

# **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:

<b>Técnica de recogida de información</b>	Telefónica
<b>Periodicidad</b>	Por campaña
<b>Tipo de muestreo</b>	Aleatorio simple dentro de cada estrato.
<b>Tamaño muestral total</b>	La muestra actual se calcula sobre un universo de 35.000 clientes
<b>Tamaño muestral</b>	763 individuos.
<b>Error muestral total</b>	$\pm 3,5\%$ , considerando un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y la máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ )
<b>Fecha de realización</b>	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	<b>763</b>
2. NO	<b>208</b>

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

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

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

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

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

## 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	<b>6,96</b>	<b>0,26 %</b>
2. Disponibilidad general de bicicletas	<b>5,43</b>	<b>0,26 %</b>
3. Disponibilidad general de anclajes	<b>6,87</b>	<b>0,79 %</b>
4. Facilidad de anclar/desanclar la bicicleta	<b>6,45</b>	<b>0,52 %</b>
5. Facilidad de realizar gestiones a través de la pantalla táctil de la estación	<b>5,55</b>	<b>15,22 %</b>

### 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	<b>6,95</b>	<b>0,52 %</b>
2. Mantenimiento general de las estaciones Bicimad	<b>6,53</b>	<b>1,18 %</b>
3. Limpieza de las estaciones Bicimad	<b>7,46</b>	<b>1,05 %</b>

### 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	<b>6,83</b>	<b>0,79 %</b>
2. Asistencia eléctrica	<b>7,27</b>	<b>1,44 %</b>
3. Mantenimiento general del vehículo	<b>5,66</b>	<b>1,05 %</b>
4. Limpieza del vehículo	<b>7,06</b>	<b>1,31 %</b>

#### 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?	<b>76,49 %</b>	<b>22,85 %</b>	<b>0,66 %</b>
2. ¿Conoce cómo y dónde consultar el ticket por el uso de la bicicleta?	<b>73,71 %</b>	<b>25,10 %</b>	<b>1,19 %</b>
3. En función del tiempo que ha usado la bicicleta ¿está de acuerdo con la tarifa que ha pagado?	<b>62,22 %</b>	<b>31,57 %</b>	<b>6,21 %</b>

#### 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)	<b>6,63</b>	<b>9,32 %</b>
2. Información y gestiones disponibles en <a href="http://www.bicimad.com">www.bicimad.com</a>	<b>6,87</b>	<b>17,8 %</b>
3. Información y gestiones disponibles en la app bicimad	<b>6,59</b>	<b>16,93 %</b>
4. Información y atención a través del canal de twitter @biciMAD	<b>6,39</b>	<b>88,32 %</b>
5. Información y atención a través del canal de Facebook BiciMAD	<b>6,53</b>	<b>92,37 %</b>

#### 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	<b>7,41</b>	<b>21,49 %</b>
2. Información proporcionada	<b>7,57</b>	<b>23,23 %</b>
3. Tiempo invertido en realizar la gestión	<b>6,78</b>	<b>22,57 %</b>

**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:**

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

### **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**

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

## **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:**

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

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

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

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

#### **4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

##### **Género**

1. Hombre	<b>62,69 %</b>
2. Mujer	<b>37,31 %</b>

##### **Nacionalidad:**

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



## Edad

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

## 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).