



CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Informe de resultados -

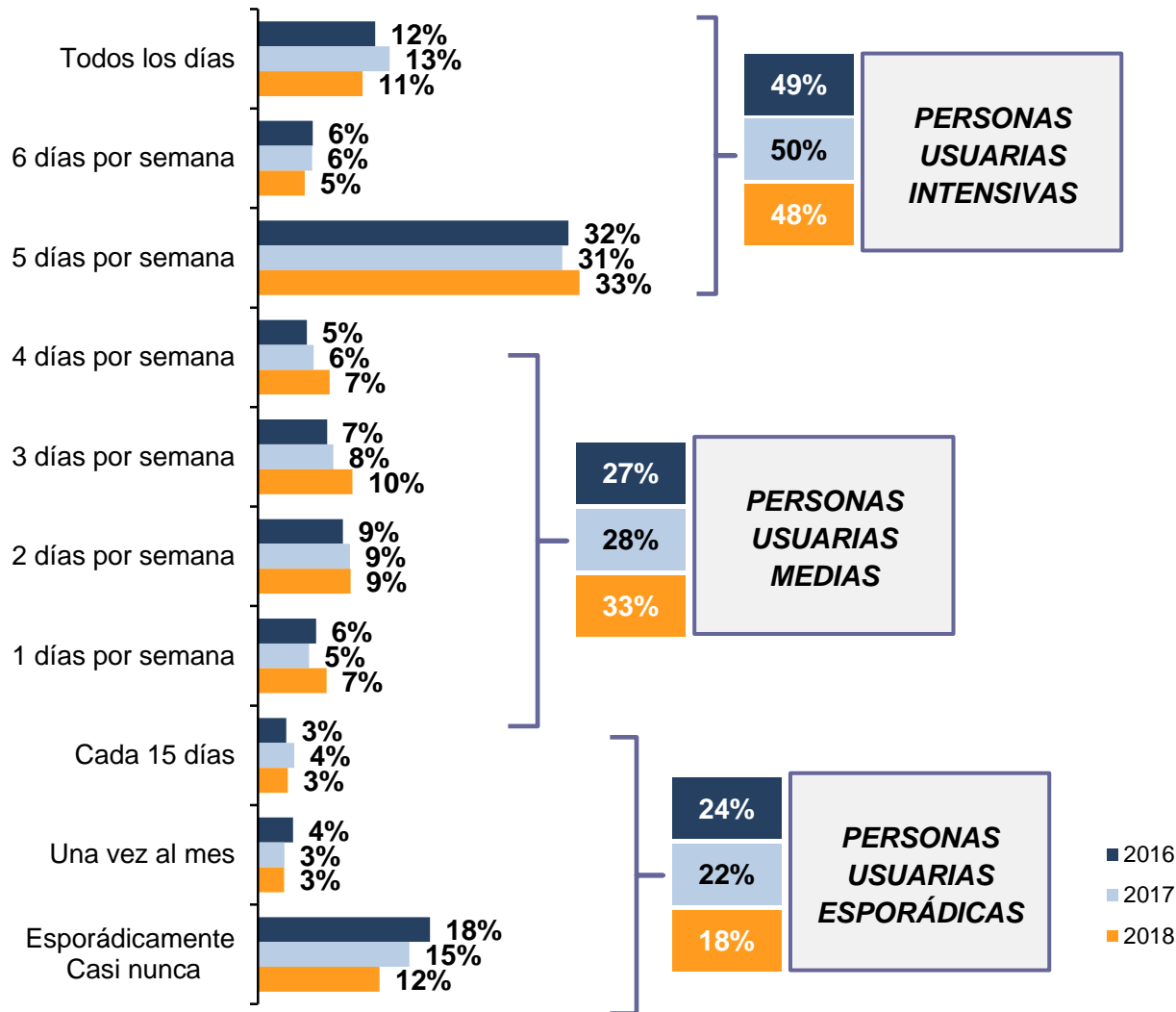




CARACTERIZACIÓN DEL USO DE BIZKAIBUS

¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA UTILIZA VD. EL AUTOBÚS PARA REALIZAR ESE TRAYECTO?

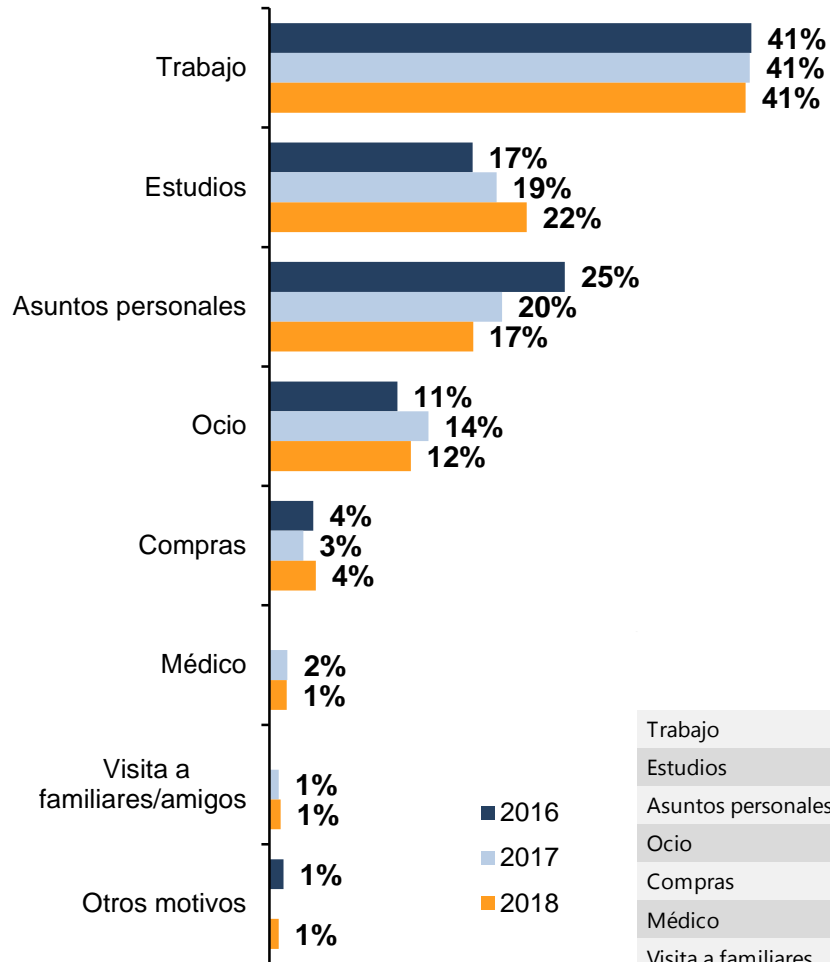
Base: Total de personas entrevistadas



- Al igual que en el año anterior, se mantiene estable la frecuencia de uso del servicio de Bizkaibus, realizando un uso intensivo del mismo la mitad de las personas usuarias.
- Destaca el porcentaje de personas usuarias que realizan un uso esporádico del mismo.

¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU VIAJE?

Base: Total de personas entrevistadas



- Se mantiene la tendencia de años anteriores y acudir al trabajo sigue siendo el principal motivo de uso de Bizkaibus.
- No obstante se confirman dos tendencias, el uso del servicio para estudios se incrementa mientras que desciende quienes lo emplean para asuntos personales.

Según sexo y edad de las personas usuarias

	TOTAL	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	Más de 59 años
Trabajo	41%	31%	46%	20%	63%	64%	58%	16%
Estudios	22%	27%	19%	60%	7%	2%	2%	1%
Asuntos personales	17%	17%	18%	5%	13%	17%	22%	44%
Ocio	12%	17%	10%	12%	10%	8%	10%	23%
Compras	4%	4%	4%	1%	3%	5%	4%	8%
Médico	1%	2%	1%	0%	0%	2%	2%	4%
Visita a familiares	1%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	3%

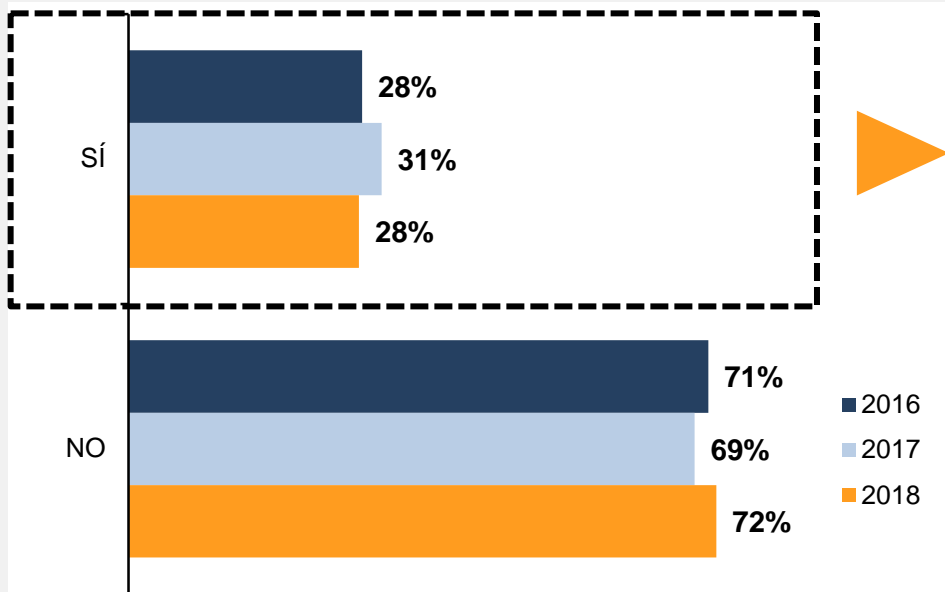
* Pregunta abierta con posibilidad de única respuesta.

Porcentaje reseñablemente superior al dato total.

Caracterización del uso de Bizkaibus

¿TIENE QUE UTILIZAR OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE PARA REALIZAR TODO EL TRAYECTO HASTA SU PUNTO DE DESTINO?

Base: Total de personas entrevistadas

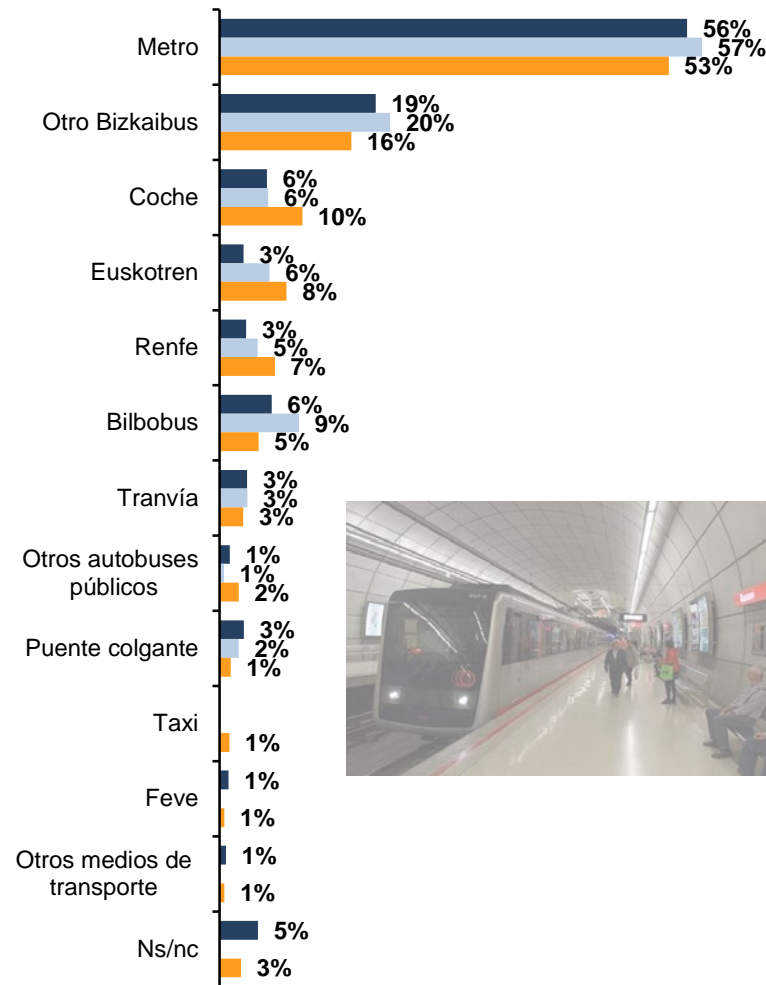


- Casi tres de cada diez personas usuarias sigue necesitando emplear otro medio de transporte complementario al servicio de la línea de Bizkaibus para llegar al destino, siendo el metro el medio principal de quienes sí lo necesitan.

Mediante Bizkaibus la mayoría de las personas usuarias del servicio (7 de cada 10) llegan hasta su destino sin requerir otro medio de transporte complementario.

¿QUÉ MEDIOS DE TRANSPORTE? (*)

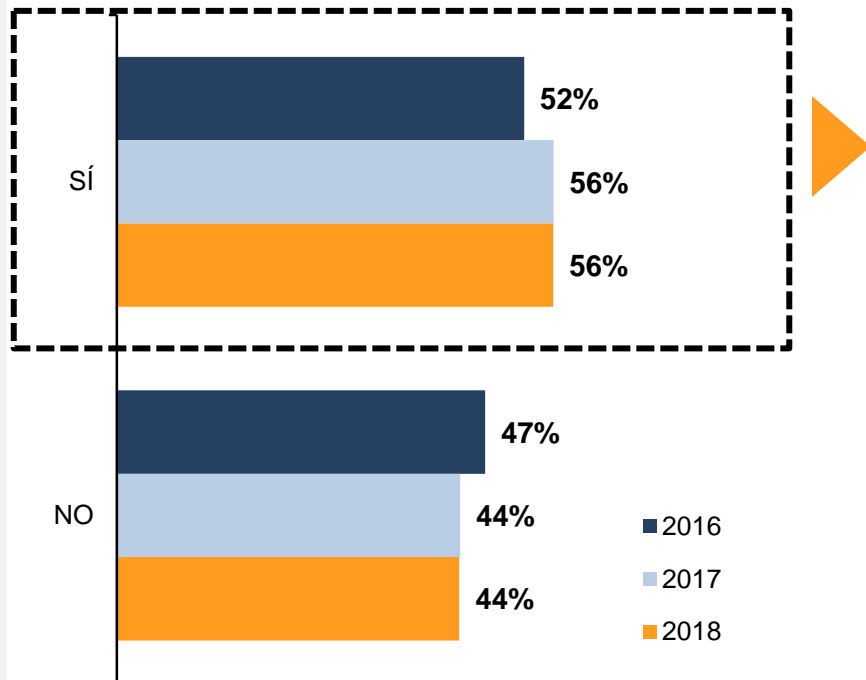
Base: personas entrevistadas que necesitan un medio de transporte complementario a Bizkaibus



* Pregunta abierta con posibilidad de respuesta múltiple. La suma de resultados puede ser superior a 100%.

¿TIENE ALGUNA ALTERNATIVA DISTINTA PARA REALIZAR EL VIAJE?

Base: Total de personas entrevistadas

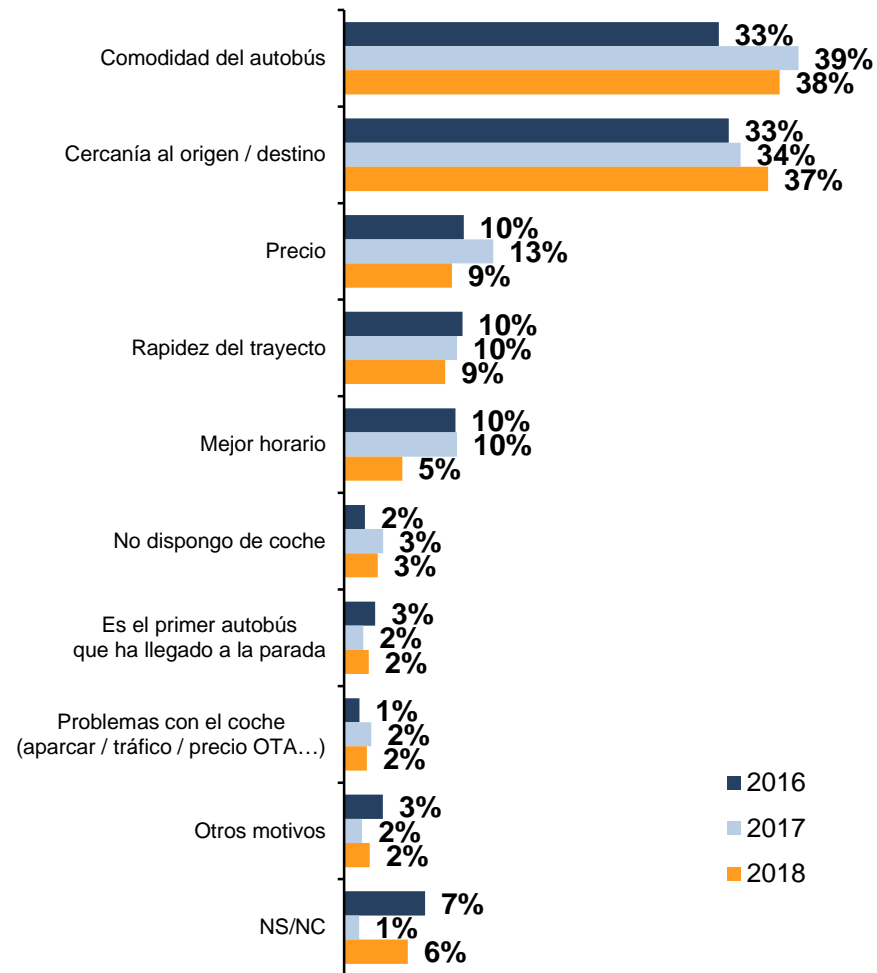


- Como en análisis anteriores, tanto la **comodidad del propio medio de transporte** como la **cercanía al lugar de origen / destino** se consolidan como los **principales motivos** para **utilizar** la actual línea de **Bizkaibus** en vez del medio de transporte del que se disponga.

* Pregunta abierta, y con posibilidad de respuesta múltiple. La suma de resultados puede ser superior a 100%.

PRINCIPALES RAZONES DE UTILIZACIÓN DE LA LÍNEA

Base: Personas entrevistadas que disponen de transporte alternativo



NOTA: de cara a favorecer la visualización de los datos hemos eliminado los ítems con 1%.

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON FACTORES DE LA DIMENSIÓN ECONOMÍA. (*)

Base: Total de personas entrevistadas

ECONOMÍA



- Aumenta de forma generalizada respecto a la toma de datos precedente la satisfacción media con los factores de carácter económico, siendo especialmente significativo el incremento en el caso de los ítems “Variedad/Diversidad de tipos de billetes” e “Información sobre billetes/precios”

* Satisfacción media en una escala de 0 ‘Nada satisfecho/a’ a 10 ‘Totalmente satisfecho/a’.



Incremento superior a +0,3 respecto a 2017



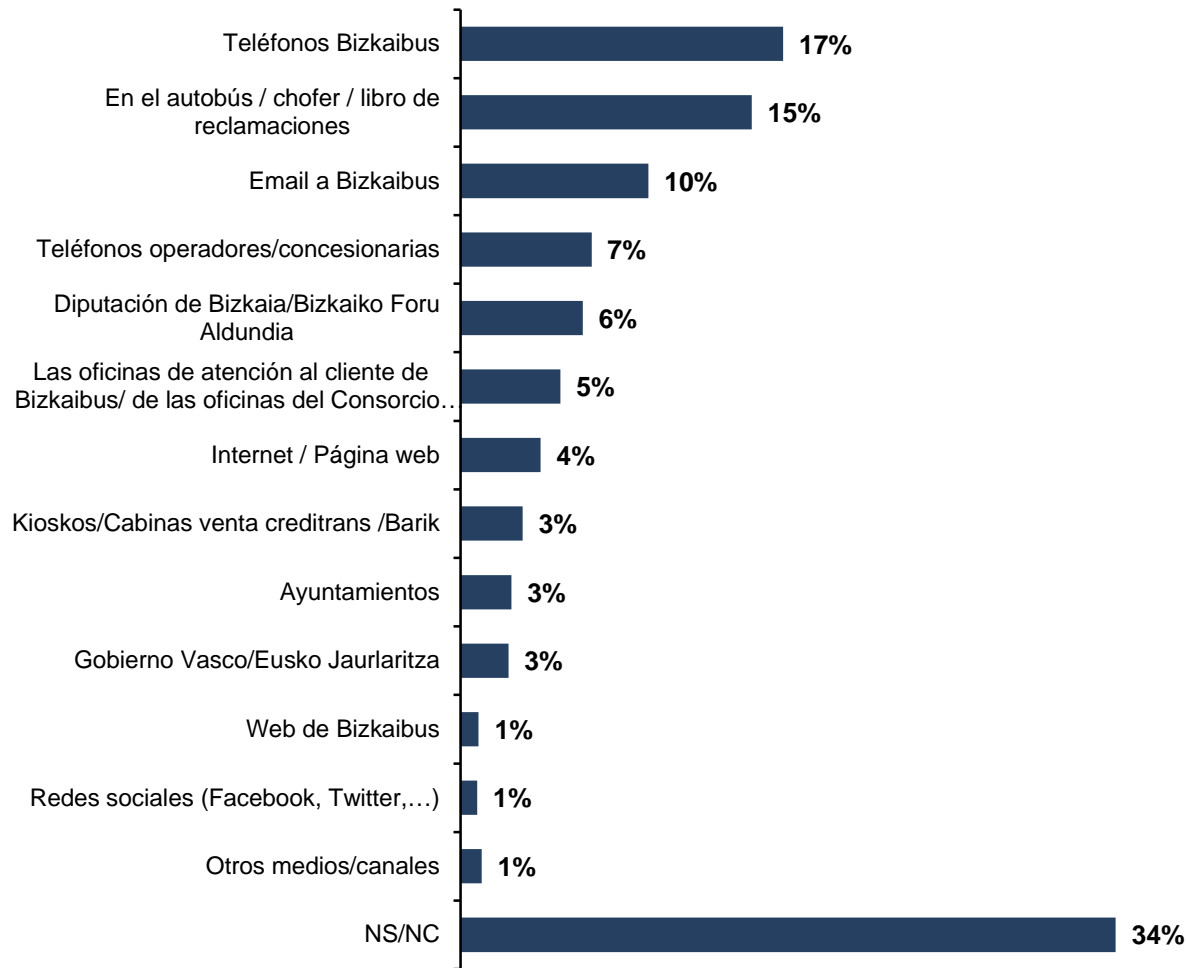
Descenso superior a -0,3 respecto a 2017



ASPECTOS COMPLEMENTARIOS DE ANÁLISIS

EN EL CASO HIPOTÉTICO DE TENER QUE PLANTEAR ALGUNA QUEJA O SUGERENCIA SOBRE EL SERVICIO DE BIZKAIBUS, ¿QUÉ MEDIO O CANAL UTILIZARÍA? (*)

Base: Total de personas entrevistadas

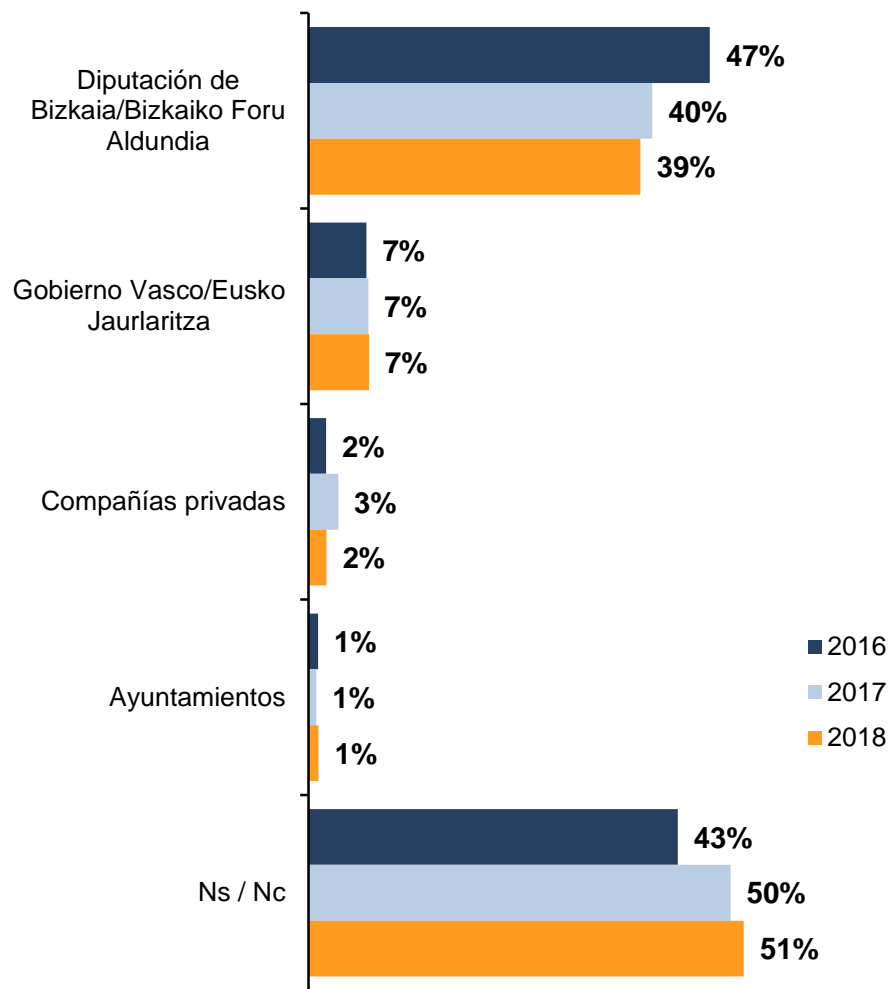


- Una de cada tres personas usuarias del servicio afirman desconocer el canal o los medios a utilizar para realizar una queja o sugerencia a Bizkaibus.
- El teléfono de Bizkaibus es el canal que una mayor proporción de las personas usuarias utilizarían en caso de ser necesario.
- La proporción de quienes se decantarían por medios digitales (e-mail, web,...) es mucho menor a quienes utilizarían medios "físicos" o "tradicionales".

* Pregunta abierta y con posibilidad de respuesta múltiple. La suma de resultados puede ser superior a 100%.

¿SABE QUÉ INSTITUCIÓN O ENTIDAD ES LA RESPONSABLE DE LA RED DE BIZKAIBUS?

Base: Total de personas entrevistadas



- Desciende ligeramente de nuevo el porcentaje de personas usuarias del servicio que reconocen a la **DFB/BFA** como la **institución responsable de Bizkaibus**.
- Mientras que al mismo tiempo se incrementa el desconocimiento (Ns/Nc).

* Pregunta abierta y con posibilidad de respuesta múltiple. La suma de resultados puede ser superior a 100%.

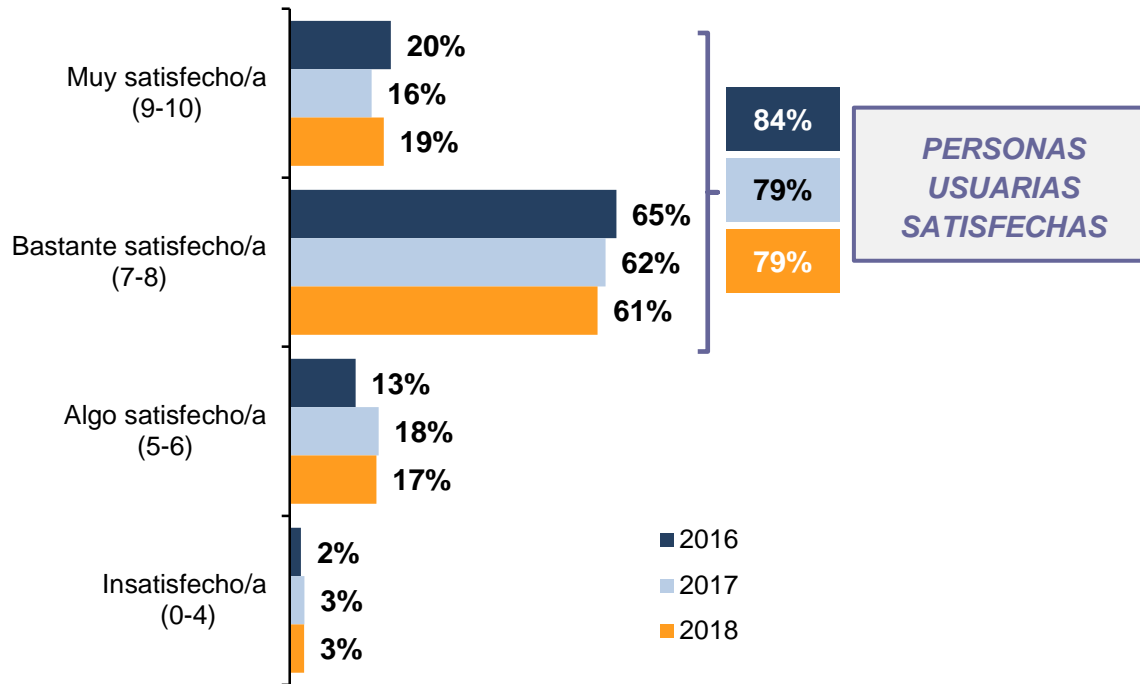
↑ Incremento respecto a 2017 ↓ Descenso respecto a 2017



CONSIDERACIONES FINALES

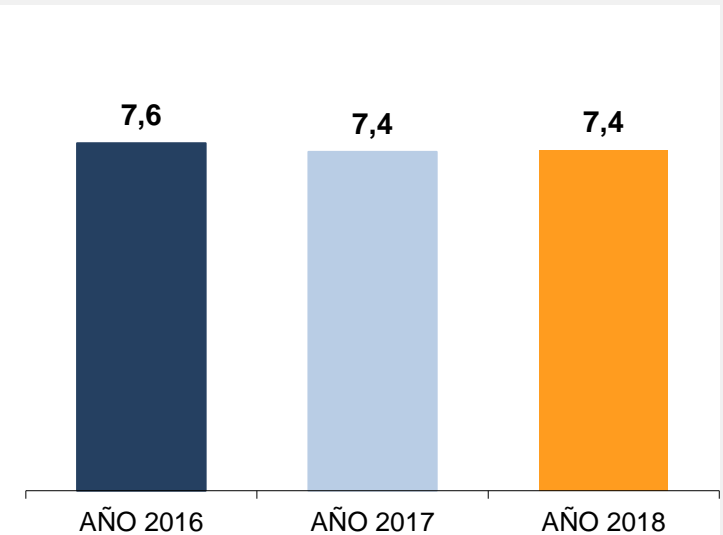
SATISFACCIÓN GLOBAL CON LÍNEA DE USO HABITUAL DE BIZKAIBUS (P.13)*

Base: Total de personas entrevistadas



EVOLUCIÓN EN SATISFACCIÓN GLOBAL CON LÍNEA DE USO HABITUAL DE BIZKAIBUS (**)

Base: Total de entrevistados/as



- Una **amplia mayoría** de las personas usuarias de Bizkaibus se muestran **globalmente satisfechas con el servicio**, siendo la estabilidad la tónica dominante.

“ESTABILIDAD DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL SERVICIO BIZKAIBUS”

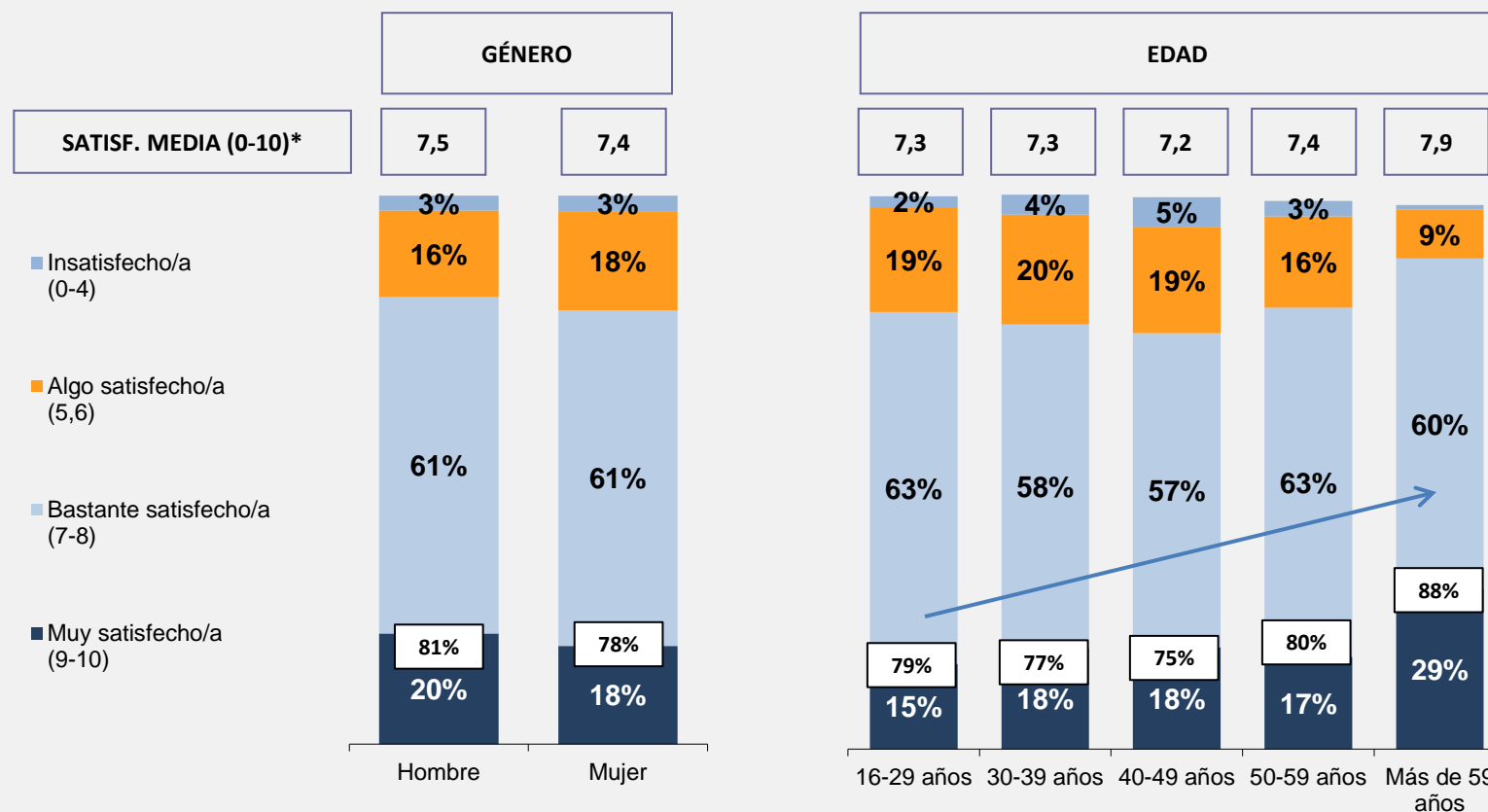


* En una escala de 0 a 10 donde 0 es “Nada satisfecho/a” y 10 es “Muy satisfecho/a”.

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LÍNEA DE USO HABITUAL DE BIZKAIBUS

Base: Total de personas entrevistadas

- Las **personas de mayor edad** se muestran reseñablemente **más satisfechas globalmente con Bizkaibus**, siendo las personas **más jóvenes** quienes muestran un **menor nivel de satisfacción**.
- Atendiendo al **género**, el **índice de satisfacción global** es similar entre ambos.



* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada satisfecho/a" y 10 es "Muy satisfecho/a".

% = Proporción de satisfechos (7 a 10); %(9-10) + %(7-8).