

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL SERVICIO DE BICIMAD

JULIO 2015

A continuación se muestra una tabla en la que, de una manera esquematizada, se refieren las principales características de las diferentes operaciones de recogida de información que se han llevado a cabo:

Técnica de recogida de información	Telefónica
Periodicidad	Por campaña
Tipo de muestreo	Aleatorio simple dentro de cada estrato.
Tamaño muestral total	La muestra actual se calcula sobre un universo de 35.000 clientes
Tamaño muestral	763 individuos.
Error muestral total	$\pm 3,5\%$, considerando un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ($p=q=0,5$)
Fecha de realización	Julio 2015

El universo estará constituido por aquellos/as ciudadanos/as mayores de edad con abono anual dados de alta en el sistema y con abono activo en el momento de la realización de la encuesta.

NOTA: no forman parte de la misma ni los clientes con abono ocasional debido a su uso esporádico del servicio, ni aquellos clientes que, habiendo utilizado el servicio se hayan dado de baja en el mismo o hayan notificado la no renovación, en el periodo comprendido entre el 20 y el 31 del mes de julio de 2015.

Sobre una muestra aleatoria de llamadas a **1434** usuarios se ha obtenido respuesta en 971. Una vez analizados los datos obtenidos, estos arrojan los siguientes resultados:

Personas dispuestas a colaborar en la encuesta

1. SI	763
2. NO	208

1. VALORACIÓN DE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE BICIMAD

- **Es usuario de BiciMAD desde hace (meses): 7,86**

- **¿Para qué tipos de desplazamientos utiliza usted BiciMAD?:**

1. Desplazamientos laborales	11,67 %
2. Desplazamientos de ocio	49,93 %
3. Ambos	35,91 %
4 Otros	2,36 %
5 NS/NC	0,13 %

• **¿Con qué frecuencia utiliza usted el sistema Bicimad?:**

1. Más de 10 veces por semana	8,93 %
2. 6-9 veces por semana	12,99 %
3. 2-5 veces por semana	36,22 %
4. 1-7 veces al mes	32,28 %
5. Con periodicidad inferior a las anteriormente señaladas	8,14 %
6. otros	1,18 %
7. NS/NC	0,26 %

• **¿ Si usted no utilizara el servicio Bicimad, ¿Qué medio de transporte alternativo utilizaría?:**

1. Vehículo privado	14,55 %
2. Vehículo compartido	1,06 %
3. Metro	45,63 %
4. Autobús	14,42 %
5. Taxi	3,44 %
6 A pie	14,02 %
7. Bicicleta privada	3,97 %
8. Otros	1,59 %
9. NS/NC	1,32 %

2. VALORACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE BICIMAD

a. Facilidad de uso del servicio de Bicimad

Valoración del 0 al 10 del nivel de satisfacción en los aspectos siguientes en cuanto a la usabilidad del servicio de BiciMAD, siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a:

	Valoración	NS/NC
1. Disposición geográfica de las estaciones	6,96	0,26 %
2. Disponibilidad general de bicicletas	5,43	0,26 %
3. Disponibilidad general de anclajes	6,87	0,79 %
4. Facilidad de anclar/desanclar la bicicleta	6,45	0,52 %
5. Facilidad de realizar gestiones a través de la pantalla táctil de la estación	5,55	15,22 %

b. Percepción sobre las estaciones de Bicimad

Valoración del 0 al 10 del nivel de satisfacción en cuanto a los aspectos siguientes de percepción de las estaciones del servicio de Bicimad, siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a:

	Valoración	NS/NC
1. Calidad de las estaciones Bicimad	6,95	0,52 %
2. Mantenimiento general de las estaciones Bicimad	6,53	1,18 %
3. Limpieza de las estaciones Bicimad	7,46	1,05 %

c. Percepción sobre el vehículo (Bicicleta) de Bicimad

Valoración del 0 al 10 del nivel de satisfacción en cuanto a los aspectos siguientes de percepción del vehículo (bicicleta) del servicio de Bicimad, siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a:

	Valoración	NS/NC
1. Calidad de la bicicleta de Bicimad	6,83	0,79 %
2. Asistencia eléctrica	7,27	1,44 %
3. Mantenimiento general del vehículo	5,66	1,05 %
4. Limpieza del vehículo	7,06	1,31 %

d. Pago de la tarifa del servicio de Bicimad

Respecto al Pago de la tarifa del servicio de Bicimad:

	SI	NO	NS/NC
1. ¿Conoce la tarifa a pagar por fracción de tiempo de uso de la bicicleta?	76,49 %	22,85 %	0,66 %
2. ¿Conoce cómo y dónde consultar el ticket por el uso de la bicicleta?	73,71 %	25,10 %	1,19 %
3. En función del tiempo que ha usado la bicicleta ¿está de acuerdo con la tarifa que ha pagado?	62,22 %	31,57 %	6,21 %

e. Canales de Información del Servicio de Bicimad

Valoración del 0 al 10 del nivel de satisfacción en los siguientes aspectos en cuanto a los Canales de Información del servicio de Bicimad, siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a:

	Valoración	NS/NC
1. Información disponible en la estación (carteles)	6,63	9,32 %
2. Información y gestiones disponibles en www.bicimad.com	6,87	17,8 %
3. Información y gestiones disponibles en la app bicimad	6,59	16,93 %
4. Información y atención a través del canal de twitter @biciMAD	6,39	88,32 %
5. Información y atención a través del canal de Facebook BiciMAD	6,53	92,37 %

f. Atención recibida en cuanto al Servicio de Bicimad

Valoración de 0 a 10 del nivel de satisfacción con el 010 y otros canales de Línea Madrid en los siguientes aspectos de la atención recibida, siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a:

	Valoración	NS/NC
1. Valoración general del servicio	7,41	21,49 %
2. Información proporcionada	7,57	23,23 %
3. Tiempo invertido en realizar la gestión	6,78	22,57 %

Valoración del 0 al 10 del nivel de satisfacción en los siguientes aspectos de la atención recibida cuando contactó telefónicamente con Línea Madrid (bien a través del teléfono gratuito 900 para incidencias de BiciMAD o del 010), en relación con el servicio de BiciMAD, siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a:

	Valoración	NS/NC
1. Disponibilidad del servicio técnico de Bicimad	6,83	31,36 %
2. Tiempo de espera tras transferir su llamada al servicio de Bicimad	6,19	39,82 %
3. Trato recibido por parte del equipo de Bicimad tras transferir su llamada desde el Servicio 010	8,03	38,57 %

g. Incidencias del servicio de Bicimad

¿Ha habido incidencias con el Servicio de BiciMAD?:

SÍ : 75,2 %

NO: 24,8 %

Atención de la incidencia del Servicio de Bicimad

	Valoración	NS/NC
1. Tiempo de resolución de su incidencia por parte del equipo Bicimad	6,50	18,65 %
2. Resolución aportada a la incidencia presentada	7,17	20,36 %

3. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE BICIMAD

En general y teniendo en cuenta su experiencia con Bicimad, ¿cuál es su grado de satisfacción general?, siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a:

	Valoración	NS/NC
Satisfacción global	6,92	1,97 %

Evolución: A lo largo de este año de funcionamiento y desde su puesta en marcha, cree que el servicio de Bicimad en general:

1. Ha mejorado	31,05 %
2. Se ha mantenido igual	29,21 %
3. Ha empeorado	30,13 %
4. No sabe (no leer)	7,37 %
5. No contesta (no leer)	2,24 %

¿Qué probabilidad hay de que recomiende Bicimad a un amigo o colega?, siendo 0 muy insatisfecho/a y 10 muy satisfecho/a:

	Valoración	NS / NC
Recomendación servicio Bicimad	7,91	2,10 %

4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Género

1. Hombre	62,69 %
2. Mujer	37,31 %

Nacionalidad:

1. Española	85,51 %
2. Extranjera de país miembro de la UE	7,77 %
3. Extranjera de país FUERA de la UE	5,53 %
4. No contesta	1,19 %

Edad

1. Menor de 18 años	0,13 %
2. Entre 18 y 24 años	10,44 %
3. Entre 25 y 44 años	73,05 %
4. Entre 45 y 64 años	14,00 %
5. 65 ó más años	0,53 %
6. No contesta	1,85 %

RESUMEN:

- La valoración general del servicio es de 6,92 puntos.
- Los apartados mejor valorados son: el trato en el servicio técnico de BiciMAD con 8,03 puntos, la posible recomendación del servicio a otra persona con 7,91 puntos y la información proporcionada en el 010 - Línea Madrid con 7,57 puntos.
- Los apartados peor valorados son: la disponibilidad general de bicicletas con 5,43 puntos, la facilidad para realizar gestiones con pantalla táctil de la estación con 5,55 puntos y el mantenimiento general de las bicis con 5,66 puntos.
- Los porcentajes de personas que piensan que el servicio "Ha mejorado" (31,05 %), "Se ha mantenido igual" (29,21 %) y "Ha empeorado" (30,13 %) son casi iguales (aproximadamente un tercio en cada caso), lo que indica gran división de opiniones.
- En la valoración del nivel de satisfacción con respecto a los canales de información del servicio de BiciMAD se observa un alto porcentaje de respuestas de NS / NC en las que se refieren a twitter @biciMAD y Facebook BiciMAD (88,32% y 92,37%, respectivamente), lo que parece indicar que no son canales muy utilizados por los usuarios.
- Los valores de las desviaciones típicas son muy altos. Esto quiere decir que hay mucha heterogeneidad en las respuestas (para simplificar, grupos significativos de personas que valoran muy mal frente a grupos significativos de personas que valoran muy bien, siempre con predominio de estas últimas).