



CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Presentación de resultados -

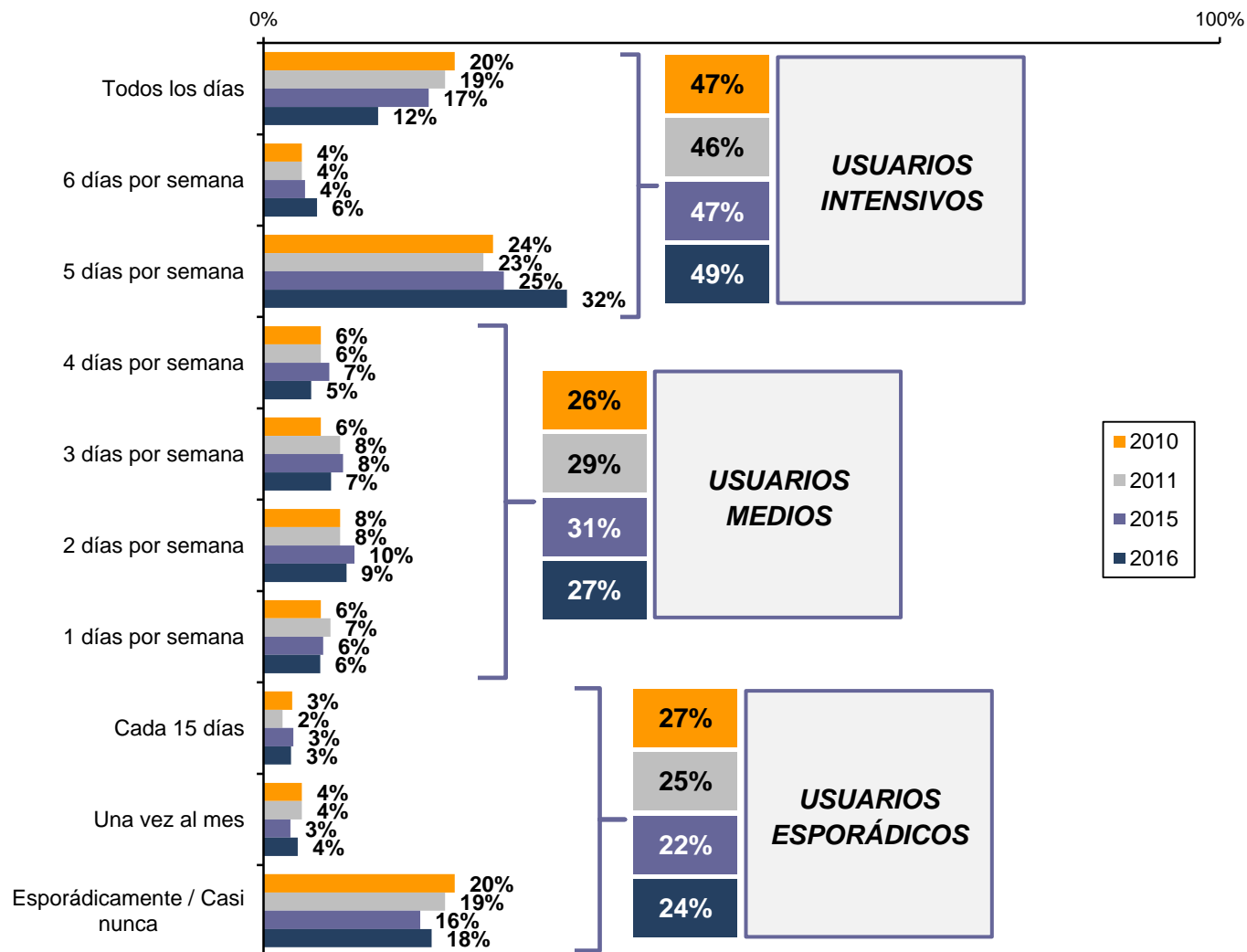




CARACTERIZACIÓN DEL USO DE BIZKAIBUS

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

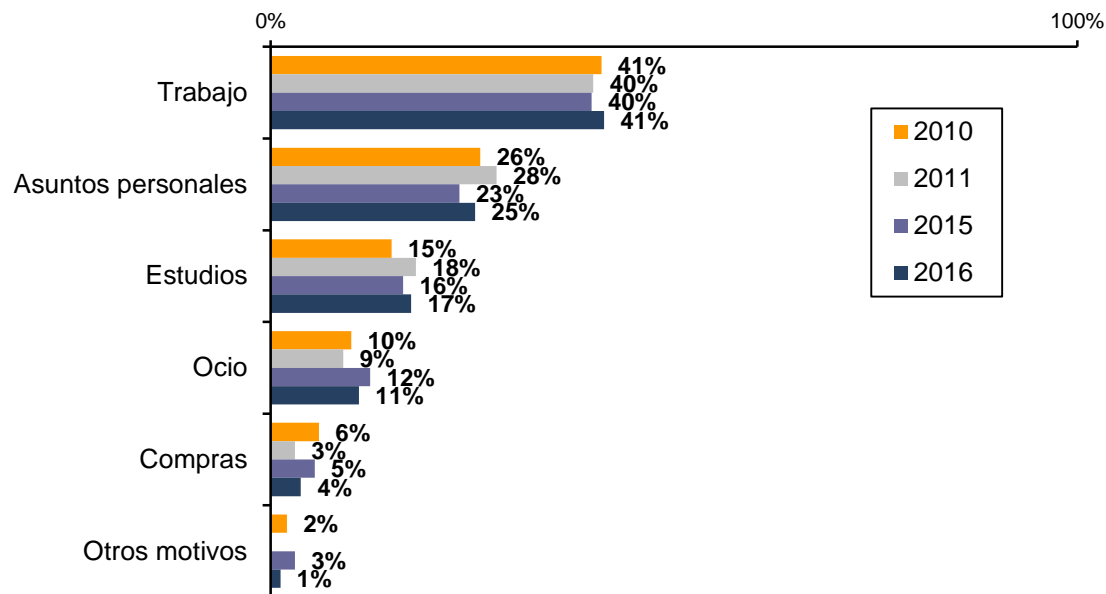
Base: Total de entrevistados/as



- Al igual que en el año 2015, se mantiene estable la frecuencia de uso del servicio de Bizkaibus, realizando un uso intensivo del mismo en torno a la mitad de las personas usuarias.

¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU VIAJE?

Base: Total de entrevistados/as



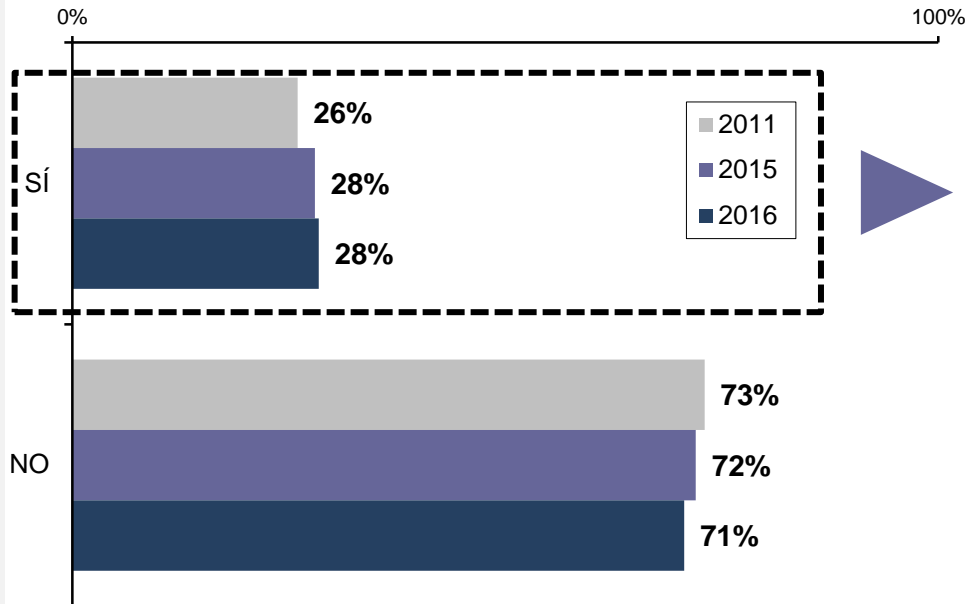
- Se mantiene la tendencia de años anteriores y **acudir al trabajo** sigue siendo el **principal motivo de uso de Bizkaibus**.
- Hay **diferencias** sustanciales acerca del motivo de uso de Bizkaibus en función de la edad del usuario: **los jóvenes** (16-29 años) lo utilizan **por estudios**, **los adultos** (30-59 años) **por trabajo** y los **más mayores** (más de 59 años) lo utilizan **para asuntos personal u ocio**.

	Hombre	Mujer	16-29 años	30-39 años	40-49 años	50-59 años	Más de 59 años	Busturialdea	Enkarterri	Ezkerraldea	Nerbioi	Euskotren	Txorierrri
Trabajo	30%	47%	24%	54%	65%	56%	15%	48%	45%	34%	42%	38%	52%
Asuntos personales	28%	24%	10%	21%	21%	32%	51%	17%	18%	29%	32%	25%	17%
Estudios	22%	15%	57%	8%	3%	1%	0%	20%	27%	18%	13%	17%	18%
Ocio	15%	9%	8%	12%	9%	7%	21%	10%	8%	13%	9%	11%	9%
Compras	4%	4%	1%	3%	2%	3%	11%	5%	1%	4%	3%	5%	2%

■ Porcentaje reseñablemente superior al dato total.

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

Base: Total de entrevistados/as

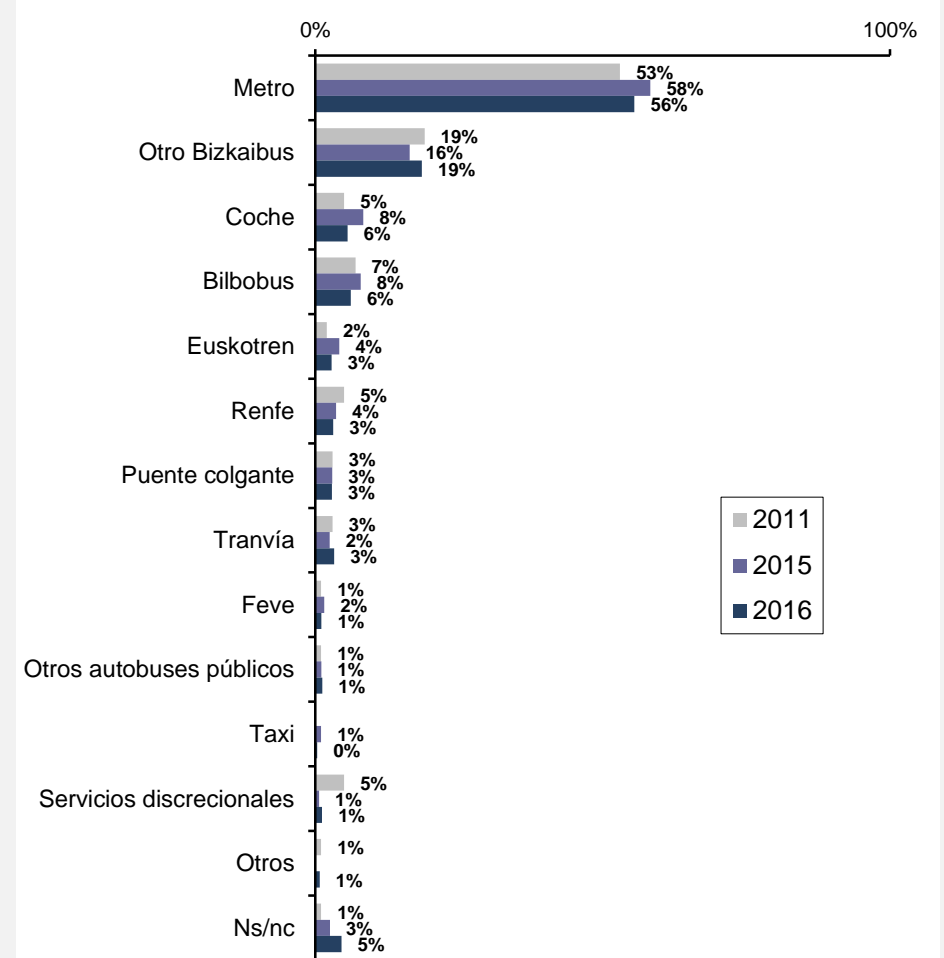


- En torno a **uno de cada cuatro usuarios** sigue necesitando **emplear otro medio de transporte complementario al servicio de la línea de Bizkaibus para llegar al destino**, siendo el metro el medio principal de quienes sí lo necesitan.

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? (*)

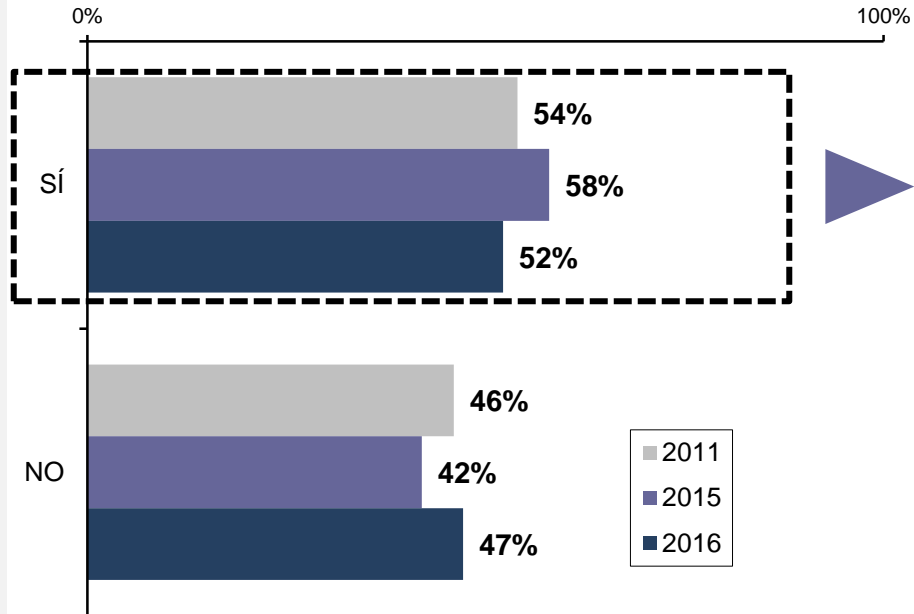
Base: Entrevistados/as que necesitan un medio de transporte complementario a Bizkaibus



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

¿TIENE ALGUNA ALTERNATIVA DISTINTA PARA REALIZAR EL VIAJE?

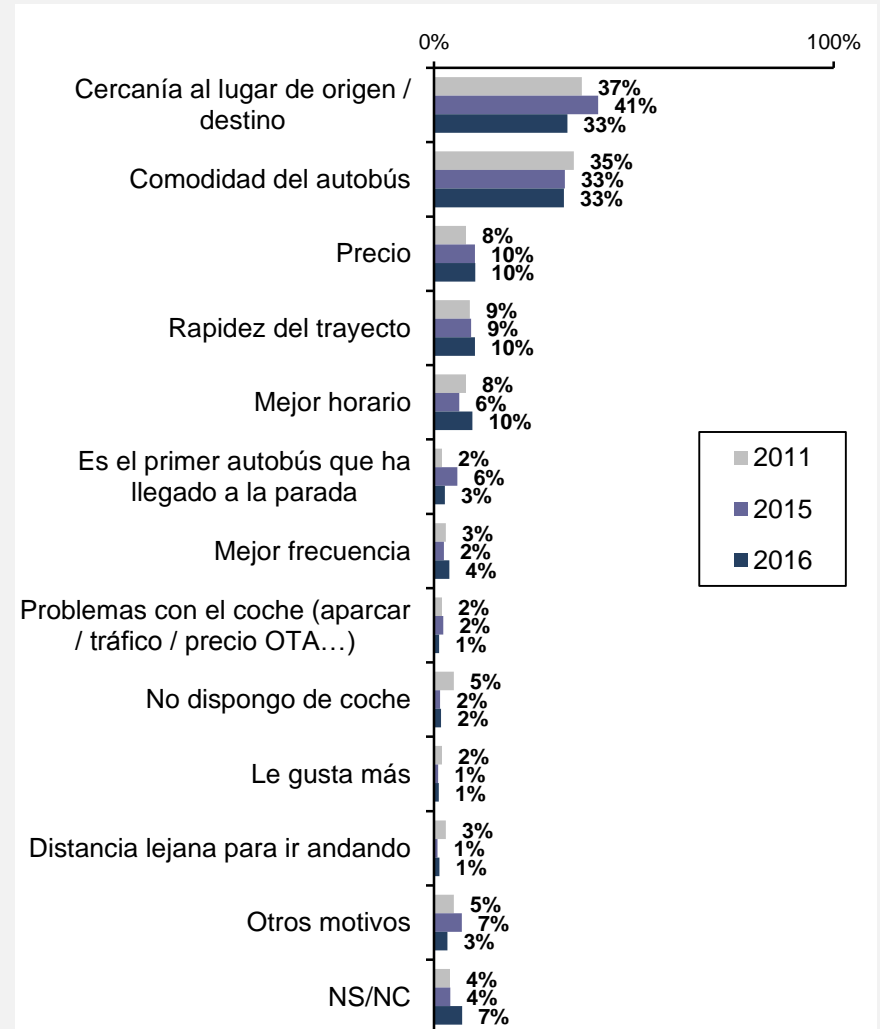
Base: Total de entrevistados/as



PROXIMIDAD GEOGRÁFICA Y COMODIDAD, siguen siendo las principales **VENTAJAS COMPETITIVAS** de Bizkaibus. Se incrementa la percepción positiva respecto a la **RAPIDEZ DEL TRAYECTO** y el **MEJOR HORARIO**.

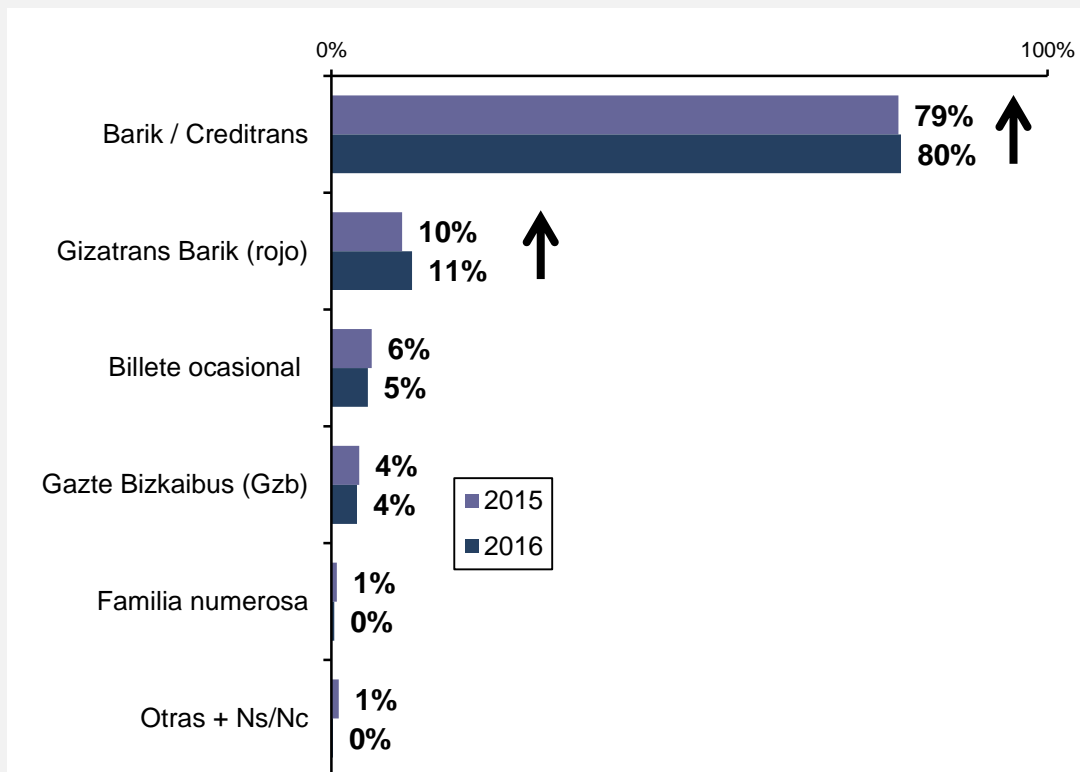
¿POR QUÉ RAZÓN UTILIZA ESTA LÍNEA Y NO ESE MEDIO DE TRANSPORTE ALTERNATIVO?

Base: Entrevistados/as que disponen de transporte alternativo pero utilizan Bizkaibus (52% del total)



¿QUÉ TIPO DE BILLETE ESTÁ UTILIZANDO? (*)

Base: Total de entrevistados/as



	Barik / Creditrans		Gizatrans Barik (rojo)		Otros / Resto	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
16-29 años	79%	79%	---	1%	21%	20%
30-39 años	92%	93%	---	2%	8%	5%
40-49 años	92%	93%	1%	1%	7%	6%
50-59 años	91%	92%	1%	2%	8%	6%
Más de 59 años	43%	42%	51%	55%	6%	3%

Porcentaje reseñablemente superior al dato total.

- Al igual que 2015, la tarjeta Barik se posiciona como el tipo de billete más utilizado por los usuarios de Bizkaibus, y especialmente por las personas de entre 30 y 59 años.
- Además, más de la mitad de las personas mayores de 59 años utiliza la tarjeta Gizatrans Barik, y un 13% de la población menor de 30 años utiliza la tarjeta Gazte Bizkaibus (Gzb).

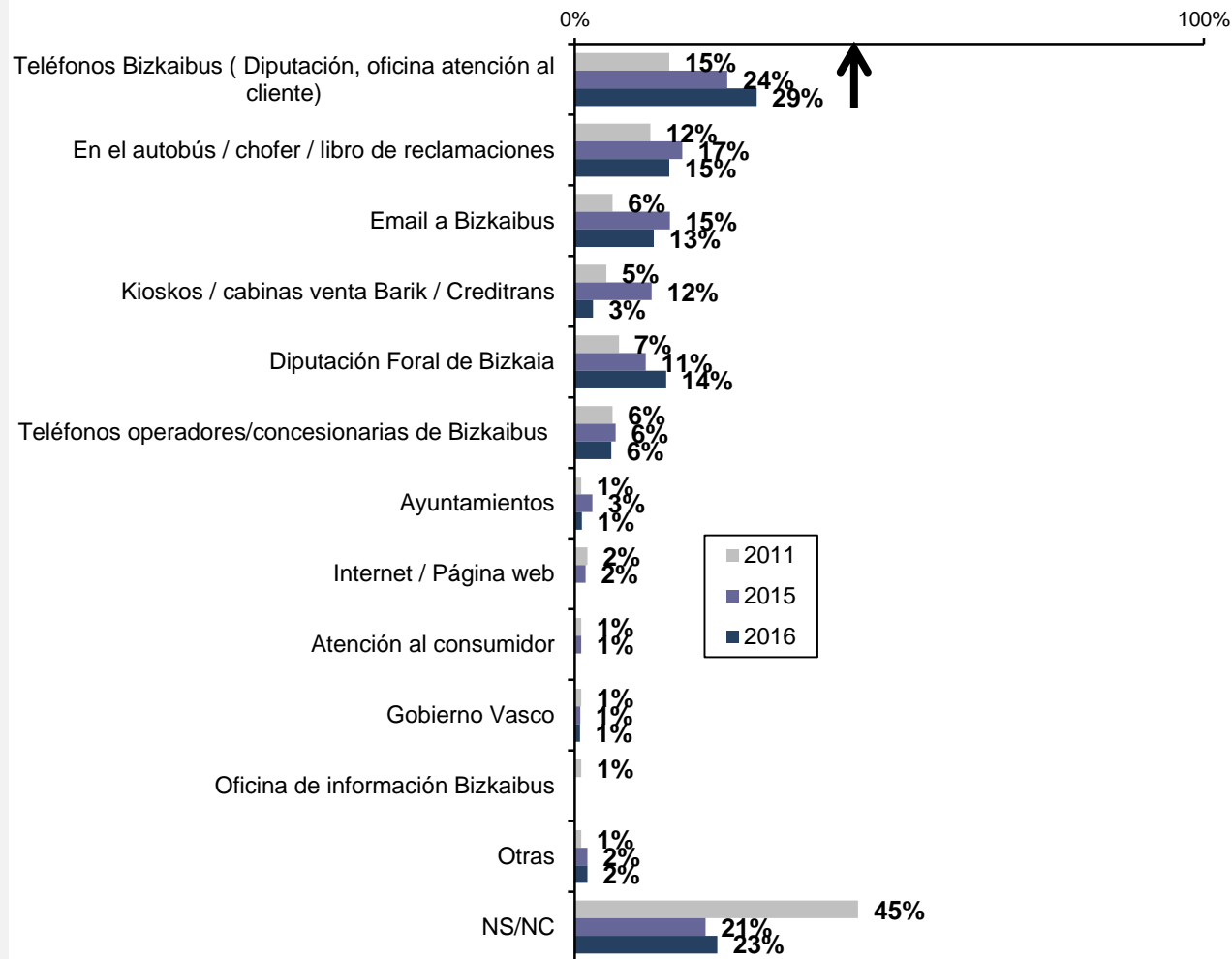
* Dado el cambio en los tipos de billetes existentes entre 2011 y 2015 se han eliminado los datos de anteriores estudios.



ASPECTOS COMPLEMENTARIOS DE ANÁLISIS

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

Base: Total de entrevistados/as

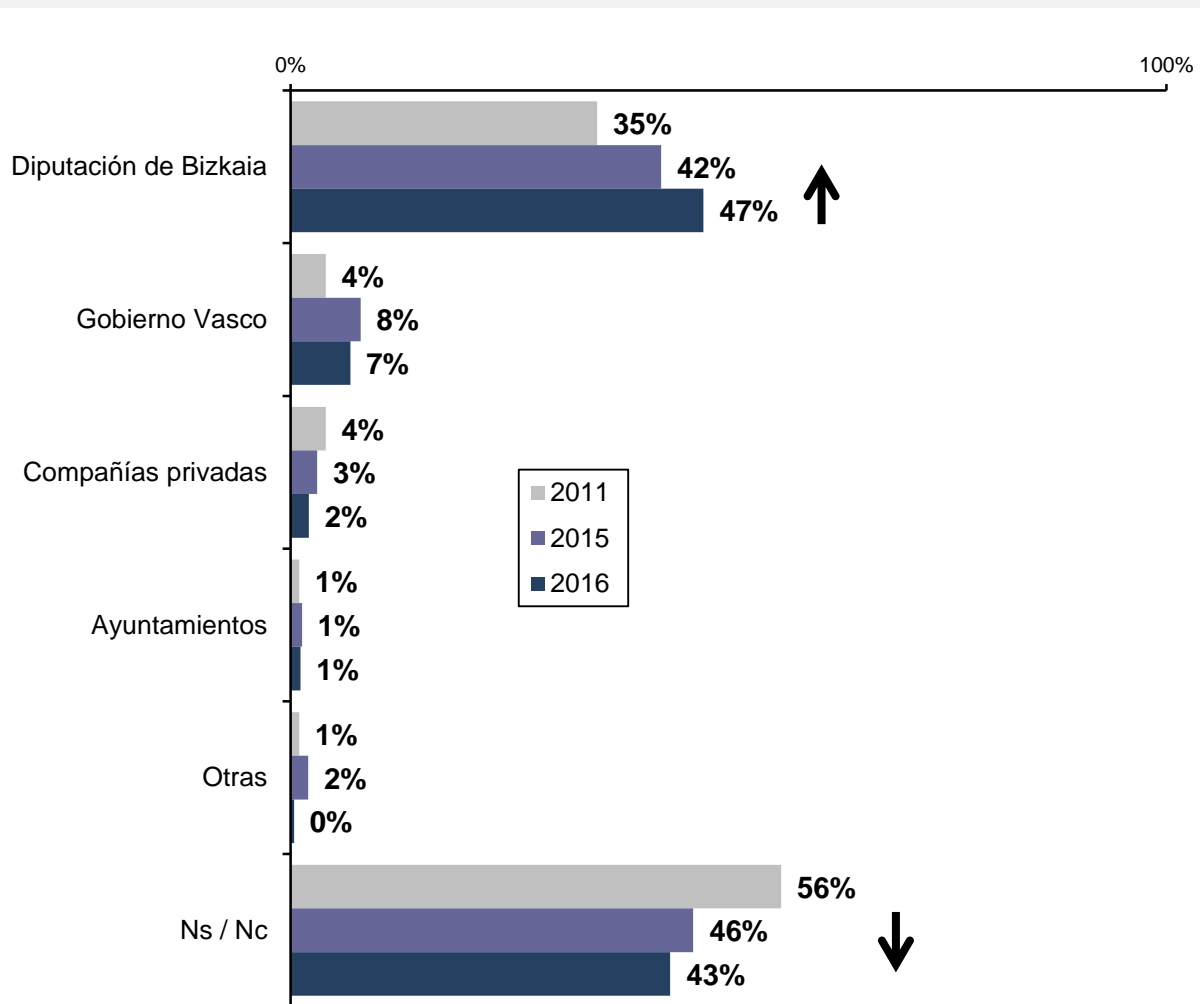


- El **teléfono de Bizkaibus** sigue siendo **el canal** que **una mayor proporción de las personas usuarias utilizarían en caso de ser necesario**, incrementándose respecto al año 2015.
- La proporción de quienes se decantarían por medios digitales (e-mail, web,...) es mucho menor a quienes utilizarían 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? (P.10)*

Base: Total de entrevistados/as



- Durante el último año se ha logrado que una mayor proporción de usuarios del servicio sepan que la Diputación Foral de Bizkaia es la institución responsable de Bizkaibus.
- Va descendiendo el porcentaje de personas usuarias de Bizkaibus que desconocen a qué institución se encuentra vinculada Bizkaibus.

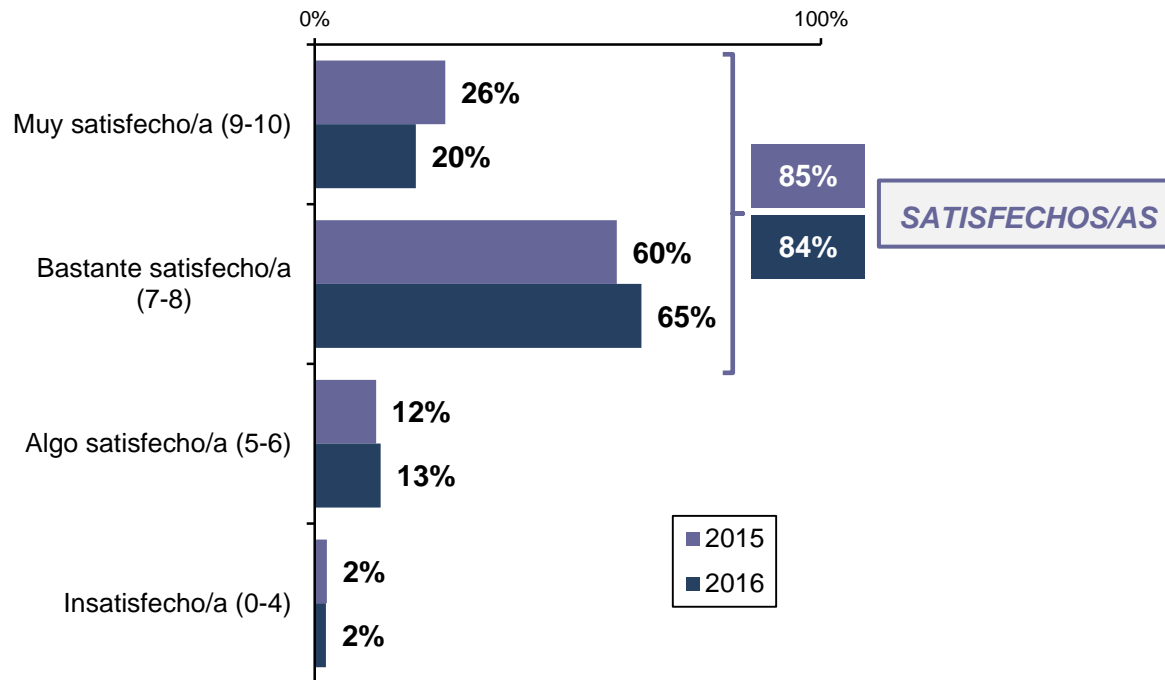
* Pregunta abierta y con posibilidad de respuesta múltiple. La suma de resultados puede ser superior a 100%.



CONSIDERACIONES FINALES

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

Base: Total de entrevistados/as

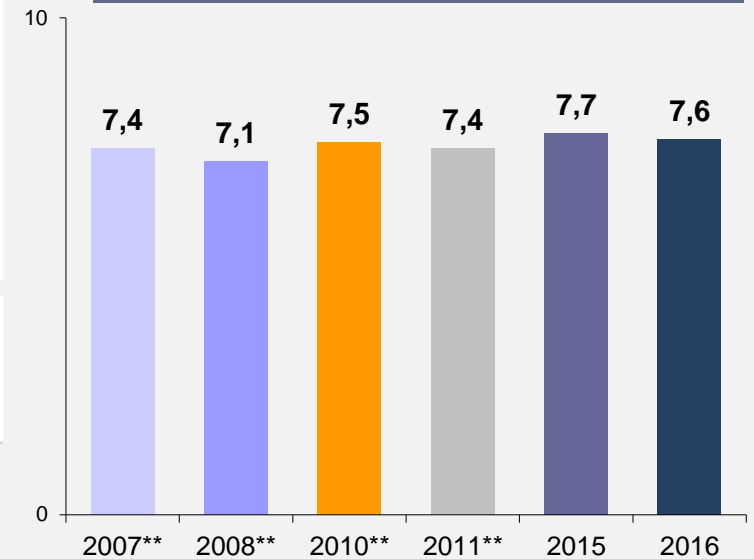


- Una muy **amplia mayoría** de las personas usuarias de Bizkaibus se muestran **globalmente satisfechas con el servicio, manteniéndose** la satisfacción media con **respecto a anteriores años**.

“ESTABILIDAD EN LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL SERVICIO BIZKAIBUS”

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

Base: Total de entrevistados/as



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

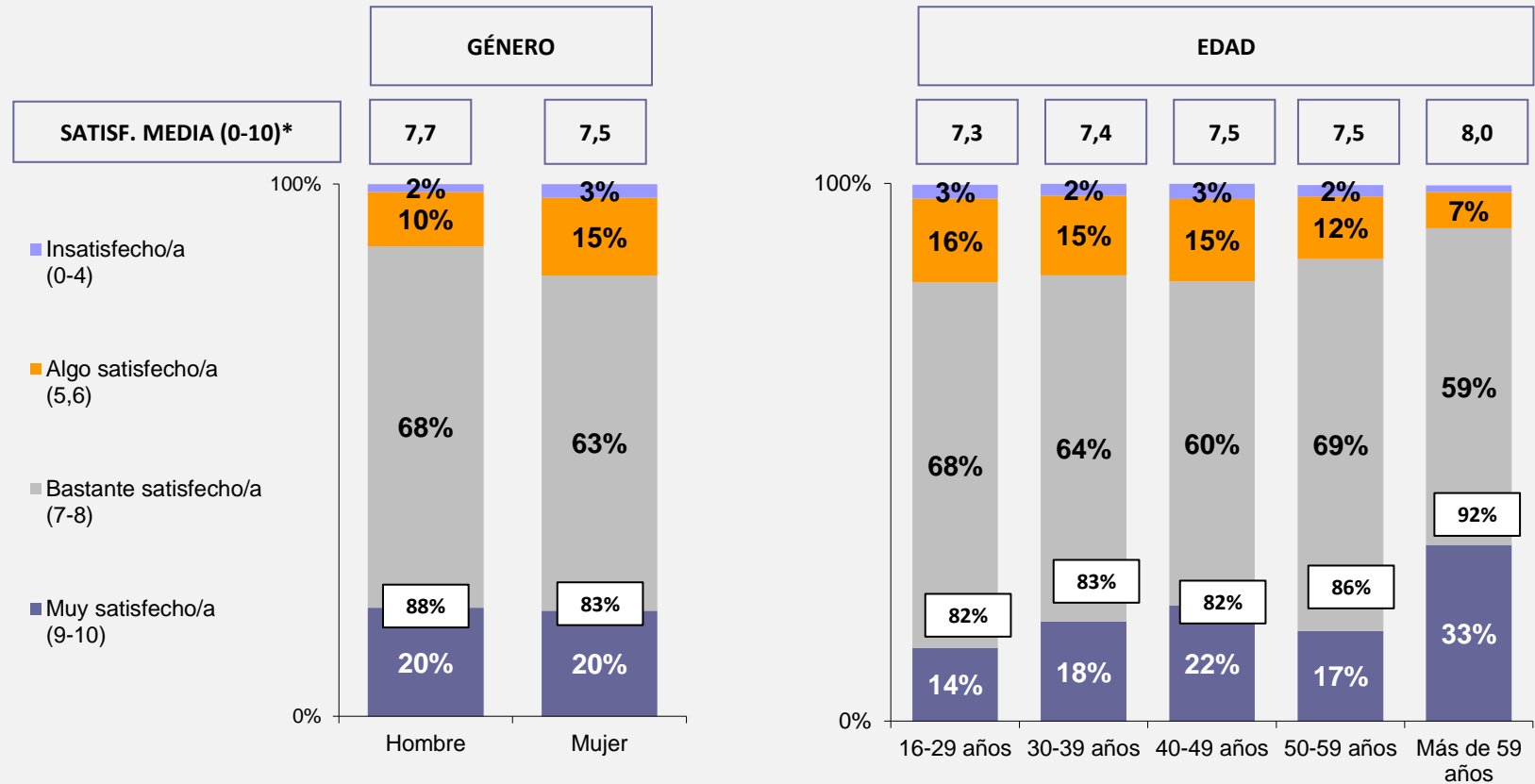
** En 2011 y en años precedentes se utilizó una escala de medición de 1 a 9. Los datos obtenidos mediante dicha escala han sido transformados a la escala utilizada en 2015, de 0 a 10.

B.3. Satisfacción global con el servicio de Bizkaibus

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

Base: Total de entrevistados/as

- 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 muy ligeramente **mayor entre hombres que entre mujeres**.



* 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).