

CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS USUARIAS

- PRESENTACIÓN DE RESULTADOS -



Diciembre 2021

ÍNDICE

CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. OBJETIVO Y FICHA TÉCNICA	3
2. CARACTERIZACIÓN DEL USO DE BIZKAIBUS	5
3. SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON EL SERVICIO DE BIZKAIBUS	8
4. SATISFACCIÓN GLOBAL Y RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO DE BIZKAIBUS	16
5. INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE BIZKAIBUS	19
6. CANALES DE COMUNICACIÓN DE BIZKAIBUS	21
7. LAS PARADAS A DEMANDA	23
8. COVID-19	25



1. OBJETIVO Y FICHA TÉCNICA



Objetivo de la investigación

Conocer la satisfacción de las personas usuarias del servicio de Bizkaibus.



Tipo de estudio

Cuantitativo.



Técnica empleada

Entrevista Personal (n=3019) con modelo de cuestionario semi-estructurado tanto en paradas de Bizkaibus como a bordo de los vehículos.



Universo de análisis

Personas usuarias de Bizkaibus durante el momento del estudio, mayores de edad y no trabajadores ni la persona entrevistada ni ningún familiar cercano en un servicio o empresa de transportes.



Detalle del planteamiento metodológico

Se han realizado **3019 Entrevistas Personales Test Center** lo que genera un margen de **error muestral de $\pm 1,80\%$** para los datos globales. La muestra se ha distribuido entre las distintas líneas de servicio de Bizkaibus atendiendo al número de personas usuarias de cada línea.

Para ofrecer un dato global representativo del conjunto de Bizkaibus los datos se han ponderado en función del número de usuarios de cada línea.



Fecha de trabajo de campo

Noviembre de 2021.

* Para un nivel de confianza del 95,5% 2σ .

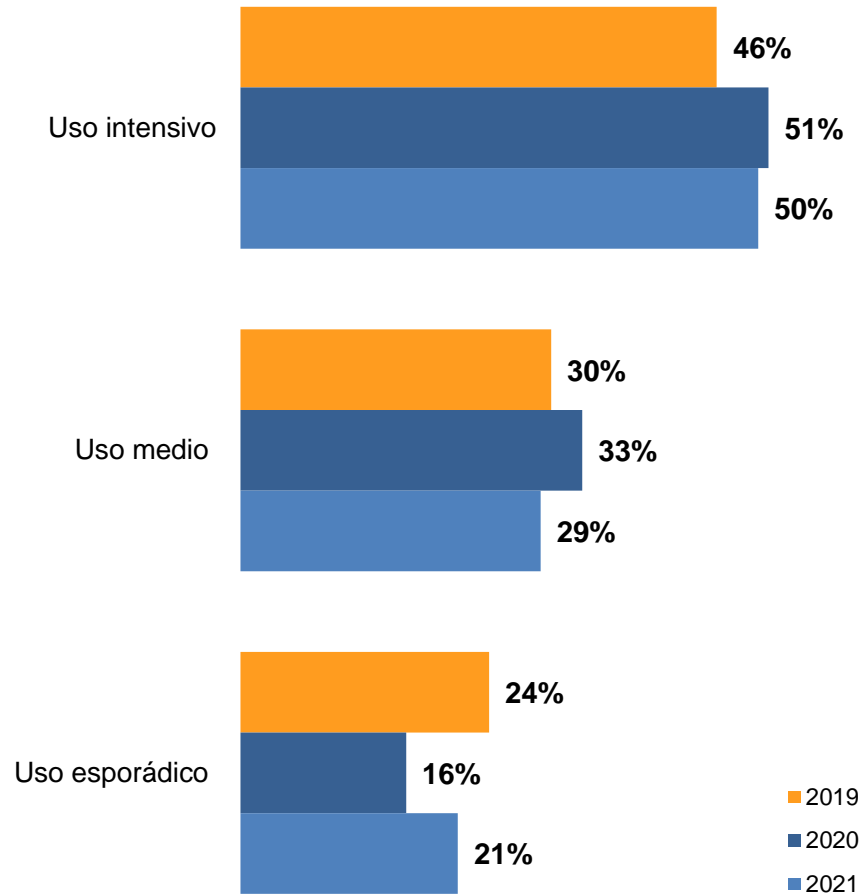
A grayscale photograph of a person's hands holding a smartphone. The image is overlaid with a complex digital interface consisting of white lines, circles, and geometric shapes on a light gray background. The person's face is partially visible in the background, looking at the phone. The overall aesthetic is high-tech and futuristic.

2. CARACTERIZACIÓN DEL USO DE BIZKAIBUS

CARACTERIZACIÓN DEL USO

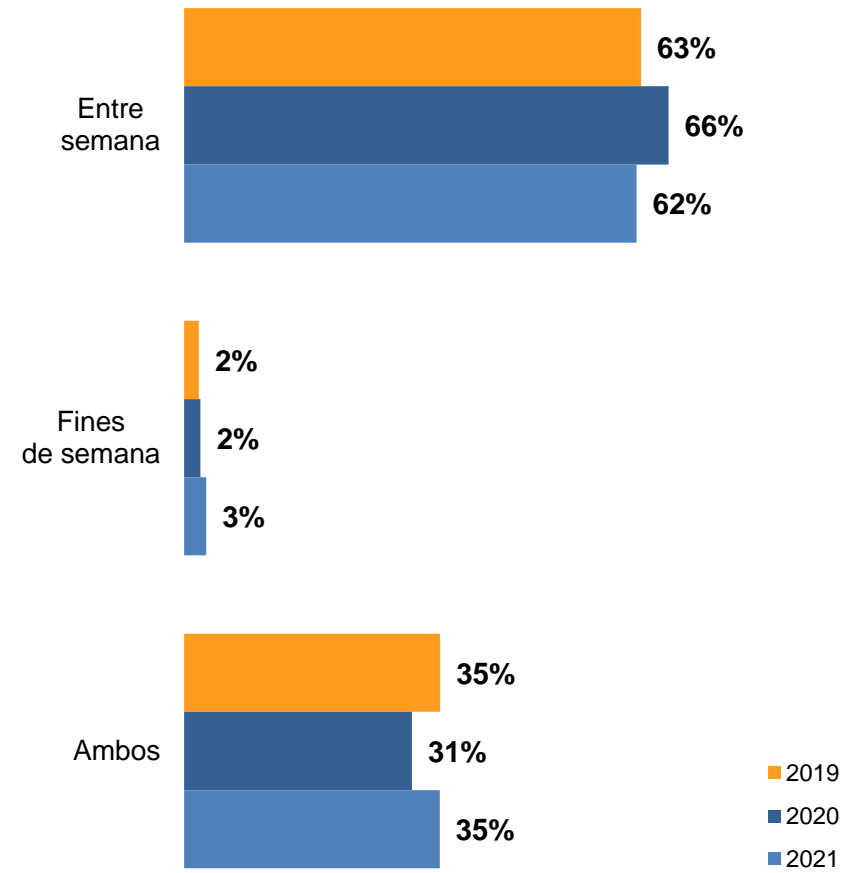
▣ FRECUENCIA DE USO DEL AUTOBÚS PARA REALIZAR ESTE TRAYECTO

Base: Total de personas entrevistadas



▣ ¿Y CUÁNDO LO UTILIZA?

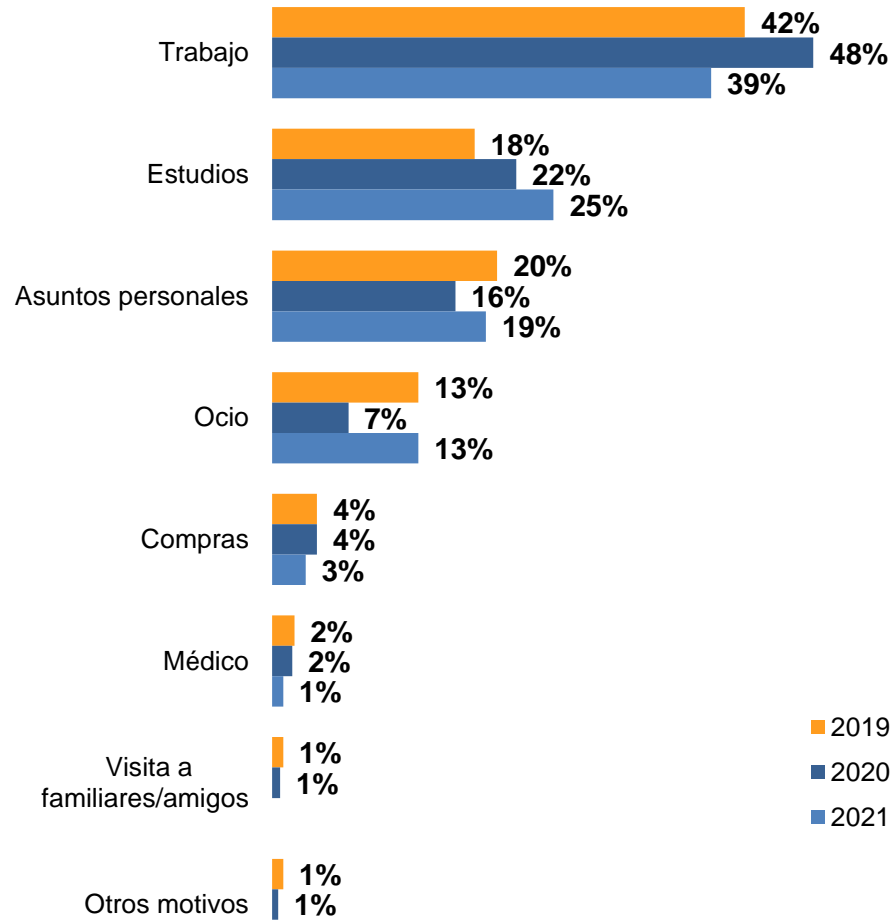
Base: Total de personas entrevistadas



CARACTERIZACIÓN DEL USO

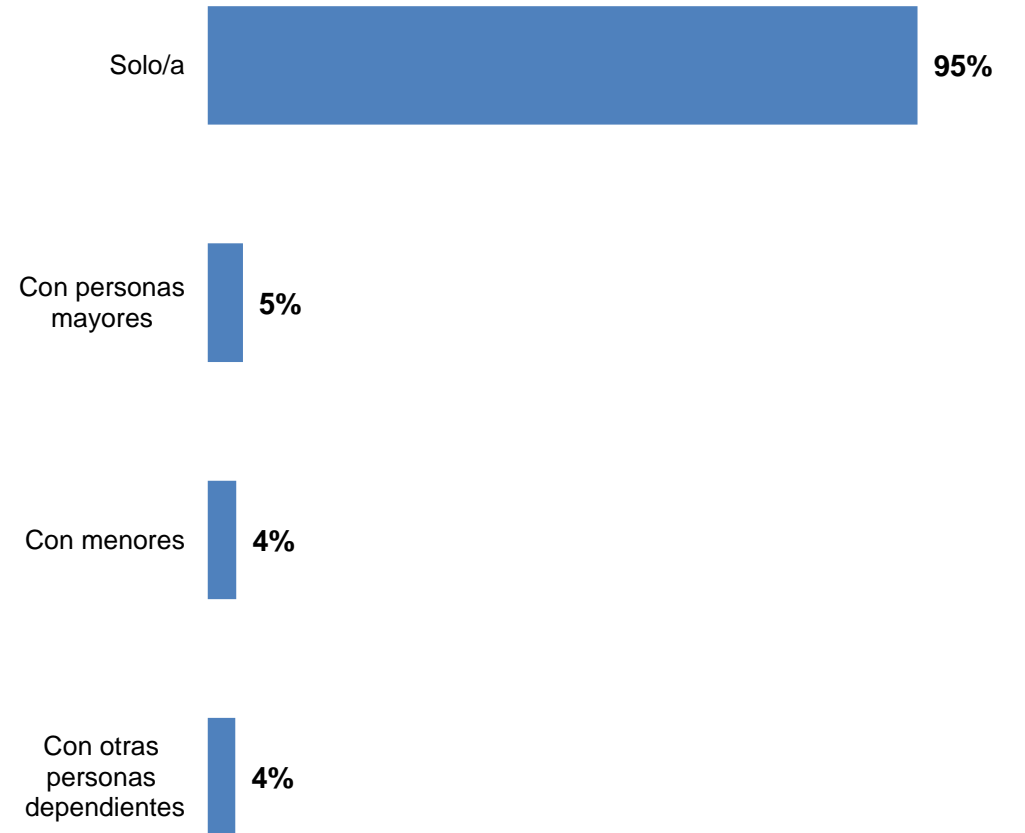
¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU VIAJE? *

Base: Total de personas entrevistadas



¿CÓMO SUELE UTILIZAR HABITUALMENTE ESTE SERVICIO? *

Base: Total de personas entrevistadas



NOTA: Incorporación de nuevas preguntas en esta toma de datos

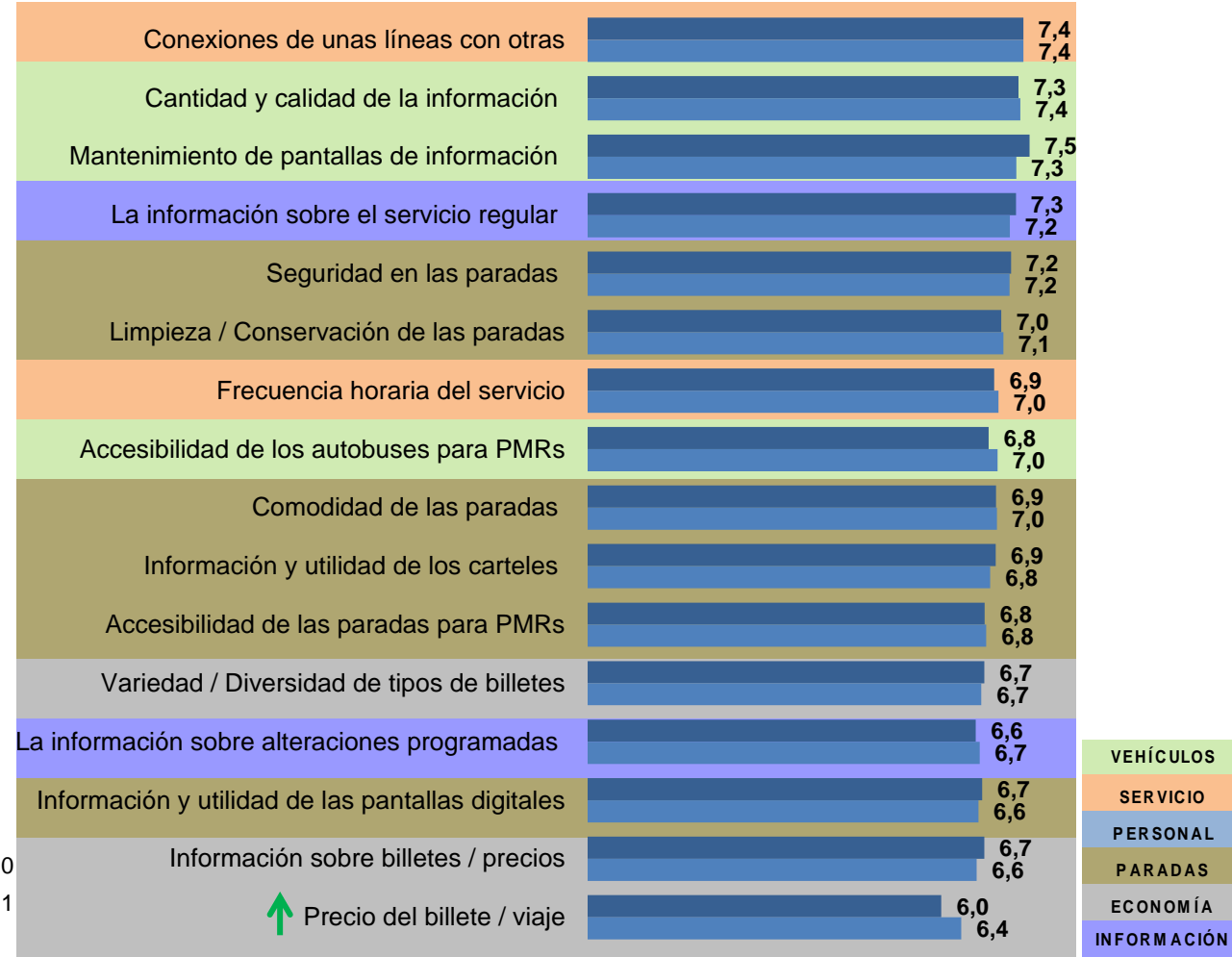
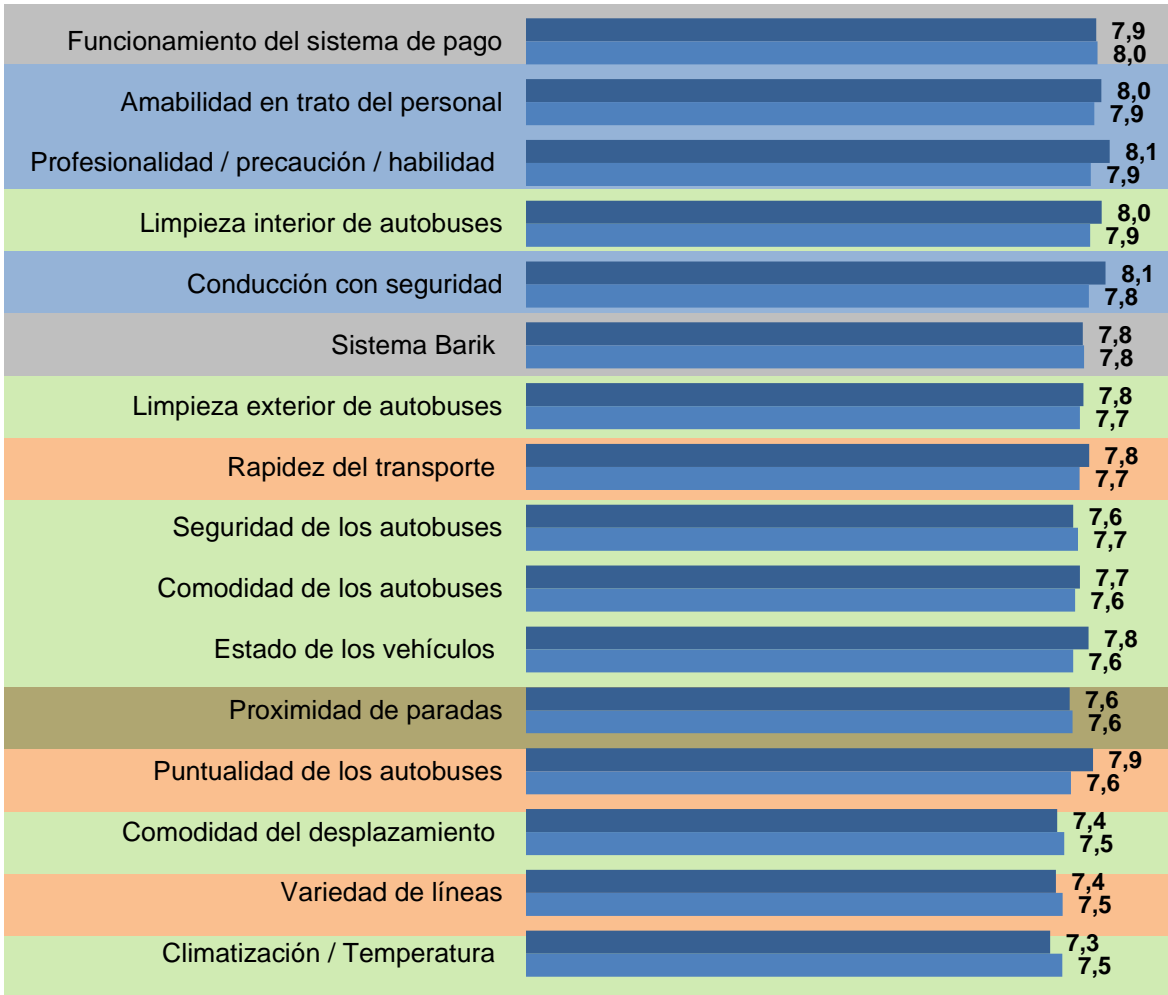
* Pregunta abierta con posibilidad de única respuesta.



3. SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON EL SERVICIO DE BIZKAIBUS

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN MEDIA CON CADA FACTOR DE ANÁLISIS*

Base: Total de personas entrevistadas



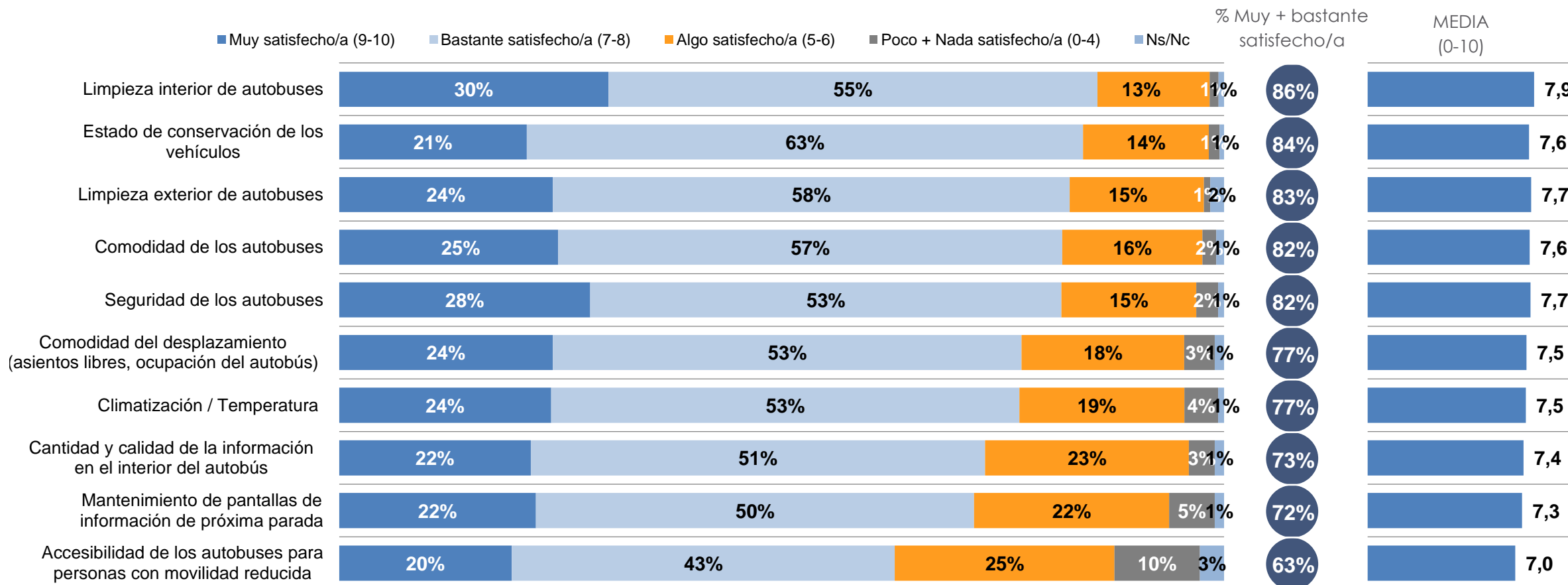
↑ Incremento superior a +0,3 respecto a 2020 ↓ Descenso superior a -0,3 respecto a 2020

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

Vehículos

□ SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON LOS FACTORES DE LA DIMENSIÓN VEHÍCULO *

Base: Total de personas entrevistadas

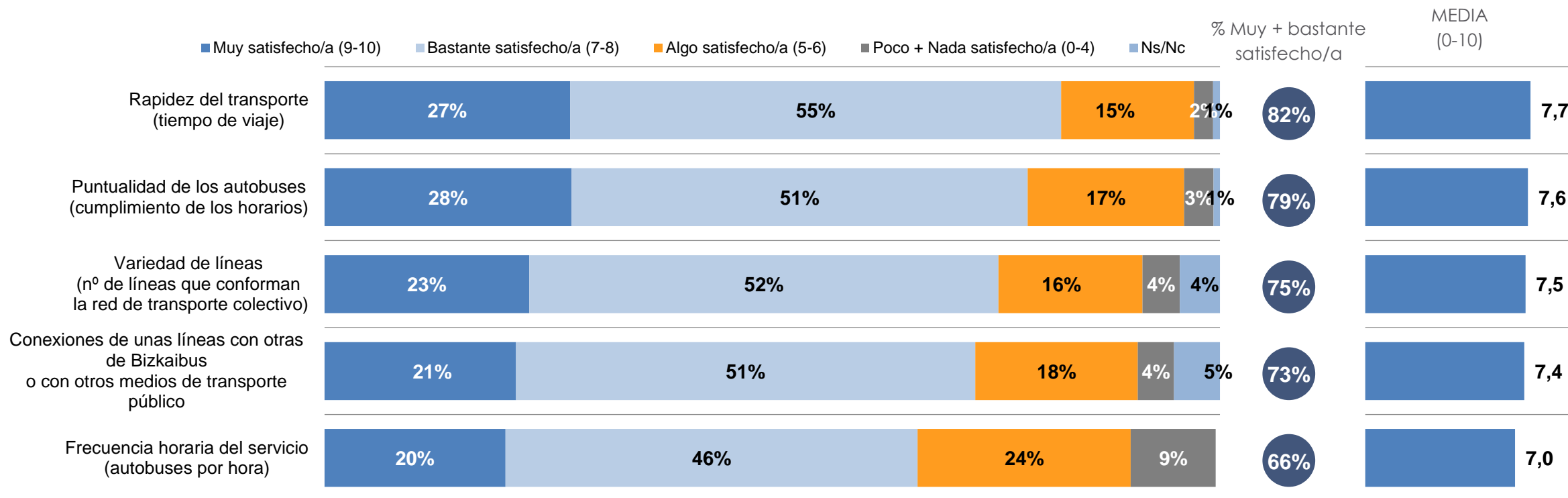


* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.

Servicio

☐ SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON LOS FACTORES DE LA DIMENSIÓN SERVICIO *

Base: Total de personas entrevistadas

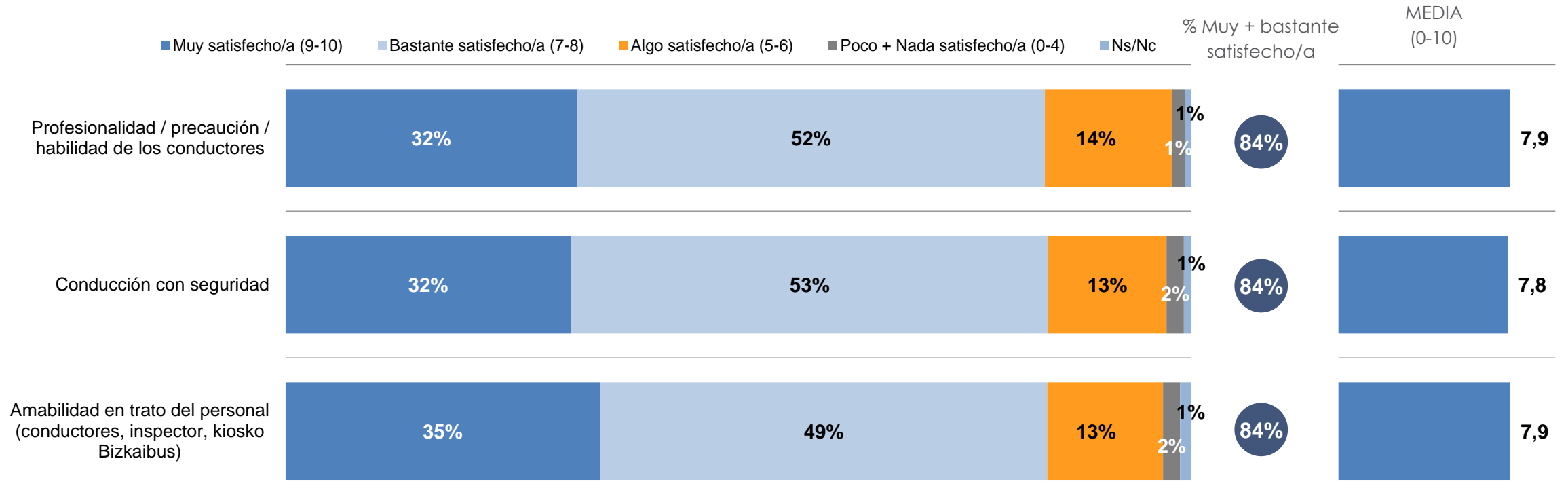


* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.

Personal

☐ **SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON LOS FACTORES DE LA DIMENSIÓN PERSONAL ***

Base: Total de personas entrevistadas

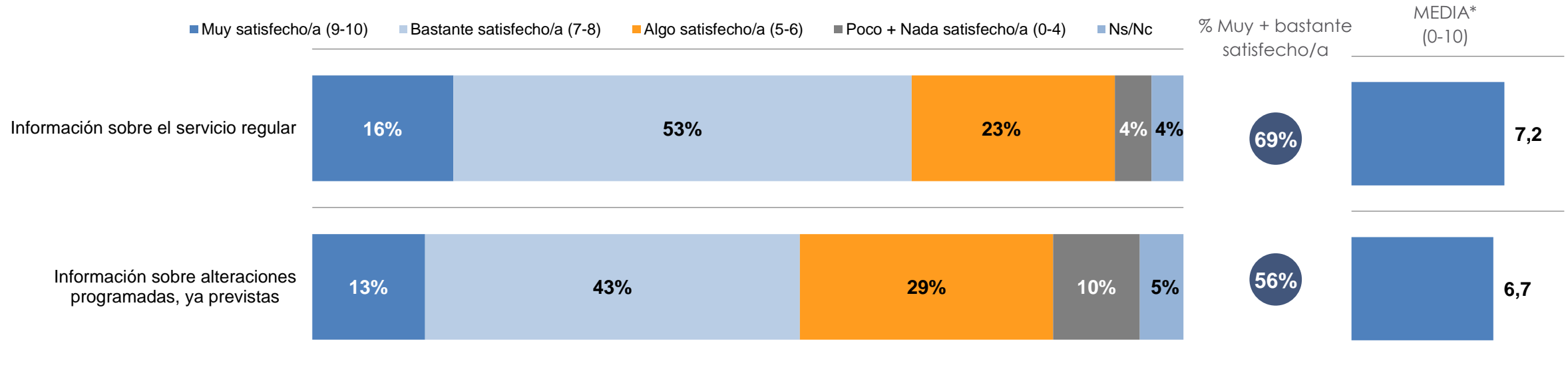


* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.

Información

☐ SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON LOS FACTORES DE LA DIMENSIÓN INFORMACIÓN *

Base: Total de personas entrevistadas

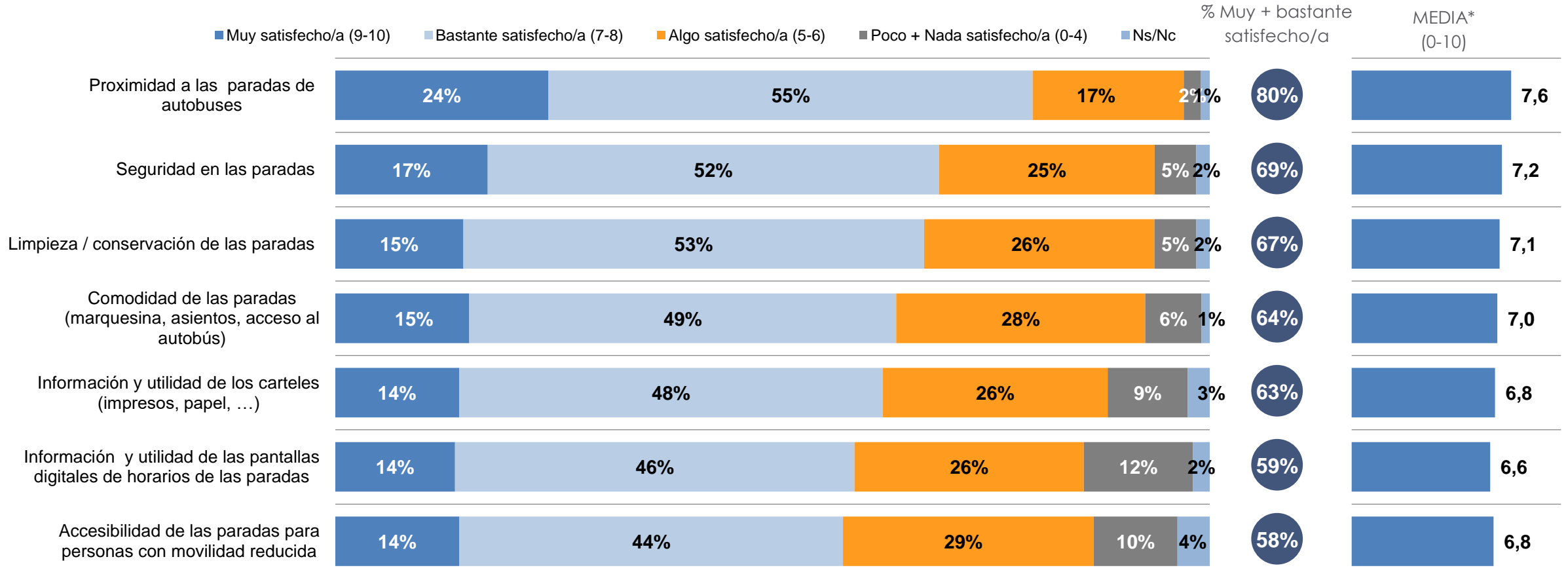


* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.

Paradas

☐ SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON LOS FACTORES DE LA DIMENSIÓN PARADAS *

Base: Total de personas entrevistadas

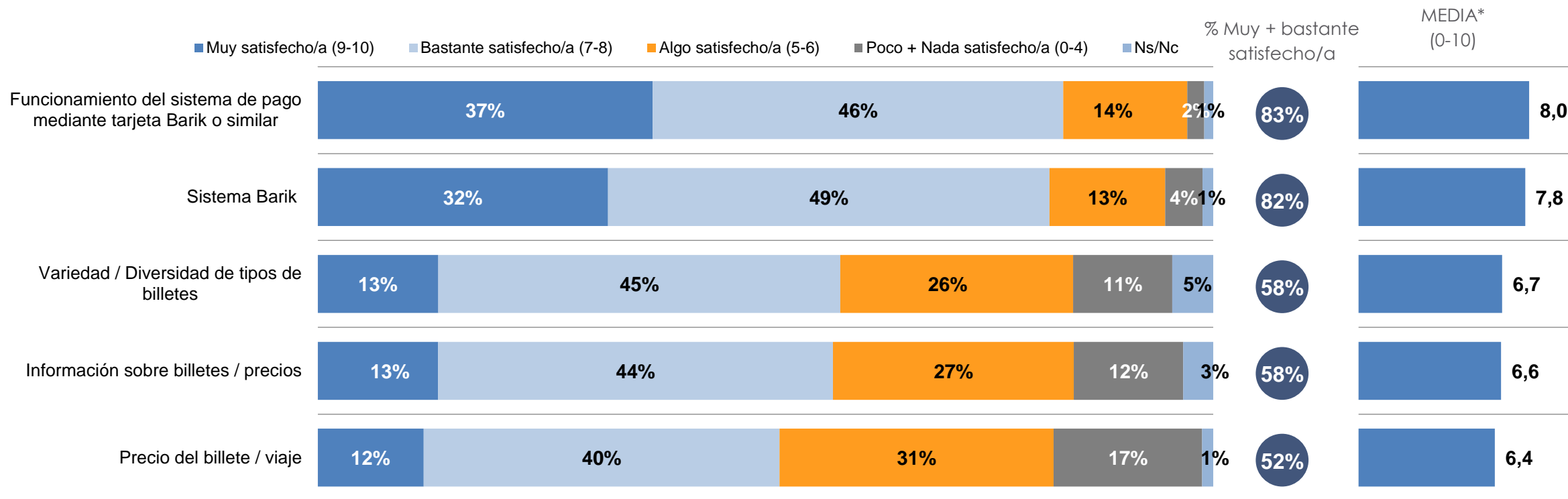


* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.

Economía

□ SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON LOS FACTORES DE LA DIMENSIÓN ECONOMÍA *

Base: Total de personas entrevistadas



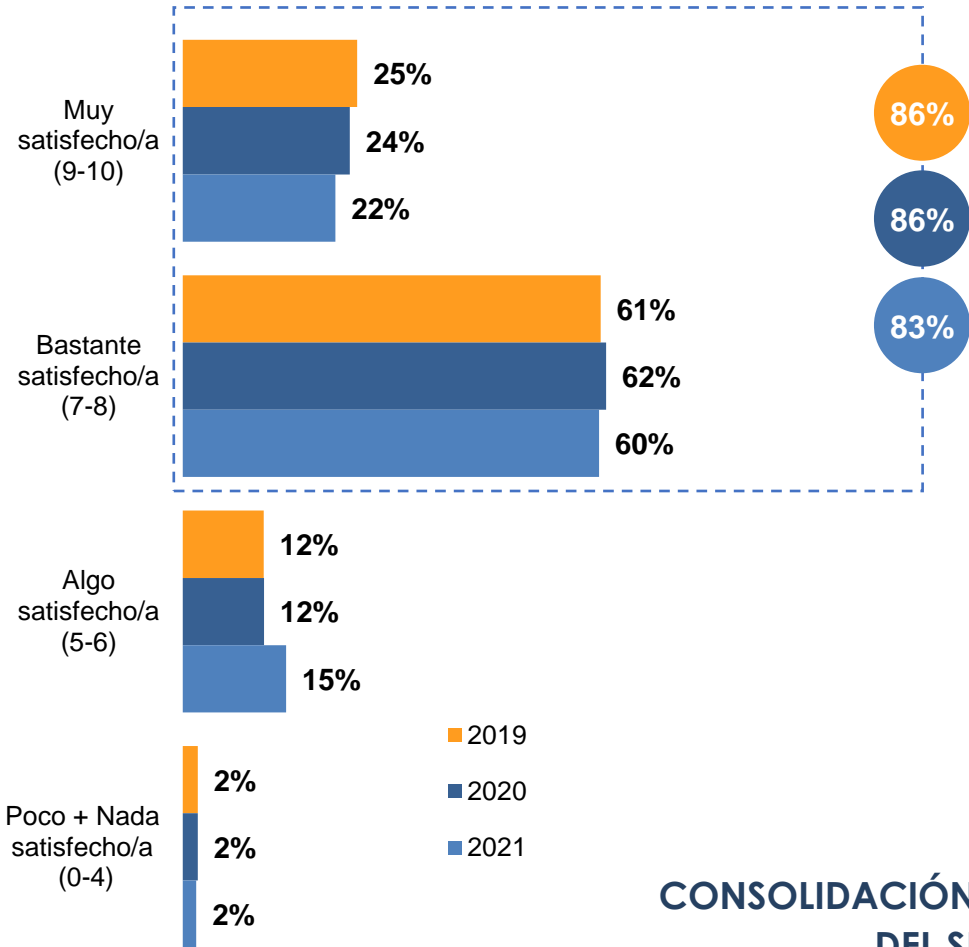
* En una escala de 0 'Nada satisfecho/a' a 10 'Muy satisfecho/a'.



4. SATISFACCIÓN GLOBAL Y RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO DE BIZKAIBUS

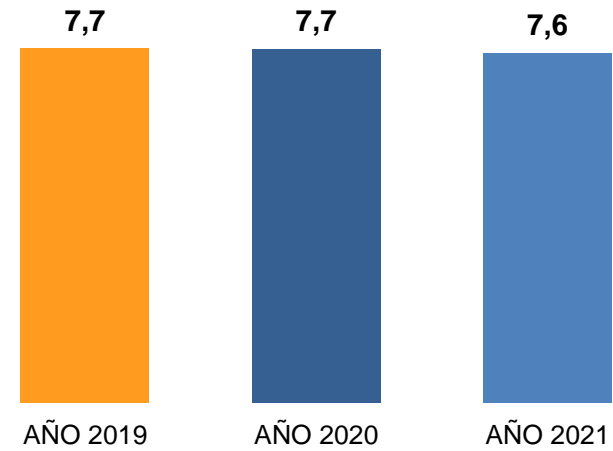
□ SATISFACCIÓN GLOBAL CON LÍNEA DE USO HABITUAL DE BIZKAIBUS *

Base: Total de personas entrevistadas



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

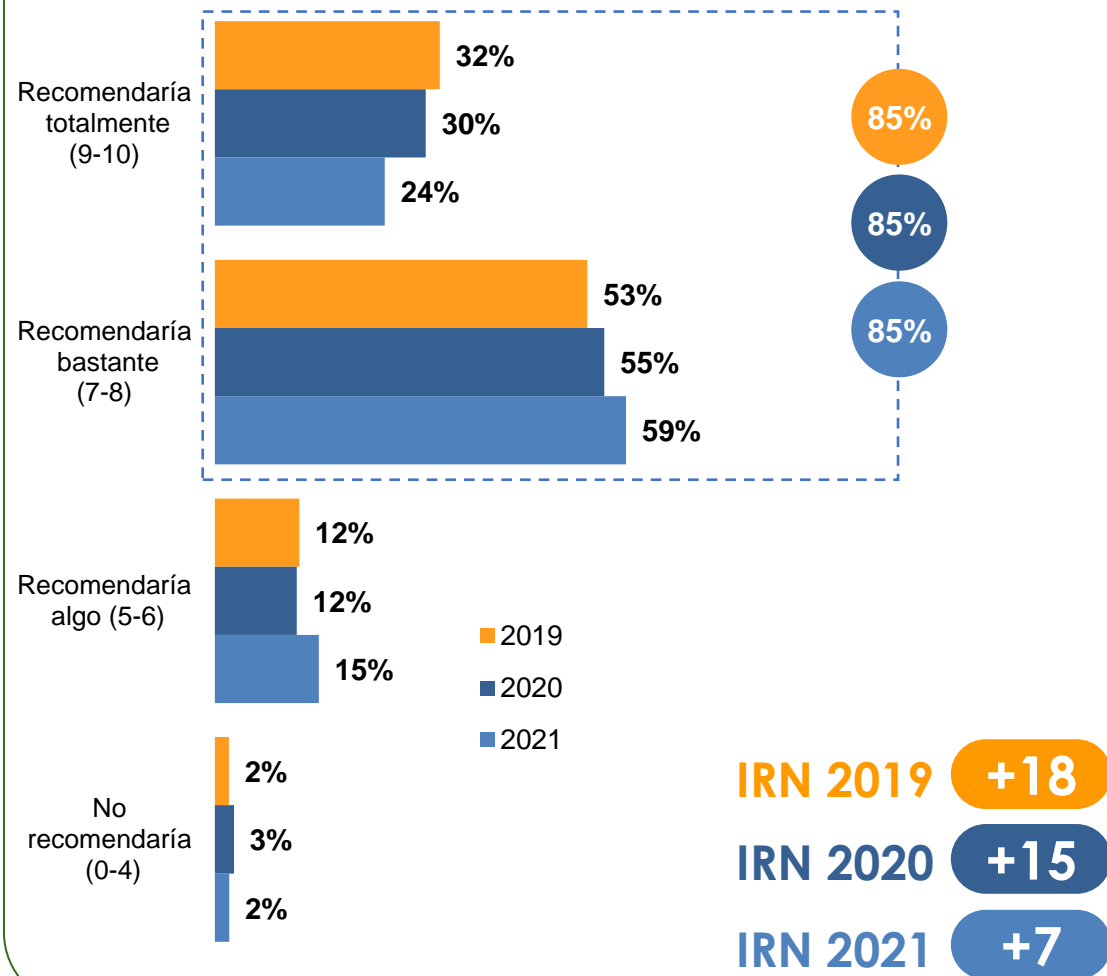
Base: Total de personas entrevistadas



CONSOLIDACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL SERVICIO BIZKAIBUS

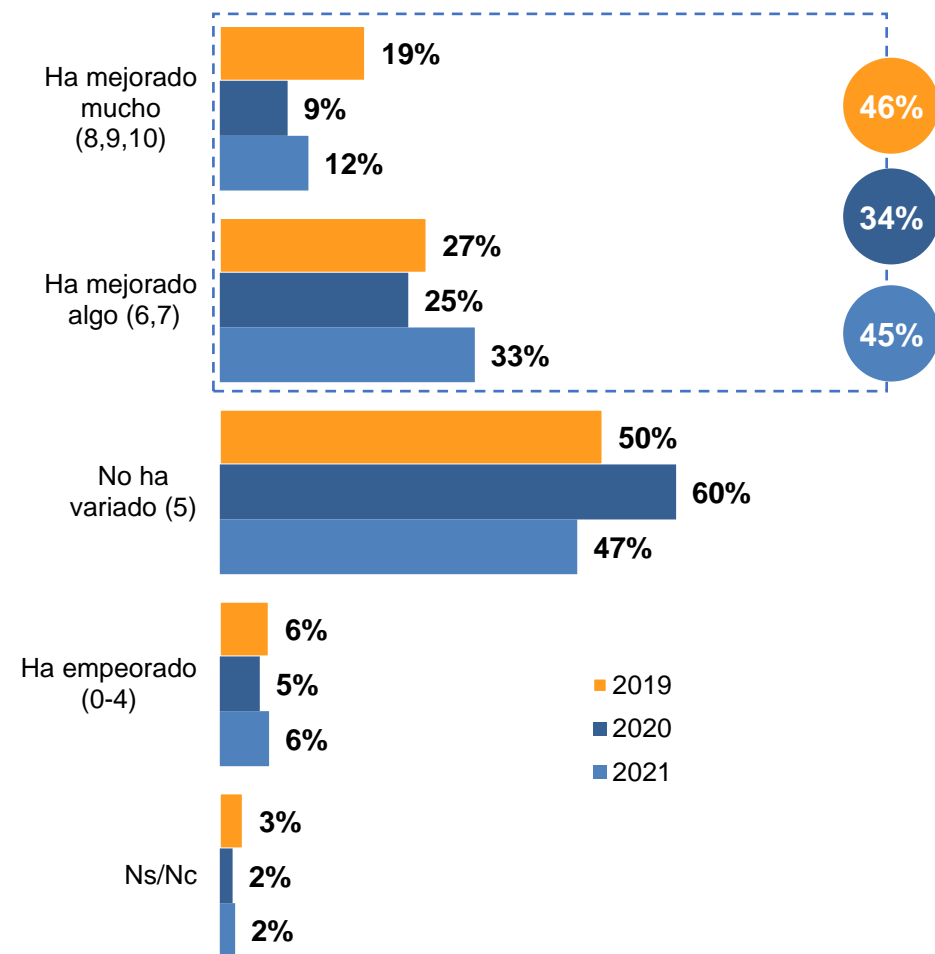
¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA ESTA LÍNEA DE BIZKAIBUS QUE UTILIZA HABITUALMENTE?

Base: Total de personas entrevistadas



INDEPENDIEMENTE DE LA SITUACIÓN QUE ESTAMOS VIVIENDO ¿CÓMO CREE QUE HA EVOLUCIONADO LA CALIDAD DEL SERVICIO DE BIZKAIBUS DURANTE EL ÚLTIMO AÑO?

Base: Total de personas entrevistadas

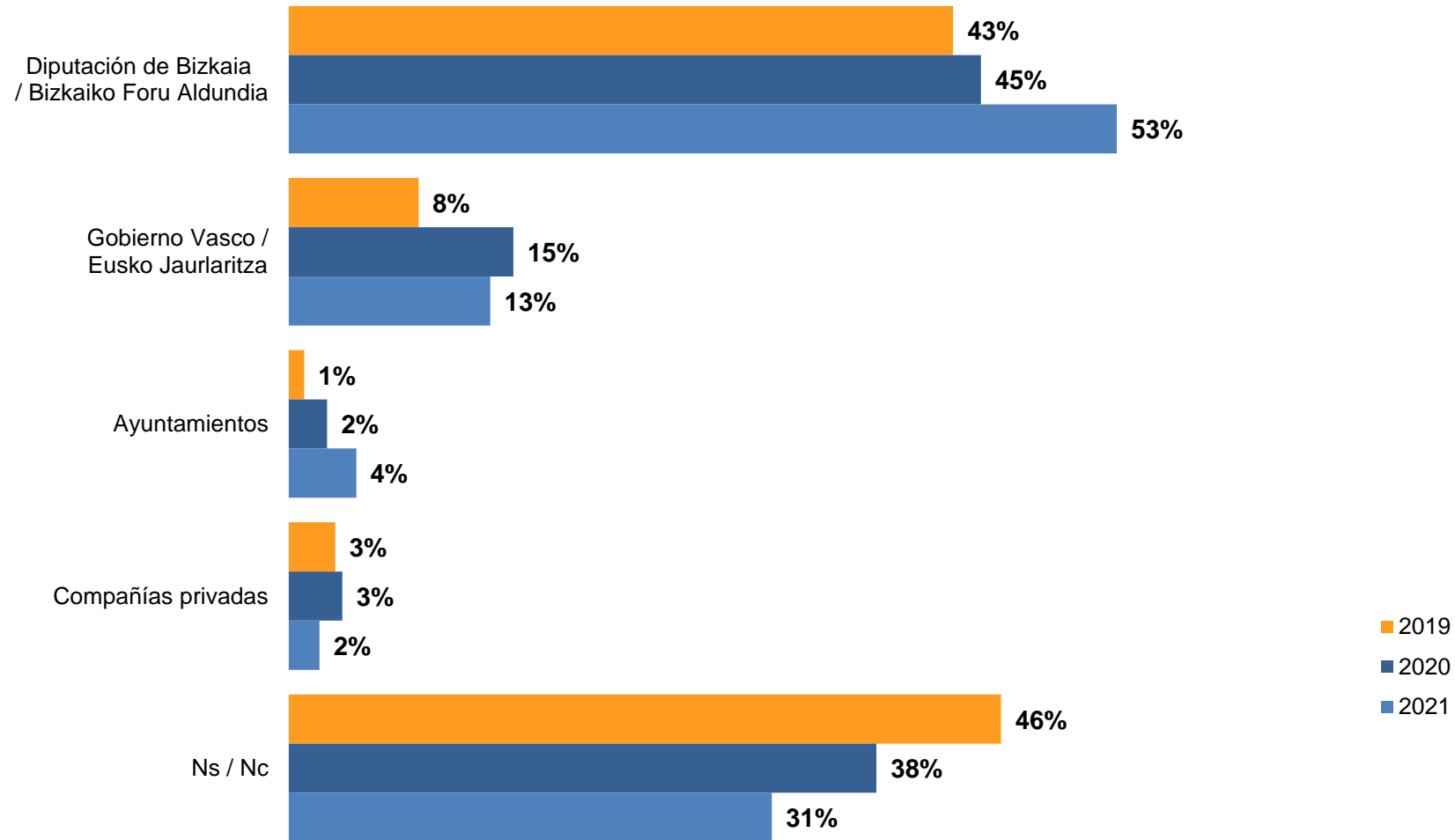


IRN: Se trata del cálculo del diferencial entre las personas promotoras (Puntuación de "Recomendaría totalmente 10,9) y las detractoras (Puntuación de "Recomendaría algo" + "No recomendaría en absoluto" de 6 a 0)

5. INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE BIZKAIBUS

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

Base: Total de personas entrevistadas

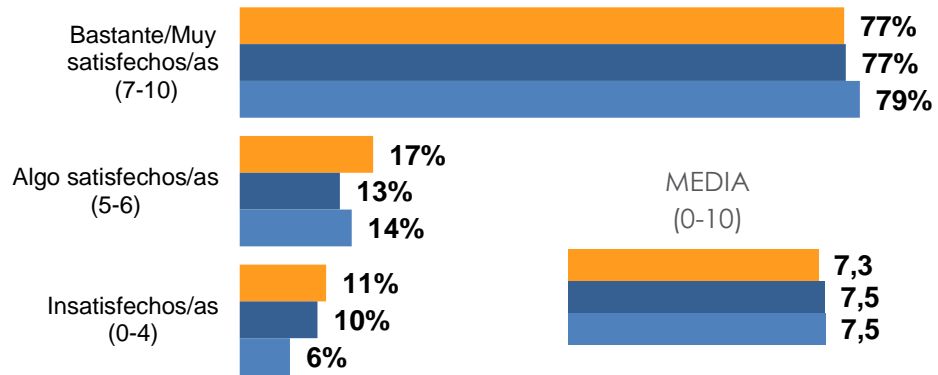


* Pregunta abierta y con posibilidad de respuesta múltiple. La suma de resultados puede ser superior a 100%.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN DE BIZKAIBUS

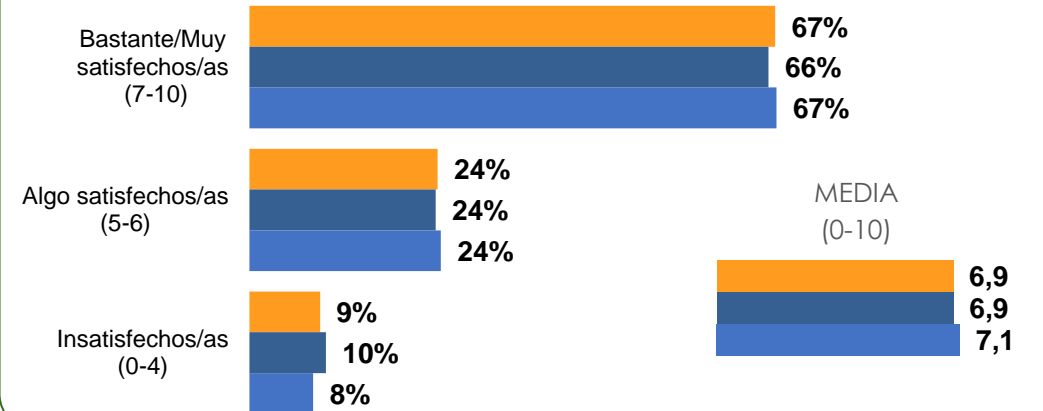
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA DE BIZKAIBUS

Base: Personas usuarias del servicio telefónico de BIZKAIBUS.



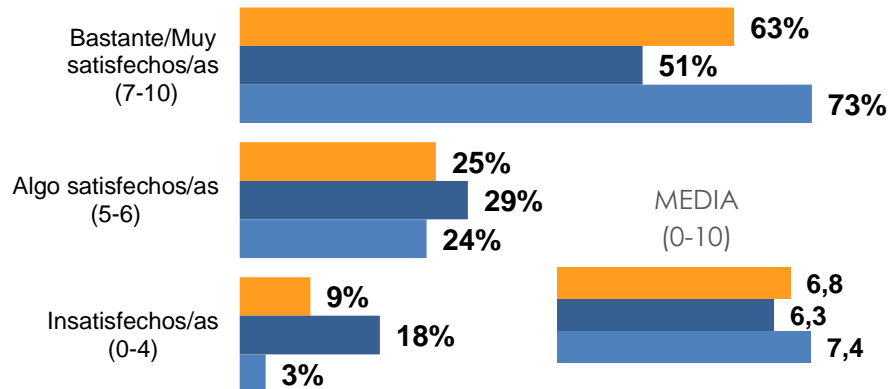
SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE BIZKAIBUS

Base: Personas usuarias que han visitado la web de BIZKAIBUS.



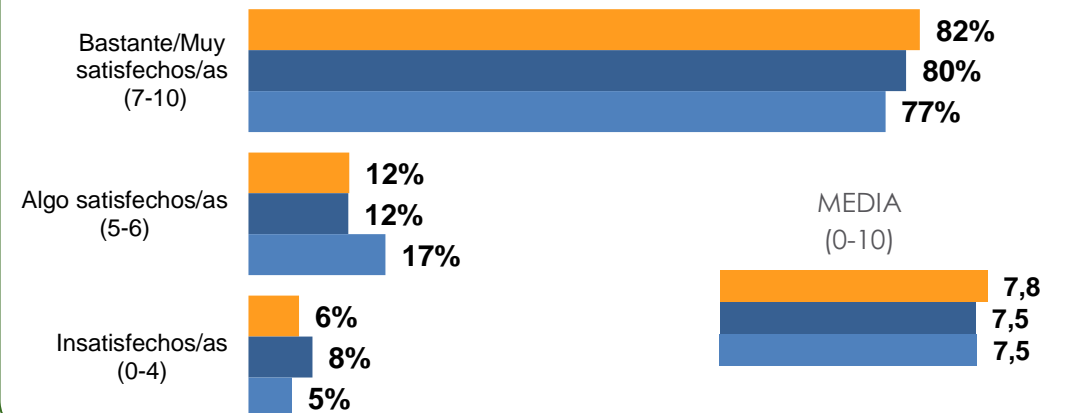
SATISFACCIÓN CON LOS CONTENIDOS Y LA INFORMACIÓN DE LOS PERFILES DE REDES SOCIALES DE BIZKAIBUS

Base: Personas usuarias seguidoras de BIZKAIBUS en alguna red social.



SATISFACCIÓN CON LA APP DE BIZKAIBUS

Base: Personas usuarias que han descargado la APP de BIZKAIBUS

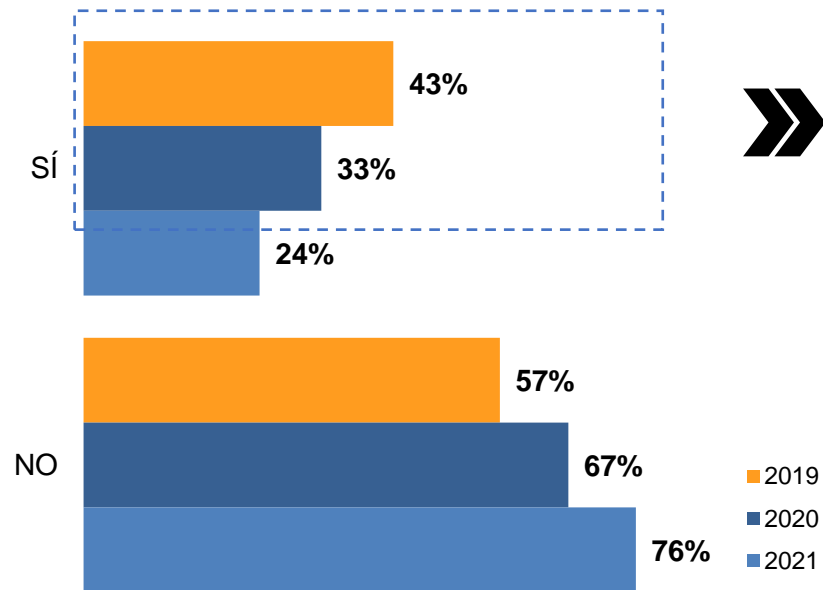


7. LAS PARADAS A DEMANDA

PARADAS A DEMANDA

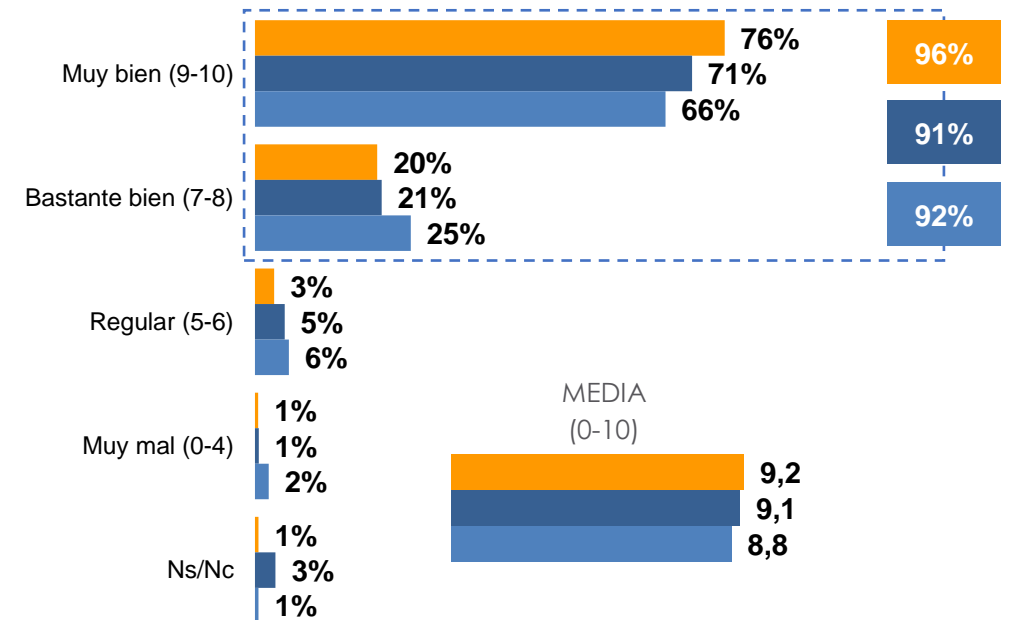
□ ¿SABÍA VD. QUE BIZKAIBUS DISPONE DE UN SERVICIO DE PARADAS A DEMANDA PARA MUJERES EN LOS SERVICIOS NOCTURNOS?

Base: Total de personas entrevistadas



□ ¿CÓMO VALORA ESTE SERVICIO DE PARADAS A DEMANDA?

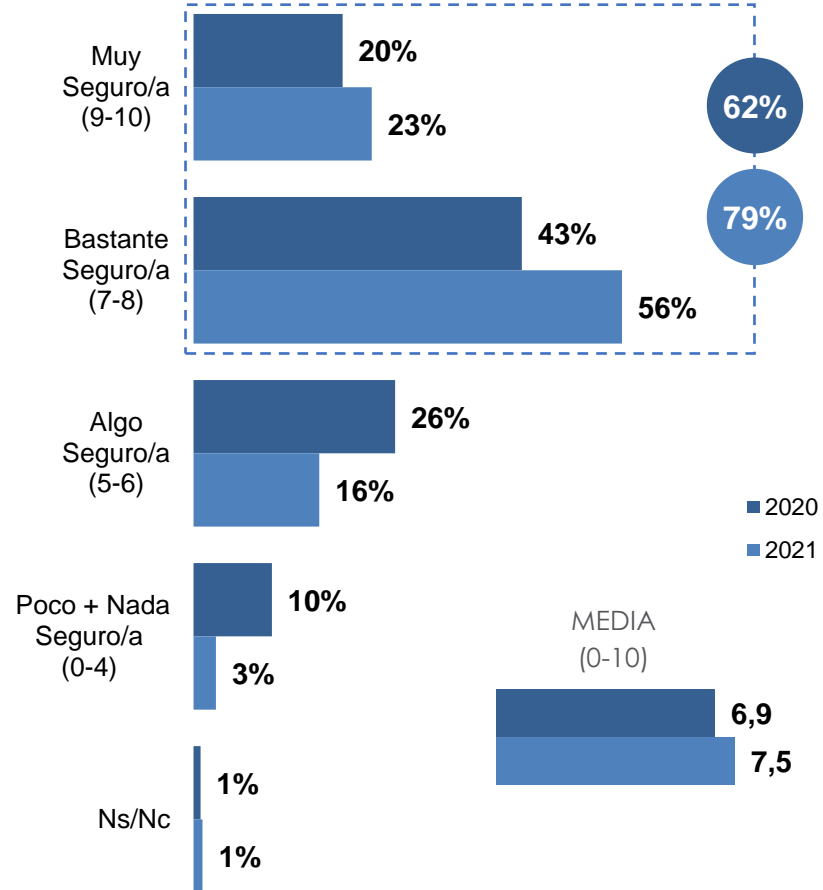
Base: Quienes conocen el servicio de paradas a demanda de Bizkaibus



8. COVID-19

❑ TENIENDO EN CUENTA LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR BIZKAIBUS PARA GARANTIZAR LOS DESPLAZAMIENTOS TALES COMO EL AUMENTO DE LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LOS VEHÍCULOS, LA ENTRADA DE LAS PERSONAS POR LA PUERTA TRASERA, LA SUPRESIÓN DE LOS ASIENTOS DELANTEROS, ... ¿SE SIENTE VD. SEGURO/A VIAJANDO EN BIZKAIBUS?

Base: Total de personas entrevistadas



❑ ¿ESTÁ VD. SATISFECHO/A CON ESTAS MEDIDAS ADOPTADAS POR BIZKAIBUS PARA HACER FRENTE A LA COVID 19 Y GARANTIZAR UN VIAJE MÁS SEGURO?

Base: Total de personas entrevistadas

