



ESTUDIO DE ACTUALIZACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y OBSERVACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE BIZKAIBUS

INFORME DE RESULTADOS

- o La presente investigación ha sido realizada por el Instituto de Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico **Ikerfel** por encargo de la **Diputación Foral de Bizkaia**.

- o Este estudio se enmarca dentro del **proyecto de las Cartas de Servicio** y tiene como finalidad **certificar** los **compromisos planteados** y **actualizar las expectativas** de las **personas usuarias**, definidas en las **Cartas de Servicios** de diversas áreas de la **Diputación Foral de Bizkaia**. Una de ellas es la que nos ocupa, el **Servicio de Bizkaibus de la Diputación Foral de Bizkaia**.

- o El principal objetivo de la investigación consiste en certificar los compromisos planteados en la Carta de Servicio y actualizar las expectativas de las personas usuarias sobre el servicio de Bizkaibus.

- o Este objetivo se ha abordado desde una **perspectiva metodológica cuantitativa**, concretamente se han realizado **401 Entrevistas Presenciales** a personas usuarias del servicio de Bizkaibus.

- o La fase de campo se ha desarrollado en el mes de Mayo de 2024.

Ikerfel es uno de los Institutos de Investigación líderes en el mercado nacional debido a su amplia trayectoria en el sector así como su filosofía de trabajo. Más de 48 años de experiencia en el sector y más de 10.350 estudios ad hoc avalan a la compañía. Cercanía, trabajo en equipo, preocupación por la calidad y flexibilidad son las principales señas de identidad de Ikerfel.

La compañía y sus profesionales pertenecen desde hace años i+a (Insights + Analytics España)  la nueva Comunidad del Market Research y Data Science, asociación que surge de la integración de ANEIMO y AEDEMO. Entre sus principales clientes se encuentran compañías nacionales e internacionales de los principales sectores de actividad (Telecomunicación, Asegurador, Banca, Automoción, Alimentación, Distribución, etc.).

Índice

ESTUDIO DE ACTUALIZACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS Y OBSERVACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE BIZKAIBUS

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	4
A.1. Objetivos de la investigación	5
A.2. Ficha técnica	7
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
B.0. Hábitos y uso del servicio	11
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación	13
B.2. Valoración pormenorizada	19
B.2.1. Información proporcionada	20
B.2.2. Frecuencias y conexiones	25
B.2.3. Accesibilidad y mantenimiento	30
B.2.4. Sostenibilidad del vehículo	34
B.2.5. Principales variables de satisfacción	37
B.2.6. Gestión de quejas, reclamaciones o sugerencias	41
B.3. Satisfacción global final	45
C. – CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	50
D. – CONSIDERACIONES FINALES	56

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación

A.2. Ficha técnica

Objetivo Principal

Actualizar las expectativas de las personas usuarias del servicio de Bizkaibus de la Diputación Foral de Bizkaia y certificar los compromisos de la Carta de Servicios.

Objetivos específicos

- Analizar la relación con el Servicio de Bizkaibus.
- Estudiar la satisfacción global y la recomendación de las personas usuarias de Bizkaibus.
- Profundizar en las expectativas de los diferentes aspectos del servicio:
 - Información ofrecida.
 - Frecuencias y conexión.
 - Accesibilidad y mantenimiento.
 - Sostenibilidad.
 - Gestión de quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Certificar el cumplimiento de los compromisos planteados en la Carta de Servicios.

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A.1. Objetivos de la investigación
A.2. Ficha técnica

Tipo de estudio



Cuantitativo.

Técnica empleada



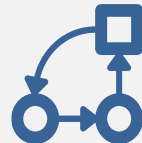
Entrevistas Presenciales (Entrevistas personales mediante cuestionarios semiestructurados en las marquesinas y paradas de Bizkaibus)

Universo objeto de estudio



Personas usuarias del Servicio Bizkaibus de la Diputación Foral de Bizkaia

Detalle metodológico



Se han realizado **401 Entrevistas Presenciales** a personas usuarias del Servicio Bizkaibus. Esto supone un $e=5,00\%$ para un nivel de confianza del $95,5\% 2\sigma$.

Realización trabajo de campo



- El actual estudio tiene como objetivo principal la renovación de expectativas y la observación del cumplimiento de los compromisos definidos en la Carta de Servicios de 2022-2023.
- Para conocer la renovación de las expectativas ha sido utilizado el planteamiento metodológico mostrado anteriormente, de un total de 401 entrevistas.
- Sin embargo, para analizar la satisfacción de las variables que confirman el cumplimiento de los compromisos se han utilizado los resultados recogidos en el estudio de Calidad de Servicio de Bizkaibus de Diciembre de 2023. Para este estudio se realizaron un total de 3.500 entrevistas (lo que genera un error muestral de $\pm 1,70\%$), las que se repartían en la totalidad de líneas de Bizkaibus, en comparación con el actual estudio en el cual se analizan algunas de las principales líneas del servicio.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.0. Hábitos y uso del servicio
- B.1. Satisfacción global inicial y recomendación
- B.2. Valoración pormenorizada
- B.3. Satisfacción global final

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Hábitos y uso del servicio

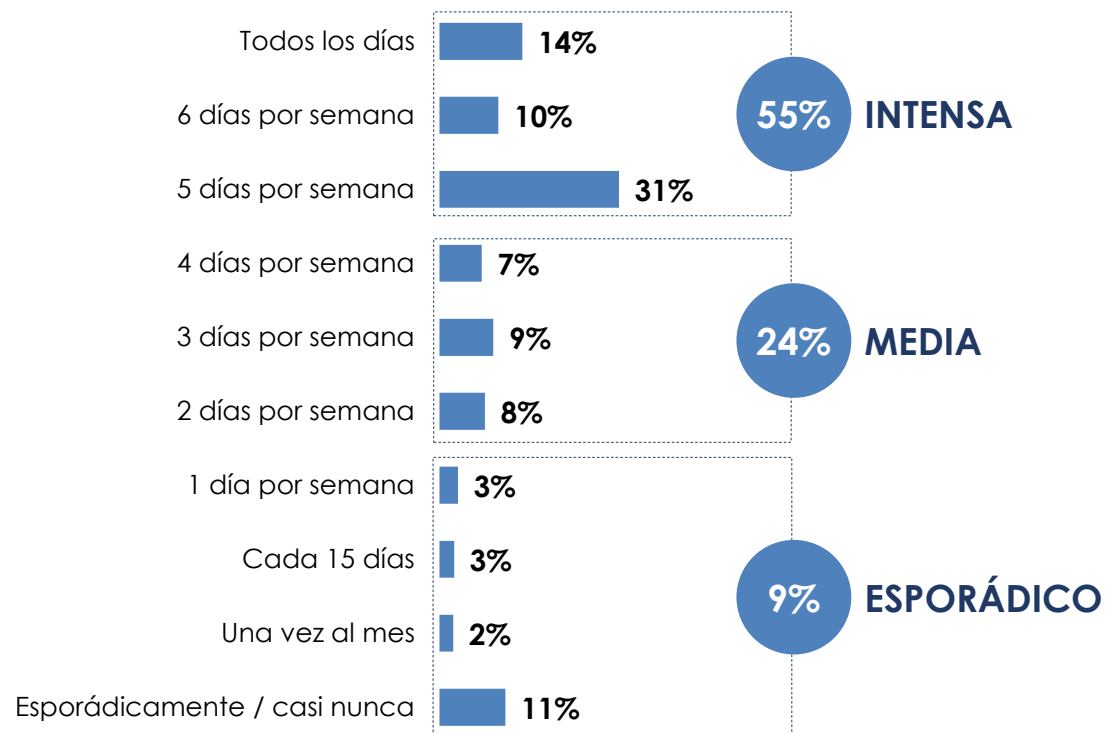
B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

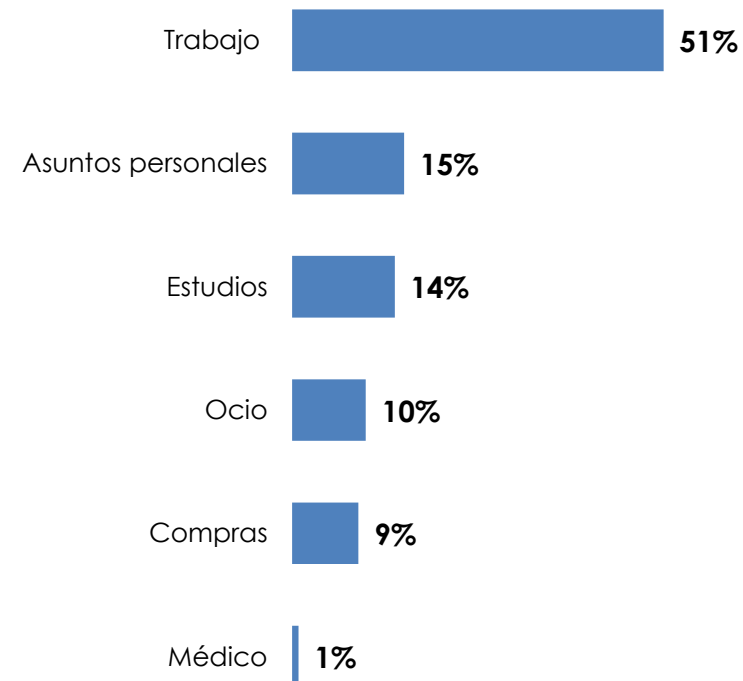
B.3. Satisfacción global final

FRECUENCIA Y MOTIVOS DE USO

FRECUENCIA



MOTIVOS



- La mayoría de las personas usuarias del servicio declaran **utilizar el servicio de Bizkaibus con gran frecuencia, al menos 5 días a la semana.**
- El principal motivo por el que las personas utilizan Bizkaibus son los motivos laborales.

(POD) ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA UTILIZA VD BIZKAIBUS?

Base: Total de las personas entrevistadas

(POE) ¿CUÁL ES EL MOTIVO PRINCIPAL DE SU VIAJE?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

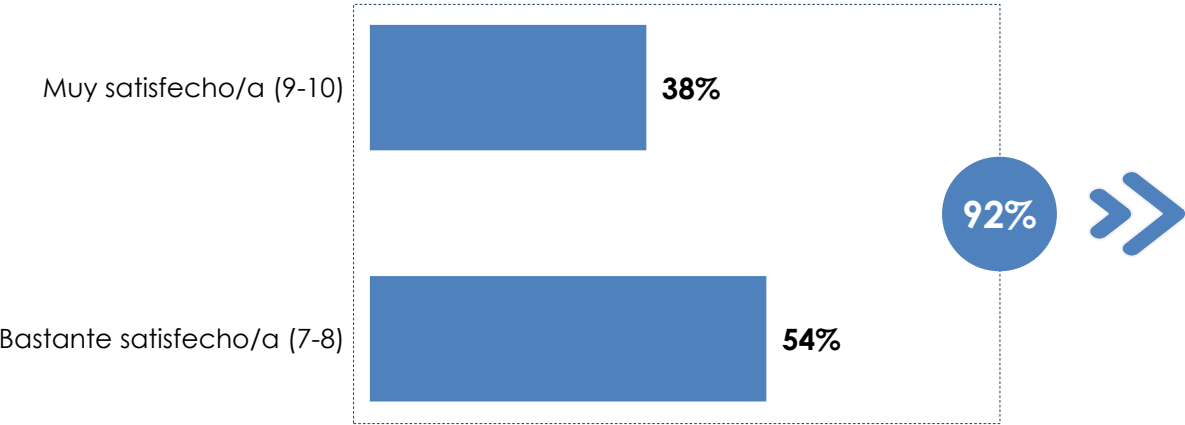
B.0. Hábitos y uso del servicio

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

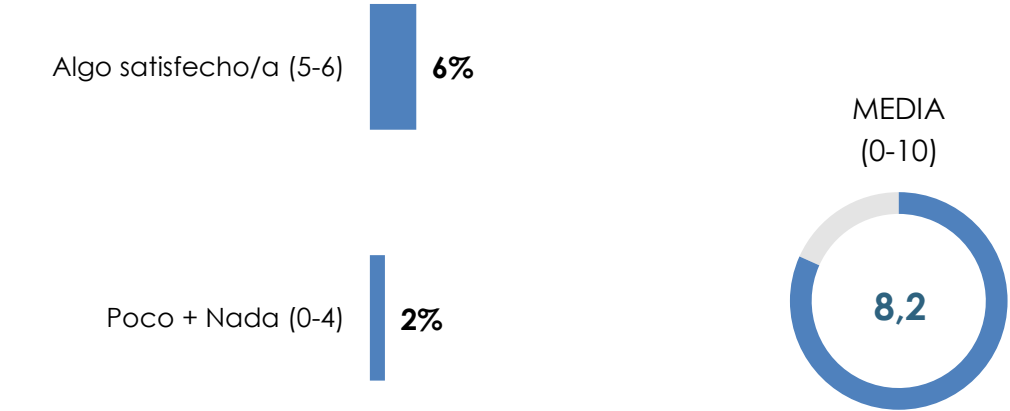
B.2. Valoración pormenorizada

B.3. Satisfacción global final

SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL



TOTAL	SEXO		EDAD					FRECUENCIA DE USO		
	Hombre	Mujer	De 16 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	Más de 60	Usuario Intensivo	Usuario Medio	Usuario Esporádico
92%	92%	91%	93%	96%	93%	83%	93%	90%	89%	100%

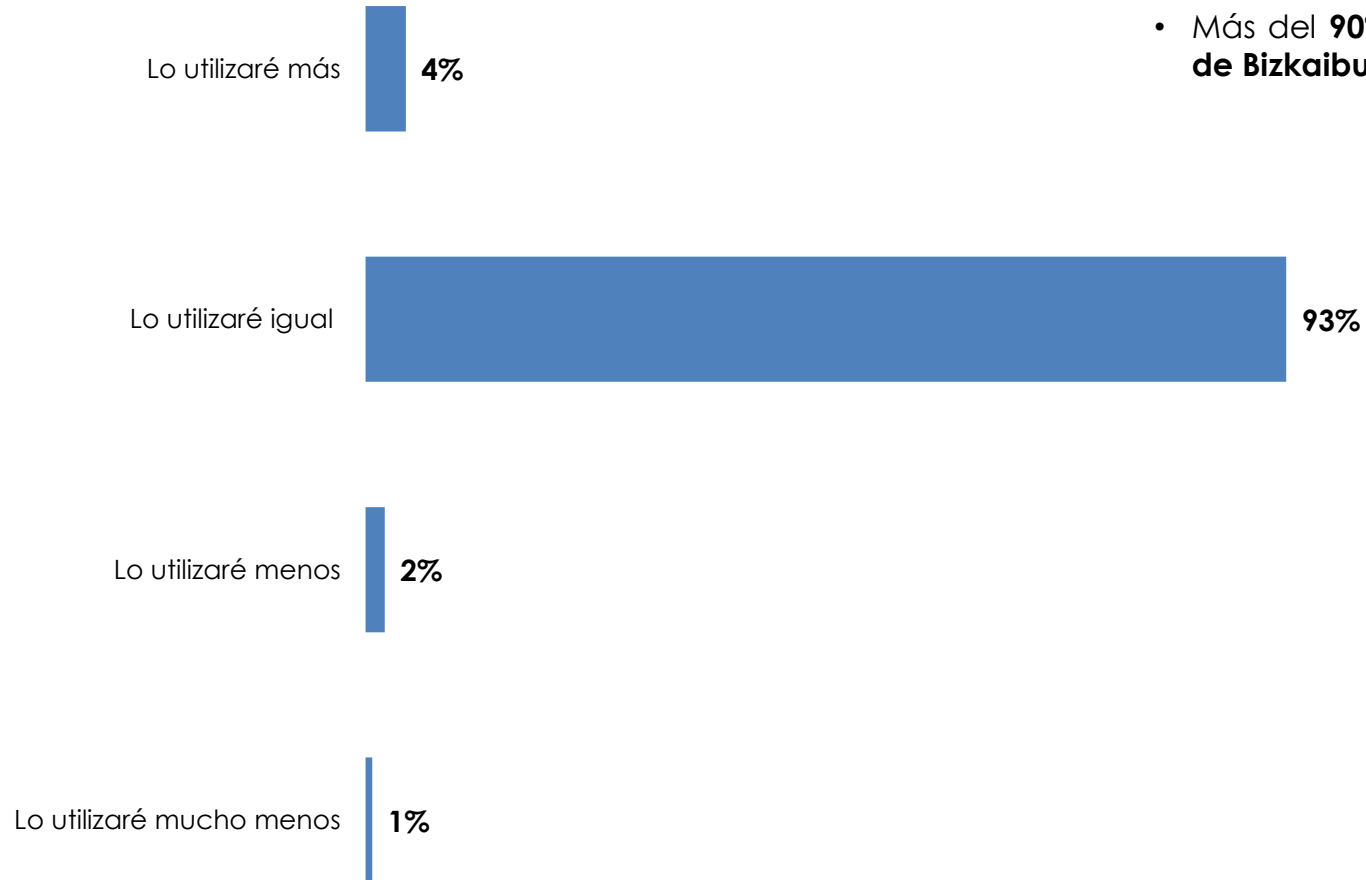


- La **Valoración Global Inicial** del servicio muestra unos índices de **satisfacción excelentes**. El **92%** de las personas usuarias se muestra muy o bastante satisfecho con el servicio prestado por Bizkaibus.

(P1) PARA COMENZAR, ME GUSTARÍA CONOCER HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ VD. GLOBALMENTE SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR BIZKAIBUS?

Base: Total de las personas entrevistadas

PREDISPOSICIÓN DE CONTINUAR UTILIZANDO BIZKAIBUS

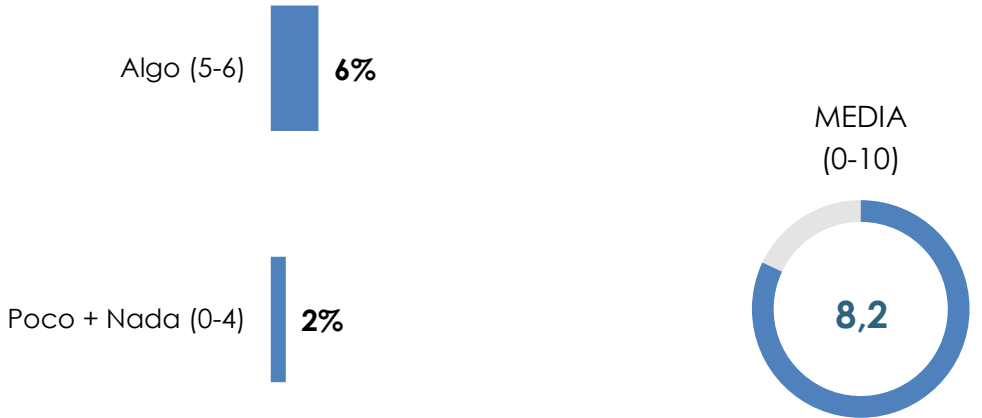
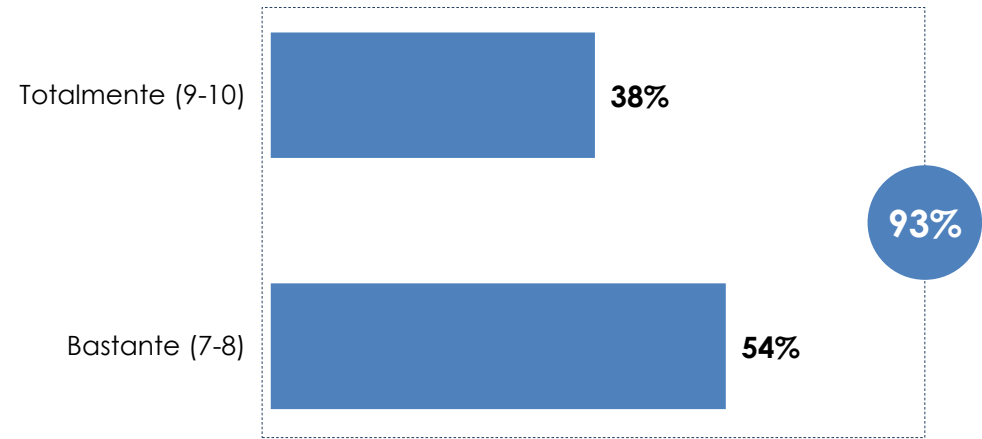


- Más del **90%** manifiesta que durante el próximo año utilizará el servicio de Bizkaibus en la misma medida en la que lo hace en la actualidad.

(P3) ¿EN QUÉ MEDIDA CREE VD. QUE SEGUIRÁ UTILIZANDO BIZKAIBUS DURANTE ESTE PRÓXIMO AÑO?

Base: Total de las personas entrevistadas

RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO



TOTAL	SEXO		EDAD					FRECUENCIA DE USO		
	Hombre	Mujer	De 16 a 29	De 30 a 39	De 40 a 49	De 50 a 59	Más de 60	Usuario Intensivo	Usuario Medio	Usuario Esporádico
93%	93%	92%	94%	96%	95%	85%	93%	91%	92%	100%

- **Recogemos un nivel de recomendación muy elevado** del servicio proporcionado por Bizkaibus. Más del 90% manifiesta que recomendaría Bizkaibus totalmente o bastante.

(P4) ¿RECOMENDARÍA VD. ESTE SERVICIO A OTRAS PERSONAS?

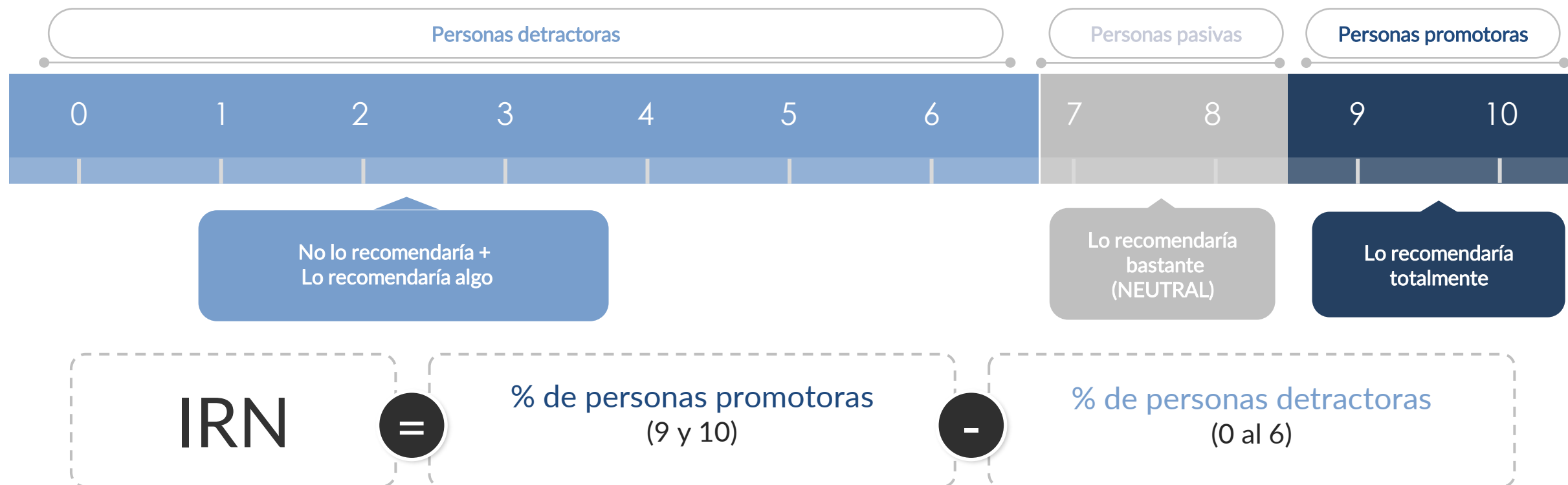
Base: Total de las personas entrevistadas

RECOMENDACIÓN

- El Índice de Recomendación Neta (IRN)* se obtiene a través de la siguiente pregunta:

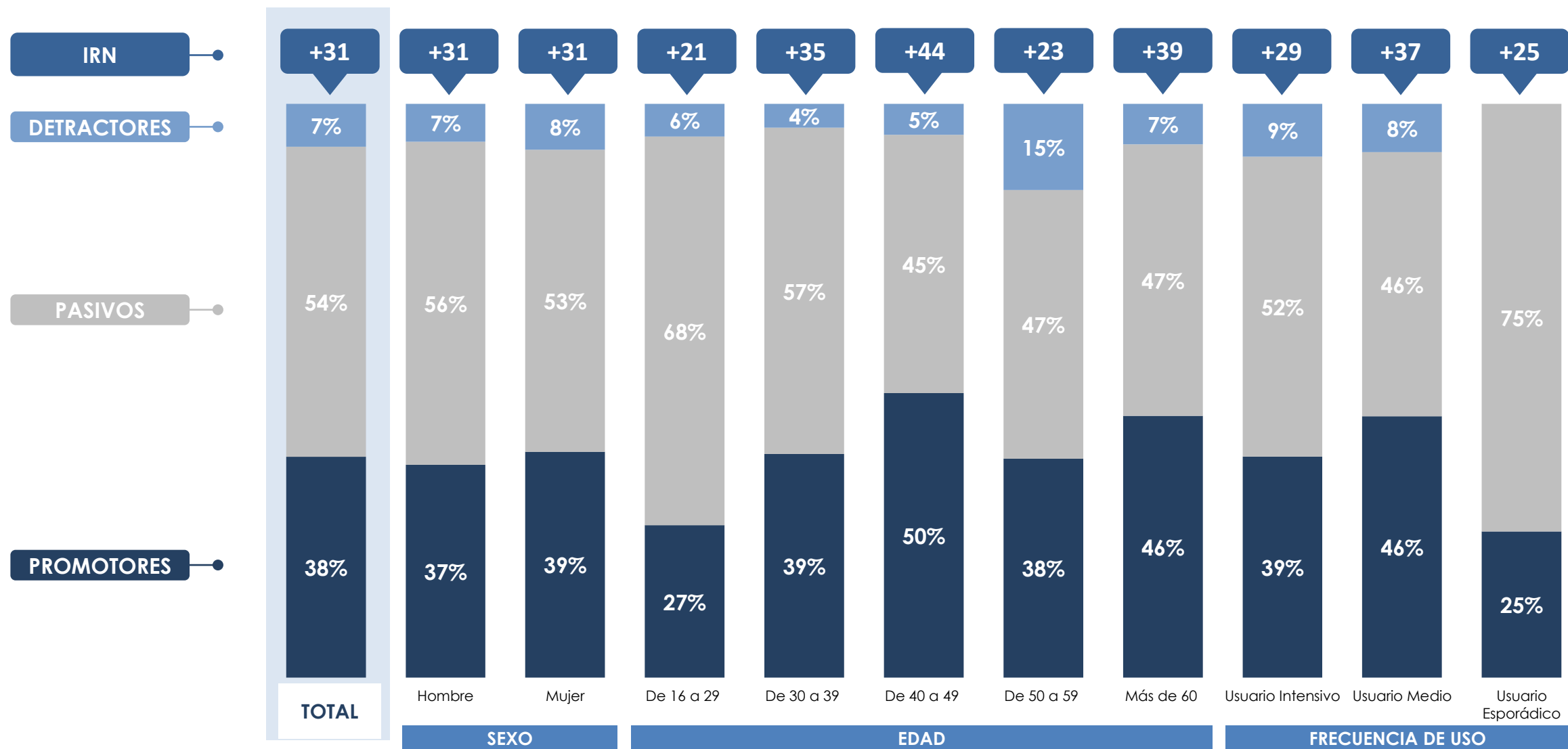
EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN NETA (IRN)
En una escala de 0 a 10, ¿En qué medida recomendaría?

- En función de esta respuesta, categorizamos a las personas usuarias en los siguientes segmentos:



* Net Promoter Score (NPS) en inglés.

RECOMENDACIÓN



(P4) ¿RECOMENDARÍA VD. ESTE SERVICIO A OTRAS PERSONAS?

Base: Total de las personas entrevistadas

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "No lo recomendaría en absoluto" y 10 "Lo recomendaría totalmente".

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.0. Hábitos y uso del servicio

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

B.3. Satisfacción global final

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Información proporcionada

B.2.2. Frecuencias y conexiones

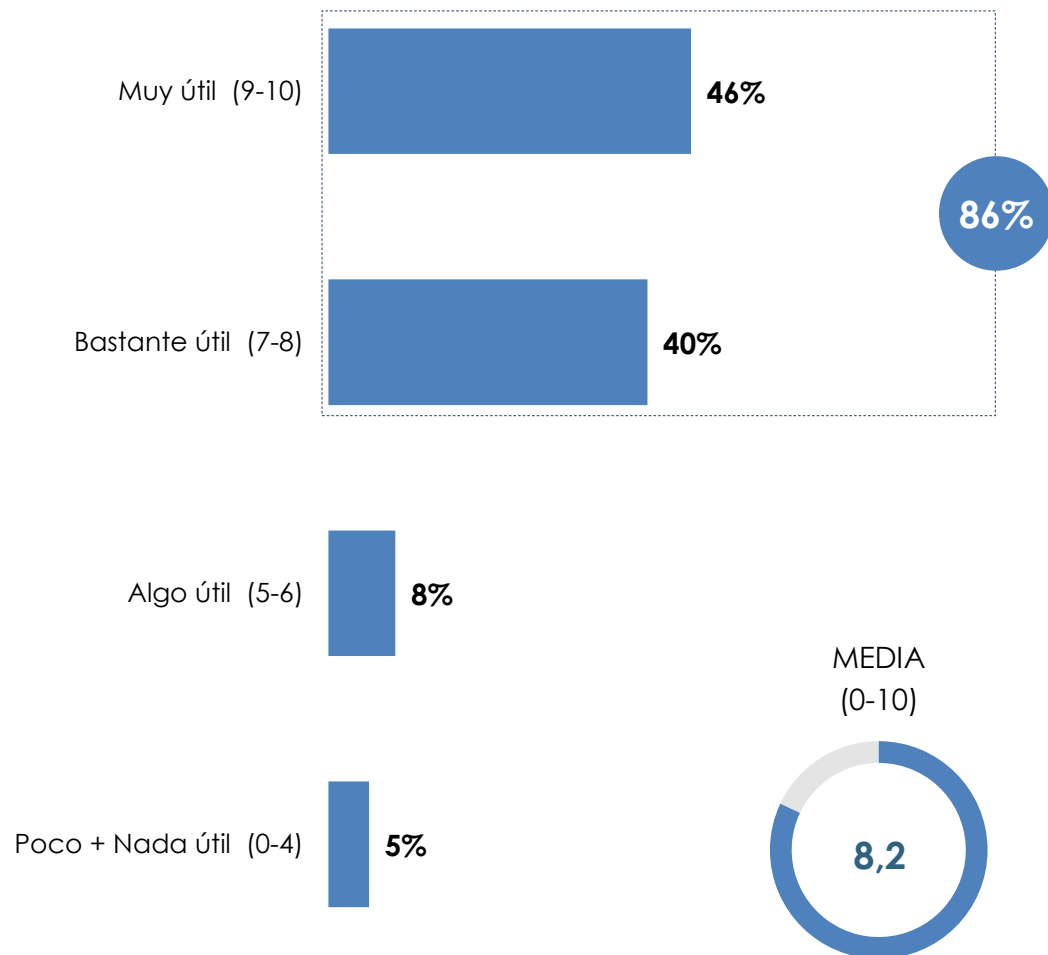
B.2.3. Accesibilidad y mantenimiento

B.2.4. Sostenibilidad del vehículo

B.2.5. Principales variables de
satisfacción

B.2.. Gestión de quejas, reclamaciones
o sugerencias

INFORMACIÓN DE LAS PANTALLAS DIGITALES DE LAS PARADAS



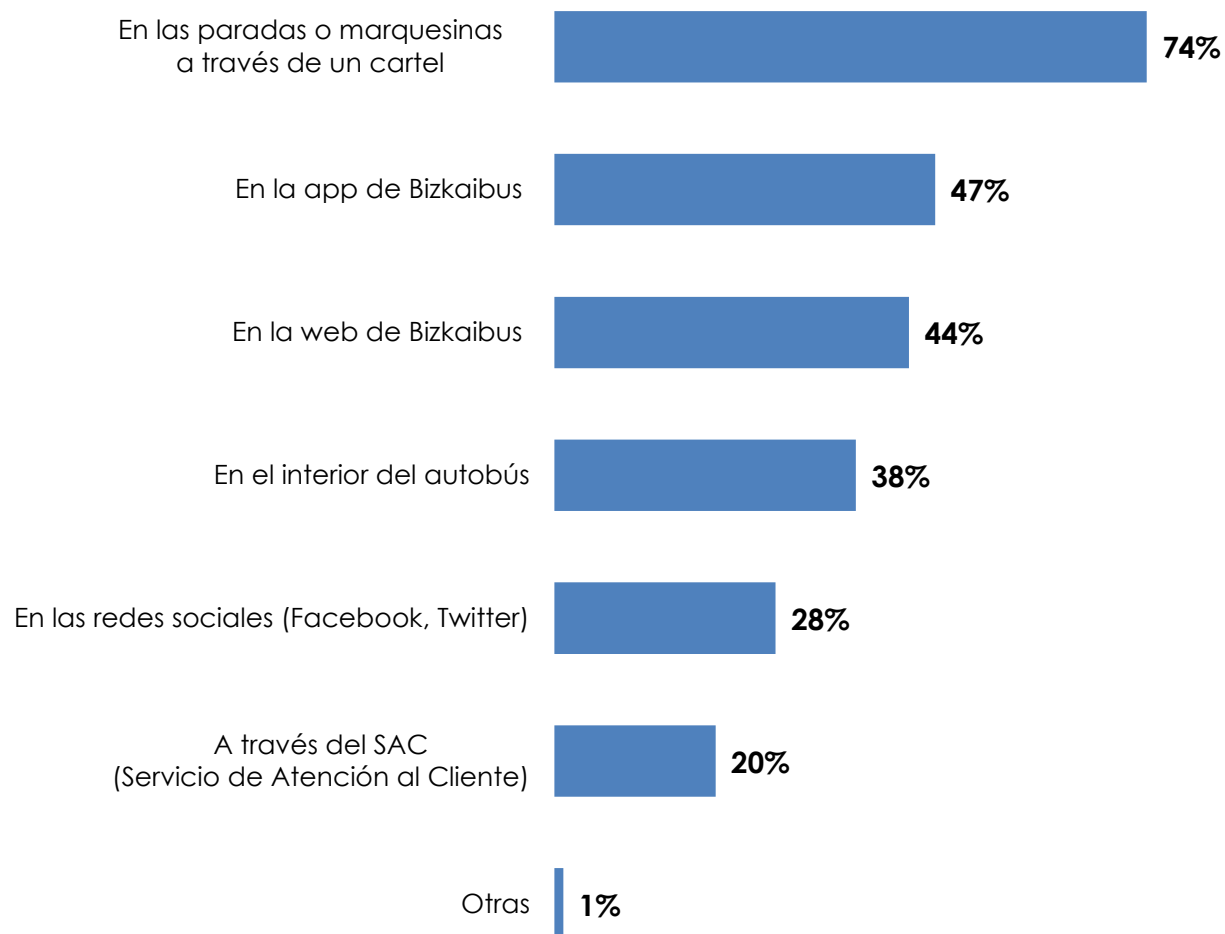
- La **información digital** que se muestra en las paradas del Servicio de Bizkaibus es considerada **bastante y/o muy útil** por la **mayoría de las personas usuarias**.



(P5) ¿HASTA QUÉ PUNTO CONSIDERA VD. ÚTIL LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN LAS PANTALLAS DIGITALES DE LAS PARADAS? DE 0, NADA ÚTIL A 10, MUY ÚTIL.

Base: Total de las personas entrevistadas

MEDIOS PARA AVISAR DE VARIACIONES O MODIFICACIONES DEL SERVICIO



Expectativas

- En caso de que se produzcan variaciones previstas en el itinerario del autobús, las personas usuarias consideran que la **información relativa a las variaciones** se debería de dar **en las propias paradas o marquesinas a través de un cartel**.
- De manera secundaria también se menciona la **página web** y **app** de Bizkaibus como medios a través de los cuales comunicar esta información.
- Las personas entrevistadas consideran de media que se debería de proporcionar esta información a través de más de dos canales.

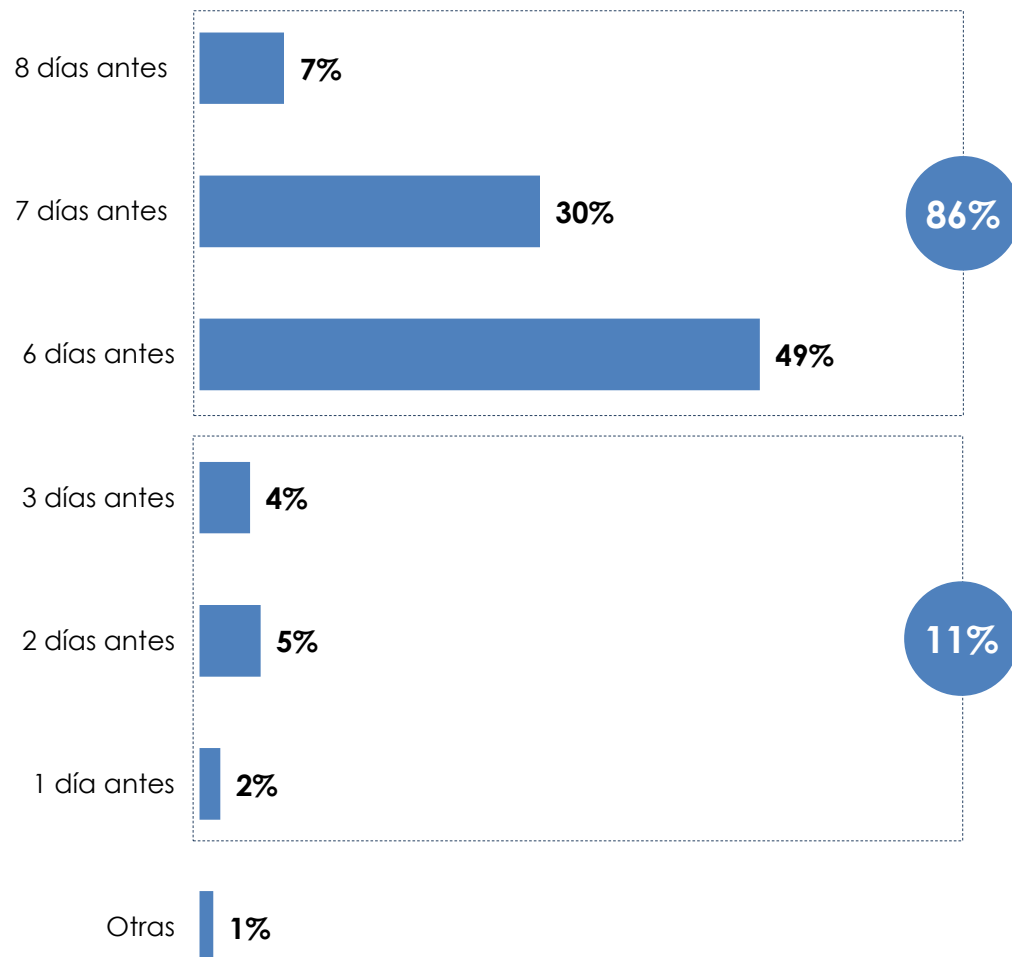
NÚMERO MEDIO
DE MENCIONES

2,52

(P6) EN EL CASO DE QUE SE PRODUZCAN VARIACIONES YA PREVISTAS EN EL ITINERARIO DEL AUTOBÚS, MODIFICACIÓN DE HORARIOS, PARADAS, ETC., ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS CONSIDERARÍA VD. ADECUADO PROPORCIONAR ESTOS AVISOS A LAS PERSONAS USUARIAS POR ANTICIPADO?

Base: Total de las personas entrevistadas

PLAZO PARA AVISAR DE VARIACIONES O MODIFICACIONES DEL SERVICIO



- La mayoría de las personas consultadas se muestra exigente a la hora de mencionar un plazo de tiempo para que el servicio de Bizkaibus informe a las personas usuarias de las variaciones o modificaciones del servicio, **el 86% considera que se debería de informar en torno a una semana antes.**

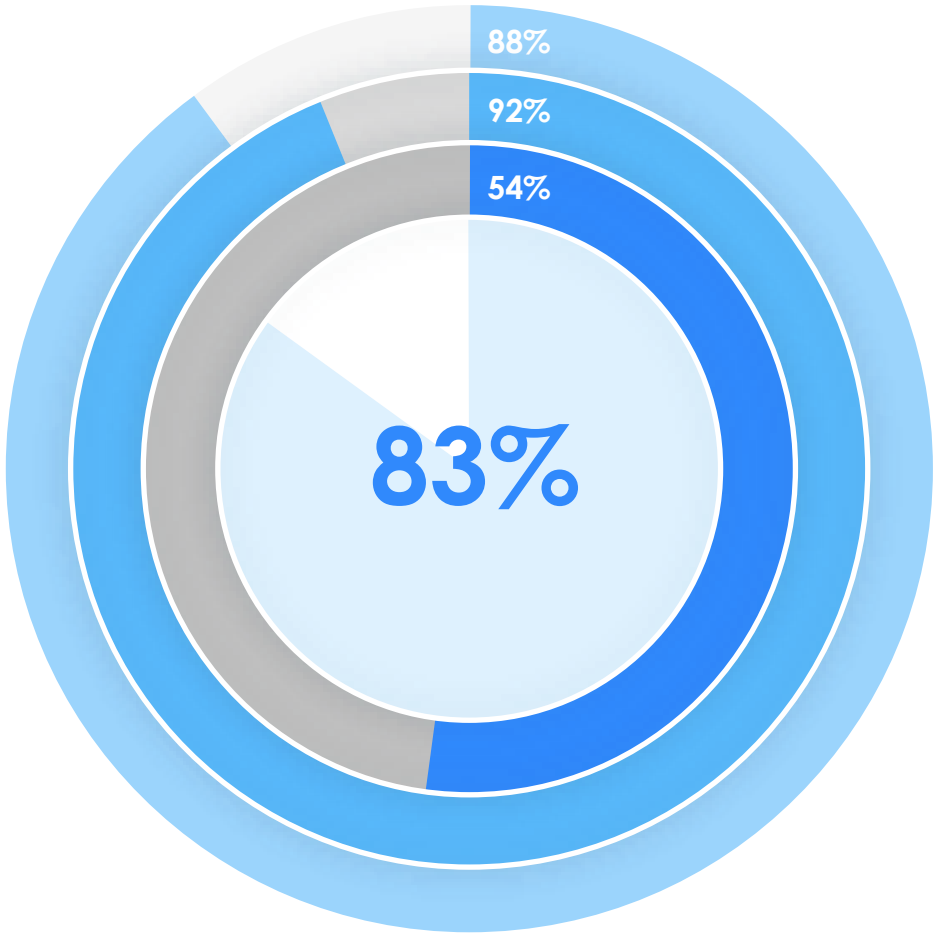
(P7) Y ¿QUÉ PLAZO DE TIEMPO LE PARECERÍA ADECUADO PARA PROPORCIONAR ESTOS AVISOS POR ANTICIPADO?

Base: Total de las personas entrevistadas

LA APP DE BIZKAIBUS



- Conocedores de la app de Bizkaibus
- Han descargado la app de Bizkaibus
*Base: Personas conocedoras de la app de Bizkaibus (n=333)
- Suele consultar la app de Bizkaibus
*Base: Personas que tienen descargada la app de Bizkaibus (n=186)
- Satisfacción con la app de Bizkaibus
*Base: Personas que suelen consultar la app de Bizkaibus (n=171)



(P8-P8C) LA APP DE BIZKAIBUS

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Información proporcionada

B.2.2. Frecuencias y conexiones

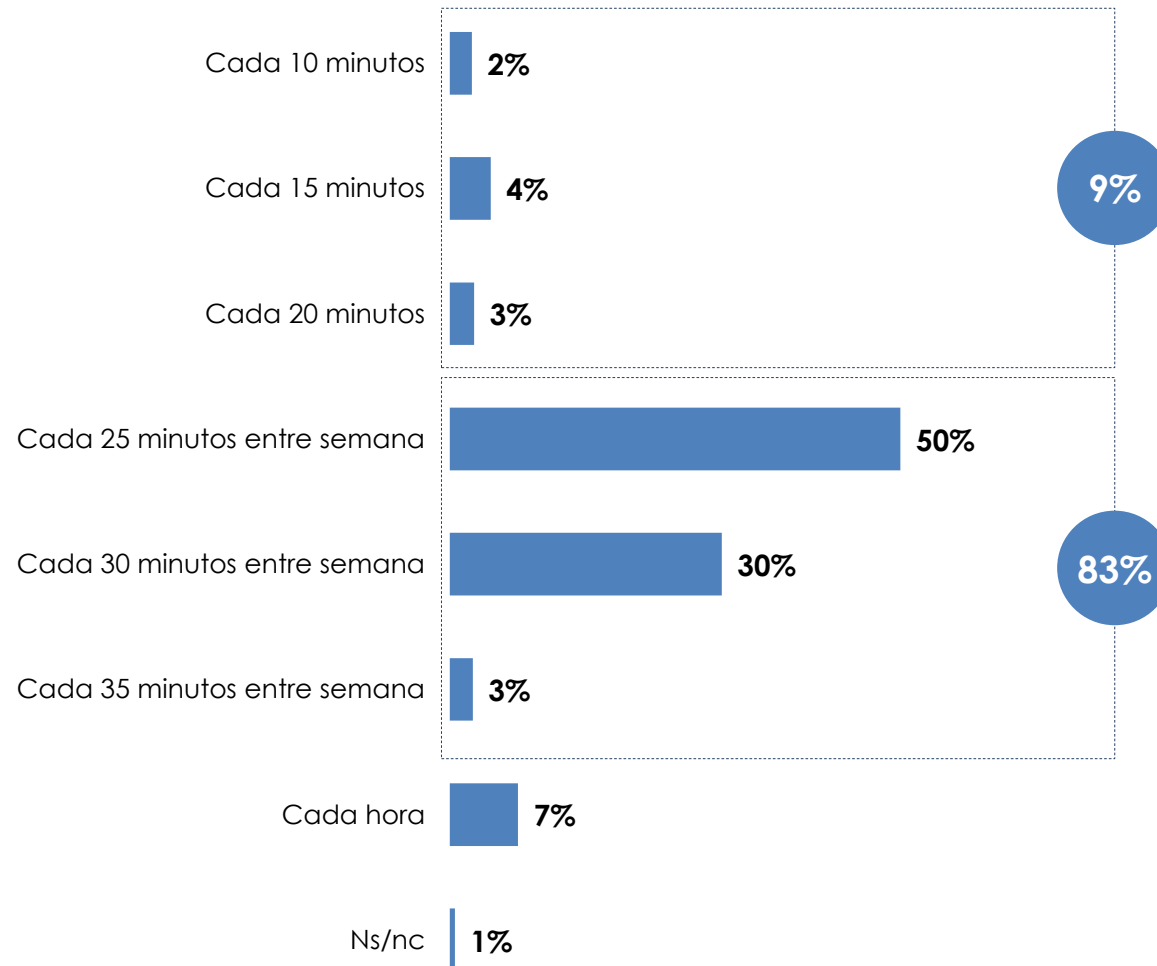
B.2.3. Accesibilidad y mantenimiento

B.2.4. Sostenibilidad del vehículo

B.2.5. Principales variables de satisfacción

B.2.6. Gestión de quejas, reclamaciones o sugerencias

FRECUENCIAS DE VIAJES EN LAS LÍNEAS CON MAYOR VOLUMEN DE VIAJEROS/AS

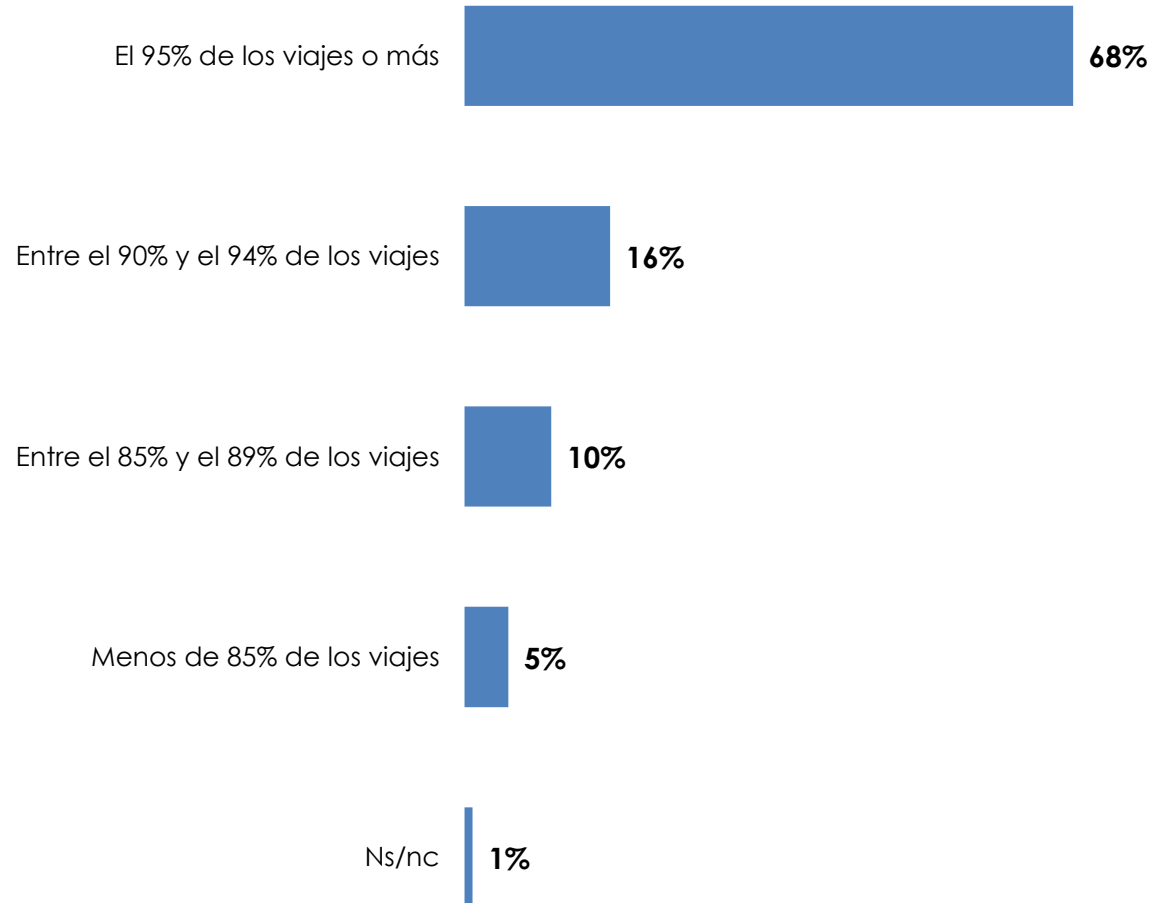


- En cuanto a la frecuencia de aquellas líneas con mayor volumen o afluencia de viajeros/as, las personas usuarias del servicio consideran una **frecuencia adecuada entre 25 y 35 minutos, así lo expresa más del 80%.**
- Sin embargo, algo menos del 10% cree que la frecuencia debería ser de entre 10 y 20 minutos.

(P10) TENIENDO EN CUENTA EL RECORRIDO QUE REALIZAN LAS LÍNEAS Y EN UNA SITUACIÓN DE TRÁFICO NORMAL, ES DECIR EN CONDICIONES NORMALES, ¿QUÉ FRECUENCIA LE PARECERÍA A VD. RAZONABLE QUE TUVIERAN LAS LÍNEAS CON MAYOR VOLUMEN DE VIAJEROS/AS (COMO POR EJEMPLO: LA LÍNEA BILBAO - AMOREBIETA)

Base: Total de las personas entrevistadas

CRITERIOS DE PUNTUALIDAD

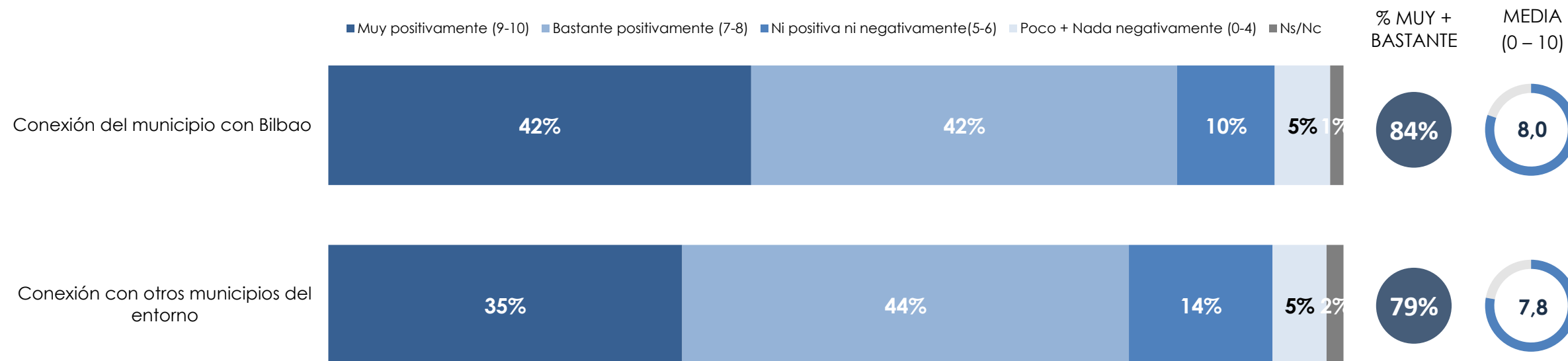


- Dos de cada tres **personas entrevistadas se muestran exigentes en cuanto a la puntualidad del Bizkaibus**, consideran que más del 95% de los viajes no deberían de superar los 5 minutos de la hora prevista en la primera parada.

(P11) BIZKAIBUS CONSIDERA QUE LOS AUTOBUSES HAN SIDO PUNTUALES CUANDO LA HORA PREVISTA DE SALIDA DEL AUTOBÚS EN LA PRIMERA PARADA Y LA HORA REAL NO SUPERA LOS 5 MINUTOS. EN CONDICIONES NORMALES ¿DE CADA 100 VIAJES QUE REALIZAN LAS LÍNEAS DE BIZKAIBUS CUÁNTOS CONSIDERA VD. QUE HAN DE CUMPLIR ESTE CRITERIO DE PUNTUALIDAD?

Base: Total de las personas entrevistadas

CONEXIÓN ENTRE MUNICIPIOS Y CON LA VILLA DE BILBAO

Satisfacción


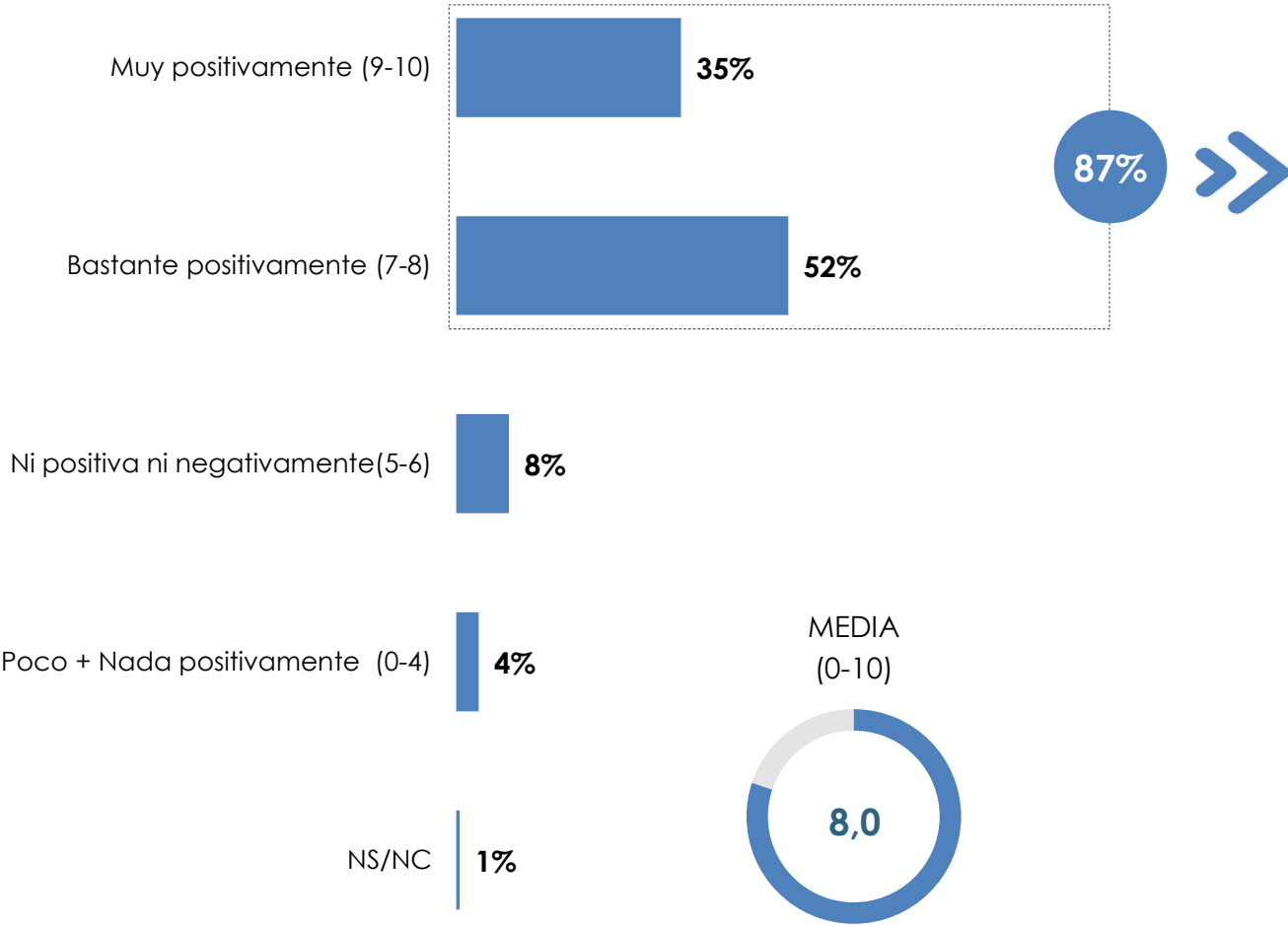
- Las conexiones de los municipios de Bizkaia con Bilbao son valoradas muy o bastante positivamente por el 84% de las personas usuarias consultadas.
- Encontramos una valoración algo menor en cuanto a la conexión con otros municipios del entorno, aunque está cerca del 80% de personas que lo valoran positivamente.

(P12) ¿CÓMO VALORA VD. LA CONEXIÓN DEL MUNICIPIO EN EL QUE VD. RESIDE CON BILBAO A TRAVÉS DE BIZKAIBUS? ¿Y CON OTROS MUNICIPIOS DEL ENTORNO?

Base: Total de las personas entrevistadas

VALORACIÓN A LA CANTIDAD DE LÍNEAS DEL SERVICIO

★★★ Satisfacción



TOTAL	COMPAÑÍA					
	Busturialdea / BLB	Enkarterri / Vectalia	Ezkerraldea / EMB	Nerbioi / Avanza	Uribe Kosta / Euskotren	Txorierrri / Vectalia
87%	95%	92%	81%	91%	86%	90%

- La variedad de líneas que Bizkaibus ofrece es **valorado de manera muy positiva** por la gran mayoría de personas usuarias. Con cerca del 90% de valoraciones globalmente positivas.

(P13) DURANTE EL PASADO AÑO BIZKAIBUS HA PRESTADO SERVICIO A TRAVÉS DE APROXIMADAMENTE 105 LÍNEAS DISTINTAS, HA EFECTUADO UN TOTAL DE 30 MILLONES DE VIAJES Y ESTÁ PRESENTE EN TODOS LOS MUNICIPIOS DE BIZKAIA, SIENDO EN ALGUNO DE ESTOS MUNICIPIOS EL ÚNICO MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO, ¿CÓMO VALORA VD. LA VARIEDAD DE LÍNEAS DE BIZKAIBUS?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Información proporcionada

B.2.2. Frecuencias y conexiones

B.2.3. Accesibilidad y mantenimiento

B.2.4. Sostenibilidad del vehículo

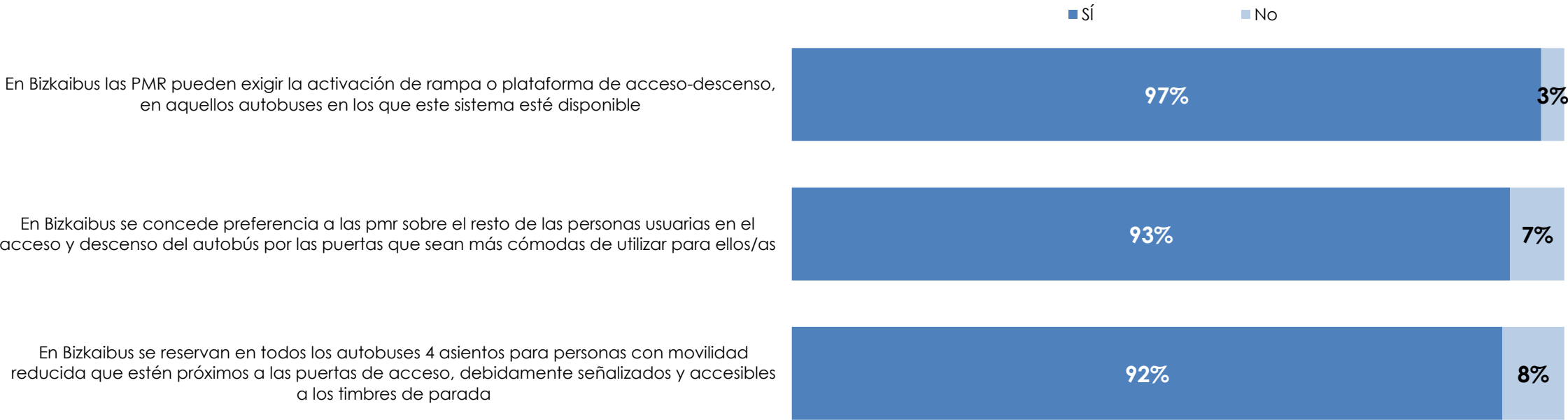
B.2.5. Principales variables de satisfacción

B.2.6. Gestión de quejas, reclamaciones o sugerencias

CONOCIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE ACCESIBILIDAD



Expectativas

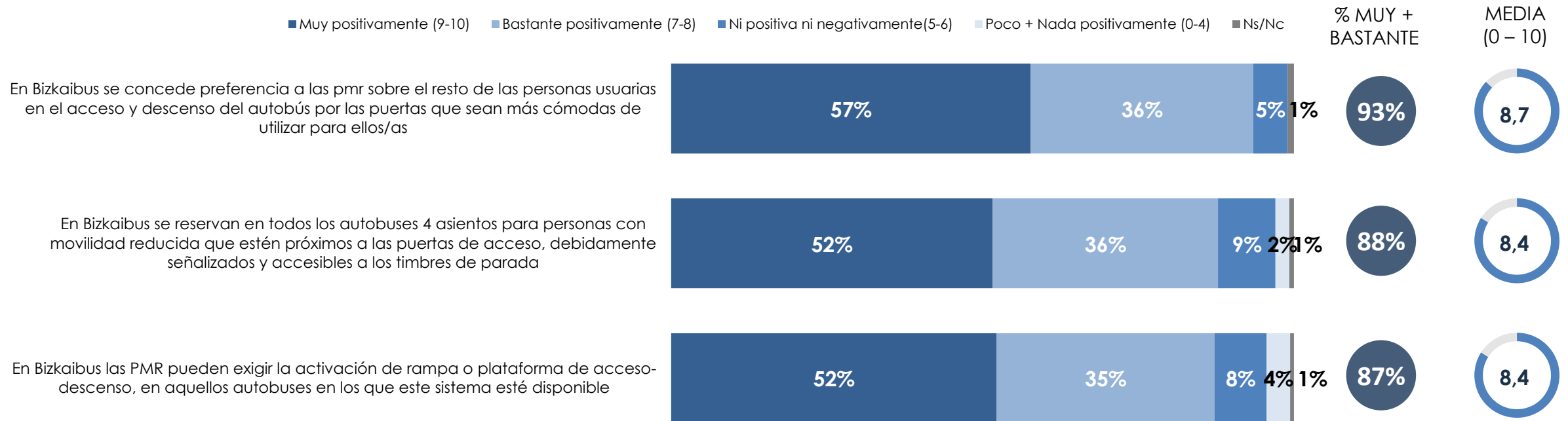


- Los diferentes sistemas de accesibilidad con los que cuenta el servicio de Bizkaibus son conocidos de manera universal.

(P14A) ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SISTEMAS QUE TIENE IMPLANTADOS BIZKAIBUS PARA GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR) A LOS AUTOBUSES CONOCE VD.?

Base: Total de las personas entrevistadas

VALORACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ACCESIBILIDAD

Satisfacción


- En general, **los sistemas de accesibilidad para personas con movilidad reducida** llevados a cabo por Bizkaibus **son valorados muy positivamente**.

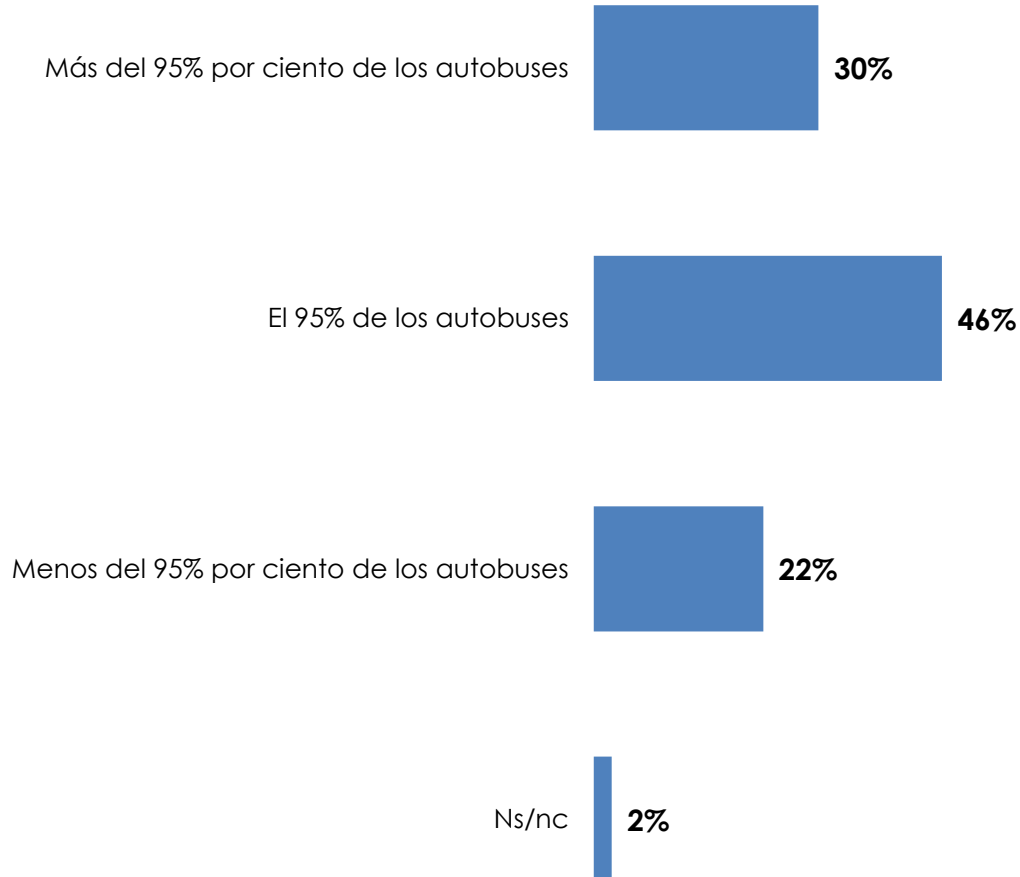
(P14B) ¿Y CÓMO LOS VALORA?

Base: Total de las personas entrevistadas

REVISIÓN DE LAS RAMPAS Y PLATAFORMAS DE ACCESIBILIDAD



Expectativas



- Para casi la mitad de las personas usuarias, la revisión o mantenimiento mensual del funcionamiento de las rampas y plataformas **debe hacerse en el 95% de los autobuses**.
- Un **30%** se muestra algo más **exigente**, declarando que debe revisarse **en más del 95% de los autobuses**.

(P14C) ¿QUÉ PORCENTAJE DE LA FLOTA DE AUTOBUSES CONSIDERA VD. ADECUADO REVISAR MENSUALMENTE PARA COMPROBAR EL ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO DE LAS RAMPAS Y PLATAFORMAS DE ACCESIBILIDAD?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Información proporcionada

B.2.2. Frecuencias y conexiones

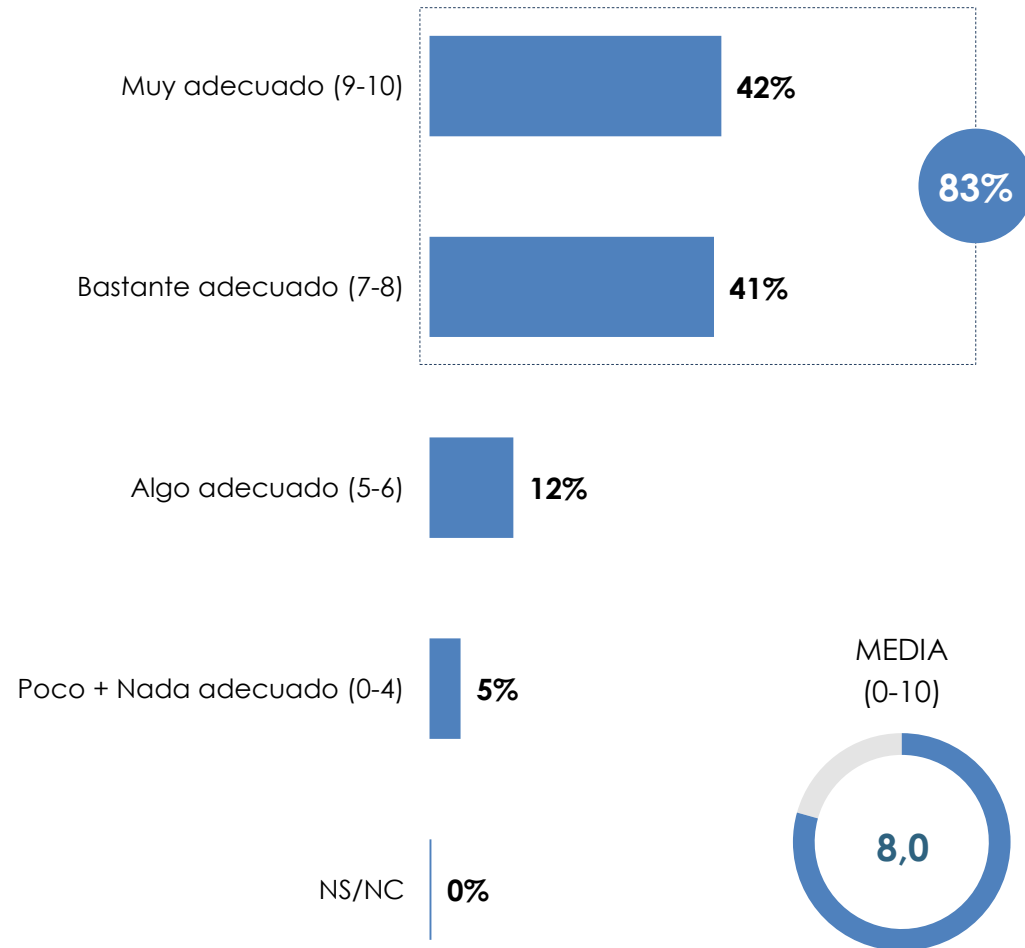
B.2.3. Accesibilidad y mantenimiento

B.2.4. Sostenibilidad del vehículo

B.2.5. Principales variables de satisfacción

B.2.6. Gestión de quejas, reclamaciones o sugerencias

ADECUACIÓN DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS O DE BAJAS EMISIONES



Expectativas

- La incorporación de nuevos vehículos limpios, eléctricos o de bajas emisiones es valorado de manera positiva por el 83% de las personas consultadas.
- Solo un 5% muestra su **desacuerdo** hacia este cambio.

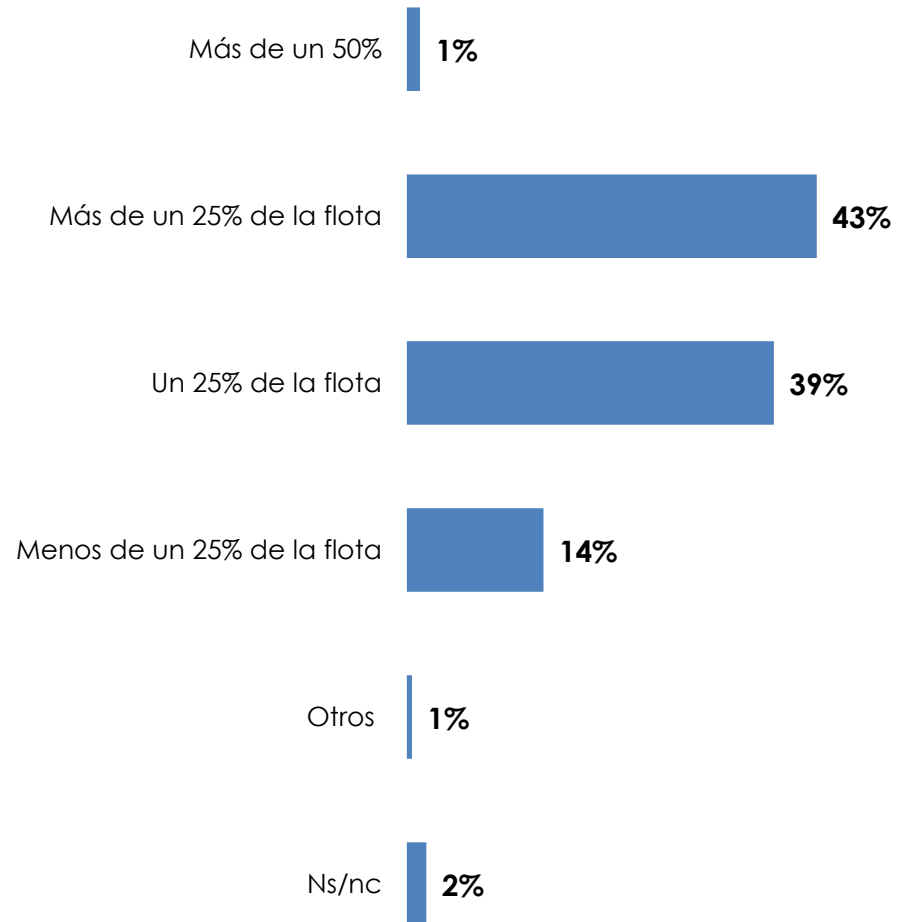
(P17) ¿EN QUÉ MEDIDA LE PARECE ADECUADO QUE BIZKAIBUS INCORPORE VEHÍCULOS LIMPIOS (VEHÍCULOS CON MOTOR ELÉCTRICO SIN EMISIONES O EMISIONES MUY BAJAS) A SU FLOTA?

Base: Total de las personas entrevistadas

PORCENTAJE DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS O DE BAJAS EMISIONES



Expectativas



- **La mayoría cree que el cambio** de los vehículos actuales por nuevos “vehículos limpios” se debe dar **en al menos el 25% de la flota** de autobuses de Bizkaibus.
- Sin embargo, un 14% cree que el cambio debería darse en menos del 25% de la flota.

(P18) ¿QUÉ PORCENTAJE DE LA FLOTA TOTAL DE AUTOBUSES BIZKAIBUS CONSIDERA VD. ADECUADO QUE SEAN “VEHÍCULOS LIMPIOS” (PROPULSADOS CON FUENTES ALTERNATIVAS DE ENERGÍA, MÁS EFICIENTES, MÁS SILENCIOSOS Y MENOS CONTAMINANTES)?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Información proporcionada

B.2.2. Frecuencias y conexiones

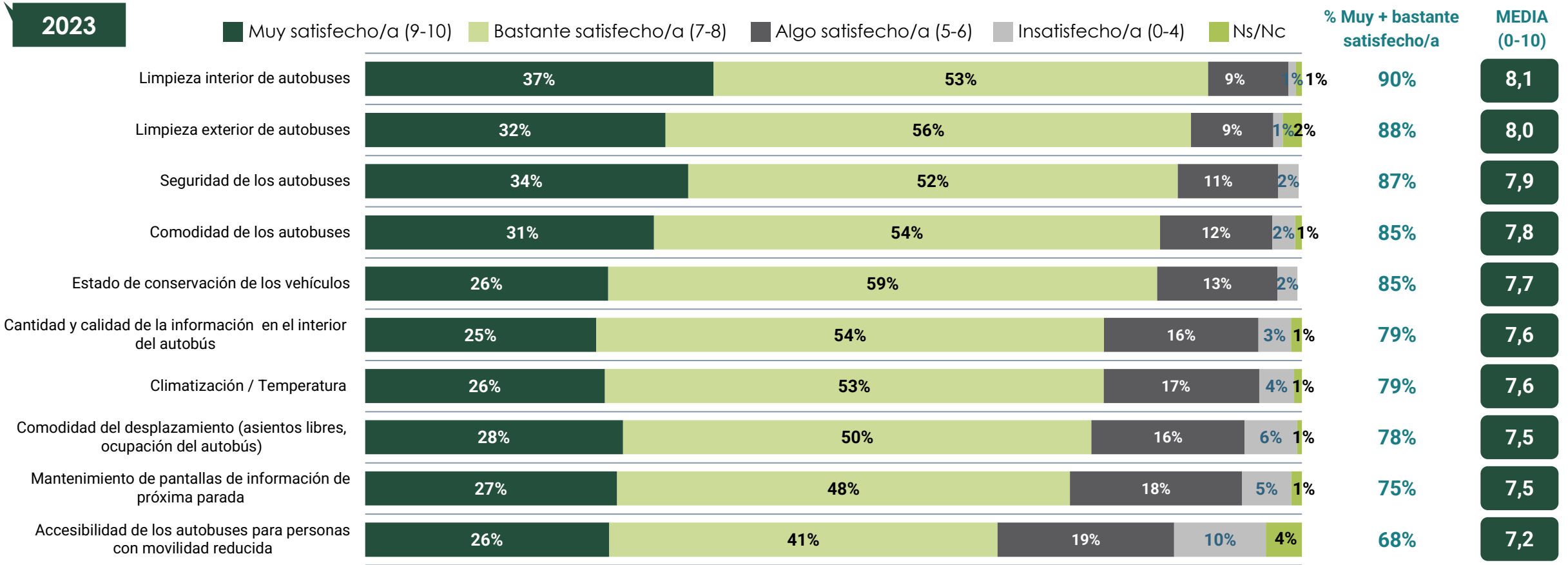
B.2.3. Accesibilidad y mantenimiento

B.2.4. Sostenibilidad del vehículo

B.2.5. Principales variables de satisfacción

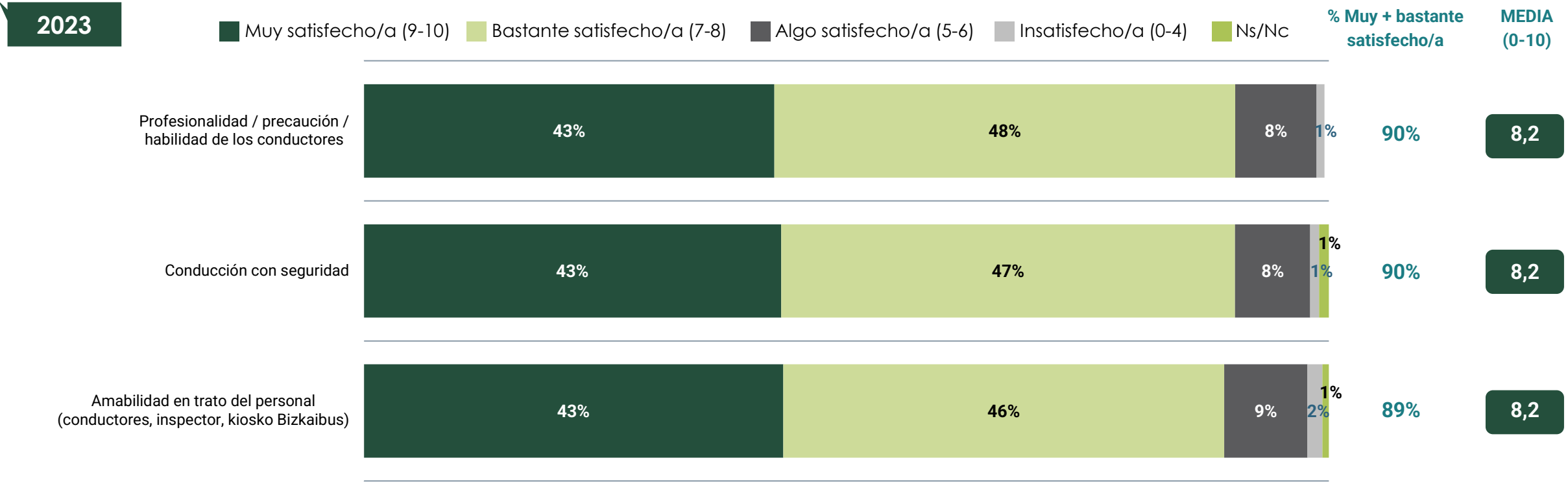
B.2.6. Gestión de quejas, reclamaciones o sugerencias

VEHÍCULOS



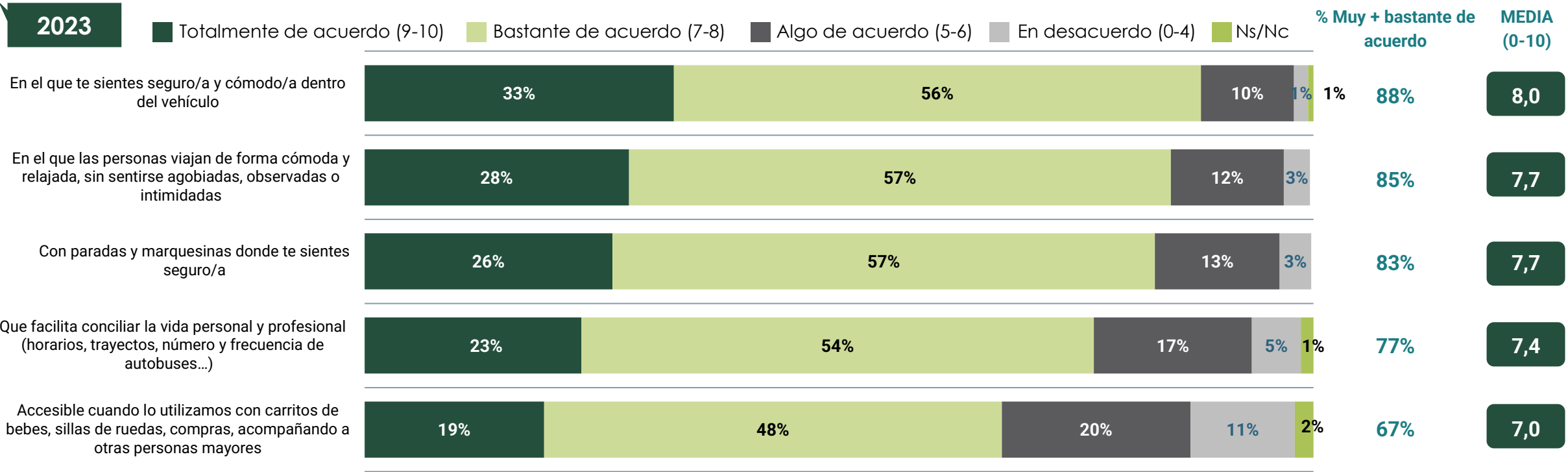
- Las personas usuarias se muestran más satisfechas con la limpieza interior y exterior de los autobuses, así como con la seguridad de los vehículos. Entre aquellas personas que se muestran críticas respecto a la climatización, la mayoría considera que en el interior del autobús hacía demasiado calor.

PERSONAL



- o **Muy elevada satisfacción** con el personal de Bizkaibus, tanto con la profesionalidad como en la conducción (con seguridad) del vehículo.
- o La persona conductora consigue transmitir **confianza y seguridad** a las personas usuarias, siendo estos requisitos imprescindibles para la prestación del servicio, atendiendo a la elevada importancia otorgada por las personas usuarias.

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO BIZKAIBUS



- Las personas usuarias del servicio se sienten seguras y cómodas dentro del autobús. Mientras que el aspecto que recoge un menor nivel de consenso hace referencia a la accesibilidad cuando se realiza el viaje con carritos de bebes, sillas de ruedas, compras, acompañando a otras personas mayores.
- Son las mujeres quienes se muestran menos de acuerdo respecto a estos aspectos, especialmente de paradas y marquesinas donde te sientes seguro/a.

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

B.2. Valoración pormenorizada

B.2.1. Información proporcionada

B.2.2. Frecuencias y conexiones

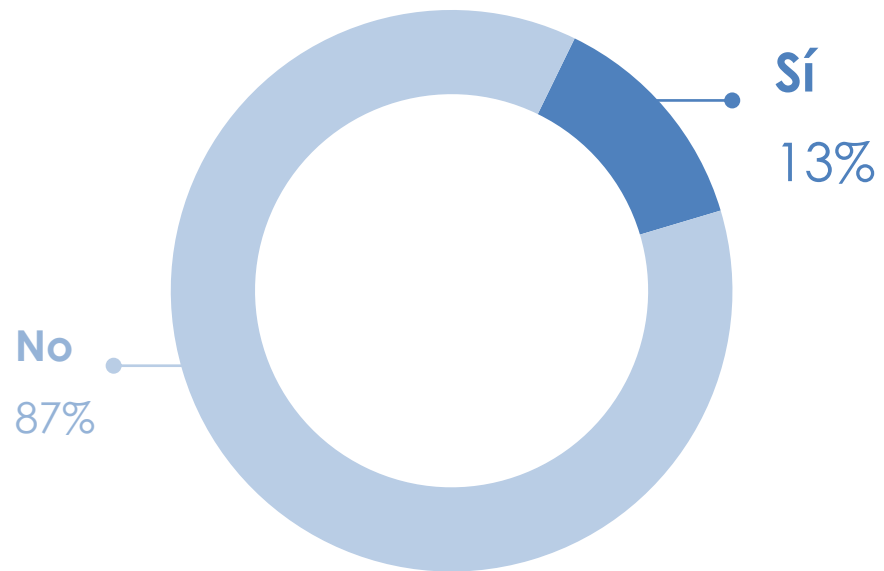
B.2.3. Accesibilidad y mantenimiento

B.2.4. Sostenibilidad del vehículo

B.2.5. Principales variables de satisfacción

**B.2.6. Gestión de quejas,
reclamaciones o sugerencias**

QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS REALIZADAS

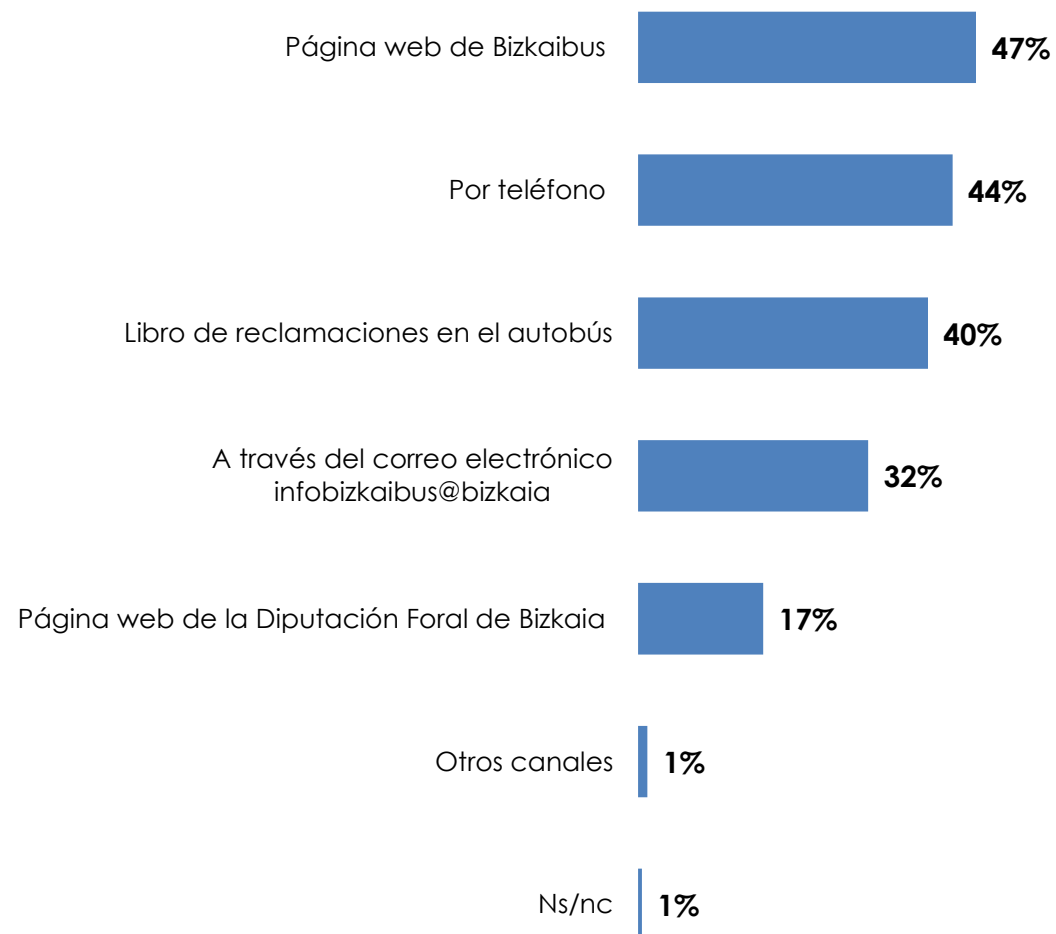


- El 13% de las personas usuarias entrevistadas declaran haber llevado a cabo alguna queja, reclamación o sugerencia en alguna ocasión.

(P16) ¿HA PUESTO VD. ALGUNA OCASIÓN ALGUNA QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA?

Base: Total de las personas entrevistadas

CANALES DE QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS



- Los canales considerados más adecuados para presentar las quejas, reclamaciones o sugerencias son la página web y el teléfono.
- En un segundo escalón también se menciona el libro de reclamaciones del autobús, el correo electrónico de información o la página web de la Diputación Foral de Bizkaia.

NÚMERO MEDIO
DE MENCIONES

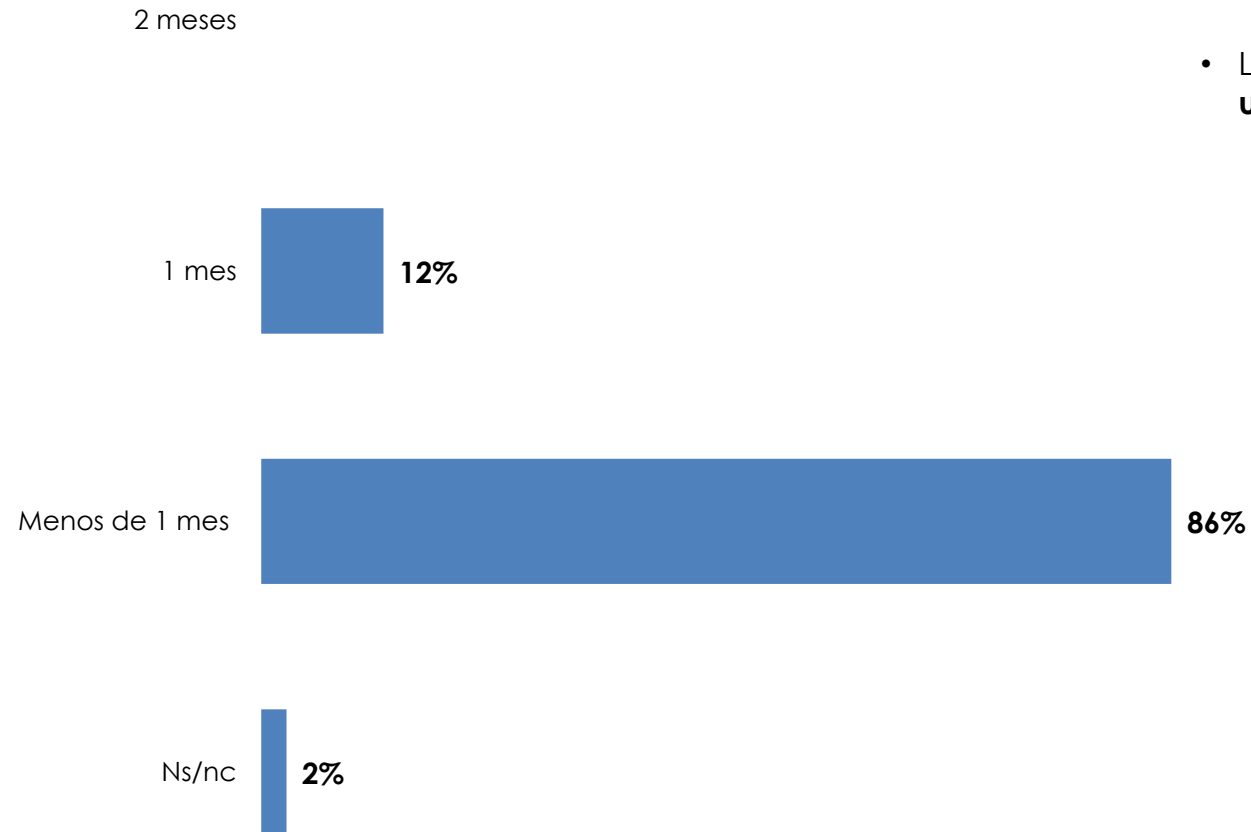
1,82

(P15A) HABLAREMOS AHORA DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS. ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES CANALES CONSIDERA VD. MÁS ADECUADO PARA QUE LAS PERSONAS USUARIAS COMUNIQUEN CUALQUIER QUEJA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA QUE PUDIERAN TENER?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100%

PLAZO DE ESPERA PARA RECIBIR RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS



- La **mayoría** de las personas entrevistadas hablan de un **plazo menor a un mes** para poder recibir respuesta a su queja o sugerencia.

(P15B) ¿CUÁNTO TIEMPO SERÍA NORMAL ESPERAR PARA RECIBIR RESPUESTA A LAS QUEJAS O SUGERENCIAS PLANTEADAS?

Base: Total de las personas entrevistadas

B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

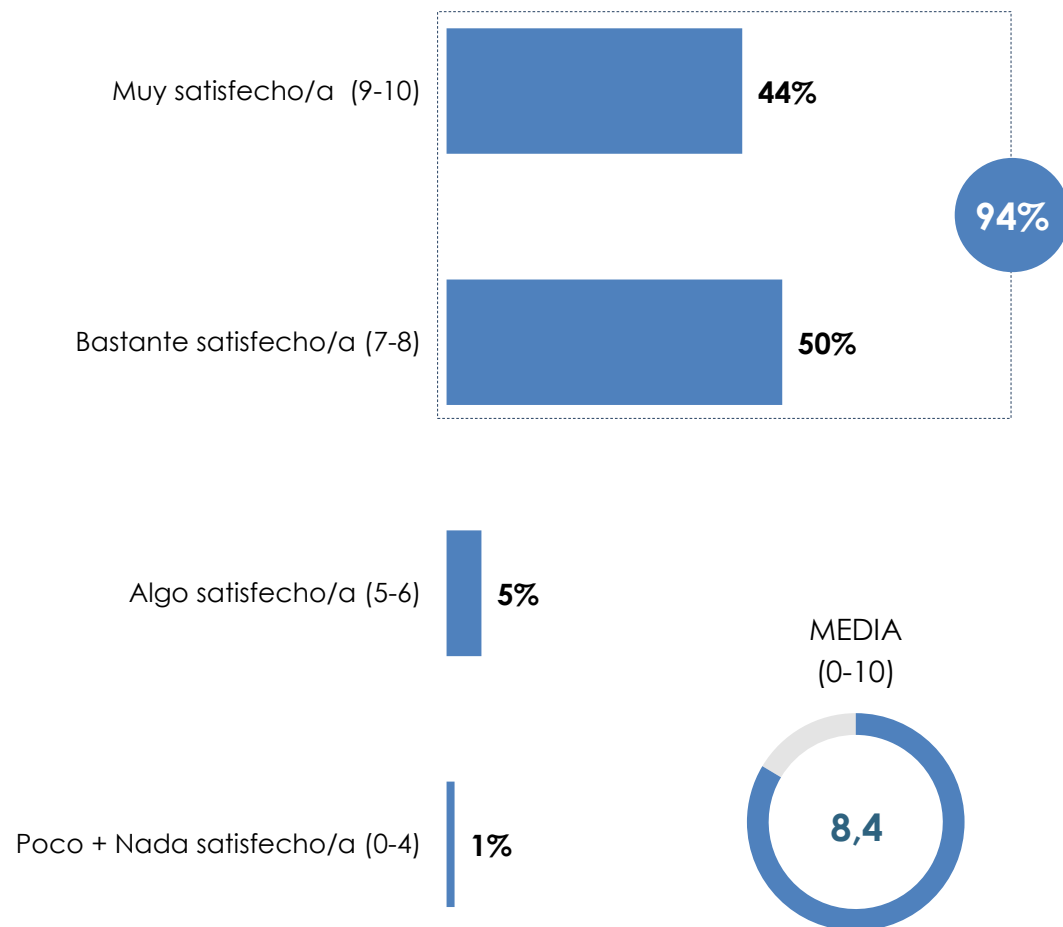
B.0. Hábitos y uso del servicio

B.1. Satisfacción global inicial y recomendación

B.2. Valoración pormenorizada

B.3. Satisfacción global final

SATISFACCIÓN GLOBAL REFLEXIONADA

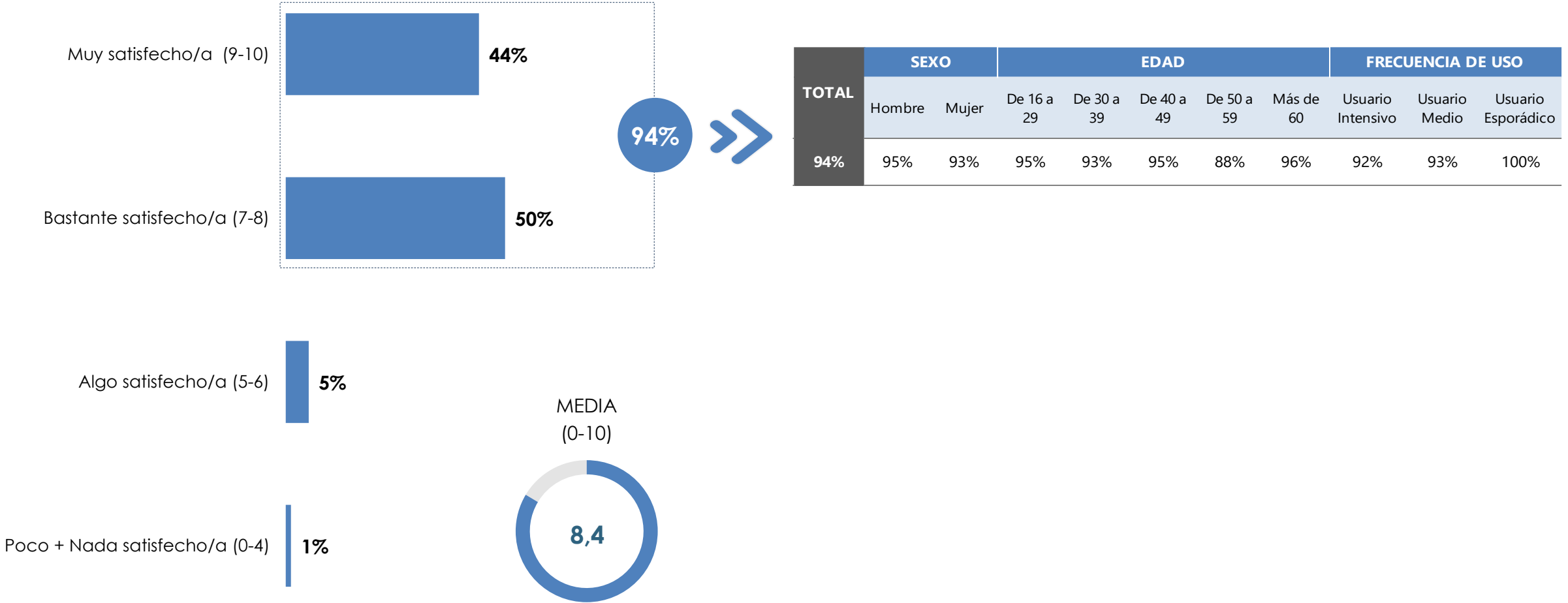


- Una vez analizados los atributos relativos al servicio de Bizkaibus, **la satisfacción global con el servicio se mantiene estable, con más del 90% de las personas usuarias muy o bastante satisfechas.**

(P19) PARA FINALIZAR, ¿HASTA QUE PUNTO ESTA VD. SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR BIZKAIBUS?

Base: Total de las personas entrevistadas

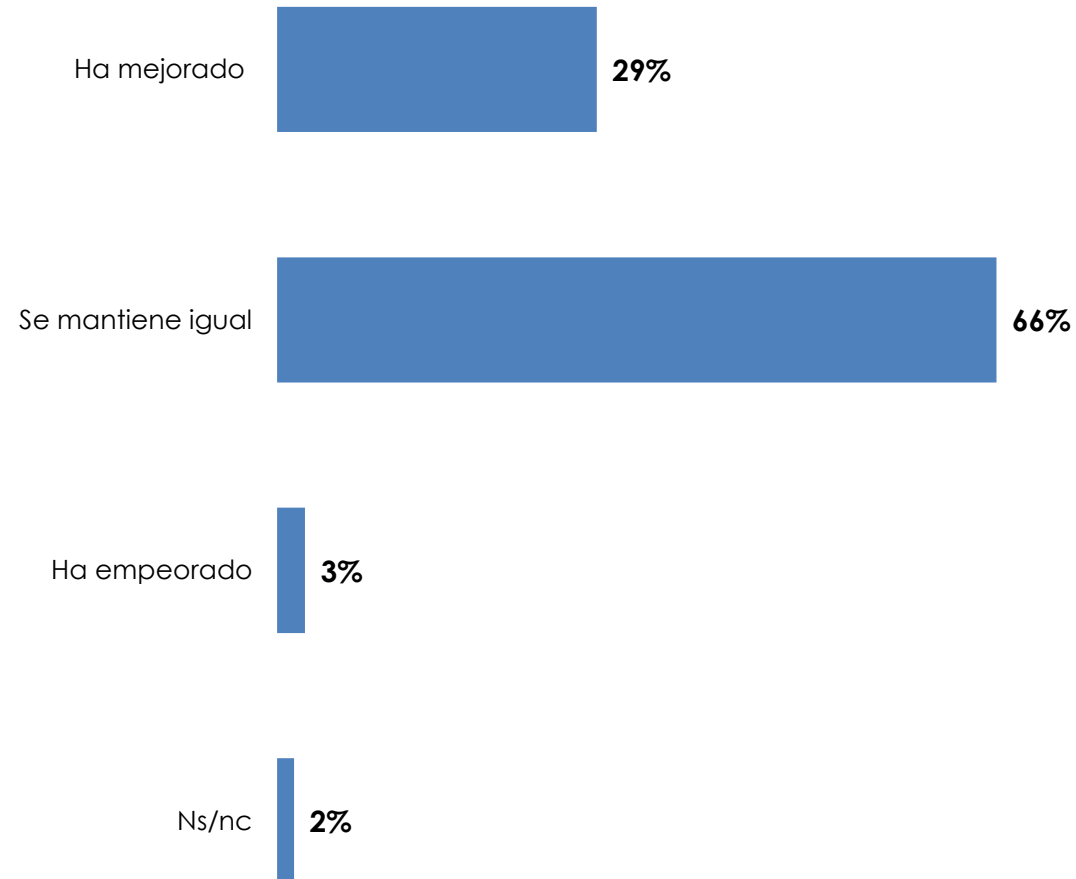
SATISFACCIÓN GLOBAL REFLEXIONADA



(P19) PARA FINALIZAR, ¿HASTA QUE PUNTO ESTA VD. SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PRESTADO POR BIZKAIBUS?

Base: Total de las personas entrevistadas

EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

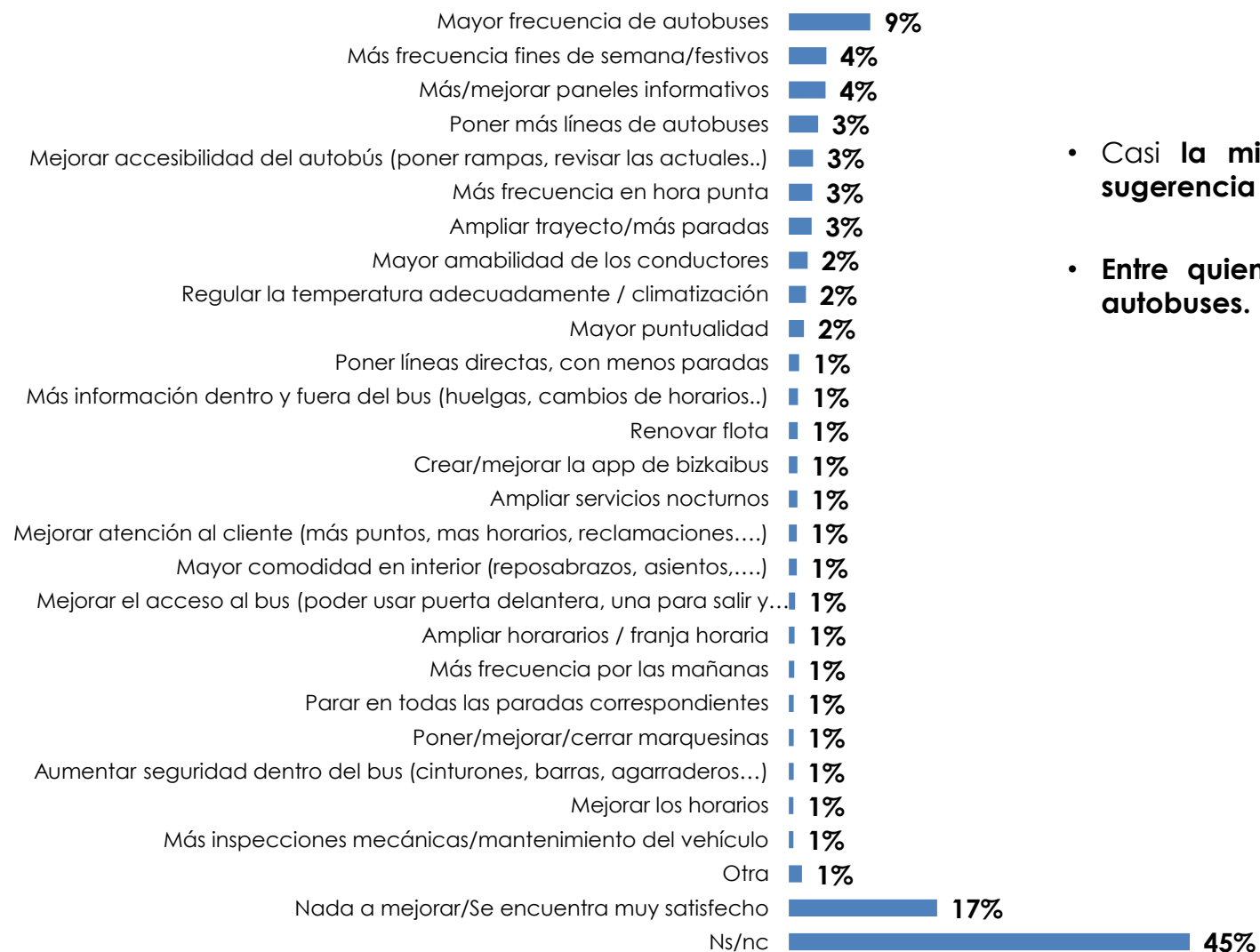


- En general **se percibe una estabilidad en la calidad del servicio proporcionado por Bizkaibus**, dos de cada tres personas entrevistadas consideran que el servicio se mantiene igual en comparación con años anteriores.
- Por otro lado, un **29% percibe una evolución positiva** del servicio.

(P20) DIRÍA QUE ESTE SERVICIO EN COMPARACIÓN CON LOS ÚLTIMOS AÑOS...

Base: Total de las personas entrevistadas

SUGERENCIAS DE MEJORA



- Casi la mitad de las personas usuarias no ha aportado ninguna sugerencia de mejora respecto al servicio de Bizkaibus.
- Entre quienes mencionan alguna destaca la mayor frecuencia de autobuses.

NÚMERO MEDIO
DE MENCIONES

1,12

(P21) Y POR ÚLTIMO, ¿SE LE OCURRE ALGUNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO DE BIZKAIBUS?

Base: Total de las personas entrevistadas

Pregunta de respuesta múltiple. Puede sumar más de 100%

A photograph of a string of light bulbs hanging from a wooden beam. The bulbs are of various shapes and sizes, some are lit, and some are not. A dark blue rectangular text box is overlaid on the right side of the image, containing the text 'C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS' in white capital letters.

C- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTAS DE SERVICIOS

NUESTROS COMPROMISOS



- En las siguientes páginas profundizaremos en el **cumplimiento** de los **compromisos** recogidos en la **Carta de Servicios: Bizkaibus 2022-2023**.
- Para ello, recordaremos los compromisos publicados en dicha carta y concretaremos el área o dimensión al que pertenecen, para después conocer el resultado de la encuesta de satisfacción y el cumplimiento del compromiso*

* Los resultados de satisfacción y cumplimiento de compromisos han sido extraídos del estudio de Calidad de Servicio de Bizkaibus diciembre de 2023.

CARTAS DE SERVICIOS



2022-2023

CARTA DE SERVICIOS BIZKAIBUS

BIZKAIBUS

CARTA DE SERVICIOS 2022-2023

NUESTROS COMPROMISOS



Anualmente se publica el cumplimiento de estos compromisos en:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplir los compromisos se podrá realizar por email infobizkaibus@bizkaia.eus, o a través de los distintos canales de la DFB. El 70% se responderán en un plazo de 1 mes y el 100% en 3 meses.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de Carta de Servicios.

PLANIFICACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE

NOS COMPROMETEMOS A

- Ofrecer un trato amable a las personas usuarias por parte del personal, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5.

- Ofrecer un servicio de conducción profesional con precaución y habilidad por parte del personal conductor, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5.

- Ofrecer un servicio de conducción con seguridad, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5.

- Ofrecer en todas las líneas con más de 600.000 personas viajeras al año, una frecuencia de paso de 30 minutos como mínimo, siempre que sean líneas:
 - De conexión directa entre municipios (sin paradas intermedias)
 - Con conexión que no atiendan otras líneas que, en conjunto, oferten una mayor frecuencia.

- Ofrecer a las personas usuarias autobuses seguros, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el trato amable del personal.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la profesionalidad y habilidad en la conducción del personal conductor.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la seguridad en la conducción

- Frecuencia de líneas según el número de personas usuarias.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la seguridad de los autobuses

BIZKAIBUS

NUESTROS COMPROMISOS



Anualmente se publica el cumplimiento de estos compromisos en:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplir los compromisos se podrá realizar por email infobizkaibus@bizkaia.eus, o a través de los distintos canales de la DFB. El 70% se responderán en un plazo de 1 mes y el 100% en 3 meses.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de Carta de Servicios.

CARTA DE SERVICIOS 2022-2023

PLANIFICACIÓN Y CONTROL DEL TRANSPORTE

NOS COMPROMETEMOS A

- Garantizar en todos los autobuses la accesibilidad de las personas con movilidad reducida.

- Revisar una vez al mes el 100% de las rampas y plataformas de accesibilidad de los autobuses.

- Garantizar la puntualidad del servicio en el 98% de las salidas.

- Ofrecer a las personas usuarias autobuses en un estado de conservación adecuado, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7.

- Ofrecer a las personas usuarias una limpieza de autobuses adecuada, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5.

- Ofrecer a las personas usuarias un desplazamiento cómodo, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5.

- Garantizar que el 25% de los autobuses sean eléctricos o híbridos-eléctricos en el año 2023.

CÓMO LO MEDIMOS

- Porcentaje (%) de autobuses accesibles.

- Porcentaje (%) de rampas y plataformas de autobuses revisadas.

- Porcentaje (%) de salidas puntuales.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el estado de conservación de los vehículos.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la limpieza de los autobuses.

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la comodidad del desplazamiento.

- Porcentaje (%) de autobuses eléctricos o híbridos-eléctricos respecto al total de autobuses.



CARTAS DE SERVICIOS



2022-2023

CARTA DE SERVICIOS BIZKAIBUS

BIZKAIBUS

CARTA DE SERVICIOS 2022-2023

NUESTROS COMPROMISOS



Anualmente se publica el cumplimiento de estos compromisos en:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplir los compromisos se podrá realizar por email infobizkaibus@bizkaia.eus, o a través de los distintos canales de la DFB. El 70% se responderán en un plazo de 1 mes y el 100% en 3 meses.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de Carta de Servicios.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

NOS COMPROMETEMOS A

- Informar a las personas usuarias de los cambios programados del servicio (recorridos, horarios...) en paradas, autobuses y página web:
- Se informará de los cambios previstos 7 días antes.
- Cuando se trate de cambios no previstos, se informará tan pronto como sea posible, por los medios más adecuados.

CÓMO LO MEDIMOS

- Porcentaje (%) de avisos colocados en paradas y autobuses 7 días antes de los cambios.



CARTAS DE SERVICIO: COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

• ATRIBUTO	• COMPROMISO	• RESULTADO
Ofrecer un trato amable a las personas usuarias por parte del personal	Logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	8,2 Cumplimiento
Ofrecer un servicio de conducción profesional con precaución y habilidad por parte del personal conductor	Logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	8,2 Cumplimiento
Ofrecer un servicio de conducción con seguridad	Logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	8,2 Cumplimiento

CARTAS DE SERVICIO: COMPROMISOS

Recogemos a continuación un cuadro indicativo de cara a comprobar el cumplimiento de los indicadores recientemente analizados:

• ATRIBUTO	• COMPROMISO	• RESULTADO
Ofrecer a las personas usuarias autobuses seguros	Logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	7,9 Cumplimiento
Ofrecer a las personas usuarias autobuses en un estado de conservación adecuado	Logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7	7,7 Cumplimiento
Ofrecer a las personas usuarias una limpieza de autobuses adecuada	Logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7,5	8,1* Cumplimiento
Ofrecer a las personas usuarias un desplazamiento cómodo	Logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 7	7,8 Cumplimiento

* Nota: El dato obtenido en los resultados de cumplimiento de los compromisos ha sido realizado mediante el promedio de los atributos relativos al compromiso.



D- CONSIDERACIONES FINALES

¿CÓMO ES LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE BIZKAIBUS?



**LAS PERSONAS USUARIAS DE BIZKAIBUS
HACEN UN USO MUY FRECUENTE DEL
SERVICIO**

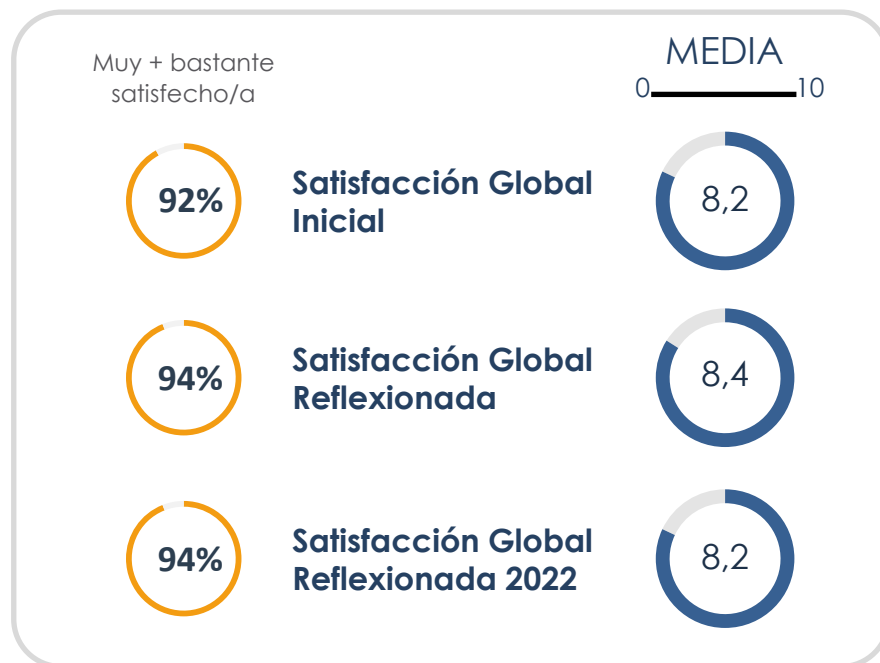
La mayoría de las personas utiliza el servicio d Bizkaibus al menos 5 días a la semana



**LOS MOTIVOS LABORALES SON LOS
PRINCIPALES POR EL QUE LAS PERSONAS
ENTREVISTADAS UTILIZAN EL SERVICIO DE
BIZKAIBUS**

De manera secundaria también mencionan motivos relativos al ocio, estudio o los asuntos personales

¿CUÁL ES LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE BIZKAIBUS?



En términos generales, el Servicio de Bizkaibus obtiene una
valoración excelente

- LA SATISFACCIÓN GLOBAL INICIAL Y REFLEXIONADA OBTIENEN DATOS SIMILARES, SIENDO AMBOS EXCELENTES.
- SE OBSERVA UNA ALTA PREDISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO.
- EL NIVEL DE RECOMENDACIÓN DE BIZKAIBUS ES MUY ELEVADO, OBTENIENDO UN ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN NETA DE +31.
- SE PERCIBE UNA ESTABILIDAD GENERAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PROPORCIONADO FRENTE A AÑOS ANTERIORES.