2010

ERANTZUKIZUN SOZIAL KORPORATIBO TXOSTENA

d·bus

DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA
COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN

Edukia

Lehendakariaren gutuna 4

Konpainiaren aurkezpena 5

Konpainiaren bilakaera: 5

Helburua 7

Ikuspegia 8

Balioak 8

Udalarekiko harremana 9

Dbus eta udalaren 2010eko ekarpena 10

Dbus eta 2011rako helburuak 12

Jasotako sariak eta aipamenak 13

Dbus eta bertako langileak 16

Prestakuntza 17

Laneko osasuna 18

Barne komunikazioa 19

Beste jarduera batzuk 20

Dbus eta bezeroak 21

Zerbitzuaren kalitatea 24

Kanpoko komunikazioa 25

Erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketa eta tratamendua 25

Teknologia bezeroen zerbitzura - Internet 26

Jardunbide egokiak bezeroekin 28

Irisgarritasuna eta informazioa geltokietan 30

Dbus eta Euskara 30

Dbus eta bere ingurunea 31

Gizartea 31

Beste jarduera batzuk 35

Ingurumena 38

Igorpenak gutxitzea 38

Autobus hibridoak 41

Energia, ura eta hondakinak aurreztea 42

Garraio kostuak gizarterako 44

Irudi aldaketa 44

Lehendakariaren gutuna

Ohorea da niretzat Dbus enpresak 2010. urtean garatutako jarduerei dagokien erantzukizun sozial korporatiboko txostena aurkeztea.

Txostenak argi eta garbi islatzen du Dbus enpresak gizarte, ekonomia eta ingurumen alderdiekin eta langileekin duen konpromisoa eta kudeaketan eta zerbitzuaren kalitatean bikaintasuna lortzeko enpresak egindako apustuaren testuinguruan kokatzen da.

Udaletik, oro har, eta Dbus enpresatik bereziki, esfortzu ikaragarria ari dira egiten egunetik egunera hiria hobetzeko, bizitzeko egokiagoa, gizatiarragoa eta iraunkorragoa izan dadin.

Hiriko erronka estrategiko honetan, funtsezkoak dira autobusa erabiltzen duten eta ingurumenarekin gero eta iraunkorragoa eta errespetagarriagoa den hiria izaten laguntzen duten pertsona guztiak.

Era berean, enpresak langileekin duen konpromisoa nabarmendu nahi du txostenak, hain zuzen ere, horiek dira Dbus zerbitzuaren kalitatea eraikitzen dutenak eta erabiltzaileen beharrei erantzuten dietenak.

Lerro hauen bidez, erantzukizun sozial korporatiboaren memoria irakur dezazuen animatu nahi zaituztegu; Europar Batasunak zehaztutako Global Reporting Initiative (GRI) gidaren (3.0 bertsioa) arabera egindakoa da. Dbusek lortu nahi duen bikaintasunaren araberako memoria eskuratu ahal izateko, GRIk jarritako adierazleen arabera garatu da memoria.

Donostian, 2011ko martxoaren 28an.

Sin.: Odón Elorza

DTK-ko lehendakaria

Konpainiaren aurkezpena

Konpainiaren bilakaera:

1886

- Ontzidia: 6 auto ireki / 6 auto itxi
- Lineak: 3
- Langileak: 21 langile

Zaldi-tranbia
1887-1897

Tranbia elektrikoa
1897-1958

Trolebusa
1948-1973

Autobusak
60. hamarkada

Autobusak
80. hamarkada

Gaur egun

2010

- Ontzidia: 121 autobus
- Lineak: 37
- Langileak: 446 langile

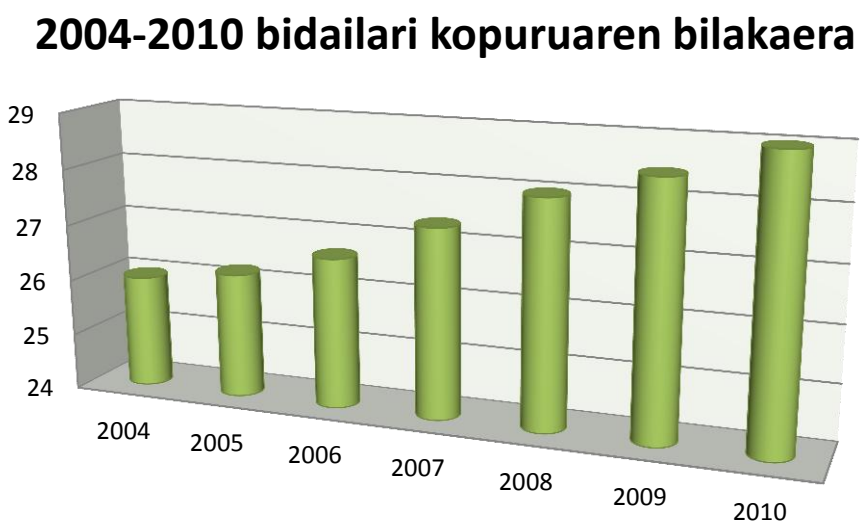
Dbus Donostiako hiri barruko garraio publikoaren enpresa da. Izaera publikoko enpresa da eta haren kapital soziala Donostiako Udalari dagokio.

1886tik eskaintzen dugu hiri barruko garraioa, eta gaur egun, 37 linea eta 121 autobus ditugu garraio publikoren zerbitzua eskaintzeko.

Taula honetan ikus daitezke Dbusen datu garrantzitsuenak:

Alderdi nagusiak	2010
Bidaiari kopurua	29.015.007
Eguneko lineak	28
Gaueko lineak - Gautxoriak	9
Autobus kopurua	121
Plataforma baxua duten autobusen %	100 %
Aire girotua duten autobusen %	100 %
Autobus multzoaren batez besteko adina	5,36
Batez besteko langile kopurua	446

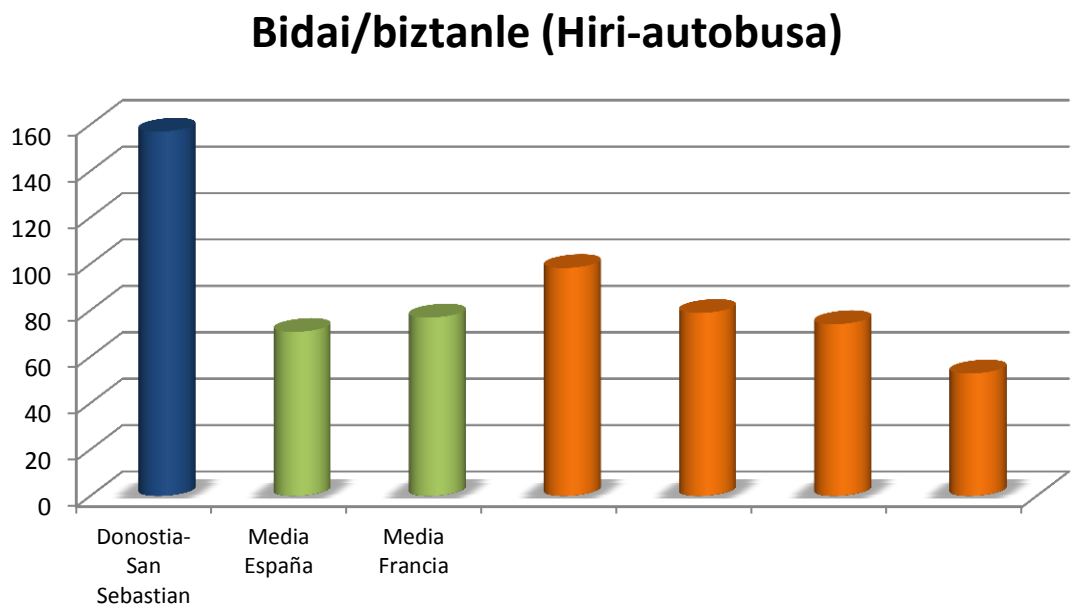
Azken urteetan, garraiatutako bidaiari kopuruaren errekorra gainditu dugu urtetik urtera. Grafiko honetan jasota dator goranzko bilakaera hori:



Oharra: milioi pertsona erabiltzaile

Gertaera garrantzitsu gisa nabarmendu behar da 2008an gainditu genuela lehenengo aldiz urteko 28 milioi bidaiariko muga, baina erabiltzaileen kopurua ez da eten azken 6 urteetan, % 10 hazi da. Hain zuzen ere, 2010. urtean 29 milioi bidaiariko muga gainditu zen.

Donostiako biztanle bakoitzak urtean 157 bidaia egiten ditu batez beste; zifra hori Europako altuenetakoa da eta Espainian antzeko tamaina duten gainerako hirien gainetik dago:



Oharra: laranja kolorez Espainiako beste hiri batzuetako biztanleek egiten dituzten bidaien batez besteko ratioa.

Helburua

"Donostiako Tranbia Konpainiaren bidez Donostiako Udalak bidaiarien garraio publikoaren zerbitzua ematen du hirian. Garraio zerbitzuetan liderrak izateko eta zerbitzu lehiakorra eskaintzeko ahaleginetan etengabe egiten ari garen lanaren funtsezko helburua da gaur egun ditugun eta etorkizunean izan ditzakegun erabiltzaileek mugitzeko dituzten premiei ahalik eta gehien erantzutea, kalitate handiko zerbitzua eta informazio praktikoa eskainita, lehiatzeko moduko kostuekin eta gure ingurumenaren iraunkortasuna bultzatuta".

Ikuspegia

"Donostiako Tranbia Konpainiak gure hiriko mugikortasunaren alorrean ezin ukatuzko liderra izaten jarraitu nahi du, bai eskaintzen dituen zerbitzuengatik bai zerbitzu horien kalitatearengatik. Hainbat neurri garatuko ditugu gizarteak gure enpresaren gainean duen irudia hobetze aldera, irudi berri bat emanda, hain zuzen ere gizartean aktibo eta erantzule izaten jarraitzen duen eta garapena, hiriarena, gizartearena, ingurumenarena, erabiltzaileena eta bere langileena, bai eta berarekin harremanetan dauden beste agenteena ere, bultzatzen duen enpresarena."

Balioak

Bezeroaren orientazioa eta zerbitzuen hobekuntza	**1) Bezeroaren arreta hobetzeko politikak eta autobusaren erabilera sustatzeko kanpainak.** **2) Zerbitzuen etengabeko hobekuntza eskainitako linea kopuruan, ibilbideen iraupenean, puntualtasunean, maiztasunean, segurtasunean eta erosotasunean.**
Langileak	1) Konpainiatik aukera berdintasunaren eta gardentasunaren irizpide zorrotzenak betetzea zaintzen dugu. 2) Gizon-emakumeen eskubide eta aukera berak bermatzen ditugu enpresan.
Ingurumena	1) Ingurumenaren alorrean indarrean dauden arau eta legedi guztiak betetzea bermatzen dugu eta harago joaten ahaleginduko gara jarrera proaktiboa hartuta. 2) Garapen iraunkorra eta ingurumenarekin errespetagarria dena defendatzen dugu, gure autobusetan azken aurrerapen teknologikoak txertatuta eta erabilita.
Kalitatea	1) Neurri zuzentzaileen aurretik prebentziozkoak txertatzera bideratutako etengabeko hobekuntza. 2) Gure erabiltzaileek asebetetasun handiagoa izateko sorkuntzarako eta pertzepziorako orientazioa, prezio lehiakorrekin, betiere. 3) Bikaintasuna lortzea eskainitako zerbitzuetan.

Udalarekiko harremana

Dbus enpresako aginte organo nagusia **Administrazio Kontseilua** da eta 2010eko abenduaren 31n hauek osatzen zuten:

- Lehendakaria: Odón Elorza González jauna (Donostiako alkatea).
- Lehendakariordea: Maravillas Dafauce Pozo jauna (Mugikortasuneko zinegotzia).
- Kontseilariak:
  - Iñaki Albistur Marín jauna
  - Jon Albizu Agirrezabalaga jauna
  - Ricardo Burutarán Ferré jauna
  - Jesús Capellán Pérez jauna
  - M. Teresa García Cordera andrea
  - Alicia González Alvarez andrea
  - Martín Ibabe Eceiza jauna
  - Jesús Mur Urretavizcaya jauna
  - Beatriz Catalina Sánchez Ordóñez andrea
  - Juan Andrés Segura Solla jauna
- Idazkaria: Juan Carlos Etxezarreta Villaluenga jauna
- Idazkariordea: Eva Ugarte Orozco andrea.

Nabarmendu behar da Donostiako udalbatza dela Dbuseko garraio txartelen prezioa erabakitzen duena. Hauek izan dira 2010eko prezioak:

Tarifa	2010. urteko prezioak
Noizean behingo txartela	1,35€
Bonobús arrunta	0,74€
Familia ugarien bonobusa	0,60€
Gizarte ugarien bonobusa	0,36€
Txartel berezia	1,85€
Mugagabeko hileko bonobusa	36,40€
Familia ugarientzako hileko bonobus mugagabea	29,30€
50 bidaiako bonobusa	31,30€
Familia ugarientzako 50 bidaiako hileko bonobusa	26,30€
Gazteentzako bonobusa	31,30€
Autobus aldaketak	0€

Dbus eta udalaren 2010eko ekarpena

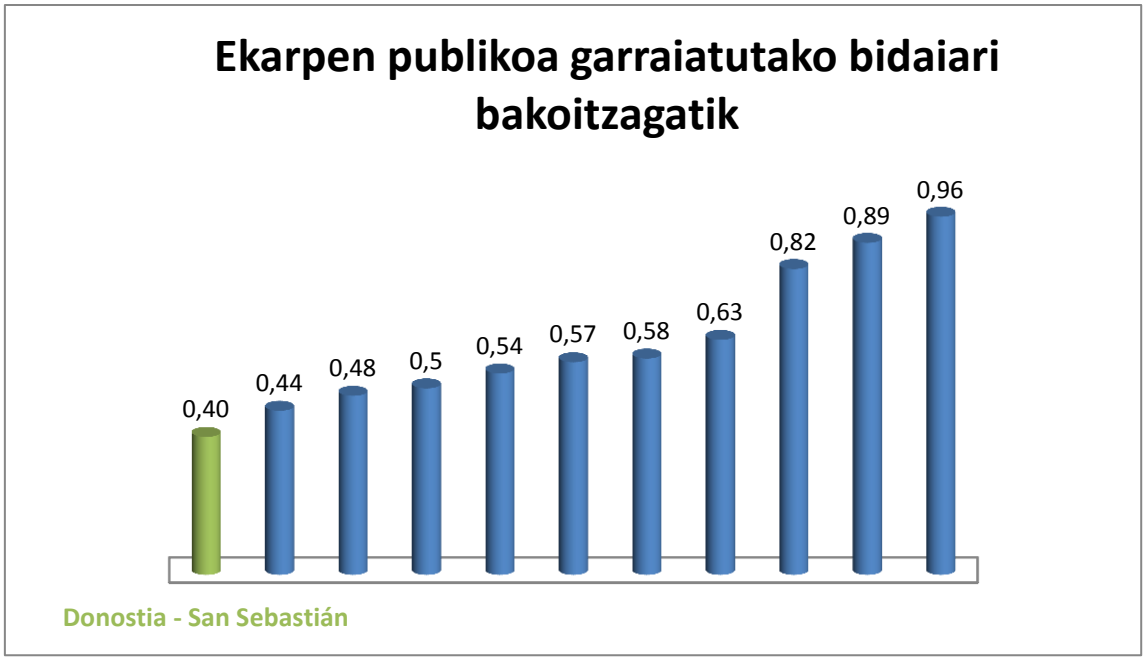
Taula honetan 2010eko emaitza ekonomikoa laburbiltzen da:

Diru sarrerak	2010
Sarrerak billete salmentengatik	18.993.671,73 €
Esplotazioko beste sarrerak	536.790,12 €
Higiezin ez finantzarioen diru laguntzak eta besteak	250.215,49 €
Finantza sarrerak	41.954,20 €
Udalaren ekarpena	11.631.758,25 €
SARRERAK GUZTIRA	31.454.389,79 €

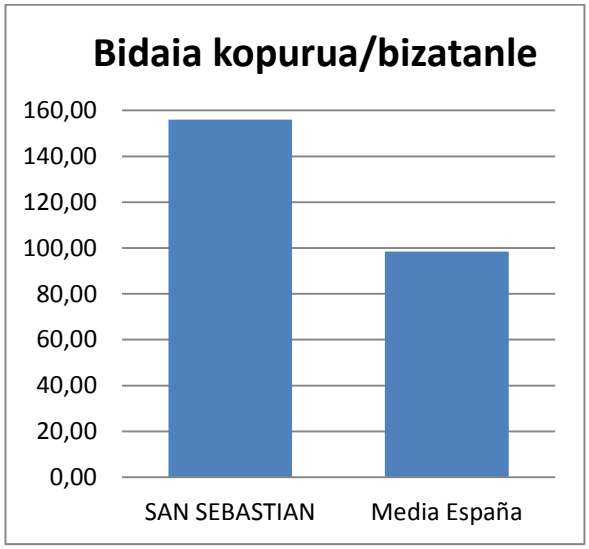
Gastuak	2010
Hornidurak	3.668.750,70 €
Pertsonal gastuak	21.561.508,80 €
Esplotazioko beste gastuak	3.731.384,73 €
Higiezinen amortizazioa	2.489.528,26 €
Finantza gastuak	3.217,30 €
GASTUAK GUZTIRA	31.454.389,79 €

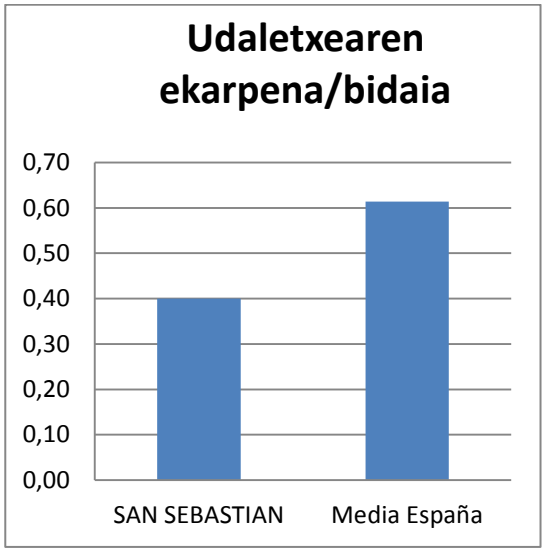
Enpresa gestio eraginkorrak ahalbidetzen digu aurrekontuan sartutako udalaren ekarpena murriztea. Hain zuzen ere, 2010. urtean udalak bidaiariko egindako ekarpena 0,40 €-koa izan da.

Donostiako Udalak egin beharreko ekarpena Espainiako beste hiri batzuekin alderatuz gero, udalak DTKri egindako ekarpena nabarmen txikiagoa dela ikusiko dugu.



Oharra: ekarpen publikoa (€-tan)/bidaiari kopurua. Berde kolorez, Donostiaren ekarpena, eta urdinez, Espainiako beste hiri batzuetakoa.





Dbus eta 2011rako helburuak

2007-2011 urteetarako hitzartutako plan estrategikoan, Dbus aurrera eramaten ahalegindu den hainbat helburu finkatu ziren eta, era berean, horiek izango dira 2011ko gure jarduerak bideratuko dituztenak. Helburu horiek hiru taldetan banatu ziren:

1) Garraio publikoa eta horren eraginkortasuna bultzatzeko egin beharreko udal jarduerak.

2) Herritarrarekiko zerbitzuaren hobekuntza, garraio publikoaren erabilera erakargarriagoa izan dadin ibilgailu pribatuaren aurrean.

3) Konpainiak barruko gestioa hobetzea, eskuragarri dauden baliabideak modu eragingarriagoan erabiltzeko eta Konpainiako plantillaren inplikazio, konpromiso eta asebetetze maila areagotzeko.

Hauek dira Dbusek eta Donostiako Udalak lortu nahi ditugun helburu nagusiak:

Udalaren ekintzak	Zerbitzuaren hobekuntza	Barne kudeaketaren hobekuntza
•Bus errailak eta lehentasuna garraio publikoari •Irisgarritasuna eta informazioa geltokietan •Garraio publikoaren indartzeari bultzada •Aparkalekuak eta garraio publikoa •Ekarpen soziala, finantziazioa eta tarifa-politika •Donostiaren metropoli-ikuspegia •KONPROMISOA: Kalitatezko garraio publikoaren sistema moderno eta jasangarria	•Lineen zabaltzea eta frekuentzia eta ordutegien hobekuntza •Kalitatea eta bezeroenganako arreta •Ingurumena: autobus ekologiko eta irisgarriak •Tarifa-sistema	•Berdintasunezko irizpideak eta gardentasuna •Langilegoa eta antolakuntza •Berrikuntza •Komunikazio ekintzak eta Benchmarking-a

Jasotako sariak eta aipamenak

Ingurumenarekiko eta berrikuntzarekiko konpromisoagatiko ziurtagiriak:

CIVITAS-ARCHIMIDES

Europako hirietako garraio publikoaren eraginkortasuna hobetzeko CIVITAS nazioarteko programak gu saritu gaitu sari hauekin:

- CIVITAS FORUM 2009: Europar Batasunaren saria Dbusi eta Donostiari hiri barruko garraio politikari esker eta Europako hirietan garraio eraginkorragoa eta ekologikoagoa lortzeko CIVITAS ekimeneko enbaxadore aktibo izateagatik.
- CIVITAS FORUM 2010: Europar Batasunaren saria Dbusi eta Donostiari garraioaren kudeaketan berrikuntza teknologikoaren alorrean egindako lorpen bikainei esker.
- CIVITAS PROGRAMAKO HIRIEN AITORPENA (2010): Europar Batasunaren saria Dbusi eta Donostiari Mugikortasunaren Astean Kontxako pasealekuan garatutako ekimenagatik; auto pribatuak, pertsonek eta garraio publikoarekin alderatuta, hartzen duen eremu publikoa erakusten zuen.CIVITAS FORUM 2009: Premio de la Unión Europea a Dbus y a Donostia-San Sebastián por su política de Transporte Urbano y su papel como embajador activo de la iniciativa CIVITAS para un eficiente y más ecológico transporte en las ciudades europeas.
- ERAKUSTALDIA KONTXAKO PASEALEKUAN: Mugikortasun Iraunkorraren Europako Astea zela eta, Dbusek Donostiako Udalarekin batera erakustaldi estatikoa antolatu zuen Kontxako pasealekuan bertan eta garraiobideek hartzen duten hiri eremua ikusi ahal izan zen.

Uneko hiru argazki horietan ikus daiteke 120 pertsona lekualdatzeko 1.260 m² inguru hartzen dituzten 86 auto behar izan zirela. Bestalde, pertsona kopuru berak 18 metroko autobusean egin zezakeen ibilbidea, 45 m2-ko azalera hartuta.

CERTIFICATE - BESEL SA PROIEKTUA (2010):

Dbus enpresak gasolinaren kontsumoa % 5 murriztea xede duen RECODRIVE proiektu europarrean hartzen du parte.

AITORPENA I+G ENPRESA GISA (2009)

CDTIk (Zientzia eta Berrikuntza Ministerioaren mende dagoen Garapen Teknologiko Industrialerako Zentroa) Dbus 17. postuan kokatu du Europar Batasuneko I+G arloko VII. Esparru Programan parte hartu izanagatik itzulkinik handiena lortu duten Espainiako 50 enpresen sailkapenean.

Kalitate ziurtagiriak (AENOR aitorpenak):

AENOR-EK ZERBITZUAREN KALITATEA ZIURTATU DU UNE-EN 13816 ARAUARI JARRAIKI LINEA HAUETAN:

* 28. LINEA: AMARA-OSPITALEAK (2007-2010)

* 5. LINEA: BENTA BERRI (2009)

* 13. LINEA: ALTZA (2010)

Hiriko garraio publikoko zerbitzuaren bikaintasun ziurtagiriak:

AUTOBUSAK ETA AUTOKARRAK (2008): garraio publikoko urteko enpresa.

VALLINA SARIA (2008): garraio kolektiboari emandako bultzadagatik

Aukera berdintasunarekiko konpromisoagatiko ziurtagiriak:

EMAKUNDE-EHU ZIURTAGIRIA (2007): autobusetako emakume gidariak; eskumenen transferentzia eta jokaera berritzaileak.

EMAKUNDE AITORPENA (2010): DBUSek emakumeen eta gizonen arteko aukera berdintasunaren aldeko erakunde laguntzailea izateagatik Emakunderen aitorpena jaso du.

Beste aitorpen batzuk:

“Ciudad de la Ciencia y la Innovación”:

2010. urtean, Donostia Zientzia eta Berrikuntza Ministerioak emandako “Zientziaren eta berrikuntzaren hiria” bereizgarriarekin saritua izan zen. Bereizgarri horrek hiriko hainbat erakundek alor horretan egindako esfortzu handia eta hartutako konpromisoa aitortzen du. Dbusen zeregin garrantzitsua izan dugu, proiektuan izan duen partaidetzak pisua izan du eta, hein batean, aitorpen hori lortzen lagundu du.

Mondragon Unibertsitatearen aitorpena (2010):

Enpresa laguntzailea Mondragon Unibertsitateko Enpresa Zientzien Fakultatearekin.

Dbus eta bertako langileak

Dbusen funtsezko aktibotzat jotzen ditugu langileak, arrakastaren eta konpainiaren funtzionamendu onaren oinarria baitira. Hori dela eta, arreta berezia jartzen dugu langileen prestakuntzan, motibazioaren hobekuntzan eta taldeko giro onaren sustapenean.

2003ko irailean inauguratutako kotxe-toki berria dugu. Instalazio berri horietan langileek atseden hartzeko eremuak, liburutegi txikia edo irakurketa gela eta gimnasio txikia jarri dira. Era berean, barne komunikazioko politikak langileen arretan oinarritzen dira eta proposatu nahi dituzten iradokizunak edo aldaketak errazten ahalegintzen dira.

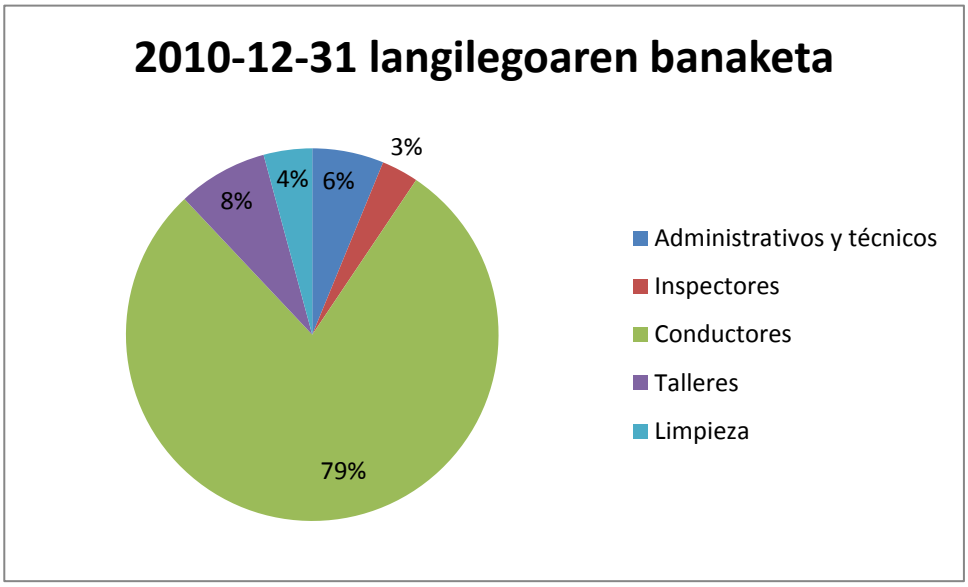
Dbusen gizon eta emakumeen arteko aukera berdintasuna sustatzen ari gara. Laneko berdintasunaren alde egiten duten hainbat erakunderen sariak jaso ditugu, baita emakumeen artean ezohikoak diren lanpostuetan emakumeen txertaketa bultzatzeagatik ere.

	Emakumezkoak	Gizonezkoak
2004. urtea	26	371
2010. urtea	39	460
Gorakada	**50%**	**24%**

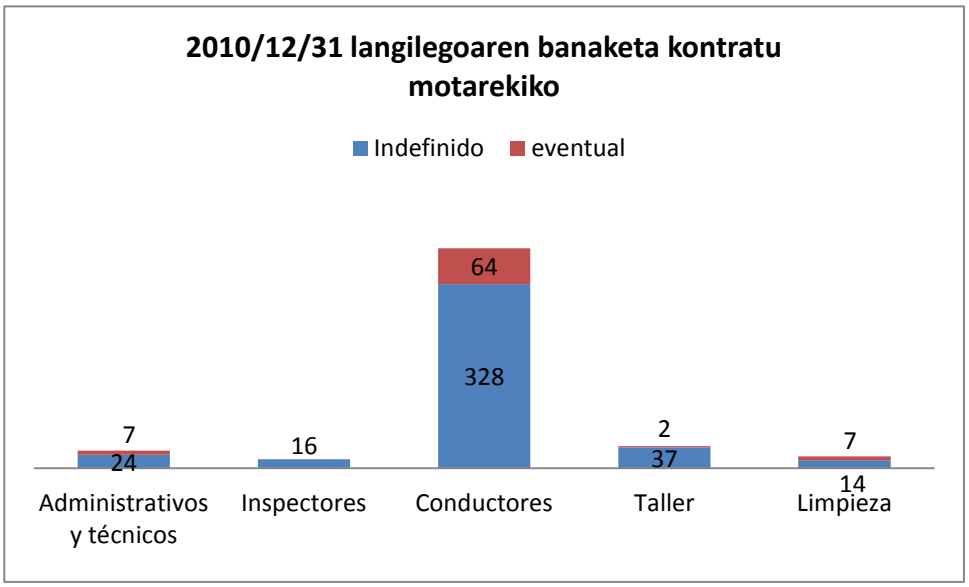
2010. urtean gizon eta emakumeen artean lanpostuetan soldata alderik ez zegoela eta denek aukera berak zituztela ziurtatzeko azterketa egin zen. Garrantzitsua da nabarmentzea une honetan emakumezko 24 gidari daudela Dbuseko langileen artean.

Egun, 499 langile daude; horietatik 419k kontratu mugagabea eta errelebo kontratua dute eta 80k aldi baterako kontratua dute.

Langileak honela banatzen dira sekzioka:



Langile guztiak hitzarmen kolektiboan sartuta daude; bertan jasotzen dira langile bakoitzak enpresarekiko dituen eskubideak eta betebeharrak. Grafikoan langileen banaketa ikus dezakegu kontratu motaren arabera, nahiz eta hitzarmen kolektiboaren klausuletan ez den bereizketarik egiten langile finkoen eta aldi baterakoen artean.



Prestakuntza

Dbus enpresan garrantzi handia ematen diogu langileei eta haien motibazioari; horregatik, 2010. urtean prestakuntzako 5.637 ordu eskaini genituen, hau da, langile bakoitzeko 11,30 ordu.

Hauek izan dira 2010. urtean garatutako zenbait prestakuntza jarduera:

Prestakuntza ikastaroak 2010
Gidatze ekonomiko eta segurua
Gidatze ekologikoa
Giza harremanak gidarien postuan
Gidarientzako hasierako prestakuntza
Ikuskatzaile buruentzako prestakuntza zuzendaritzako gaitasunetan
MAN sistema pneumatikoak
Hiriko autobusetako elektrizitatea
Autobus hibridoa
Euskara
Bulegotika

Hauek izan dira 2010ean garatutako prestakuntza jarduera nagusiak:

- Sartu berri diren langileentzako prestakuntza: sartu berri diren langileei guztira 455 orduko prestakuntza eskaini zaie, hasierako prestakuntzako 2 ikastarotan banatuta.

- Garraioa hobetzeko prestakuntza: gidariak garraio ekonomikoagoa, seguruagoa eta ekologikoagoa egiteko alorretan trebatu dira.

- Mekanika arloko prestakuntza eta autobus berrien garapena: flota hobetuko duten eta ingurumenarekin hain kaltegarriak izango ez diren autobus berriak erosi direnez, mekanikoek eta tailerreko langileek prestakuntza jaso dute autokar berrien funtzionaltasuna hobeto ulertzeko.

- Hizkuntza ikastaroak: langileak borondatez trebatzen ari dira euskararen hobekuntzan eta euskararen erabilera sustatzeko ahalegina egiten ari dira "Euskara planarekin".

- Elkarri eragiteko eta leial bihurtzeko programa: giza baliabideekin eta pertsona arteko harremanekin zerikusia duten gaiak lantzen dira, hala nola talde lana, komunikazioa eta laneko giroa.

Prestakuntza jardueretan parte hartu duten langileei egindako galdeketen bidez 2010. urtean eskainitako prestakuntzaren kalitatea ebaluatu dugu. Prestakuntza jardueren batez besteko emaitza 7,6koa izan da.

Taula honetan prestakuntzako adierazle nagusiak jasotzen dira:

ADIERAZLE esanguratsuenak:	
2010eko prestakuntza orduak, guztira	5.637
Langileak	446
Langile bakoitzeko orduak	12,64
Langile berriei emandako prestakuntza orduak	455
Ikastaro kopurua	33
Trebatutako langileak	322

Laneko osasuna

2010ean, DTK-ko Laneko Osasun Batzordearekin hainbat bilera egin ditugu. Hauek dira landutako gai nagusiak:

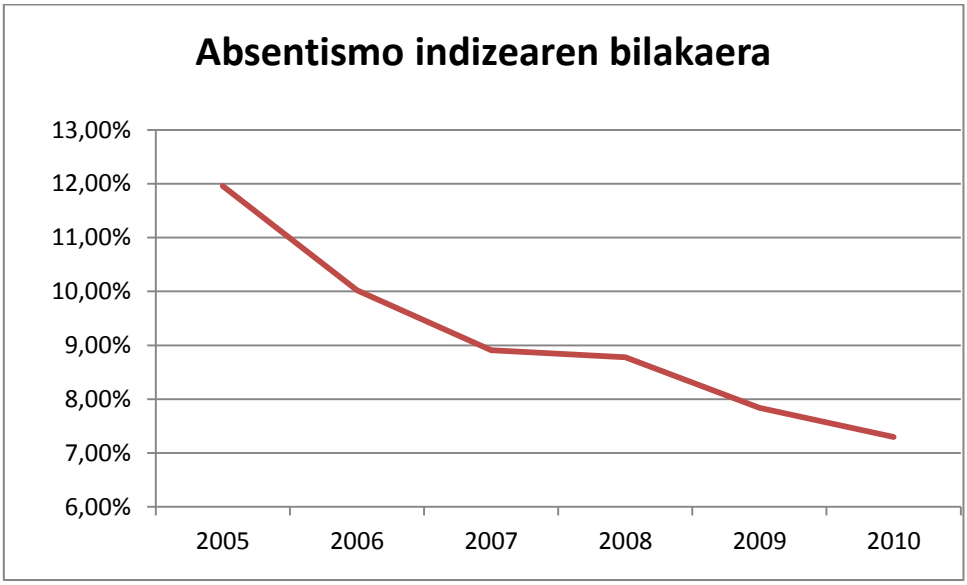
- Osasun azterketak: balorazioa.
- Giza harremanetarako ikastaroa.
- Absentismoaren analisia.
- Tabakoaren aurkako legea.
- Bideko zulo, sakangune eta espaloi eramangarriak.
- Jantziak.
- Garbitasuna.

Era berean, Laneko Osasun Batzordeko ordezkariek bilerak egin dituzte udal teknikariekin, geltokiekin eta bideekin lotutako gaiak jorratzeko, horiek ere eragiten baitute gidarien eta erabiltzaileen osasunean.

Bestalde, DTK baitako jazarpen moraleko eta sexualeko egoeren aurrean jarduteko prozedura finkatu dugu.

Dbusen sendagile batek eta OLT batek osatzen duten zerbitzu medikoa dugu. Haiek egiten dizkiete DTK-ko langileei osasun azterketak.

Azken urteetan erregistratutako laneko absentismoaren indizearen beherakada nabarmena azpimarratu behar da:



Barne komunikazioa

Langileen eta zuzendaritzako kideen arteko eta langileen arteko barne komunikazioa hobetze aldera, Dbusen barne komunikazioa hobetzeko plan integrala garatu dugu.

Hauek izan dira plan horretan jasotako zenbait ekintza:

- Langileekin eta zuzendaritzako kideekin enpresako gosariak; orain arte 97 langile pasatu dira.
- Langilearen postontziaren erabilera enpresarekin komunikatzeko bide iraunkor gisa (2010. urtean 23 iradokizun jaso dira eta horien artetik % 65 Internet bidez jaso da).
- Enpresaren webguneko “Langileen eremua” izeneko atalaren erabilera; bertan izendapenei, albiste interesgarriei eta abarri buruzko informazioa eskaintzen zaie langileei (batez beste egunean 281 langile konektatzen dira webgunera askotariko kontsultak egiteko).
- DTK-ko ohiko hornitzaileekin negoziaketa langileentzako deskontuen politikei buruz.
- Langileen asebetetasun maila neurtzeko galdeketa.

- Langileen ebaluazio jarraitua.
- Zirkularren edizioa eta hedapena langileei.
- Inbertsio handiagoa prestakuntzan.
- DTKn gizon eta emakumeen arteko berdintasunari buruzko diagnostikoa egitea.
- DTKren baitan Berdintasun Plana diseinatzea eta ezartzea.

Beste jarduera batzuk

Aukera berdintasuna eta abantaila sozialak

Langileen % 100 Dbuseko hitzarmen kolektiboari lotuta dago. Aldi baterako langileen eta langile finkoen artean ez dago alderik hitzarmenak eskaintzen dituen aukeren abantailak jasotzerakoan.

Hitzarmenaren abantaila sozial nagusien artean hauek nabarmentzen dira:

- Produktibitatearen klausulak.
- Gai pertsonaletarako egun libreak.
- Kontsiderazio zabalak ordaindutako baimenak emateko.
- Lana eta familia adiskidetzeko aukerak.
- Prestakuntzarako laguntzak.
- Fisioterapia zerbitzua: bizkarreko arazoak (zerbikalak eta lunbarrak) dituzten 11 langileri eskaini zaie zerbitzua.
- Erretiro aurreraturako sustagarriak.
- Aitatasunerako, amatasunerako eta edoskitzarorako hobekuntzak.
- Laguntza juridikoa.
- Ordu estrak edo beste kontzeptuengatiko orduak denboran gozatzeko aukera.
- Txanda aldaketak eta oporraldiak.
- Estaldura ekonomikoa aldi baterako bajen kasuan.

Dbus eta bezeroak

Donostiako Tranbia Konpainiari (Dbus) esker eskaintzen du Donostiako Udalak hiriko bidaiarien erabilera orokorreko ohiko garraio publikoaren zerbitzua.

Erabiltzaileak dira Dbusen egiten dugun guztiaren arreta jasotzen dutenak. Zerbitzua gure esfortzuen azken emaitza da, eta gure bezeroen eskakizunak bete behar ditu.

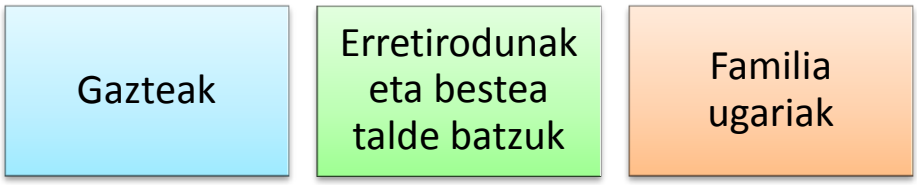
Taula honetan Dbus enpresak eskainitako zerbitzuaren kalitatezko konpromiso esanguratsuenak azaltzen dira:

Itxura	Irizpidea
Irisgarritasuna	Autobusen % 100 irisgarriak dira, plataforma baxua baitute.
Informazioa	Geltokiek gainean informazio eguneratua eta irakurgarria, eskainitako zerbitzua eta informazio praktikoa (lehenengo eta azkeneko irteerak, tarifak eta abar) dute. Horrez gain, informazioa eskuragarri dago webgunean eta SMS bidez.
Puntualtasuna	Puntualtasun indizea % 90 baino handiagoa da.
Bezeroaren arreta	Idatzizko kexa eta iradokizun guztiei erantzuten zaie eta erantzuteko gehieneko epea 20 lanegunekoa da.
Erosotasuna	Autobusen garbiketa egunero egiten da, Garbiketa Protokoloari jarraiki.
Segurtasuna	Ezbehar maila egokia bermatzeko beharrezko adierazleak jasotzen dituen istripuak eta gorabeherak prebenitzeko plana dago
Ingurumen inpaktua	Autobusen % 100 ingurumenarekin errespetagarria da.

Zalantzarik gabe, balio eta konpromiso horiei esker, aurreko urteetako emaitzekin alderatuta bidaiari kopuruan onera egitea lortu dugu.

Eskainitako zerbitzuen artean askotariko tarifen abantaila ugariak nabarmendu behar dira. 2010. urtean, bidaiarien ***% 86,90***ek nolabaiteko deskontu txartelen bat erabili zuen, noizean behingo txartela erabili beharrean eta gainerako erabiltzaileek eskudirutan ordaindu zuten:

Hauek dira murrizketa horien abantaila handienak jasotzen dituzten taldeak:



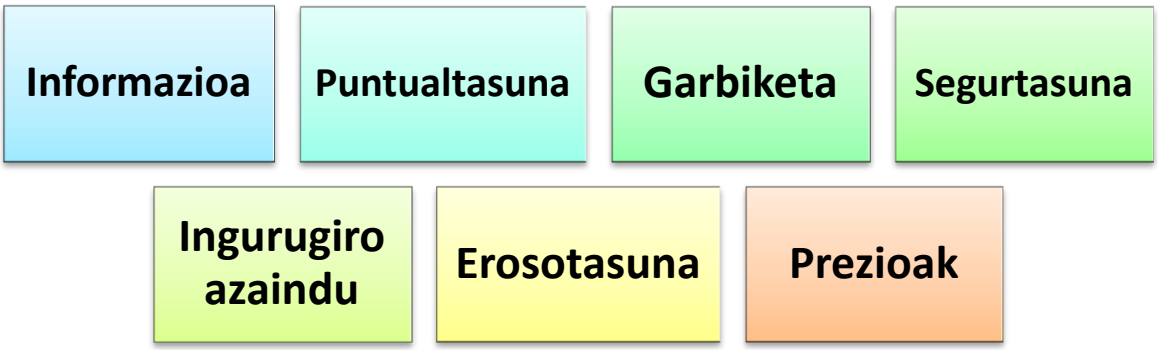
Gizarteko kolektibo horietako bakoitzak garraio txartela du abantaila ekonomikoez gozatzeko. Hori horrela, gazteek “Gazteentzako hileko bonobusa” dute, erretiratuek eta beste kolektibo batzuk "Gizarte bonobusa" dute eta familia ugariek "Familia ugarien bonobusa", "Familia ugarientzako hileko bonobus mugagabea" eta "Familia ugarientzako 50 bidaiako hileko bonobusa” dituzte.

2010. urtean, garraio txartel bakoitzeko bidaiari kopurua hau izan zen:

Garraio txartela	**Bidaiariak 2010ean**
Noizean behingo txartela	3.748.157
Bonobus arrunta	15.873.071
Familia ugariaren bonobusa	192.715
Gizarte bonobusa	4.123.130
Gaueko txartela	194.756
Mugagabeko hileko bonobusa	2.041.295
50 bidaiako bonobusa	55.944
Gazteentzako bonobusa	393.298
Autobus aldaketak	2.373.640
Turista txartelak	19.001

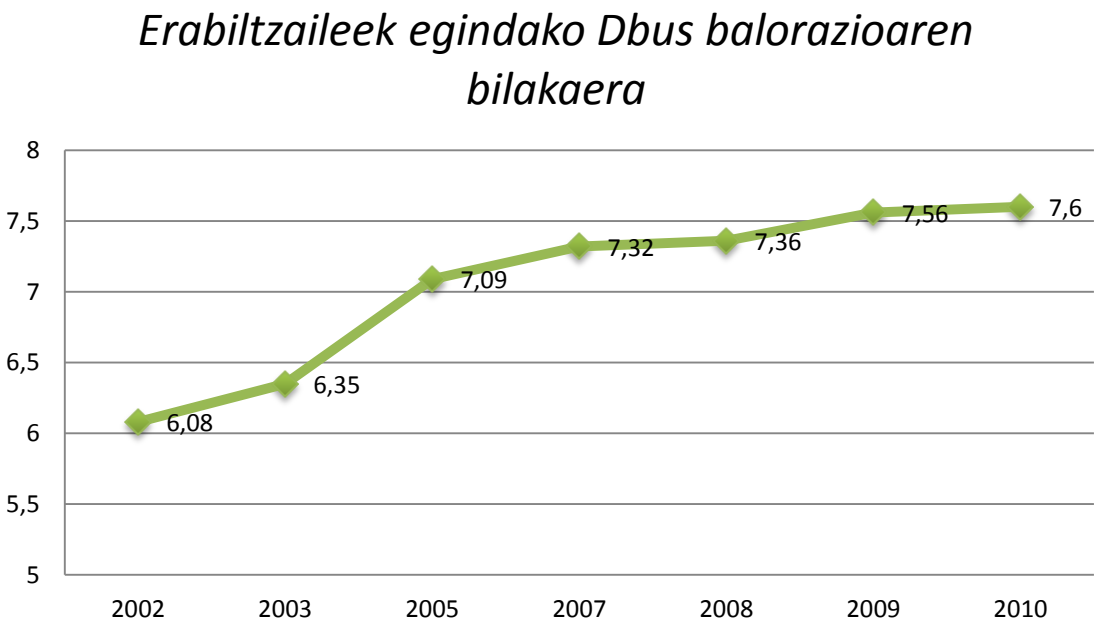
Familia ugaria izateagatik deskontuak erabili zituen pertsonen kopuruak % 17 baino gehiago egin zuela gora eta gazteentzako hileko bonuek % 21 baino gehiago egin zutela gora nabarmendu behar da.

Azkenik, nabarmendu behar da Dbusek merkatuaren azterketa egiten duela erabiltzaileen asebetetasun maila neurtzeko xedearekin. Balorazioa egiteko, besteak beste, alderdi hauek hartzen dira kontuan:



Oro har, aztertutako alderdi guztiak oso ondo baloratu dituzte erabiltzaileek eta 7,60 izan da 2010. urtean lortutako batez besteko emaitza. Horrez guztiaz gain, neurtutako alderdi guztiek emaitza onarekin gainditu dute, are gehiago, merkatuen azterketan neurtutako 23 alderdietatik batean ere ez da 6tik beherako emaitzarik lortu.

DTK-ko zerbitzuen balorazioak azken urteetan izan duen bilakaera positiboa izan da eta grafiko honetan ikus dezakegu:



Oharra: 1-10 eskalan neurtutako balorazioa

Batez besteko balorazioan, erabiltzaileek gehien balioetsitako alderdiak hauek izan direla nabarmendu behar da: autobus aldaketak, puntualtasuna, irisgarritasuna eta eskainitako zerbitzua. Horiek guztiek 8tik gorako emaitzak izan dituzte. Hauek izan dira erabiltzaileek gehien balioetsitako alderdiak:

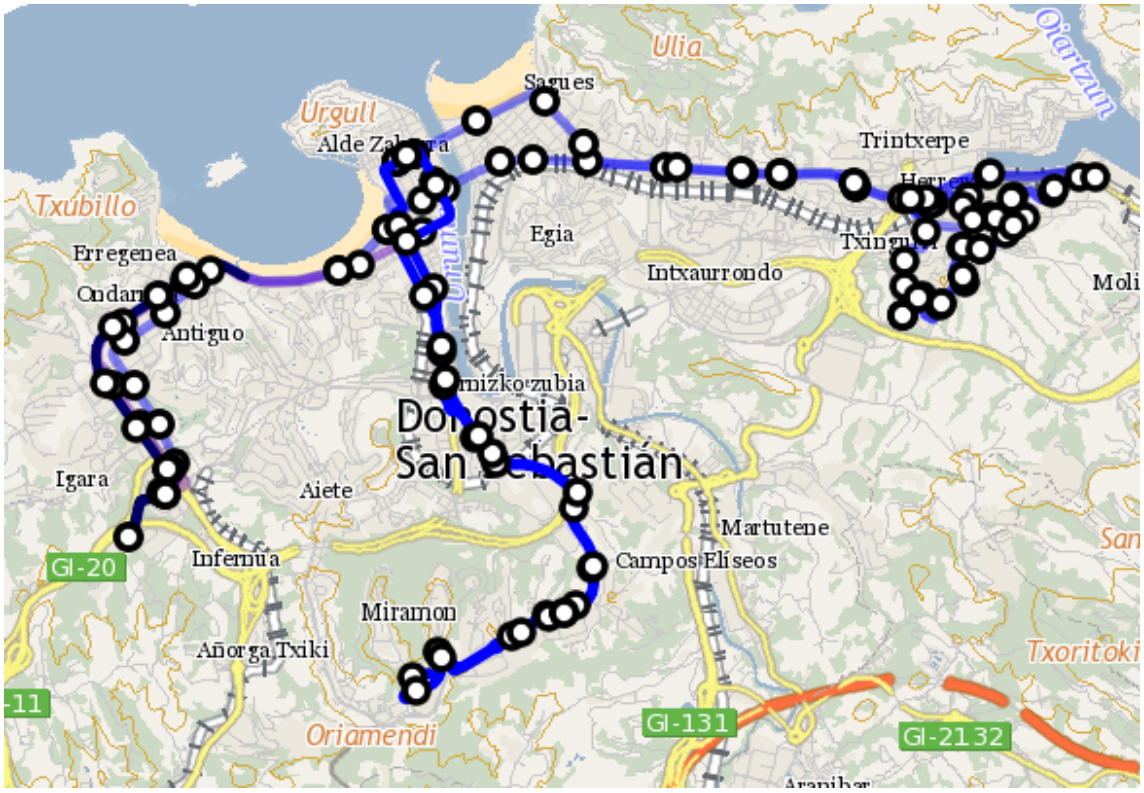
- Zerbitzuaren ordutegia, maiztasuna, ibilbideak eta geltokiak (8,46)
- Gaueko zerbitzua asteburuan GAUTXORIAK (8,35)
- Puntualtasuna Eskainitako zerbitzua betetzea (8,17)
- Autobusez aldatzeko aukera (7,99)
- Segurtasun sentipena bideo zaintzako sistemarekin (7,97)

Zerbitzuaren kalitatea

Dbusen, bikaintasun politikari jarraiki, bai kudeaketan, bai zerbitzuan, urteko bidaiarien ia % 50 hartzen duten hiru garraio linea nagusiek AENOR kalitatezko “UNE 13816” arauaren ziurtagiria jaso dute.

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

Las tres líneas certificadas (L5 Benta Berri, L13 Altza y L28 Amara-Ospitaleak) abarcan los 3 principales ejes de la ciudad.



Autobus lineen ziurtapena pixkanaka egiten ari garen arren, funtzionamendu eta eskaera prozedura berak ari gara aplikatzen Donostiako hiriko linea guztietan eta, horri esker, Dbusek kalitate altuko maila hori bera bermatzen du hiriko autobus sare guztian.

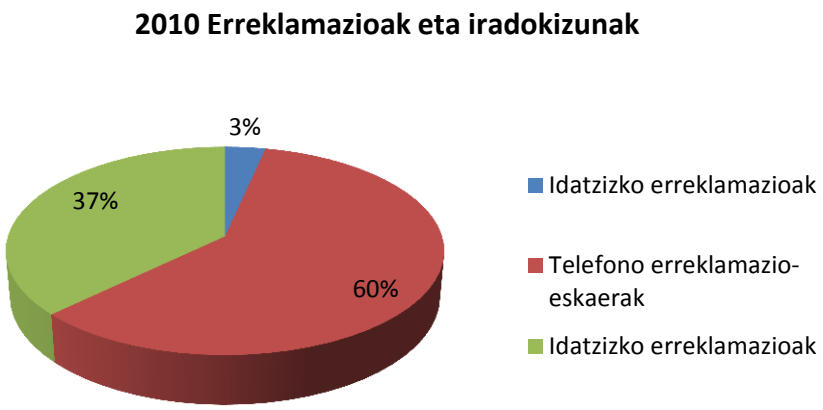
Kanpoko komunikazioa

Erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketa eta tratamendua

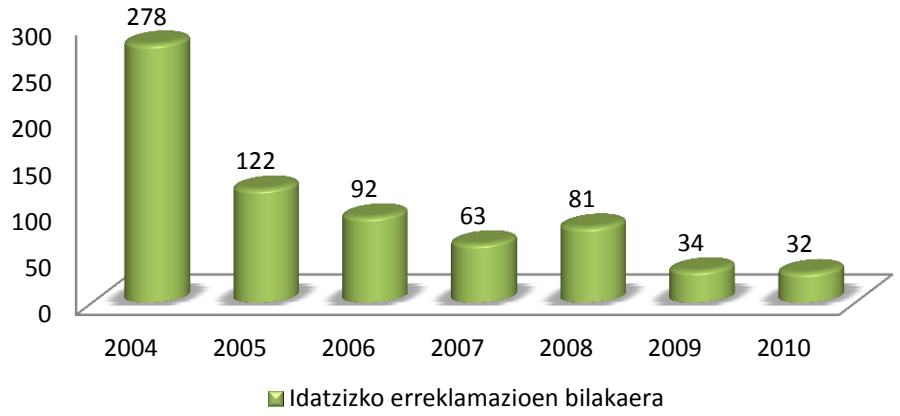
Dbusen arreta gehien eskaintzen diogun alderdietako bat bezeroen arreta hobetzeko politika da. Dbus bezeroen asebetetasunera bideratuta dagoenez, etorkizunean hobeto egiten laguntzeko eta positiboki hazten laguntzeko bezeroen aldetik informazioa jasotzeaz arduratzen gara. Hori dela eta, Dbusek hainbat komunikazio mekanismo ditugu erabiltzaileen eskura, edonolako informazioa emateko:

Erabiltzaileek erreklamazioak eta iradokizunak egiteko duten euskarri nagusia "Bezeroaren arreta bulegoa" da. Bertara nolanahiko erreklamazioak iristen dira hainbat mekanismoren bidez. Autobus guztietan erreklamazio orriak egoteaz gain, duela urte batzuetatik hona, teknologia berriak erabilita, erabiltzaileei mota guztietako erreklamazio eta iradokizunak Internet bidez egiteko aukera ematen diegu. Urtean zehar gehien erabilitako aukera telefonoarena izaten da.

Grafiko honetan erabiltzaileek eskaerak egiteko erabilitako hainbat modu eta horietako bakoitzaren ehunekoak zehazten dira:



Urtetik urtera idatzizko erreklamazio kopuruak behera nabarmen egitea lortu da Dbusen.



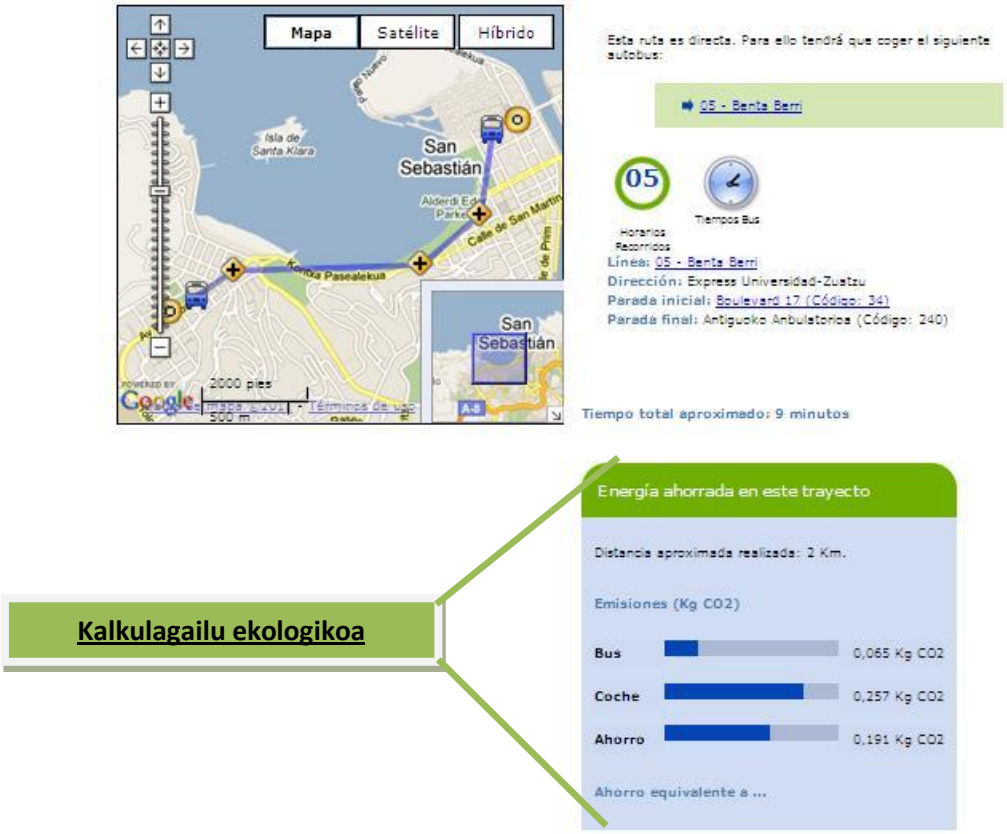
Kexa guztiei erantzuteaz eta irtenbidea ematen ahalegintzeaz gain, gure zerbitzuen hobekuntzari dagokionez benetan balioa ematen duena eta aberasten duena hau da: urtero jasotzen ditugun askotariko iradokizunak. 2010ean 318 iradokizun jaso genituen, aurreko urtean, aldiz, 370. Iradokizun gehienak web orrialdearen bidez jaso ziren. Iradokizun bakoitza kontuan hartzen da eta erantzuna ematen zaio. Jasotako 318 iradokizunetatik % 42 dagoeneko txertatu da edo txertaketa prozesuan dago.

Teknologia bezeroen zerbitzura - Internet

Azken aldian, informazioa zabaltzen eta bezero guztiei iritsarazten gehien lagundu digun tresna Internet izan da. Autobusaren hiri garraioarekin lotuta interesgarriak izan daitezkeen gaurkotasuneko albiste guztiez gain, bezeroek eskura dute besteak beste linearen mapa, geltoki bakoitzeko ordutegi eta iriste denborekin.

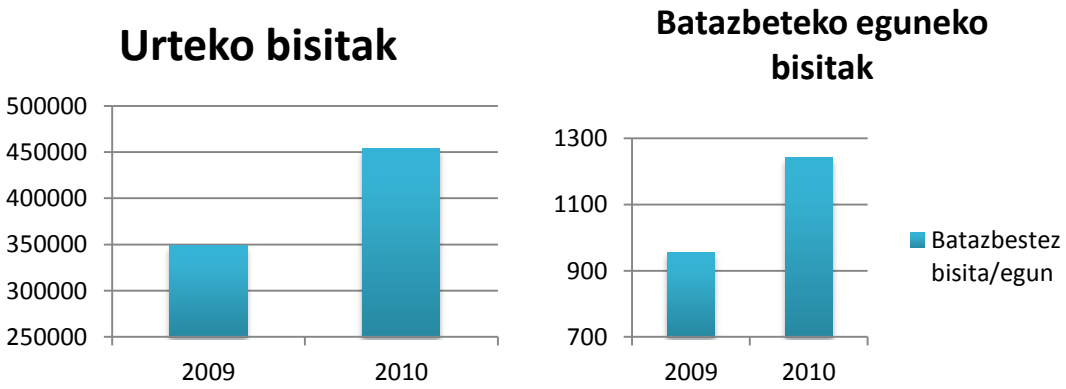
Eskaintza osatzeko, puntu jakin batetik besterako garraio aukera onena bilatzeko sistema gehitu dugu. Tresna hori oso baliagarria da hiria bisitatu nahi dutenentzat, baita sarritan bisitatzen ez duten eremuetara joan nahi duten biztanleentzat ere.

Horretaz aparte, webgunearen atal honek kalkulagailu ekologiko bat dauka, eta hark hiriko garraioen bidez mugitzeak ingurumenaren ikuspuntutik dakarren aurrezpena erakusten digu.



Informazio guztia euskaraz eta gazteleraz dago, eta atalik garrantzitsuenak ingelesez eta frantsesez ere badaude.

2010ean www.dbus.es web orriak 454.030 bisitari izan ditu, eta egunean izan dituen bisitak 1.244 izan dira. Iazko urtearekin alderatuta bisiten kopurua % 30 handitu da, 2009an egunean 957 bisita jaso baitziren.



DBusek arlo honetan egin duen azken apustua sare sozialena izan da. Sare sozialen gorakada dela eta, "Facebook"en eta Twitter" sare sozialetan profil bat sortzearen alde egin da.

Gainera, web orriak bi sekzio eskaintzen ditu: "iradokizunen kutxa" eta "parte hartzeko foroa". Sekzio horietan pertsonek galderak egin ditzakete, iradokizunak bidali eta DBusekin eta bere zerbitzuekin lotutako edozein gairi buruz eztabaidatu. Bezeroen arretarako bulegoak eguneratuta dauzka sekzio horiek eta planteatzen diren galdera guztiei erantzuten saiatzen da.

"DBus Berri" aldizkaria da dibulgaziorako duen beste tresna bat. Aldizkaria 2009ko apirilean sortu zen, hiru hilean behin argitaratzen da, eta dohainik banatzen da. Autobusen erabiltzaileek Dbusek egunero egiten duena hobeto ezagutu dezaten asmoarekin sortu zen. Hiruhileko bakoitzean 15.000 ale argitaratzen dira. Aldizkari gehienak autobusen erabiltzaile ohikoenen artean banatzen dira, baina edozeinek eskuratu ditzake kultur etxeetan, Udalaren Mugikortasunaren sailean eta udal liburutegietan. Era berean, edozein erabiltzailek aldizkaria formatu elektronikoan ere eskuratu dezake konpainiaren webgunean.

Jardunbide egokiak bezeroekin

DBusek BRT sistema berritzailea erabiltzen du hiriko hainbat lineatan. BRT sistema bat da kalitate handiko autobus sistema bat joan-etorriak azkar, eroso eta modu errentagarrian egitea oinarri dituena. Horretarako, azpiegitura bereziak ditu igarotzean lehentasuna emanda eta erabiltzaileei marketina eta zerbitzu bikaina eskainita. Honakoak dira beste garraio sistemekin alderatuta dituzten ezaugarri eta abantaila nagusiak

- Autobus "garbiak", gutxi kutsatzen duten ibilgailuak eta edukiera handiko ibilgailuak
- Beraiek ibiltzeko baino ez diren plataformetatik dabiltza (bus erreiak edo bideak).
- Puntualtasun eta fidagarritasun indize handiak.
- Diseinu modernoak eta oso erosoak.
- Malgutasun handia funtzionamenduan
- Denbora errealean informazioa emateko sistema geltokietan eta ibilgailuetan.
- Ordainketa sistema errazak
- Kontrol sistema zentralizatuta (SAE) eta ITSaren erabilera (Garraio Sistema Adimendunak).
- Marketina sistemaren ezaugarri den irudia erabiltzeko
- Biztanleek autobus horiek zuzenean hartzeko erraztasun handiagoa geltoki gehiago daudelako.
- Inbertsio eta mantentze kostu txikiagoak eta ez du azpiegitura lan handirik behar.

Gainera, BRT sistemetan autobusen ohiko sistemen alderdi batzuk hobetzen dira nabarmen, ibilgailuen ahalmena handituta, abiadura komertziala hobetuta semaforoetan lehentasuna izanda, erreserbatutako plataforma babestuta, irisgarritasuna hobetuta geltokietan, gai kutsagarrien igorpena murriztuta eta ibilgailuen eta zerbitzuaren irudia hobetuta.

Segurtasuna (segurtasun kamerak):

Segurtasunaren alorreko alderdirik garrantzitsuenetako bat izan da autobusetan jarri diren segurtasuneko kamerak. 2010ean DBuseko autobusen % 100ek zaintzarako kamerak ditu barruan eta beste bat aurreko aldean gidariek errepidean ikusten dutena erregistratzeko. Zaintza ez da bakarrik erabiltzaileen segurtasuna zaintzeko, gidariek edozein unetan izan dezaketen edozein egoera arrarotatik babesteko ere bada.

Aurreko kamerarekin zentralean bertan ikus daiteke errepidean gertatzen dena eta kasuan kasu beharrezkoak diren neurriak hartu. Barruko kamerak laguntza handia ematen du autobusen barruan gerta daitekeen edozein egoeraren aurrean, esaterako lapurreta edo istripuetan. Azken urteotan lagundu dute hainbat gertaera argitzen, baita noizean behin autoritateko agenteei bere lana egiten ere. Autobus bakoitzak 3 kamara dituzte, barruan gertatzen den guztia grabatzeko. Hori dena alde batera utzita, gidariek botoi bat dute, eta botoi horri sakatuz gero kamerarekin grabatutakoa zentralera bidaliko da berehala, audioarekin batera, edozein larrialditan

Bus errailak:

Donostiak gaur egun hainbat zati ditu bus errailekin hiri osoan zehar. Gaur egun, 12 km errail daude autobusetarako. Errail horiek autobus eta taxietarako baino ez dira, eta beraiei esker autobusen zirkulazioa arina da, baita auto ilara handiak daudenean ere.

Lehentasuna semaforoetan:

Zirkulazioa hobetzeko egiten ari diren eta ezarrita egotea espero dugun beste jarduketetako bat da "Semaforoetako lehentasuna. Horrekin semaforoak automatikoki egokituko dira autobusek bide gurutzeetan itxarotea toka dakieken denborara, itxaron denbora luzeak ez egiteko. Sistema hori ia 65 bide gurutzetan jarrita dago hiri osoan zehar, eta semaforoak lehenago eta geroago piztea eta itzaltzea ahalbidetzen du autobusak behar duen denboraren arabera, kontuan izanda atzerapenez dabilen ala ez. Gailuak GPSaren bidez funtzionatzen du; beraz, bere funtzionamendua automatikoa da eta oso erraza. Mekanismo horrek atzerapenak laburtzea ahalbidetzen du, halakorik balego, baita autobus bakoitzak bere ibilbidea normaltasunez egitea ere

Udaltzaintza eta Mugikortasuneko Agenteak:

Dbuseko zentrala da linea guztien funtzionamendu zuzena koordinatzeaz arduratzen dena, eta era berean Donostiako udaltzaingoarekin eta mugikortasuneko agenteekin harremanetan dago etengabe. Edozein gertakariren aurrean, ikuskatzaileek aplikazio informatiko bat dute eta udaltzaingoarekin harremanetan jartzen dira autoritateak jarduteko eskatzeko.

Irisgarritasuna eta informazioa geltokietan

DBus Udalarekin ari da elkarlanean hiritarrek erabateko irisgarritasuna izan dezaten garraio publikorako geltoki publikoetan.

Geltokietatik erraztasunak eman nahi zaizkie autobusetara igotzeko zailtasun handien duten pertsonei, bai mugikortasun murriztua duten pertsonei, bai pertsona nagusi edo haurrei.

Era berean kontu berezia izan ohi da Garraio Publikoa hirian egiten diren garapen urbanistiko berrietara hel dadin.

Dbus eta Euskara

Duela urte batzuk lanean ari gara gure zerbitzuak euskaraz zein gazteleraz eskaini ahal izateko, bezero guztientzat zerbitzu osoa eta ona ematea bermatu ahal izateko. Testuinguru horretan DBus "Euskara Plan" bat garatzen ari da euskarak lan eremuan duen presentzia normalizatzeko helburuarekin. Plan horrek plangintza egituratu bat dauka, eta bertan epe motzerako ekintzak zein epe luzerakoak sartzen dira.

Laburbilduz,

> Egitasmo guztiak euskara ikasteko aukerak erraztu eta horretarako motibatzeko bideraturik daude; horrek bezeroei eskaintzen diegun zerbitzua osoagoa izatea ahalbideratuko du.

Izan ere, langileen euskararen ezagutza ondo doa:

	Euskara badaki	Erdipurdi
2005	79	11
2010	137	45
Aldea	**+ 58**	**+ 34**

Euskaltegietan hartzen diren euskarazko klaseak dira euskara ikasteko biderik nagusiena. Klase horiek erabat doan dira DBusen lan egiten duten pertsonentzat. Bestalde, langileek beste tresna batzuk ere badituzte euskara ikasteko. Alde batetik DBusen euskara klaseak dituzte, eta klase horietara dakien euskara hobetzeko nahi duen plantillako edozein joan daiteke.

Horretaz aparte, enpresaren intranetaren barruan "Euskararen txokoa" sortu dugu 2010ean. Txoko horretan langileek informazio ugari eta webgune asko aurki ditzakete euskara errazago

ikasteko edo euskara ikasteko gehiago motibatzeko. Egiten ari diren ekimenetako beste bat da euskara hobeto ezagutu nahi dutenei ariketak bidaltzea.

Dbus eta bere ingurunea

Gizartea

CIVITAS

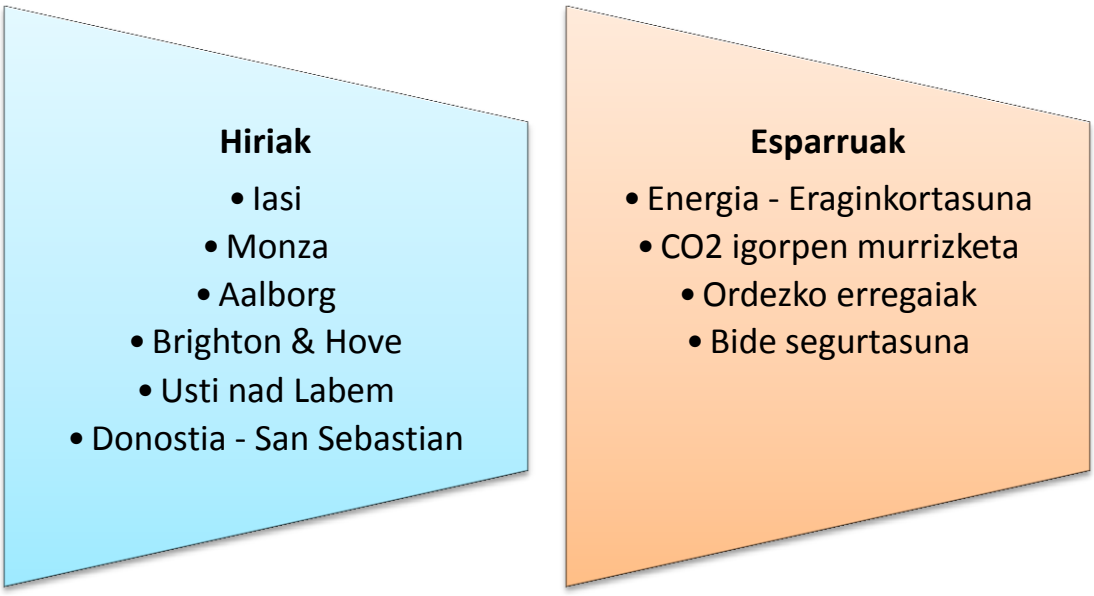
CIVITAS ekimenak hiri garraio sistema iraunkorra, garbia eta ekonomikoa bultzatzen laguntzen die hiriei, politika eta teknologia handinahi eta integratuetan oinarrituta neurri sorta batzuk inplementatuta eta ebaluatuta. Europar Batzordeak 2000. urtean abiarazitako ekimena da. Hartutako neurriak garraio eskariaren zein eskaintzaren gainekoak dira. Haien helburua hiritar guztien bizi kalitatea hobetzea da. Ekimenean parte hartzen duten hirien kopurua gero eta handiagoa da eta gaur egun 58 dira CIVITAS komunitateko kide diren hiriak Europa osoan:

Neurrien zortzi kategoria identifikatu dira estrategia integratu bat eraikitzeko elementuak ezartzeko oinarri gisa. CIVITAS hiri bakoitzak neurri batzuk aukeratzen ditu elementu horien artean eta konbinatu egiten ditu bere hirian hiri garraio garbietarako soluzio integratuak sortzeko. Horretaz aparte, planeamendurako marko egokia eskaintzen du, konpromisoa eta laguntza politikoa ziurtatzen du, eta proiektuen entrega bermatzeko beharrezkoak diren bazkideen lantaldeak ezartzen ditu.

Kategoria horien barruan, Donostiako hiria CIVITAS ARCHIMEDES izeneko ekimenean inplikatu zen.

ARCHIMEDES asmo handiko jardueren konbinazioa da eta horren helburua modu iraunkorren kuota modala handitzea eta neurri ertaineko hiri eremuetan bidaia zerbitzu seguruagoak eta erosoagoak eskaintzea da. Dbusek “Erregai alternatiboen eta energetikoki eragingarriak eta garbiak diren ibilgailuen erabilera" izeneko laneko esparruarekin lotutako jarduerak zuzentzen ditu. Proiektuak EBko legeria betetzen laguntzea eta energia eragingarritasuna handitzea xede duten 83 neurri biltzen ditu (erregai alternatibo gehiago, eta CO2ren igorpen, kutsadura eta zarata gutxiago).

ARCHIMEDES proiektu bateratzailea da eta Europako sei hiri biltzen ditu arazoei aurre egiteko eta ingurumen iraunkorra eta energia eragingarriko sistemak sortzeko aukerak aprobetxatu ahal izateko helburuarekin.



Horren helburua estrategia berritzaileak, txertatuak eta asmo handikoak barneratzea da. Emaitzen hedapenak eta ustiapeneko jardueren ikuspegiak berrikuntzaz harago ere eragina izango dute; izan ere, herritarrei, profesionalen taldeei eta arduradun politikoei zuzendutako ikasgaiak ere ezarrita izango dituzte. Proiektuaren ezaugarrietako bat sustapenaren, trebakuntza zabaltzeko ekimenen eta hezkuntza arloko trukeen bidez honako hauei zuzendutako hezkuntza eskaintzea da ekimenaren berrikuntzako esparruen baitan: ikasleei, herritarrei eta profesionalen taldeei.

2008ko azarotik, Donostiako Tranbia Konpainia liderra da gasolioaren (erregai fosila) erabilera ordezkatzeko eta gas kutsagarrien igorpenak gutxitzeko asmoz birziklatutako olioetatik eratorritako biodiesela erabiltzea helburu duten eta “bioerregaiekin eta ibilgailu garbiekin” lotutako neurrietan.

AENEAS: “Zahartzen ari den gizartean energia arloan eragingarria den mugigarritasunaren alde”

Dbusen jabetzen gara gure ekintzek gizartean eragina dutela eta gizartean inpaktu positiboa izateko gai garela.

Gaur egun Dbus lantzen ari den beste proiektu baten izena AENEAS da. AENEAS Europarako Energia Adimentsua programaren baitan dagoen Europako proiektu berria da. Proiektuaren leloa ?ahartzen ari den gizartean energia arloan eragingarrian den mugigarritasunaren alde?da, eta horixe bera da proiektuaren oinarria ezin hobeto azaltzen duena. Proiektuaren helburua adinduen hiriko mugigarritasunarekin lotutako nazioarteko proiektuetarako erreferente bihurtzea da.

Europak (baita Donostiak ere) aldaketa demografiko erraldoiei egin beharko die aurre. ?utoaren belaunaldia?izenekoa zahartzen den neurrian, ekologikoki iraunkorrak diren hiriko beste garraiobide batzuk erabili beharrean, auto pribatua erabiltzen duten (horrek energia eragingarritasunean dituen ondorio handiekin) adinduen (50 urtetik gora) kopurua gero eta handiagoa da.

Adinduen mugigarritasun arloko Europako eragile nagusietara gerturatzeko garaian, AENEASek garraio iraunkorraren erakargarritasuna hobetuko du eta energetikoki eragingarriak diren garraiobideen erabilerara zuzenduta adinduen artean portaera aldatzen saiatuko da. Proiektu honen baitan, bi jarduera nagusi aurrez ikusi dituzte:

- Europako hirien artean zahartzen ari diren gizarteetan energetikoki eragingarria den mugigarritasunarekin lotutako jardunbide egokiak trukatzea. Truke hori ?ardunbide Egokiak Trukatzeko Sarearen?bidez egingo dute eta 50 hirik eta erakundek hartuko du parte. Beste hainbat tresnaz gain, prestakuntzako tailerrak eta praktikan jartzeko eskuliburuak erabiliko dituzte.

- Europako bost hiritako adinduek energetikoki eragingarriak diren mugigarritasuneko sistemak erabiltzeko aukera izan dezaten eta horretara anima daitezen neurri jakinak hartzea esparru hauetan: mugigarritasunaren gestioa, prestakuntza, kontzientziazioa eta komunikazioa.

AENEAS Europa mailako 5 hirik osatzen dute eta sare eta erakunde ugarirekin elkarlanean jarduera ugari bideratzen dute:

AENEASen baitan, proiektuan parte hartzen ari diren hiriek eta haien gobernu erakundeek honako helburu hauek dituzte:

- Europako hirietako gizarte parte hartzailea kontzientziatzea energetikoki eragingarria den hiriko mugigarritasunak biltzen dituen erronken inguruan.
- Eragile nagusiei arazo horiek konpontzen uztea asebetetzaileak diren kontzeptu ez teknologikoak aplikatuta.
- Energia arloan eragingarriak diren joan-etorrietarako aukerak ezagutaraztea (oinez ibiltzea, garraio publikoa, bizikleta publikoak eta pribatuak, autoa partekatzea) eta auto pertsonalaren alternatiba gisa bultzatzea.
- Beharrak eta itxaropenak aintzat hartuta, garraiobide iraunkorrak erabiltzearen inguruan heztea adinduak.
- Energetikoki eragingarriak diren garraiobideen erakargarritasuna eta segurtasuna hobetzea, neurri txikiko lan berritzaileak eginda.

Dbus helburu horrekin kontzientziatuta dagoenez eta proiektuaren partaide aktiboa denez, proiektuan ezarritako jarduera ildo nagusiak gauzatzen laguntzen ari da: adinduen joan-etorriak bultzatzea garraio publikoan eta adinduen bideko segurtasuna hobetzea.

Testuinguru horren baitan, 2010. urtean adinduei zuzendutako 6 tailer egin dituzte Donostiako auzo ugarietan. Horien helburua garraio pribatua erabiltzeko ohiturak aldatzea da garraio publikoaren mesedetan eta bideko segurtasunaren inguruko kontzientzia sortzen saiatu dira. 2010. urtera arte, tailer horietara joandako pertsona kopurua 211koa izan da.

Dena den, tailer horiek ez daude soilik adinduei zuzenduta. Dbusen baitan, prestakuntzako ekintzak egin dituzte eta 211 gidarik hartu du parte haietan. Prestakuntzako ekintza horiek AENEAS ekimenaren baitan daude eta era askotako alderdiak biltzen zituzten; hauek, adibidez:

- Hirugarren adineko bidaiariak - arreta bereziko taldea
- Zahartzaroaren kontzeptua
- Hirugarren adineko pertsonen eta minusbaliatuen artean informazioa prozesatzeko sistemak.
- Komunikazioa, hizkuntza eta kognizioa
- Hirugarren adineko pertsonen garraio publikoa (hiriko esparrua)
- Hiriko garraioko gidariarentzako jarduera urratsak

Esperientzia oso positiboa izan da eta, batez ere, guztion kasuan eta, bereziki, adinduenean, bideko segurtasunaren inguruko kontzientziazioaren ikuspegitik.

Beste jarduera batzuk

ATUC

Dbus "Hiri Garraio Kolektiboen Enpresa Kudeatzaileen Elkarte"ko kidea da (ATUC). Elkarte horretan Estatuko hiri nagusienetako hiri garraio kolektiboaren arduradun diren autobus, metro eta tren enpresa publiko eta pribatuak sartzen dira.

ATUC Hiri Garraio Kolektiboen Enpresa Kudeatzaileen Elkarteak urtero egiten duen kongresua urriaren 6, 7 eta 8an egin zen Donostian, eta egun horietan Dbusek egin zuen gonbidapena. Kongresuak, azkenean, partaide ugari izan zituen, baita arrakasta handia ere.

Urteko kongresuaren XVII. Edizioa "hiri iraunkorrago baten alde: Planifikazioa, Gestioa eta Finantzaketa" izenburupean egin zen, eta arreta berezia egin zitzaion garraio enpresen gestio ekonomiko eta finantzarioari, giza baliabideen eta sektorean aplikatutako teknologia berrien garrantzia ere azpimarratuta. Gaur egun, DBus teknologia berrien batzordeko burua da ATUC elkartearen barruan.

Bide heziketarako kanpaina ikastetxeetan:

Aurten ere, beste urtebetez, Donostiako Udalak udaltzaingoaren bitartez eta DBUSen lankidetzarekin, Bide Heziketarako Kanpaina bat antolatu du hiriko ikastetxeetan garatzeko. Maiatzean zehar, Donostiako ikastetxeetako 1.157 neska-mutikok parte hartu dute Bide Heziketarako Eskola Kanpaina horretan. Kanpainaren jardueren artean, lehen hezkuntzako ikasleek marrazkiak egin dituzte ikasmaila bakoitzean lantzen den gai nagusiaren gainean: **Goazen oinez!, Bidaiaria, Goazen bizikletaz! eta Istripua.**

Kanpainaren helburu nagusia da haurrak ohartaraztea ibilgailu partikularra gehiegi erabiltzeak dakartzan ondorioez, azalduta ohitura hori ez dela hirirako batere onuragarria pertsonen arteko harremanei eta elkarbizitzari laguntzen ez diolako.

Jarduera horretaz aparte, eta Donostia Europako beste 5 hirirekin batera kide den Civitas Proiektuaren barruan, haurren artean mugikortasun iraunkorrerako ohiturak bultzatzeko beste jarduera batzuk garatzen ari dira, esaterako Eskolarako Bidea programa.

Magia Donostiako hiriko autobusetan:

2010eko maiatzean zehar Donostiako 5. autobus linearen erabiltzaileek magia eta ilusionismo ikuskizunez gozatzeko aukera izan zuten autobusean bertan.

Dbusek Donostia Kulturak antolatutako Poltsiko Antzerkia izeneko Jaialdiaren XIX. Edizioan parte hartu zuen. BENTA BERRI 5. lineak Boulevarden duen geltokian magia ikuskizunak eta trukuak eskaini zituen Xixka Gipuzkoako Ilusionismo Elkartearen eskutik. Poltsikoko Antzerkiaren aste barruan antolatutako jarduera berri horrekin, erabiltzaileei barietate antzerkia ezagutzera eman nahi zaie, hiriko kultur programazioaren beste ikuspegi bat eskainita.

"Autobusa eta Gabonak" lehiaketa:

Laugarren urtez jarraian "autobusa eta Gabonak" izeneko haurrentzako marrazki lehiaketa antolatu da. Adin desberdineko 493 neska-mutikok hartu dute parte oraingo honetan, autobusarekin eta Gabonekin lotutako marrazkiak eginda. Urte bukaeran sariak banatu ziren, eta gainera erakusketa bat antolatu da lehiaketako marrazkiekin "Ernest Lluch" kultur zentroan.

Euskararen aldeko kanpaina DBusen:

DVBusek, Dbusa erabiltzen duten pertsonek bidaian zehar duten informazio zerbitzuak, **"Autobusean Euskara ikasiz"** ekimen berritzailea jarri zuen abian 2010ean Donostiako Udalaren laguntzarekin. Programa berritzaile horrekin euskara ikasten lagundu nahi da, modu ludiko eta entretenigarri baten bidez.

Olioa birziklatzeko kanpaina

Era berean, 2010ean olioa biltzeko egin zen kanpaina erabat arrakastatsua izan zen. Olioa birziklatzea bultzatzeko eta, bide batez, hiritarrei erabilitako olioa birziklatzera animatzeko DBUSek eta Donostiako Udalak elkarrekin antolatu zuten kanpainaren barruan, erabilitako olioaren 100 litro baino gehiago bildu ziren. Olio hori biodiesel bihurtuko da gero DBUSeko autobusetan erabiltzeko.

Olioa birziklatzeko kanpainan parte hartu zuten pertsonei eskerrak emateko, bi pertsonentzako bi afari zozketatu ziren partaideen artean. Afariak Andoni Luis Adurizen Mugaritz jatetxean izan ziren.

Unibertsitate eta ikastetxeekin elkarlana

Azpimarratzekoa dira, azkenik, Dbusek ikasleen guneekin elkarlanean egiten dituen jarduerak. Dbus elkarlanean ari da modu aktiboan Euskal Herriko unibertsitate batzuekin, esaterako Nafarroako Unibertsitateko ingeniaritza eskolarekin, Tecnumekin, Mondragon Unibertsitatearekin eta Deusto Bussines School-ekin. Era berean, bisita gidatuak eskaintzen ditu Donostiako ikastetxeetako ikasleentzat.

Garraio publikoaren erabilera bultzatzea garapen berrietan eta industrialde eta mugikortasun premia handiko zonaldeetan

Mugikortasuna izanik pertsonen bizitzako zati garrantzitsua eta hiritar guztiengan duen eragin handia ikusita, Udala saiatzen da hirigintzako jarduketa guztietan dagokion mugikortasun plana eskatzen eta Dbus kontuan izan dezaten zaintzen du edozein jarduketari onarpena eman edo egiten hasi aurretik.

Ingurumena

Dbusen jarduerak erregaiaren kontsumo handia biltzen du. Hala eta guztiz ere, zerbitzuaren gestioan eta hondakinen erabileran edo suntsipenean eragingarritasuna izatea lortu du.

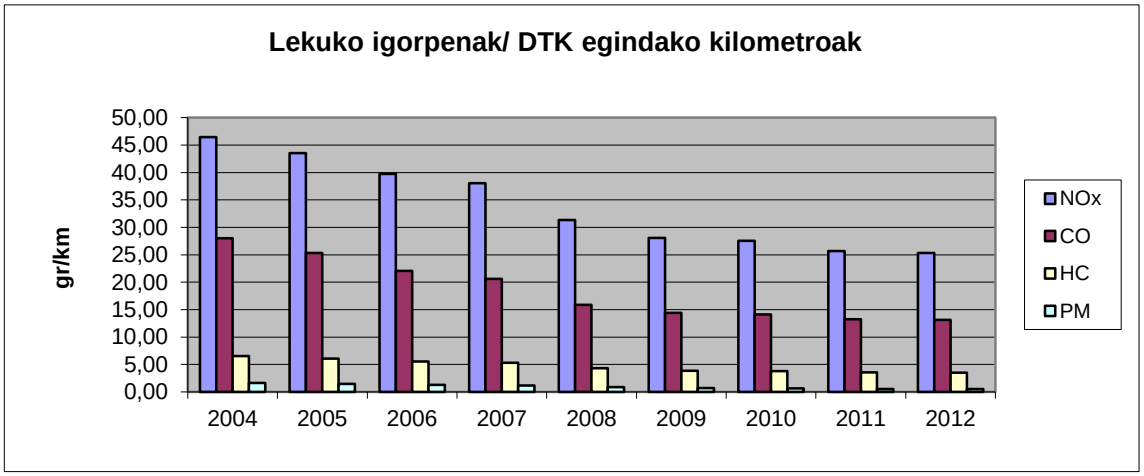
Biodiesela garraio publikoan erabiltzeak, 4 urtetan 8,500 tona CO2ren isurketen murriztea dakar

Igorpenak gutxitzea

Dbusek egindako kilometro bakoitzeko gasen igorpena gutxitu egin da bi faktore nagusiri esker:

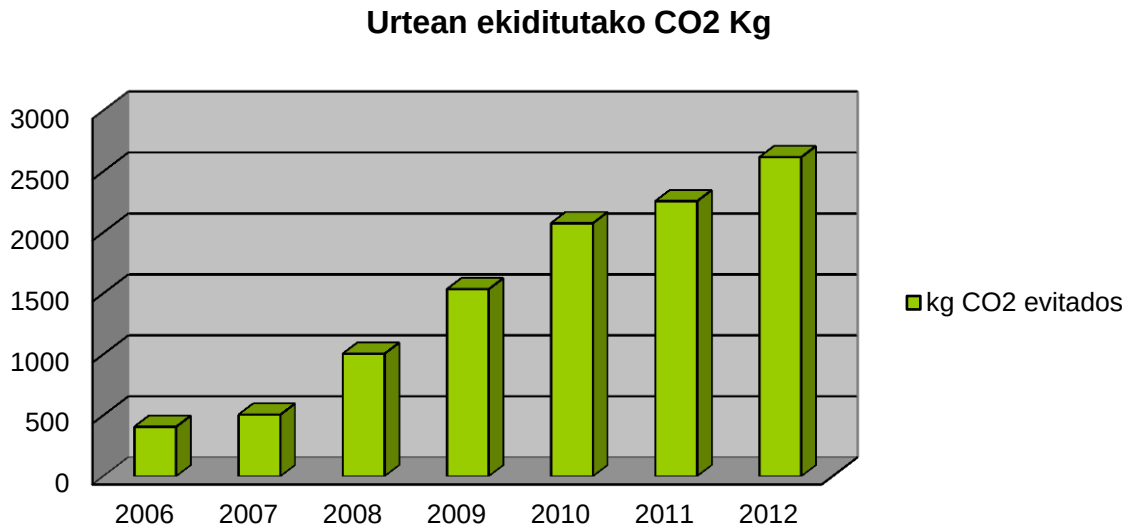
- Gutxiago kutsatzen duten (EEV) autobusak eskuratzea.
- Lineen gestio eragingarria eta ibilbideen azterketak kilometro aldetik eragingarriagoak diren ibilbideak prestatzeko.

Horri guztiari esker, egindako kilometro bakoitzeko gasen igorpenaren bilakaera honakoa izan dela esan dezakegu:



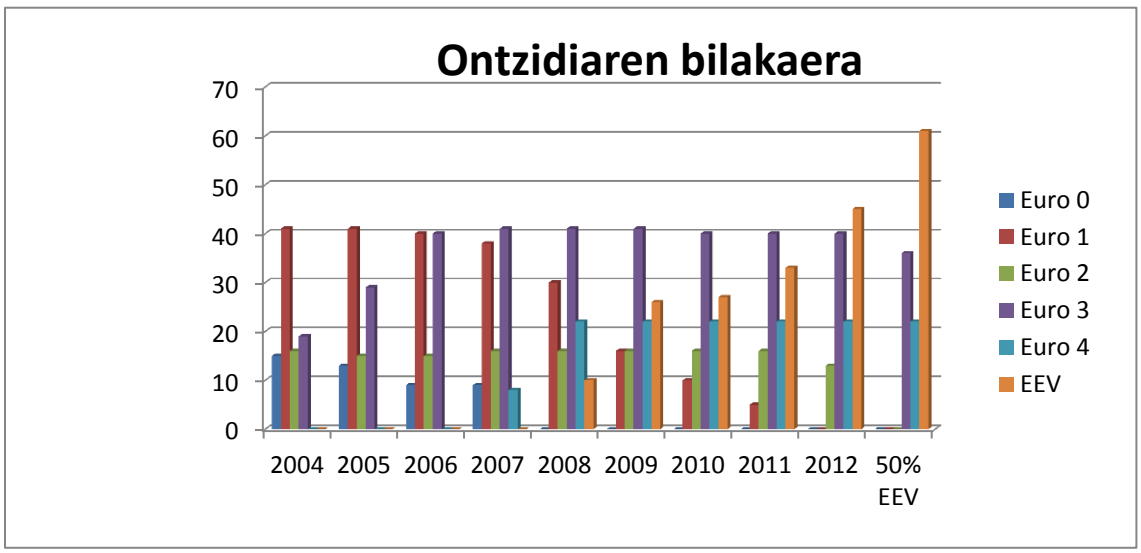
Horrez gain, egindako kilometro eta biztanle bakoitzeko batez besteko kontsumoa 0,0157koa da; hau da, Espainia osoko baxuenetako bat.

Hurrengo grafikoan ikus dezakegu inbertsio horrek ekarri duen igorpenen murrizketa eta Dbusek ingurumenaren hobekuntzarekiko duen konpromisoa:



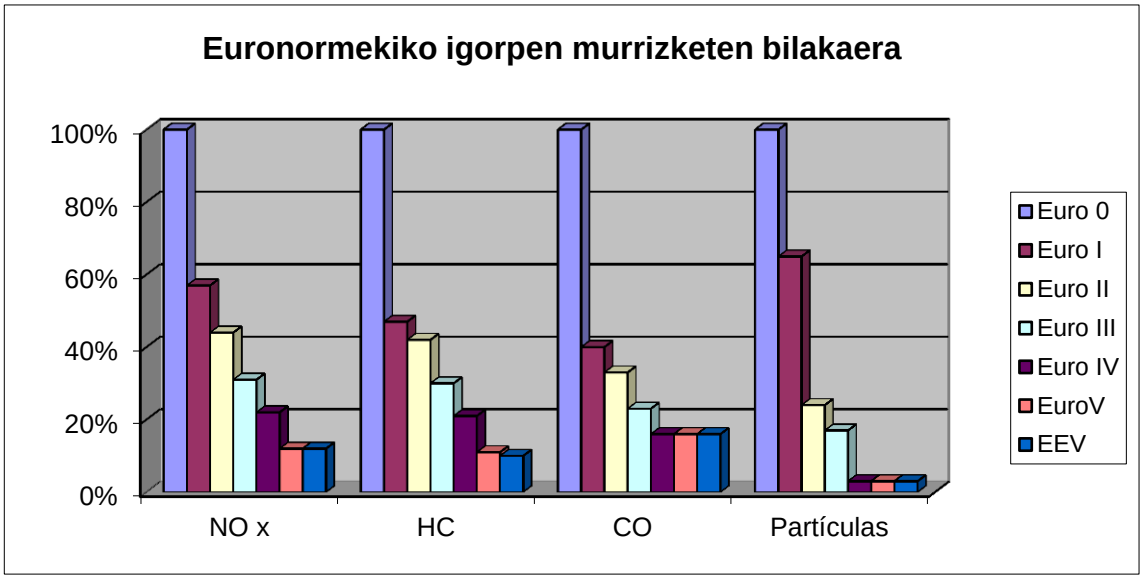
Berotegi efektua duten gasen igorpenak eta energia gutxitzera zuzendutako ekintza guztiek eragin handia izan ohi dute klima aldaketaren eta tokiko kutsaduraren aurkako borrokan.

Dbusek bere jardueraren baitan egindako ekintza garrantzitsuenetako bat autobusen flota etengabe berritzea da. Horrekin lotuta, esan beharrekoa da ibilgailuen antzinatasunaren batez bestekoa 5,36 urtekoa dela; hau da, Espainiako baxuenetako bat. Hurrengo grafikoan ikus dezakegu autobusek azken urteotan izan duten bilakaera (Euro 0 izenekoak dira zaharrenak, eta EEV modernoenak).



Grafikoan ikus dezakegun moduan, hiru urteko epean, Dbusen flotaren erdia osatuko dute EEV busek; hau da, gaur egun dauden autobusik garbienek.

Hurrengo grafikoan ikus dezakegu EEV autobusen eta Euro arloko araudi ugarien arteko konparazioa eta araudi guztiek baino kokapen hobea lortzen dutela esan dezakegu.



Autobus berrietan egindako inbertsioari esker, birziklatutako olioarekin egindako biodieselaren ehunekoa honela handitu da beharrezko erregaiari dagokionez:

	2009	2010
Erregaia, GUZTIRA	3.367.100	3.557.900
Birziklatutako olioaren biodiesela	540.000	855.000
Biodieselaren %	16%	24%

Dbusen azken urteotan gertatu den garapen osoa eta gasen igorpenaren eragingarritasunarekin eta gestioarekin lotuta gertatu den hobekuntza horiek lortu ahal izateko baliabideetan egindako inbertsio handiari esker lortu dute. Hurrengo taulan ikus dezakegu Dbusek egindako ahalegina:

	Zenbatekoa, eurotan
Panel fotoboltaikoetan egindako inbertsioak	16.757
Biodiesel sistema	1.290.995
Autobus ekologikoetan egindako inbertsioak	1.657.640
Gidariei gidatze ekologikoarekin lotuta emandako prestakuntza	38.857
Hondakinak birziklatzeko gastuak	14.218
BALIABIDEAK, GUZTIRA	3.018.467

Era berean, biodiesela eta olioaren birziklapena bultzatzeko kanpaina batzuk garatu ditugu eta emaitzak onak izan dira. Autobusek biodieselaren erabilerarekin lotutako esloganak dituzte errotulatuta.

Autobus hibridoak

2009 urteko aste batean zehar, Donostian, MAN etxeko autobus hibrido bat egon zen probetan.Teknologia honetan egindako lehen prototipoetako bat da eta aurrerapauso garrantzitsua dakar hiri garraio jasangarriaren arloan

Donostiabus izan da autobus hau erosi duen Espainiako lehen enpresa eta 2011 hasieran Donostia izango da prototipo honen bertsio hobetu bat zirkulazioan izango duen munduko hamar hirietako bat. 2012an hasiko dira autobus hau modu masiboan ekoizten.

Hauxe da horien arteko aldea: propultsioa bi motor elektrikok garatzen dute (bakoitza 75 Kw-koa) eta ibilgailuaren sabaian kokatuta dauden gaitasun handiko 12 metagailuk elikatzen dituzte. Ibilbide osoan energia osagarria hornitzeko, prototipoak 260 Kw-ko potentzia duen diesel motorra eta 150 Kw-ko sorgailua ditu. “Stop-and-go” sistemari esker, gerturatzeko, aparkatzeko eta geltokitik irteteko uneetan, diesel motorra itzali egiten da eta, horren bidez, ez du kerik eta zaratarik igortzen. Hau da, egoera horietan, autobusak “zero emissions” ibilgailu gisa egiten du lan; hau da, isil eta garbi bihurtzen da.

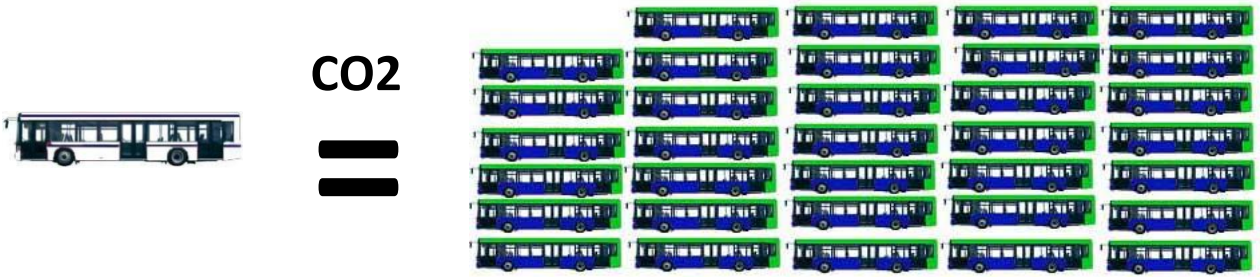
Bestalde, sistemak balaztaketak eta jaitsieretako tarteak aprobetxatzen ditu energia berreskuratzeko. Donostiako orografia (maldak daudelako) eta Dbusen lineen hiriko diseinuaren ezaugarriak direla eta, gure hiria teknologia hori duten ibilgailuak ezartzeko eremu bikaina da.

Autobus horren ezaugarri berritzaileetako bat honako hau da: aurreko ibilgailuetan ez bezala, propultsioa seriean egiten du eta, horri esker, bereziki interesgarria da hiriko inguruneetan.

MANen prototipo hibridoan, Lions City modelotik eratorritakoan, egunotan proba ugari egiten ari dira Dbusen instalazioetan zein ibilbidean, besteak beste, kontsumoa eta igorpenak gutxitzea lortzen duen egiaztatzeko. Antzeko prestazioak dituzten autobus arruntekin alderatuta, murrizketa horiek % 20 eta % 30 artekoak izango direla espero dute.

Dbusek egin duen autobus hibridoaren erosketa Europar Batasunak finantzatu du CIVITAS-Archimedes programaren baitan.

Irudian ikus dezakegu Donostiako garai bateko autobusek zenbat kontsumitzen zuten, erosi berri dituztenekin alderatuta.



Energia, ura eta hondakinak aurreztea

Dbusen, era berean, energia kontsumoa gutxitzeko edo energia iturri berriztagarrietatik lortzeko eta ur kontsumoa murrizteko ahalegin handiak egiten ditugu. Dbusek sortzen dituen hondakinak modu eragingarrian gestionatzen ditu ahalik eta inpakturik txikiena lortzeko

Kontsumitutako energia arloko datu nagusiak honako hauek dira:

Energia	KW/h	€
Elektrizitatea	989.522,00	82.807,87 €
Gasa	353.474,00	13.644,83 €
GUZTIRA	**1.342.996,00**	**96.452,70 €**

Gasolioaren kontsumoaz gain, Dbusen kontsumitzen den beste energia iturri nagusia bulegoetako jardueratik eratorritakoa izan ohi da. Hala eta guztiz ere, energia aurreztera bultzatzeko hainbat jarduera bideratzen dute.

Dbusek instalazioetako zabaltzan **30 kW-ko potentzia duten panel fotovoltaikoak** instalatu ditu. Paneletatik sortzen duen energia Donostiako sare nagusira bideratzen da. Horri esker, Dbusentzat ez du energia aurreztea eragiten, baina bai gizarterako, sare elektrikoa gutxixeago erabili beharko baitu eta energia erabil baitezake energia iturri berriztagarrien bidez.

Dbusek Añarbeko iturriko ura kontsumitzen du eta Donostian ura ugari dela eta, enpresak kontsumitzen duen urak ez du gizartean eragin zuzenik. 2010. urtean kontsumitutako ur kopurua, guztira, 2.911 metro kubikokoa izan da eta horrek ez du eraginik izan iturri berbera erabiltzen duten etxebizitzetako erabilera arruntean.

Ura aurreztearekin lotuta, Dbusek **garbiketarako tunela** du eta bertan erabiltzen den uraren % 50 birziklatzea ahalbidetzen duen uraren birzirkulazioko sistema du; metro kubikotan esanda, kopurua 1455,5 metro kubikokoa da.

Hondakinen gestioa

Enpresaren jarduera kontuan hartuta, Dbusek eguneroko lanean sortzen dituen hondakinak eta ura birziklatu behar izaten ditu. Dbus ingurumenarekin lotutako esparru guztiez kezkatzen denez, hondakinen birziklapena oinarrizko gaia dela esan dezakegu. Hori dela eta, hondakin guztiak baimendutako eta ziurtatutako enpresek jasotzen dituzte gero gestionatu eta birziklatu ahal izateko.

Hurrengo taulan azaltzen dira hondakinen gestioarekin lotutako daturik esanguratsuenak. Datuak azpikontratatutako eta zerbitzua emateko legezko baldintza guztiak betetzen dituzten eta Dbusek eskaintzen dituen kalitatearekiko, bikaintasunarekiko eta gardentasunarekiko konpromisoa hartzen duten enpresen arabera banatuta daude.

Hondakinak	Tona kopurua
Hondakin likido birziklagarriak	31,96
Hondakin kutsatu birziklagarriak	4,493
Hondakin kutsatu ez birziklagarriak	10,51
GUZTIRA	**46,963**

Birziklatutako ura iragazkietatik pasatzen dutenean, hondakin eta hondar guztiak edukiontzietan gordetzen dira, betetzen direnean baimendutako enpresak jaso arte. Erabilitako olioekin eta gainerako hondakinekin ere antzeko prozesua erabili ohi dute. Olioak eta gainerako hondakinak kentzen dituztenean, baimendutako enpresak gestionatu eta birziklatu ahal izateko jasotzen dituen arte gordeta geratzen dira.

Nabarmendu beharrekoa da azken urteotan ez dela ingurumenean eraginik izan duen inolako ustekabeko ihesik edo isuririk gertatu.

Garraio kostuak gizarterako

Administrazio ugariek garraio arloan egiten dituzten inbertsio gastuez gain, gizartean ibilgailu pribatuak erabiltzearekin lotuta hiriak jasaten duen inpaktua (kopuru ekonomikotan zein ingurumen arlokoan) aztertu dute hainbat ikerketaren bidez.

Gizarteak bere gain hartzen dituen kostu horiek hainbat faktore pilatzearen ondorio dira:

- Istripuak.
- Zarata
- Atmosferaren kutsadura
- Klima aldaketa
- Natura eta paisaia
- Hiriko eraginak
- Pilaketak

Kostu horiek hainbat azterketaren bidez zenbatu dituzte eta horien artean, nabarmendu beharrekoa da garraio arloko kanpoko kostuen inguruan 2004. urtean Karlsruhe-ko unibertsitateak egindakoa.

Metodologia hori aintzat hartuta, kanpoko kostuei dagokienez, automobila erabili beharrean autobusa erabilita 2010ean lortutako aurrezkia 8.704.495 €-koa izan da.

Irudi aldaketa

Nuevo nombre: Donostiabus

2005. urtean, DTK-k izena aldatu eta DonostiaBus (Dbus) izena hartu zuen. Izen aldaketa horren arrazoia enpresa eskaintzen duen zerbitzuarekin identifikatu ahal izateko behar komertzialak eragin zuen. Era berean, izen horren laburdura, Dbus, erabiltzen hasi ziren. Izen horixe da orain webgunean (www.dbus.es) zein autobusetan azaltzen dena.

Irudi berria: Euskal Herriko hegoaldeko zuhaitz igela.

Europako anfibiorik txikienetako bat da; izan ere, igel helduek ez dute 5-6 zentimetro baino gehiagoko luzera gainditzen. Gorputza berde argia eta distiratsua izan ohi da, baina tonalitatea aldatu egiten da zonaldeen arabera. Ale batzuek puntu txiki beltzak dituzte bizkarraldean.

Kolore berriak: zuria, urdina eta berdea.

Donostiako kolore bereizgarriez gain, berdea ere gehitu dute. Horri esker, Dbusek ingurumena hobetzeko egiten duen ahalegina nabarmendu nahi da. Irudi berriaren helburua (Igeldo eta Igara auzoetan ikus daitekeen igeltxoa) autobusaren erabilerarako erakusgarri bihurtzea ere bada (baita hirigunetik urrunago bizi direnentzat ere).

Desagertzeko arriskuan dagoen espeziea

Babestutako espeziea den arren, desagertzeko arriskuan dagoen Euskadiko anfibio bakarra da. 1998. urtetik, 13 putzu ireki dituzte espezie hori berriro birpopulatzeko asmoz. Aranzadi Elkarteak, gainera, anfibio berezi honen egoera ezagutzeko deialdia egin zuen.

Irudi aldaketa horren bidez, Dbusek ingurumenarekiko duen ardura eta zerbitzuak eskaintzen dituen eremuan bizi diren espezie natural eta paisaia guztiak babesteko eta zaintzeko duen asmoa adierazi nahi ditu.

Horrekin lotuta, nabarmendu beharrekoa da Aranzadi Elkarteak Dbusi esker ona adierazi ziola hegoaldeko zuhaitz igela aukeratu zuelako enpresa ordezkatzeko irudi berri gisa.