



Año 2018 urtea.

Bidaien balantzea

Zerbitzuaren kalitatea

Balance de viajes

Calidad de servicio



Año 2018 urtea.

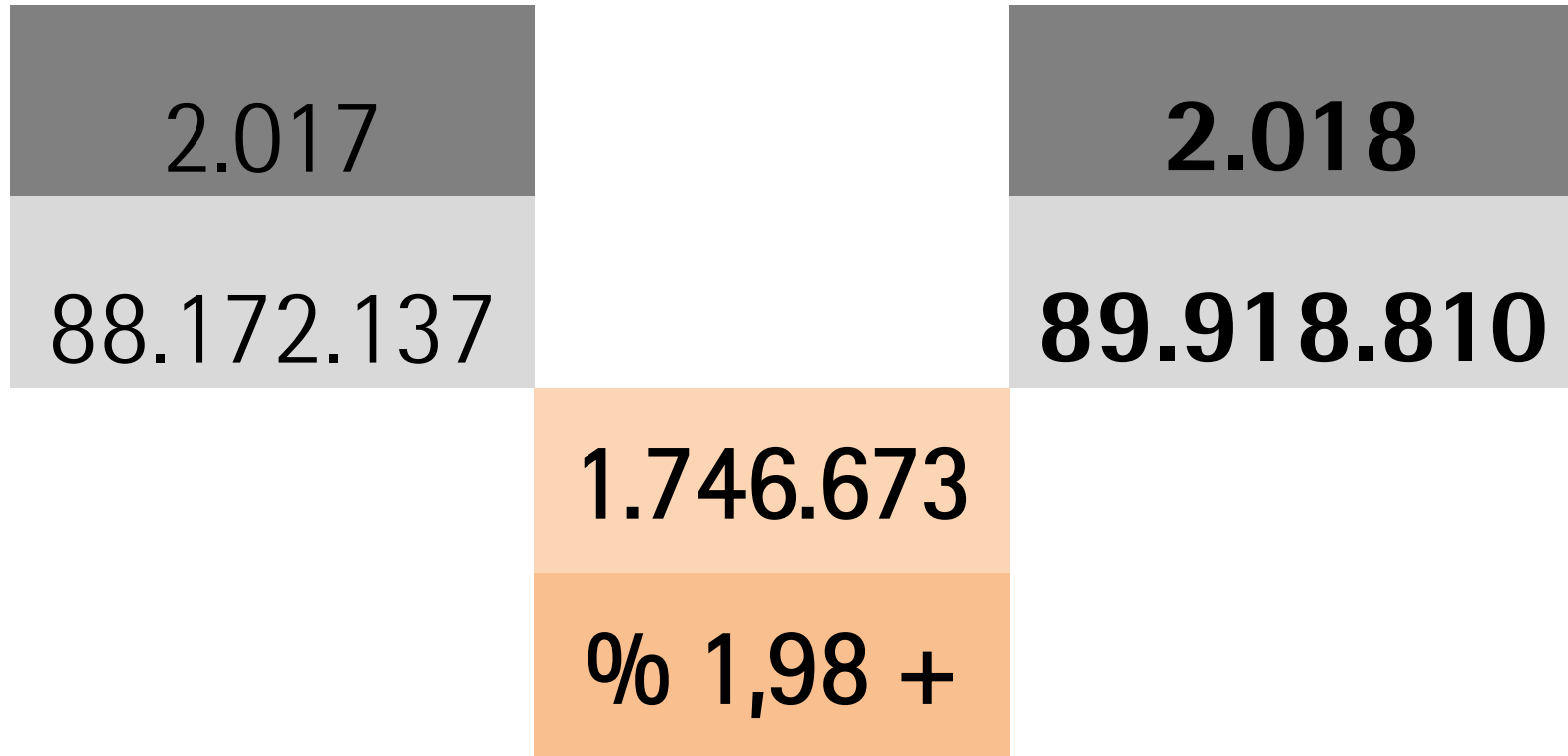
Bidaien balantzea

Balance de viajes



2018ko bidaiak

Viajes 2018



Errekor historikoak

Records históricos

Bidaiak guztira Total viajes	2018	89.918.182	
-------------------------------------	------	-------------------	--

Egun jendetsuena Día con mayor afluencia	2018/12/21 San Tomas	408.017	
---	-------------------------	----------------	--

Gabon Gaua Nochebuena	Gaueko zerbitzua Servicio nocturno	23.022	
------------------------------	---------------------------------------	---------------	--

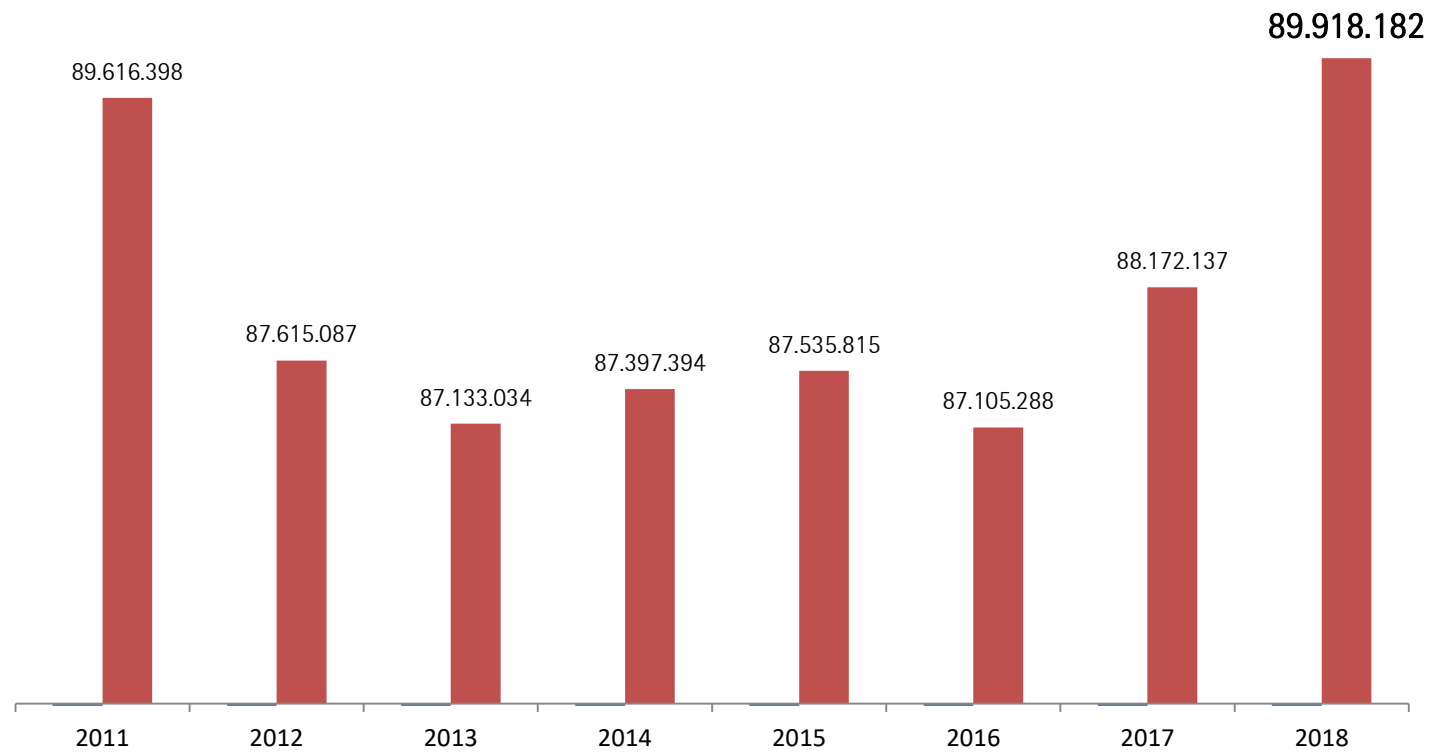
Urtezahar Gaua Nochevieja	Gaueko zerbitzua Servicio nocturno	74.821	
----------------------------------	---------------------------------------	---------------	--

Gau jendetsuena Noche con mayor afluencia	2018/08/25 Aste Nagusia	104.737	
--	----------------------------	----------------	--

Geltoki erabiliena Estación más utilizada	Zazpikaleak/Casco Viejo	7.005.896	
--	-------------------------	------------------	--

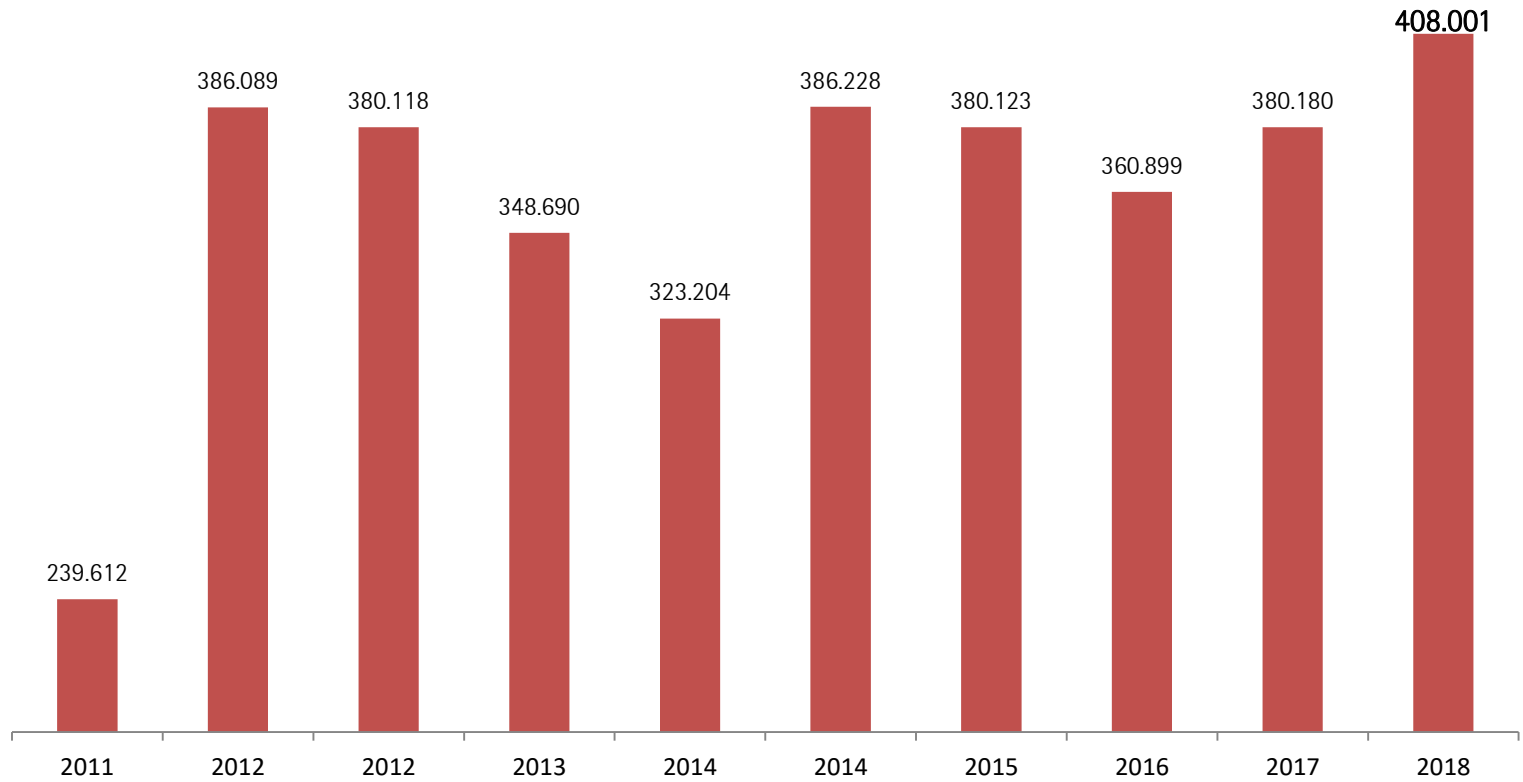


Bidaiak Viajes



San Tomas

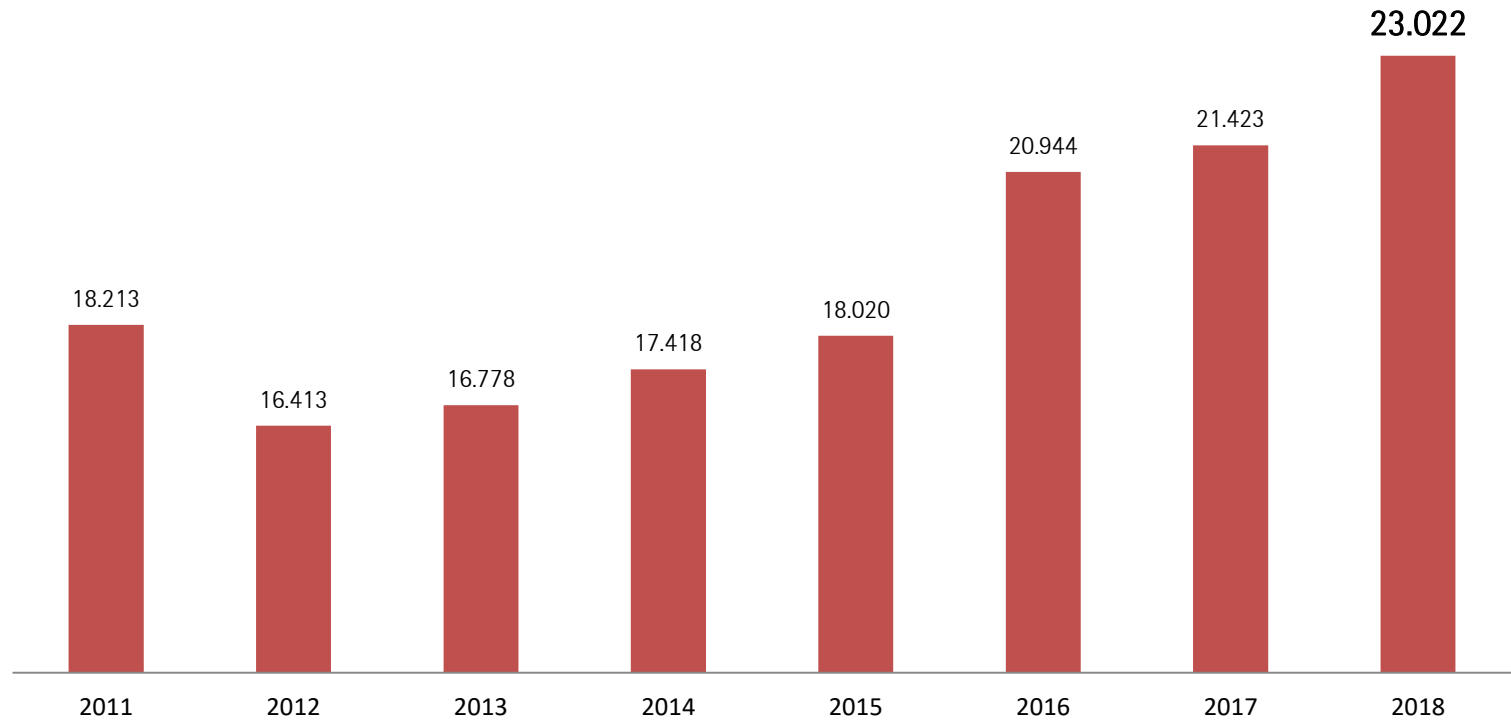
Santo Tomás





Gabon Gaua

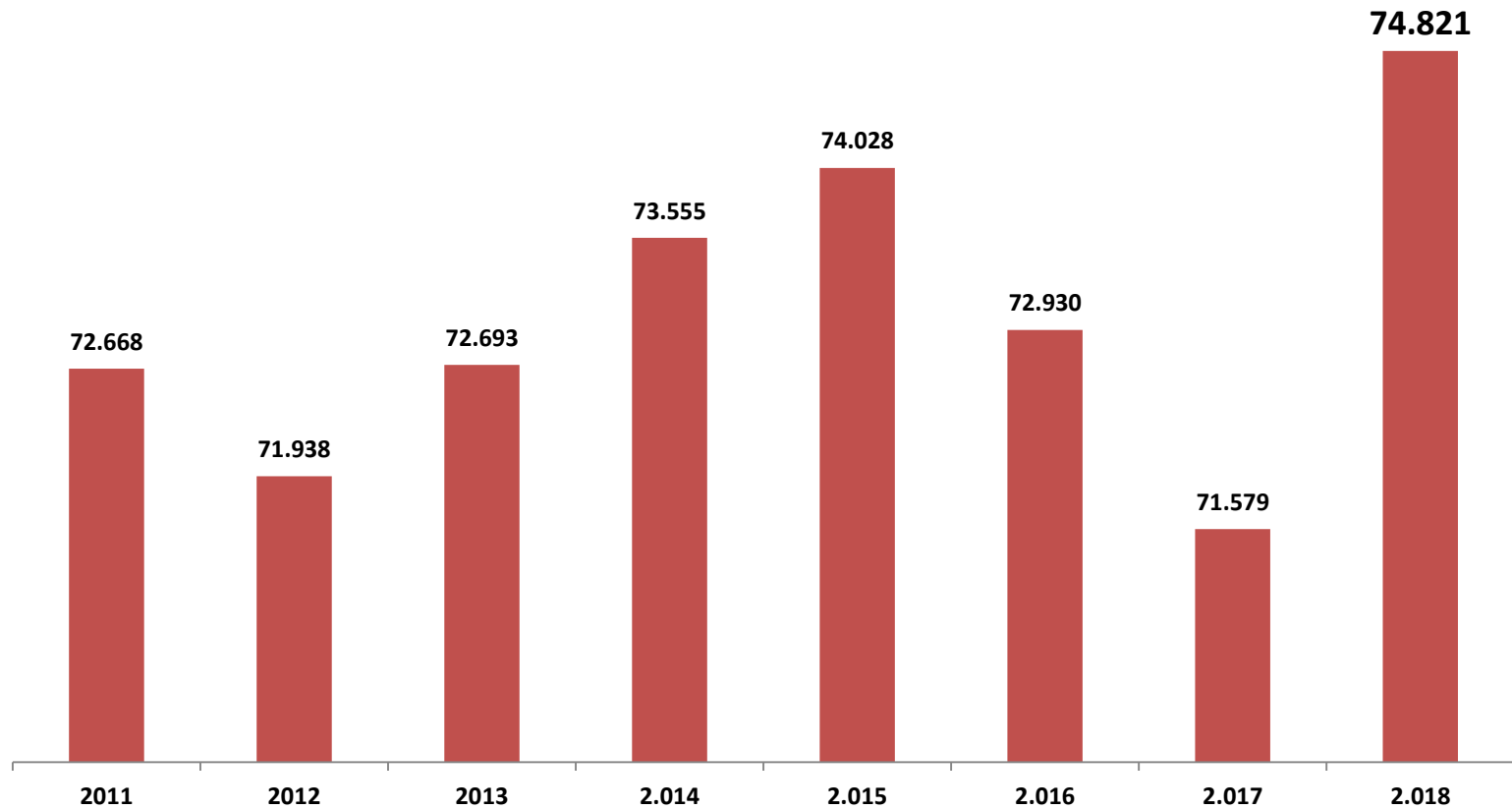
Nochebuena





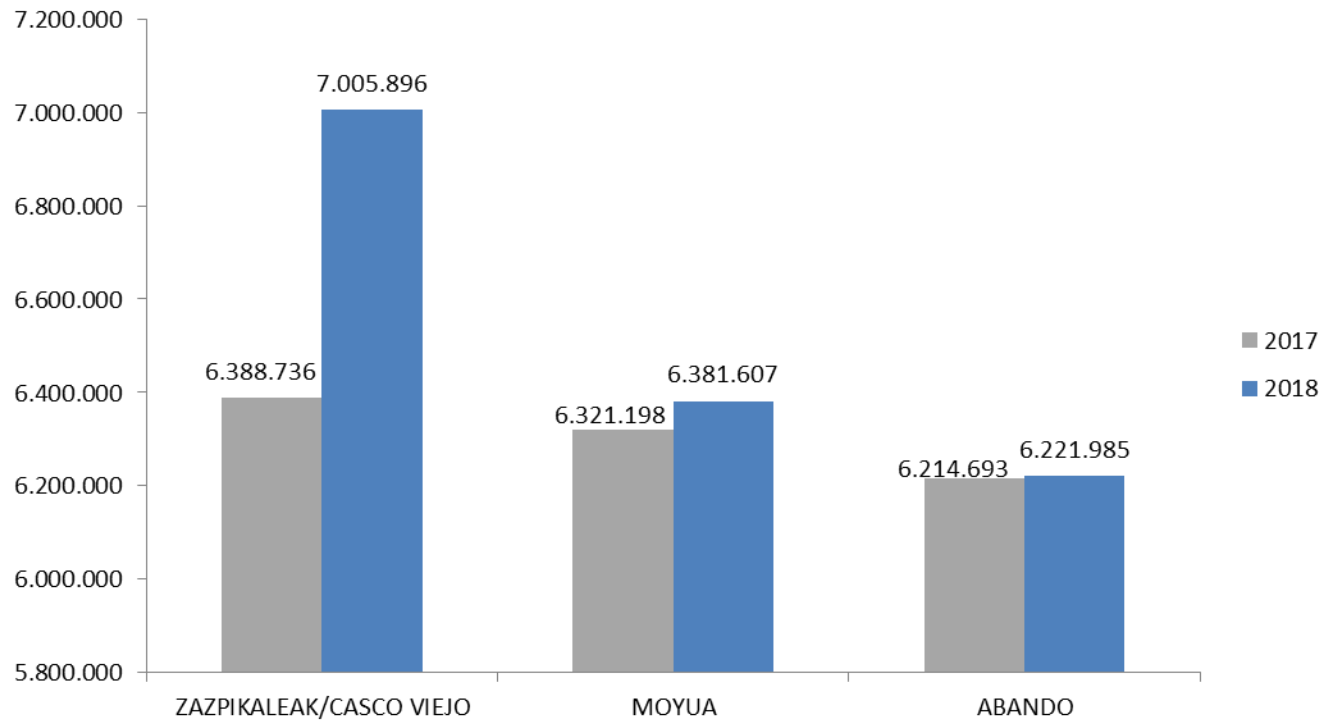
Urtezahar gaua

Nochevieja



Geltoki erabiliak

Estaciones más utilizadas



Egun-moten kopuruak

Nº de tipos de día

Egun moten kopurua: 2017 eta 2018 alderatuta

Nº de tipos de día: Comparativa 2017 vs 2018.

Urt-Abe/Ene-Dic		
Egun mota/ Tipo día	2017	2018
Lanegunak/ Laborales	242	243
Jaiegunak/ Festivos	14	14
Zubiak/ Puentes	4	6
Larunbatak/ Sábados	52	50
Igandeak/ Domingos	53	52
Guztira/ Total	365	365

Urteko egun-mota desberdinen kopurua barne hartzen du.

Incluye el número de los diferentes tipos de día que contiene el año

Aurten iaz baino lanegun bat eta bi jaizubi gehiago izan ditugu, iaz bi larunbat eta igande bat izan ziren egunetan.

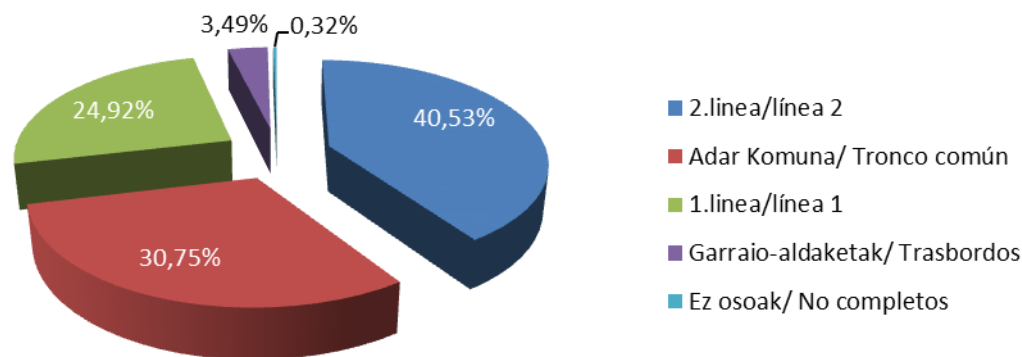
Este año hemos contado con un laborable y dos puentes más que el año pasado fueron 2 sábados y 1 domingo.

Igoeraren arrazoi nagusiak L3k emandako bidaiak (urt-ap 7), egutegi-efektua (2018an 1 lanegun eta 2 jaizubi gehiago, 2017an 1 igande eta 2 larunbat izan ziren egunetan), eta ekitaldi gehiago izateak (manifestazioak, munduko errugbi-txapelketa, Osakidetzako EPE, herritarako jaiak, MTV sariak...) eta uztailetik aurrera lan egunetako gorabehera handirik gabeko igoera izan dira.

Aporte de viajes L3 (Ene-7 Abr), el efecto calendario (1 laborable y 2 puentes más en 2018 que en 2017 fueron 1 domingo y 2 sábados) y el mayor número de eventos (las manifestaciones, el Mundial de Rugby, la OPE de Osakidetza, las fiestas locales, los premios MTV ...) y un incremento sostenido en los días laborables desde el mes de julio, son los motivos principales de este incremento.

Bidaien banaketa 89.918.182

Distribución de viajes



Enborra: enborrean, metatuta, 2017an baino +631.560 bidaia gehiago egin dira, %2,3 gehiago, alegia. Bilboren erdiguneko geltokian hasi edo amaitu diren bidaiak dira gora gehien egin dutenak (Zazpikaleak/ Casco Viejo, Santimami/San Mames eta Indautxu). Santutxu, Bolueta eta Etxebarrik bidaiariak galdu dituzte L3ren eraginez.

1 linea: 626.829 bidaia gehiago (% 2,9). Urduliz, Plentzia (tarte hori berriro irekitzeagatik), Areeta eta Algorta geltokiek izan dituzte igoerarik handienak. Lutxanak behera egin du, ETren garraio-aldaketa apirilean amaitu zenean.

2 linea: % 1,6ko igoera metatu du (+559.945 bidaia), batez ere Zazpikaleak/Casco Viejo geltokian hasi edo amaitzen diren bidaietan.

Tronco Común: De forma acumulada en el tronco común se han realizado +631.560 viajes más que en 2017, lo que supone un incremento del 2,3%. Los viajes con origen o destino las estaciones del centro de Bilbao son las que mayor ascenso experimentan (Zazpikaleak/ Casco Viejo, San Mames e Indautxu). Santutxu, Bolueta y Etxebarri pierden viajeros como consecuencia de L3.

Línea 1: Aumenta 626.829 viajes (2,9%). Los viajes con origen o destino Urduliz, Plentzia por la reapertura de este tramo, Areeta y Algorta son los que más aumentan. Disminuyen sin embargo Lutxana al finalizar el transbordo de ET en abril.

Línea 2: Acumula un incremento del 1,6% (+559.945 viajes) sobre todo en trayectos origen o destino Zazpikaleak/ Casco Viejo

Erabilera-maila Grado de uso

Txartelen erabilera-mailaren azterketa: 2018 eta 2017 alderatuta

Análisis grado de uso de títulos: Comparativa 2018 vs 2017.

	Erabilera % % Uso	2017arekiko aldea (%). Diferencia vs 2017 en %
Creditrans	52,41%	0,31%
Gizatrans	13,54%	0,18%
Epe-txartelak / Títulos temporales	23,79%	0,07%
Urtekoa/ Anual	5,37%	-0,10%
Joanaldia/ Ocasional	2,41%	-0,17%

Creditrans, Gizatrans eta epe-txartelak gehiago erabili dira eta joanaldia (joan-etorria eta Eguna barne) eta gainerako txartelak gutxiago (ETrekin konbinatutako txartelak desagertzearen ondorioz).

Aumenta el uso de Creditrans, gizatrans y títulos temporales y disminuyen el ocasional (incluye ida y vuelta y Día) y resto de títulos (debido a la desaparición de los títulos combinados con ET)



Año 2018 urtea.

Zerbitzuaren kalitatea

Calidad de servicio

Helburuak eta metodologia

Objetivos y metodología



MBren erabiltzaileen aetasuna aztertzea

Analizar la satisfacción de las personas usuarias de MB

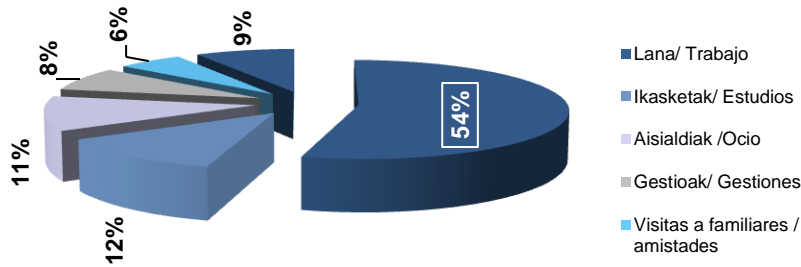
Azterlan-mota Tipo de estudio	Kuantitatiboa / Cuantitativo.
Erabilitako teknika Técnica empleada	Elkarrizketa pertsonala _ Entrevista Personal Test Center.
Unibertso aztergaia Universo de análisis	Metro Bilbaoren erabiltzaileak / Personas usuarias de Metro Bilbao.
Planteamendu metodologikoa eta justifikazio estatistikoa Detalle de planteamiento metodológico y justificación estadística	<p>2024* elkarrizketa pertsonal (Test Center) egin dira, geltoki bakoitzean bidaiarien kopuruari, ordu-tarteari, bidaiaren noranzkoari eta aldagai sozio-demografikoei adituz adituz banaketa erdiproportzionala eginez. Horrek esan nahi du agin-errorea \pm % 2'2 dela % 95,5 (2 s) konfiantza-mailarako.</p> <p>Ondoren, datuak haztatu dira geltoki eta txartel mota bakoitzaren arabera.</p> <p>Se han realizado 2024* Entrevistas Personales Test Center atendiendo a una distribución semiproportional al número de viajeros en cada una de las estaciones, franja horaria, sentido del viaje y variables socio-demográficas. Esto supone un error muestral de \pm2'2% para un Nivel de Confianza del 95'5%, 2s.</p> <p>Posteriormente los datos han sido ponderados atendiendo al número de viajeros de cada estación y tipo de título.</p>
Landa-lanaren data Fecha l trabajo de campo	2018ko urria / Octubre de 2018.

Metroa hautatzea eta bidaiaren arrazoa.

Motivo de elección de metro y motivo del viaje

Bidaiaren arrazoa

Motivos de viaje



Lana da, oraindik orain, arrazoi nagusia, eta ondoren ikasketak.

El trabajo continua siendo el principal motivo seguido de los estudios.

Zergatik hautatzen da metroa beste garraio bide batzuen ordez?

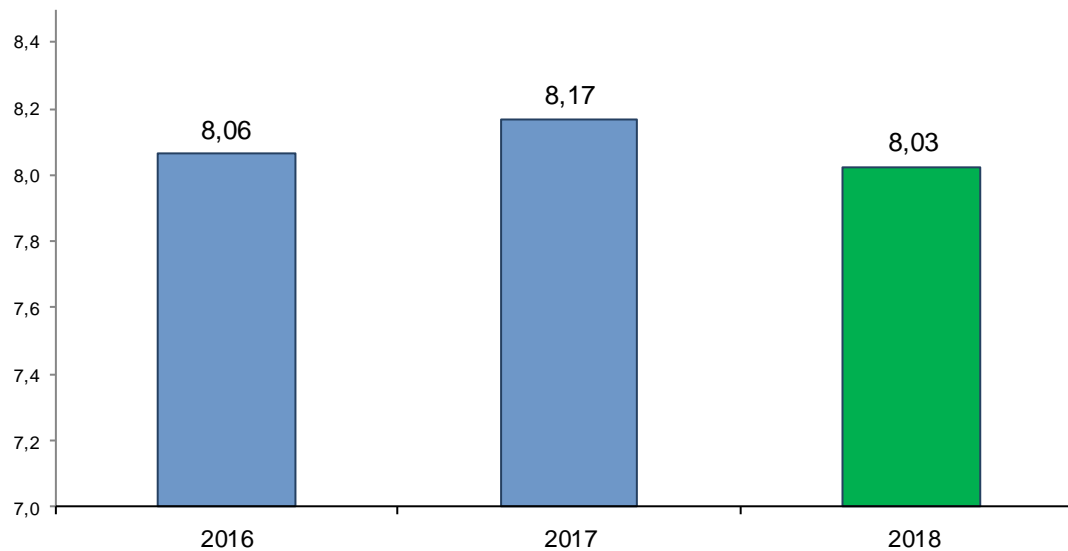
Motivos de elección del metro frente a otros medios de transporte.

	2017	2018
Erosotasuna-Puntuatasuna-maiztasuna	56%	53%
Comodidad-Puntualidad-Frecuencia		
Arintasuna		
Rapidez	33%	34%
Hurbiltasuna		
Cercanía	22%	24%

Erosotasuna, puntualtasuna eta maiztasunak dira metroa hautatzeko arrazoi nagusiak, hurrengoak arintasuna eta hurbiltasuna.

La comodidad, puntualidad y frecuencias son los principales motivos de elección del metro, seguidos de la rapidez y cercanía.

Asebetetze orokorraren balioespenaren bilakaera Evolución de la valoración de satisfacción general



Puntuazio egonkorra azken urteetan, gorabehera estatistiko handirik gabe.

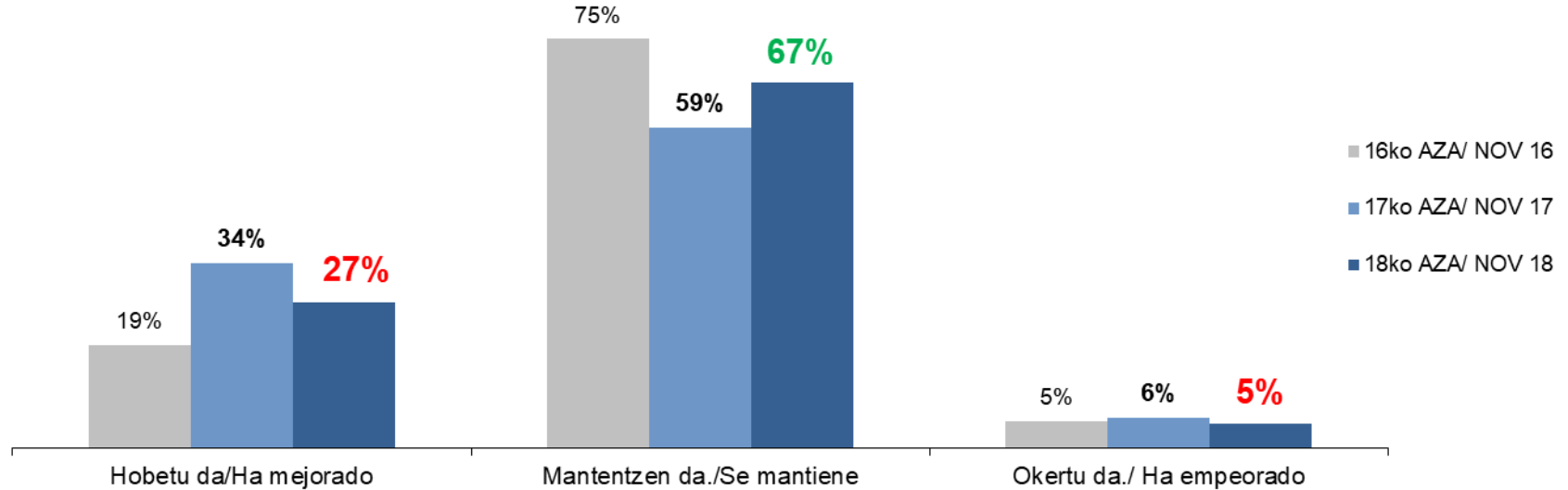
Puntuación estable durante los últimos años sin variaciones estadísticamente significativas.

Asebetetzearen bilakaera. Evolución de la satisfacción.

Hona hemen ondoen balioetsi diren ezaugarriak / Los atributos mejor valorados son los siguientes:

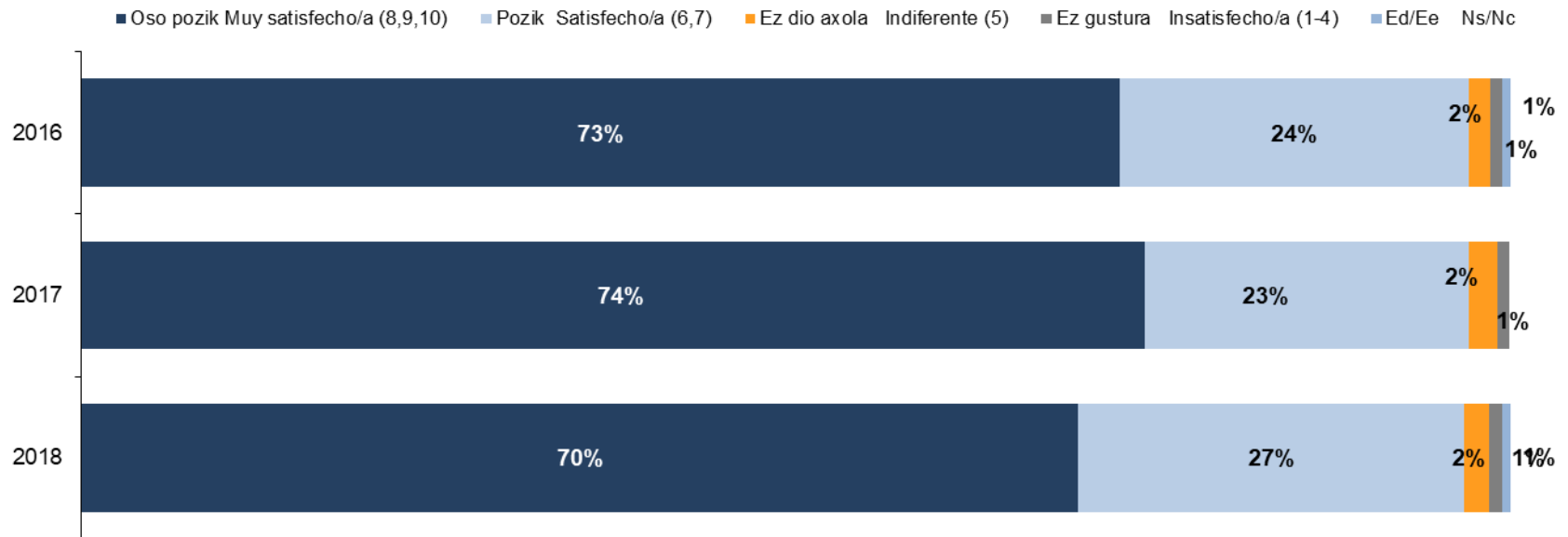
Ezaugarria Atributo	2016	2017	2018
Geltokien garbitasuna Limpieza de estaciones	8,74	8,69	8,71
Trenen garbitasuna Limpieza de trenes	8,63	8,62	8,59
barik	8,20	7,97	8,29
Lastertasuna Rapidez	8,29	8,24	8,24
Puntualtasuna Puntualidad	8,14	8,16	8,06
Geltokietako seinaleak Señalización de estaciones	7,97	8,08	7,99
Bezeroen arreta Atención a clientes	7,98	8,03	7,99

Metro Bilbaoren bilakaeraren pertzepzioa. Percepción de la evolución de Metro Bilbao



Asebetetzearen bilakaera

Evolución de la satisfacción



- 2018an elkarrizketatutako pertsonen % 97 *pozik* edo *oso pozik* egon dira Metro Bilbaoren zerbitzuekin.
- En 2018 el **97%** de las personas entrevistadas se sienten *satisfechas* o *muy satisfechas* con el servicio de Metro Bilbao.



Eskerrik asko.