100,0%

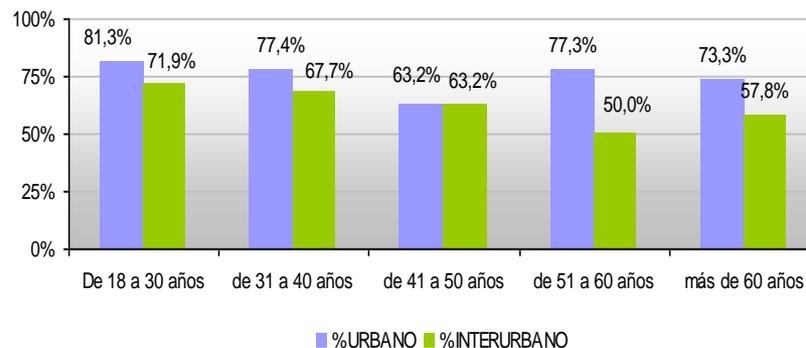
A todos los encuestados que conocen la tarjeta Mugi/Lurraldebus (168) se les preguntó si además conocían las ventajas de uso de la tarjeta. El 73,8% de los encuestados que conocen la tarjeta Mugi tiene conocimiento de las ventajas en las líneas urbanas. Para las líneas interurbanas este nivel de conocimiento es del 62,5%.

II-RESULTADOS B-Conocimiento

P5-¿Conoce las ventajas del uso de la tarjeta MUGI / LURRALDEBUS....En el servicio URBANO? Y en el INTERURBANO

P5A B	TOTAL	URBANO	INTERURB.	%URB.	%INTERUR.
HOMBRE	79	53	44	67,1%	55,7%
MUJER	89	71	61	79,8%	68,5%
De 18 a 30 años	32	26	23	81,3%	71,9%
de 31 a 40 años	31	24	21	77,4%	67,7%
de 41 a 50 años	38	24	24	63,2%	63,2%
de 51 a 60 años	22	17	11	77,3%	50,0%
más de 60 años	45	33	26	73,3%	57,8%
Behobia	6	5	4	83,3%	66,7%
Artia	12	11	9	91,7%	75,0%
Arbes+Palmera					
+Dunboa+Meaka	20	14	11	70,0%	55,0%
Larraundi+Olaberria	7	3	3	42,9%	42,9%
Parte Vieja	5	4	5	80,0%	100,0%
Centro+Santiago					
+Beraun	32	23	19	71,9%	59,4%
San Miguel+Pinar					
+Anzaran	19	19	18	100,0%	94,7%
Anaka+Urdanibia	17	10	8	58,8%	47,1%
Belaskoenea	6	3	1	50,0%	16,7%
Elitxu+Lapize	18	11	11	61,1%	61,1%
Ventas	18	15	10	83,3%	55,6%
Otros	8	6	6	75,0%	75,0%

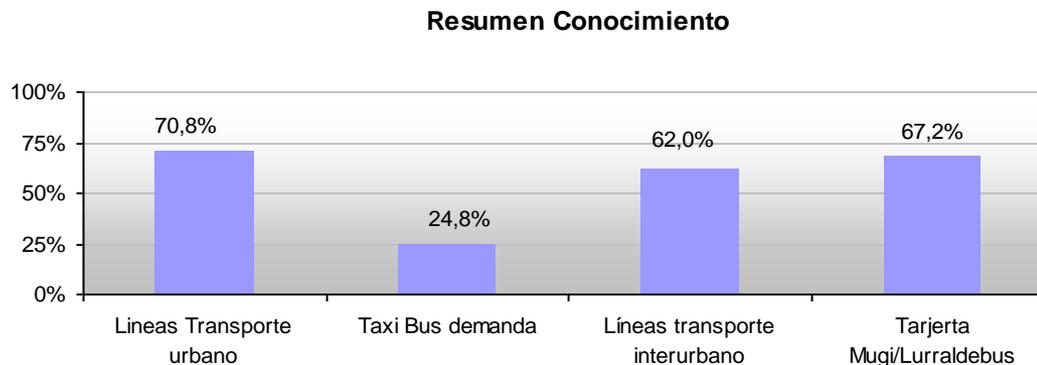
P5_Conocimiento ventajas Mugi/Lurraldebus



En general, y para casi todos los perfiles, el conocimiento de las ventajas de la tarjeta MUGI es más alto para las líneas urbanas que para las interurbanas.

II-RESULTADOS B-Conocimiento

Resumen conocimiento



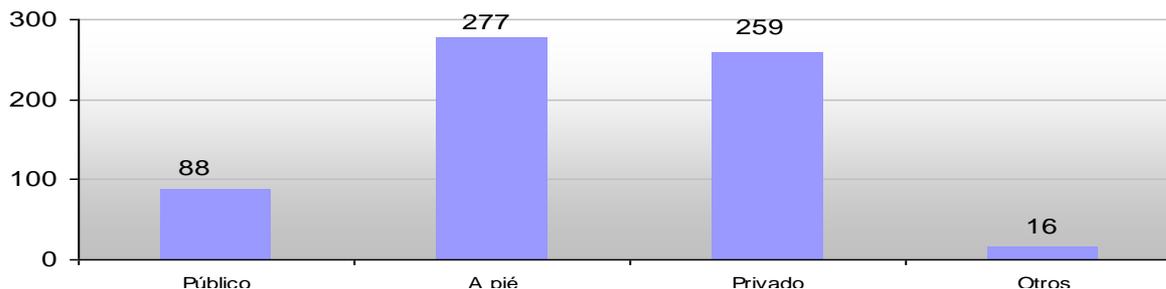
A modo resumen incluimos este gráfico con los distintos niveles de conocimiento analizados siendo el más alto el de las líneas urbanas y el más bajo el del Taxi Bus a la demanda.

II-RESULTADOS

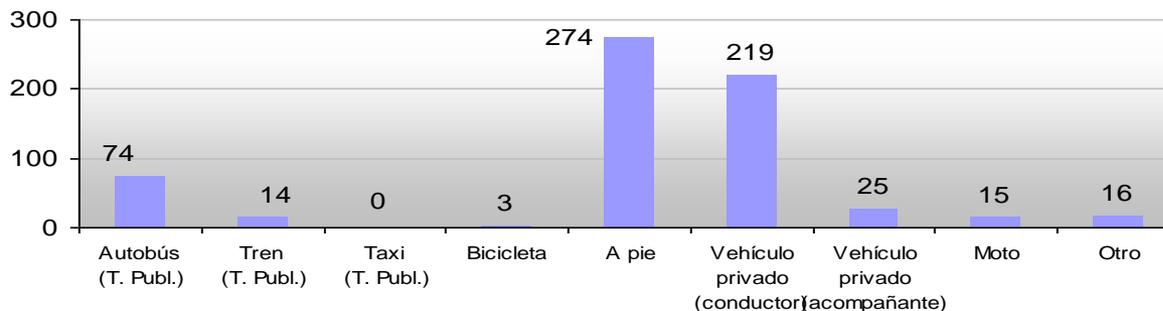
C-Uso

P6-¿Qué modo de desplazamiento utiliza...Para cada una de ellas preguntar cual es el modo que utiliza habitualmente

Modos de desplazamiento



Modos de desplazamiento



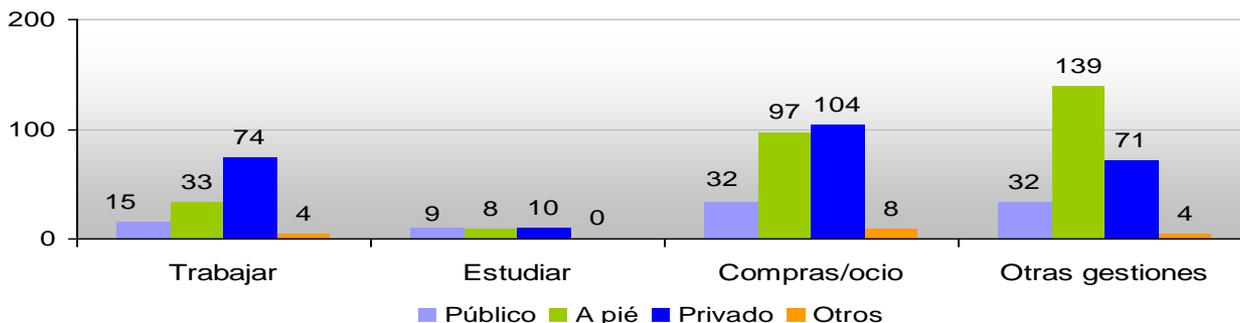
A todos los encuestados se les preguntó su medio habitual de transporte para realizar distintas actividades. En conjunto, los modos de desplazamiento que reciben el mayor número de menciones son a pie y el transporte privado. En el segundo gráfico podemos ver el desglose de los medios de transporte siendo el más mencionado el vehículo como conductor entre los privados y el autobús entre el transporte público.

II-RESULTADOS

C-Uso

P6-¿Qué modo de desplazamiento utiliza para ir a :

Modos de desplazamiento



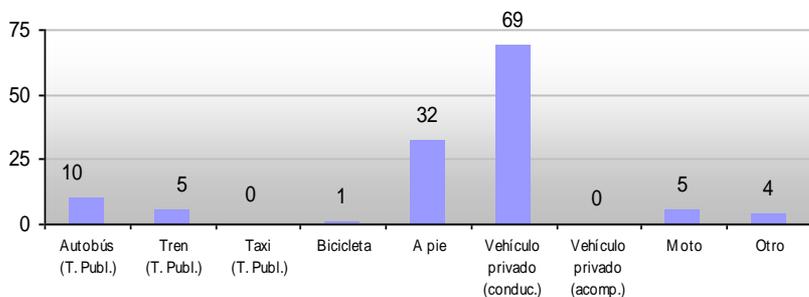
	Trabajar	Estudiar	Compras/ocio	Otras gestiones	TOTAL
Autobús (T. Publ.)	10	6	27	31	74
Tren (T. Publ.)	5	3	5	1	14
Taxi (T. Publ.)	0	0	0	0	0
Bicicleta	1	1	0	1	3
A pie	32	7	97	138	274
Vehículo privado (conductor)	69	8	86	56	219
Vehículo privado (acompañante)	0	1	12	12	25
Moto	5	1	6	3	15
Otro	4	0	8	4	16
TOTAL	126	27	241	246	640

Si analizamos los medios de desplazamiento para cada actividad podemos comprobar que el transporte privado prevalece para acudir al trabajo y para hacer compras y actividades de ocio. El desplazamiento a pie tiene peso en la realización de compras, ocio y otras gestiones.

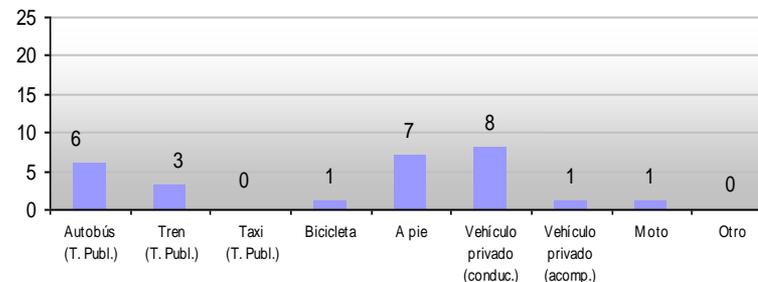
II-RESULTADOS C-Uso

P6-¿Qué modo de desplazamiento utiliza para ir a :

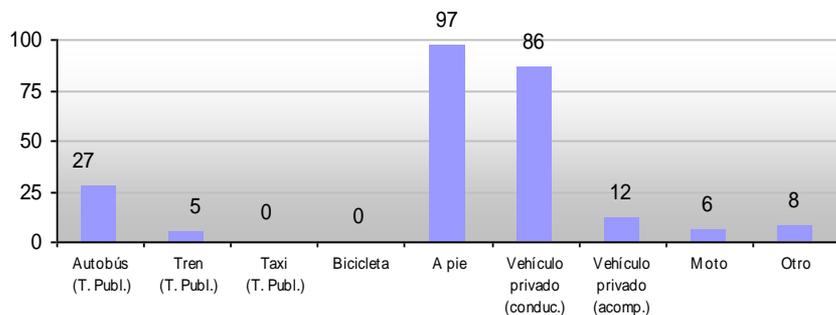
Modos de desplazamiento_Trabajo



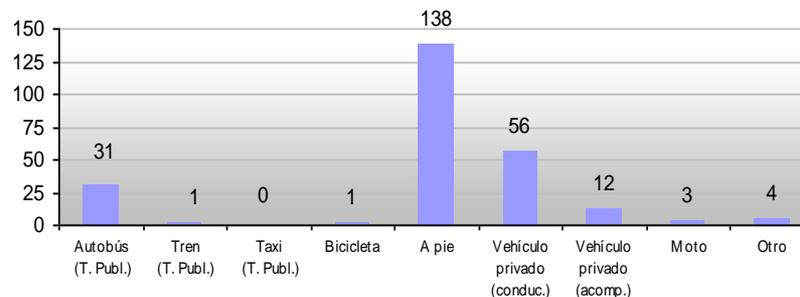
Modos de desplazamiento_Estudiar



Modos de desplazamiento_Compras/ocio



Modos de desplazamiento_Otras gestiones



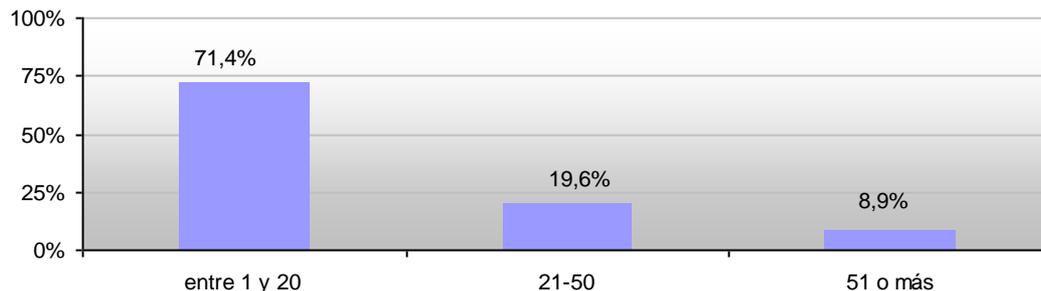
En estos gráficos podemos ver e desglose de los medios de desplazamiento para cada actividad realizada.

II-RESULTADOS

C-Uso

P7-En el caso de utilizar transporte público, preguntar frecuencia mensual:

P7_Frecuencia mensual Transporte Público



P7	TOTAL	TOTAL
entre 1 y 20	40	71,4%
21-50	11	19,6%
51 o más	5	8,9%
TOTAL	56	100,0%

Entre los encuestados que dicen utilizar el transporte público para desplazarse a realizar cualquiera de las actividades señaladas, la mayoría dice hacerlo con una frecuencia mensual de entre 1 y 20 viajes.

II-RESULTADOS

C-Uso

P8- En el caso de no utilizar transporte público, preguntar los motivos:

P8	TOTAL	%TOTAL
Comodidad del Vehículo privado	91	64,5%
Tiempo de recorrido alto	1	0,7%
El recorrido no cubre su necesidad	7	5,0%
Realiza otras gestiones además de la principal (ir a trabajo, estudios, etc.) como compras, recoger/dejar hijos/as otros	5	3,5%
Parada alejada de su origen destino (mas de 300 m)	5	3,5%
Otros	32	22,7%
TOTAL	141	100,0%

OTROS
Todo lo tiene cerca y va a pie
Tiene algún tipo de discapacidad
No coinciden los horarios
El coche es su herramienta de trabajo
Tiempo de espera entre autobuses

A los que dicen no utilizar el transporte público de manera habitual se les preguntó por los motivos. El principal es la comodidad del vehículo privado seguido por el desplazamiento a pie ya que todo está cerca.

II-RESULTADOS C-Uso

P9-Sugerencias de Mejora

SUGERENCIAS
Una red de bidegorris mejor de lo que hay y mas abundante.
Mejorar la calidad del transporte publico
Mala comunicaci3n con los autobuses interurbanos fines de semana
Ampliar el servicio de topo y de autobus urbano hasta las 11 de la noche.
Que las paradas de autob3s lleguen hasta las zonas m3s alejadas
Informaci3n de l3neas y recorridos m3s clara

A modo de sugerencia y para terminar con la encuesta se recogieron los siguientes comentarios.

Estudio de Satisfacción a Usuarios del Servicio de Autobús Urbano de Irun

INDICE

Estudio a usuarios de las líneas urbanas de Irun

I-METODOLOGÍA

II-RESULTADOS

A-PERFIL de los ENCUESTADOS

B-VALORACIÓN

C-ASPECTOS a MEJORAR

Ficha Metodológica	
Recogida de datos	Entrevista presencial
Tipo de encuesta	Semi-estructurada
Idioma de la encuesta	Euskera o castellano
Duración media de la encuesta	5 minutos
Realización del trabajo de campo	Entre el 15 y el 19 de Abril
Interlocutores	Usuarios líneas urbanas de autobús
Número de encuestas realizadas	301
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5,6%

I-METODOLOGÍA

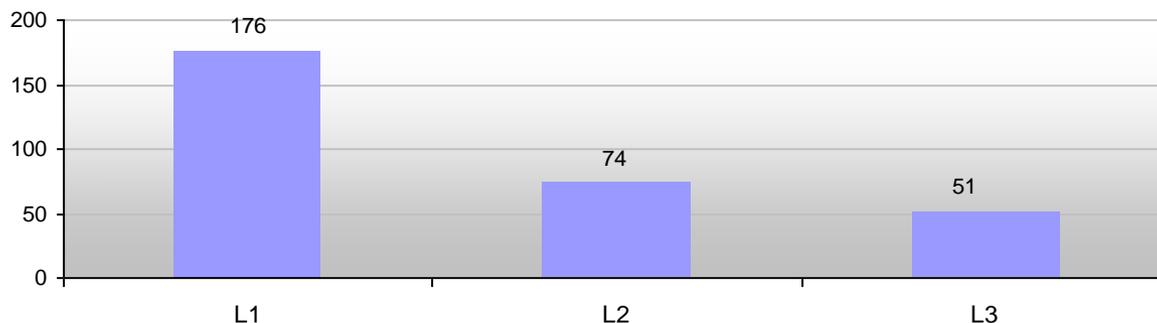
Líneas	DIRECCIÓN	Paradas Marquesinas	ENCUESTAS
L1	Hospital	Navarra 21	88
L1	Zaisa	Colon 43	87
L2	Centro	Ugalde	38
L2	Ventas-Txingudi	Colon 52	37
L3	Artia	Fermín Calbetón	25
L3	Olaberria	Fermín Calbetón	25
TOTAL			300

Para realizar este estudio se establecieron cuotas para cada línea de autobús (L1, L2 y L3) y se seleccionaron las paradas/marquesinas donde se realizarían las encuestas.

II-RESULTADOS

A-Perfil de los encuestados

Encuestas por línea



P LINEA	TOTAL	%TOTAL
L1	176	58,5%
L2	74	24,6%
L3	51	16,9%
TOTAL	301	100,0%

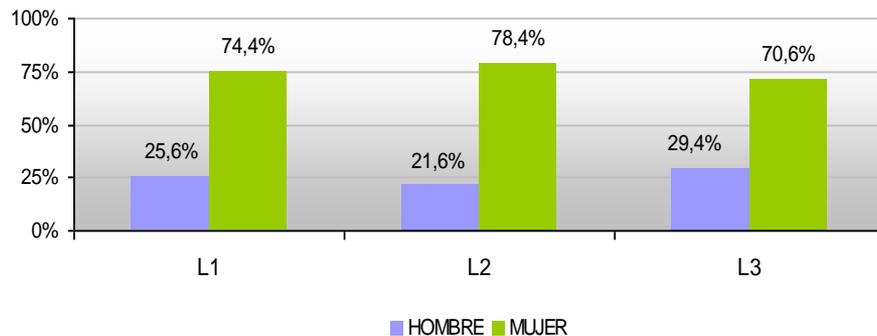
	P PARADA COD	TOTAL	Dirección
L1	Av. NAVARRA 21	88	Hospital
	COLON 43	88	Zaisa
L2	UGALDE 45	38	Centro
	COLON 52	36	Ventas-Txingudi
L3	FERMIN CALBETON	51	Artia y Olaberria

Basándonos en los datos de usuarios, se establecieron un total de 301 encuestas a realizar en total. Por líneas se realizaron 176 en la línea L1, 74 en la L2 y 51 en la L3. En la tabla de la derecha se pueden observar las paradas en las que se realizaron las encuestas así como la dirección de las líneas encuestadas.

II-RESULTADOS

A-Perfil de los encuestados

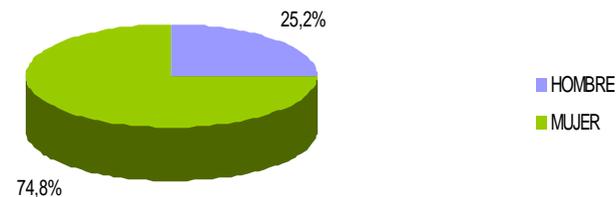
Género por línea



P GENERO 1	TOTAL	%TOTAL
HOMBRE	76	25,2%
MUJER	225	74,8%
TOTAL	301	100,0%

P GENERO 1	L1	L2	L3	TOTAL
HOMBRE	45	16	15	76
MUJER	131	58	36	225
TOTAL	176	74	51	301
P_GENERO_1	L1	L2	L3	TOTAL
HOMBRE	25,6%	21,6%	29,4%	25,2%
MUJER	74,4%	78,4%	70,6%	74,8%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Género

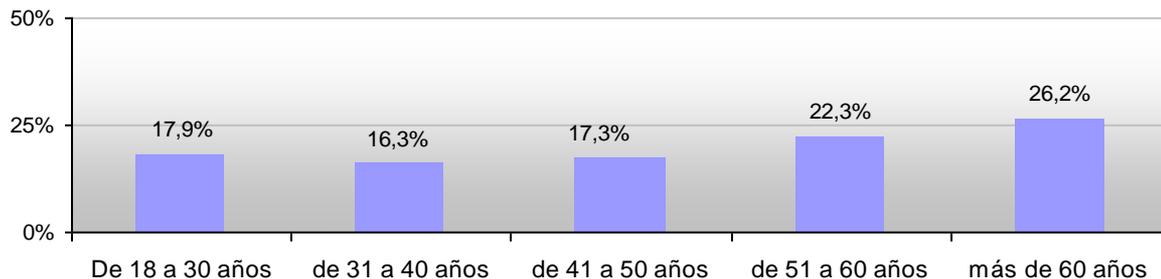


El 74,8% de los usuarios encuestados son mujeres. Este dato es así tanto de manera global como por líneas analizadas.

II-RESULTADOS

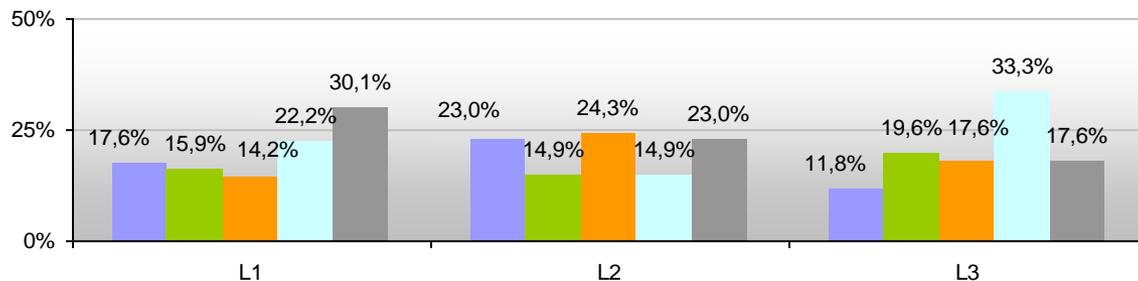
A-Perfil de los encuestados

Edad



P EDAD 1	TOTAL	%TOTAL
De 18 a 30 años	54	17,9%
de 31 a 40 años	49	16,3%
de 41 a 50 años	52	17,3%
de 51 a 60 años	67	22,3%
más de 60 años	79	26,2%
TOTAL	301	100,0%

Edad por línea



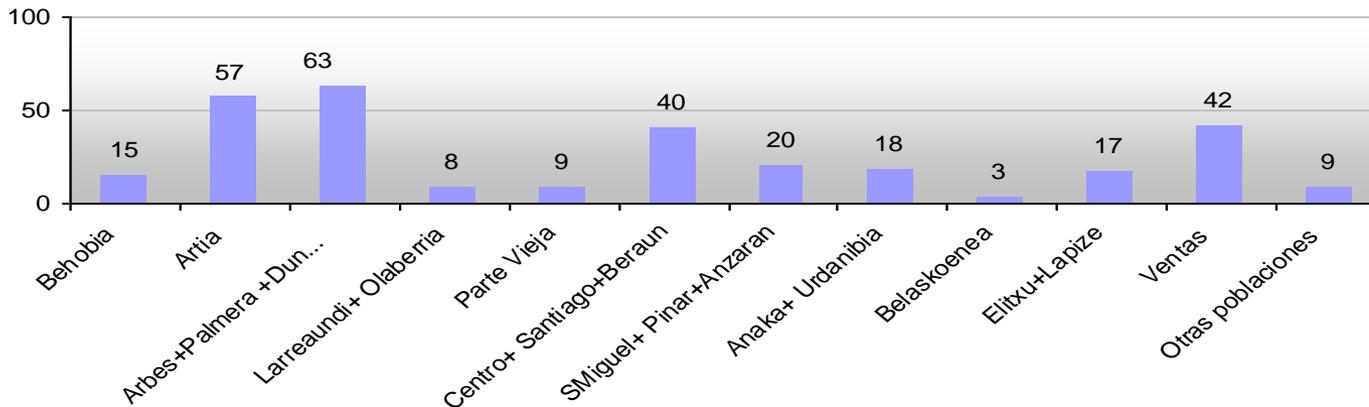
■ De 18 a 30 años ■ de 31 a 40 años ■ de 41 a 50 años ■ de 51 a 60 años ■ más de 60 años

Todos los rangos de edad están representados siendo los de edad más alta los de mayor peso. Por línea podemos ver que los más jóvenes están más representados en la línea L2, y los de entre 51 y 60 años en la L3.

II-RESULTADOS

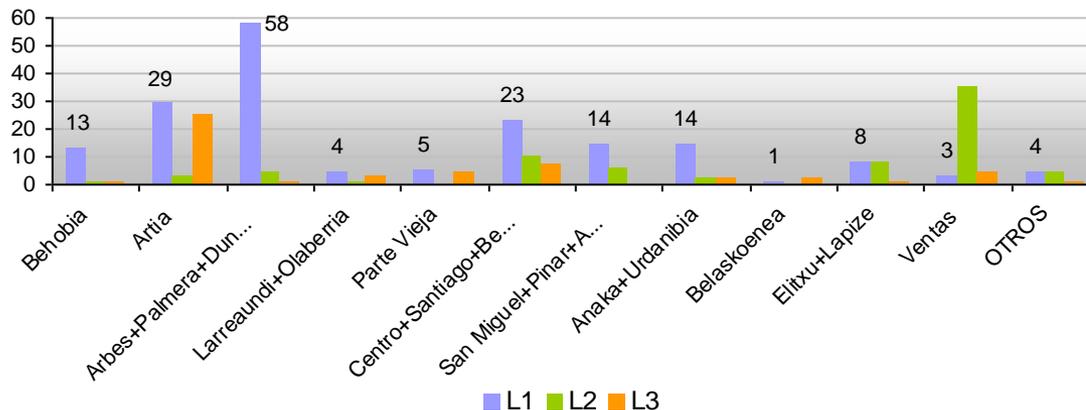
A-Perfil de los encuestados

Encuestas por barrio



De manera global, las zonas de Irun más representadas son Arbes, Palmera, Dunboa y Meaka y la zona de Artia. Por líneas, en la L2 el barrio de Ventas es el de mayor presencia y para la L3 Arbes.

Encuestas por barrio y línea



II-RESULTADOS

A-Perfil de los encuestados

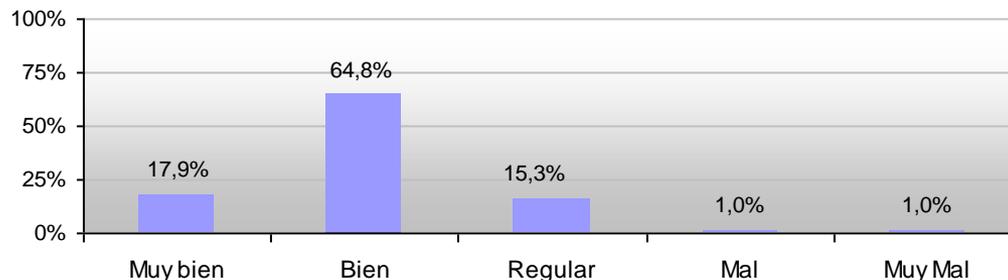
P BARRIO 1	L1	L2	L3	TOTAL
Behobia	13	1	1	15
Artia	29	3	25	57
Arbes+Palmera+Dunboa+Meaka	58	4	1	63
Larraundi+Olaberria	4	1	3	8
Parte Vieja	5	0	4	9
Centro+Santiago+Beraun	23	10	7	40
San Miguel+Pinar+Anzaran	14	6	0	20
Anaka+Urdanibia	14	2	2	18
Belaskoenea	1	0	2	3
Elitxu+Lapize	8	8	1	17
Ventas	3	35	4	42
OTROS	4	4	1	9
TOTAL	176	74	51	301

En esta tabla se representan los datos numéricos de los gráficos de la diapositiva anterior.

II-RESULTADOS B-Valoración

P1-¿Cuál es su opinión acerca del funcionamiento en general de IrunBus (autobuses urbanos irun/rojos)?

P1-Funcionamiento IrunBus



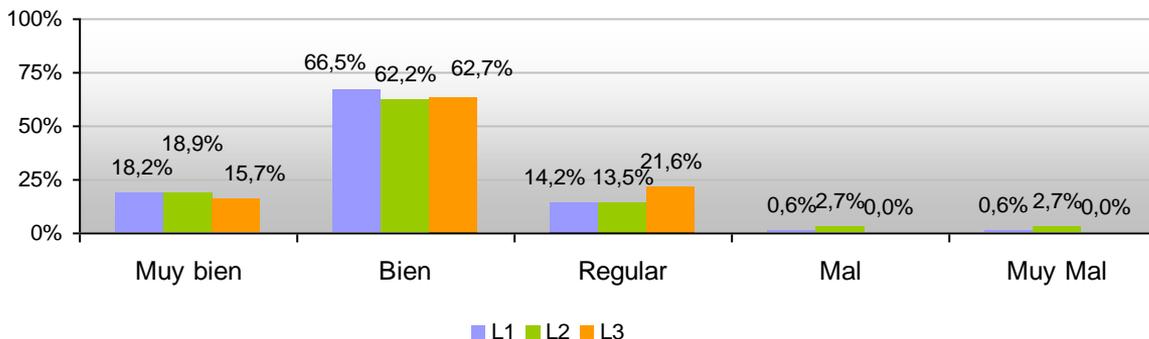
PB_1	TOTAL	%TOTAL
Muy bien	54	17,9%
Bien	195	64,8%
Regular	46	15,3%
Mal	3	1,0%
Muy Mal	3	1,0%
TOTAL	301	100,0%

El 64,8% de los encuestados califican el funcionamiento de IrunBus como Bien. Son 3 los encuestados que lo califican como Mal y otros 3 como Muy mal.

II-RESULTADOS B-Valoración

P1-¿Cuál es su opinión acerca del funcionamiento en general de IrunBus (autobuses urbanos irun/rojos)?

P1-Funcionamiento IrunBus



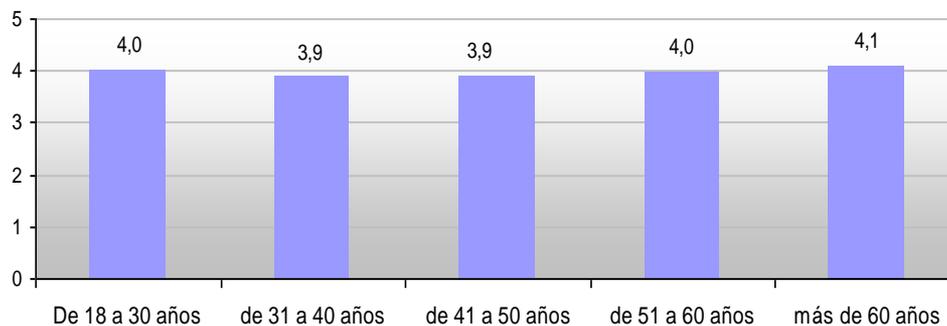
PB 1	L1	L2	L3	L1	L2	L3
Muy bien	32	14	8	18,2%	18,9%	15,7%
Bien	117	46	32	66,5%	62,2%	62,7%
Regular	25	10	11	14,2%	13,5%	21,6%
Mal	1	2	0	0,6%	2,7%	0,0%
Muy Mal	1	2	0	0,6%	2,7%	0,0%
TOTAL	176	74	51	100,0%	100,0%	100,0%

Los datos por línea son muy parecidos a los globales. Las calificaciones negativas provienen de los usuarios de las líneas L1 y L2.

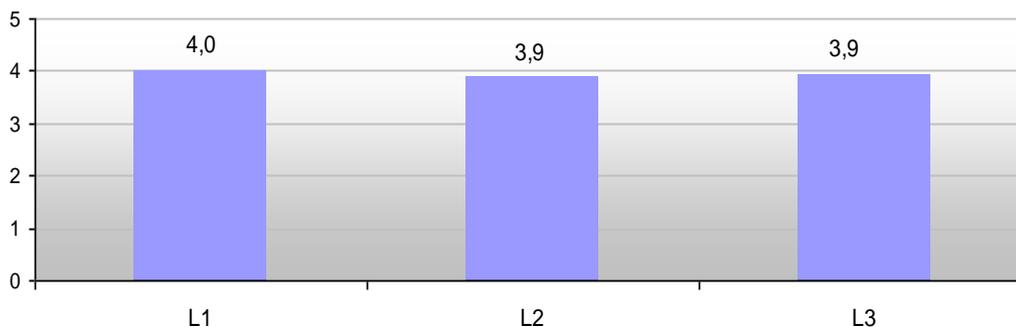
II-RESULTADOS B-Valoración

P1-¿Cuál es su opinión acerca del funcionamiento en general de IrunBus (autobuses urbanos irun/rojos)?

P1_Funcionamiento IrunBus



P1_Funcionamiento IrunBus



Si calculamos la valoración media del funcionamiento de IrunBus utilizando una escala del 1 al 5 la valoración global asciende a los 4 puntos de media. No existen grandes variaciones en los diferentes segmentos a analizar.

II-RESULTADOS

B-Valoración

P1-¿Cuál es su opinión acerca del funcionamiento en general de IrunBus (autobuses urbanos irun/rojos)?

	TOTAL	P1 IRUN BUS
TOTAL	301	4,0
HOMBRE	76	4,0
MUJER	225	4,0
De 18 a 30 años	54	4,0
de 31 a 40 años	49	3,9
de 41 a 50 años	52	3,9
de 51 a 60 años	67	4,0
más de 60 años	79	4,1
Behobia	15	4,1
Artia	57	4,1
Arbes+Palmera+Dunboa+Meaka	63	3,9
Larreaundi+Olaberria	8	4,0
Parte Vieja	9	4,1
Centro+Santiago+Beraun	40	4,2
San Miguel+Pinar+Anzaran	20	4,2
Anaka+Urdanibia	18	3,7
Belaskoenea	3	4,0
Elitxu+Lapize	17	3,7
Ventas	42	3,9
OTROS	9	3,9
L1	176	4,0
L2	74	3,9
L3	51	3,9
Av. NAVARRA 21	88	4,0
COLON 43	88	4,0
UGALDE 45	38	3,8
COLON 52	36	4,0
FERMIN CALBETON	51	3,9

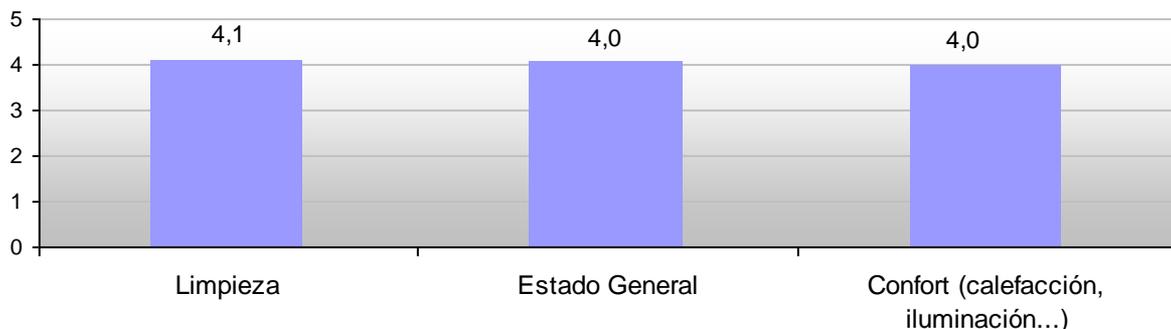
En la siguiente tabla podemos ver las valoraciones medias de IrunBus para los distintos perfiles. Las valoraciones medias oscilan entre los 3,7 y los 4,2 puntos.

II-RESULTADOS

B-Valoración

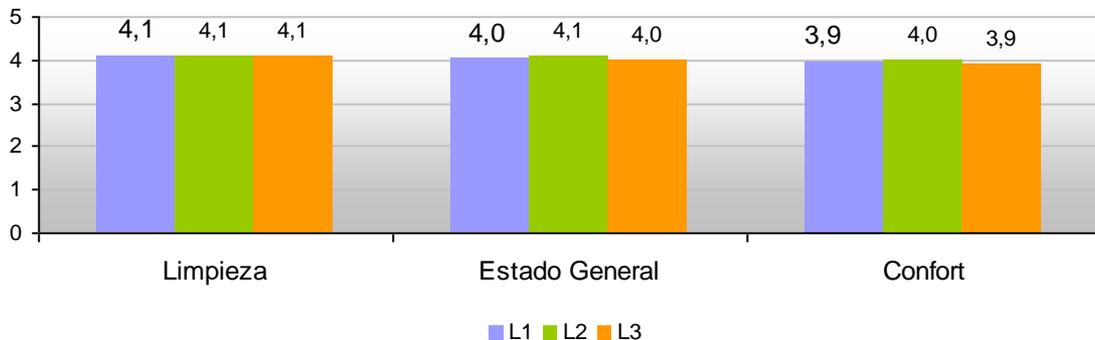
P2-Valore por favor, los siguientes aspectos relacionados con el servicio de IrunBus-AUTOBUS

P2_Valoración Autobus



AUTOBUS	Valoración
Limpieza	4,1
Estado General	4,0
Confort (calefacción, iluminación...)	4,0

P2_Valoración Autobus



AUTOBUS	L1	L2	L3
Limpieza	4,1	4,1	4,1
Estado General	4,0	4,1	4,0
Confort	3,9	4,0	3,9

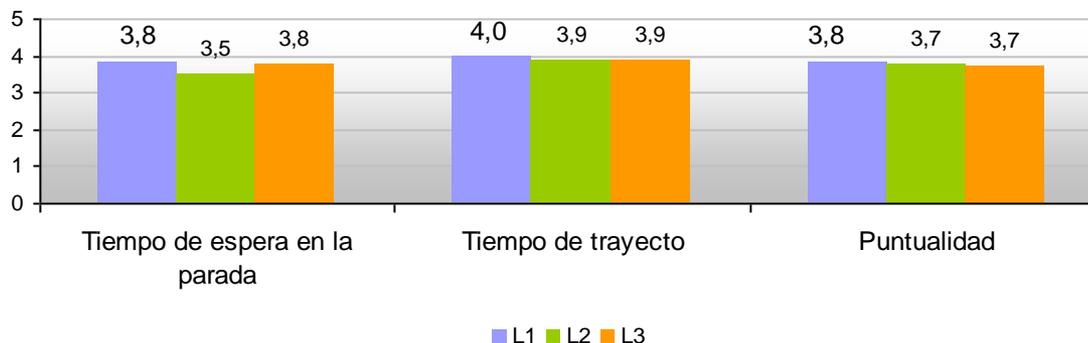
En el siguiente apartado se valoran con una escala del 1 al 5 distintos aspectos relacionados con el servicio. La limpieza se valora con 4,1 puntos de media y el estado general y el confort con 4 de media. Los datos por línea son muy similares.

II-RESULTADOS

B-Valoración

P2-Valore por favor, los siguientes aspectos relacionados con el servicio de IrunBus-LINEAS

P3_Valoración Líneas



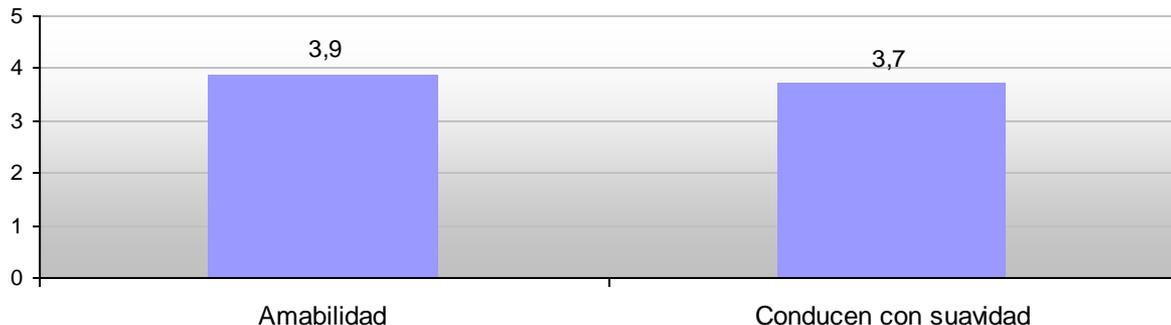
	L1	L2	L3
Tiempo de espera en la parada	3,8	3,5	3,8
Tiempo de trayecto	4,0	3,9	3,9
Puntualidad	3,8	3,7	3,7

Se recogieron valoraciones para cada una de las líneas por aquellos usuarios que las han utilizado. En lo que se refiere al tiempo de espera la línea L2 es la que peor valoración recibe. El resto de valoraciones sobre el tiempo de trayecto y la puntualidad son muy similares.

II-RESULTADOS B-Valoración

P2-Valore por favor, los siguientes aspectos relacionados con el servicio de IrunBus-CONDUCTORES

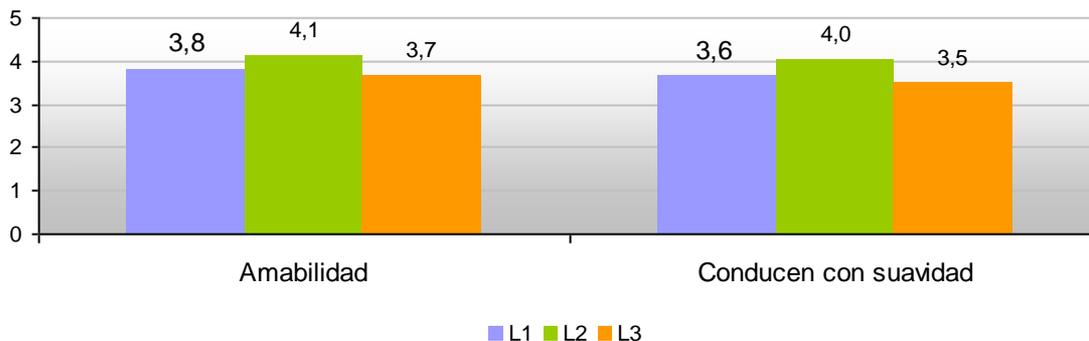
P4_Valoración Conductores



CONDUCTORES	Valoración
Amabilidad	3,9
Conducen con suavidad	3,7

P4_Valoración Conductores

CONDUCTORES	L1	L2	L3
Amabilidad	3,8	4,1	3,7
Conducen con suavidad	3,6	4,0	3,5



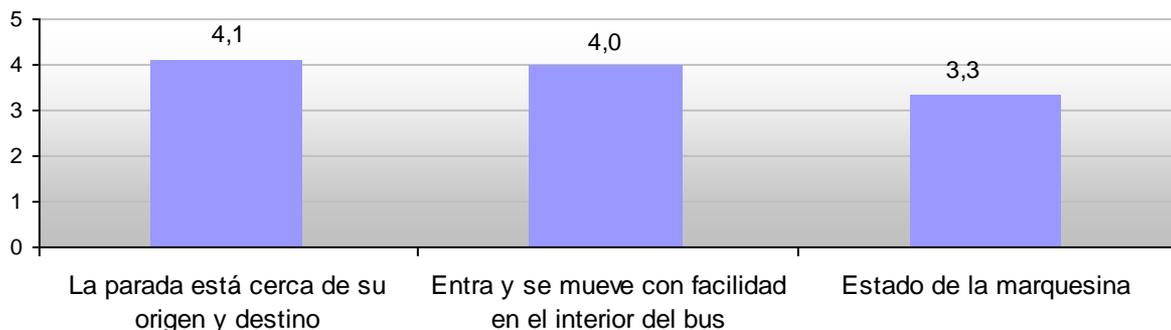
La amabilidad de los conductores recibe 3,9 puntos de media y la suavidad a la hora de conducir 3,7 puntos. Ambas valoraciones son más baja para las encuestas realizadas en la L3.

II-RESULTADOS

B-Valoración

P2-Valore por favor, los siguientes aspectos relacionados con el servicio de IrunBus-ACCESIBILIDAD

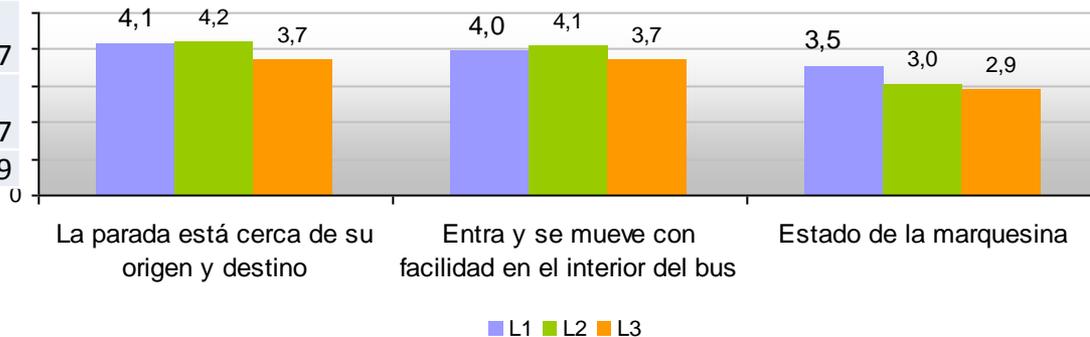
P5_Valoración Accesibilidad



ACCESIBILIDAD	TOTAL
La parada está cerca de su origen y destino	4,1
Entra y se mueve con facilidad en el interior del bus	4,0
Estado de la marquesina	3,3

ACCESIBILIDAD	L1	L2	L3
La parada está cerca de su origen y destino	4,1	4,2	3,7
Entra y se mueve con facilidad en el interior del bus	4,0	4,1	3,7
Estado de la marquesina	3,5	3,0	2,9

P5_Valoración Accesibilidad



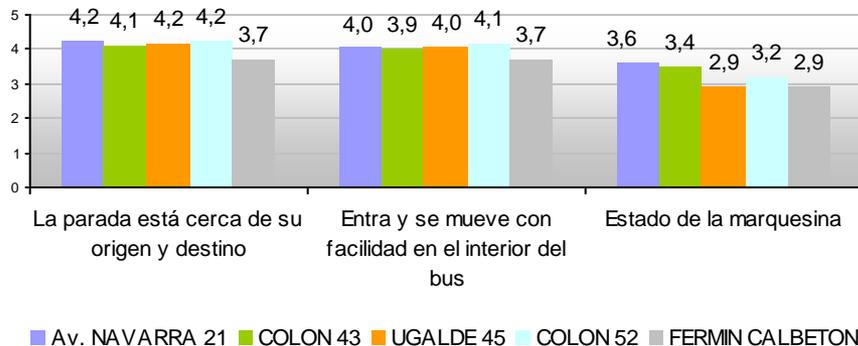
En lo referente a la accesibilidad, el aspecto que recibe la peor valoración es el estado de la marquesina con 3,3 puntos especialmente entre los encuestados de la línea L3.

II-RESULTADOS

B-Valoración

P2-Valore por favor, los siguientes aspectos relacionados con el servicio de IrunBus-ACCESIBILIDAD

P5_Valoración Accesibilidad



ACCESIBILIDAD	Av. NAVARRA 21	COLON 43	UGALDE 45	COLON 52	FERMIN CALBETON
La parada está cerca de su origen y destino	4,2	4,1	4,2	4,2	3,7
Entra y se mueve con facilidad en el interior del bus	4,0	3,9	4,0	4,1	3,7
Estado de la marquesina	3,6	3,4	2,9	3,2	2,9

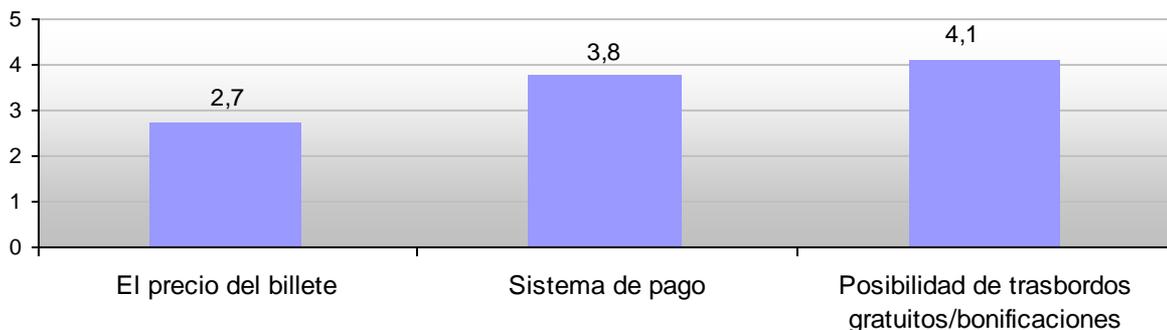
Las valoraciones medias para cada marquesina/parada se expresan en el siguiente gráfico y tabla. Las valoraciones sobre la accesibilidad recogidas en la parada de Fermín Calbetón son las más bajas.

II-RESULTADOS

B-Valoración

P2-Valore por favor, los siguientes aspectos relacionados con el servicio de IrunBus-PRECIO

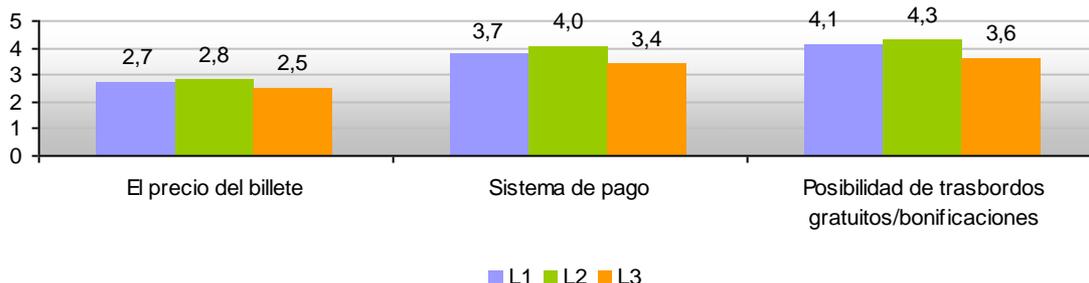
P6_Valoración Precio



PRECIO	TOTAL
El precio del billete	2,7
Sistema de pago	3,8
Posibilidad de trasbordos gratuitos/bonificaciones	4,1

PRECIO	L1	L2	L3
El precio del billete	2,7	2,8	2,5
Sistema de pago	3,7	4,0	3,4
Posibilidad de trasbordos gratuitos/bonificaciones	4,1	4,3	3,6

P6_Valoración Precio



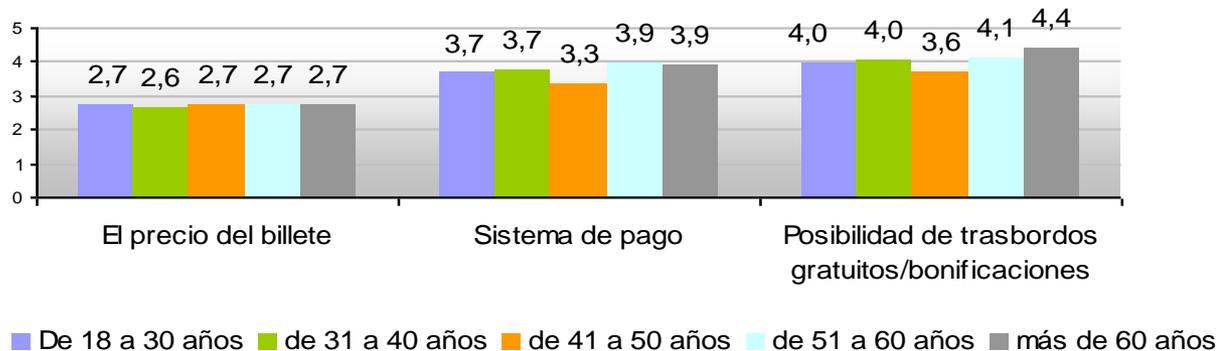
El precio del billete recibe 2,7 puntos de media y los trasbordos/bonificaciones 4,1. Como hasta el momento los usuarios de la línea L3 son los más críticos.

II-RESULTADOS

B-Valoración

P2-Valore por favor, los siguientes aspectos relacionados con el servicio de IrunBus-PRECIO

P6_Valoración Precio



PRECIO	De 18 a 30 años	de 31 a 40 años	de 41 a 50 años	de 51 a 60 años	más de 60 años
El precio del billete	2,7	2,6	2,7	2,7	2,7
Sistema de pago	3,7	3,7	3,3	3,9	3,9
Posibilidad de trasbordos gratuitos/bonificaciones	4,0	4,0	3,6	4,1	4,4

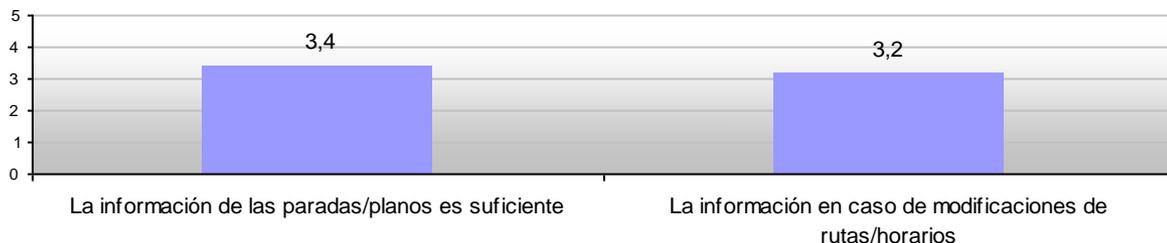
No encontramos grandes diferencias por edad en las valoraciones del precio.

II-RESULTADOS

B-Valoración

P2-Valore por favor, los siguientes aspectos relacionados con el servicio de IrunBus-INFORMACION

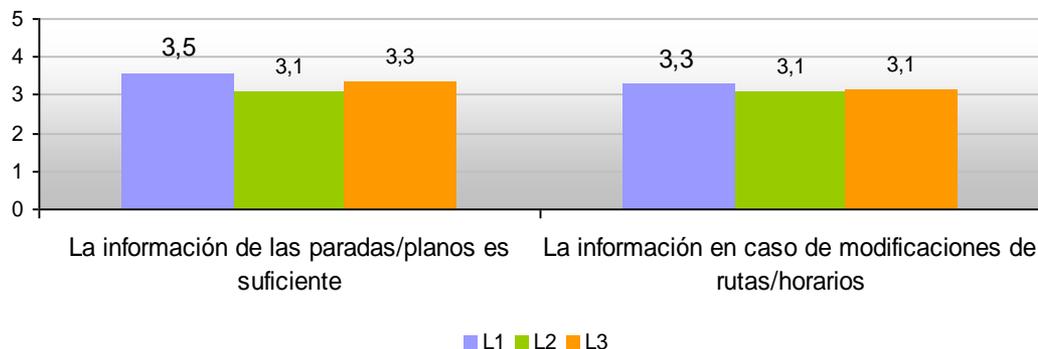
P7_Valoración Información



INFORMACION	TOTAL
La información de las paradas/planos es suficiente	3,4
La información en caso de modificaciones de rutas/horarios	3,2

INFORMACION	L1	L2	L3
La información de las paradas/planos es suficiente	3,5	3,1	3,3
La información en caso de modificaciones de rutas/horarios	3,3	3,1	3,1

P7_Valoración Información



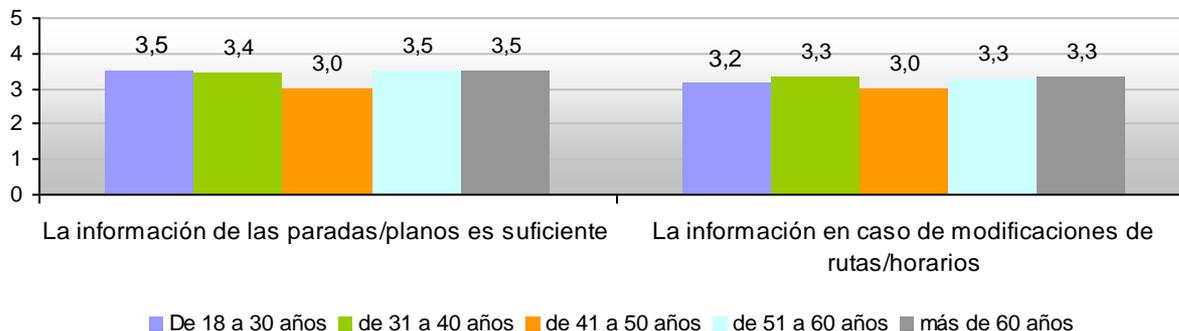
La información en caso de modificaciones recibe 3,2 puntos de media y la información en las paradas 3,4.

II-RESULTADOS

B-Valoración

P2-Valore por favor, los siguientes aspectos relacionados con el servicio de IrunBus-INFORMACION

P7_Valoración Información



INFORMACION	De 18 a 30 años	de 31 a 40 años	de 41 a 50 años	de 51 a 60 años	más de 60 años
La información de las paradas/planos es suficiente	3,5	3,4	3,0	3,5	3,5
La información en caso de modificaciones de rutas/horarios	3,2	3,3	3,0	3,3	3,3

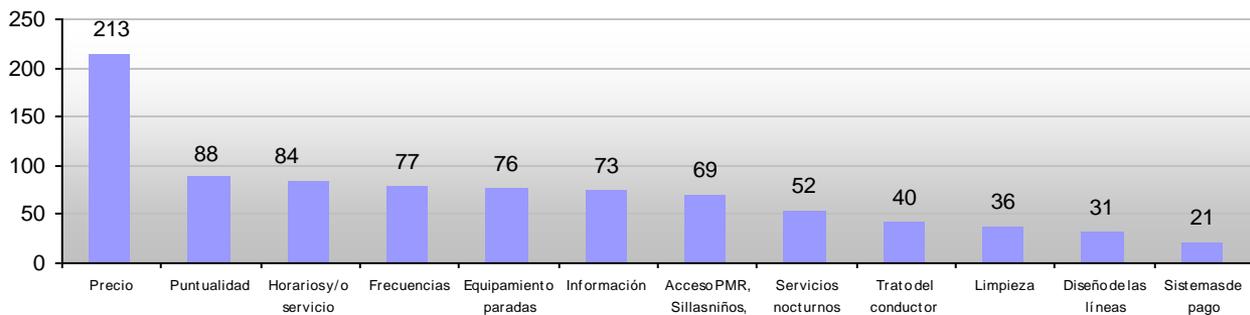
Las valoraciones para la información recibida no exhiben grandes diferencias por rangos de edad.

II-RESULTADOS

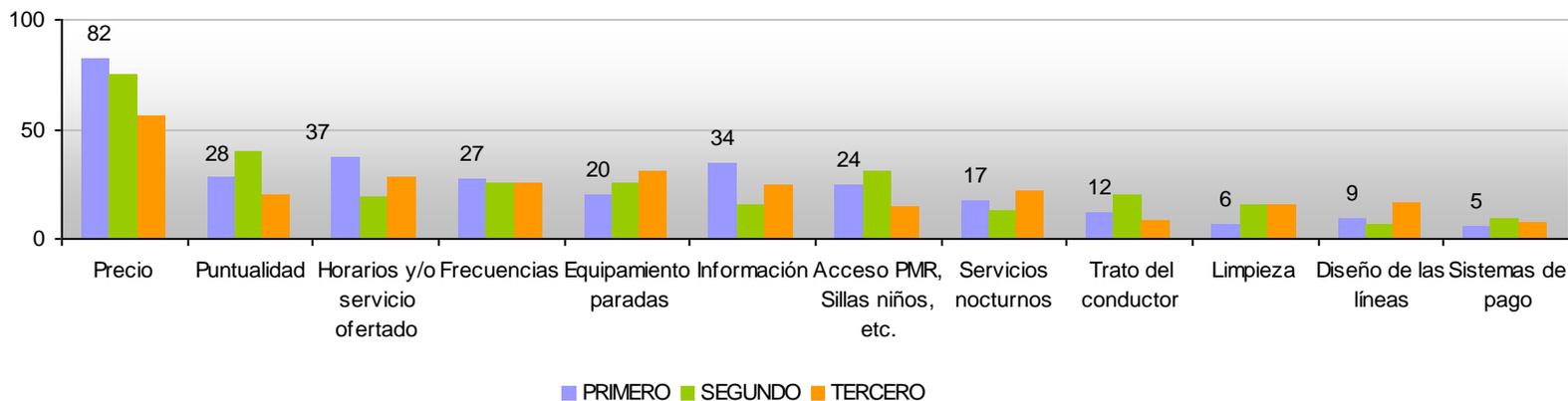
C-Aspectos a Mejorar

P3- ASPECTOS A MEJORAR. De los siguientes, qué tres aspectos mejoraría:

P8_ Aspectos a mejorar



P8_ Aspectos a mejorar



Se pidió a todos los encuestados que seleccionaran los 3 aspectos que mejorarían de una lista de posibles 12. El aspecto más mencionado es el Precio seguido por la puntualidad y los horarios/servicios ofertados.

II-RESULTADOS

C-Aspectos a Mejorar

P3- ASPECTOS A MEJORAR. De los siguientes, qué tres aspectos mejoraría:

TOTAL	MENCIONES	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO
Precio	213	82	75	56
Puntualidad	88	28	40	20
Horarios y/o servicio ofertado	84	37	19	28
Frecuencias	77	27	25	25
Equipamiento				
paradas	76	20	25	31
Información	73	34	15	24
Acceso PMR, Sillas niños, etc.	69	24	31	14
Servicios nocturnos	52	17	13	22
Trato del conductor	40	12	20	8
Limpieza	36	6	15	15
Diseño de las líneas	31	9	6	16
Sistemas de pago	21	5	9	7

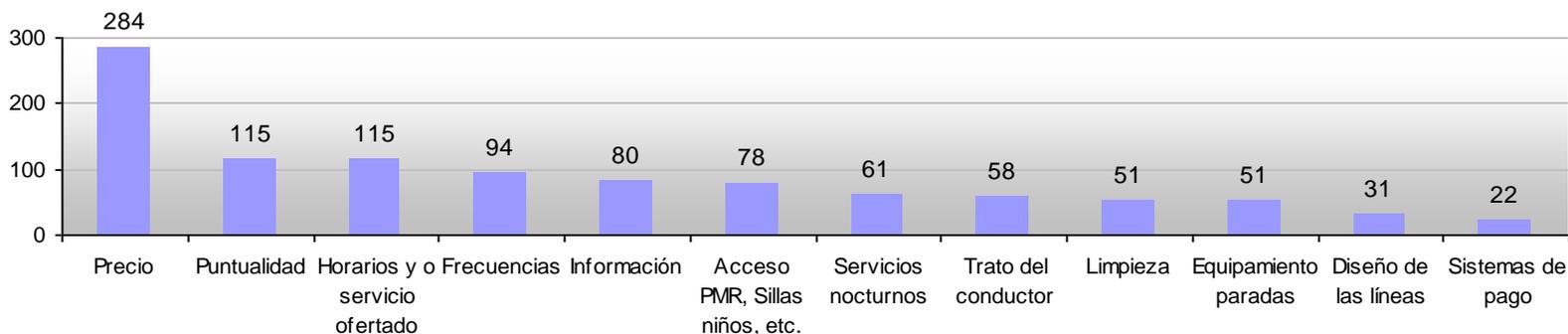
En la siguiente tabla se expresan los datos numéricos analizados anteriormente.

II-RESULTADOS

C-Aspectos a Mejorar

P3- ASPECTOS A MEJORAR. De los siguientes, qué tres aspectos mejoraría:

P8_Aspectos a mejorar_L1



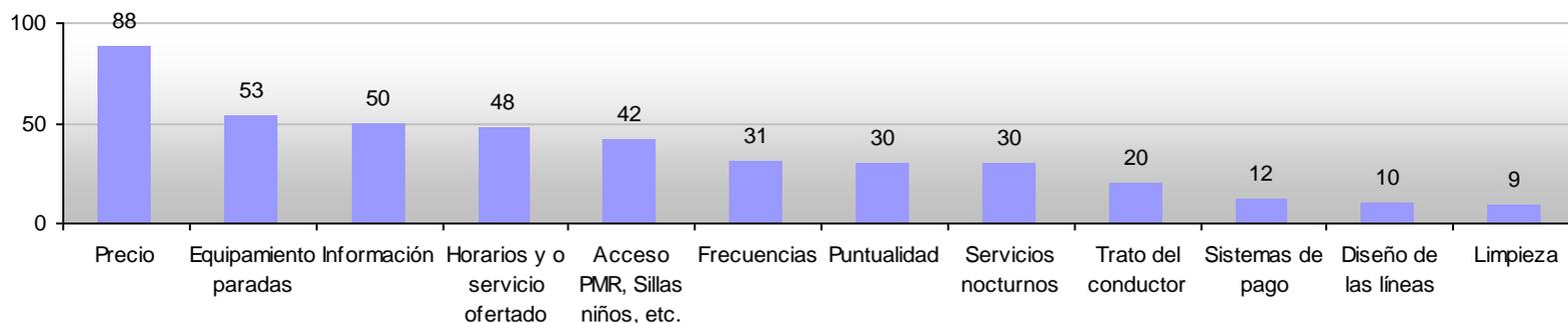
Para los usuarios de la L1, los aspectos a mejorar son el Precio, la Puntualidad y los Horarios. Para los de la L2 el Precio, el Equipamiento de las paradas y la Información. Para los usuarios de la L3 el Precio, la Puntualidad y el Equipamiento de la parada.

II-RESULTADOS

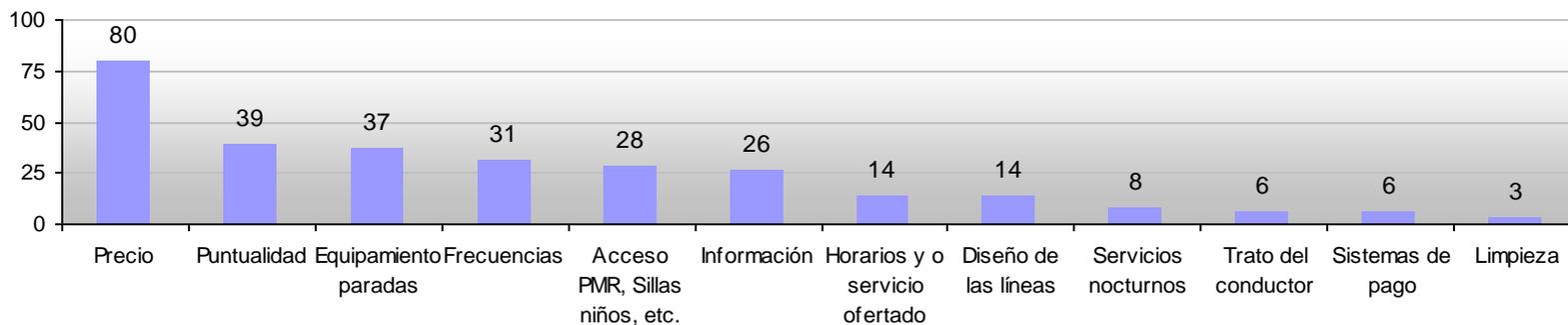
C-Aspectos a Mejorar

P3- ASPECTOS A MEJORAR. De los siguientes, qué tres aspectos mejoraría:

P8_Aspectos a mejorar_L2



P8_Aspectos a mejorar_L3



II-RESULTADOS

C-Aspectos a Mejorar

P3- ASPECTOS A MEJORAR. De los siguientes, qué tres aspectos mejoraría:

TOTAL	L1
Precio	284
Puntualidad	115
Horarios y o servicio ofertado	115
Frecuencias	94
Información	80
Acceso PMR, Sillas niños, etc.	78
Servicios nocturnos	61
Trato del conductor	58
Limpieza	51
Equipamiento paradas	51
Diseño de las líneas	31
Sistemas de pago	22

TOTAL	L2
Precio	88
Equipamiento paradas	53
Información	50
Horarios y o servicio ofertado	48
Acceso PMR, Sillas niños, etc.	42
Frecuencias	31
Puntualidad	30
Servicios nocturnos	30
Trato del conductor	20
Sistemas de pago	12
Diseño de las líneas	10
Limpieza	9

TOTAL	L3
Precio	80
Puntualidad	39
Equipamiento paradas	37
Frecuencias	31
Acceso PMR, Sillas niños, etc.	28
Información	26
Horarios y o servicio ofertado	14
Diseño de las líneas	14
Servicios nocturnos	8
Trato del conductor	6
Sistemas de pago	6
Limpieza	3

II-RESULTADOS

C-Aspectos a Mejorar

P4-Sugerencias de Mejora

L1	Menciones
MEJORAR/CERRAR MARQUESINAS (FRIO y TE MOJAS)	19
MEJORAR los ASIENTOS (son muy altos)	8
MÁS FRECUENCIA DE AUTOBUSES EN SÁBADOS Y DOMINGOS	6
HAY ALGÚN CONDUCTOR CON MALOS MODALES el RESTO MUY BIEN	5
MANTENER EL MISMO PRECIO	5
FACILITAR ACCESOACERCARSE LOS AUTOBUSES A LOS BORDILLOS	3
VERANO MEJORAR PUNTUALIDAD o AUMENTAR FRECUENCIA	2
LOS COCHES APARCAN EN LAS PARADAS Y EL AUTOBUS NO PUEDE BAJAR LA RAMPA	1
HAN QUITADO EL AUTOBUS DE VENTAS QUE LLEGABA AL HOSPITAL	1
EN VERANO EL AIRE ACONDICIONADO MUY FRIO	1
LAS PANTALLAS DE LAS MARQUESINAS	1
LIMPIEZA DE LAS MARQUESINAS	1
LOS AUTOBUSES DE SAN SEBASTIAN Y FUENTERRABIA PASEN POR LA AVDA NAVARRA 21	1
LOS PRECIOS PARA NIÑOS IGUAL QUE LURRALDEBUS	1
LOS TIMBRES	1
HA ESTADO MES Y MEDIO ESPERANDO LA TARJETA	1
RESPETAR los HORARIOS	1
MAS FRECUENCIA EN HORARIO DE LAS LINEAS 2 y 3	1
MAS PUNTUALIDAD EN HORAS PUNTA	1
MAYOR FRECUENCIA DE AUTOBUSES SOBRE TODO A LAS 14:00	1

Para finalizar con la encuesta se recogieron las sugerencias de mejora para cada línea junto con las menciones en cada caso.

II-RESULTADOS

C-Aspectos a Mejorar

P4-Sugerencias de Mejora

L3	Menciones
SISTEMAS SONOROS EN PARADAS	1

L2	Menciones
MEJORAR MARQUESINAS (SE MOJAN Y FRÍO)	6
AUTOBUS HASTA HOSPITAL	5
BAJADA DE RAMPA	1
ANTES TENIA PARADA DE 3 AUTOBUSES EN LA AVDA GIPUZKOA AHORA TENGO QUE IR HASTA LA C/ADUANA	1
CAMBIO DE HORARIO HAN QUITADO EL DE LAS 17:30	1
MEJORAR LA PUNTUALIDAD EN UGALDE MAL	1
LOS DOMINGOS MÁS SERVICIO DE AUTOBUSES	1
MÁS INFORMACIÓN	1
CAMBIAR la TARJETA de NIÑOS HASTA 10 años	1
MUCHOS PROBLEMAS CON TARJETA LURRALDEBUS,NO APLICAN LOS TRANSBORDOS	1
PERMITIR QUE LOS NIÑOS PUEDAN ENTRAR CON PATINETE	1

GUPOST

Camino Illarra 4

20.018 Donostia

Tel 943 000 800

www.gupostonline.com