

San Sebastián, 3 de Septiembre de 2012

A continuación se indican todos los aspectos valorados en la última encuesta con la nota obtenida.

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN USUARIOS

1. Información proporcionada en las paradas (reglamento, tarifas, avisos SMS, horarios y paneles electrónicos, etc.)	7,68
2. Información proporcionada en el autobús, y sistema de información y entretenimiento en los autobuses (DVBUS)	7,51
3. Información y trato recibido por Atención al Usuario (teléfono, presencial, web, etc).	7,88
4. Información proporcionada y trato a usuarios de los conductores	7,34
5. Gestión de los objetos perdidos	7,70
6. Posibilidad de portar objetos / bultos, tablas de surf, animales domésticos, etc.	6,96
7. Forma de conducción	6,73
8. Flota de autobuses y su fiabilidad.	7,63
9. Valoración medioambiental de la flota: ruido, vibraciones y contaminación de los autobuses.	7,52
10. Funcionamiento de la calefacción y aire acondicionado en los autobuses.	6,76
11. Limpieza y condiciones higiénicas de los autobuses	7,70
12. Limpieza y estado de las paradas	7,63
13. Iluminación dentro de los autobuses	7,73
14. Iluminación en las paradas	7,18
15. Comodidad de los sistemas de pago.	7,27
16. Precios del servicio (billete, bonobuses, bonos mensuales, familias numerosas, etc.)	5,88
17. Horarios de servicio, frecuencias, itinerarios, paradas (servicios ofertados).	7,33
18. Puntualidad. Cumplimiento del servicio ofertado (horarios y frecuencia).	7,92
19. Posibilidad de Transbordos	8,88
20. Servicio nocturno durante el fin de semana (BÚHOS), si los hubiere.	8,11
21. Servicios especiales para Fútbol, Semana Grande, Conciertos, etc.	7,83
22. Accesos para personas con movilidad reducida	8,36
23. Sensación de seguridad tras la implantación del sistema de video vigilancia en los autobuses.	7,90
NOTA MEDIA	7,42

Algunas sugerencias realizadas por los usuarios de DBUS durante estas encuestas han sido:

- Modificar diseño de marquesinas (mejor protección para la lluvia)
- Poner señales de prohibido fumar en las paradas.
- Mejorar sistemas de pago para personas discapacitadas (ubicación mas cercana a su espacio)
- Unificar billete (Lurraldebus+Dbus+Topo)
- Mejorar frecuencias (líneas 31, 35 y 38)
- Mejorar puntualidad (líneas 24, 27 y 32)
- Mejorar forma de conducción.
- Ampliar horarios en fin de semana (todas las líneas)
- Ampliar servicios nocturnos (toda la noche)
- Paneles electrónicos de información en todas las paradas
- Mejorar el trato de los conductores al usuario.
- Acercarse mas a la acera para facilitar el acceso