Edukia

Lehendakariaren eskutitza 3

Konpainiaren aurkezpena 4

Konpainiaren bilakaera: 4

Misioa 6

Bisioa 7

Balioak 7

Udalarekiko harremana 8

Dbus eta udalak 2011n egindako ekarpena 9

Helburua 10

Jasotako sariak eta esker oneko adierazpenak 11

125. urteurrena 14

Dbus eta bere langileak 16

Formazioa 17

Laneko Osasuna 19

Barne komunikazioa 19

Berdintasuna aukeretan eta onura sozialetan 20

Lana eta familia uztartzeari buruzko gida 21

2011-2014 Hitzarmen berria 22

Dbus eta bere bezeroak 22

Zerbitzuaren kalitatea 25

Ordainketak mugikorrarekin 26

Nabigatzaile berria ikusmen urria duten pertsonen mugikortasuna hobetzeko. 26

Kanpo komunikazioa 27

Erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketa/tratamendua 27

Bezeroen zerbitzura jarritako teknologia 29

Praktika onak bezeroekin 30

Irisgarritasuna eta informazioa geltokietan 32

ATUC eta teknologia berriak 33
Dbus eta Euskara 33
Dbus eta bere ingurunea 35
Gizartea 35
Konpromiso soziala 39
Beste jarduera batzuk 40
Dbus eta ingurumena 42
Igorpenen murrizketa 42
Autobus elektrikoa 46
Lehenengo autobus hibridoa 47
Energia, ura eta hondakinak aurreztea 49
Garraioaren kostuak gizartearentzat 50
Beste jarduketa batzuk 51
Irudi Korporatiboa 52

Lehendakariaren eskutitza

Pozgarria da niretzat Dbusek erantzukizun sozial korporatiboarekin lotuta 2011n zehar egin dituen ekintzei buruzko memoria aurkeztea.

Memoria hau da DBUSek gizarte, ekonomia eta ingurumenarekin lotutako gaiekin eta bere langileekin hartutako konpromisoen isla zuzena eta zehatza, eta zerbitzuaren gestioan eta kalitatean bikaintasuna lortzeko enpresa den neurrian duen erronkaren baitan sartzen da.

Udaletik, oro har, eta Dbusetik, bereziki, ahalegin handia egiten ari da gero eta hiri hobe bat lortzeko, gero eta hiri bizagarriago, gizatiarrago eta iraunkorrago bat egiteko.

Hiriaren erronka estrategiko honetan funtsezko zutabe dira autobusa erabili ohi duten pertsonak, horiei esker hiria gero eta iraunkorragoa baita eta hiritarrek gero eta gehiago errespetatzen baitute ingurumena.

Era berean, memoria honek DBUSek bere langileekin hartutako konpromisoa azpimarratu nahi du; azken finean, langileak dira zerbitzuari kalitate ematen diotenak eta erabiltzaileen premiei erantzuten dietenak.

Linea hauetatik animatu nahi zaitugu erantzukizun sozial korporatiboari buruzko memoria hau irakurtzera, Europar Batasunak definitutako Global Reporting Initiative (GRI) gidaren 3.0 bertsioari jarraituta egin baita. Memoria GRI gida horrek markatzen dituen adierazleetan oinarrituta garatu da, Dbusetik tranmititzen den bikaintasun ideiarekin bat datorren memoria bat lortze aldera.

Donostia-San Sebastian, 2012ko martxoaren 26a

Izpta. Juan Karlos Izagirre

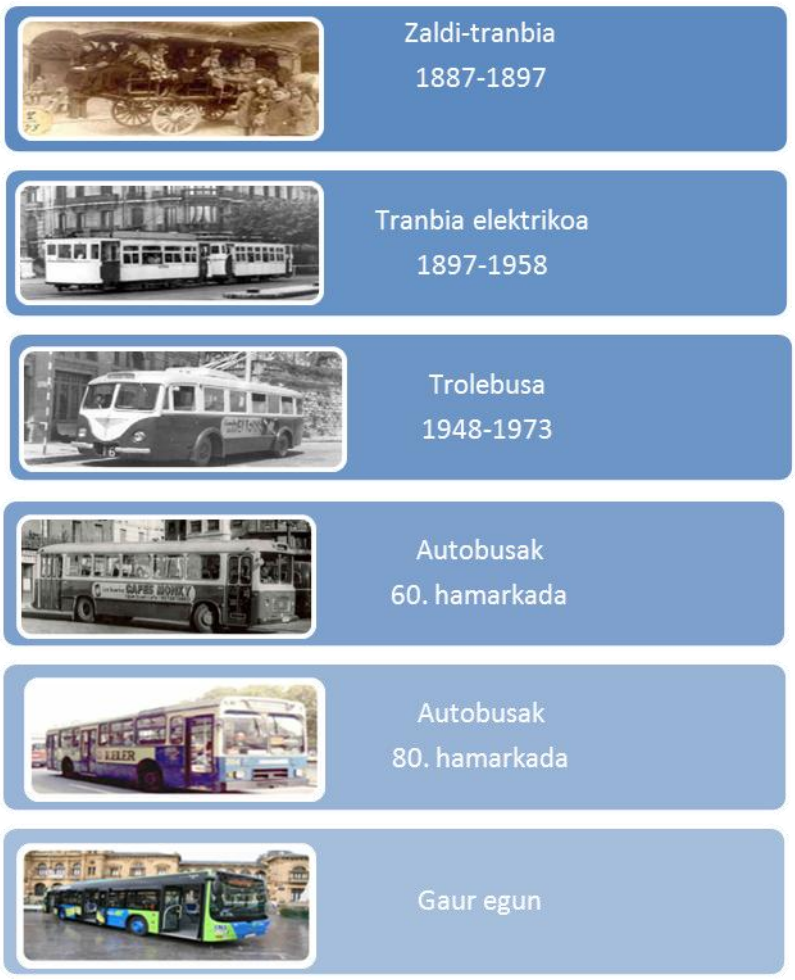
DTK-ko lehendakaria

Konpainiaren aurkezpena

Konpainiaren bilakaera:

1886

- Flota: 6 kotxe ireki / 6 kotxe itxi
- 3 Linea
- Langileak: 21 langile



2011

- Flota: 120 autobus
- Lineak: 36
- Langileak: 449 langile

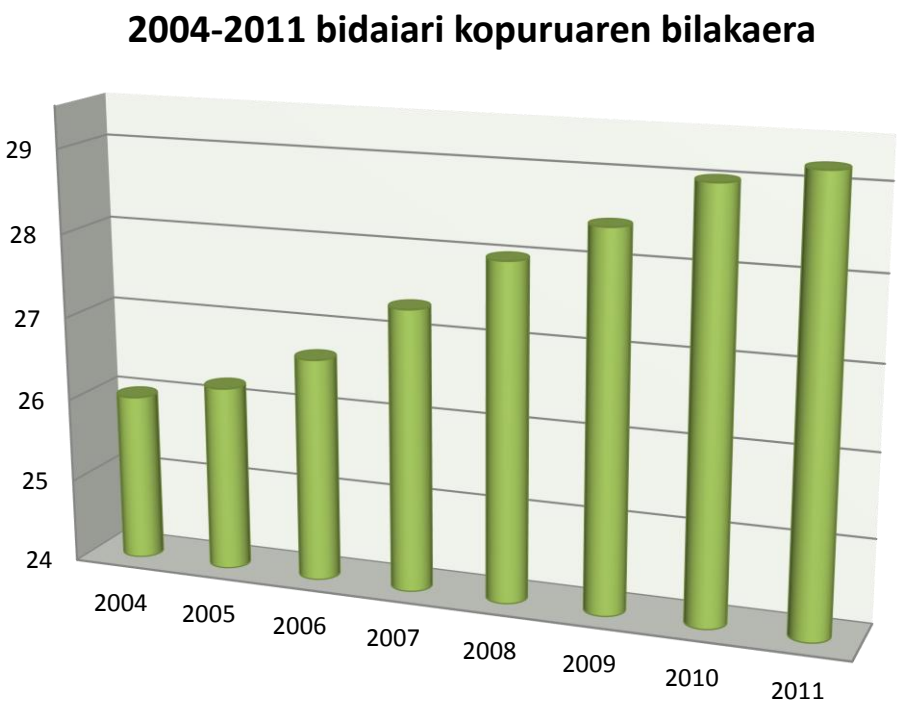
DBUS Donostia-San Sebastian hiriko garraio publikorako enpresa da. Izaera publikoa duen enpresa bat da, eta bere kapital soziala Donostia-San Sebastiango Udalaren esku dago.

1886az geroztik eskaintzen ari da hiri garraioa eta gaur egun garraio publikoaren zerbitzua ematen du 36 linea eta 120 autobusen bitartez.

Ondorengo taulan Dbuseko daturik nabarmenenak ikus daitezke:

Alderdi nagusiak	2011
Bidaiari kopurua	29.216.698
Eguneko lineak	27
Gaueko lineak - Gautxoriak	9
Autokarren kopurua	121
Plataforma baxua duten autobusak (%)	%100
Aire girotua duten autobusak (%)	%100
Flotaren batez besteko adina	5,83
Batez besteko plantilla	449

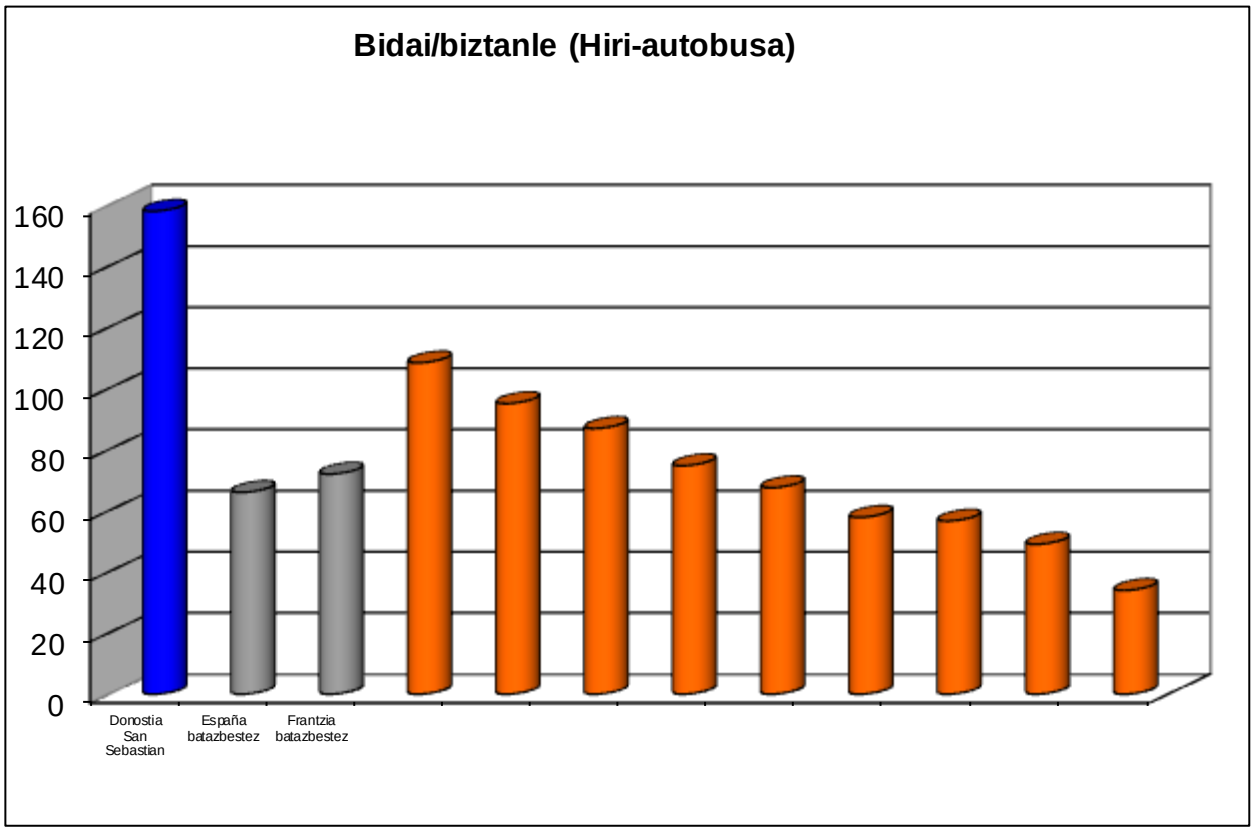
Azken urteotan, urtetik urtera autobusetan garraiatzen diren bidaiarien kopuruaren errekorra gaindituz joan da. Ondorengo grafikoak gorantzako bilakaera hori laburbiltzen du:



Oharra 1: Milioi erabiltzaile

Mugarri garrantzitsutzat nabarmendu daiteke 2008a izan zela 28 milioi bidaiariko kopurua gainditu zen lehenengo urtea, baina erabiltzaile kopurua gorantz joan da etengabe azken 7 urtetan, eta denbora tarte horretan guztian bidaiari kopurua %10 baino gehiago hazi da, azken bi urtetan 29 milioi bidaiariko hesia gaindituta.

Donostiako biztanle bakoitzak batez beste 158 bidaia egiten ditu urtean, eta zifra hori Europan dagoen handienetako bat da, bai eta Espainian biztanle kopuru antzekoa duten gainontzeko hirietakoa baino askoz handiagoa ere:



Oharra 2: Laranja kolorez Espainiako beste hiri batzuetan biztanle bakoitzak batez beste egiten dituen bidaien kopurua.

Misioa

"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 irankortasuna bultzatuta".

Bisioa

"Donostiako Tranbia Konpainiak gure hiriko mugikortasunaren alorrean ezin ukatuzko liderra izan 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

Bezeroarengana eta zerbitzuen hobekuntzara bideratuta	**1)** Zerbitzuaren erabiltzaileen arreta hobetzeko politikak eta autobusaren erabilera bultzateko kanpainak. **2)** Gure zerbitzuen etengabeko hobekuntza, bai eskainitako lineen kalitatean, bai ibilbidearen denboran, puntualtasunean eta erregulartasunean, segurtasunean eta erosotasunean.
Langileak	1) Konpainian aukera berdintasunaren eta gardentasunaren inguruko irizpiderik zorrotzenak betetzen direla zaintzen dugu. 2) Enpresaren barruan gizonen eta emakumeen arteko eskubide eta aukera berberak bermatzen ditugu.
Ingurumena	1) Ingurumenaren arloan indarrean dauden araudi eta legedi guztiak betetzeaz arduratzen gara, eta harantzago joaten saiatuko gara, jarrera proaktiboa hartuz. 2) Garapen iraunkorra eta ingurumena errespetatuko duena defendatzen dugu, gure autobusetan azken aurrerapen teknologikoak ezarriz eta erabiliz.
Kalitatea	1) Etengabeko hobekuntza, neurri zuzentzaileak baino prebentzio neurriak hartzera zuzenduak. 2) Gure bezeroen aldetik gogobetetze handiagoa sortzeko eta hautemateko orientazioa, betiere prezio lehiakorrak erabiliz. 3) Eskainitako zerbitzuen barruan bikaintasuna lortzea.

Udalarekiko harremana

Dbusen **Administrazio Kontseilua** da Dbusen gobernurako organo nagusia. Honelaxe dago osatuta organo hori 2011ko abenduaren 31n:

- Lehendakaria: Juan Karlos Izagirre jauna (Donostia-San Sebastiango alkatea).
- Lehendakariordea: Jon Albizu Agirrezabalaga jauna (Mugikortasuneko zinegotzia).
- Kontseiluko kideak:
    - Pilar Arana Perez andrea
    - Iñigo Arcauz Ascargorta jauna
    - Ernesto Gasco Gonzalo jauna
    - Ramon Gomez Ugalde jauna
    - Martin Ibabe Ezeiza jauna
    - Denis Itxaso Gonzalez jauna
    - Miguel Martin Egurza jauna
    - Jesus Mur Urretavizcaya jauna
    - Beatriz Sanchez Ordoñez andrea.
    - Igor Urain Zabala jauna
- Idazkaria: Juan Carlos Etxezarreta Villaluenga jauna
- Idazkariordea: Eva Ugarte Orozco andrea

Dbuseko zuzendaritza taldea honelaxe egon da osatuta 2011n:

- Gerardo Lertxundi Albeniz jauna, Zuzendari Gerentea.
- Igor Gonzalez Aranburu jauna, Zuzendari Administratiboa.
- Javier Vallejo Illarramendi jauna, Plangintza eta Zerbitzuetako burua.
- Eduardo Gonzalez Perez jauna, Tailerreko burua.

Garrantzitsua da azpimarratzea Donostia-San Sebastiango Udalak osoko bilkuran definitzen duela Dbuseko garraio titulu guztien prezioa. Honakoak izan dira 2011ko prezioak:

Tarifa	2011ko URTEko prezioa
Noizbehinkako txartela	1,40€
Bonobus arrunta	0,75€
Familia ugarientzako bonobus arrunta	0,61€
Bonobus soziala	0,37€
Txartel berezia	1,90€
Hileko bonu mugagabea	36,90€
Familia ugarientzako hileko bonu mugagabea	29,60€
50 bidaiako hileko bonua	31,90€
Familia ugarientzako 50 bidaiako hileko bonua	26,90€
Gazte bonua	31,90€
Aldaketak	0€

Dbus eta udalak 2011n egindako ekarpena

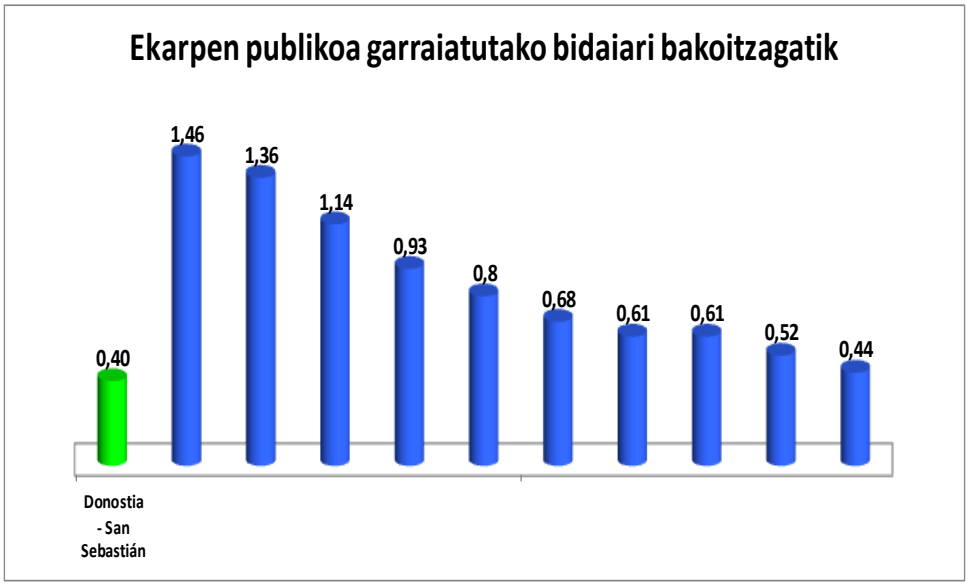
Ondorengo taulan 2011ko emaitza ekonomikoa zehaztuta dator:

Sarrerak	2011
Sarrerak txartel salmentatik	19.985.220,00€
Beste ustiapen sarrera batzuk.	498.868,00€
Finantzakoa ez den ibilgetuaren diru laguntzen eta bestelakoak.	354.654,00€
Finantza sarrerak	8.385,00€
Udalaren ekarpena	11.556.208,00€
SARRERAK GUZTIRA	32.403.325,00€

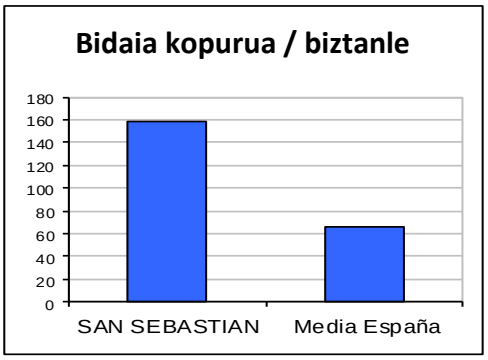
Gastuak	2011
Hornidurak	4.339.730,00€
Pertsonen gastuak	21.925.826,00€
Beste ustiapen gastu batzuk	3.762.237,00€
Ibilgetuaren amortizazioa	3.373.159,00€
Finantza gastuak	2.373,00€
GASTUAK GUZTIRA	32.403.325,00€

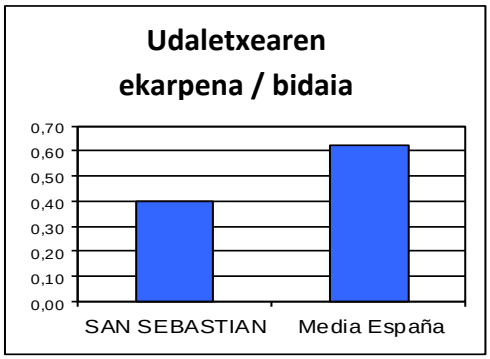
Enpresako gestio efizienteari esker murriztu ahal izan da aurreikusita zegoen udal ekarpena. Hain zuzen ere, 2011n Udalaren ekarpena bidaiari bakoitzeko 0,40 €-koa izan da.

Alderatzen badugu Donostia-San Sebastiango Udalak egin behar duen ekarpena Espainiako beste hiri batzuek egin behar dutenarekin, ikusten da Udalak DTK-k jaso duen udal ekarpena nabarmen txikiagoa dela.



3. Oharra: Ekarpen publikoa (€-tan)/bidaiari kopurua Berdez Donostia-San Sebastiango Udalaren ekarpena, eta urdinez Espainiako beste hiri batzuena.





Helburua

Dbusen lortu beharreko helburuak hiru taldetan banatzen dira:

1) Garraio Publikoa bultzatzea, hau da, garraio publikoa eraginkorra izaten eta mugitzeko beste modu batzuekin bateragarri izaten laguntzea.

2) Hiritarrei eskaintzen zaien zerbitzua hobetzea, Garraio Publikoaren erabilera ibilgailu pribatuaren erabilera baino erakargarriago izan dadin.

3) Konpainiaren barruko gestioa hobetzea erabilgarri dauden baliabideak modu eraginkorrenean erabiltzeko eta Konpainiako langile guztien inplikazio, konpromiso eta gogobetetze maila handitzeko.

Hona hemen Dbusek eta Donostia-San Sebastiango Udalak dituzten helburu nagusiak:

UDAL JARDUKETAK	ZERBITZUAREN	BARNE GESTIOAREN
• Bus erreiak eta Garraio Publikoaren lehentasuna. • Ekarpen soziala, finantzaketa eta tarifen politika. • Irisgarritasuna eta informazioa geltokietan • Donostiako Garraioaren Erregelamenduaren aldaketa • Hiritarrek parte hartzeko ekintzak. • Donostia hiriaren ikuspegi metropolitarra • Aparkalekuak eta Garraio Publikoa • Azpiegitura berrien eragina DBUSen autobus sarean	• Lineak, ibilbideak eta ordutegiak zabaltzea • Ingurumena: autobus ekologikoak eta irisgarriak. • Kalitatea eta bezeroarentzako arreta • Abiadura komertzialaren hobekuntza • Tarifa sistema.	• Erantzukizun Sozial Korporatiboari buruzko memoria • Berdintasuneko eta gardentasuneko irizpideak. • Pertsonala eta antolaketa. • Komunikazioko eta Benchmarkingeko ekintzak. • Berrikuntza teknologikoa. • Baliabideen optimizazioa. • Aurrezpena kostuetan.

Jasotako sariak eta esker oneko adierazpenak

Jose Luis Perez saria, enpresaren erantzukizun sozialagatik (2011)

Dbusek Jose Luis Perez Sariaren IX. Edizioko saria eskuratu zuen Erantzukizun Sozialarekin lotutako gaiengatik. Saria, Capital Humano aldizkariak deitu zuen Deusto Business Schoolekin elkarlanean.

DBUS aukeratu bazuten Gizartearekiko Erantzukizunarekin lotutako gaietan egin duen ibilbidearengatik eta etengabe pertsona, bezero, hornitzaile, langile eta gizarte osoarekin izan duen ardurarengatik izan zen. Saria emanda epaimahaiko kideek Dbusek Erantzukizun Sozialaren alorrean garatu dituen politika, proiektu eta ekimenak onartu, babestu eta bultzatu nahi izan zituzten publikoki.

Era berean, Konpainiak lortutako barruko ekitatea, enpresaren etika eta ingurumenaren zaintza bikaina aipatu zituzten, horiekin Donostiako hiritarren bizi kalitatea hobetzen nabarmen lagundu delakoan.

Sariaren IX. edizioa izan da, eta saria, giza baliabideen eta enpresa gestioaren eremuan prestigio handia daukana, aurreko edizioetan oso ezagun diren beste enpresa batzuei egokitu zitzaien.

Europako saria garraio publikoaren efizientziari ematen zaion saria (2011)

CERTIFICATE
OSMOSE AWARDS 2011
The NICHES+ Advisory Committee certifies that the
City of Donostia San Sebastián
has successfully introduced innovative and daring measures helping to meet the challenges in the urban transport field in a sustainable and effective way.
Therefore, Donostia San Sebastián has been selected as the winner of the 2011 OSMOSE Awards on urban transport innovation under the category Automated and space-efficient transport systems
London, 7th of April 2011
Mr. Dirk Hilbert
First Deputy Mayor
City of Dresden
Polis President
Mr. Patrick Mercier-Handisyde
European Commission
Funded by the European Commission within the 7th Framework Programme for Research and Development

Donostiak OSMOSE lehiaketaren lehen saria eskuratu zuen bere hiriko garraio efiziente eta iraunkorragatik. Sariaren banaketa Londresen izan zen eta hantxe bertan jaso zuen egokitu zitzaion saria. Epaimahaiak hiriko ardatz nagusietan dabiltzan autobusen sareak duen kalitate bikaina onartu zuen bereziki, bai eta auzoetara doazen lineak ere, azken urteetan ezarritako mikrobusen lineek izandako arrakasta azpimarratuta. Halaber onartu zuen autobusen flotak duen maila teknologiko handia, kontrol, segurtasun eta bidaiarien informaziorako sistema aurreratuekin hornituta baitago.

Ingurumenarekin eta berrikuntzarekin dituen konpromisoengatik hainbat egiaztagiri:

- **CIVITAS-ARCHIMIDES (2010)**

CiViTAS AWARD 2010
Europe's highest awards for clean urban transport
This is to recognise the city of
Donostia–San Sebastian
for its exceptional achievement in the field of technical innovation in transport management.
Through clear political leadership and consultation with experts and local stakeholders, the city has successfully planned, implemented and evaluated its transport policy measures. In this way, the city has proved itself to be a paradigm of excellence, inspiring other cities and serving as a model to guide and stimulate the further development of sustainable mobility initiatives in Europe.
As the runner-up for the CIVITAS award "Category I," the European Commission acknowledges the city as one of Europe's best in making a real difference for the welfare of the European citizen.
TECHNICAL INNOVATION

Europako hirietako garraio publikoaren efizientzia hobetzera zuzenduta dagoen CIVITAS nazioarteko programak honako sariak eman zizkion Dbusi:

  - CIVITAS FORUM (2010): Europar Batasunak Dbusi eta Donostia-San Sebastian hiriari emandako saria, Garraioaren Gestioaren Berrikuntza Teknologikoaren arloan izandako lorpen apartengatik.

  - CIVITAS PROGRAMAREN HIRIENTZAKO ERREKONOZIMENDUA (2010): Europar Batasunak Dbusi eta Donostia-San Sebastian hiriari emandako saria, Kontxako pasealekuan Mugikortasunaren alde antolatutako Asteagatik. Orduko hartan auto pribatuak zenbat espazio publiko okupatzen duen erakutsi zen, oinezkoek edo garraio publikoak okupatzen dutenarekin alderatuta.

- **CERTIFICATE - BESEL SA PROIEKTUA (2010):**

FOLLOWER CERTIFICATE
MIC of San Sebastián (Dbus) has introduced the ECODRIVING measures as follower in the RECODRIVE project and declares the willingness to reduce the fuel consumption by 5 % equalling 2.500 t CO2/year and is
fulfilling the criteria ECO-fleet
surpassing the criteria as a ECO-fleet of excellence
RECO DRIVE
Partner of
for the project BESEL S.A.

Dbusek RECODRIVE europar proiektuan parte hartu du, gasolina kontsumoa %5 jaisteko helburuarekin.

Kalitate egiaztagiriak (AENORen sariak):

AENORREK ONDOREN AIPATZEN DIREN LINEETAN ZERBITZUAREN KALITATEAK UNE EN 13816 ARAUA BETETZEN DUELA EGIAZTATU DU:

- 28. LINEA - AMARA-OSPITALEAK (2011-2013)
- 5. LINEA – BENTA BERRI (2009-2011)
- 13. LINEA - ALTZA (2010-2012)

Aukera berdintasunaren aldeko konpromisoaren egiaztagiriak:

EMAKUNDE-EHU EGIAZTAGIRIA (2007-2011): Autobus gidari emakumezkoak: Eskumenen transferentzia eta portaera berritzaileak.

EMAKUNDE SARIA (2010): Dbusek saria eskuratu du Emakumeen eta Gizonen Berdintasunaren aldeko erakunde laguntzaile gisa.

Beste sari batzuk:

- **Gipuzkoako Protagonistas saria (2011)**

Punto Radio Gipuzkoa irratiak antolatutako Protagonistas Gipuzkoa Sarien 2011ko edizioaren sari banaketan, Dbusek “SARIA BIZITZA OSO BATI” izeneko saria eskuratu zuen, duela 125 urtetik hona Donostia hirian ematen ari den zerbitzuaren errekonozimendu gisa.

125. urteurrena

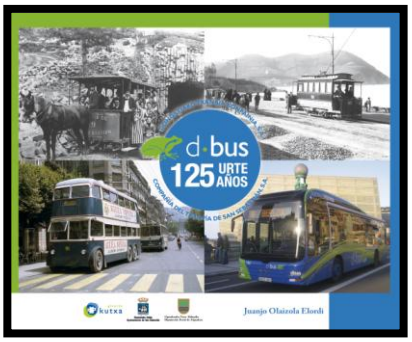
2011ko abuztuaren 28an DTK-k 125 urte bete zituen. DTKren historia eta garapena estuki loturik dago Donostiako hiriaren garapenarekin. Hori dela eta, Urteurrena DTK-ko erabiltzaile eta langileekin batera ospatzeko asmoz, jarduera egutegi bat prestatu zen. Jarduerak 2012ko uztailera arte luzatuko dira, Konpainiak 1887an lehen zerbitzuaren eskaini zuen egunera arte.

Antolatutako jarduerak ahalik eta hiritar gehiengana hel daitezen eta oso parte hartzaileak izan daitezen, adin talde guztiengan pentsatuta egongo dira, bai gazteenengan ba nagusienengan.

Jardueren programan honako hauen laguntza izan da: KUTXA SOZIAL, FNAC, GIPUZKOAKO ARGAZKILARI ELKARTEA eta MAN etxea.

2011n zehar egin diren jarduerak honakoak izan ziren:

- "Dbus 125 urte/años" liburuaren argitalpena. Liburuan DTK-k hirian egin duen 125 urteko historia biltzen da modu grafikoan.



- DBUSBERRI aldizkariaren zenbaki berezi baten argitalpena.

- Donostiako Udalak Dbuseko langileei eginiko omenaldia. Bertan alkateak oroigarri moduko opari bat entregatu zien bai langileei bai erretiratutakoei.

- Marrazki lehiaketa bat, autobusa eta Gabonak gaiari buruzkoa. Marrazki irabazleak autobusen kanpoaldean errotulatu ziren, eta marrazki horiek, aukeratutako beste batzuekin batera, kultur etxeetan egon ziren ikusgai.

- DTKren web orrian DTKren historiarekin lotutako azterlanak argitaratzea. Juanjo Olaizolaren tesina.

- Ikastoletako eta Ikastetxeetako haurren bisita gidatuak Kotxetegietara. Bisita gidatuan bertatik bertara ezagutu zituzten autobusen kontrol gunea (ibilbideak, denborak, panelak…), garbiketarako eta erregai deposituak betetzeko gunea (garbitzeko makinak, xurgagailuak, etab.) eta autobusak konpontzeko eta mantentzeko guneak (jasogailuak…). Era berean, DBUSek dituen autobusen lineak eta ibilbideak azaldu zitzaizkien, bai eta ordainketa moduak, autobusetan erreserbatuta dauden eserlekuak ere, besteak beste.

- Ate irekietako jardunaldiak, auzoka banatuta, Donostiako auzoetako bizilagunek Kotxetegien instalazioak ezagutu ditzaten.

- Hiritar guztiei zuzendutako jai ekitaldi bat Donostiako erdialdean.

- Argazki lehiaketa bat SFG (Gipuzkoako Argazkilari Elkartea) elkartearen laguntzarekin antolatu zena, eta lehiaketako argazkien erakusketa.

- "Erronka berriak, hiri berriak" izeneko hitzaldi irekia, gaur eguneko hirietako hiri espazioari eta etorkizunari begira espazio horrek dituen erronkei buruzkoa, Guillermo Gil Peñalosa nazioartean ospe handia duen adituaren eskutik.

Dbus eta bere langileak

Dbusek bere plantilla funtsezko aktibotzat hartzen du, konpainiaren arrakastaren eta ondo egindako lanaren gakotzat. Horretarako, ahalegin berezia egiten du bere langileak prestatzeko, bai eta langileak motibatzeko eta haien artean giro ona egoteko ere.

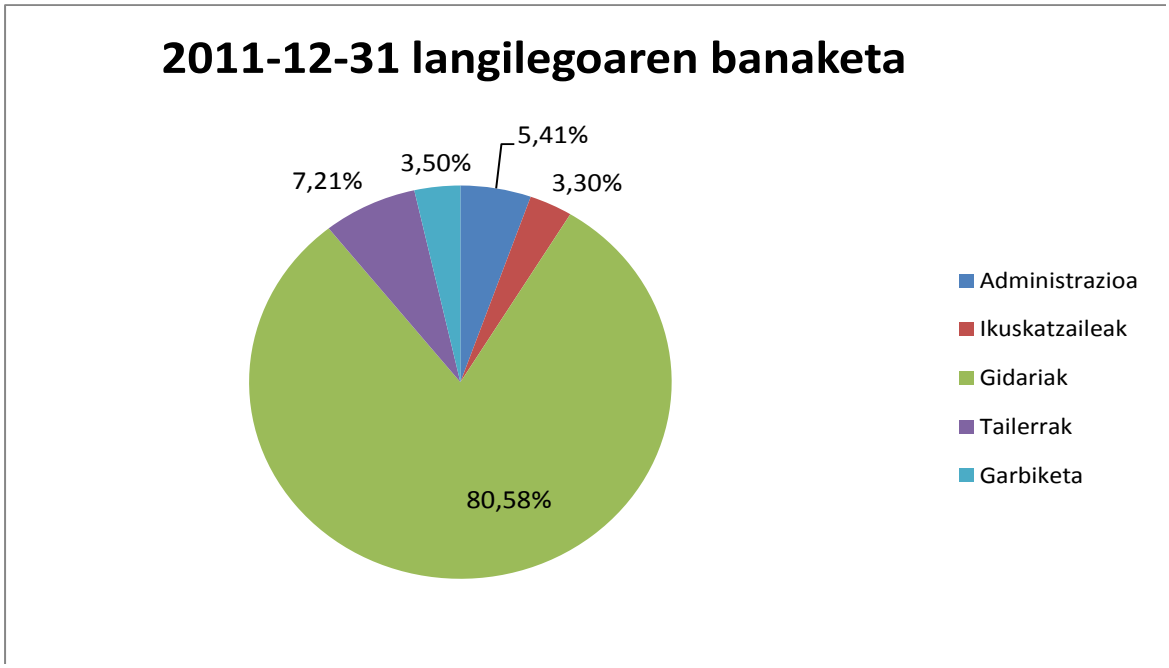
Dbusek kotxetegi berriak ditu, 2003ko irailaren inauguratuak. Instalazio berri horietan langileen atsedenerako espazioak, liburutegi txiki bat edo irakurketarako gela bat, eta gimnasio txiki bat prestatu dira. Era berean, barne komunikaziorako politikak langileen premiei erantzutera bideratuta daude nagusiki, eta haiek egin ditzaketen iradokizunak edo proposatu nahi dituzten aldaketak bideratzen saiatzen dira.

Dbusen emakumeen eta gizonen arteko aukera berdintasuna bultzatzen ari da. Lanean berdintasuna egon dadin borrokan ari diren hainbat elkarteren sariak eskuratu dira, bai eta emakumeek beraientzat ohikoak ez diren lanpostuetan lan egin dezaten bultzatzeagatik ere.

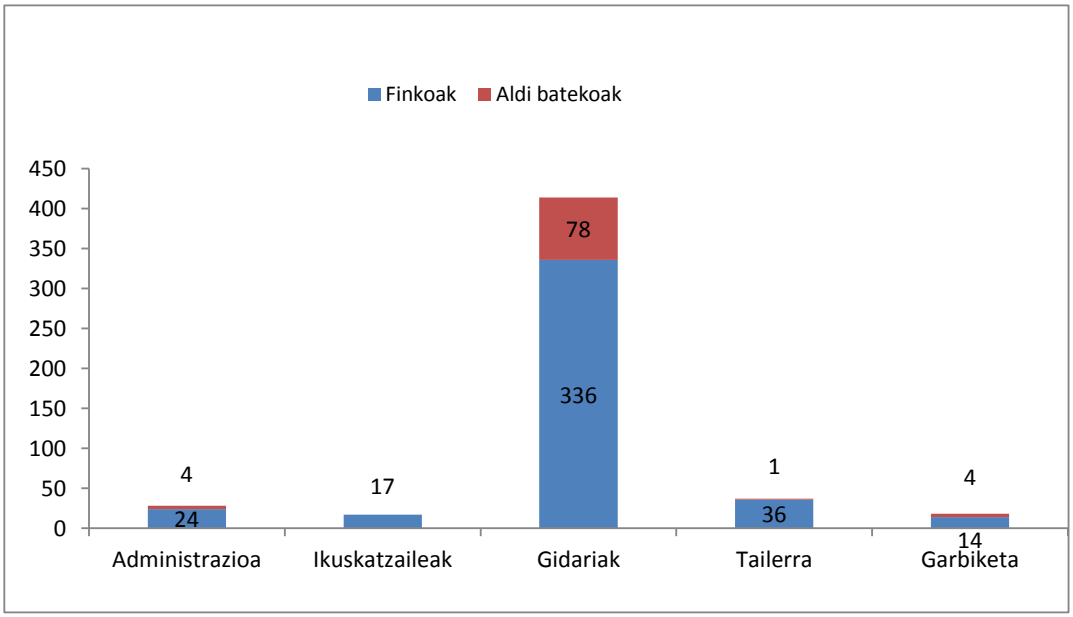
	Emakumeak	Gizonak
2004	26	371
2011	40	474
Igoera	**%54**	**%28**

Gaur egun, plantilla 514 langilek osatuta dago, eta horietatik 427 epemugarik gabeko kontratudunak eta errelebo kontratudunak dira eta beste 87ak aldi baterako kontratudunak. Gainera, garrantzitsua da azpimarratzea une hauetan Dbuseko plantillako 26 emakume gidari lanpostuetan daudela.

Sekzioka honela daude banatuta langileak:



Plantilla osoa hitzarmen kolektiboaren menpe dago, hantxe jasotzen baitira enpresako langile bakoitzak dituen eskubideak eta betebeharrak. Grafikoan ikus dezakegu langileen banaketa kontratu motaren arabera; halere, hitzarmen kolektiboan ez du desberdintasunik egiten bere klausuletan langile finkoen eta aldi baterakoen artean.



Formazioa

Dbusen garrantzi handia ematen zaie langileei eta beraien motibazioari. Hori dela eta, 2011n zehar formaziorako 7.068 ordu erabili dira, hau da, 13,75 formazio ordu pertsona bakoitzeko.

Hona hemen 2011n egin diren formazio ekintzetako batzuk:

Formazio ikastaroak 2011
CAP Etengabeko formazioa
Autobus hibridoa
Giza harremanak gidariaren postuan
Gidarientzako hasierako formazioa
Euskara

Honakoak dira 2011n zehar eman diren formazio ekintza nagusiak:

- Sartu berri diren langileentzako formazioa: Sartu berri diren langileei emandako formazioan 1.225 ordu erabili dira guztira. Ordu horiek guztiak hasierako formaziorako 4 ikastarotan banatu dira.

- Autobus hibridoaren erabilera eta funtzionamenduari buruzko formazioa: Autobus hibrido bat erosi da eta tailerreko eta trafikoko tarteko arduradunei autobus horien funtzionamenduari buruzko formazioa eman zaie. Era berean, gidariei autobus horiek nola gidatu erakutsi zaie.

- Giza harremanak hobetzeko programa gidari lanposturako: Giza baliabideekin eta pertsonen arteko harremanekin lotutako gaiak lantzen dira gidari lanpostuari begira, esaterako hauek: Erabiltzaile profil guztiekiko harremana.

Formazio ekintzetan parte hartu duten langileei pasatu zaien inkesten bitartez 2011n eman diren formazio saioen kalitatea ebaluatu da. Formazio saioen batez besteko nota 8,8 izan da.

Ondorengo taulan formazio saioen adierazle nagusiak agertzen dira:

ADIERAZLE garrantzitsuenak:	
Formazio orduak guztira 2011n	7.068
Plantilla	514
Orduak pertsonako	13,75
Sartu berri diren langileentzako formazio orduak	1.225
Ikastaro kopurua	20
Formazioa jaso duten langileak	494

Laneko Osasuna

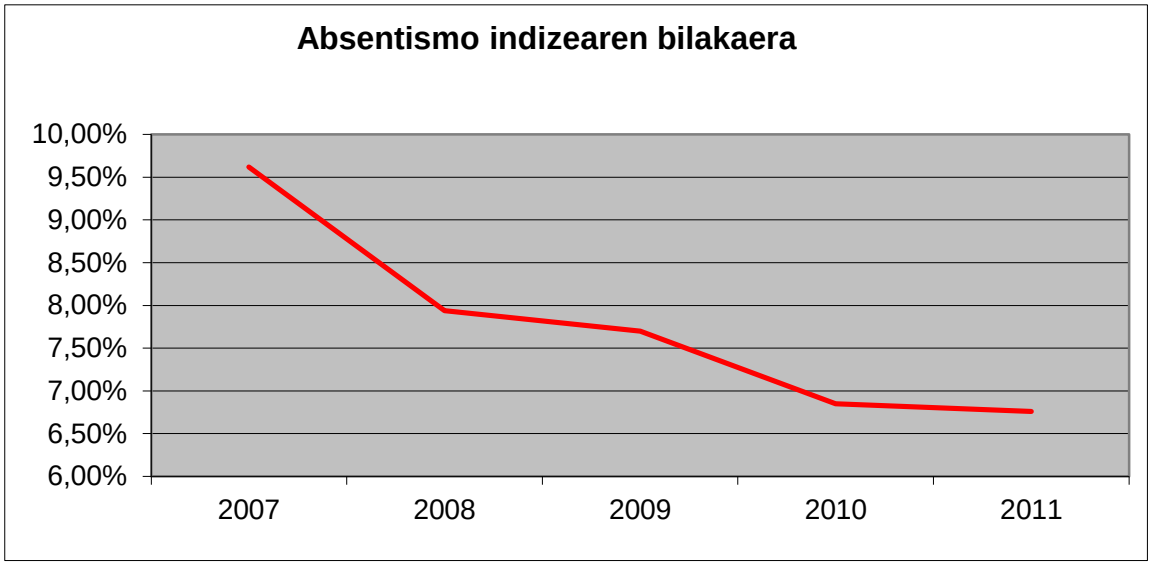
2011n zehar DTK-ko Lan Osasuneko Batzordeak hainbat bilera egin ditu. Bilera horietan landutako gai nagusiak hauexek izan dira:

- Mediku azterketak: balorazioa.
- Absentismoaren analisia.
- Zuloak, sakanguneak eta espaloi eramangarriak.
- Jantziak.
- Garbiketa.
- Gidari lanpostuko hobekuntzak.

Era berean, Lan Osasuneko Batzordeko ordezkariek udaleko teknikariekin bilerak egin dituzte geltokiei eta bideei buruzko gaiak aztertzeko, gai horiek gidarien eta erabiltzaileen osasunean eragina dutelako.

Dbusek mediku zerbitzu propioa du, mediku batek eta OLT batek osatuta, DTK-ko langileen mediku azterketetarako.

Azpimarratzekoa da laneko absentismo indizeak azken urteotan izan duen jaitsieta handia:



Barne komunikazioa

Langileen eta zuzendaritza postuetako pertsonen arteko barne komunikazioa eta langileen arteko komunikazioa bera hobetzeko asmoarekin, Dbusen barne komunikazioa hobetzeko plan integral bat jarri da abian.

Hona hemen plan horren baitan egin diren hainbat ekintza:

- Langileekin eta zuzendaritzarekin egindako enpresa gosariak. 2011n plantillako 30 lagun egon dira gosari horietan.

- Langilearen Buzoiaren erabilera enpresarekin modu etengabean komunikatu ahal izateko (2011n 48 iradokizun jaso dira, eta horietatik %85 baino gehiago web bidez jaso dira).
- Enpresaren webguneko “Enplegatuen Gunea” izeneko atalaren erabilera. Gune horretan langileek izendapen, albiste interesgarri, eta beste hainbat gairi buruzko informazioa eskura dezakete. Webgunearen atal honek 100.283 bisita izan ditu 2011n, aurreko urtean baino %31 bisita gehiago.
- DTKren ohiko hornitzaileekiko negoziazioa langileei deskontu politikak ezartzeko.
- Langileen gogobetetze maila neurtzeko inkesta.
- Langileen etengabeko ebaluazioa.
- Langileen zirkularrak argitaratzea eta zabaltzea.
- Inbertsio handiagoa formazioan.
- Berdintasunerako Planean jasotako hainbat jarduera.

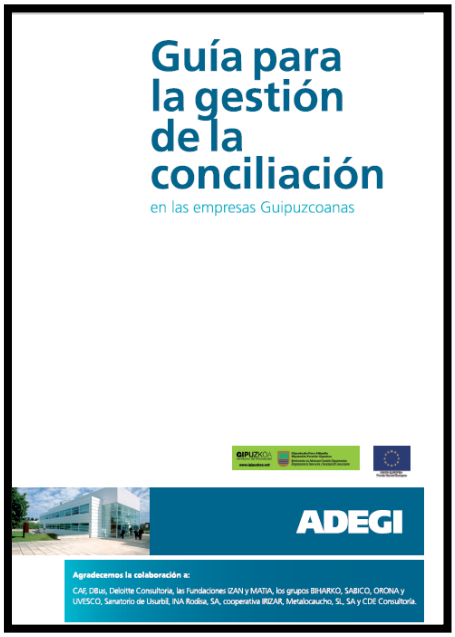
Berdintasuna aukeretan eta onura sozialetan

Plantillaren %100 Dbuseko hitzarmen kolektiboaren menpe dago. Ez da desberdintasunik egiten aldi baterako langileen eta langile finkoen artean hitzarmenak eskaintzen dituen aukerez baliatzeko orduan.

Hitzarmenaren onura sozial nagusien artean azpimarratzekoak dira ondorengoak:

- Produktibitate klausulak.
- Gai pertsonaletarako aukerako egunak.
- Ordaindutako baimenak hartzeko kasuistika zabala.
- Lana eta familia uztartzeko aukerak.
- Formaziorako laguntzak.
- Fisioterapia zerbitzua: Bizkarreko arazoak (lepo aldean eta gerri aldean) dituzten 12 pertsonei eman die zerbitzua.
- Erretiroa aurretiaz hartzeko pizgarriak.
- Aitatasun, amatasun eta edozkitzearekin lotutako hobekuntzak.
- Laguntza juridikoa.
- Ordainketa kontzeptu batzuk ordutan gozatzeko aukera.
- Txandak eta oporrak aldatzea.
- Aldi baterako bajen estaldura ekonomikoa.

Lana eta familia uztartzeari buruzko gida



DBUS, Erantzukizun Sozial Korporatiboko politikak modu egokian garatzeko egiten ari den apustu sendoaren barruan, ADEGI Gipuzkoako patronalarekin elkarlanean aritu da enpresetan lana, familia eta bizitza pertsonala uztartzen laguntzeko ezarri daitezkeen neurri batzuei buruzko aholkuen gida bat argitaratzeko.

Gida horrekin lana, familia eta bizitza pertsonala uztartzeko neurriei buruzko aholku orokorrak eman eta enpresetan neurri horiek ezartzen lagundu nahi da, kontuan izanda enpresan malgutasuna eta segurtasuna, eta, beraz, lehiakortasuna ere ahalbideko dituen aldaketa prozesu baten zatia direla.

Lana eta familia uztartzeak dakartzan onurak ugari dira:

- Malgutasuna ahalbidetzen du
- Pertsonen motibazioa, inplikazioa eta enpresa proiektuan duten parte hartzea handitzen ditu.
- Langileen errendimendua eta garapen profesionala zein pertsonala hobetzen ditu.
- Erakundeetako aniztasuna gestionatzen laguntzen du, bai eta errealitate ekonomiko-sozialera hurbiltzen eta aldaketetara egokitzen ere.
- Erakundeko giro soziala eta lanekoa hobetzen ditu.
- Estres eta arrisku psikosozialaren mailak murrizten ditu.
- Absentismo maila orokorra murrizten du, presentzia fisikoari zein buruko kontzentrazioari dagokienez.
- Talde lana bultzatzen du eta, beraz, sormena eta berrikuntza ere bai.
- Pertsonak lanarekin gusturago egotea eta enpresan denbora gehiago irautea eragiten du, errotazio maila gutxituta.
- Enpresarako funtsezkoak diren pertsonak erakartzea errazagoa da, talentua areagotuta, bai kantitatez bai kalitatez.
- Enpresaren irudi korporatiboa hobetzen du.

Oro har, lana eta familia uztartzeak aldaketa sozial eta ekonomikoetara egokitzen laguntzen du eta, ondorioz, erakundean aldaketak egitera eta ingurunera egokitzera bultzatzen du. Horrela, bada, lana eta familia arteko uztarketak berrikuntzari eta produktibitateari ateak irekitzen dizkie, eta esan daiteke enpresentzat lehiakortasunerako funtsezko erreminta dela.

2011-2014 Hitzarmen berria

2011n epe luzerako lan hitzarmen berri bat sinatu zen, eta hitzarmen horri esker DTK-k eta langileek jardute marko egonkorra dute beraien harreman soziolaboraletan.

Hitzarmen berrian erabaki zenez DTK-ko langileei Udal langileei aplikatzen zaizkien irizpide berak aplikatuko zaizkie lansarien igoerari dagokionez. Gainera, poliki-poliki eta Hitzarmenak irauten duen lau urtetan zehar lansari txikienak dituzten kolektibo guztien produktibitate plus aldakorra hobetuko da, beti ere aldez aurretik ezarritako helburuak lortuz gero eta langile bakoitzaren absentismo emaitzak kontuan izanik.

Udalhitzen eta Udalean indarrean dauden lan baldintzak arautzen dituen akordioaren hainbat hobekuntza sozial gehitu dira.

Dbus eta bere bezeroak

Donostiako Tranbia Konpainia (Dbus) da Donostia-San Sebastiango Udalak bidaiariak hirian zehar modu erregularrean garraiatzeko duen bide publikorako empresa.

Dbusek egiten duen guztia erabiltzaileei begira egiten du. Zerbitzua bere ahaleginen guztien emaitza da eta erabiltzaileen itxaropenak bete behar ditu.

Ondorengo taulan Dbusek eskainitako zerbitzuak kalitatearen aldetik hartutako konpromiso garrantzitsuenak:

Alderdia	Irizpidea
Irisgarritasuna	Autobusen %100 mundu guztiarentzat irisgarriak dira, plataforma baxua dutelako.
Informazioa	Geltokietan irakurtzeko moduan dagoen informazio eguneratua ikus daiteke bai geltokiaren gainean, bai eskainitako zerbitzuaren gainean. Horretaz aparte, informazio praktikoa ere agertzen da (lehen eta azken irteerak, tarifak, etab.) Gainera, informazioa web orrian eta SMS bidez ere eskura daiteke.
Puntualtasuna	Puntualtasun indizea %90 baino handiagoa da.
Bezeroarentzako arreta zerbitzua	Kexa eta iradokizun guztiak erantzun egiten dira, eta erantzuna gehienez ere 20 lan eguneko epearen barruan ematen da.
Erosotasuna	Egunero autobusak garbitu egiten dira Garbiketarako Protokoloari jarraituta.
Segurtasuna	Istripuak eta gertaerak prebenitzeko plan bat dago. Planean istripu tasa egokia bermatzeko beharrezkoak diren adierazleak jasotzen dira.
Ingurumen Eragina	Autobusen %100ek ingurumena errespetatzen dute.

Dudarik gabe, balio eta konpromiso hauei esker emaitzak hobetzen joan dira aurreko urteetako bidaiarien kopuruekin alderatuta.

Eskaintzen diren zerbitzuen artean, azpimarratzekoak dira tarifen aldetik dauden abantaila ugari eta desberdinak. 2011n zehar, bidaiarien ***%87,40k*** noizbehinkako txartelaren tarifan deskontua egiten dien txartelen bat erabili zuten, eta beste bidaiari guztiek eskudiruaz ordaindu zuten:

Deskontu horien onurez gehien baliatzen diren taldeak honakoak dira:

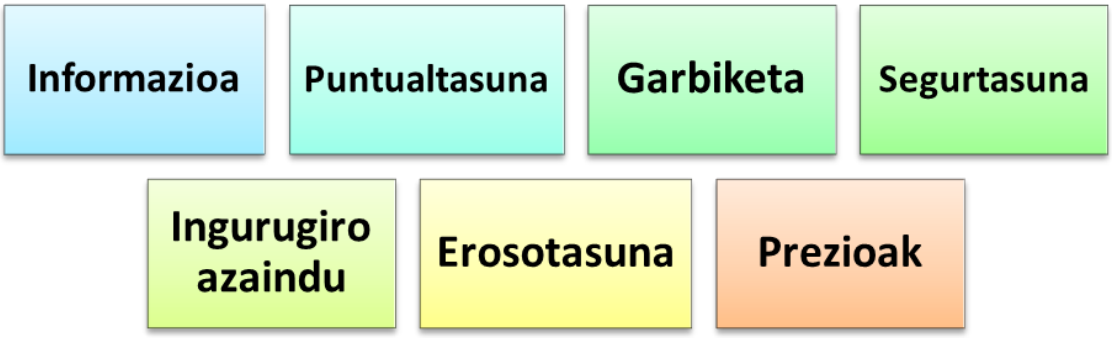
Gizarteko kolektibo horietako bakoitzak bere garraio titulu propioa dute, eta berari esker abantaila ekonomikoak dituzte. Horrela, bada, gazteek “Gazteentzako Hileko Bonua” dute; erretiratuek eta beste kolektibo batzuek, esaterako, “Bonobus soziala” dute; eta familia ugariek “familia ugarientzako bonobusa" eta “familia ugarientzako hileko bonobus mugagabea" dituzte erabilgarri.

2011n bidaiarien kopurua garraio titulu bakoitzeko hauxe izan da:

Garraio titulua	**2011ko bidaiariak**
Noizbehinkako txartela	3.479.287
Bonobusa (Dbus Txartela)	12.864.351
Bonobus (Lurraldebus txartela)	3.223.197
Bonobus soziala	4.169.551
Familia ugarientzako bonobusa	226.558
Gaueko bidaia txartela	196.774
Hileko bonu mugagabeak	2.152.962
50 bidaiako hileko bonobusak	60.911
Gazteentzako hileko bonua	439.226
Autobus aldaketak 7 Dohainik	2.383.658
Turistentzako txartela	21.223

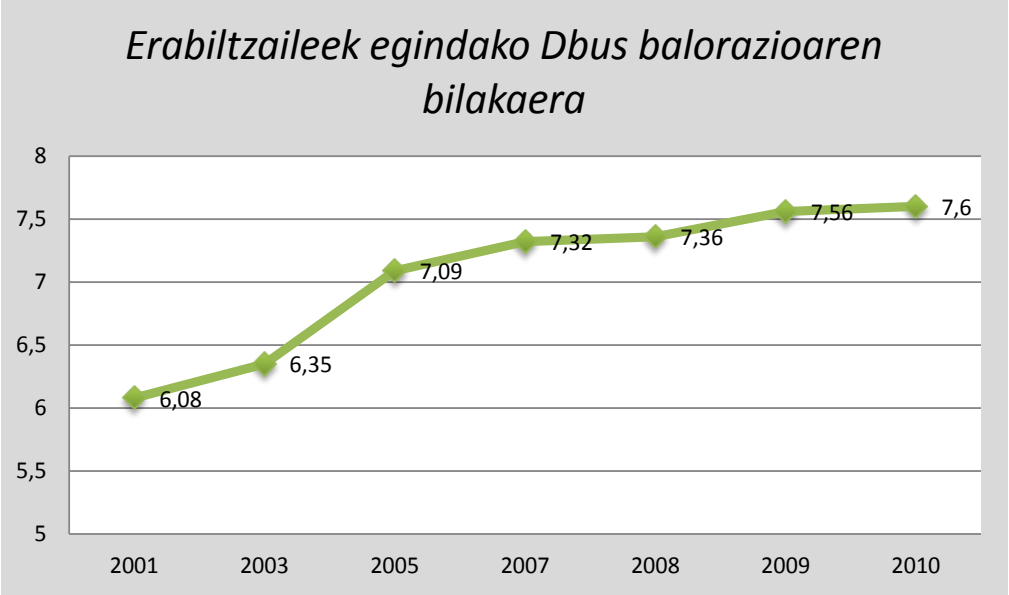
Azpimarratzekoa da familia ugarientzako deskontuak erabili zituzten pertsonak %17 hazi zirela aurreko urtearekin alderatuta, bai eta Lurraldebus txartela erabili zutenak %30 hazi zirela ere.

Bukatzeko, azpimarratu behar da Dbusek merkatuko ikerketa bat egiten duela erabiltzaileen gogobetetze maila neurtzeko asmoz. Balorazioa egiteko honako alderdiak hartzen dira kontuan, besteak beste:



Oro har, erabiltzaileek oso ondo baloratu dituzte aztertutako alderdi guztiak. Batez beste 7,60ko puntuazioa lortu dute azkeneko inkestan. Baina, horretaz aparte, neurtutako alderdi guztiak gainditu egin dira, eta ez da 6tik beherako emaitzik lortu merkatuko ikerketan neurtutako 23 alderdietako batean ere.

DTKren zerbitzuen balorazioak azken urteotan izan duen bilakaera ona izan da, ondorengo grafikoan ikus daitekeen moduan:



4. Oharra: Batez besteko balorazioa 1-10 eskala batean neurtuta.

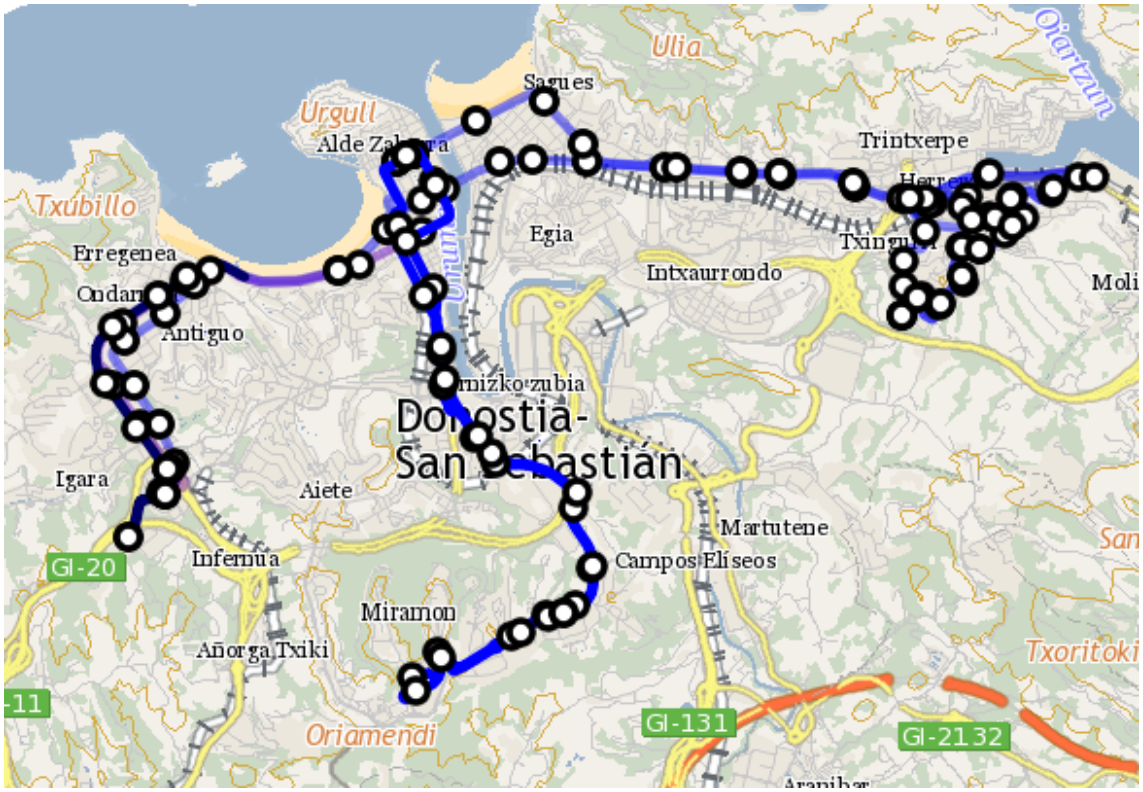
Batez besteko balorazioaren barruan, azpimarratzekoa da erabiltzaileek hoberen baloratu dituzten alderdiak alderdi garrantzitsuak izan direla, esaterako hauek: Linea aldaketak, puntualtasuna, irisgarritasuna eta eskainitako zerbitzua. Denetan 8 baino puntuazio altuagoa lortu da. Erabitzaileek hoberen puntuatu dituztenak hauexek dira:

- Zerbitzu ordutegiak, maiztasunak, ibilbideak eta geltokiak (8,46)
- Gaueko zerbitzua asteburuan zehar – GAUTXORIAK (8,35)
- Puntualtasuna. Eskainitako zerbitzua betetzea (8,17)
- Lineaz aldatzeko aukera (7,99)
- Seguru sentitzea bideo-zaintzako sistemarekin (7,97)

Zerbitzuaren kalitatea

Dbusen, kudeaketan zein zerbitzuan bikaintasun politika bati jarraituta, AENOReko "UNE 13816" kalitate arauaren egiaztagiria garraioko hiru linea nagusietan lortu da, hots, ia urteko bidaiarien %50 hartzen duten lineetan.

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



Autobus lineek egiaztagiria modu progresiboan eskuratu badute ere, eta DBUS funtzionamenduko prozedura berak eta eskakizun berak aplikatzen ari da Donostiako hiriko autobus linea guztietan; beraz, DBUSek hiriko autobus sare osoko autobusetan kalitate maila bera, hau da, kalitate handia dagoela bermatzen du.

Ordainketak mugikorrarekin

2011n Dbusek ordainketak mugikorrarekin egin ahal izateko proiektu pilotoa abian jarri zuen bere autobusetan NFC teknologiaren bidez (Near Field Communication). Baliteke etorkizunean ordainketa sistemak gailu unibertsal batean zentralizatuta egotea, esaterako telefono mugikorrean.

Autobusetan ordainketak telefono mugikorraren bidez egiteak abantaila asko ditu erabiltzaileentzat:

- Erosoagoa da erabiltzaileentzat
- Ordainketa, mugikorra txartelak balioztatzeko autobusetan dauden makinetara hurbilduta egingo litzateke.
- Gailu bakar batean erabiltzaileak telefonoa, interneta eta garraioa ordaintzeko aukera izango lituzke, besteak beste.
- Saldoen errekargak egitea errazagoa litzateke, saldoa autobusean sartzean bertan kargatu ahal izango litzatekeelako eta, horrela, inor ez litzateke kanpoan geldituko txartelan saldorik ez duelako.
- Mugimendu eta saldoak kontsultatzea errazagoa litzateke, mugikorrean bertan egin ahal izango litzatekeelako.
- Eskudiruaren erabilera murriztuko litzateke autobusetan.
- Bisitariek eta turistek errazago izango lukete autobusak erabiltzea.

Proiektuaren lehen fasean pertsona gutxi batzu hasi dira telefono mugikor bat erabiltzen autobusetan ordainketak egiteko.

Nabigatzaile berria ikusmen urria duten pertsonen mugikortasuna hobetzeko.

Dbusek eta Vicomtech-IK4 zentro teknologiak aintzindaria den nabigatzaile berri bat probatu zuten Donostian, ikusmen urria duten pertsonei hiri ingurunean batetik bestera errazago ibiltzen laguntzeko.

Dbus eta Vicomtech-IK4 ordenagailu interaktiboen bidezko grafikoen eta teknologia multimediaren eremuan diharduen ikerketa aplikatuko zentroa PERNASVIP proiektu europarraren partaide dira. Proiektu horren helburua da ikusmen urria duten pertsonen mugikortasuna hobetzea. Koleltibo horrek eskakizun bereziak ditu mugikortasunari dagokionez, batez ere ezagutzen ez dituen lekuetan mugitu behar direnean. Gainera, nabigatzaile komertzialak ez daude beraien premietara egokituta, ez baitituzte haien mugak kontuan hartzen.

Horregatik guztiagatik, proiektuaren partzuergoak, non Vicomtech-IK4 sartuta baitago, satelite bidez antzemandako posizioan oinarrituta dagoen gailu bat inplementatu zuen EGNOS/EDAS konexioarekin. Gailu horrek posizioaren zehaztasuna eta fidagarritasuna hobetzen ditu. Horrela, ikusmen urria duen pertsona batek zehatz-mehatz jakin daiteke non dagoen hiri ingurune batean, lau metroko zehaztasunaz. Era berean, konexio denbora murrizten da, satelitearekin lehen konexiorako 15 minutu baino gutxiago behar duelako.

Bestalde, sistemak ikusmen urria duten oinezkoen mugapenak ere hartzen ditu kontuan, esaterako biribilguneak ekiditea, kaleen arteko bidegurutzeak, ibilgailuen sarrera eta irteerak dauden tokiak, edo ondo seinaleztatutako gurutzeei lehentasuna ematea, oinezkoentzako guneak, etab.

Erabiltzaileek web atari bat daukate zeinaren bidez informazio interesgarria gehi dezaketen beraien ibilbideak modu indibidualizatuan sortu ahal izateko. Markatu puntu beltzak, leku interesgarriak, ibiltzea gustatzen zaizkien bide motak, etab.

Sortutako ibilbideak multimodalak dira, hau da, garraio publikoko moduak eta oinezkoentzako bide zatiak konbinatzen dira eskatutako tokira heltzeko. Gailuak aurikular batzuen bidez ematen dio erabiltzaileari egin beharreko aldaketen gaineko informazioa, esaterako zer geltokitan jaitsi, eta ibilbideak zer puntutatik pasatzen den. Era berean, saiatzen da ibilbidean erabiltzailearentzat arrisku berezia edo arazo bat izan daitezkeen puntu beltzak ez sartzen.

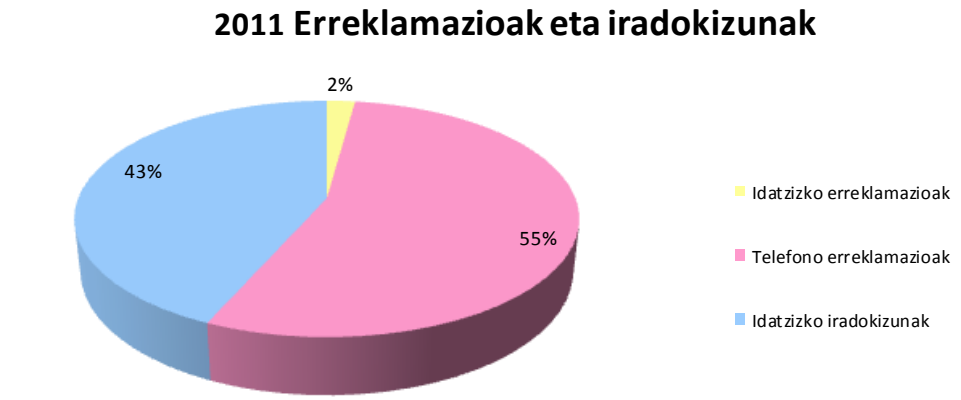
Kanpo komunikazioa

Erreklamazioen eta iradokizunen kudeaketa/tratamendua

Dbusen bezeroei eskaintzen zaien arreta hobetzeko politika da garrantzi gehien duten alderdietako bat. Dbus bezeroen gogobetetzera zuzenduta eta bideratuta dago; beraz, informazioa bezeroekin trukatzeaz arduratzen da, Dbusek etorkizunean gauzak ondo egiten ahal dezan eta bezeroen laguntzarekin ondo hazi ahal izateko. Horregatik, Dbusek komunikaziorako hainbat mekanismo ditu martxan erabiltzaileen zerbitzura, haiek mota guztietako informazioak eman ahal ditzaten:

Erabiltzaileek erreklamazioak eta iradokizunak egiteko duten euskarri nagusia “Bezeroen Arretarako Bulegoa” da. Bulego horretara edozein mekanismotatik egiten diren erreklamazio mota guztiak heltzen dira. Autobusetan dauden erreklamazio orriez gain, orain dela urte batzuetatik hona eta teknologia berriez baliatuta, erabiltzaileek erreklamazioak eta iradokizunak Internet bidez egin ditzakete. Erreklamazio eta kexetarako urtean zehar gehien erabilitako aukera telefonoa da.

Ondoko grafikoan erabiltzaileek eskaerak egiteko erabili dituzten bide guztiak zehazten dira, bai eta bide bakoitza erabili duten pertsonen ehunekoa ere:



Dbusen erreklamazio idatziak nabarmen jaitsi dira urtetik urtera.

Kexa guztiak jaso eta erantzuten saiatzeaz gain, benetan balio duena eta zerbitzuak hobetzen laguntzen duena urtean jasotzen diren iradokizun ugariak dira. 2011n 406 iradokziun jaso dira; aurreko urtean, berriz, 318 jaso ziren. Iradokizun gehienez web orriaren bidez jaso dira. Iradokizun guzti-guztiak hartu dira kontuan eta erantzun dira. Jasotako 406 iradokizunetatik, %48 ezarri dira edo ezartzeko fasean daude.

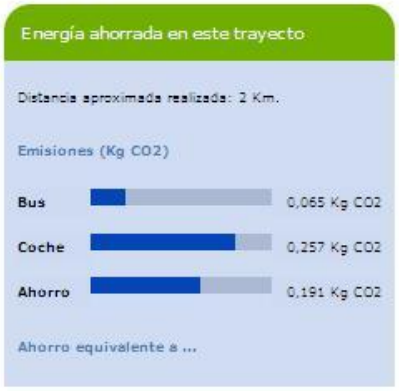
Bezeroen zerbitzura jarritako teknologia

Azken garai hauetan, informazio zabaltzen eta bezero guztiei helarazten lagundu duten tresnetako bat Interneta da. Hiriko autobus garraioarekin lotuta interesgarriak izan daitezkeen albisteez gain, bezeroek linea osoaren mapa eta lineen ordutegi eta geltoki bakoitzeko iritsiera orduak dituzte eskura, besteak beste.

Eskaintza osatzeko, toki jakin batetik beste batera dauden garraio bide aukerarik hoberenak bilaten dituen sistema bat gehitu zaio. Tresna hori ikaragarri baliagarria da hiria bisitatzen dutenentzat edo normalean bisitatzen ez dituzten zonaldeetara joan nahi duten hiritarrentzat.

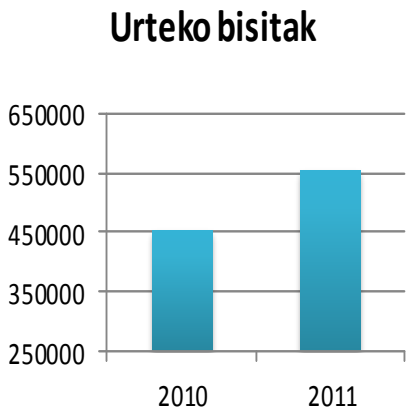
Gainera, web orriaren atal honetan kalkulagailu ekologiko bat dago eta horrekin kalkulatu daiteke desplazamendu jakin bat hiriko garraioaren bidez eginda zenbat aurrezten den ingurumenaren ikuspuntutik.

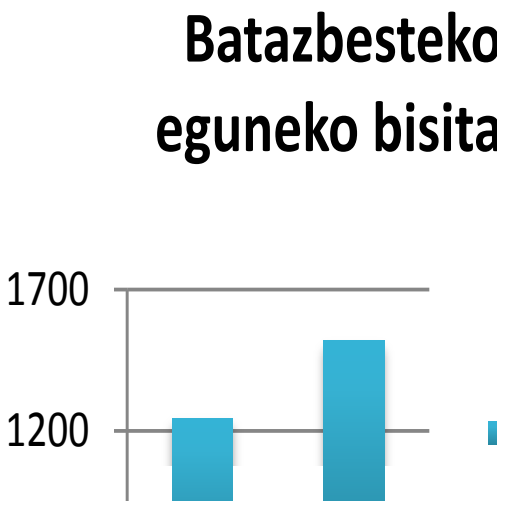
Kalkulagailu ekologikoa



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

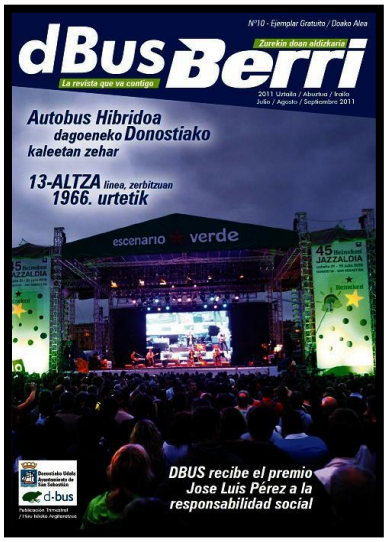
2011n www.dbus.es web orriak 554.245 bisitari izan ditu, eta egunean izan dituen bisitak 1.518 izan dira. Iazko urtearekin alderatuta bisiten kopurua %22 handitu da, 2010ean egunean 1244 bisita jaso baitziren.





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

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



Dibulgaziorako duen beste tresna bat da "DBus Berri" aldizkaria. 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 Mugikortasunearen sailean eta udal liburutegietan. Era berean, edozein erabiltzailek aldizkaria formatu elektronikoan ere eskuratu dezake konpainiaren webgunean.

Praktika onak bezeroekin

BRT Sistema (Autobus azkarren joan-etorriak)

Dbusen hiriko BRT sistema berritzailea erabiltzen da gure hainbat lineatan. BRT sistema bat kalitate handiko autobus azkar, eroso eta errentagarriez osatutako sistema bat dat, igarotzeko lehentasuna eta erabiltzaileei marketin eta zerbitzu bikainak eskaintzen dizkieten azpiegitura segregatuak dituena. Garraiorako beste sistema batzuekin alderatuta honakoak dira bere ezaugarri eta abantaila nagusiak:

- Autobus “garbiak”, gutxi kutsatzen duten 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
- Herritarrak zuzenago iris daitezke autobusetara geltoki gehiago daudelako.
- Inbertsio eta mantentze lanen kostua oso txikia eta ez du azpiegitura obra handirik behar.

Gainera, BRT sistemetan autobusen ohiko sistemen alderdi batzuk hobetzen dira nabarmenki, 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 alderdi garrantzitsuenetako bat autobusen barruan instalatu diren segurtasun kamerak izan dira. 2010az geroztik Dbusen autobus guzti-guztietan zaintzarako kamerak dituzte barruan eta aurreko aldean gidariek, gidatzen ari direla, errepidean ikusten dutena grabatzeko. Zaintza ez da bakarrik erabiltzaileen segurtasunerako, gidariak ere babesten ditu gerta daitezkeen egoera arraroetatik.

Autobusek aurrealdean daramaten kamerarekin zentralean bertan ikusi ahal izango da errepidean gertatzen dena, kasuan kasu dagozkion neurriak hartu ahal izateko. Barruko kamerak laguntza handia dira autobusen barruan gertatzen den edozein gorabeheraren aurrean, esaterako lapurreta edo istripuetan. Azken urteotan lagundu dute hainbat gertaera argitzen, bai eta noizean behin autoritateko agenteei bere lana egiten ere. Autobusek 3 kamara bana 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 erreiak:

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

Semaforo esklusiboa autobusetarako

San Martin eta Hondarribia kaleen arteko gurutzean autobusak beste ibilgailuak baino segundo batzuk lehenago has daitezke ibiltzen, bertan jarri zen semaforo berriari esker, semaforo horrekin autobusak ezkerreko erreira pasa daitezke.

BERDE ibilgailuentzat eta BUSentzat	GORRIA ibilgailuentzat eta BUSentzat	BERDE BUSentzat (segundo batzuk lehenago aktibatzen da) GORRIA ibilgailuentzat

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 tokatu dakieke denborara, itxaron denbora luzeak ez egiteko. Sistema hori ia 80 bide gurutzetan jarrita dago hiri osoan zehar eta semaforoak azkarrago eta beranduago piztea eta itzaltzea ahalbidetzen du autobusak behar duen denboraren arabera, kontuan izanda atzerapenez dabilen ala ez. Gailuak GPSren bidez funtzionatzen du; beraz, bere funtzionamendua automatikoa da eta oso erraza. Mekanismo horrek atzerapenak laburtzea ahalbidetzen du, halakorik balego, bai eta autobus bakoitzak bere ibilbidea normaltasunez egitea ere.

Udaltzaintza eta Mugikortasuneko Agenteak:

Linea guztien funtzionamendu zuzena koordinatzeaz arduratzen den Dbusen zentrala udaltzaingoarekin eta Donostia-San Sebastiango Mugikortasuneko agenteekin ere komunikazioan dago etengabe. Edozein gorabeheraren aurrean, ikuskatzaileek aplikazio informatiko bat daukate udaltzaingoarekin harremanetan sartzeko eta autoritateari esku hartzeko eskatzeko.

Irisgarritasuna eta informazioa geltokietan

DBusek Udalarekin ari da elkarlanean hiritarrek garraio publikorako erabateko irisgarritasuna izan dezaten geltokioetan.

Autobusetara iristeko arazo gehien dituzten pertsonei erraztasunak eman nahi zaizkie geltokietan, tartean mugikortasuna murriztua duten pertsonak zein pertsona nagusiak edo haurrak daudela. Era berean, arreta bereziaz aztertzen da Garraio Publikoaren irisgarritasuna hiriaren egiten diren hirigintzako garapen berrietan.

Sistema aintzindaria bluetooth bidez autobusak geltokietara zer ordutan iritsiko diren jakiteko.

Gaure eguneko INFOBLUE sistema (autobusen iritsieta denboren gaineko informazioa Bluetooth bidez) panel elektronikorik ez duten 20 geltokitan instalatu zen.

Funtzionamendua oso erraza da eta nahiko da geltokiaren inguruan jartzearekin telefono mugikorraren Bluetooth gailua aktibatuta eta ikusgai duzula. Denbora gutxira mugikorrean INFOBLUE gailutik mezu bat jasoko duzu eguneratutako autobusen iritsiera orduekin.

Horrela, Dbus erabiltzaileentzako informazio sistema hau duten Europako lehen hirietako bat da.

Ekimen berri hori CIVITAS Proiektuan bidaiarientzako informazio sistema hobetzeko abian jarritako neurrietako bat da.

ATUC eta teknologia berriak

Dbus ATUC "Hiri Garraio Kolektiboen empresa kudeatzaileen Elkarte"ko kidea da. Elkarte horretan sartuta daude Estatuko hiri nagusietan garraio kolektiboaren arduradun diren bus, metro eta tren enpresa publiko zein pribatuak. Gaur egun, Dbus teknologia berrien batzordeko burua da ATUC elkartearen baitan.

2011n teknologia berrien batzordeak 2 bilera egin zituen Valentzian eta Bartzelonan.

WIFI konexioa bere autobus geltokietan

Martxoaz geroztik, DBUSeko autobusen AMARA-OSPITALEAK 28. linearen geltoki guztietan WIFI konexioa dago doan. Harigabeko Internet konexioa tarifa ordaindu gabe egin ahal izango da gailu mugikorretatik.

Donostia da autobus geltokietan autobus erabiltzaileei WIFI konexioa doan eskaintzen dien hiri europarretako bat. Horrela, bistan geratzen da berriro ere Dbusek aurrerapen teknologikoak erabiltzearen eta bere zerbitzuen kalitatea etengabe hobetzearen alde egiten duen apustu garbia.

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 palngintza egituratu bat dauka, non epe motzerako ekintzak zein epe luzerakoak sartzen baitira.

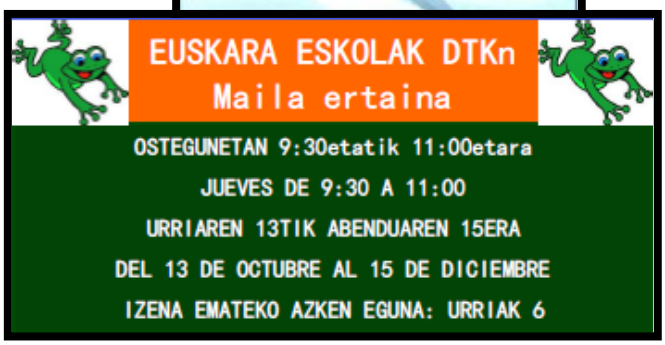
Laburbilduz,

Ekimen guztiak euskara ikastera motibatzera eta euskara ikasteko aukerak ematera bideratuta daude, horrekin azken finean gure bezeroei zerbitzu osotuago bat eskaini ahal izango diegu.

Izan ere, langileen euskararen ezagutza ondo doa:

	Euskaraz dakite
2005	79
2011	139
Aldaketa	**+ 60**

2005ean jarri zen abian Euskara plana Dbusen. Hona hemen ordutik gaur arte izan diren lorpen nagusiak:



- Itzulpen sistema definitzea.
- Dokumentazioaren jarraipena sistematizatzea.
- Kanpoko irudia zaintzea.
- Euskara ikasteko lehen ikastaroak antolatzea DBusen eta matrikulazio kanpainak bultzatzea.
- Hizkuntza Ofizialak erabiltzeko jarraibideak zehaztea. Eukararen erabilerarako eskuliburu bat prestatzea eta langileen artean banatzea.
- “Euskararen txokoa” sekzioa sortzea langileentzako webgunean.
- Gidarientzako barne formazioa euskaraz ematea lehenengo aldiz.
- Autobusen atalen euskarazko hiztegia sortzea.
- Laguntzarako eta ikasteko materiala sortzea.

Dbus eta bere ingurunea

Gizartea

CIVITAS

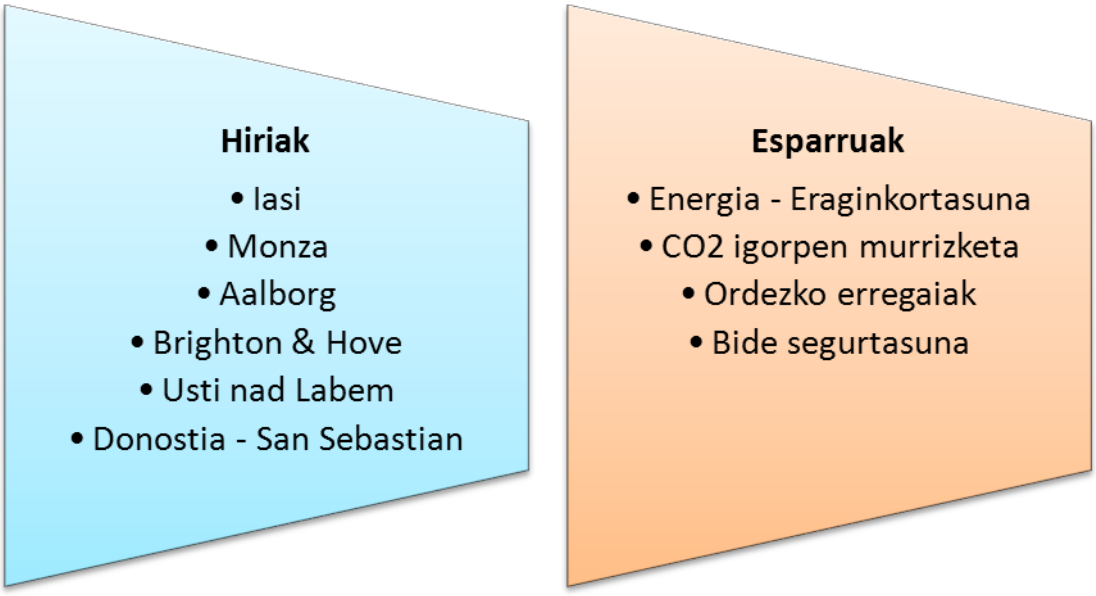
CIVITAS ekimenak hiri garraio sistema iraunkorra, garbia eta ekonomikoa bultzatzen laguntzen die hiriei, politika eta teknologia handinahi eta integratuetan oinarrituta neurri sorta batzuk inplementatuta eta ebaluatuta. Europar Batzordeak 20000. urtean abiarazitako ekimena da. Hartutako neurriak garraio eskariaren zein eskaintzaren gainekoak dira. Beraien helburua da hiritar guztien bizi kalitatea hobetzea. 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 jardueren konbinazio handinahia da, eta bere helburua da modu iraunkorren kuota modala handitzea eta bidaia seguruagoak eta erosoagoak eskaintzea neurri ertaineko hiri aldeetan. DBusek "Erregai alternatiboen eta ibilgailu garbi eta energetikoki efizienteak direnen erabilera" izeneko lan arloarekin lotutako jarduerak gidatzen ditu. Proiektuak 83 neurri ditu Europar Batasunaren legeak betetzen laguntzeko (erragai alternatibo gehiago, CO2ko igorpen gutxiago, kutsadura eta zarata) eta eraginkortasun energetikoa handitzeko.

ARCHIMEDES proiektu integratzaile bat da, bere baitan Europako sei hiri hartzen baititu arazoei aurre egiteko eta ingurumen iraunkorra sortzeko, energia eraginkorreko sistemak sortzeko aukerez baliatu ahal izateko.



Helburua da estrategia berritzaileak, integratuak eta handinahiak sartzea. Emaitzen eta ustiapen jardueren ikuspegiaren hedapenak berrikuntzaren eremutik haratago izango du eragina, hiritarrentzako, profesional taldeentzako eta arduradun politikoentzako lekzioekin batera inplementatuko direlako. Ekimenaren berrikuntza arloen barruan ikasleei, hiritarrei eta profesional taldeei zuzendutako heziketa jarduerak egongo dira, sustapen, prestakuntza eta trukatze jardueren bitartez, eta hori izango da proiektuaren ezaugarri bereizgarri bat.

2008ko azaroaz geroztik, Donostiako Tranbia Konpainia “Bioerregai eta ibilgailu garbi”ekin lotuta gasolioaren ordez (erregai fosila) birziklatutako olioetatik datorren Biodiesela erabiltzea eta gas kutsakorren igorpena murriztea helburu duten neurrien gidaria da.

Ekainean, DBUSek “Clean fuels, clean vehicles, cleanner cities” nazioarteko kongresua antolatu zuzen Donostian. Sinergiak aprobetxatzeko asmoarekin eta kongresu horri ahalik eta hedapen handiena emateko, Biosire eta CIVITAS-Vanguard proiektuek ere egin dute bat kongresuarekin.

Miramar Jauregian egindako Kongresu horretan zehar Europako hiri askoren ordezkari gisa etorritako teknikari eta politikariek bioerregaien berrikuntzez eta ibilgailu garbiez eztabaidatu zuten. Garraio publikoaren kalitatea hobetzeko bide posibleak aurkitzen ere saiatu ziren, esaterako erregai ekologikoenen integrazioa.

AENEAS: "Energia modu efizientean erabiltzen duen mugikortasunerantz, zahartzen ari den gizarte batean"

Dbusek badaki bere ekintzek gizartean eragina dutela eta gizartean ondorio onak izan ditzaketela.

AENEAS da Dbus buru belarri sartuta egon den beste proiektu bat. Hiru urte luzez lankidetzan ibili ondoren, 2011ko erdi alderantz proiektua bukatu egin da. AENEAS proiektu europar berria da eta Europar Batasunaren Energia Adimenduneko programaren baitan dago. "Energia modu efizientean erabiltzen duen mugikortasunerantz, zahartzen ari den gizarte batean" da AENEAS proiektua aurkeztu eta proiektuaren izateko arrazoia hoberen definitzen duen lema da. Proiektuaren helburua, izan ere, nazioarteko proiektuen erreferente bihurtzea da, adineko jendearen hiriko mugikortasunari lotuta.

Europa, Donostia-San Sebastian barne, aldaketa demografiko izugarrien aurrean aurkitzen da. "Autoaren belaunaldia" zahartzen den heinean, gero eta gehiago dira ekologikoki iraunkorrak diren beste garraiobide publikoen ordez auto pribatua erabiltzen duten pertsona nagusiak (50 urtetik gorakoak)-eraginkortasun energikoan eragin handia izanik-.

Pertsona nagusien mugikortasunaren eremuan Europako aktore nagusienak hurbiltzerakoan, AENEASek garraio iraunkorraren erakargarritasuna hobetuko du eta pertsona nagusien portaerak aldarazten eta energetikoki efizienteak diren garraiobideak erabiltzera bultzatzen saiatuko da. Proiektu honetan bi jarduera nagusi aurreikusi dira:

- Euroopako hirien artean mugikortasunarekin lotutako praktika onen trukaketa, zahartzen ari diren gizarteetan energetikoki efizienteak diren mugikortasuneko praktikena alegia. Trukaketa hori "Praktika onen trukaketarako sare" baten bitartez egin da, 50 hiri eta erakunderen parte hartzearekin eta formaziorako mintegiez eta praktikan jartzeko eskuliburuez baliatuta.

- Neurri zehatzak hartzea honako arloetan: mugikortasunaren kudeaketa, formazioa, kontzientziazioa eta komunikazioa, honako helburuarekin: Europako bost hiritako pertsona nagusiek energetikoki efizienteak diren mugikortasun sistemak erabili ahal ditzaten edo erabiltzera anima daitezen.

AENEAS Europako 5 hirik osatuta dago, eta hiri horiek hainbat sare eta erakunderekin elkarlanean bere jarduerak garatzen dituzte:

Proiektuaren alde aktibo gisa eta helburuarekin kontzientziatutako enpresa gisa, Dbusek proiektuan ezarritako jardute ildo nagusiak gauzatzen parte hartzen du: Pertsona nagusiak garraio publikoa erabiltzera bultzatu eta pertsona nagusientzako bide segurtasuna hobetzea.

Testuinguru horretan, 2011n zehar adineko pertsonei zuzendutako 6 tailer egin ziren Donostia-San Sebastiango auzo guztietan, garraio pribatua erabiltzetik garraio publikoa erabiltzera pasatzera bultzatzeko eta bide segurtasunari buruz kontzientziatzen saiatzeko.

Halere, tailerrak pertsona nagusiei baino ez daude zuzenduta. DBUSen hainbat prestakuntza ekintza egin dira, eta horietan 211 gidarik parte hartu dute. Formazio ekintza horiek AENEAS ekimenaren baitan sartzen dira eta askotariko gaien ingurukoak izan dira, hala nola:

- Hirugarren adineko bidaiariak – arreta bereziko pertsona taldea.
- Zahartzaroaren kontzeptua.
- Informazioa prozesamendurako sistemak hirugarren pertsonengan eta elbarriengan.
- Ezagutza, komunikazioa eta hizkuntza.
- Hirugarren adineko pertsonen garraio publikoa (hiri eremua).
- Hiri garraioen gidarientzako jardute arauak.

Esperientzi oso positiboa izan zen, batez ere bide segurtasunak guztiontzat eta bereziki pertsona helduentzat duen esanahiaren kontzientziazioaren ikuspuntutik.

Herrialdeen Batzorde Europarrak Bruselan duen egoitza nagusian egin zen bukaerako konferentzian 150 pertsona baino gehiago egon ziren, herrialde europar askotako erakundeetatik bertaratuak, eta hantxe hainbat gai aztertu ziren, esaterako udalek oinezkoen guneekin, bidegorrien luzerarekin edo pertsona nagusien artean garraio publikoen erabilera bultzatzearekin lotuta garatzen dituzten politikek eta gero eta zaharragoa den gizarte europarraren moduko gizarte batean jendeak duen ongizatea eta osasunak elkarrekin duten harreman zuzena.

Konpromiso soziala

DBUSek hainbat kausa sozialarekin egin zuen bat, eta bere autobusetan kausa sozial horien ikur adierazgarria erakutsi zituen, hainbat jarduera babesten zituela erakusteko.

IHESAREN AURKAKO NAZIOARTEKO EGUNA

POBREZIA ERROTIK KENTZEKO NAZIOARTEKO EGUNA

EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIAREN KONTRAKO NAZIOARTEKO EGUNA

LGTB KOLEKTIBOAREN ASKATASUNAREN NAZIOARTEKO EGUNA

Era berean, Dbusek <<Elikatu itxaropen bat >> SAHARAREN ALDEKO EUSKAL KARABANAn lagundu zuen; bere instalazioak utzi zituen jakiak biltzeko eta ondoren kamioiak kargatzeko. LOURDESEKO ERROMESALDIArekin ere egin zuen bat, Bere instalazioak utzita Gipuzkoatik erromesaldian joango ziren gaixoak eta erromesak ekartzen zituzten anbulantziak elkartzeko eta autobu egokitu batera pasatzeko.

Beste jarduera batzuk

Bide heziketarako kanpaina ikastetxeetan:

Aurten ere, beste urtebetez, Donostiako Udalak, udaltzaingoaren bitartez eta DBUSen lankidetzarekin, Bide Heziketako Kanpaina bat antolatu zuen hiriko ikastetxeetan garatzeko. Maiatzean zehar, Donostiako ikastetxeetako 974 neska-mutikok parte hartu zuten Bide Heziketako Eskola Kanpaina horretan. Haur askok DBUSeko autobusak erabili dituzte Groseko Okendo Kultur Etxera joateko, bertan egiten ari zen marrazkien azken erakusketa ikusteko.

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 bat ere onuragarria pertsonen arteko harremanei eta elkarbizitzari laguntzen ez diolako.

Jarduera horretaz aparte, eta Donostia Europako beste 5 hirirekin batera kide deneko Civitas Proiektuaren barruan, haurren artean mugikortasun iraunkorrerako ohiturak bultzatzeko beste jarduera batzuk garatu ziren, esaterako Eskola Bidea programa.

Mimoak Donostiako hiriko autobusetan antzezten

2011ko urtarrilean DBUSeko erabiltzaileek Viento en Popa mimo bikotearen antzezlanaz gozatzeko aukera izan zuten hiriko autobusen hainbat lineatan.

Horrela, DBUSek bat egiten zuen 2016 Bizi izeneko ekimenarekin, Donostiak Europako Hiriburu izateko hautagaitzaren eta Udalaren Auzoetako eta Hiritarren Partaidetzarako departamentuaren kontura eta hiritarrek kulturaz eta sormenaz hurbiletik gozatzeko duten energia erakutsi nahian egingo den ekimenarekin alegia.

"Ibili Dbusen segurtasunez" izeneko kanpaina

DBUSek eta Willis Iberia bere aseguru artekaritzak "Ibili DBUSen segurtasunez" izeneko kanpaina jarri zuten abian Donostiako Udalaren laguntzarekin, DBUSeko autobusetan dabiltzan bidaiariek segurtasunez eta eroso bidaia dezatela ziurtatzeko eta bidaiarien segurtasuna eta erosotasuna hobetzeko.

Kanpaina erabiltzaile guztiei zuzenduta zegoen, baina batez pertsona nagusiei zuzenduta. Autobusen 28. eta 13. Lineetan garatu zen lanegunetan. Alde batetik Bbuseko

erabiltzaileen artean informazio esku-orriak banatu ziren modu seguruan eta erosoan bidaiatzen ikas dezaten, eta bestetik kanpainaren informatzaileek bidaiariei laguntza eta aholkuak eskaini zizkien segurtasunarekin lotutako gaien inguruan.

Kanpainaren finantzaketan Willis Iberiak, DBUSek, Donostiako Udalak eta AENEAS proiektu europarrak parte hartu zuten.

DBUSek bat egiten du Kutxak antolatu duen "Donostia Ezagutu 2011" programarekin

Kutxak antolatu duen "Donostia Ezagutu 2011" programarekin bat egin du Dbusek aurten lehenengo aldiz. Programa horretan 400 neska-mutikok baino gehiagok bisita didaktikoa egin zuten Dbusen kotxetegian, haurrak garraio publikoarekin ohitzen joan daitezen.

Olioa birziklatzeko kanpaina

Olioa birziklatzea bultzatzeko eta, bide batez, hiritarrei erabilitako olioa birziklatu eta ondoren DBUSeko autobusetan erabiliko den biodiesel bihurtzera animatzeko, DBUSek eta Donostiako Udalak kanpaina bat antolatu zuten elkarrekin.

Olioa birziklatzeko kapainan parte hartu zuten pertsonei eskerrak emateko, bi pertsonandako bi afari zozketatu ziren partaideen artean. Afariak Andoni Luis Adurizen Mugaritz Jatetxean izan ziren. Modu berean gaiaren inguruko informazioa banatu zen eta DTKren "Autobus ekologiko"etako bat jarri zen ikusgai.

Unibertsitate eta ikastetxeekin elkarlanak

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, Tecnunekin, Mondragon Unibertsitatearekin eta Deusto Bussines Schoolarekin.

Garraio publikoaren erabilera bultzatzea garapen berrietan eta industrialde eta mugikortasun eskaera handiko zonaldeetan.

Mugikortasuna izanik pertsonen bizitzako zati garrantzitsua eta hiritar guztien eragin handia edukita, Udalaren aldetik hirigintzako jarduketa guztietan dagokion mugikortasun plana egon dadin saiatzen da eta Dbus kontuan izan dezatela zaintzen du edozein jarduketari onarpena eman edo egiten hasi aurretik.

Laguntza talentu zinematografiko berrien hastapenean

Gero eta handiagoa da Dbusek kultura donostiarra bultzatzen egiten duena, eta horregatik ikus-entzunezkoen industriari ere laguntzen dio. Dbusek bere autobusak eta instalazioak utzi zituen konpainiako autobusetako bat antzeztoki zuen laburmetraia bat grabatzeko.

Dbus eta ingurumena

DBusen berezko jarduerak erregaiaren kontsumo handia dakar berarekin. Halere, efizientzia lortu da zerbitzuaren gestioan bai eta hondakinen erabileran edo deuseztapenean ere.

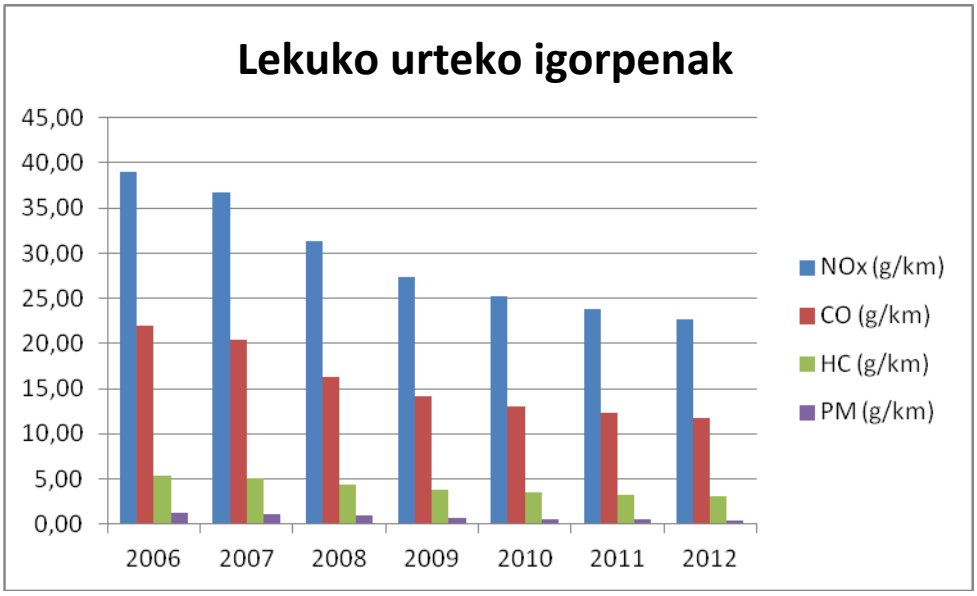
Biodiesela garraio publikoan erabiltzeak eguratsera igorritako CO2 kantitatea lau urtetan 10.000 tona murriztea ekarriko du.

Igorpenen murrizketa

Dbuseko autobusak ibilitako kilometro bakoitzeko eguratsera igortzen diren gasak murriztu egin dira faktore nagusi biri esker:

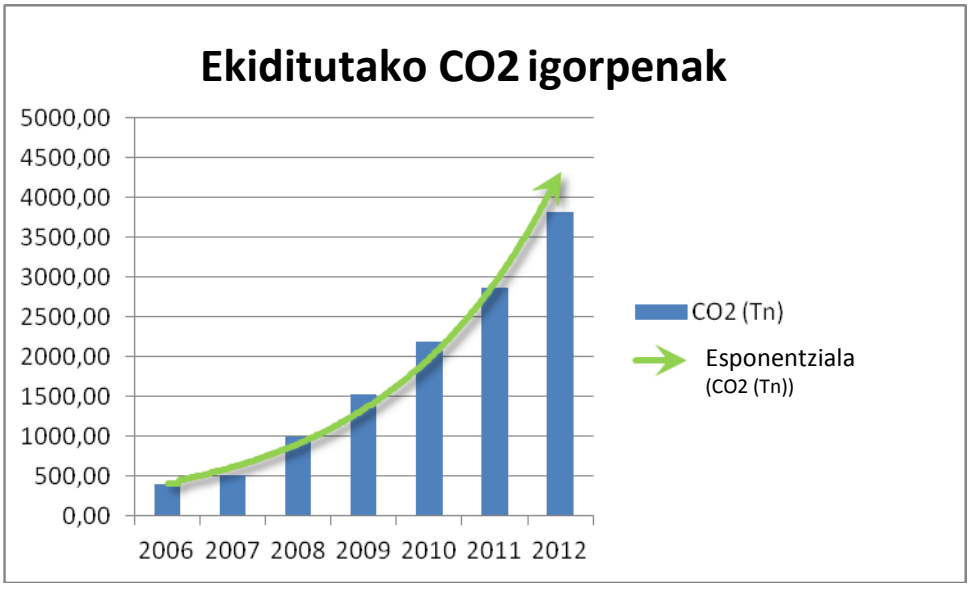
- Erosi diren autobus berriengatik, gutxiago kutsatzen baitute (EEV)
- Lineen gestio eraginkorragatik eta kilometrotan ibilbiderik eraginkorrenak egiteko bideen azterketengatik.

Horrekin, honako hauek dira kilometro bakoitzeko eguratsera igortzen diren gas kantitateen bilakaerak:



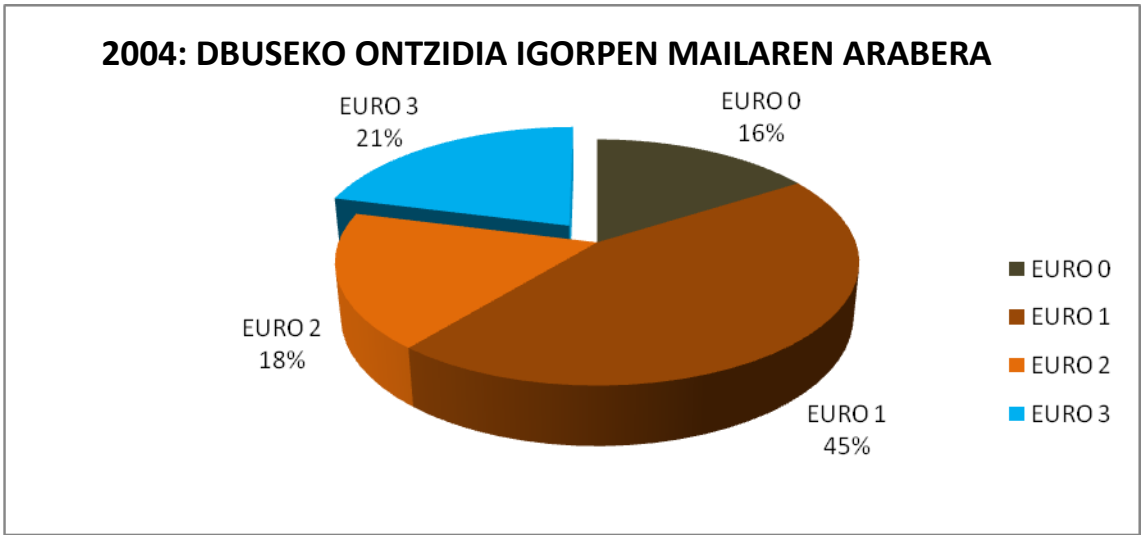
Halaber, ibilitako kilometroko eta biztanleko batez besteko kontsumoa 0,0003 da, Espainiako baxuenetakoa.

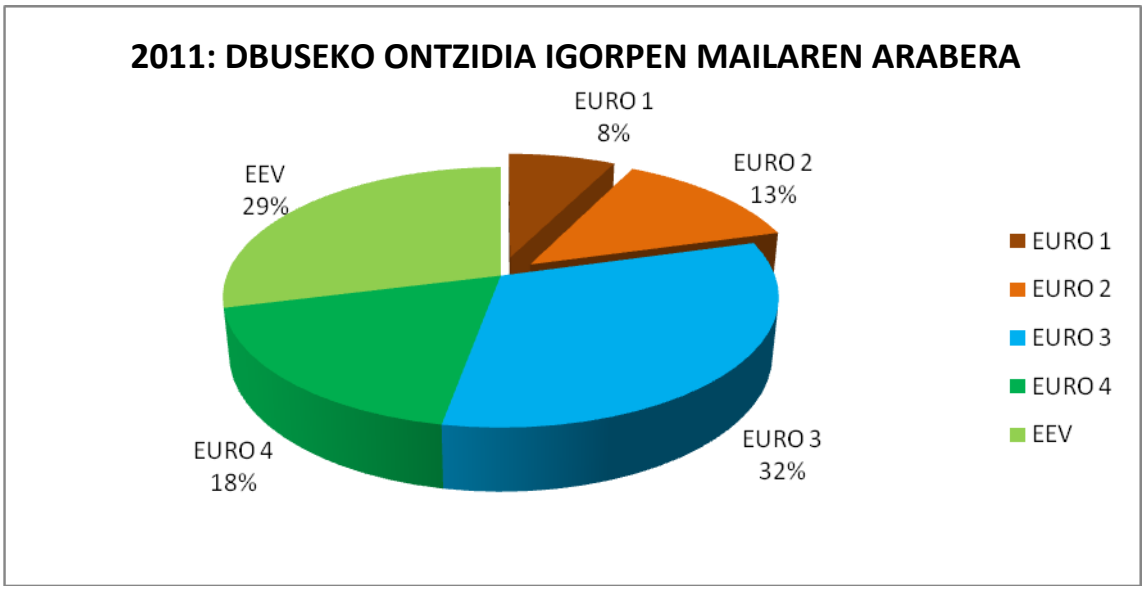
Hurrengo grafikoan Dbusek ingurumena hobetzeko egin duen inbertsioak eta konpromisoak igorpenetan izandako murrizketa ikus daiteke:



Berotegi efektuko gasen igorpenak murriztera zuzendutako ekintza guztiek eragin handia dute klima aldaketaren eta tokiko kutsaduraren aurkako borrokan.

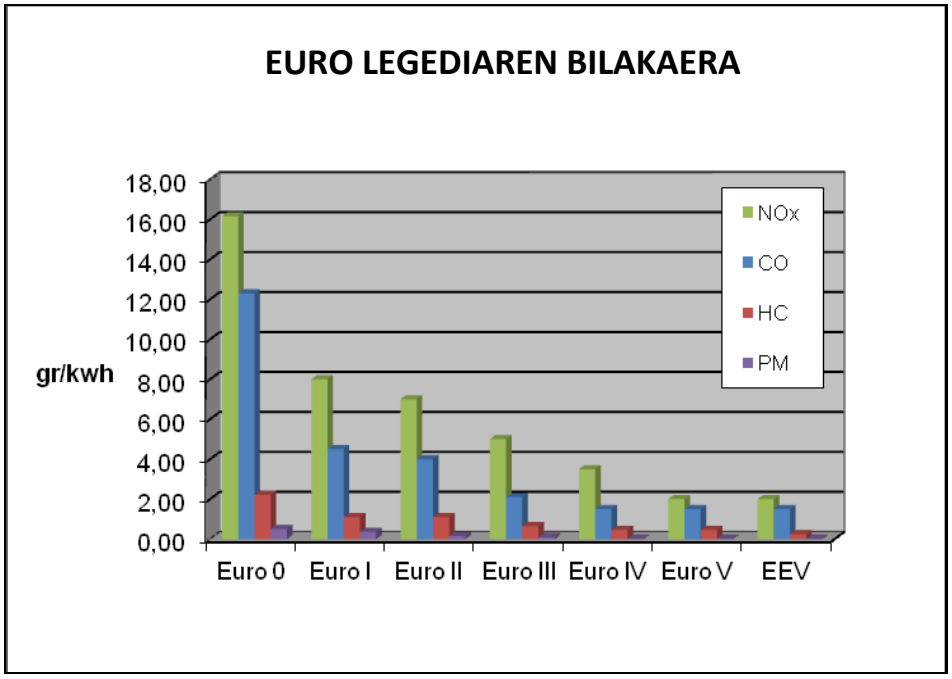
Bere jardueraren ondorioz Dbusek egiten duen ekintzarik garantzitsuenetakoa da autobus flota etengabe berritzea, izan ere, ibilgailuen batez besteko antzinatasuna 5,83 urte da, Espainiako baxuenetakoa. Hurrengo grafikoan autobusek azken urteetan izan duten bilakaera ikus daiteke: zaharrenak Euro 1 dira eta EEV modernoenak. 2011ko flota aurreko urteetan baino nabarmen txikiagoa da, hurrengo grafikoan ikus daitekeenez.





2011n EURO 0 ibilgailuak desagertu egin dira, eta flotaren %79 E3ren gainetik dago, EEV ibilgailuen %28ª barne (ingurumenari buruz hobetututako ibilgailuak). Autobus horiek une hauetan diesel teknologiarako dauden autobusik garbienak dira, eta gas natural bidezko ibilgailuekin pareka daitezke (GNC).

Hurrengo grafikoan EEVren eta Europako araudien arteko konparazioa ikus daiteke, horien guztien gainetatik kokatuta egonik.



Autobus berrietan egin den inbertsioari esker, olio birziklatuko biodieselaren portzentajea honela handitu da beharrezkoa den erregaiari dagokionez:

	2009	2010	2011
Erregaia GUZTIRA	3.367.100	3.557.900	3.604.208
Olio birziklatuko biodiesela	540.000	855.000	1.081.262
Biodieselaren %	16%	24%	30%

Dbusen azken urteotan egin den garapen guztia, eta gasen igorpenen gestioan eta eraginkortasunean lortutako hobekuntza guztia hori lortzeko egindako inbertsio handian oinarritzen da. Hurrengo taulan Dbusek azken urteetan egindako ahalegina islatzen da:

	Zenbatekoa €tan
Panel fotovoltaikoen inbertsioak	167.575
Biodiesel sistema	1.401.740
Autobus ekologikoen inbertsioak	1.828.000
Gidarien prestakuntza gidaritza ekologikoa lortzeko	64.508
Hondakinak birziklatzeko gastuak	33.662
BALIABIDEAK GUZTIRA	3.495.485

Halaber, Biodiesela sustatzeko eta olioa birziklatzeko hainbat kanpaina egin dira, eta emaitzak positiboak izan dira. Autobusetako errotuluetan Biodiesela erabiltzeari buruzko esloganak daude.

Autobus elektrikoa

Dbus IRIZARekin lankidetzan ari da hiri autobus %100 elektrikoa garatzeko, eta espero da hori 2014an errealitatea izatea. Proiektu berritzaile horren funtsa da gaur egun autobus elektrikoek egitura, trakzio sistema, energia sortu eta pilatu, komunikazio eta kontrol eta jarduketari dagokienez dituzten erronka teknologikoak gaindituko dituen autobus berri bat garatzea, eta autobusaren erabilera behin betiko bultzatzea hiri inguruneetan pertsona asko batera garraiatzeko modurik hoberena delakoan. Proiektuan, IRIZAR eta DBUSez gain, JEMA eta I&T enpresak eta CEIT, Tecnalia eta Vicontech zentro teknologikoak ere parte hartzen ari dira.

Dbusen ekarpena lehenengo autobus elektrikoa fabrikatzeko behar diren eskakizunak definitzeko duen esperientzia da.

Egiaztatu denez, ibilgailuak hiritik dabiltzanean poliki doaz eta denboraren %25etik %40ra artean geldi ematen dute geralekuetan eta semaforoen aurrean, eta horren ondorioz eguratsera igorritako CO2 kantitatea asko handitzen da. Aldaketa hori munduko ekosisteman nahasmenduak sortzen ari da; beraz, Europar Kontseiluak berotegi efektuarekin eguratsera igortzen diren gasak murrizteko helburuaz gas horiek %20 izatea ezarri du 2020rako.

2011ko lehenengo seihilekoan abiarazi zen ikerketa proiektu berri eta berritzaileak 3 urteko iraupena izango du gutxi gorabehera, eta emaitza autobus elektrikoaren prototipo bat izango da, eta gestio operatiboa erraztuko duten kargarako geltokiak. Dbus enpresak testatuko du autobusaren prototipoa, donostiar erabiltzaileen beharretara egokituta. JEMA eta I&T IRIZAR Taldeko enpresak dira, eta potentziako elektronikari eta floten kontrolari eta gestio operatiboari buruz duten ezagutza eskainiko dute, hurrenez hurrenn, eta IRIZAR enpresa, berriz, autobusaren fabrikatzailea izango da.

Hauek dira proiektuaren helburuak:

- 350 km-ko autonomia bermatzea, bateri modulu optimoen garapenaren bitartez, eguzki panelen bidez energia osagarria sortuz eta, batez ere, ibilgailuaren ibilbidean zehar korronte elektromagnetikoen bidezko karga induktibo bat erabiliz; horiei esker, horrelako autobus batek egin beharreko eragiketak egiteko behar duen energia elektrikoa lortu ahal izango du.

- Hiri inguruneetan garraio kolektiboaren ondorioz sortzen diren CO2 eta beste gas kutsatzaile batzuen igorpenak (CO, HC, NOx, PM) erabat deuseztatzea.

- Hiri autobusen segurtasuna nabarmen handitzea, IRIZARek lantzen dituen goi mailako sektorearen irizpide zehatzak barneratuz:

    - Goi mailako funtzioak, hala nola irristaketaren kontrako kontrola, egonkortasunaren kontrola, gradiente iragazki bereziak, etab., kontroleko estrategiaren bidez elektrikoki abiaraziko direnak.

    - Egitura zurrun eta sendoa, txoke eta alborako iraulketa egoerei eusteko gaitasunarekin.

- R66/01 betetzea, horrelako autobus motan exijitzen ez bada ere.

- Ibilgailuaren pisua erabat murriztea, egituraren lehengai nagusi moduan aluminioa eta beste aleazio arin batzuk erabiliz; horrek oso erronka teknologiko garrantzitsua ekarriko du.

- Makina elektrikoaren + bihurgailuaren multzoaren errendimendu energetikoa handitzea, eraginkortasun goreneko puntuetan %95 gainditzeraino, kontroleko elektronika optimizatuak eta fidagarriak garatuz, eta balaztatzeko prozesuetan energia berreskuratuz.

- Ibilgailuaren fidagarritasuna handitzea, control energetikoaren algoritmo berri eraginkorragoen eta erantzun azkarragoen bitartez, eta ahal den kasuetan sentsoreen erabilera kentzea (sensorless), horrek askoz sistema sendoagoa eragingo baitu.

- Hiri garraioko ibilgailu berriak gidatzeko segurtasuna eta konforta sustatzea, laguntza, informazio eta ibilgailuen kontrolerako sistema berriekin, distraitzeko eta talka egiteko arriskuak murrizteko.

Lehenengo autobus hibridoa

Dbusek MAN fabrikatik atera den “Lion´s City Hibrid” serieko lehen autobus hibridoa dauka. Europan, eta Donostian ere, zirkulatu duten unitate guztiak azken bertsio optimizatu horren prototipoak izan dira orain arte. Autobusa CIVITAS Archimedes proiektuaren diru laguntzarekin erosi da.

Prototipoa ekainaz geroztik %100 opratibo dabil 13, 17, 21 eta 26 lineetan (Altza, Gros-Amara, Mutualitateak eta Martutene, hurrenez hurren). Linea horiek sistema hibridoari etekinik handiena ateratzeko baldintzarik egokienak dituztelako aukeratu dira.

Prototipoarekin egon diren kontsumoko emaitzak itxaropentsuak izan dira, %20ko aurrezpena baino handiagoa lortu baita batez beste. Emaitza ona da kontuan hartzen bada behin betiko modeloak zifra hori handituko duten hobekuntzak izango dituela.

Denbora horretan zehar prototipoak Dbuseko lineetako funtzionamenduan izan dituen emaitzen berri eman zaio MAN etxeari eta behin betiko modeloa hobetzeko balio izan dute, lan hibridoaren sistema optimizatuz; ondorioz, modu elektriko soilean funtzionamendu denbora gehiago lortu ahal izan da eta, horrenbestez, kontsumoa, igorpenak eta zarata are gehiago murriztea.

Gainontzeko ibilgailuak bezala, autobus hau %100ean irisgarria da, besteak beste zoru baxu integrala, gurpil aulkiak sartzeko arrapala elektriko teleskopikoa eta airea girotzeko gailua ditu eta.

Aurreko Lion's City autobusek zituzten ezaugarri batzuk dituzten arren, autobus hibridoaren ezaugarri nagusiak hauek dira:

- Serieko sistema hibridoa soilik elektrikoa den trakzioarekin, 75 kW-eko motor elektriko biren bitartez.
- Energia metatzeko sistema sabaian jarritako “ultracap”ekin.
- Abiadura kaxarik ez; horri esker suabe eta era progresiboan azeleratzen du, eta ez “kolpeka”.
- Balaztatzeko energia berriro erabilgarri bihurtzea, “ultracap”ak kargatzen dituzten motor elektrikoen bitartez; horrekin nabarmena da freno pastilla eta diskoetan aurrezten dena.
- Zarata nabarmen gutxiago, neurri txikiagoko Diesel motorra erabiltzen duelako.
- Sabaiaren diseinu aerodinamikoa ibilgailuan integratuta, sistemaren osagai nagusiak egurasteko.

Duela hiru urtetik hona, Dbus igorpenei dagokienez EEV maila duten autobus ekologikoak erosten ari da, Europatik etorriko diren eskakizunei aurrea hartuta. Autobus hibrido honek ere igorpenen oso maila txikia dauka eta, gainera, berarekin kontsumoa %30 murriztea espero da. Horrek esan nahi du urtean eguratsera 27 tona inguru CO2 igortzea saihesten dela.

Kontsumo murrizketez gain, Dbusek beste abantaila bat dauka, askoz isilagoa delako; izan ere, askotan, bereziki geltokietan eta semaforoetan, motor elektrikoarekin funtzionatzen du eta horri esker ez du zaratarik egiten.

MAN etxeko Lion's City Hybrid autobusak sari bat baino gehiago eskuratu du: “Espainiako 2011. urteko autobusa”, *Viajeros* aldizkariak emandakoa, sektoreko profesionalek osatutako epaimahai batek 40 ibilgailu baino gehiago ebaluatu eta gero.

Halaber, “ÖkoGlobe 2011” sari ekologiko ospetsua ere irabazi du, “Garraio publikoko ibilgailuen berrikuntzen” atalean; epaimahaia automobilgintzako industriaren eta garraio eta ingurumen politiken ordezkariek osatuta dago.

Horrez gain, autobus hibrido hau etorkizunera bideratutako ibilgailutzat jo dezakegu lehenengo unetik, bere ezaugarria kanpotik duen diseinua izanik, bereziki sabaian duen kupula,

zeinaren azpian energia metatzeko gailu bat duen. Eta aurten dagoeneko “Red Dot Award”saria eskuratu du bere diseinuarengatik.

Irudian Donostiako autobusek lehen kutsatzen zutena ikus daitekeena, erosi berriekin alderatuta.

Energia, ura eta hondakinak aurreztea

Dbusen ahalegin handiak egiten dira energiaren kontsumoa murrizteko edo iturri berriztagarrietatik hartzeko, baita uraren kontsumoa murrizteko ere. Dbusek eraginkortasunez kudeatzen ditu sortzen dituen hondakinak, ahalik eta inpakturik txikiena lortzeko.

Kontsumitutako energiari dagokionez, hauek dira datu nagusiak:

Energia	kW/h	€
Elektrizitatea	730.429,54	102.163,50 €
Gasa	347.496,00	16.532,00 €
GUZTIRA	**1.077.925,54**	**118.695,50 €**

Gasolio kontsumoa alde batera utzita, Dbusen kontsumo energetikoaren beste iturri nagusia bulegoetako jardueratik dator. Halere, energia aurreztea bultzatzeko hainbat jarduera egiten dira.

Dbusek **30 kW-eko potentziako panel fotovoltaikoak** jarri ditu instalazioetako teilatuetan. Paneletan ekoizten den energia Donostiako sare nagusira bideratzen da.

Horrenbestez, Dbusek ez du energia aurrezten, bgai ordea gizarteak, sare elektrikoa gutxiago erabili eta iturri berriztagarrietatik datorren energia erabil dezakeelako.

Dbusek Añarbeko iturburuko ura kontsumitzen du, eta Donsotian dagoen ura hain ugaria izanik enpresak kontsumitzen duenak ez dio gizarteari ondorio zuzenik eragiten. 2011. urtean guztira 3.469 metro kubiko ur kontsumitu da, eta horrek ez dio iturburu beretik edaten duten etxebizitzen erabilera erregularrari eragin.

Ura aurrezteari dagokionez, Dbusek **garbiketa tunel** bat dauka, ura birzirkulatzeko sistema bat dueña, eta bertan erabilitako uraren %50 birziklatzen da, hau da, metro kubikoetan, 1.734,5 metro. (Urteko datuak biren artean zati bi).

Hondakinen gestioa

Konpainiaren jarduera nolakoa den ikusita, Dbusek behartuta ikusten du bere burua ura eta eguneroko jardueran sortzen dituen hondakinak birziklatzera. Dbusek ingurumenarekin lotutako arlo guztiekin arduratuta dagoenez, hondakinen birziklatzea eta gestioa funtsezko gaiak dira berarentzat. Hori dela eta, bere hondakin guztiak baimendutako eta egiaztatutako enpresen eskuetan uzten ditu haiek gero hondakin horiek kudeatu eta birzikla ditzaten.

Ondorengo taulan ikus ditzakegu hondakin birziklagarrien gestioari buruzko datu esanguratsuenak.

Hondakin birziklagarriak	Tonak
Hondakin likidoak	80,12
Hondakin solidoak	12,72
GUZTIRA	**92,82**

Birziklatutako ura iragazkietatik pasatu ondoren, hondakin eta zabor guztiak depositu batzuetan gordetzen dira eta depositu horiek betetzen direnean baimendutako enpresak bildu egingo ditu. Olioak eta erabilitako gainontzeko hondakinak antzera egin ohi da. Olioak eta gainerako hondakinak erretiratu ondoren, pilatu egiten dira baimendutako enpresak hartu eta gestionatu eta birziklatzen dituenera arte.

Azpimarratzekoa da azken urtetan ez dela egon ingurumenean eragina izan duen inolako ihesik edo isurketa garrantzitsurik.

Garraioaren kostuak gizartearentzat

Administrazioek garraioetan egiten dituzten inbertsioek dakartzaten gastuez gain, jendeak ibilgailu pribatuak erabiltzeak hirian dituen ondorioak ere aztertu dira, bai zifra ekonomikoetan bai ingurumenaren ikuspuntutik.

Gizartearentzako kostu hauek hainbat faktoreren batura dira:

- Istripuak
- Zarata
- Eguratsaren kutsadura
- Aldaketa klimatikoa
- Natura eta paisaia
- Ondorioak hirian
- Kongestioa

Kostu horiek kuantifikatu egin dira hainbat azterlanetan, eta azpimarratu da Karlsruheko unibertsitateak 2004an garraioaren kanpoko kostuen gainean egin zuen ikerketa.

Metodologia horretan oinarrituta, autoaren ordez autobusa erabilita kanpoko kostuetan lortzen den aurrezpena 8.325.211 €-koa izan da 2011n.

Beste jarduketa batzuk

Hiri eta ibilgailu garbiei buruzko nazioarteko kongresua

Ekainean DBUSek "Clean fuels, clean vehicles, cleanner cities" nazioarteko kongresua antolatu zuen, CIVITAS-Archimedes proiektuaren baitan programatutako jardueretako bat gisa. Kongresuaren helburua zen gogoeta egitea erregai birziklagarriak erabilita edo flota publikoetan elektromugikortasuna aplikatuta airearen kalitatea eta etorkizuneko hirien irisgarritasuna hobetzeko aukerarik egongo ote den ikusteko. Kongresu honi ahalik eta hedapen handiena emateko, Biosire eta CIVITAS-Vanguard proiektuek ere egin dute bat kongresu honekin.

Ekitaldian Europako aditu ezagunen aurkezpenak eta gai konplexu hauetan sakontzeko tailerrak eta elkarrizketarako espazioak egon ziren.

Xehetasunez azaldu dituzte erregai berriztagarriekin dabiltzan ibilgailu, ibilgailu elektriko eta ibilgailu hibridoak erabiltzen hasterakoan izan dituzten esperientziak, eta aztertu egin dira hirietako mugikortasun sistema zaharkitua eta desagertzear daudena ordezkatzeko dauden aukeretako bakoitzak dituen alde onak eta txarrak.

Ondorioak, nagusiki, etorkizunerako dauden aukerak izan dira, bai eta aldaketa gertatzeko eragileek eman beharreko urratsak eta izan behar dituzten jarrerak ere: automobilgintzaren sektorea, ibilgailuen arduradunak, tokiko eta eskualdeetako agintariak, eta legegileak.

Irudi Korporatiboa

Donostiabus

2005ean, DTK-k Donostiabus izena hartu zuen (Dbus). Izenaren aldaketa premia komertzial bati erantzuteko izan zen; izan ere, konpainia berak eskaintzen duen zerbitzuarekin identifikatu beharra zegoen. Modu berean, izen berriaren laburdura erabiltzen hasi zen, Dbus, alegia. Izen hori da gaur egun web orrian (www.dbus.es) zein autobusetan agertzen dena.

Euskal Herriko Hegoaldeko Zuhaitz-igela.

Europako dauden anfibiorik txikienetako bat da, espezie horretako animali helduek gehienez 5-6 cm dituzte eta. Gorputzaren kolorea berde argi eta distiratsua dute, nahiz eta kolorearen tonua ez da berdina zonalde guztietan. Batzuek puntu txiki beltz batzuk dituzte bizkarraldean.

Zuria, urdina eta berdea

Donostia-San Sebastian hiriaren kolore ezaugarriez gain, berdea ere sartu da. Horrela agerian uzten da Dbusek ingurumena hobetzeko egiten duen ahalegina. Irudi berriak, hau da, Igeldo eta Igara auzoetako zuhaitz-igelak, autobusaren erabilerarako eredua izan nahi du, baita hiriaren erdialdetik urrun bizi direnentzat ere.

Desagertzeko arriskuan dagoen espeziea

Euskal Herrian desagertzeko arriskuan dagoen anfibio bakarra da, espezie babestua den arren. 1998az geroztik, 13 putzu ireki dira espezie hori birpopulatzeko. Aranzadi Elkartetik deia egin zuten anfibio berezi honen egoera ezagutzeko.

Irudi aldaketa honekin, Dbusek ingurumenarekiko duen ardura eta zerbitzua ematen duen zonaldeak eta bertan bizi diren espezie natural guztiak babestu eta zaintzeko duen asmoa zabaldu nahi du.

Garrantzitsua da azpimarratzea Aranzadi Elkarteak Dbusi erakutsitako esker ona enpresaren irudi berrirako hegoaldeko zuhaitz-igelaren irudia aukeratzearren.