



BOKAZIOA

HERRITARREI ZERBITZATZEKO

Donostiako garraio zerbitzu publikoaren mailegu hartzaile gisa, autobusa erabiltzen duten pertsonak Dbus-ek egiten duen guztiaren gunea dira. Zerbitzua ahaleginen azken emaitza da eta pertsona erabiltzaileen itxaropenak ase behar ditu.

1 KALITATE IRIZPIDEAK

Kalitate irizpide zorrotzak eta Dbus-ek dituen **balioak eta konpromisoak**, zalantzarik gabe, lagungarriak izan dira bidaiari kopuru handia lortzeko eta finkatzeko.

Flotaren **irisgarritasuna** da alderdi nagusia, Donostian mugikortasun unibertsala errazten duena. Ibilgailuen % 100 irisgarriak dira, solairu baxukoak eta sarbide arrapala dutenak gurpil aulkientzat eta taka-taka duten pertsonentzat.

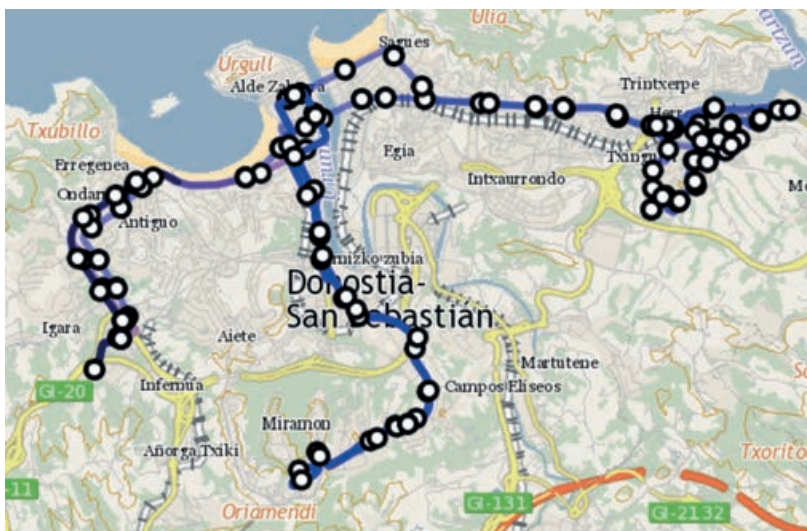
Autobusen **erosotasuna eta segurtasuna** eskutik doaz, egunero betetzen diren garbitasun protokoloen bidez, eta gutxieneko ezbehar tasa bermatzen duen istripu eta gorabeheren prebentzio planaren bidez.

Gaur egun % 90 gainditzen duten **informazioak eta puntualtasunak** milaka donostiarrek eta bisitariek egunero beren helmugara iristeko behar duten zerbitzuaren fidagarritasuna bermatzen dute, dena **gero eta ingurumen inpaktu txikiagorekin**, ingurumenarekin gero eta errespetutsuagoak diren ibilgailuei esker.

2 AENOR KALITATE ZIURTAGIRIA

Dbus-en, kudeaketan zein zerbitzuan bikaintasun politika bati jarraikiz, "UNE 13816" AENOR kalitate arauarekin ziurtatu dira hiru garraio linea nagusiak, urteko bidaien ia % 50 direnak.

Ziurtatutako hiru lineek (L5 Benta Berri, L13 Altza eta L28 Amara-Ospitaleak) hiriko 3 ardatz nagusiak hartzen dituzte barnean.



Autobus lineen ziurtapena etengabekoa izan da, baina funtzionamendu eta eskakizun prozedura berak ari dira aplikatzen Donostiako hiri linea guztietan; hortaz, Dbus-etik kalitate maila handi bera bermatzen da hiriko autobus sare osoan.

3 BIDAIARIEN GOGOBETETZE INKESTA

Dbus-ek merkatu ikerketa bat egiten du aldirka pertsona erabiltzaileen gogobetetze maila neurtzeko. Balorazioa egiteko, zenbait alderdi hartzen dira kontuan, hala nola:



2017an hiriko ardatz nagusiaketan dabilzan hiru lineekiko gogobetetzeari buruzko azken inkesta egin zen (5-Benta Berri, 13-Altza eta 28-Amara-Ospitaleak). Linea horiek badute AENOn kalitate ziurtagiria, eta 8,08 da lortu zuten batez besteko nota. Hau da, aurreko inkestan lortutako 7,77ko notarekin alderatuta nabarmen hobetu da, eta garbi dago erabiltzaileek hiru linea horiekin duten gogobetetze maila oso altua dela.

la 900 erabiltzaileek bete zuten galdetegia, eta zerbitzuaren kalitatea, eskainitako ordutegiak, ibilgailuen erosotasuna eta irisgarritasuna izan ziren, besteak beste, baloratu ziren alderdiak, 1 etik 10erako puntuazioarekin.

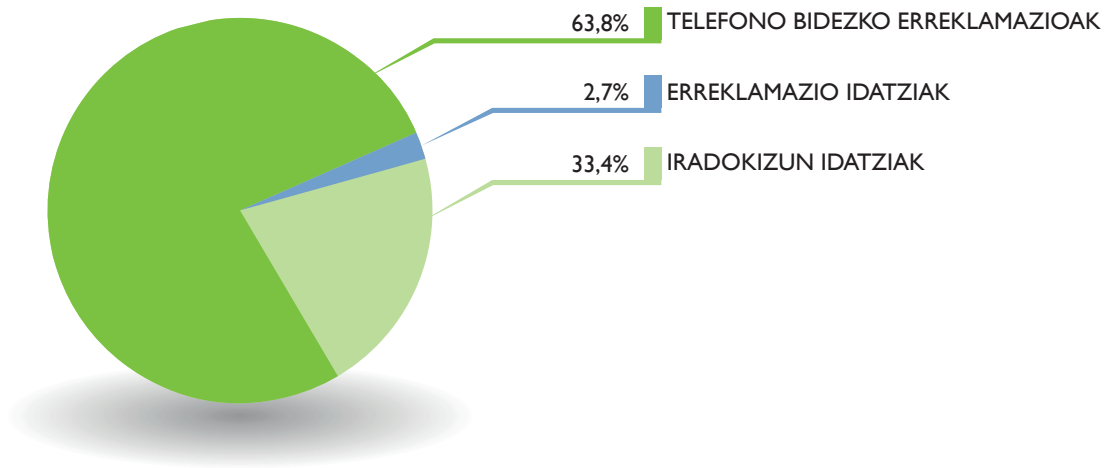
4 KANPO KOMUNIKAZIOA

4.1. Erreklamazio eta iradokizunen kudeaketa

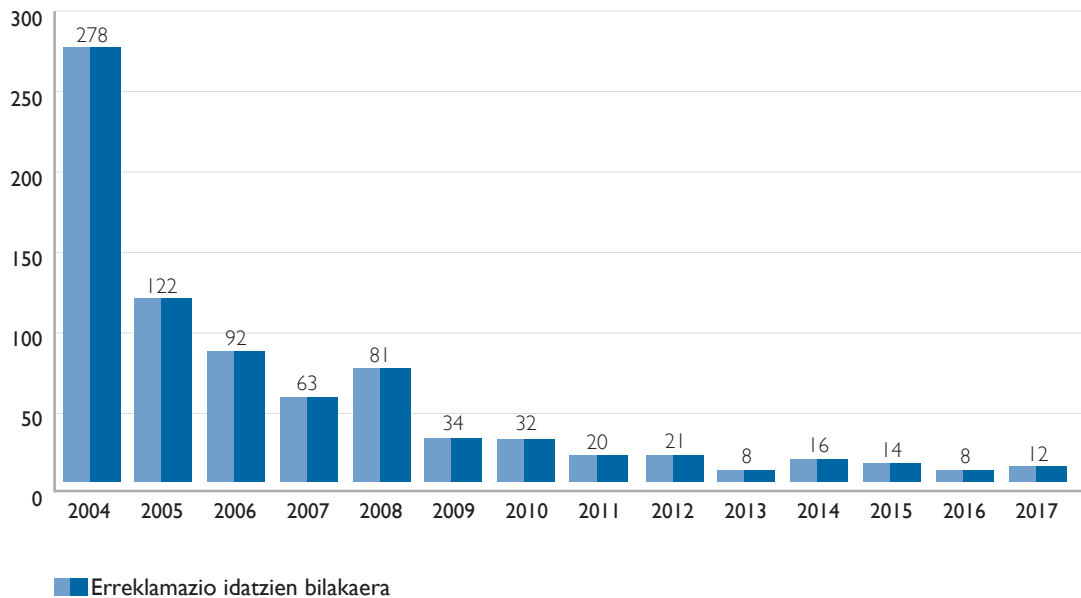
Dbus-en arreta gehien eskaintzen zaion alderdi bat bezeroaren arreta hobetzeko politika da. Dbus pertsona erabiltzaileen gogobetetzeari zuzenduta eta begira dago; hortaz, informazio itzulera bat egoteaz kezkatzen da, etorkizunean Dbus-en ondo eginari onura ekarri eta bezeroen eskutik hazkunde positiboa izango duena.

Pertsona erabiltzaileekin komunikatzeko bide nagusia Arreta Zerbitzua da, telefonoz edo modu elektronikoan modu pertsonalizatuan erantzuten diena egindako kontsulta, iradokizun eta kexa guztiei.

2017ko erreklamazioak eta iradokizunak



Erreklamazio idatzien kopurua jaitsi egin da azken urteotan.



Kexa guztiak artatzen eta konpontzen saiatzeaz gain, benetan balioa ematen duena eta bere zerbitzuen hobekuntza aberasten duena urtero jasotzen diren iradokizun ugariak dira. 2017an **208 iradokizun** jaso dira. Iradokizun gehienak web orriaren bidez jaso dira. Denak kontuan hartu dira eta erantzun egin zaie.

4.2. Aplikazioa mugikorretarako

Erabiltzaileek egindako iradokizunek eta web aplikazioaren erabilera handiak Dbusen APParen funtzionaltasunak eta bertsioak handitzea ekarri zuten.

Egindako hobekuntzekin irteerei eta zerbitzuei buruzko informazio gehiago dago eta bidaia planifikatzen laguntzeko tresnak sartu dira, hala nola geltokiko igaro uneen **abisu alarma pertsonalizagarria**.

Dbusen aplikazio ofizialak 68.000 deskarga baino gehiago dauzka, sistema eragile guztien artean.



Bertsio berria 2017aren **erdialdean argitaratu zen eta Windows Phonerako ere garatu zen**, erabiltzaileen artean ohikoenak diren sistema eragile guztietara iritsita.

4.3. Web orria

Azken urteetan smartphoneak eta tabletak ezinbesteko euskarri eramangarriak dira informazioa bilatzeko eta kudeatzeko. Horrenbestez, gaur egun Dbusen web orriak dituen **bisiten %80** baino gehiago **gailu mugikor horien bitartez dira**.

2017an, Dbusen web orriak 1.503.468 bisita eduki ditu, aurreko urtean baino %9 bisita gehiago, bere diseinu *responsive*-ari esker, kontsultetarako erabiltzen diren gailuetara egokitzen baita, pantailaren tamaina edozein dela ere.

Dbusen web orriak dituen bisiten %80 baino gehiago gailu mugikorretatik egiten dira



4.4 Sare sozialak

Sare sozialak **oso presente dude Dbusen egunerokoan**, eta palataforma bakoitzak helburu zehatz bat dauka, bere ezaugarri eta erabiltzaileen arabera.

Gaur egun, Dbusek 6.300 jarraitzaile baino gehiago dauzka bere sare sozialetan, eta erabiltzaile bakoitzarekin duen harremana eta elkarrikeria indibidual eta pertsonalizatua sendotzen jarraitzen du egunero.

2017an Instagram eta Youtube plataformetako jarraitzaileek gora egin zuten nabarmen, %59 etaa %189 jarraitzaile gehiagorekin, hurrenez hurren, eta hazkunde nabarmen horrek garbi utzi du **komunikazio bisualagoa eta multimedia sendotu dela**, bereziki Dbusen nortasuna eta balioak transmititzerakoan.

4.5 Prensa

Dbus-ek **konpromiso irmoa du herritarrei** eta bisitariei eguneroko zerbitzuko aldaketa eta hobekuntzen **berri emateko** une oro. Horregatik, ezinbestekoa da informazio hori sakabanatzea, Dbus-en plataformetan ez ezik, hedapen handieneko prentsan ere.

2017an, Dbusek **159 prentsa ohar** argitaratu ditu, eta horietatik **99** hirian egindako ekitaldiengatik egon diren **zerbitzu bereziei eta zerbitzu aldaketei** buruzkoak izan dira eta **60 informazio korporatiboari** buruzkoak.

5 TEKNOLOGIAK HERRITARREN ZERBITZURA

Teknologia berriak ezagutzea eta aplikatzea funtsezko elementua da Dbus-en zerbitzuen eraginkortasunaren eta efizientziaren etengabeko hobekuntzarako.

Horregatik, Dbus-ek sistema teknologiko aurreratuenak ditu eta kudeaketa sistemen etengabeko eguneratzea bilatzen du ahalik eta zerbitzu hobereana bermatzeko.



5.1. Autobuseko informazio sistemak

Dbus-ek bereziki azpimarratzen ditu autobusen barruan **bidaiaren orientabidean eta plangintzan** lagungarriak diren eduki informatiboak. Horretarako, autobuseko multimedia pantailak erabiltzen dira.

2016an, sistema berri bat jarri zen abian, hurrengo geltokian Dbus-en **beste linea batzuekin dauden konexioei** buruz informazioa eskaintzen duena, eta zerbitzu horiek geltoki bakoitzera iristeko **falta diren minutuen** berri emateko. Sistema horrek lehendik dagoen **hurrengo geldialdiaren abisu** zerbitzua osatzen du, 2015ean eguneratu zena. Haren audio informatiboa ONCEko kideek dauzkaten agintekin aktibatu daiteke, eta Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzaren egoitzan ere erosi daitezke.

2017an, autobuseko WiFi sistema hobetzen jarraitu da, eta **erabiltzaileei bidaiaren zehar sarerako sarbidea** errazten zaie horrela.



5.2. Informazio sistemak geltokietan

Dbus-ek baditu jada 109 informazio panel gehien erabiltzen diren hiriko geltokietan. Informazio panel horietatik 11 TFT pantailadunak dira.

TFT panelek, pertsona erabiltzaileei linea bakoitza dagokion geltokira iristeko denborak jakinarazteaz gain, informazioa ere eskaintzen dute Dbus-en lineetan eragina duten trafiko aldaketei buruz.



Gainera, hiriko panel elektroniko guztiek audioa dute, linea bakoitzeko **autobusa geltokira iristeko denbora zenbatetsia** eta helmuga adierazten dituenak. Audio horiek autobusaren barruko sistematarako erabiltzen diren agente berarekin aktibatzen dira. Apustu horrekin, Dbus-ek bere zerbitzuen irisgarritasuna eta erosotasuna areagotu nahi ditu, pertsona guztiek autobusetan arazorik gabe bidaiari dezaten.

5.3. Goi kalitatezko BRT (Bus Rapid Transit) garraio sistema

Dbus-en linea erabilienean, 5. lineak eta 28. lineak, BRT sistema dute, **goi kalitatezko autobus sistema bat, zirkulazio azkar, eroso eta eraginkorrean** oinarritua, pertsona erabiltzaileei igarotzeko lehentasuna eta zerbitzu bikaina eskaintzen diena zirkulazio propioko erreien bidez.

Ezaugarri eta abantaila nagusiak beste garraio sistema batzuen aldean hauek dira:

- Autobus “garbiak”, gutxi kutsatzen duten ibilgailuak eta edukiera handikoak.
- Ibilbideak **plataforma erreserbatuetatik** (autobus erreiak).
- **Puntualtasun eta fidagarritasun** indize altuak.
- **Informazio sistemak** denbora errealean geltoki eta ibilgailuetan.
- Ordainketa sistema arinak.
- Kontrol zentralizatuko sistema (SAE) eta ITS (garraio adimenduneko sistemak) erabiltzea
- **Inbertsio eta mantentze kostu baxuak** trenbide garraioen aldean, horiek azpiegitura obra handiak behar baitituzte.

Gainera, BRT sistemetan nabarmen hobetzen dira autobus sistema konbentzionalen hainbat alderdi, ibilgailuen gaitasuna areagotuta, abiadura komertziala semaforo lehentasunaren bidez hobetuta, plataforma erreserbatua babestuta, geltokietan irisgarritasuna hobetuta, kutsatzaileen emisioa murriztuta eta zerbitzuko ibilgailuen irudia hobetuta.

5.4. Autobus erreiak

Donostiak autobus erreien zenbait tarte ditu hiri osoan zehar. Gaur egun, Donostiak **12 km autobus errei** ditu, espazio eskusiboa autobus eta taxientzat, **autobusen zirkulazioa arindu** egiten dutenak, trafikoa itoa denean ere.

Gaur egun, pertsona erabiltzaileek Dbus-en autobusetan **egindako kilometroen % 21** autobus erreietan egiten dira, **ibilbidearen denbora murriztuta** eta kalitatea handituta.



5.5. Semaforo eskusiboa eta semaforo lehentasuna

Garraio publikoaren puntualtasuna gakoa da herritarrei zerbitzu eraginkorra eskaintzeko. Horregatik, Dbus-ek semaforo lehentasuneko sistemak ditu, hots, semaforoak modu automatikoan egokitzen dira autobusek bidegurutzeetan izan ditzaketen itzarote denboretara, eta itzarote denborak aurreztu daitezke.

Gaur egun, Dbus-eko autobusek lehentasuna eska dezakete **82 bidegurutzetan** hiri osoan zehar, eta gainera **semaforo eskusibo** bat dute San Martin eta Hondarribia kaleen artean.



6 KOMPROMISOA EUSKARAREKIN

2016an Dbusek 2015-2019 aldirako izango duen euskara plana argitaratu du. Plan horretan enpresan euskararen presentzia areagotzeko eta kanpo zein barne harremanetan, eta bereziki bezeroekiko harremanetan, euskararen presentzia gero eta bermatuago egon dadin Dbusek hartu dituen konpromisoak eta erabakiak agertzen dira, bai eta euskara Dbusen zerbitzuaren habeetako bat izan dadin hartutakoak ere.

Gogoratu behar da 2013an Dbusek azken urteetan bere eguneroko jardunean euskararen normalizazioaren alde egindako ahalegina aitortu ziola Euskalit Bikaintasunerako Euskal Fundazioak, eta hori erakusteko Zilarrezko Bikain Ziurtagiria eman ziola.

Gaur egun, Dbuseko plantillaren %38 elebidunak dira eta %10ek baino gehiagok euskarazko ezagutzak dituzte. Ezagutza maila goraka joan da nabarmen azken urteetan, izan ere, 2005ean indize hori %15 zen.

Antzerki lana euskararen egunean

Euskararen Nazioarteko Eguna babesten duela erakusteko eta euskararen zabalkundearen eta sustapenean laguntzeko, Dbusek bat-bateko antzerki lan txikiak antolatu zituen Donostiako autobusetan, erabiltzaileak euskaraz mugitzera animatzeko



