



CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS USUARIAS (ICPU)

FICHA TÉCNICA



Tipo de estudio
Cuantitativo.



Técnica empleada

Entrevista Personal (n=3505) 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 **3505 Entrevistas Personales Test Center** lo que genera un margen de **error muestral* de ±1,69%** 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.

COMPAÑÍA / OPERADORA	Nº ENTREVISTAS	MARGEN DE ERROR
BUSTURIALDEA	353	±5,32%
ENKARTERRI	328	±5,52%
EZKERRALDEA	837	±3,46%
NERBIOI	830	±3,47%
EUSKOTREN	352	±5,33%
TXORIERRI	805	±3,52%

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



Fecha de trabajo de campo

Del 10 de Noviembre al 3 de Diciembre de 2025.

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

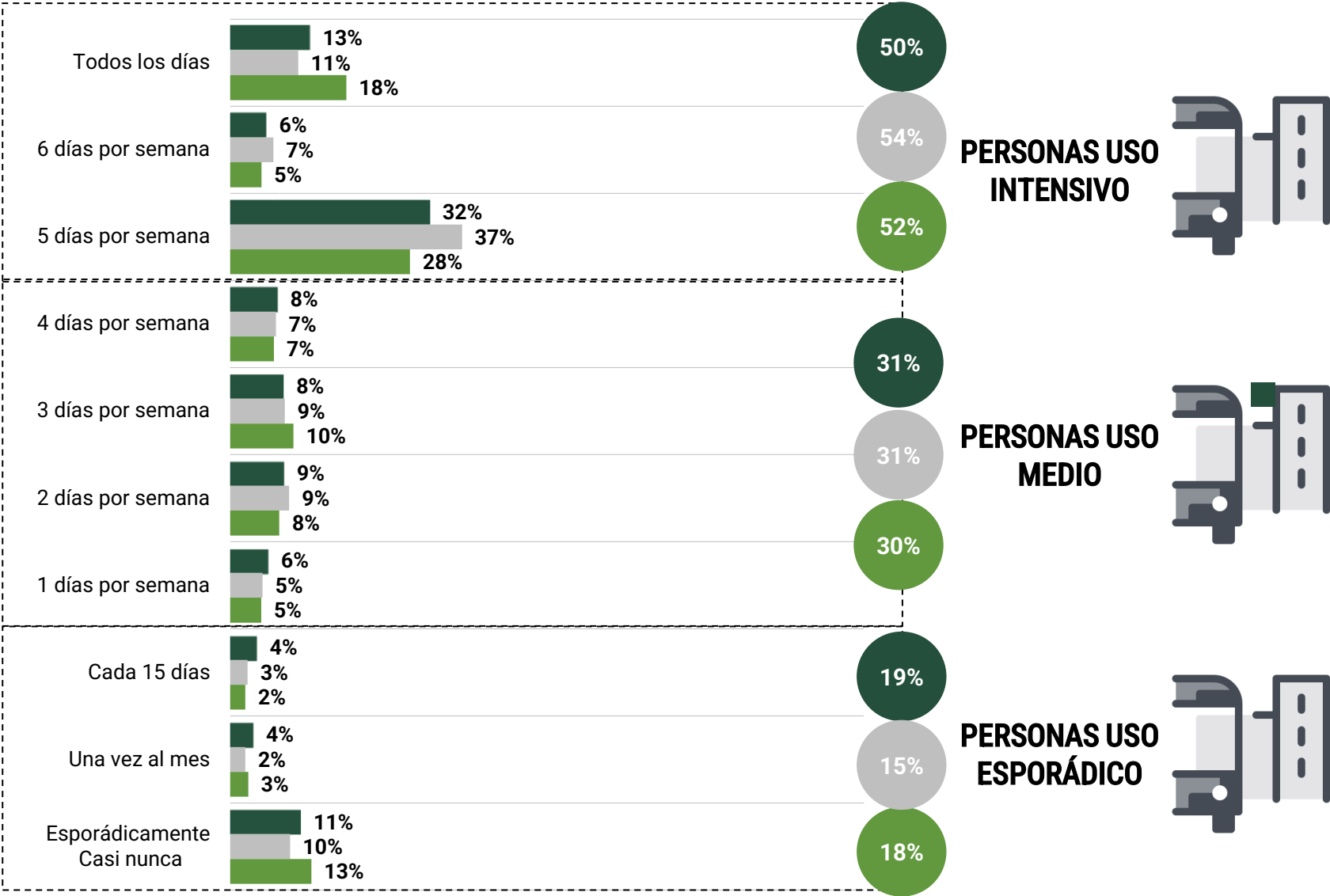
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Caracterización del uso de Bizkaibus
2. Satisfacción pormenorizada con el servicio Bizkaibus
3. Satisfacción global con el servicio Bizkaibus
4. Aspectos complementarios de análisis
5. El descuento y su influencia

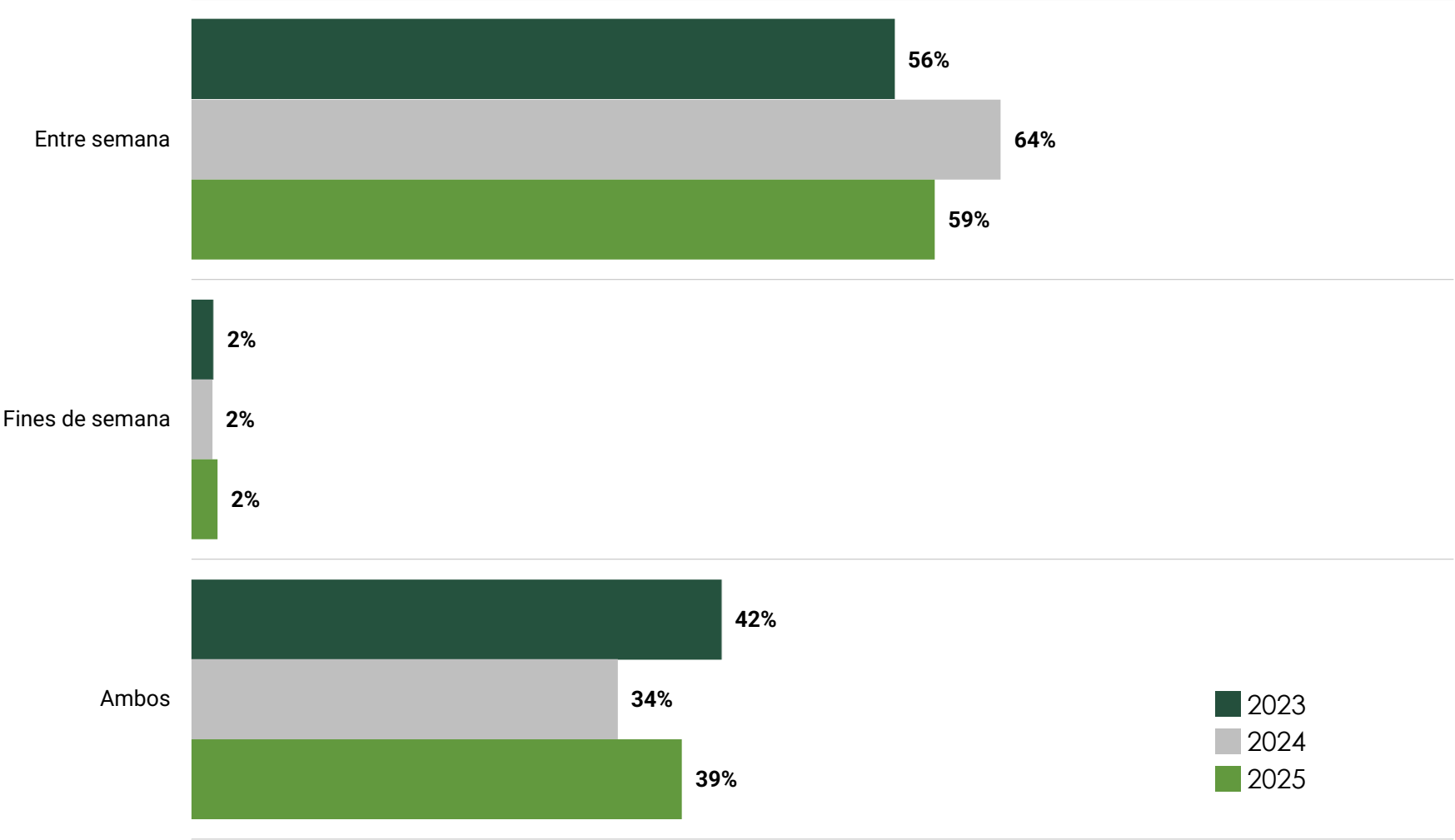


B

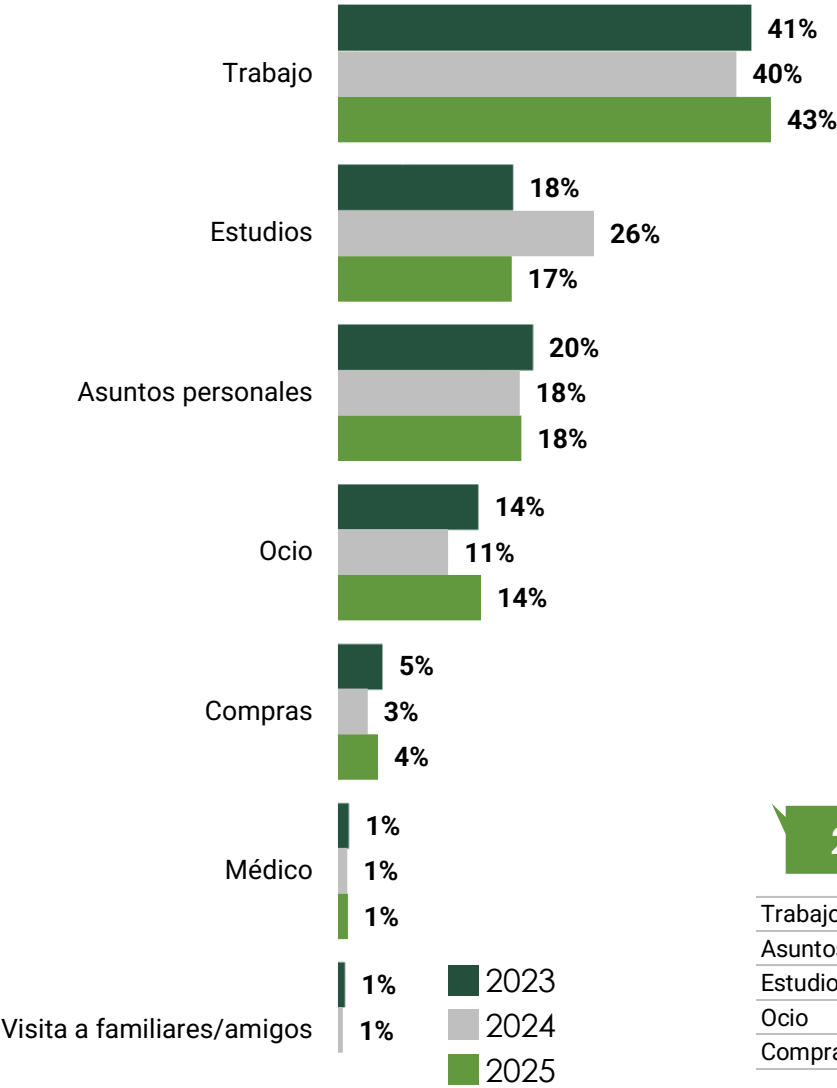
1. CARACTERIZACIÓN DEL USO DE BIZKAIBUS: FRECUENCIA Y MOMENTO DE USO



P1 ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA UTILIZA VD. EL AUTOBÚS PARA REALIZAR ESE TRAYECTO?
Base: Total de personas entrevistadas



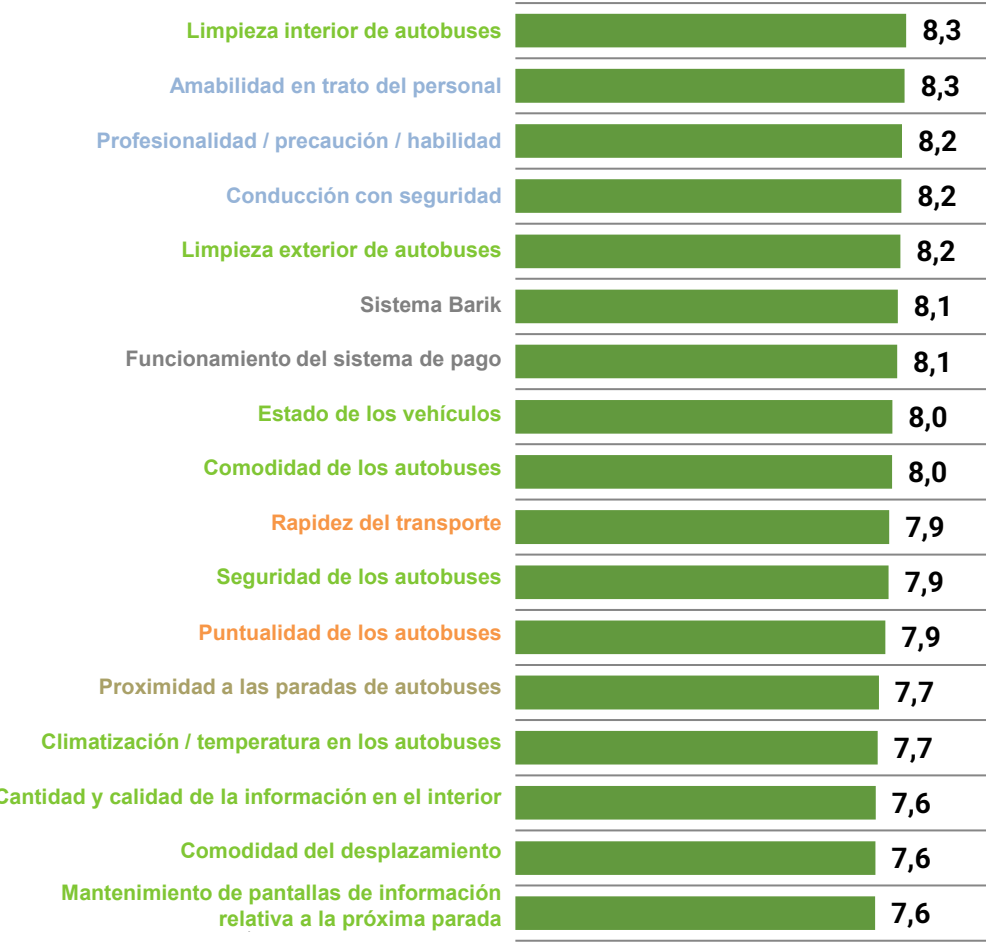
P2 ¿UTILIZA BIZKAIBUS ENTRE SEMANA, EN FINES DE SEMANA O EN AMBOS TIPOS DE DÍAS? (P.2)
Base: Total de personas entrevistadas



	2025	TOTAL	SEXO		EDAD				
			Hombre	Mujer	Hasta 29	30-39	40-49	50-59	60-69
Trabajo		43%	35%	47%	26%	63%	62%	61%	24%
Asuntos personales		18%	19%	18%	8%	17%	15%	19%	37%
Estudios		17%	25%	14%	53%	4%	2%		
Ocio		14%	15%	14%	10%	13%	12%	13%	25%
Compras		4%	3%	4%	1%	2%	4%	5%	10%

2. SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON BIZKAIBUS

2025



VEHÍCULOS
SERVICIO
PERSONAL
PARADAS
ECONOMÍA
INFORMACIÓN

Promedio de satisfacción con los factores de análisis pormenorizado: 7,6

P12

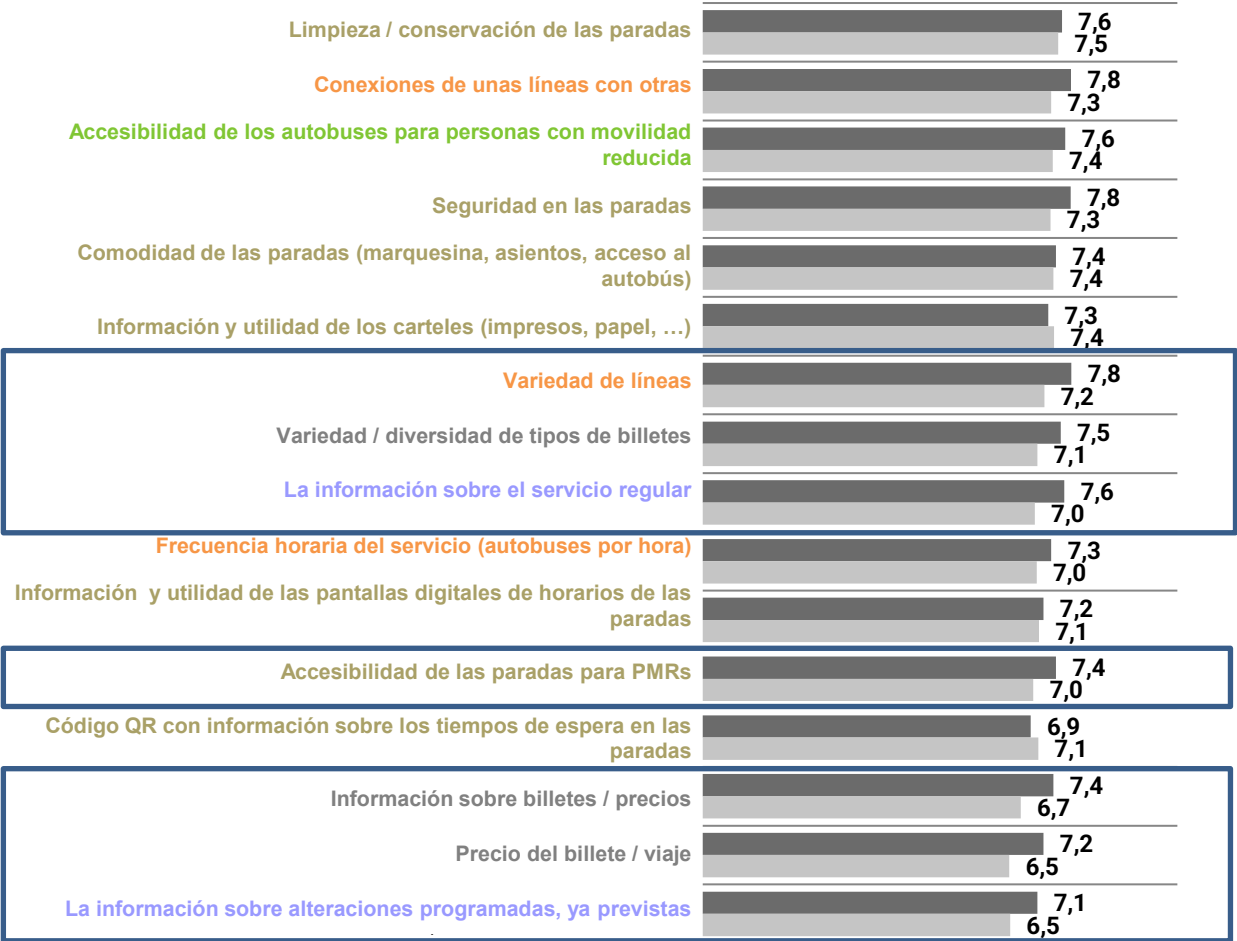
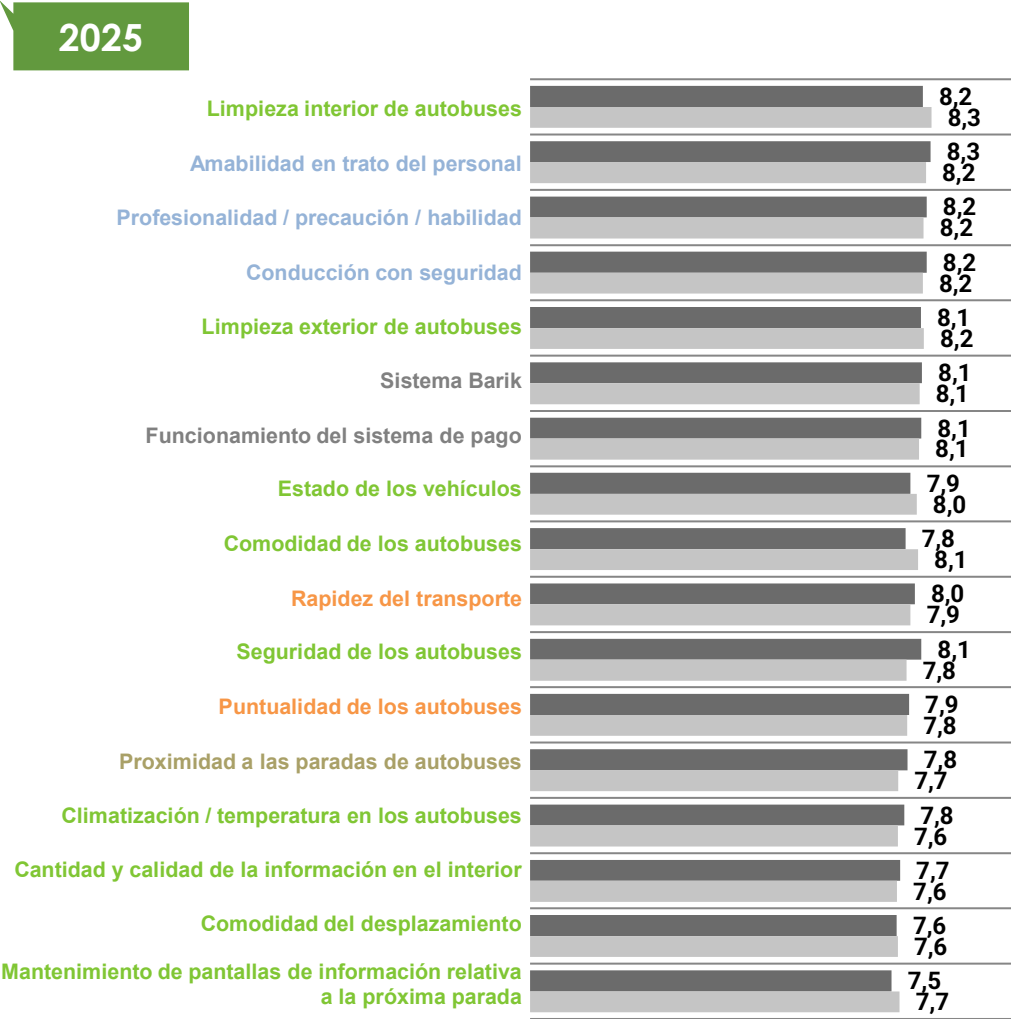
SATISFACCIÓN MEDIA CON CADA FACTOR DE ANÁLISIS*

Base: Total de personas entrevistadas

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

2. SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON BIZKAIBUS

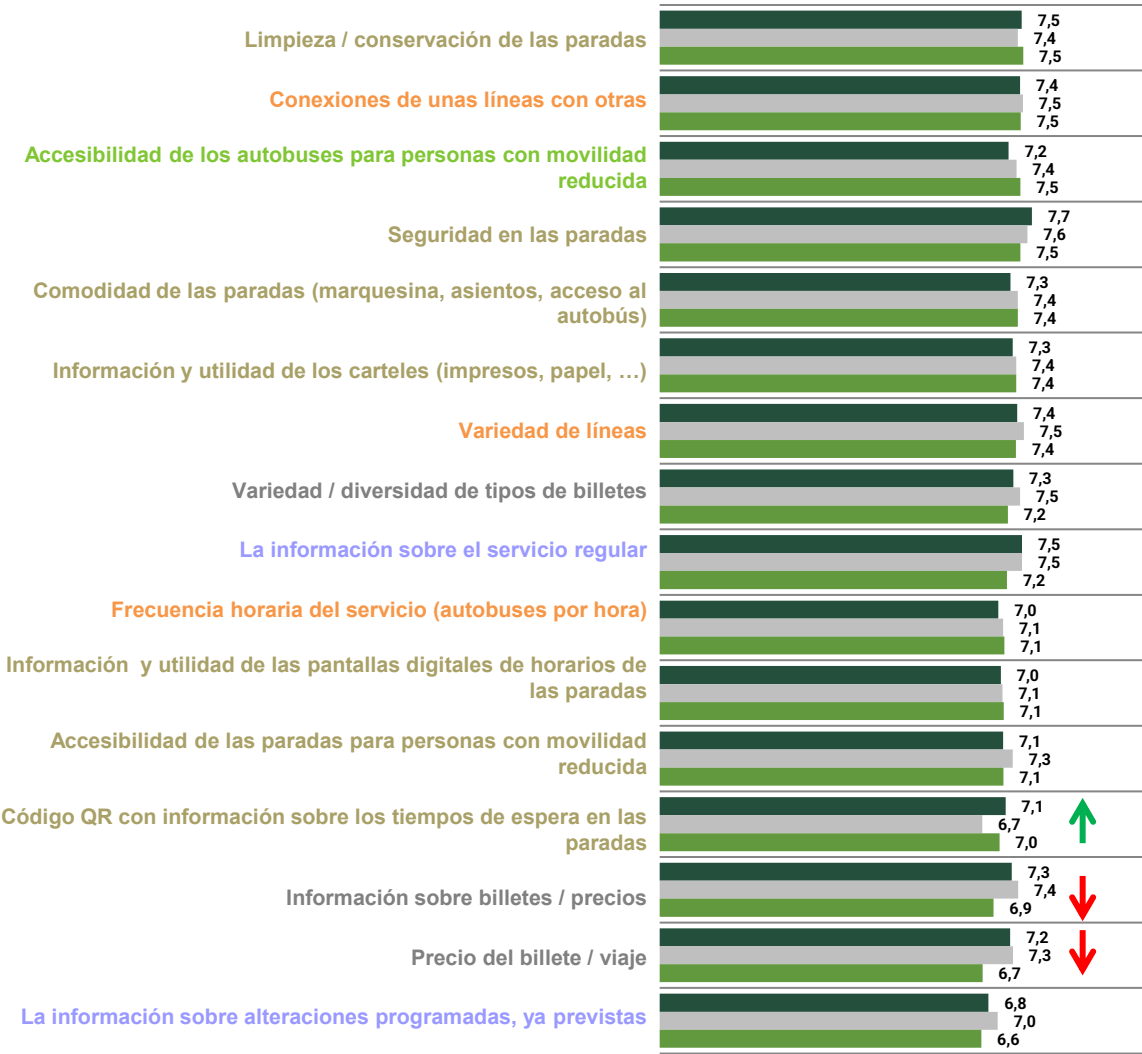
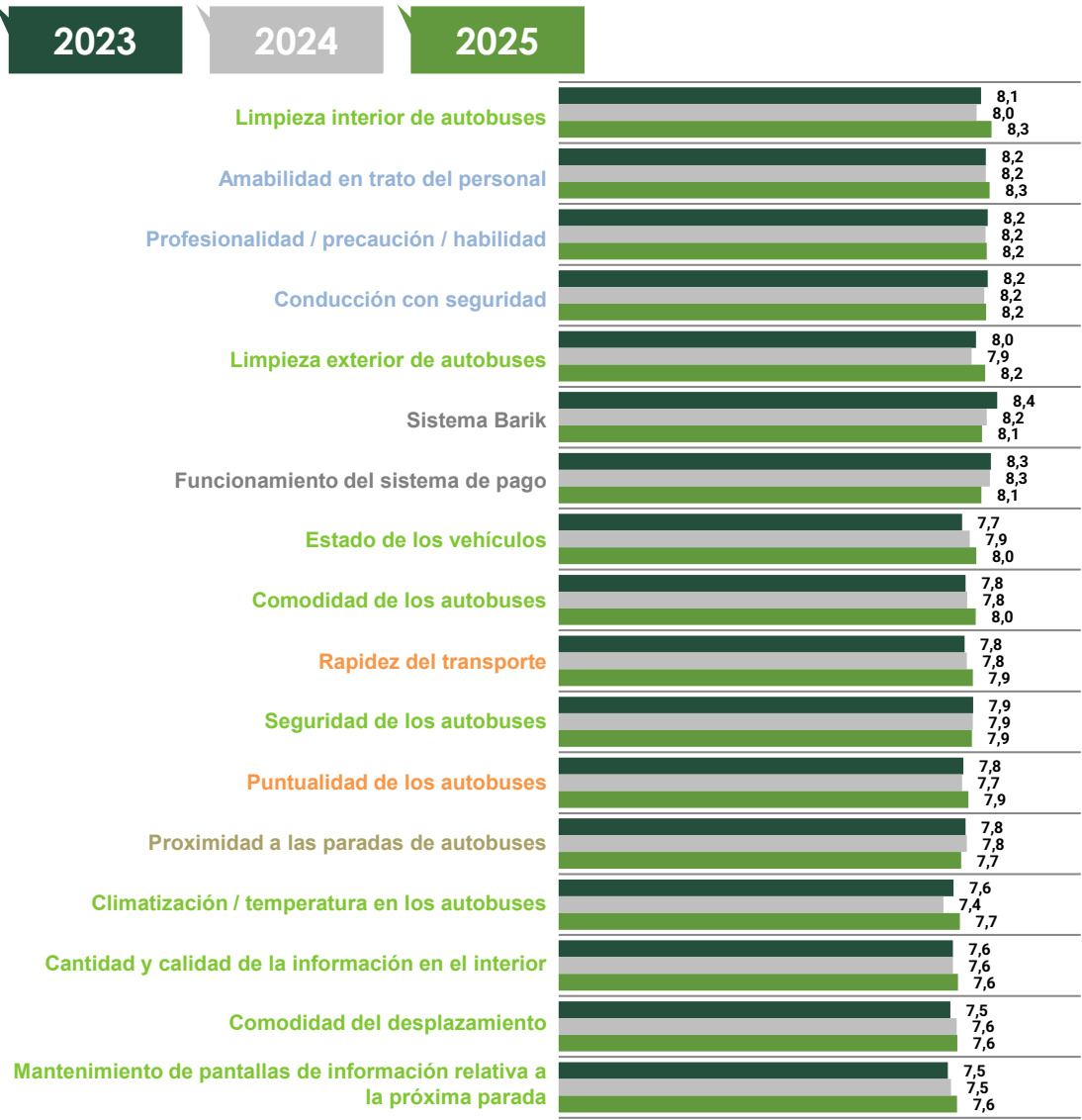
2025



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN CON LOS FACTORES DE ANÁLISIS PORMENORIZADO:
HOMBRES (7,7) VERSUS MUJERES (7,5)

Aspectos con diferencias entre hombres y mujeres.

2. SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON BIZKAIBUS



- VEHÍCULOS
- SERVICIO
- PERSONAL
- PARADAS
- ECONOMÍA
- INFORMACIÓN

P12

EVOLUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN MEDIA CON CADA FACTOR DE ANÁLISIS*

Base: Total de personas entrevistadas

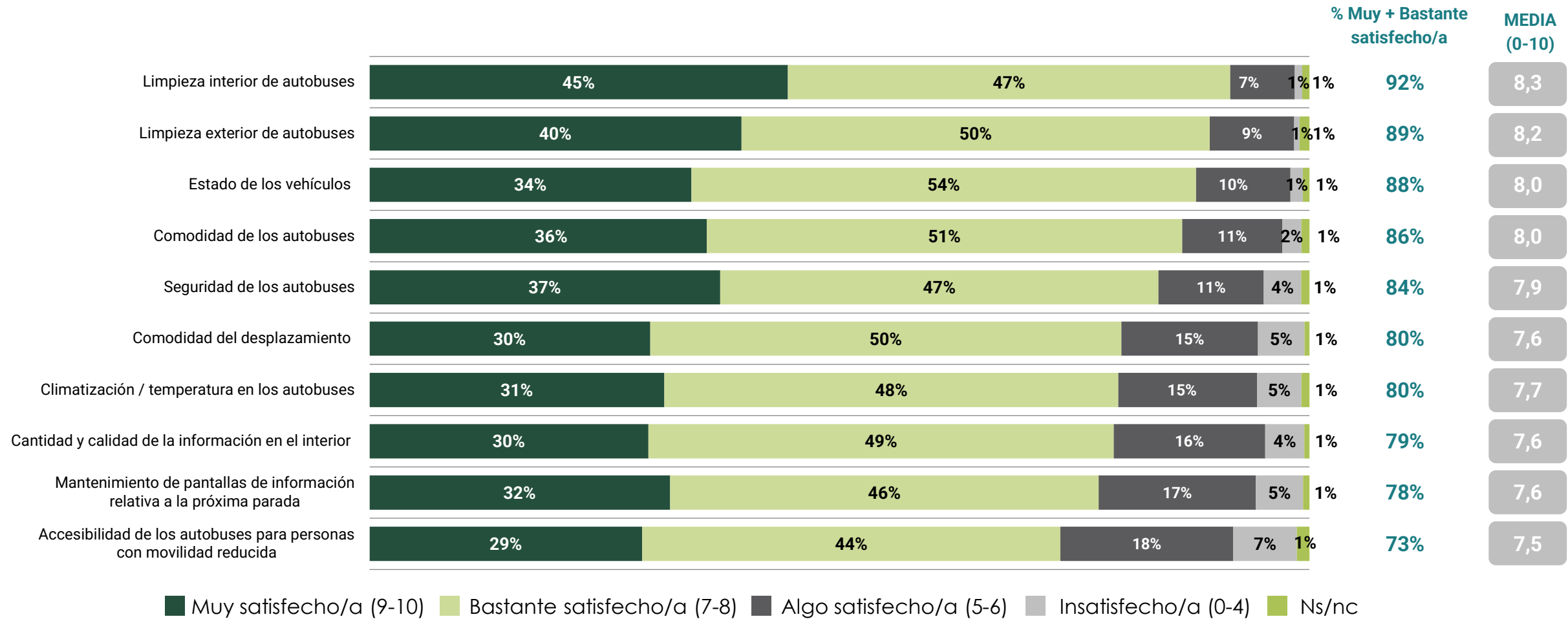
Incremento superior a +0,3

Descenso superior a -0,3

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

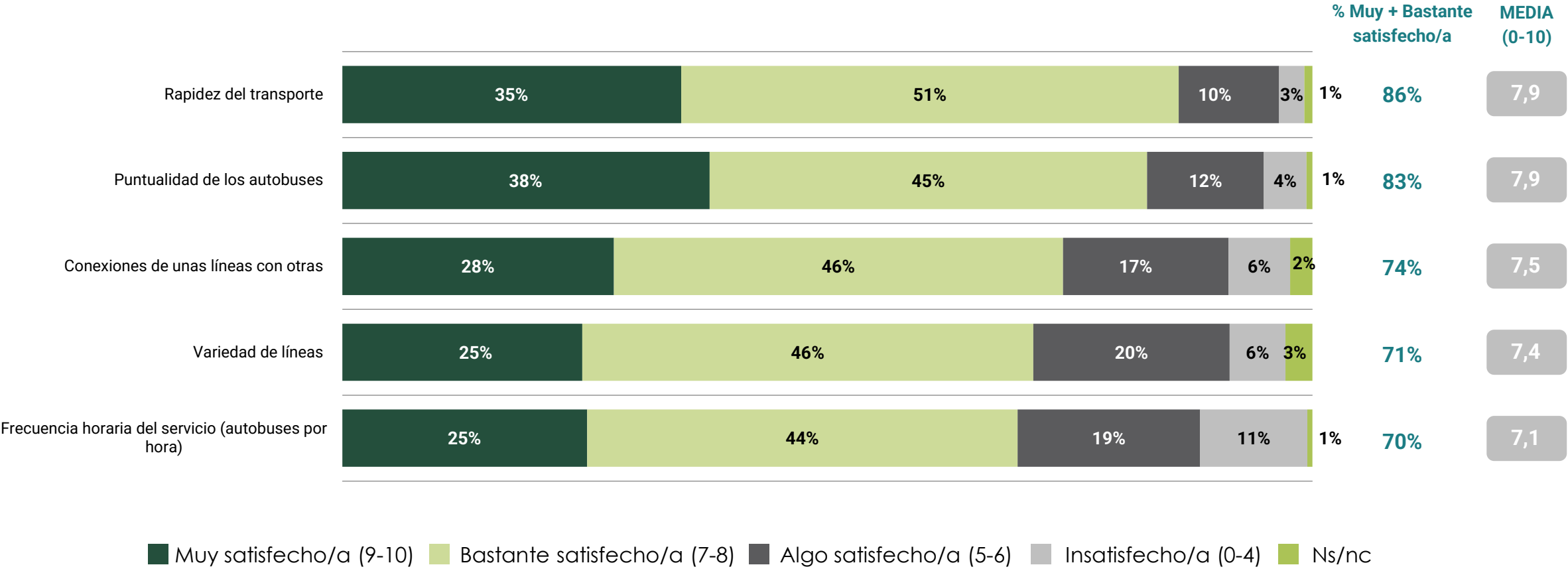
2. SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON BIZKAIBUS: VEHÍCULOS

2025



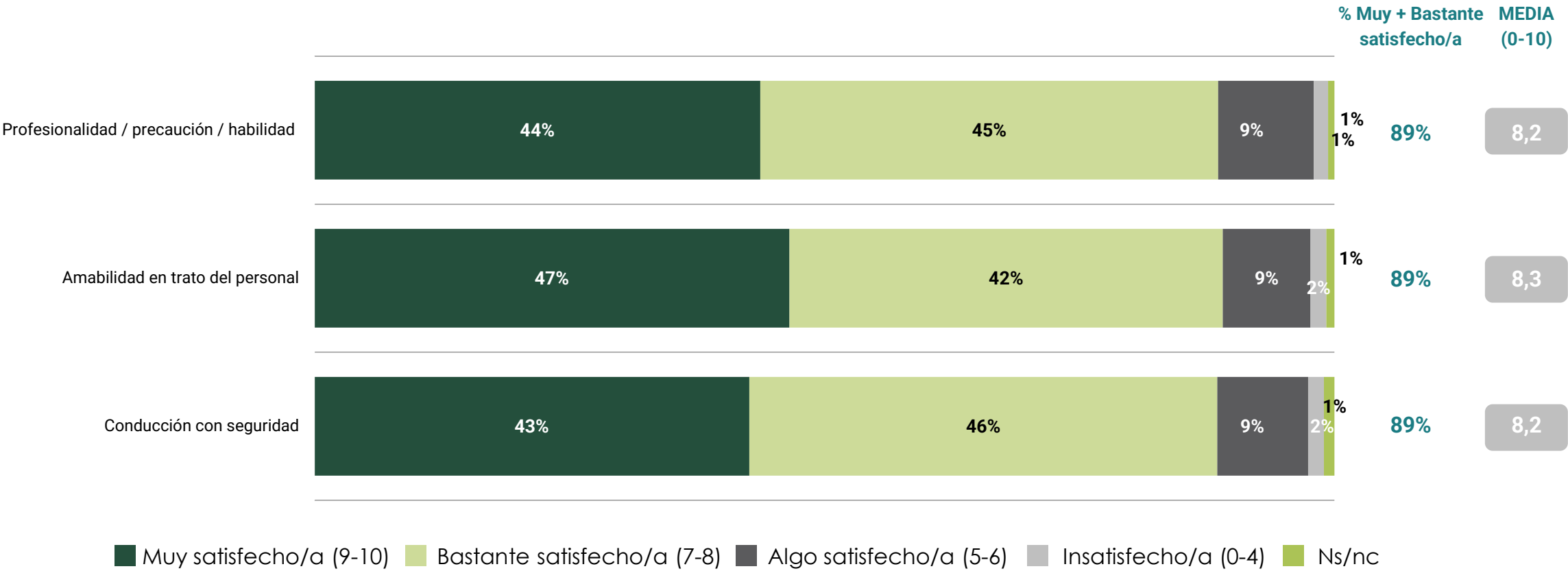
2. SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON BIZKAIBUS: SERVICIO

2025

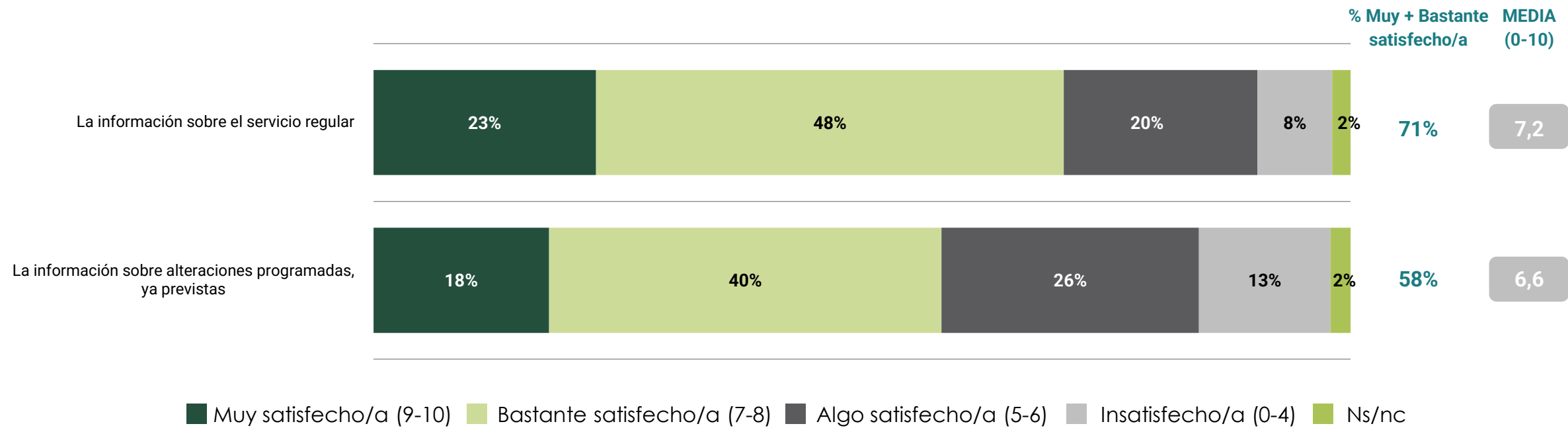


2. SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON BIZKAIBUS: PERSONAL

2025

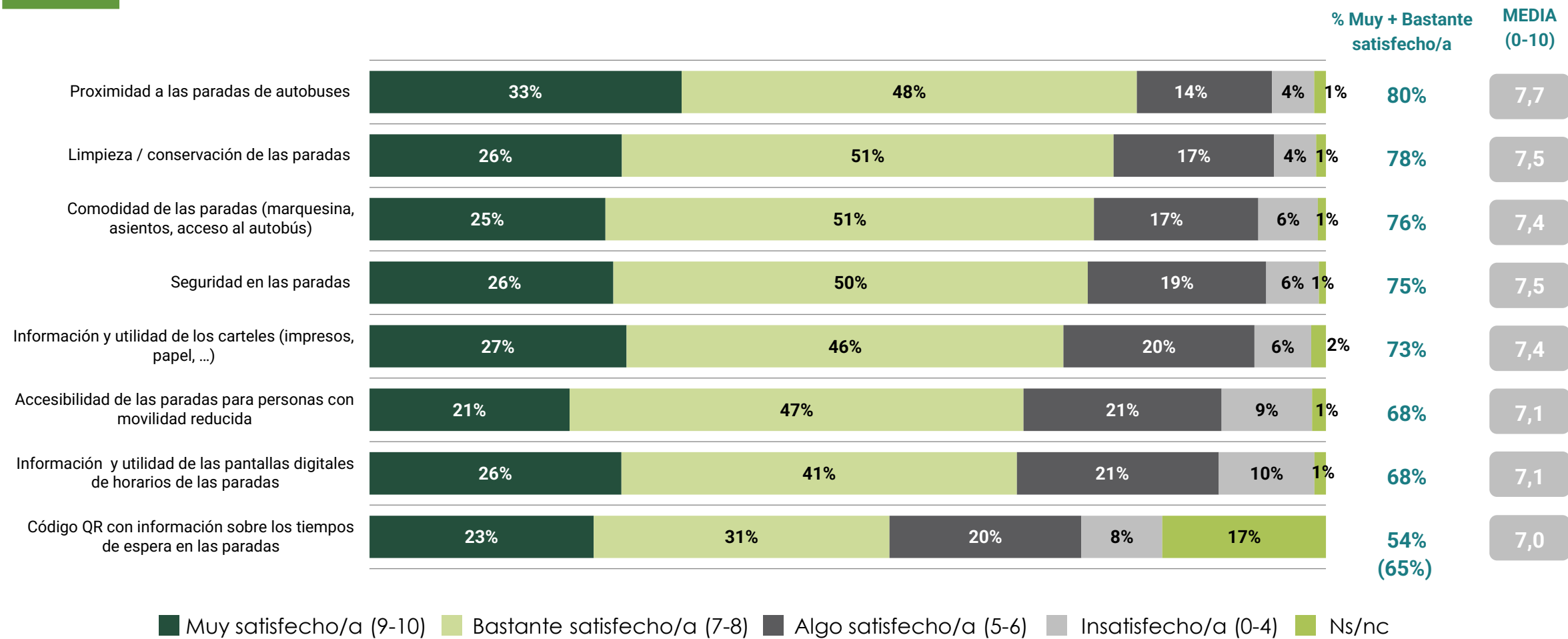


2025



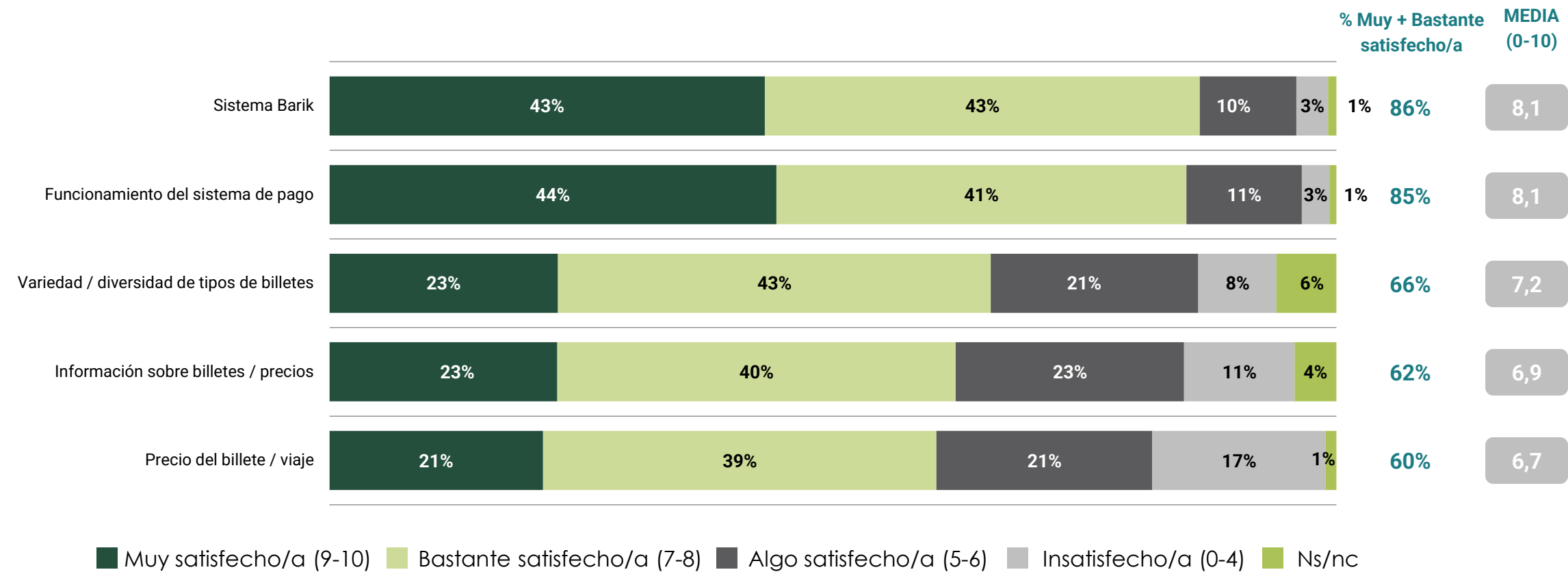
2. SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON BIZKAIBUS: PARADAS

2025



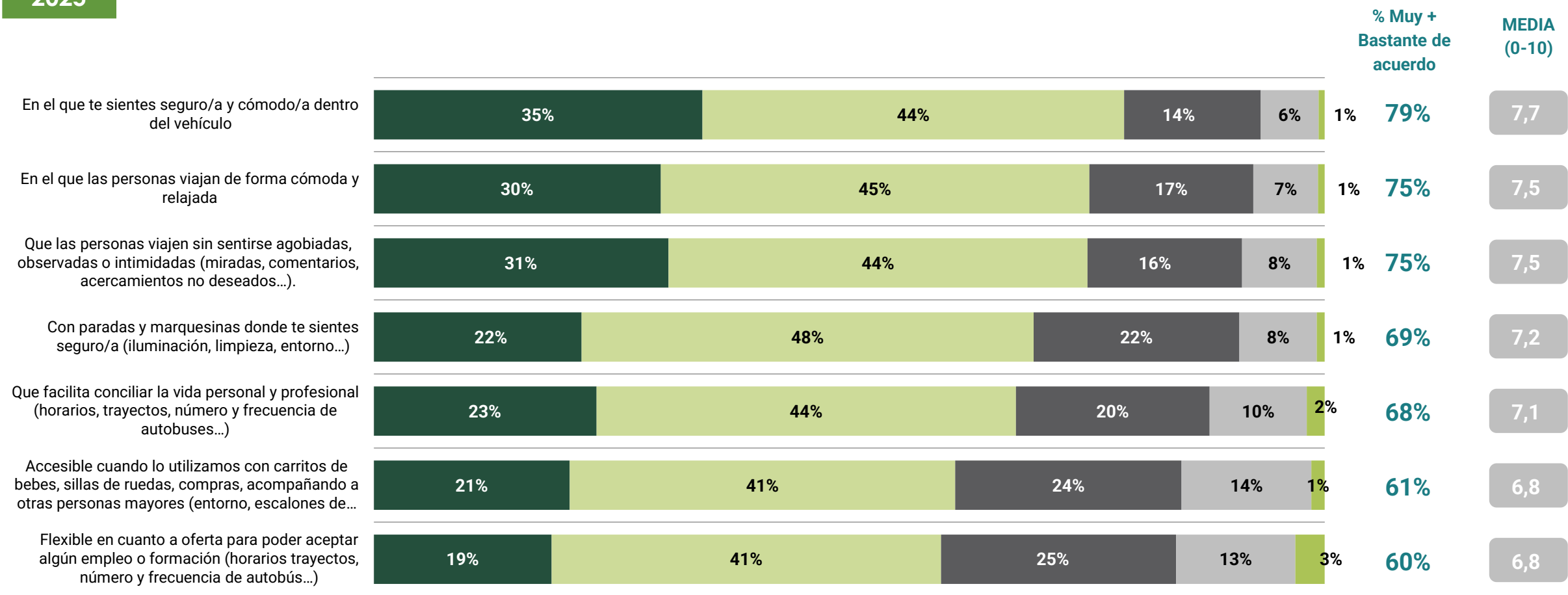
2. SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON BIZKAIBUS: **ECONOMÍA**

2025



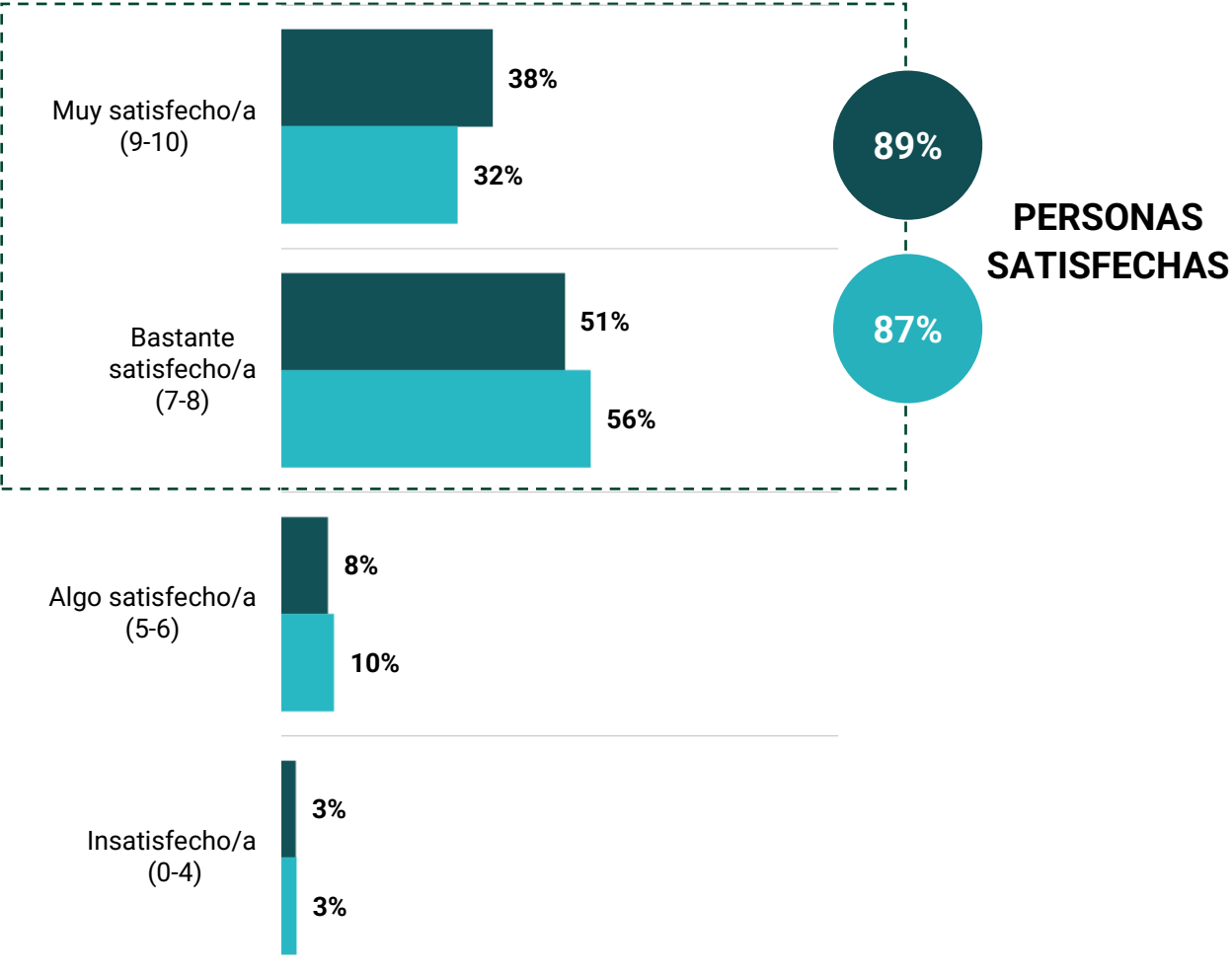
2. SATISFACCIÓN PORMENORIZADA CON BIZKAIBUS

2025



■ Totalmente de acuerdo (9-10) ■ Bastante de acuerdo (7-8) ■ Algo de acuerdo (5-6) ■ En desacuerdo (0-4) ■ Ns/nc

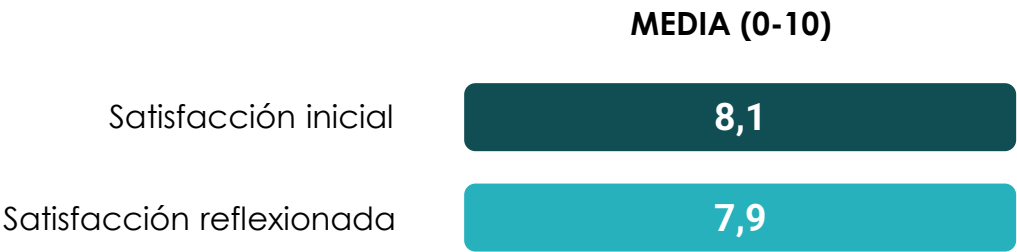
2025



- La satisfacción inicial con el servicio prestado es similar a la ofrecida tras valorar de forma pormenorizada los diferentes aspectos (vehículos, servicio, personal, información, paradas y economía).

LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR BIZKAIBUS DESTACA POR SU CONSISTENCIA Y EQUILIBRIO.

P1A-13 **SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL (P.1A) Y REFLEXIONADA (P.13) CON LA LÍNEA DE USO HABITUAL DE BIZKAIBUS ***
Base: Total de personas entrevistadas



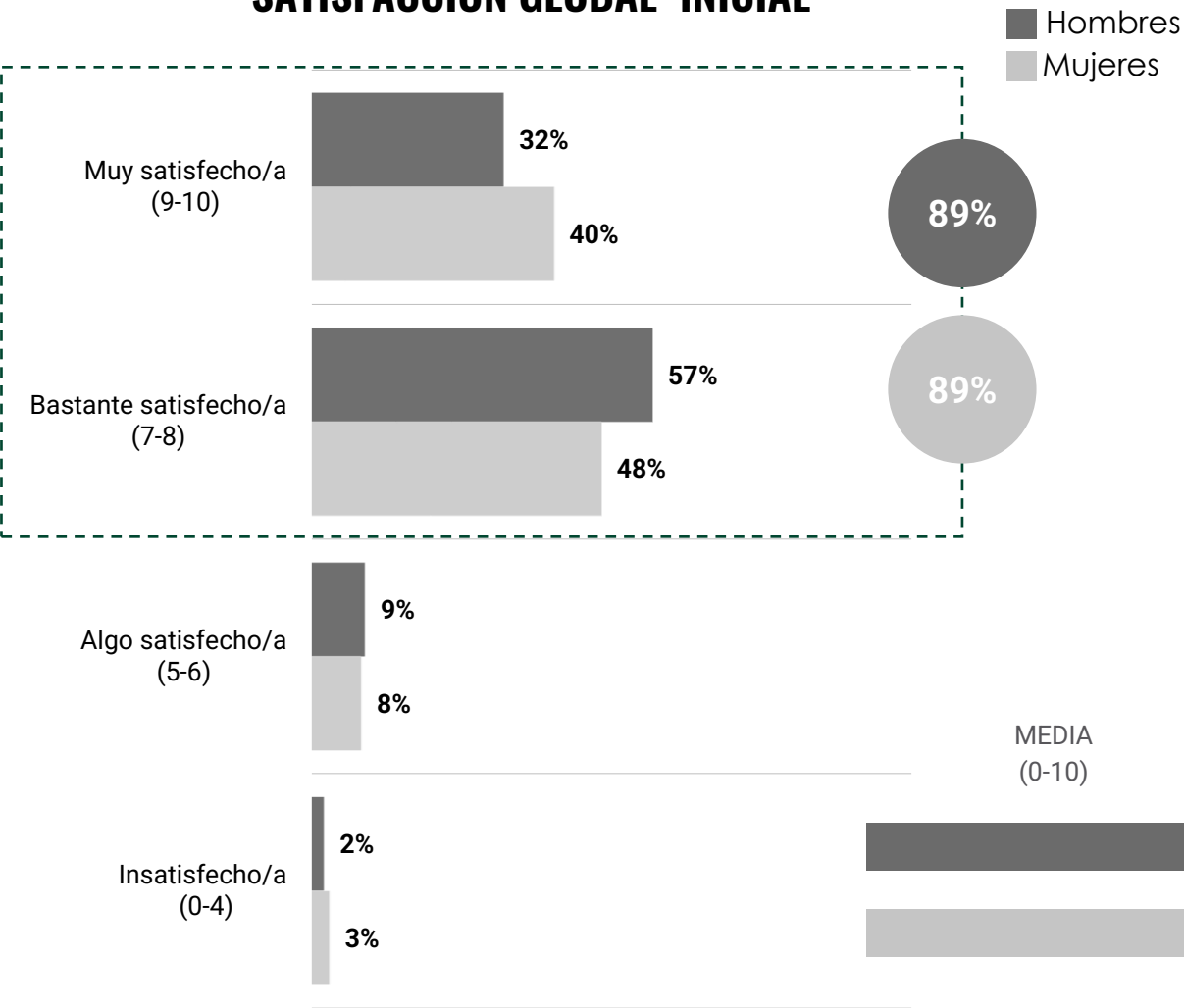
■ Satisfacción inicial (P1A)
■ Satisfacción reflexionada (P13)

P1A-13 **SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL (P.1A) Y REFLEXIONADA (P.13) CON LA LÍNEA DE USO HABITUAL DE BIZKAIBUS ***
Base: Total de personas entrevistadas

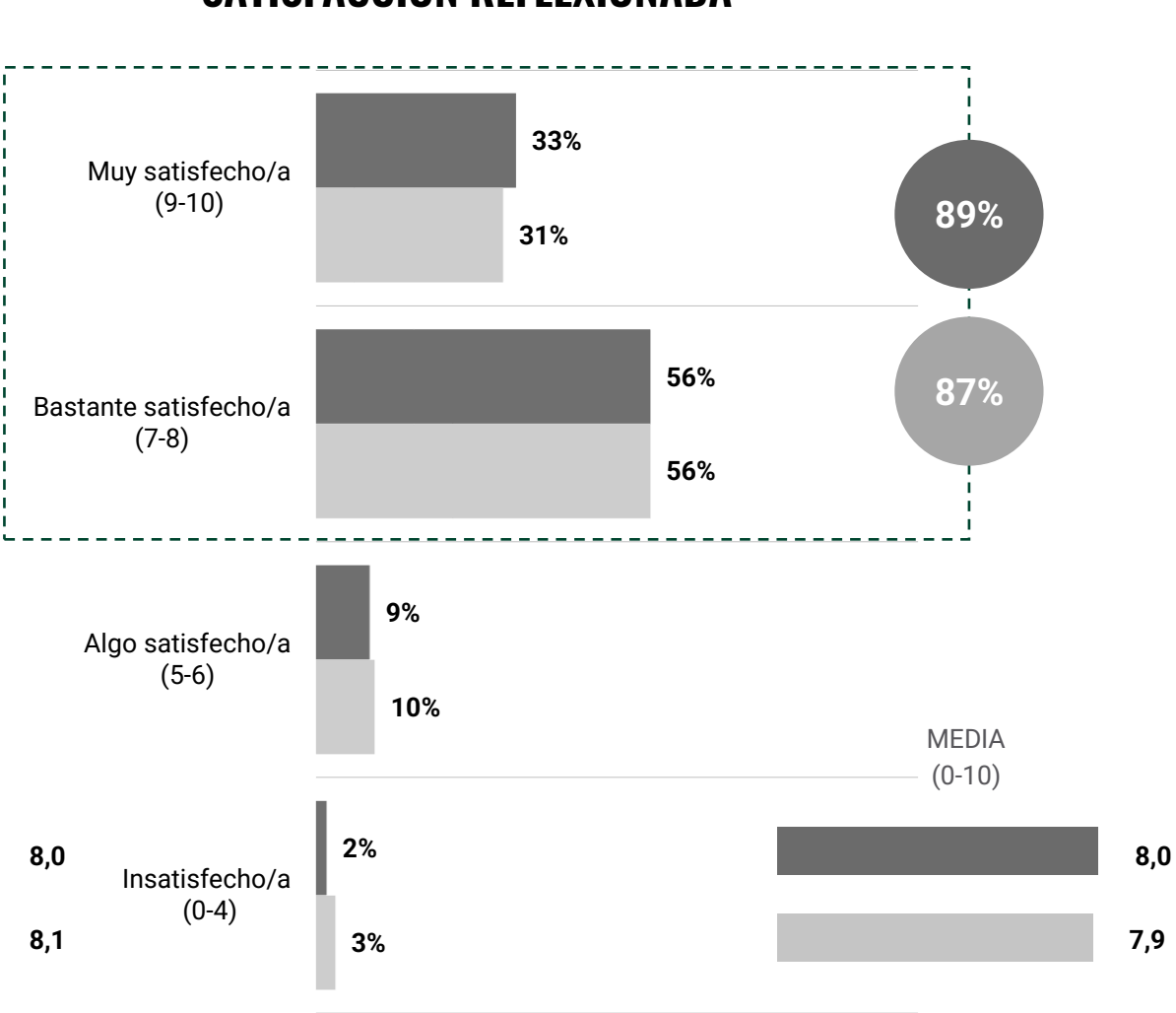
* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada satisfecho/a" y 10 es "Muy satisfecho/a".

2025

SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL

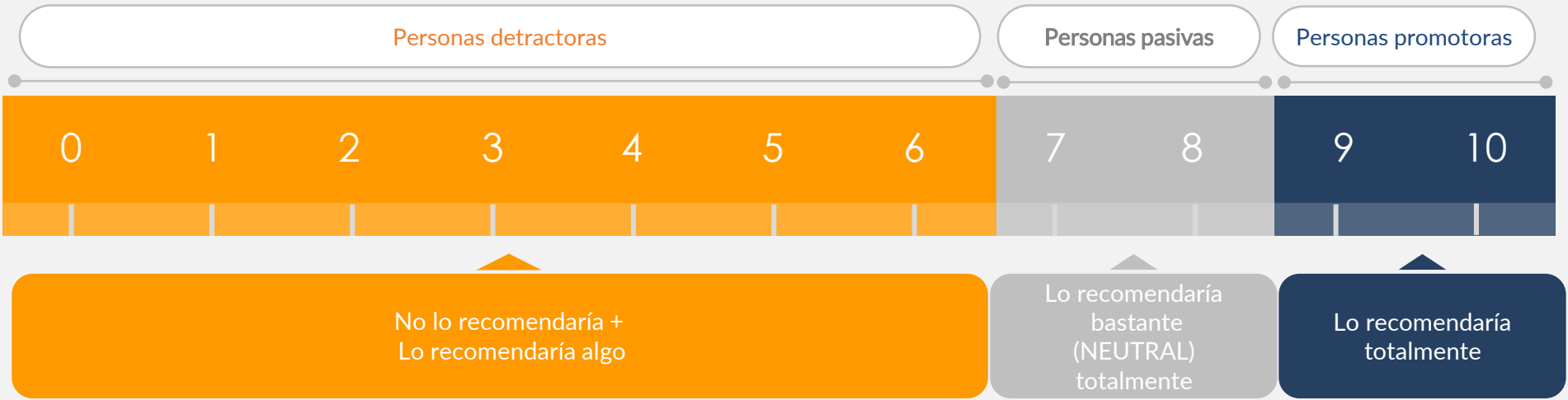


SATISFACCIÓN REFLEXIONADA



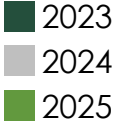
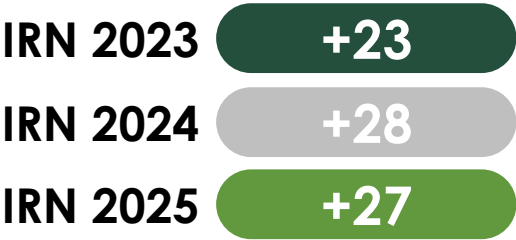
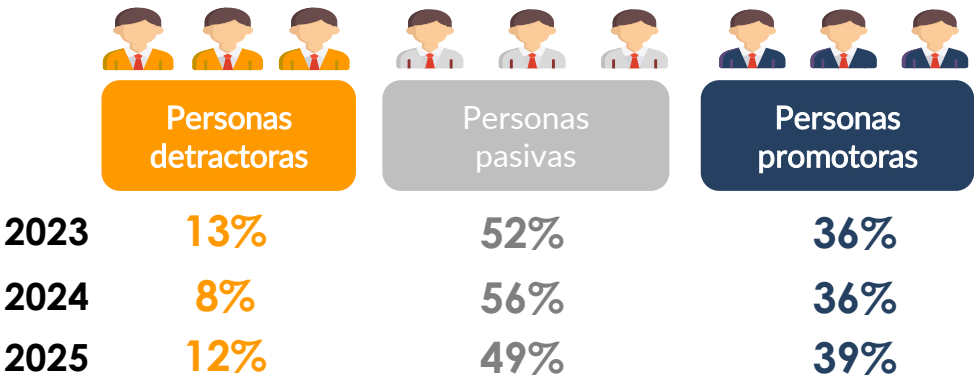
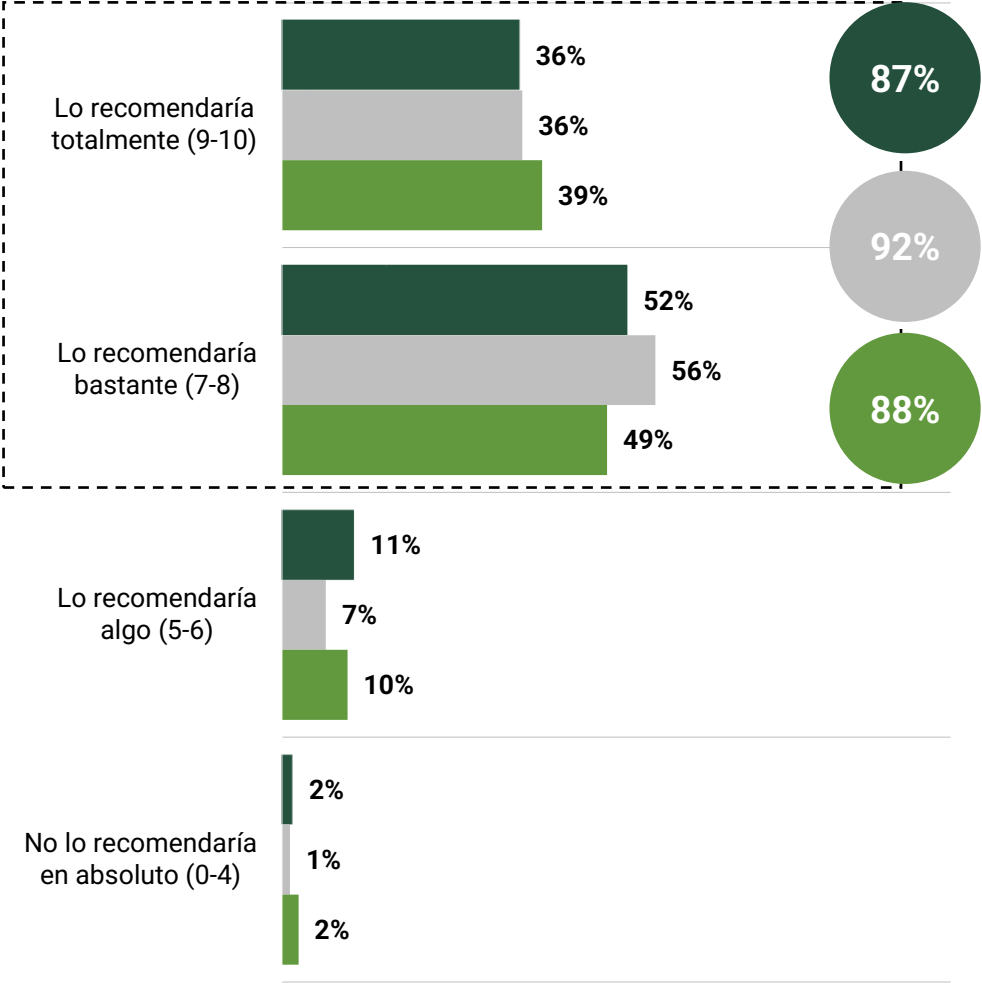
INDICE DE RECOMENDACIÓN NETA (IRN)

Atendiendo a la variable recomendación podemos categorizar a las personas entrevistadas en tres colectivos diferenciados:



IRN = $\frac{\% \text{ de personas promotoras (9 y 10)}}{\% \text{ de personas detractoras (0 al 6)}}$

3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE BIZKAIBUS: RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO



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

P14

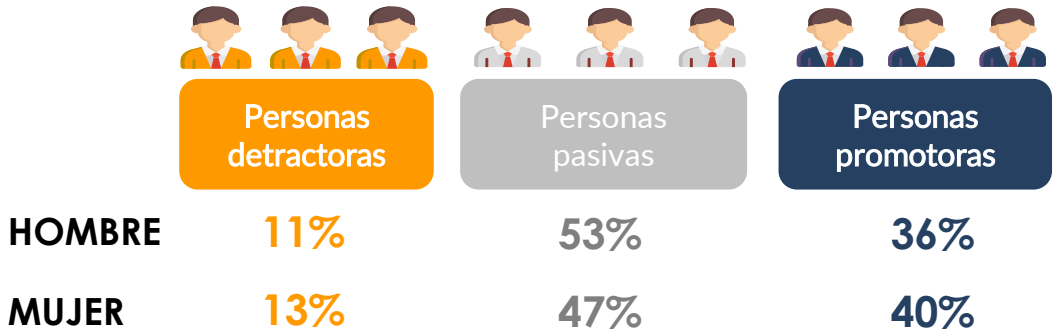
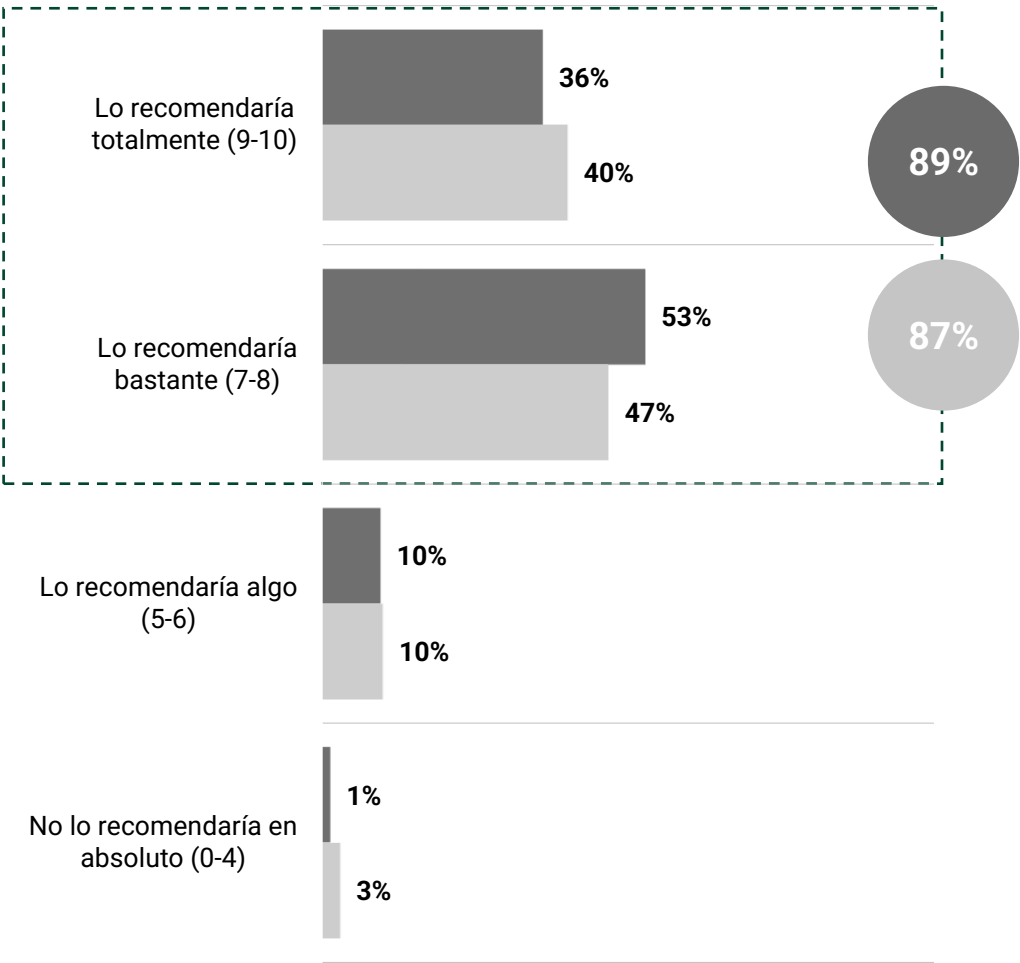
¿EN QUÉ MEDIDA RECOMENDARÍA ESTA LÍNEA DE BIZKAIBUS QUE UTILIZA HABITUALMENTE?

Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 0 ‘No lo recomendaría en absoluto’ a 10 ‘Lo recomendaría totalmente’.

3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE BIZKAIBUS: RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO

2025



Hombres
Mujeres

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

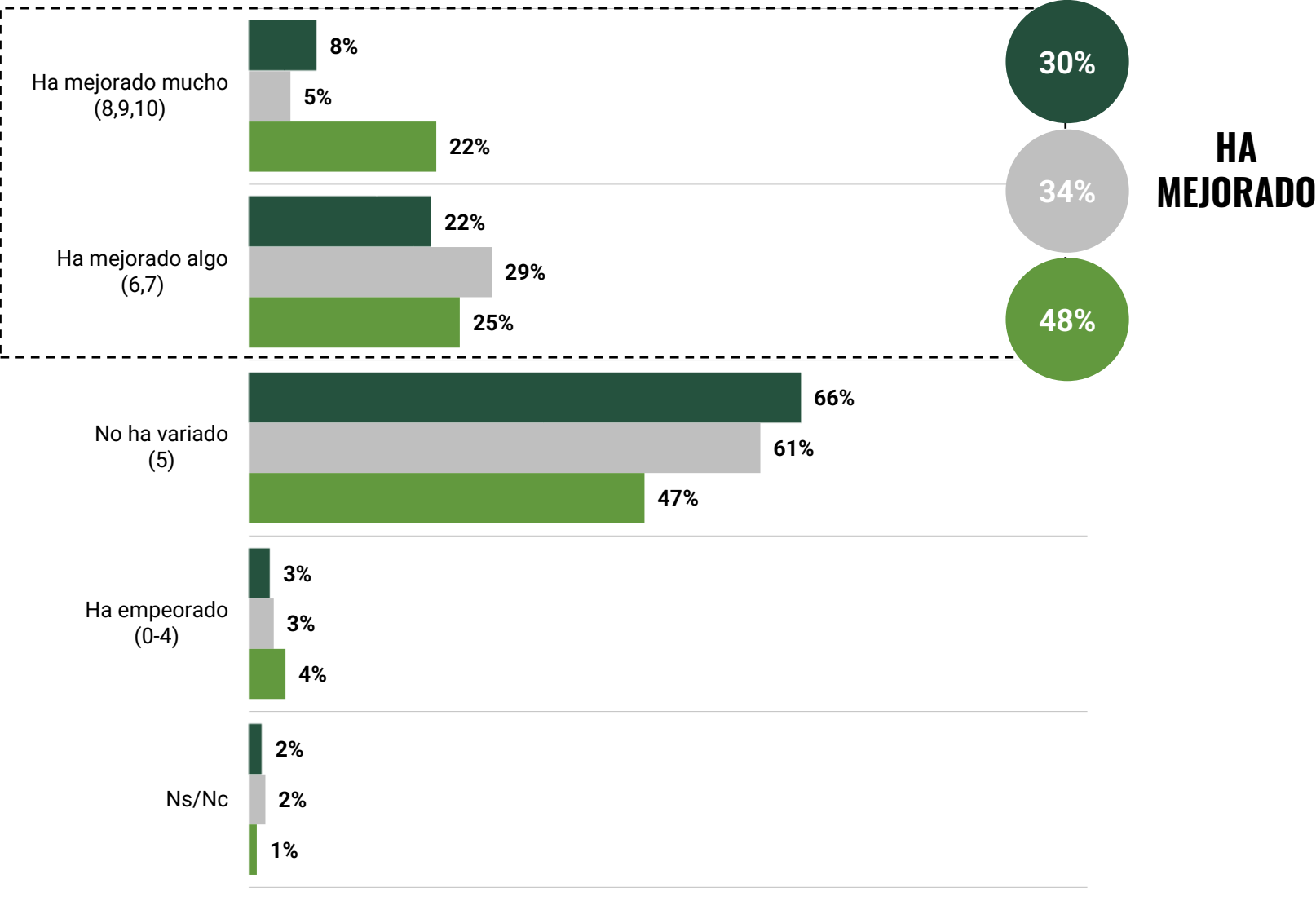
P14

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

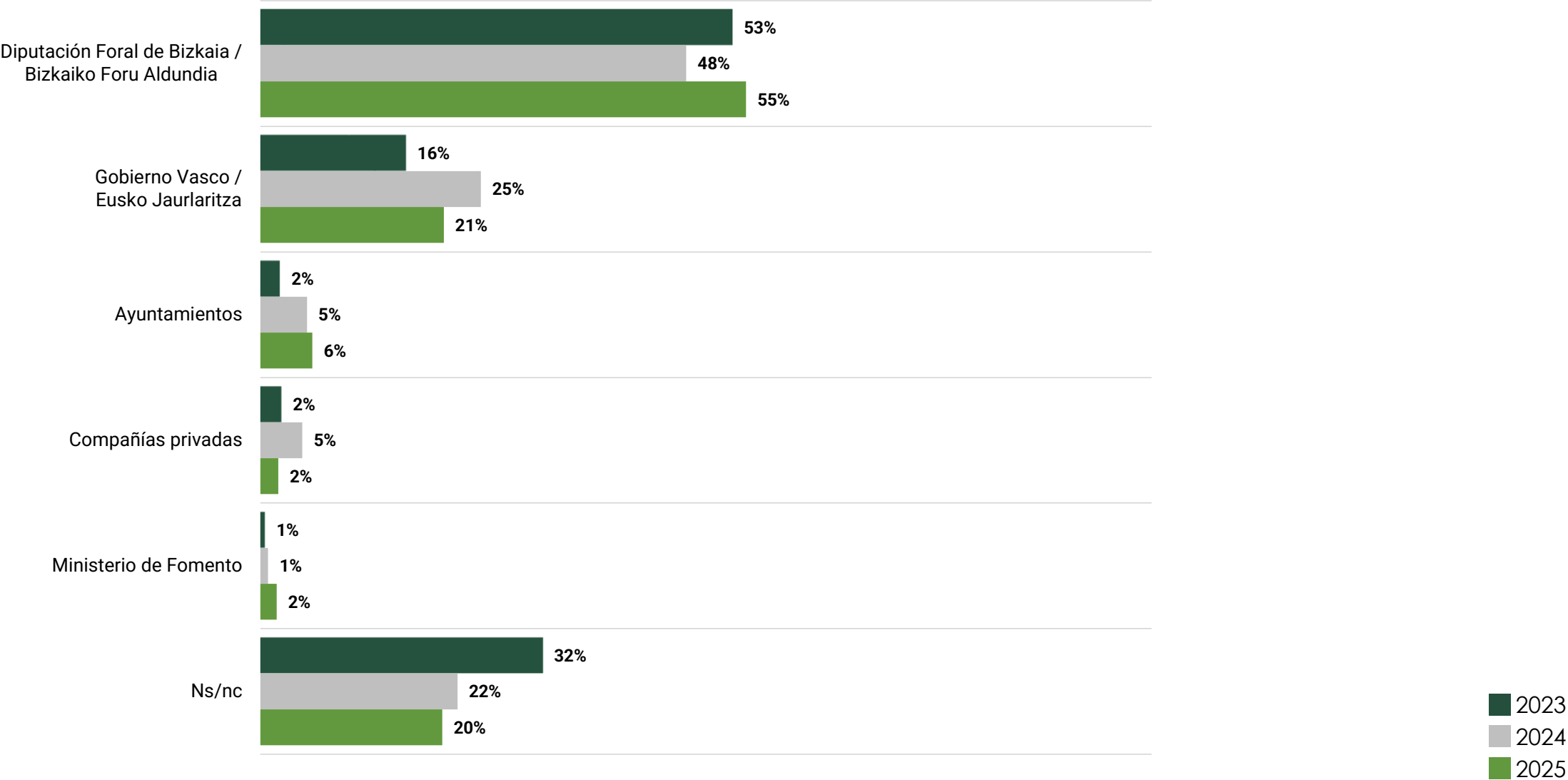
Base: Total de personas entrevistadas

* En una escala de 0 ‘No lo recomendaría en absoluto’ a 10 ‘Lo recomendaría totalmente’.

3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO DE BIZKAIBUS: EVOLUCIÓN DEL SERVICIO



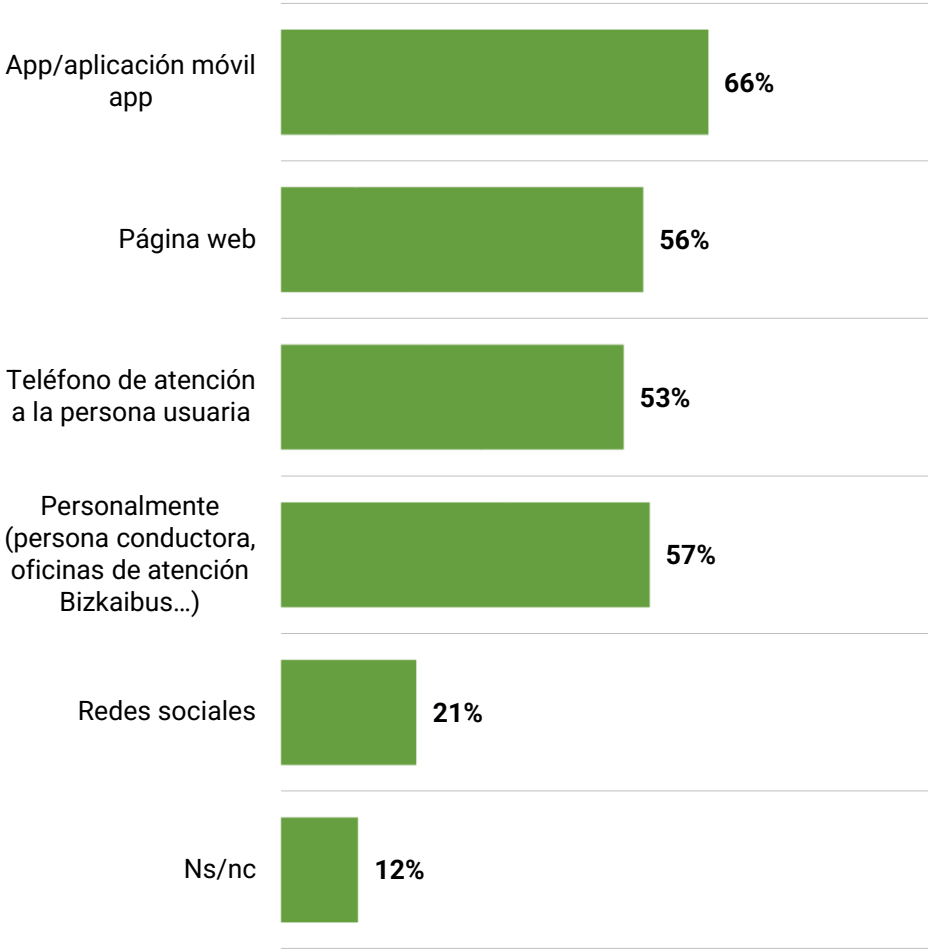
4. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS DE ANÁLISIS: INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE BIZKAIBUS



2025

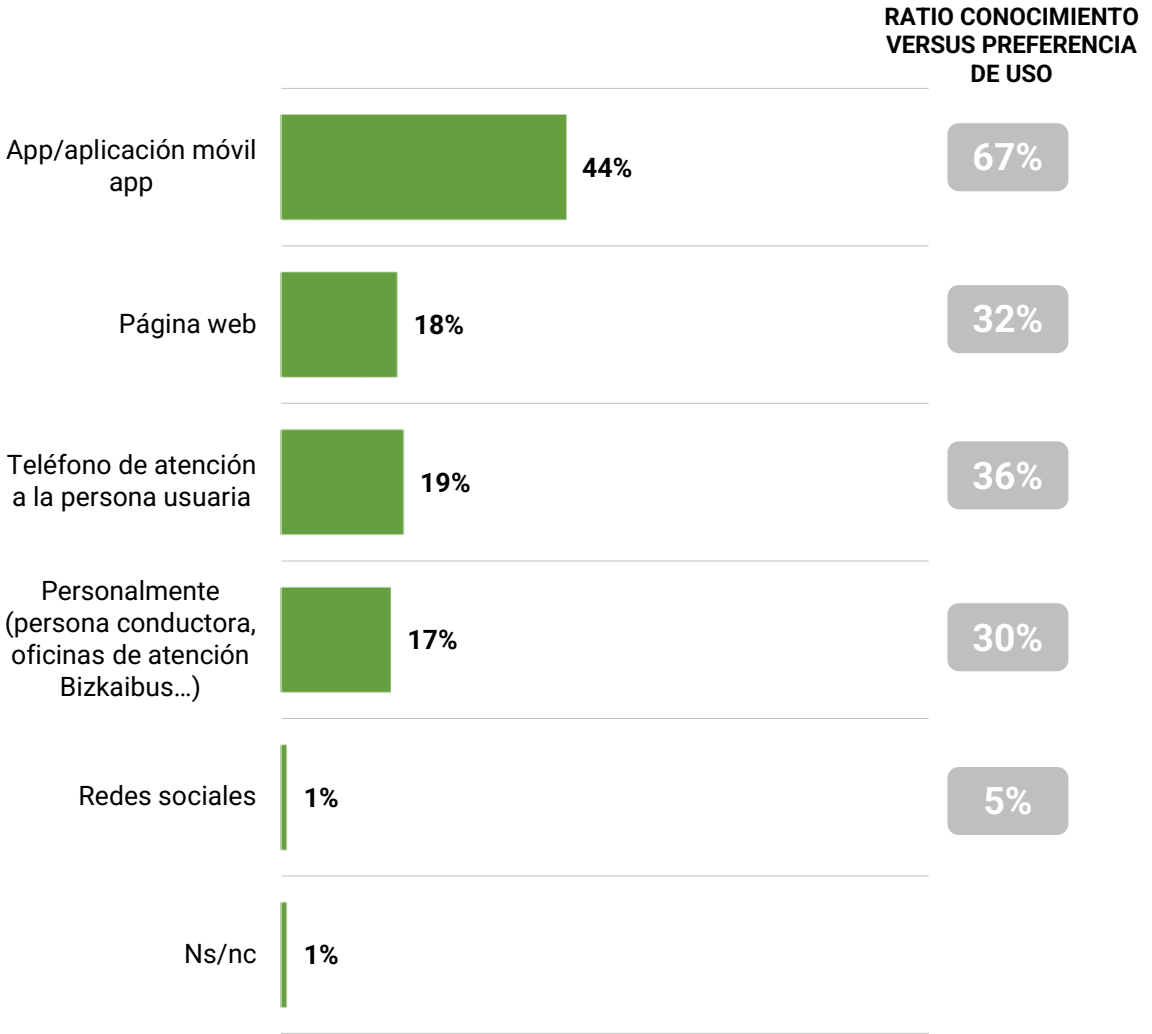
P16

¿QUÉ CANALES DE CONTACTO CON BIZKAIBUS CONOCE, AUNQUE SOLO SEA DE OÍDAS, PARA INFORMARSE SOBRE HORARIOS, INCIDENCIAS, ALTERACIONES EN EL SERVICIO?
Base: Total de personas entrevistadas



P17

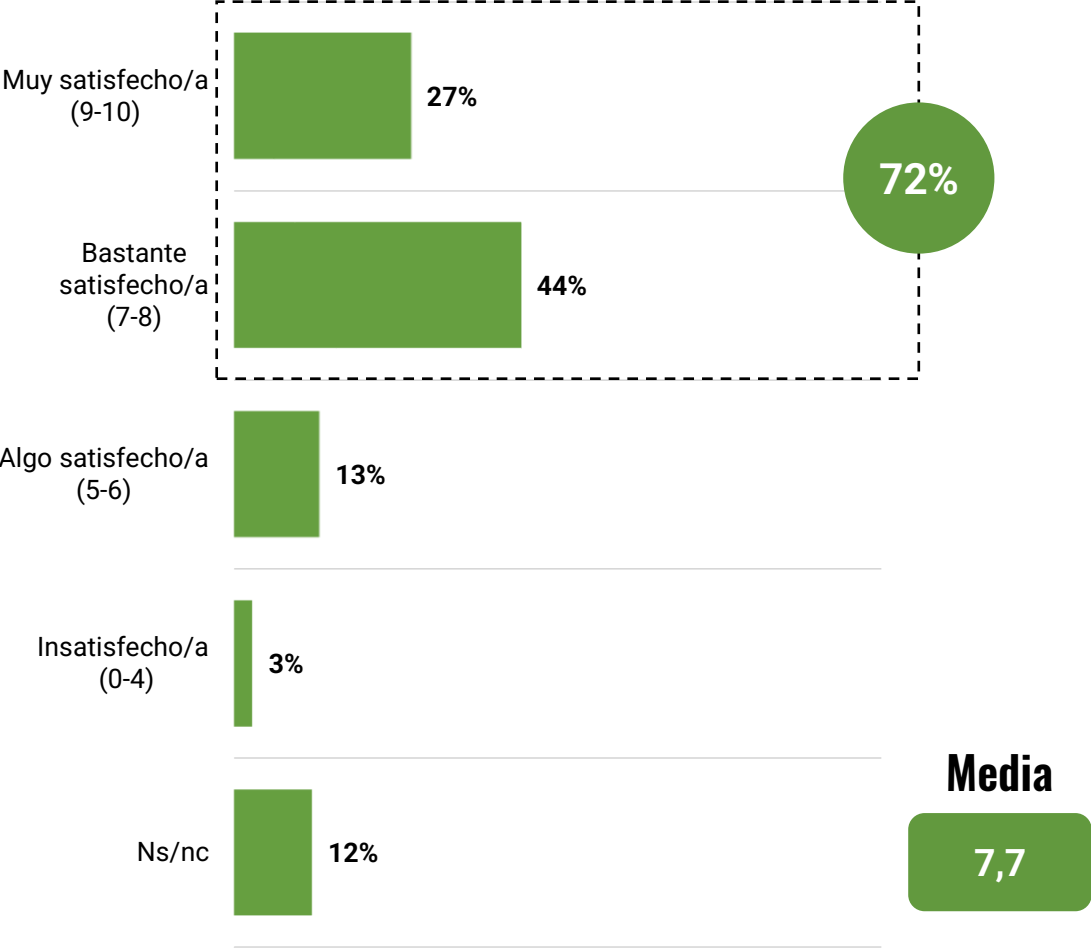
Y DE ESTOS QUE ME HA MENCIONADO ¿CUÁL ES EL QUE VD. EMPLEA O EMPLEARÍA DE FORMA PREFERENTE PARA CONTACTAR CON BIZKAIBUS PARA INFORMARSE SOBRE HORARIOS, INCIDENCIAS, ALTERACIONES EN EL SERVICIO... ?
Base: Total de personas entrevistadas



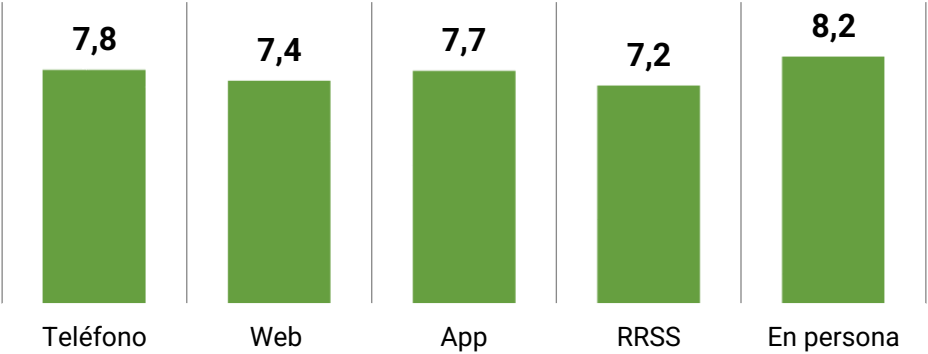
2025

P18

¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON ESTE CANAL/MEDIO DE CONTACTO PREFERENTE?
Base: Total de personas entrevistadas

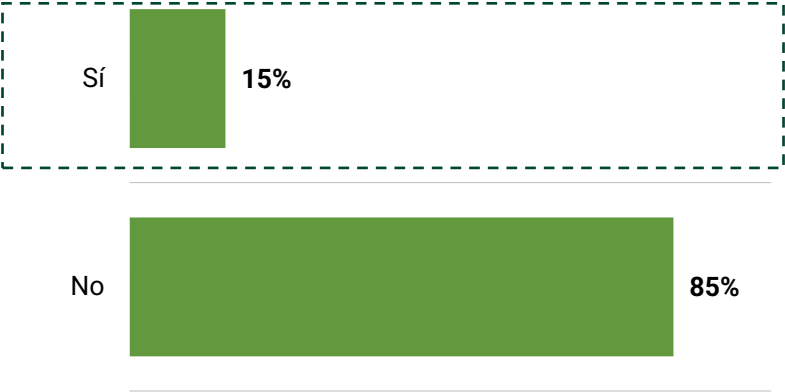


Media satisfacción canal preferente

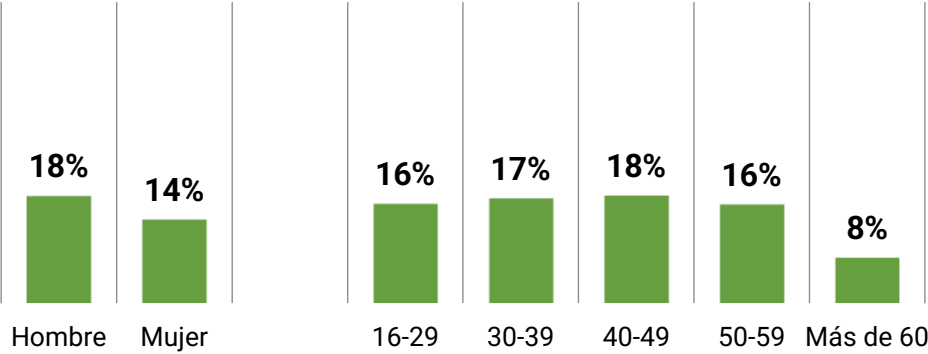


2025

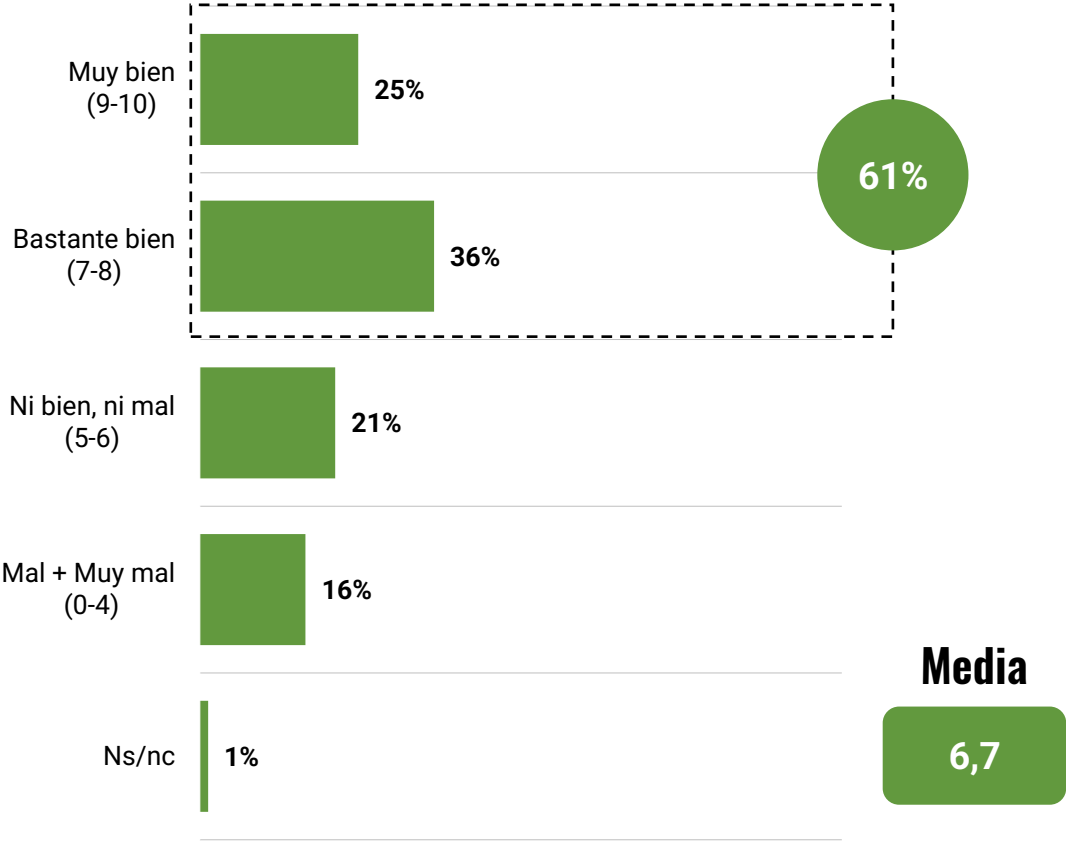
P23 ¿SABÍA VD. QUE BIZKAIBUS OFRECE LA POSIBILIDAD DE SUSCRIBIRSE A TRAVÉS DE LA WEB Y RECIBIR UN MAIL CON LOS AVISOS DE “SU LÍNEA”?
Base: Total de personas entrevistadas



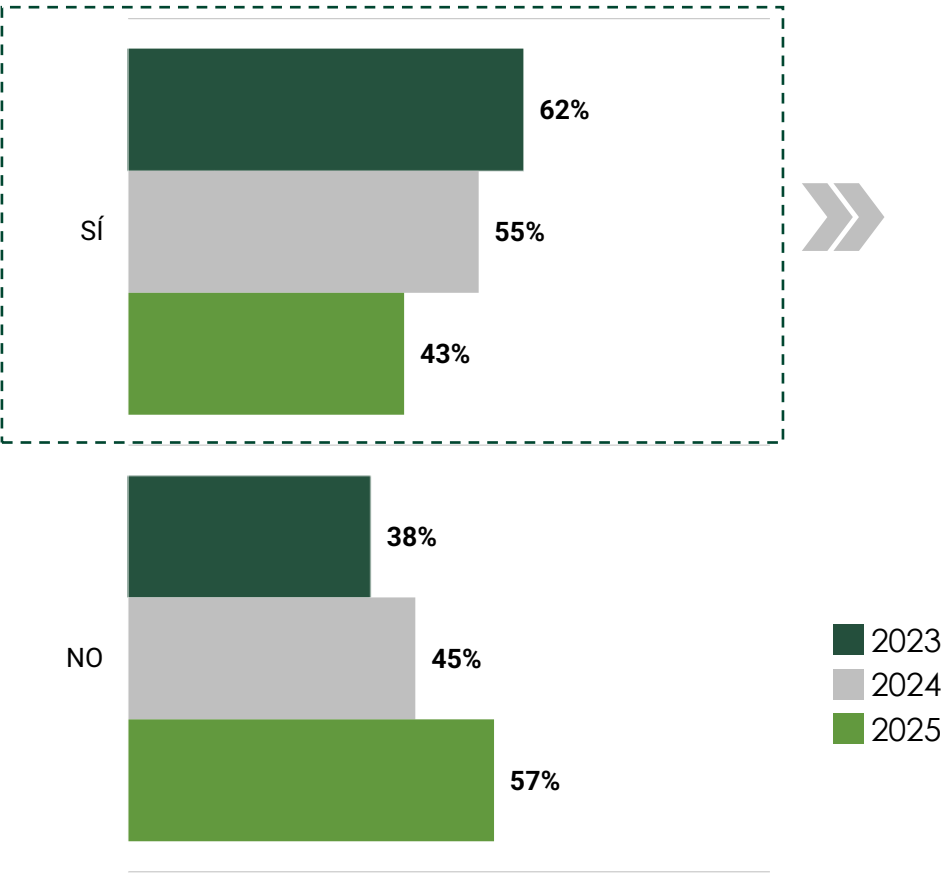
Porcentaje de respuesta afirmativa



P24 ¿CÓMO VALORA ESTA APLICACIÓN MÓVIL?
Base: Personas entrevistadas que conocen la posibilidad de suscribirse a través de la web y recibir un mail con los avisos de “su línea”.

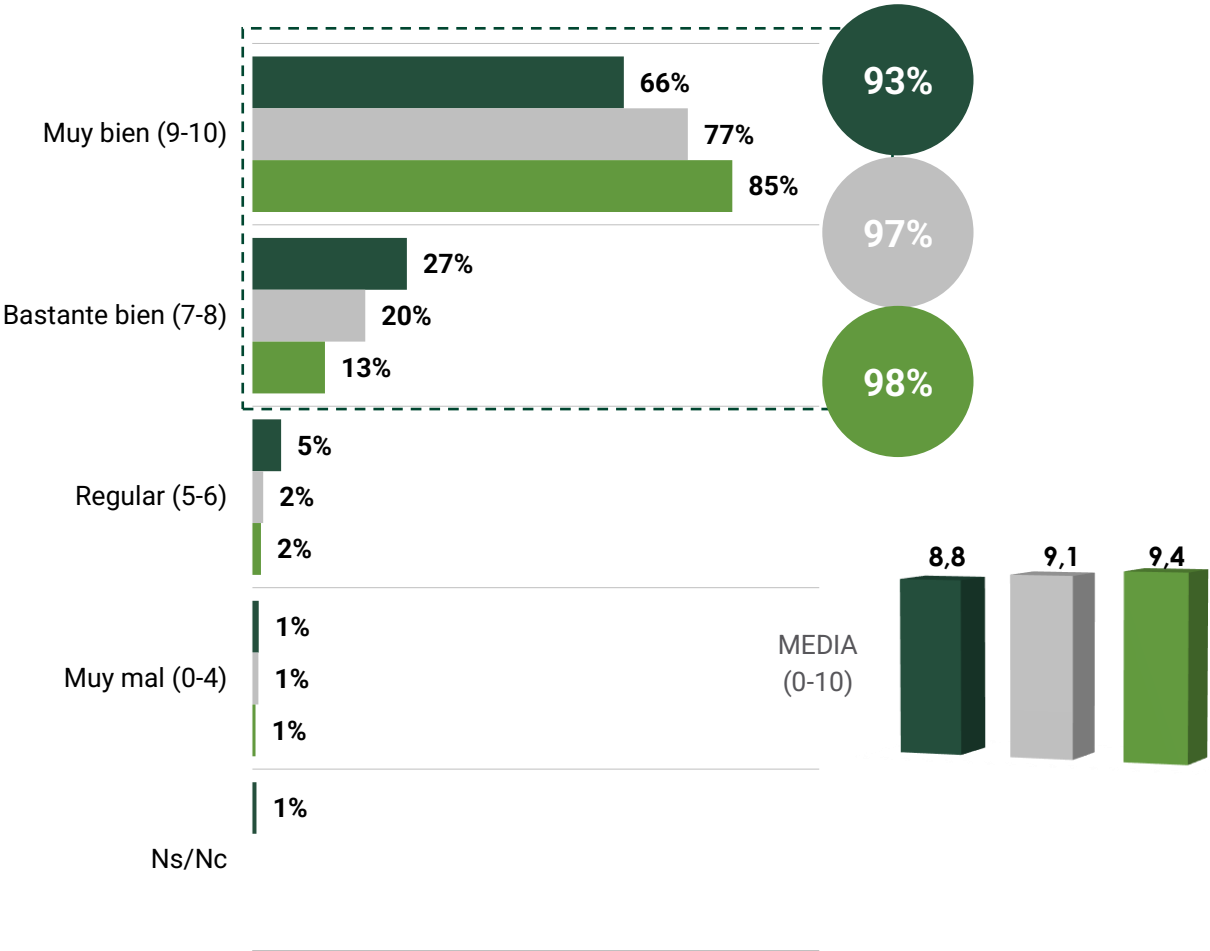


PARADAS A DEMANDA



P26

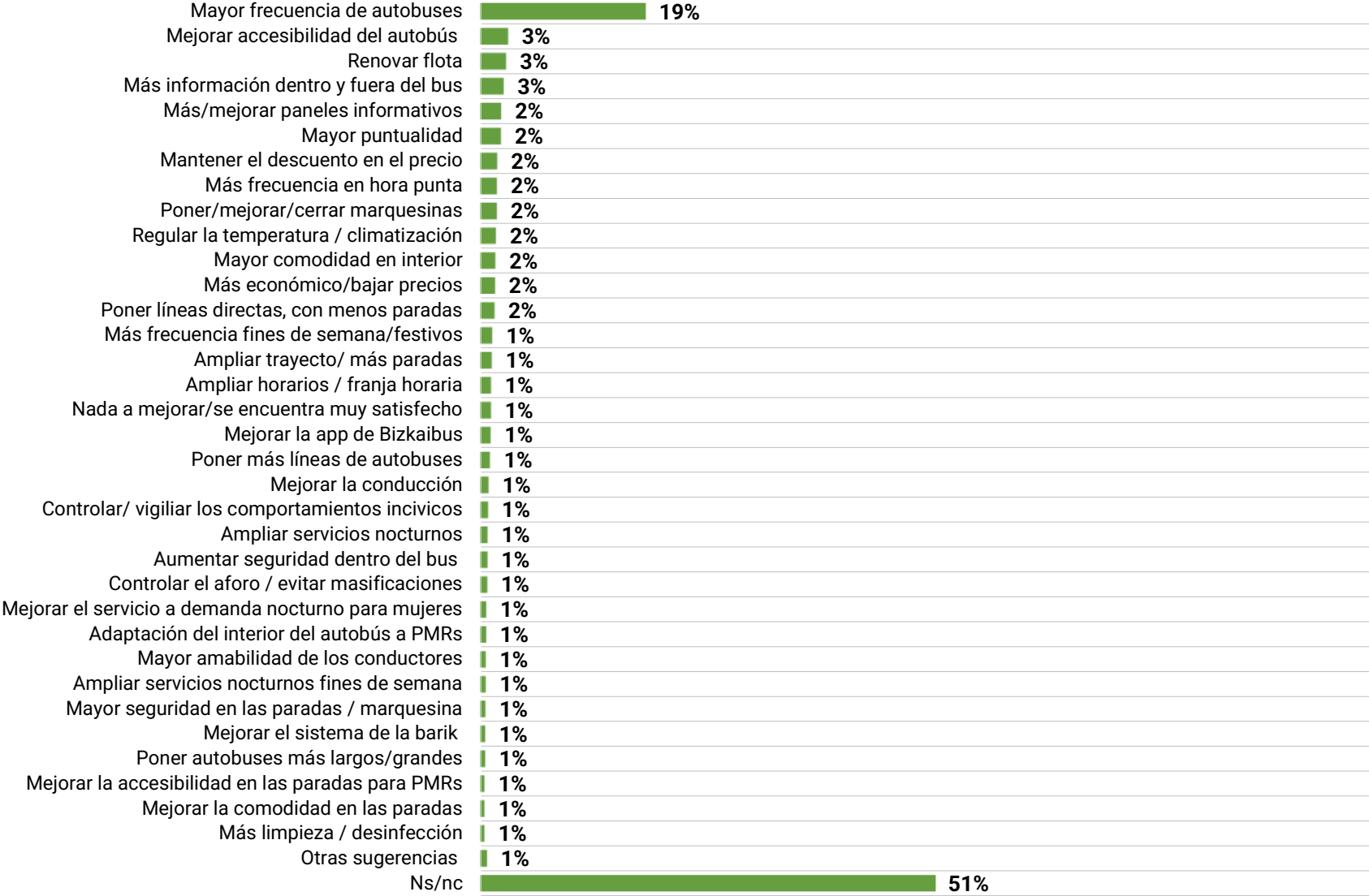
¿SABÍA VD. QUE BIZKAIBUS DISPONE DE UN SERVICIO DE PARADAS A DEMANDA PARA MUJERES EN LOS SERVICIOS NOCTURNOS?
Base: Total de personas entrevistadas



P27

¿CÓMO VALORA ESTE SERVICIO DE PARADAS A DEMANDA?
Base: Quienes conocen el servicio de paradas a demanda de Bizkaibus

2025

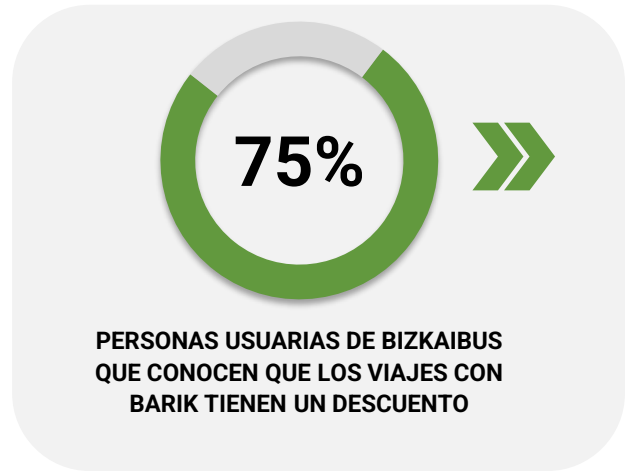


P28

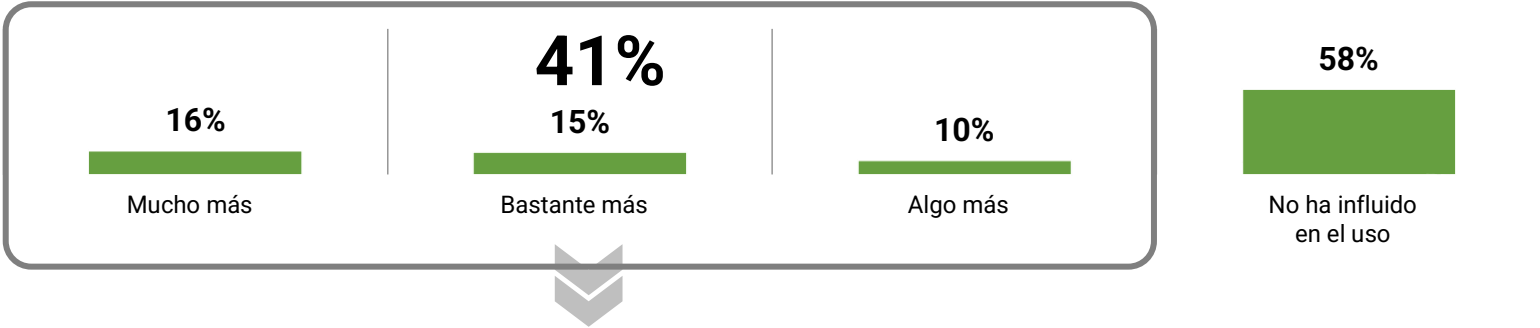
¿QUÉ SUGERENCIAS REALIZARÍA VD. PARA MEJORAR EL ACTUAL SERVICIO DE BIZKAIBUS?*
Base: Total de personas entrevistadas

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

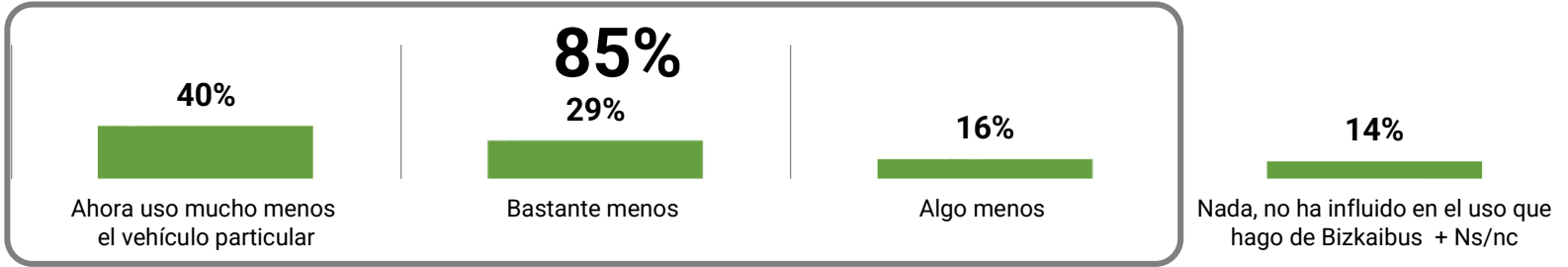
2025



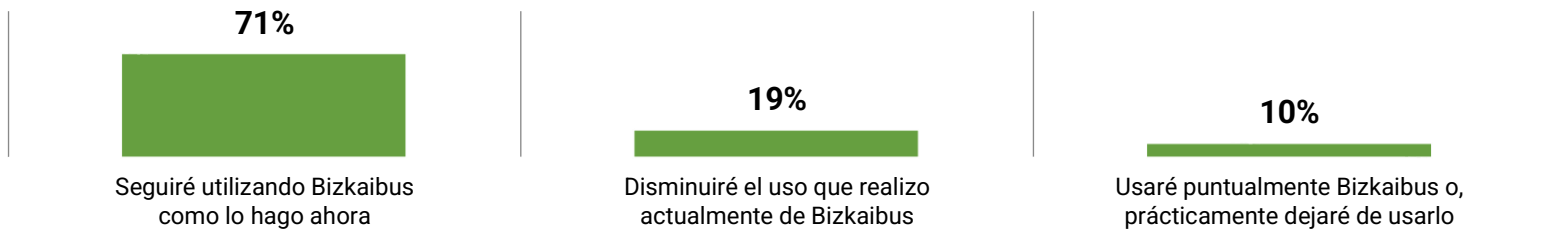
P8 ESTE DESCUENTO ¿HA HECHO QUE VD. USE BIZKAIBUS ...?
Base: Total de personas entrevistadas



P9 Y ESTE MAYOR USO DE BIZKAIBUS ¿EN QUÉ MEDIDA HA HECHO QUE UTILICE MENOS EL VEHÍCULO PRIVADO?
Base: Personas entrevistadas que reconocen que el descuento ha hecho que usen más Bizkaibus



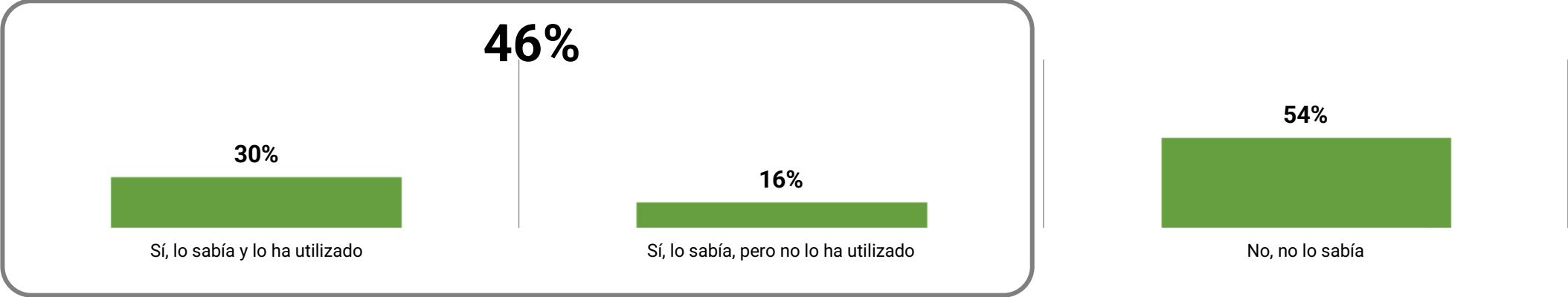
P9A Y CUANDO SE ELIMINE ESTE DESCUENTO EN LOS VIAJES CON BARIK, VD...
Base: Total de personas entrevistadas



2025

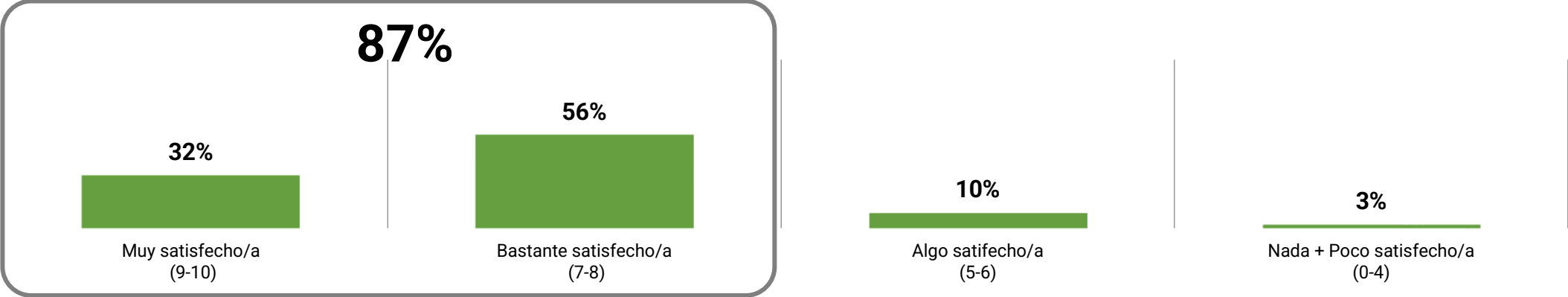
P11a

¿SABÍA VD. QUE ACTUALMENTE LOS TRANSBORDOS ENTRE LÍNEAS DE BIZKAIBUS SON GRATUITOS SIEMPRE QUE NO TRANSCURRAN MÁS DE 30 MINUTOS ENTRE LA CANCELACIÓN DE SALIDA DEL PRIMER AUTOBÚS Y LA DE ENTRADA EN EL SEGUNDO? ¿LO HA UTILIZADO?
Base: Total de personas entrevistadas



P11b

¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA APLICACIÓN DE ESTA MEDIDA DE GRATUIDAD DEL TRANSBORDO?
Base: Total de personas entrevistadas



NOTA: Pregunta de nueva incorporación, por lo que no recogemos el referente comparativo respecto al estudio precedente.