



Año 2017 urtea

**Bidaien balantzea**

**Zerbitzuaren kalitatea**

Balance de viajes

Calidad de servicio



Año 2017 urtea

**Bidaien balantzea**

Balance de viajes



2017ko bidaiak

Viajes 2017

2016

87.105.288

**2017**

**88.172.137**

**1.066.849**

**% 1.22 +**

## Egun mota kopuruak: 2016 eta 2017ren arteko konparaketa

### Nº de tipos de día: Comparativa 2016 vs 2017

Urt-Abe		
Egun mota	2016	2017
Lanegunak	243	242
Jaiegunak	14	14
Zubiak	4	4
Larunbatak	53	52
Igandeak	52	53
<b>Guztira</b>	<b>366</b>	<b>365</b>

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

Ene-Dic		
Tipo día	2016	2017
Laborables	243	242
Festivos	14	14
Puentes	4	4
Sábados	53	52
Domingos	52	53
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>365</b>

Urteko egun mota desberdinen kopurua barne hartzen du

- **2017an lanegun bat gutxiago egon da, 2016a bisiestoa izateagatik.**
- En 2017, ha habido un día laborable menos, debido a la condición de bisiesto del 2016.
- **Gainera, azken urtean larunbat bat gutxiago egon da, igandea izan da.**
- Además, a lo largo de este año hemos contado un sábado menos que este año ha sido domingo.

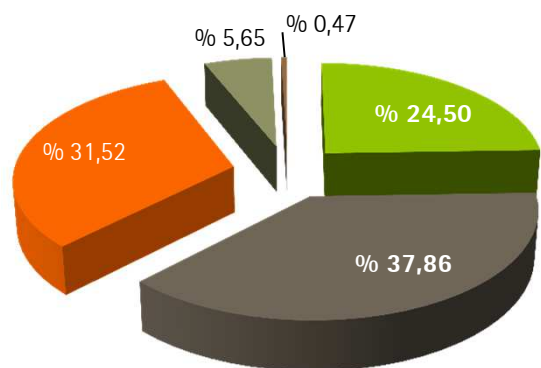


# Mugarriak    Hitos

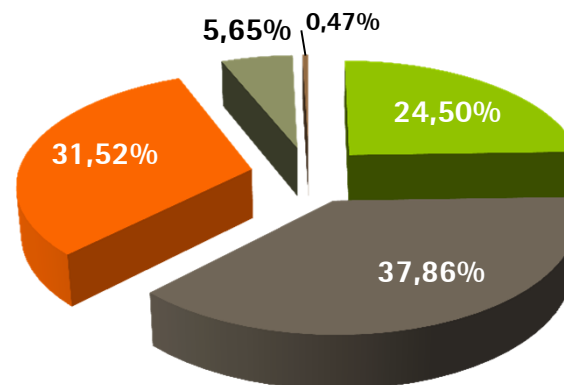
<b>3. linearen ekarpen garbia</b> Aporte neto Línea 3	<b>Apirilaren 8a</b> 8 de abril	<b>719.057</b>	<b>3. linea</b> Línea 3
<b>Zazpikaleak/Casco Viejo garraio-aldaketa</b> Transbordo Zazpikaleak/Casco Viejo	<b>Apirilaren 8a</b> 8 de abril	<b>2.002.844</b>	<b>Zazpikaleak/Casco Viejo</b>
<b>Bidaia gehien izan dituen urteko eguna</b> Día con más viajes del año	<b>Abenduaren 21a</b> 21 de diciembre	<b>380.180</b>	<b>San Tomas</b> Santo Tomás
<b>Bidaia gehien izan dituen gaua (gaueko zerbitzua)</b> Noche con más viajes (servicio de noche)	<b>Abuztuaren 26a, larunbata</b> 26 agosto, sábado	<b>94.222</b>	<b>Aste Nagusia</b>
<b>Ibilbiderik ohikoena (bidaiak urtean)</b> Trayecto más frecuente (viajes año)	<b>Abando – Santutxu</b>	<b>711.031</b>	
<b>Ordurik jendetsuena</b> Hora más cargada	<b>14:00 a 15:00</b>	<b>6.838.198</b>	
<b>Geltoki erabiliena</b> Estación más utilizada	<b>Zazpikaleak/Casco Viejo</b>	<b>6.388.736</b>	

Bidaien banaketa: 88.172.137

Distribución de los viajes: 88.172.137



- 1. linea
- 2. linea
- Adar komuna
- Garraio-aldaketak
- Ez osoak



- Linea 1
- Linea 2
- Tronco común
- Trasmordos
- No completos

**Adar komuna:** Adarrean 2016an baino 685.000 bidaia gehiago egin dira, guztira. Horrek % 2,41ko gehikuntza dakar. Bilboko erdiguneko geltokietan hasiera eta amaiera duten bidaiak dira gehien ematen direnak: Zazpikaleak/Casco Viejo, Moyua eta Indautxu. Santutxu, Basarrate, Bolueta eta Etxebarrik bidaiak galdu dituzte, 3. linearen inaugurazioa dela eta.

**1. linea:** Modu metatuan handitu da kopurua (+60.000) (% 0,27 gehiago). C zonaldean hasiera edo amaiera duten bidaien kopurua igo da, Sopela eta Plentzia arteko zerbitzua berriz indarrean jartzearen ondorioz.

**2. linea:** % 0,95ko igoera egon da, 2016an baino 320.000 bidaia gehiagorekin. Batez ere Zazpikaleak/Casco Viejo geltokian hasi edo amaitutako bidaiekin.

**Tronco Común:** De forma acumulada en el Tronco se han realizado (+685.000) viajes más que en 2016, lo que supone un incremento del (+2,41%). Los viajes con origen o destino las estaciones del centro de Bilbao son las que mayor aumento experimentan: Zazpikaleak/Casco Viejo, Moyua e Indautxu. Santutxu, Basarrate, Bolueta y Etxebarri pierden viajes, con motivo de la inauguración de la Línea 3.

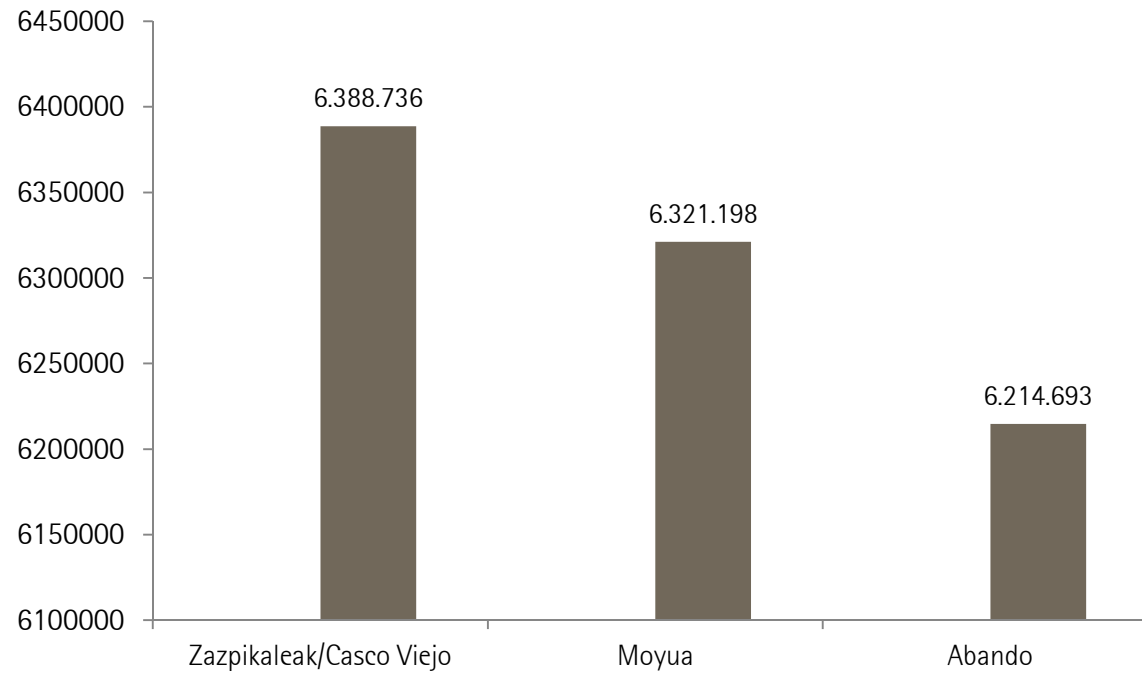
**Línea 1:** Aumenta de forma acumulada en (+60.000) (+0,27%). Aumenta los trayectos con origen o destino la zona C por la puesta en servicio del tramo Sopela-Plentzia, compensando ampliamente el descenso por el traslado de la estación de traspordo con el Txorierr de Lutzana a Zazpikaleak/Casco Viejo.

**Línea 2:** Acumula un incremento del (+0,95%) con (+320.000) viajes más respecto al 2016. Sobre todo en trayectos con origen o destino Zazpikaleak/Casco Viejo.



## Geltoki erabilienak

## Estaciones más utilizadas





## Txartelen erabilera mailaren azterketa: 2017 eta 2016 urteen arteko konparaketa

### Análisis Grado de uso de títulos: Comparativa 2017 vs 2016

	Erabilera % % uso	2016arekiko aldearen % Diferencia vs 2016 en %
Creditrans	52,10%	0,07%
Gizatrans	13,35%	0,19%
Aldi baterako txartelak Títulos temporales	23,72%	0,32%
Urtekoa Anual	5,46%	0,10%
Joanaldia Ocasional	2,59%	-0,15%





Año 2017 urtea

**Zerbitzuaren kalitatea**

Calidad de servicio



## Helburuak eta metodologia

## Objetivos y metodología



### Metro Bilbaoren erabiltzaileen asebetetzea aztertzea

Analizar la satisfacción de las personas usuarias de Metro Bilbao

<b>Azterketa mota</b> Tipo de estudio	<b>Kuantitatiboa.</b> Cuantitativo.
<b>Erabilitako teknika</b> Técnica empleada	<b>Test Center elkarrizketa pertsonala.</b> Entrevista Personal Test Center.
<b>Azterketa unibertsoa</b> Universo de análisis	<b>Metro Bilbaoren erabiltzaileak.</b> Personas usuarias de Metro Bilbao.
<b>Planteamendu metodologikoaren xehetasuna eta justifikazio estatistikoa</b>  <b>Detalle de planteamiento metodológico y justificación estadística</b>	<b>2100* Test Center elkarrizketa pertsonal egin dira, geltoki, ordutegi, bidaiaren norabide eta aldagai sozio-demografikoen arabera banaketa erdi proportzional bat kontuan hartuz.</b>  <b>Ondoren, datuak geltoki bakoitzeko bidaiari kopuruaren arabera ponderatu dira.</b>  Se han realizado 2100* 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.  Posteriormente los datos han sido ponderados atendiendo al número de viajeros de cada estación.
<b>Data</b> Fecha	<b>2017 urtekoa.</b> Año 2017

\* ± % 2'2ko lagin errorea dakar honek, Konfiantza Maila honetarako: % 95'5, 2s.

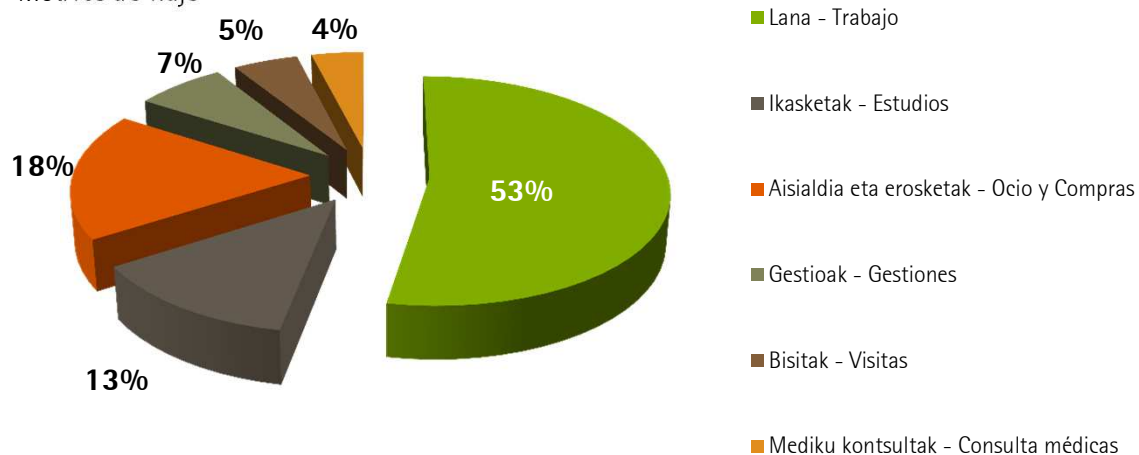
\* Esto supone un error muestral de ±2'2% para un Nivel de Confianza del 95'5%, 2s.

## Metroa hautatzea eta bidaiaren arrazoia

### Elección del metro y motivo del viaje

#### Bidaiaren arrazoia

Motivos de viaje



#### Bidaiaren arrazoia

- Bidaiatzeko arrazoi nagusia lana da oraindik ere

#### Motivo de viaje

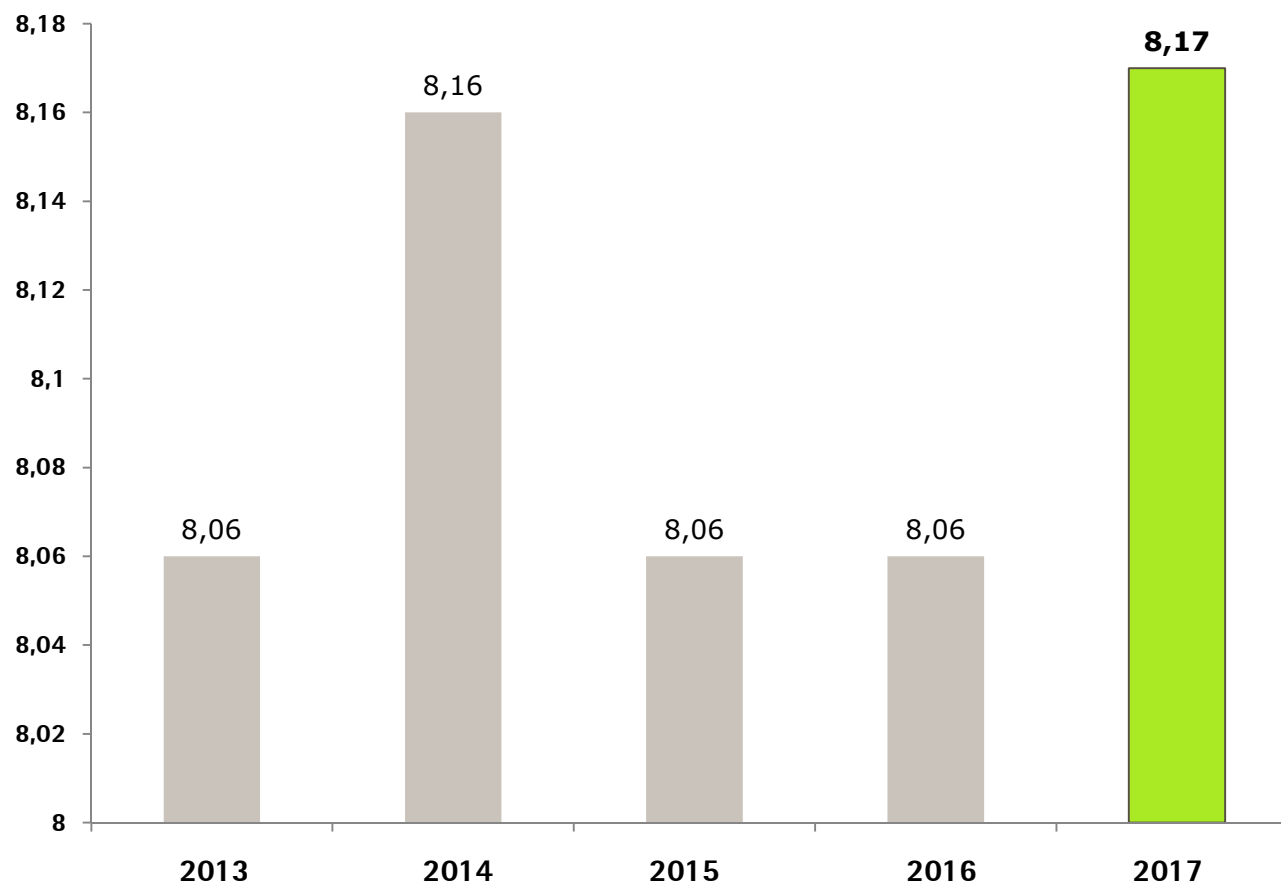
- El trabajo continua siendo el principal motivo de viaje

Beste garraibide batzuen ordeztu metroa hautatzeko arrazoiak  
Motivos de elección del metro frente a otros transportes

	16ko aza nov-16	17ko aza nov-17
<b>Erosotasuna/ Puntuatasuna/ Maiztasuna</b> <b>Comodidad/ Puntualidad/ Frecuencia</b>	57%	56%
<b>Arintasuna</b> <b>Rapidez</b>	30%	<b>33%</b>
<b>Hurbiltasuna</b> <b>Cercanía</b>	26%	<b>22%</b>



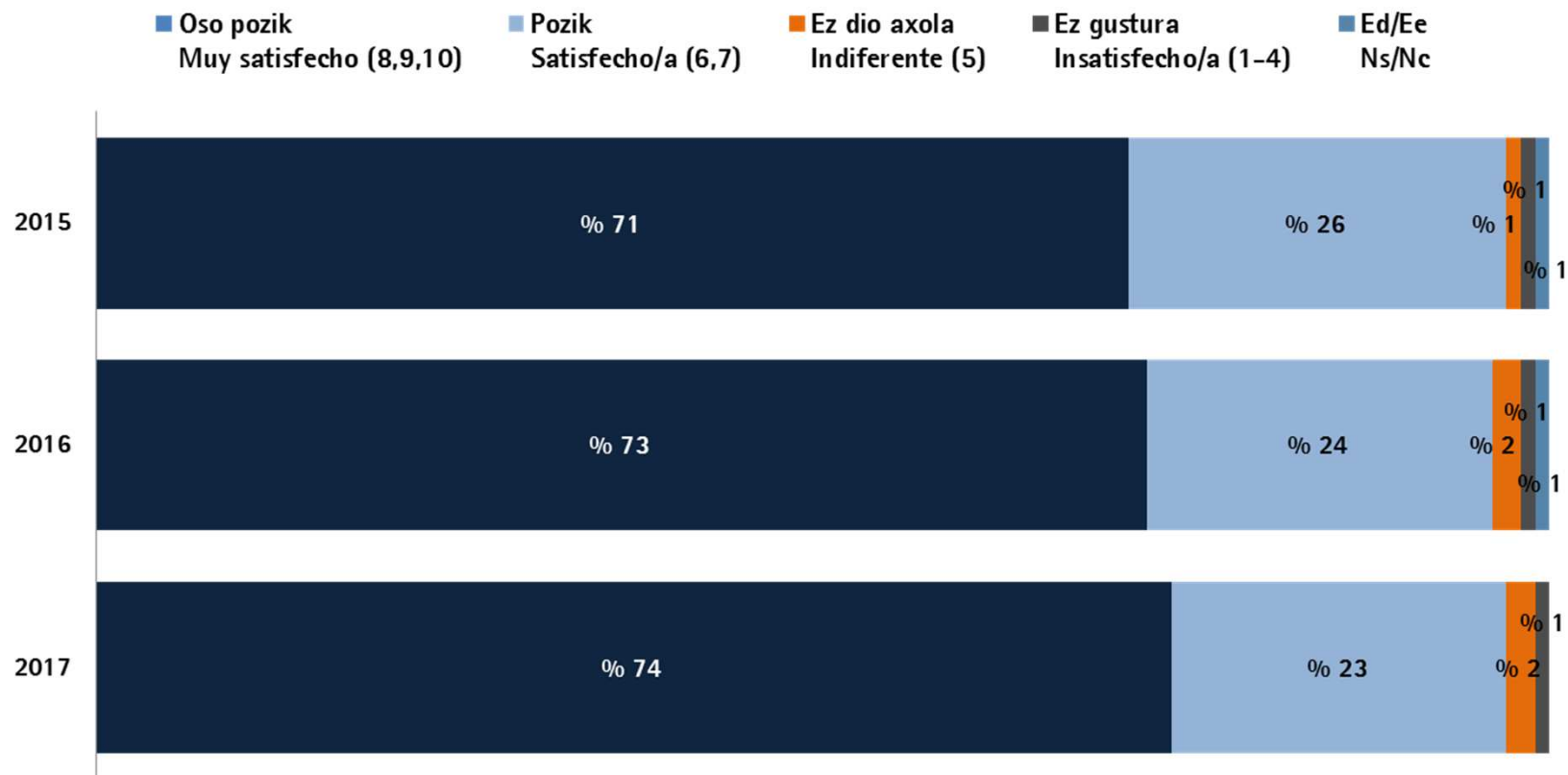
## Asebetetze orokorraren balorazioaren bilakaera Evolución de la valoración de satisfacción general





## Asebetzearen bilakaera

## Evolución de la satisfacción



- 2017an elkarrizketa egindako pertsonen **% 97** pozik edo oso pozik agertu dira Metro Bilbaoren zerbitzuekin.
- En 2017 el **97%** de las personas entrevistadas se sienten *satisfechas* o *muy satisfechas* con el servicio de Metro Bilbao

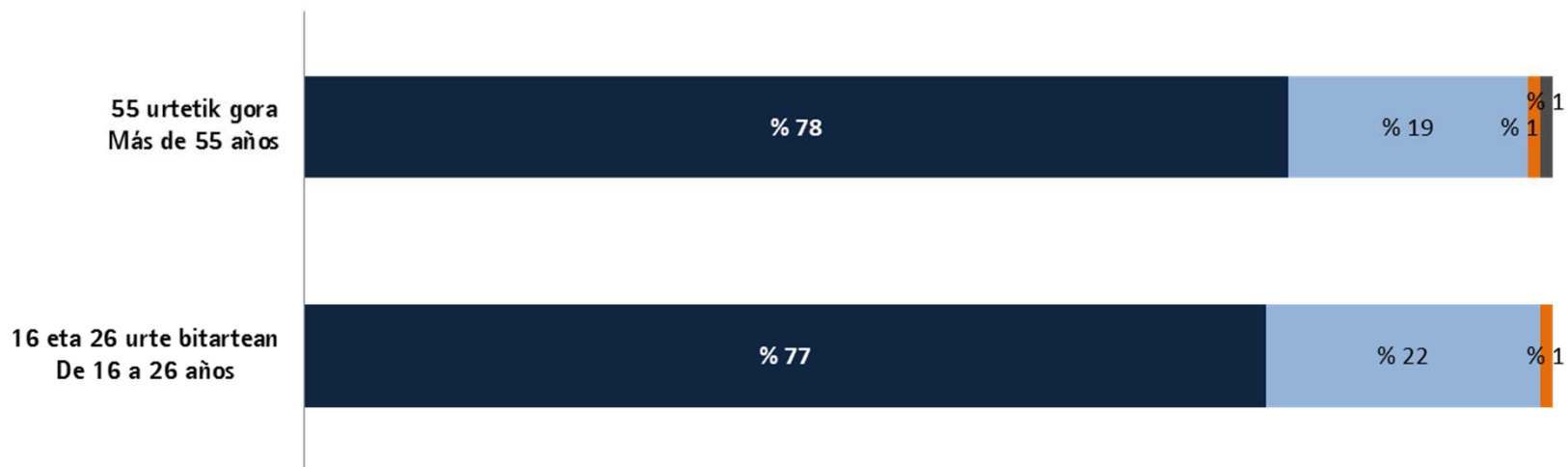


## Asebetetzea adinaren arabera

## Satisfacción por edades

Adina Edad

■ Oso pozik Muy satisfecho (8,9,10)    
 ■ Pozik Satisfecho/a (6,7)    
 ■ Ez dio axola Indiferente (5)    
 ■ Ez gustura Insatisfecho/a (1-4)    
 ■ Ed/Ee Ns/Nc



- Asebetetze-mailarik altuena duten bezeroak honakoak dira:
  - 16 eta 26 urte bitartekoak. Batez besteko 8,22ko puntuazioa eman dute.
  - 55 urtetik gorakoak, 8,39ko puntuazioarekin.
- Los colectivos de clientes más satisfechos son :
  - Los comprendidos entre los 16 a 26 años, con una puntuación media de 8,22
  - Los que tienen más de 55 años, con una puntuación media de 8,39



## Asebetetzearen bilakaera

- **2017an bederatzi parametrok gainditzen dute 8,0ko puntuazioa** asebetetze-ekalan:
- En **2017** tenemos **nueve parámetros que superan la barrera del 8,0** en la escala de satisfacción:

**Bezeroenganako arreta**  
Atención a clientes 8,03

**Trenen garbitasuna**  
Limpieza de trenes 8,62

**Geltokien garbitasuna**  
Limpieza de estaciones 8,69

**Txartel makinak**  
Maquinas expendedoras 8,08

**Puntualtasuna**  
Puntualidad 8,16

**Arintasuna**  
Rapidez 8,24

**Geltokietako seinaleztapena**  
Señalización estaciones 8,08

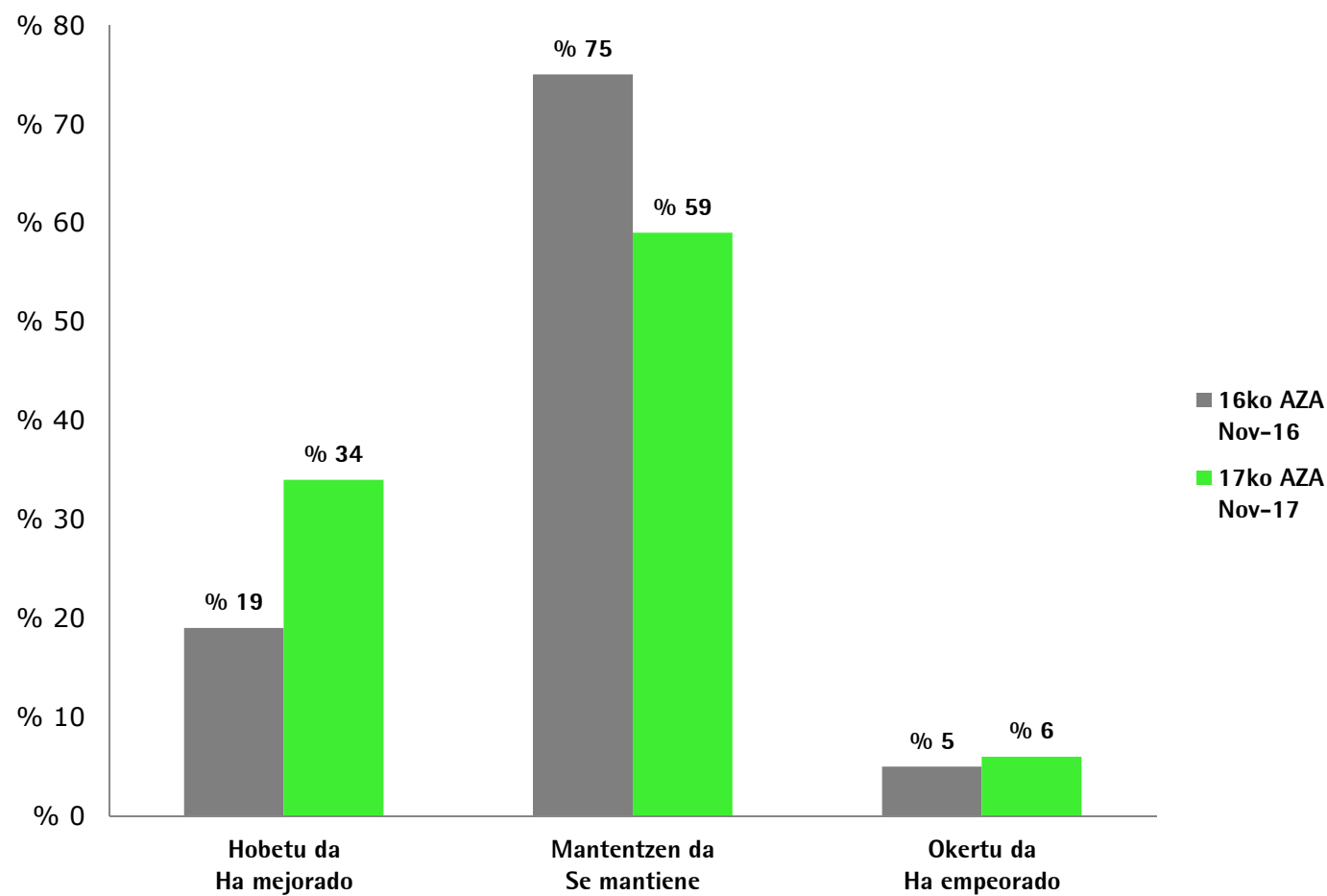
**Arreta geltokietan**  
Arreta geltokietan 8,01

**Arreta bulegoetan**  
Atención en oficinas 8,03

- **2016an bost parametrotan** gainditu zen 8,0ko puntuazioa asebetetze-ekalan.
- En **2016 fueron cinco** los parámetros que superaron la barrera del 8,0 en la escala de satisfacción.



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







**Eskerrik asko.**