

26 de enero de 2010

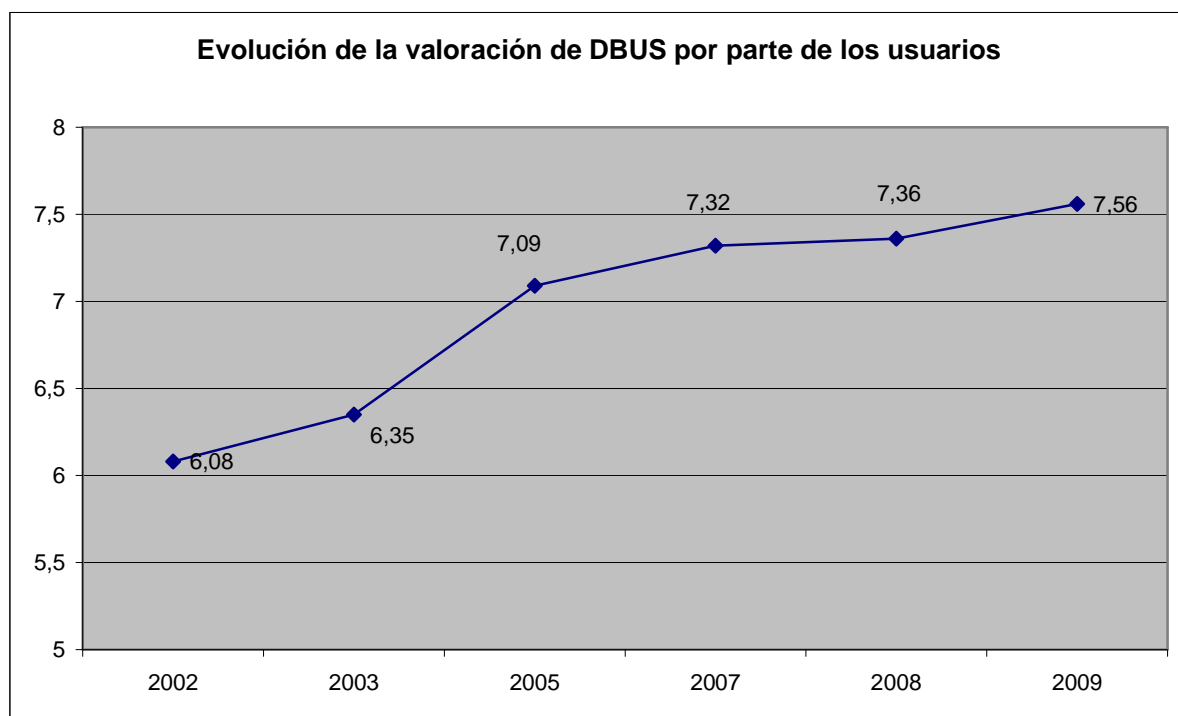
VALORACION MUY ALTA DE LOS USUARIOS DE DBUS EN LA ULTIMA ENCUESTA DE SATISFACCION

Dentro del proceso de certificación de calidad de la norma UNE 13816, DBUS ha realizado durante el último trimestre de 2009 una investigación de mercado con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los usuarios de las líneas 5-Benta Berri y 28-Amara-Hospitales.

Para ello, se ha llevado a cabo una encuesta realizada en los propios autobuses, valorando 23 aspectos significativos para el servicio y puntuándolos del 1 al 10.

En general todos los aspectos analizados son muy bien valorados por los usuarios, siendo **7,56 la nota media obtenida**. Todos los aspectos valorados han sido aprobados con nota muy alta superando la nota de 6,31.

La nota obtenida supera una vez más las notas obtenidas en encuestas realizadas en años anteriores que fueron 6,08 (año 2002), 6,35 (año 2003), 7,09 (año 2005), 7,32 (año 2007) y 7,36 (año 2008).



Los aspectos mejor valorados por los usuarios son aspectos importantes como los transbordos, la puntualidad, la accesibilidad y el servicio ofrecido. Todos ellos tienen notas superiores al 8. El desglose de los aspectos mejor valorados por los usuarios es:

- Posibilidad de transbordos (8,50)
- Puntualidad. Cumplimiento del servicio ofertado (8,38)
- Acceso a personas de movilidad reducida (8,37)
- Horarios de servicio, frecuencias, itinerarios y paradas (8,29)
- Servicio nocturno durante el fin de semana BÚHOS (7,83)

La línea 28 Amara-Hospitales y la línea 5 Benta Berri son dos de las líneas de autobús más utilizadas en San Sebastián. Ambas líneas sumaron en el año 2008 7.137.510 viajeros, siendo en la actualidad utilizadas diariamente por más de 25.000 usuarios.

Recientemente DBUS mejoró de forma importante los servicios de la línea 5 al Antiguo, Universidad y Zuatzu con servicios más rápidos y directos a primeras horas del día con la línea 5-Express Universidad-Zuatzu.

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.) | 7,61 |
| 2. Información proporcionada en el autobús, y sistema de información y entretenimiento en los autobuses (DVBUS) | 7,46 |
| 3. Información y trato recibido por Atención al Usuario (teléfono, presencial, web, etc). | 7,68 |
| 4. Información proporcionada y trato a usuarios de los conductores | 7,04 |
| 5. Gestión de los objetos perdidos | 7,64 |
| 6. Posibilidad de portar objetos / bultos, tablas de surf, animales domésticos, etc. | 6,74 |
| 7. Forma de conducción | 6,63 |
| 8. Flota de autobuses y su fiabilidad. | 7,47 |
| 9. Valoración medioambiental de la flota: ruido, vibraciones y contaminación de los autobuses. | 7,30 |
| 10. Funcionamiento de la calefacción y aire acondicionado en los autobuses. | 6,71 |
| 11. Limpieza y condiciones higiénicas de los autobuses | 7,71 |
| 12. Limpieza y estado de las paradas | 7,62 |
| 13. Iluminación dentro de los autobuses | 7,64 |
| 14. Iluminación en las paradas | 7,38 |
| 15. Comodidad de los sistemas de pago. | 7,68 |
| 16. Precios del servicio (billete, bonobuses, bonos mensuales, familias numerosas, etc.) | 6,31 |
| 17. Horarios de servicio, frecuencias, itinerarios, paradas (servicios ofertados). | 8,29 |
| 18. Puntualidad. Cumplimiento del servicio ofertado (horarios y frecuencia). | 8,38 |
| 19. Posibilidad de Transbordos | 8,50 |
| 20. Servicio nocturno durante el fin de semana (BÚHOS), si los hubiere. | 7,83 |
| 21. Servicios especiales para Fútbol, Semana Grande, Conciertos, etc. | 7,75 |
| 22. Accesos para personas con movilidad reducida | 8,37 |
| 23. Sensación de seguridad tras la implantación del sistema de video vigilancia en los autobuses. | 7,46 |
| NOTA MEDIA | 7,56 |

