



ctb

bizkaiko garraio partzuergoa
consorcio de transportes de bizkaia



IKERFEL
Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico

BARÓMETRO DEL TRANSPORTE EN BIZKAIA

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS



ÍNDICE

BARÓMETRO DEL TRANSPORTE EN BIZKAIA

A. – PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	4
A.1. Objetivos de la investigación	5
A.2. Ficha técnica	7
B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
B.1. Caracterización de las personas usuarias del transporte público en Bizkaia	10
B.1.1. Uso del transporte público	11
B.1.2. Tipo de transporte público	14
B.1.3. Frecuencia de uso del transporte público	29
B.1.4. Transporte público vs. coche privado	40
B.1.5. Parking disuasorio	48
B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte	53
B.3. Sistema Barik	67
B.3.1. Interoperabilidad de las tarjetas Barik, Mugi y Bat	80
B.4. Canales de Atención al Usuario del transporte público	86
B.5. El CTB	93
C. – CONSIDERACIONES FINALES	97

A. – OBJETIVOS Y METODOLOGÍA





Objetivo Principal

Analizar los hábitos, actitudes y percepciones de las personas residentes en Bizkaia en relación con los diferentes medios de transporte público que operan en dicho Territorio Histórico.

Objetivos específicos

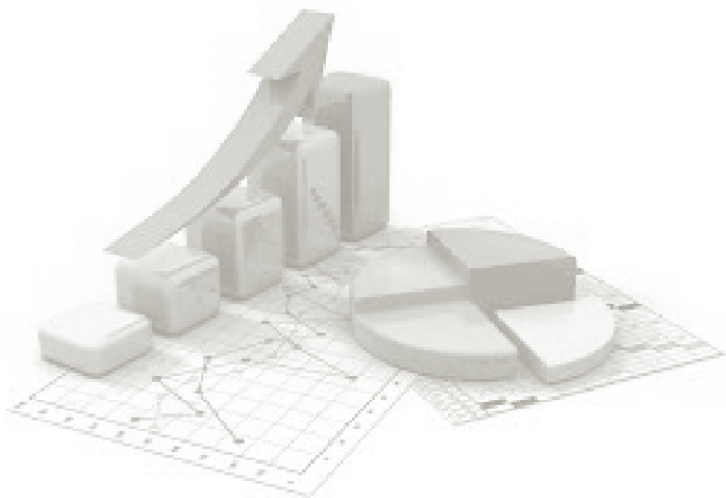
- Conocer la caracterización de las personas usuarias del transporte público en Bizkaia.
- Estudiar la imagen de los principales sistemas de transporte.
- Profundizar en el sistema Barik.
- Conocer cuáles son los canales de atención al usuario del Transporte Público.
- Medir la satisfacción actual con el metro y la percepción con respecto a la evolución del servicio.
- Analizar la interoperabilidad de las tarjetas Barik, Bat y Mugi.
- Profundizar en el conocimiento del CTB.

Tipo de Estudio	Cuantitativo
Técnica empleada	Entrevistas Telefónicas
Universo de Análisis	Población general de más de 18 años residentes en el territorio de Bizkaia.
Detalle del Planteamiento Metodológico	Se han realizado un total de 1270 entrevistas, lo que supone un error muestral de $\pm 2'8\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2σ. Posteriormente los datos han sido ponderados para reflejar el peso real de la población de cada comarca.
Fecha de realización del campo	Marzo y abril de 2019.

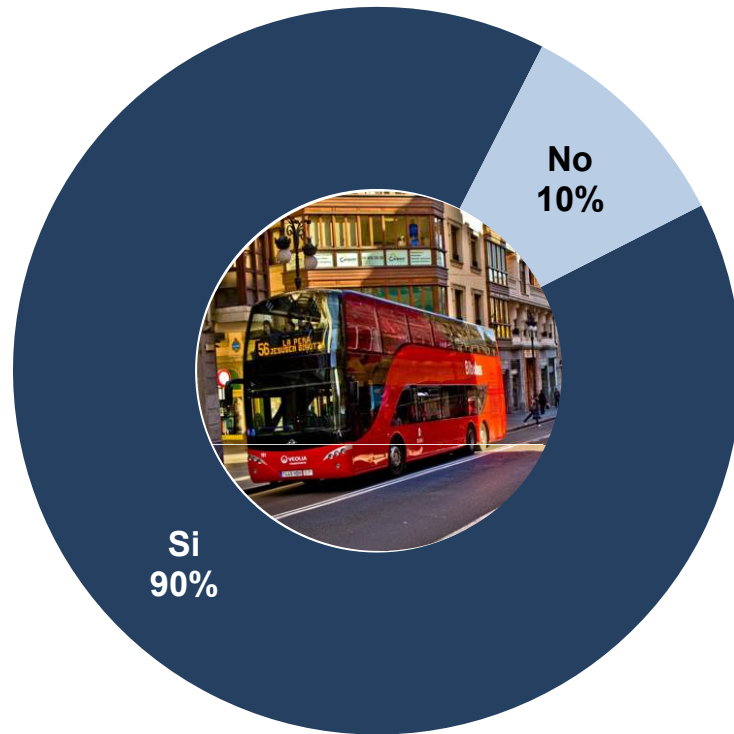


B. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

- B.1. Caracterización de las personas usuarias del transporte público en Bizkaia
- B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte
- B.3. Sistema Barik
- B.4. Canales de Atención al Usuario del transporte público
- B.5. El CTB



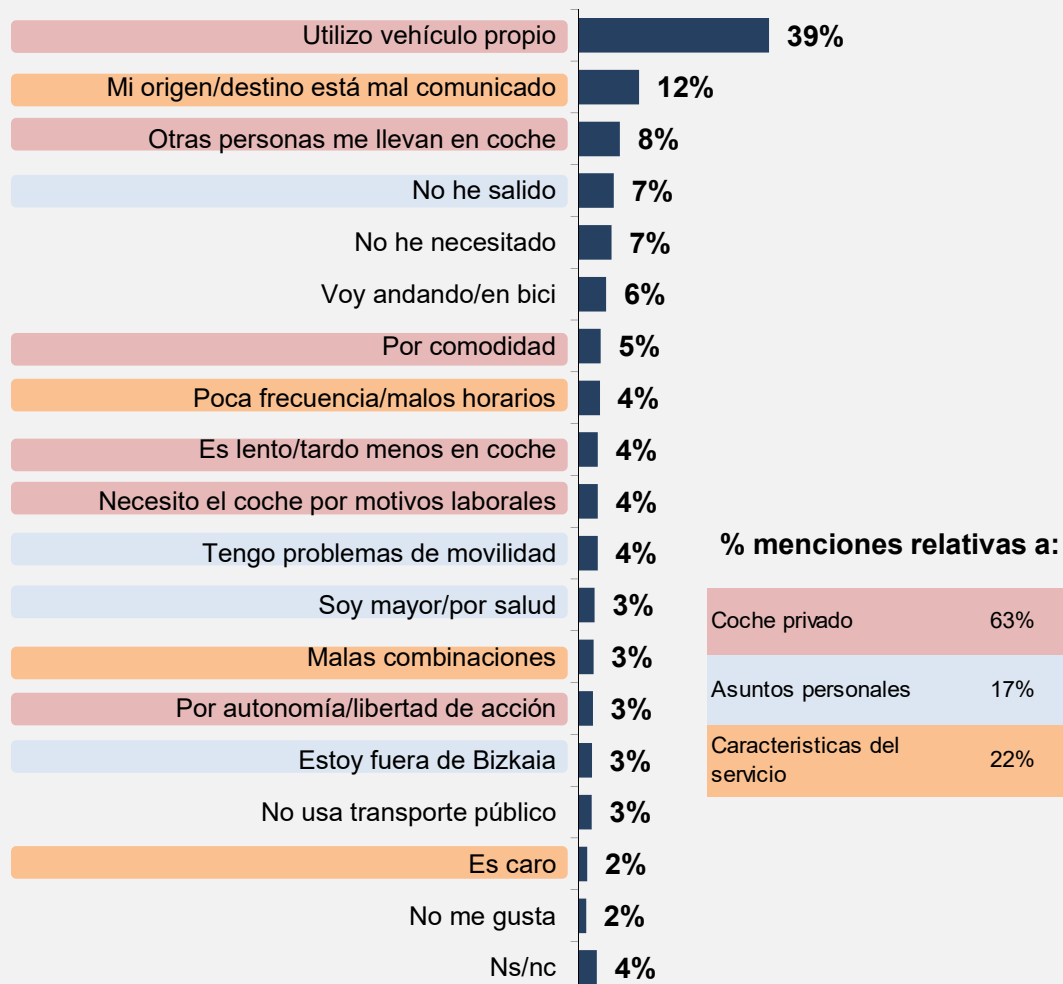
¿HA UTILIZADO EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES ALGÚN TIPO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE BIZKAIA? (P.01)



- Prácticamente la totalidad de las personas entrevistadas, ha utilizado el transporte público en Bizkaia en los últimos 3 meses.
- Así, las opiniones que mencionamos a lo largo de este informe contarán con el valor añadido de la experiencia propia.

Base: Total de personas entrevistadas

¿POR QUÉ MOTIVOS NO HA UTILIZADO EL TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES? (P01A)*



- Entre las personas que no han utilizado el transporte público en los últimos tres meses, destacan argumentos como la utilización del coche privado como principal motivo.
- Seguido de la mala comunicación desde el origen del que salen las personas usuarias o el uso compartido del coche privado.
- No se advierten diferencias estadísticamente significativas entre los diferentes grupos analizados.



Base: Total de personas entrevistadas que no han utilizado el transporte público en los últimos 3 meses (n=141).

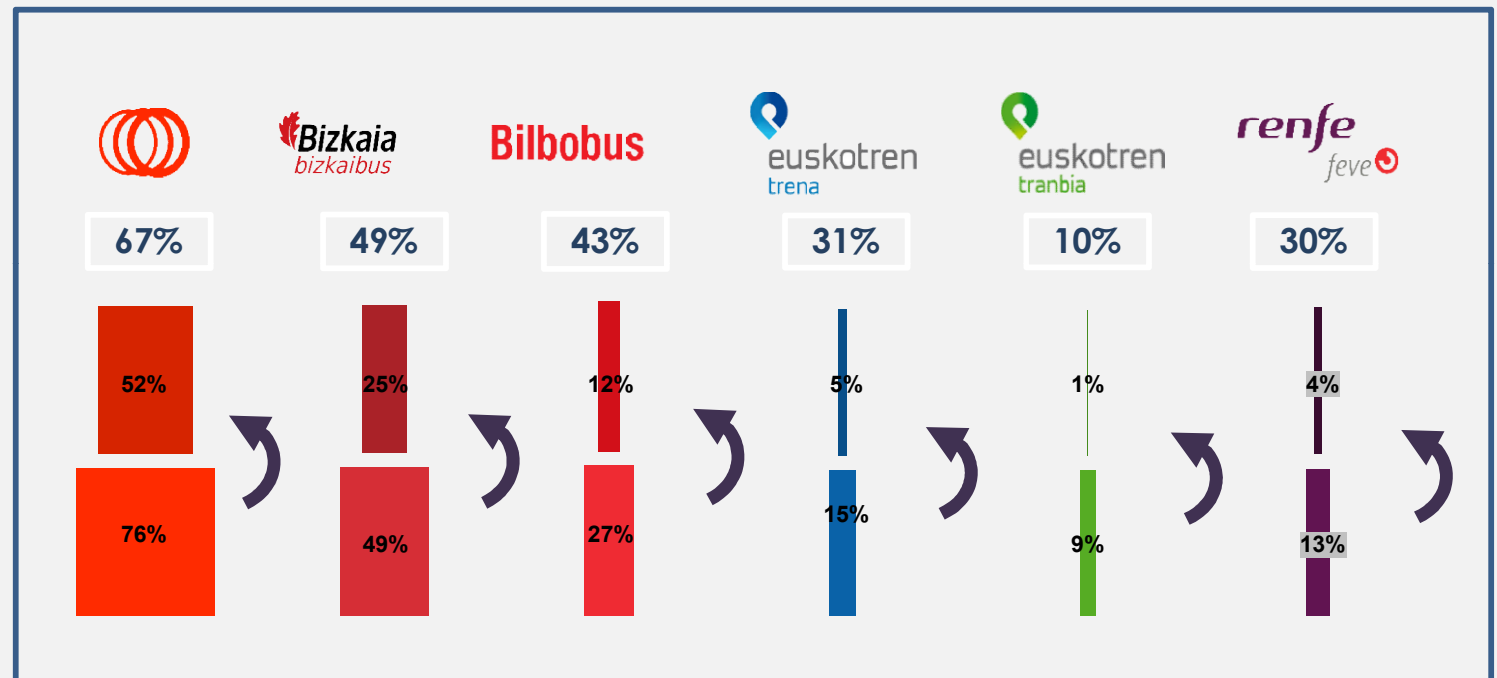
* Pregunta espontánea y posibilidad de respuesta múltiple por lo que la suma de porcentajes puede ser superior al 100%.

RESUMEN DE LAS PRINCIPALES VARIABLES DE ANÁLISIS

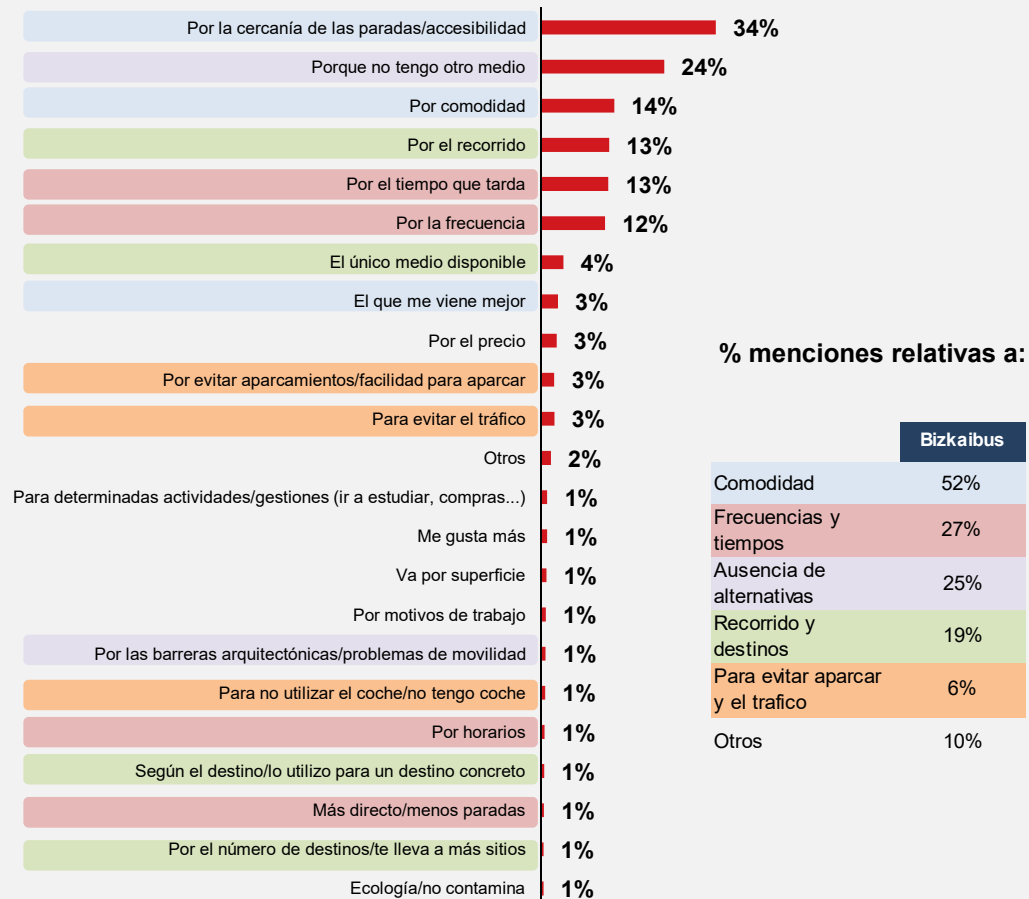
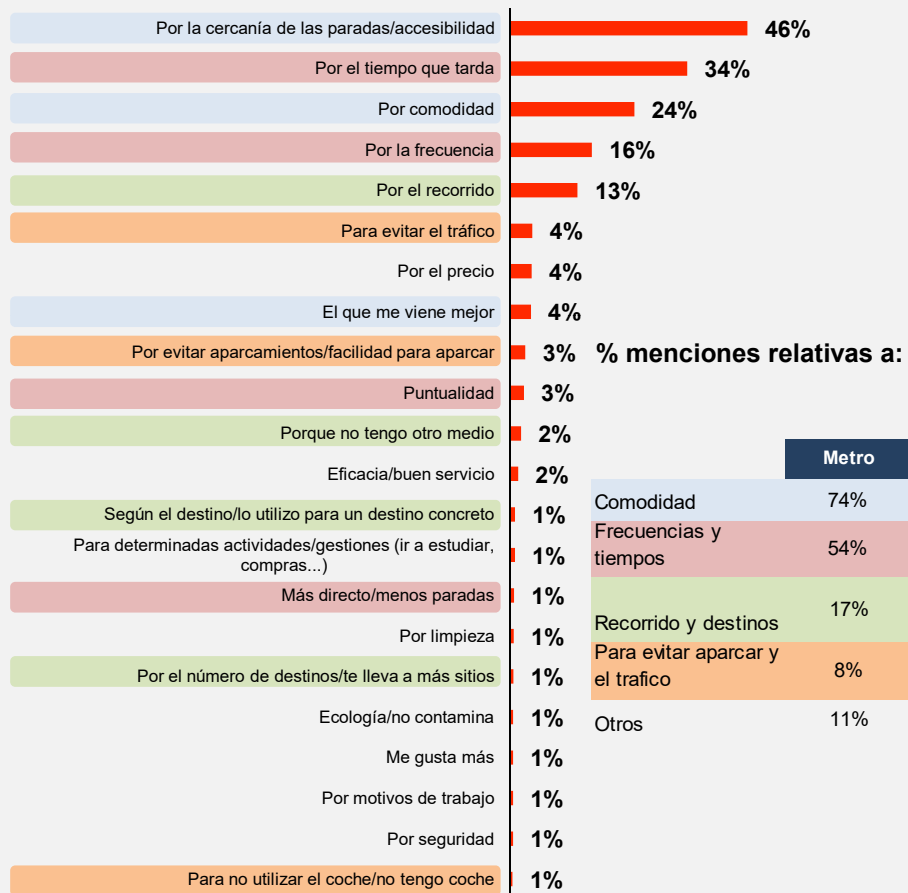
Índice de preferencia

Transporte de uso preferente

Transporte de uso habitual



¿POR QUÉ MOTIVOS ELIGE USTED ESTE TRANSPORTE COMO SU TRANSPORTE PREFERENTE, EL QUE MÁS UTILIZA? (P.3)*

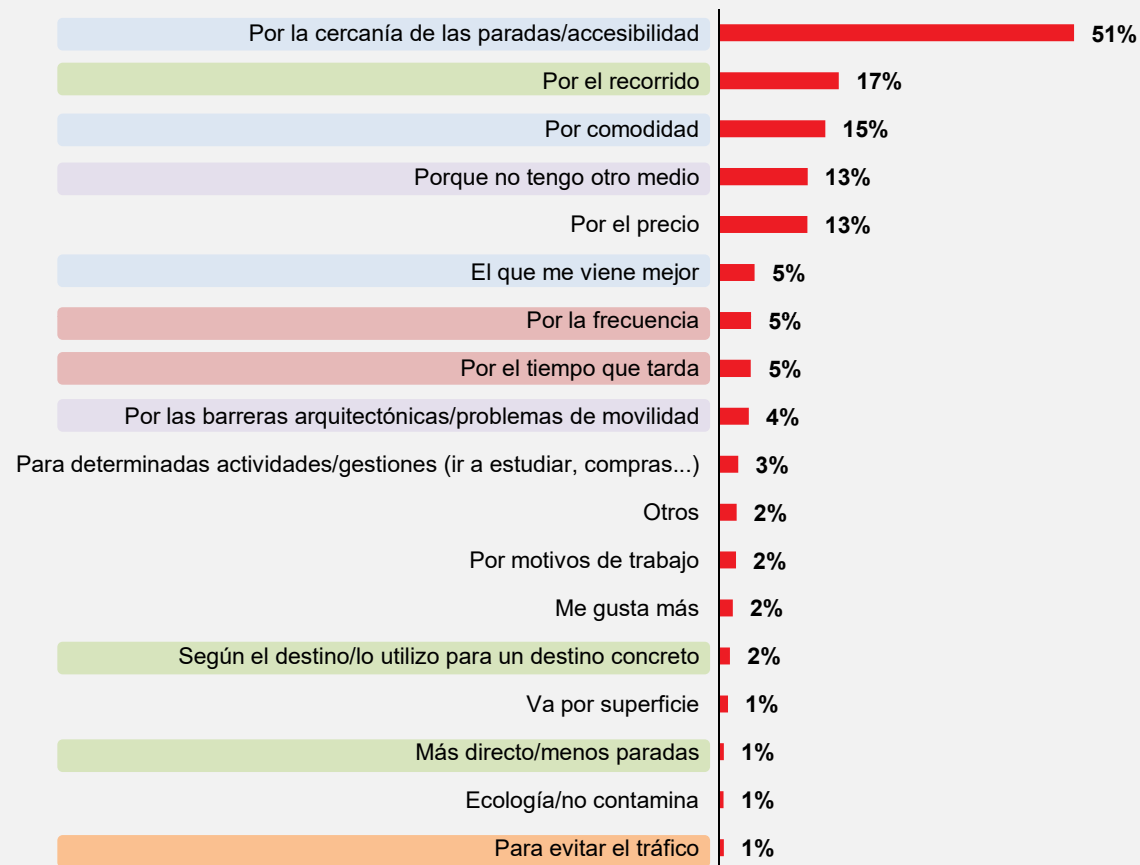


Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta espontánea y posibilidad de respuesta múltiple por lo que la suma de porcentajes puede ser superior al 100%.

¿POR QUÉ MOTIVOS ELIGE USTED ESTE TRANSPORTE COMO SU TRANSPORTE PREFERENTE, EL QUE MÁS UTILIZA? (P.3)*

Bilbobus



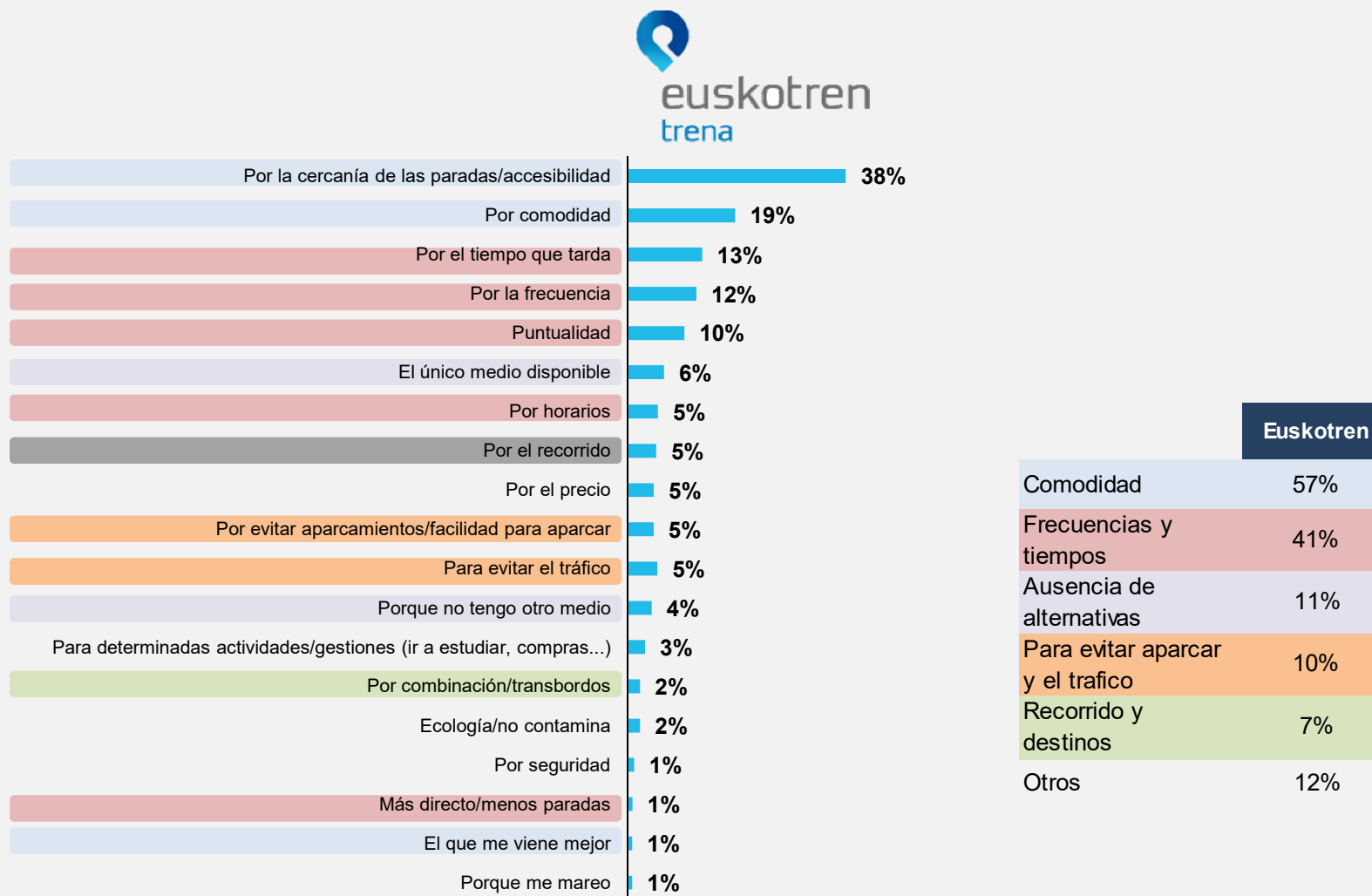
% menciones relativas a:

	Bilbobus
Comodidad	72%
Recorrido y destinos	19%
Ausencia de alternativas	17%
Frecuencias y tiempos	9%
Para evitar aparcar y el tráfico	1%
Otros	24%

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta espontánea y posibilidad de respuesta múltiple por lo que la suma de porcentajes puede ser superior al 100%.

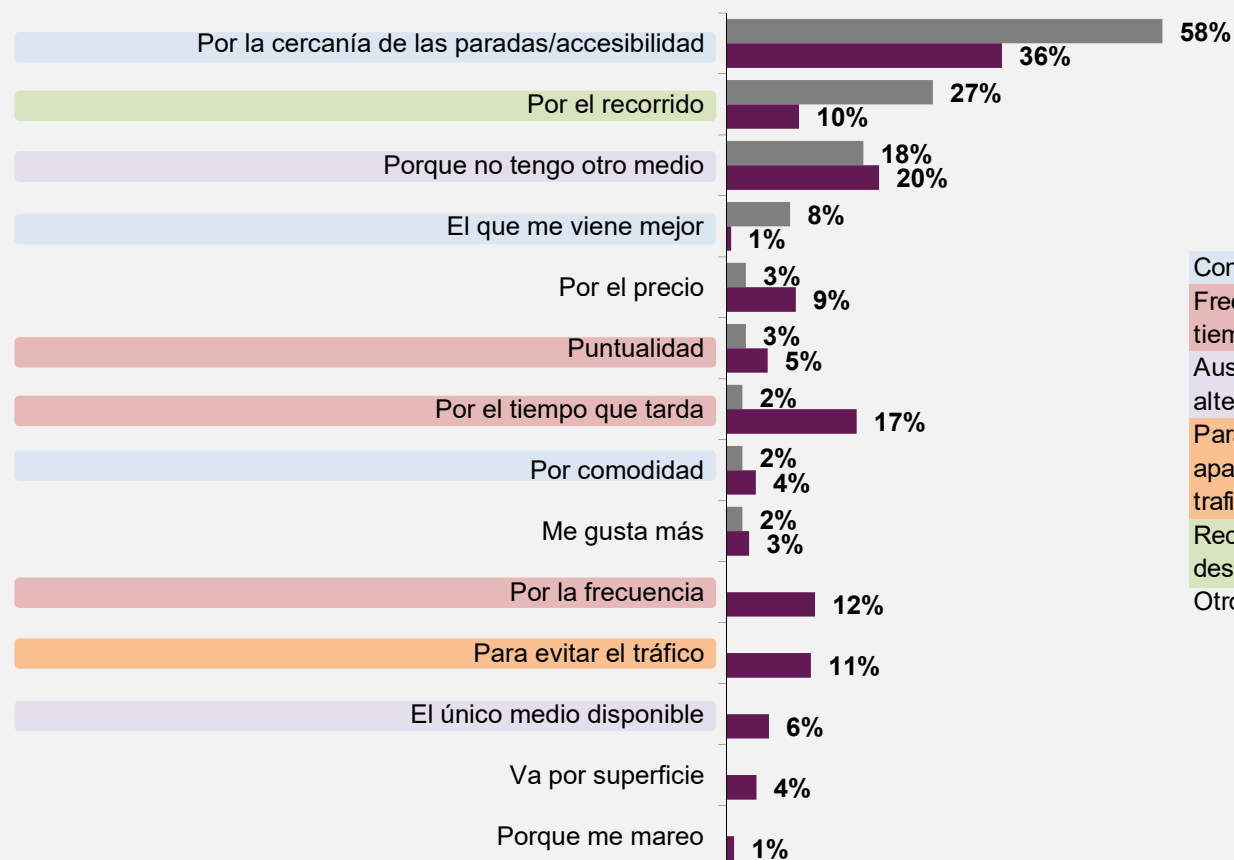
¿POR QUÉ MOTIVOS ELIGE USTED ESTE TRANSPORTE COMO SU TRANSPORTE PREFERENTE, EL QUE MÁS UTILIZA? (P.3)*



Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta espontánea y posibilidad de respuesta múltiple por lo que la suma de porcentajes puede ser superior al 100%.

¿POR QUÉ MOTIVOS ELIGE USTED ESTE TRANSPORTE COMO SU TRANSPORTE PREFERENTE, EL QUE MÁS UTILIZA? (P.3)*



	Renfe	Feve
Comodidad	41%	68%
Frecuencias y tiempos	34%	5%
Ausencia de alternativas	26%	18%
Para evitar aparcar y el tráfico	11%	0%
Recorrido y destinos	10%	27%
Otros	17%	5%

■ Feve ■ Renfe

Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta espontánea y posibilidad de respuesta múltiple por lo que la suma de porcentajes puede ser superior al 100%.

¿Y PODRÍA DECIRME PARA QUÉ UTILIZA VD. EL TRANSPORTE PÚBLICO? (P.4)*



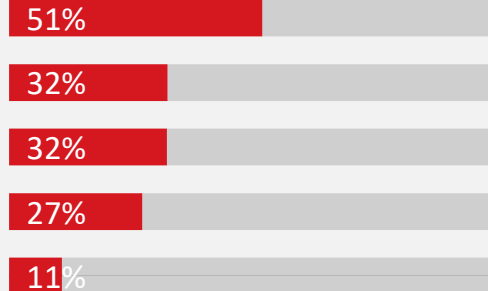
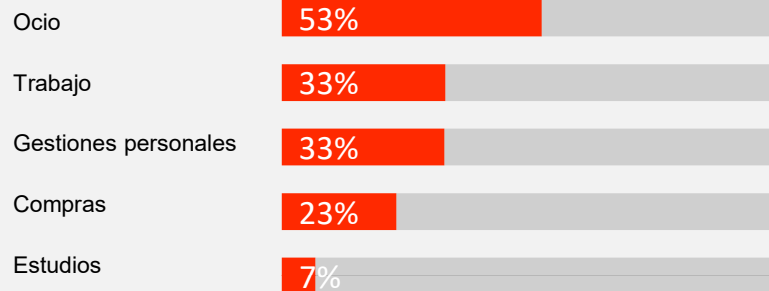
- Las personas usuarias utilizan el transporte público principalmente para realizar actividades relacionadas con el ocio.
- En menor medida, lo utilizan para las gestiones personales, para acudir al trabajo y para realizar compras.



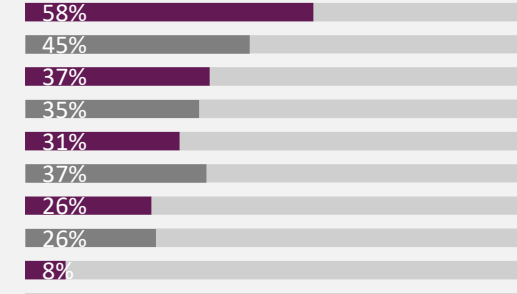
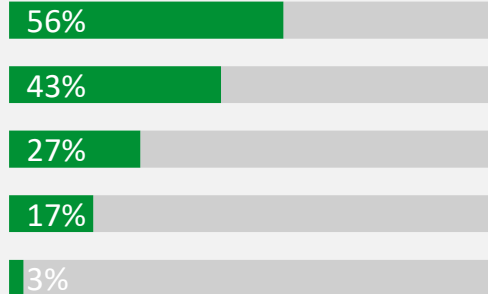
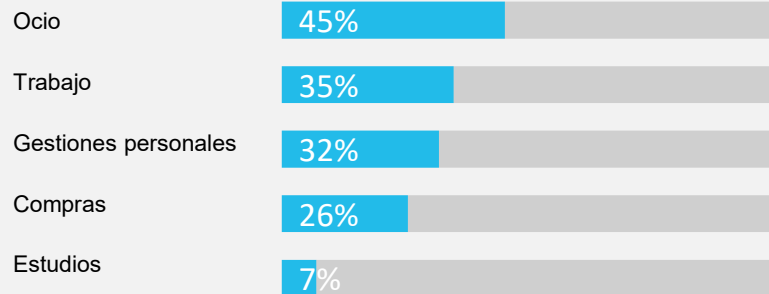
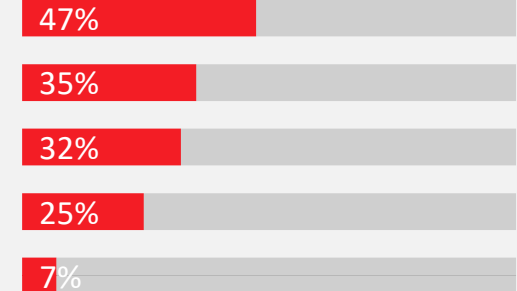
Base: Total de personas entrevistadas

* Pregunta espontánea y posibilidad de respuesta múltiple por lo que la suma de porcentajes puede ser superior al 100%.

¿Y PODRÍA DECIRME PARA QUÉ UTILIZA VD. EL TRANSPORTE PÚBLICO? (P.4)*



Bilbobus

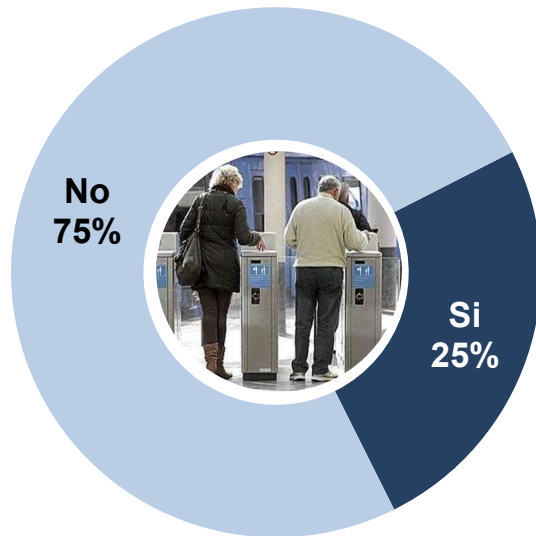


Base: Total de personas entrevistadas.

* Pregunta espontánea y posibilidad de respuesta múltiple por lo que la suma de porcentajes puede ser superior al 100%.

B.1.2. Tipo de transporte público

Y EN LOS DESPLAZAMIENTOS QUE HACE HABITUALMENTE, ¿COMBINA VD. MEDIOS DE TRANSPORTE? ¿ES DECIR REALIZAR ALGÚN TRANSBORDO ENTRE DIFERENTES MEDIOS DE TRANSPORTE? (P.5)*



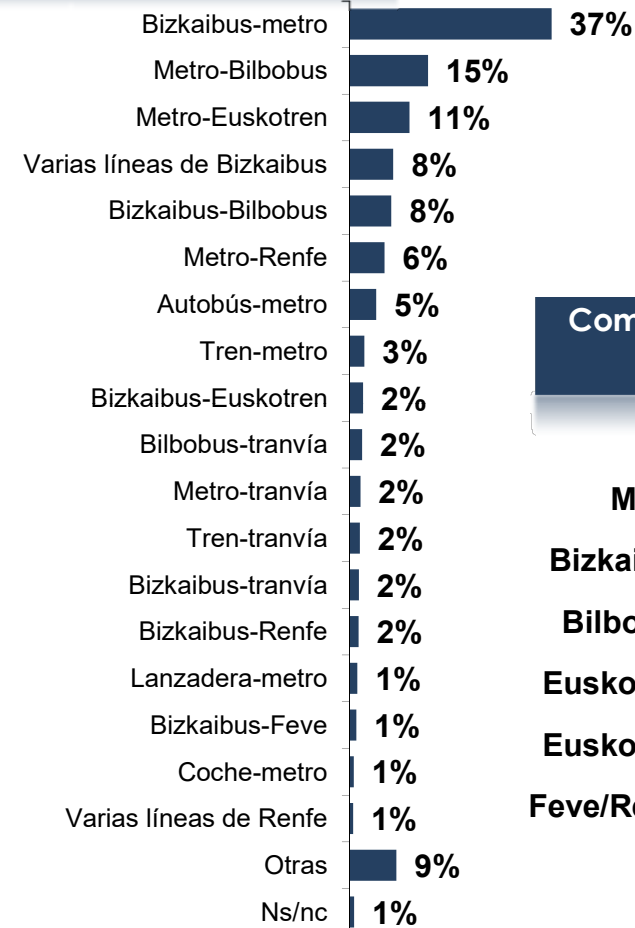
Base: Total de las personas entrevistadas

- Casi uno de cada tres viajeros realiza transbordo en sus traslados.
- Principalmente, combinan el servicio de Bizkaibus y de Metro Bilbao. De forma secundaria, enlazan diferentes líneas de Metro Bilbao y Metro y Bilbobus.

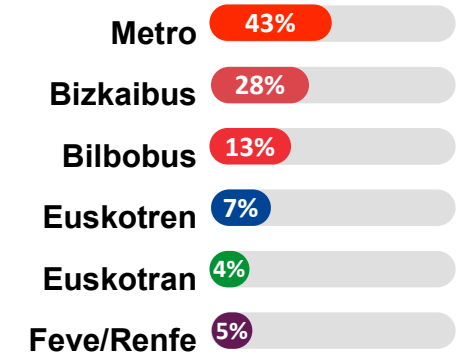
* Se refiere al número de personas que dicen realizar transbordos, y no al número de viajes con transbordo realizados.

¿ENTRE QUÉ MEDIOS DE TRANSPORTE HA REALIZADO VD. LOS TRANSBORDOS? (P.6)

Respuesta afirmativa



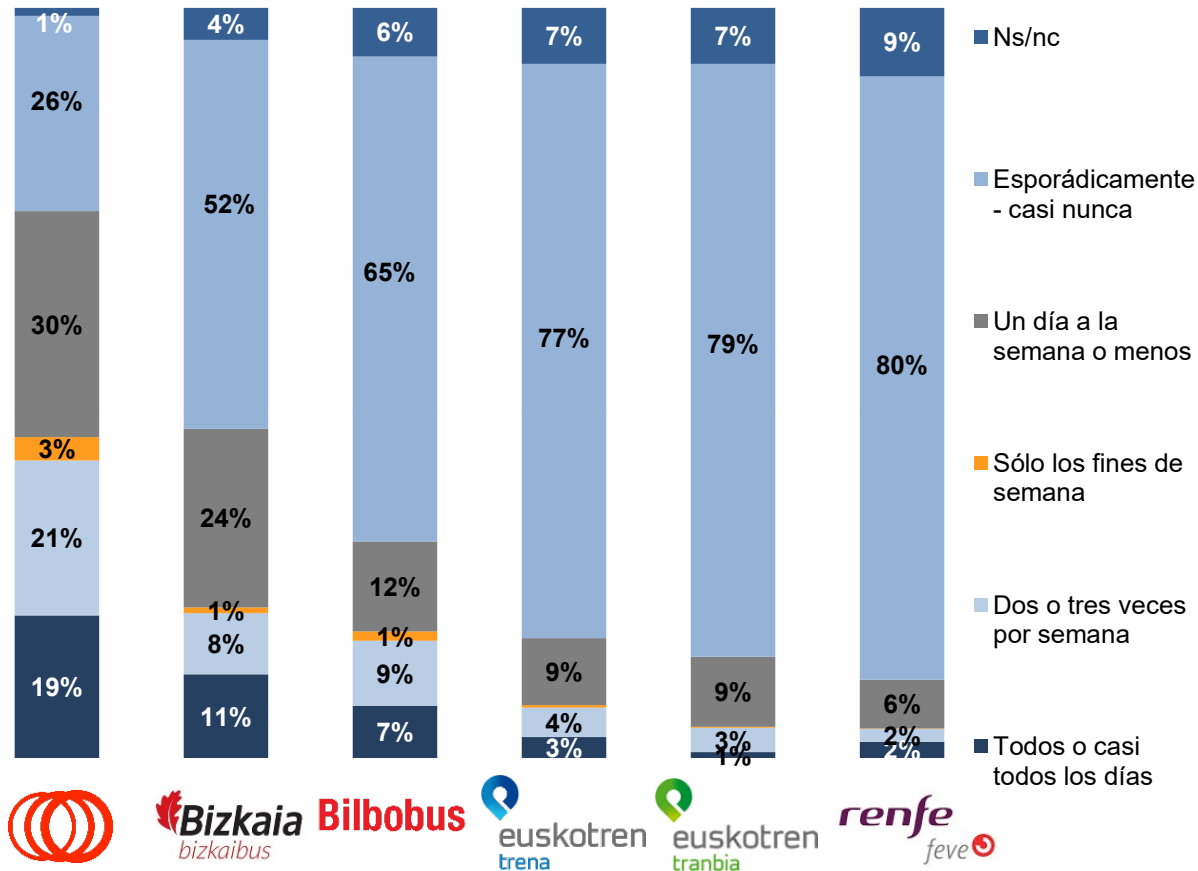
Combinaciones de (en base 100):



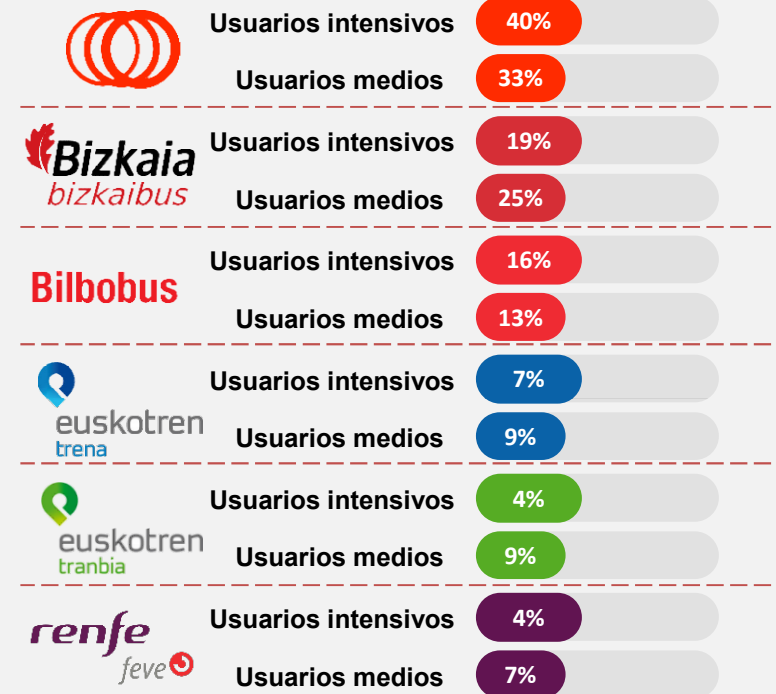
Base: Personas entrevistadas que han realizado o realizan transbordos.

B.1.3. Frecuencia de uso del transporte público

ME GUSTARÍA QUE PIENSE VD. EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE QUE UTILIZA EN SUS DESPLAZAMIENTOS POR BIZKAIA, ¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZA EL MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO? (P.7)



FRECUENCIA DE MAYOR USO:

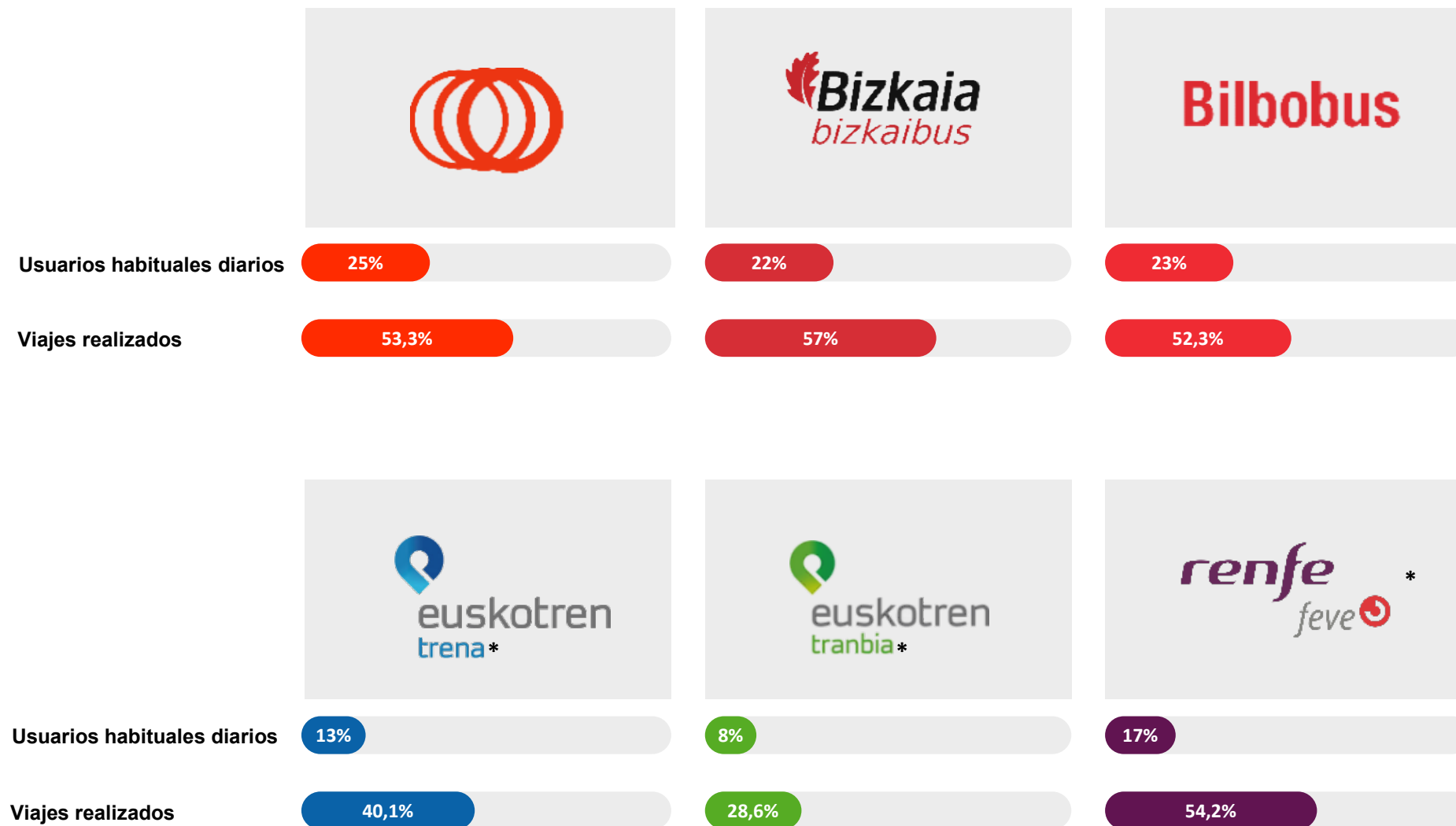


- Dos de cada cinco de las personas consultadas utiliza el metro todos los días o dos o tres veces a la semana.
- Además de este, las personas usuarias de Bizkaibus y Bilbobus son las que mayor frecuencia diaria o semanal muestran.

Base: Total de personas entrevistadas

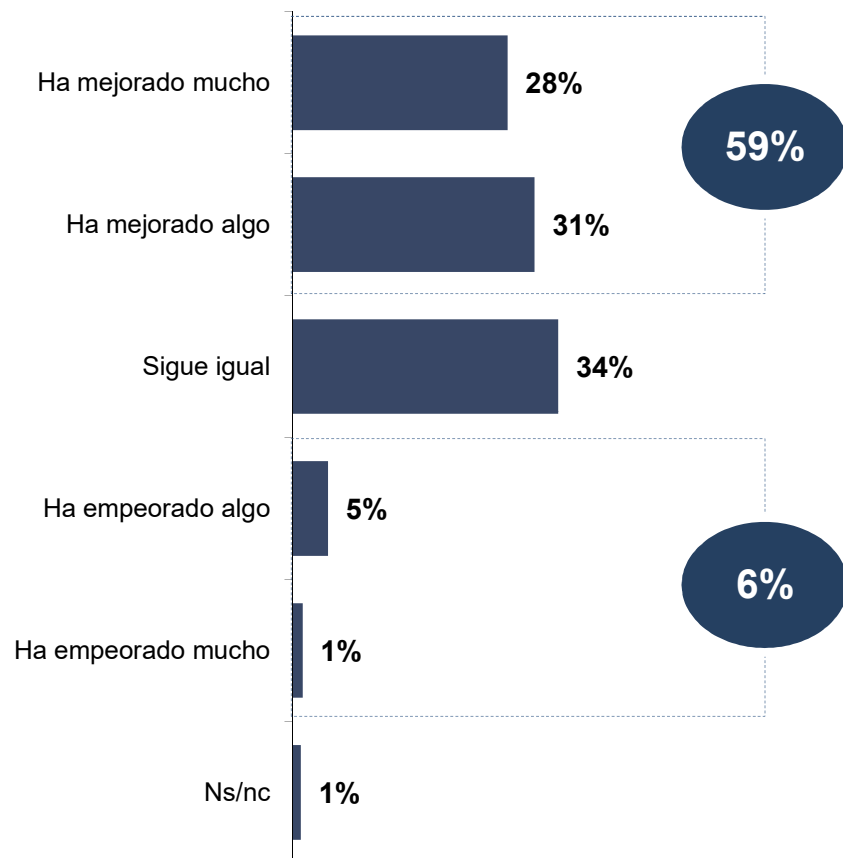
B.1.3. Frecuencia de uso del transporte público

ESTRUCTURACIÓN DE LOS VIAJES EN TRANSPORTE PÚBLICO



* Base muestral reducida por lo que hay que analizar los datos con cautela.

¿CÓMO DIRÍA QUE HA EVOLUCIONADO EL TRANSPORTE PÚBLICO DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS? (P.10A)



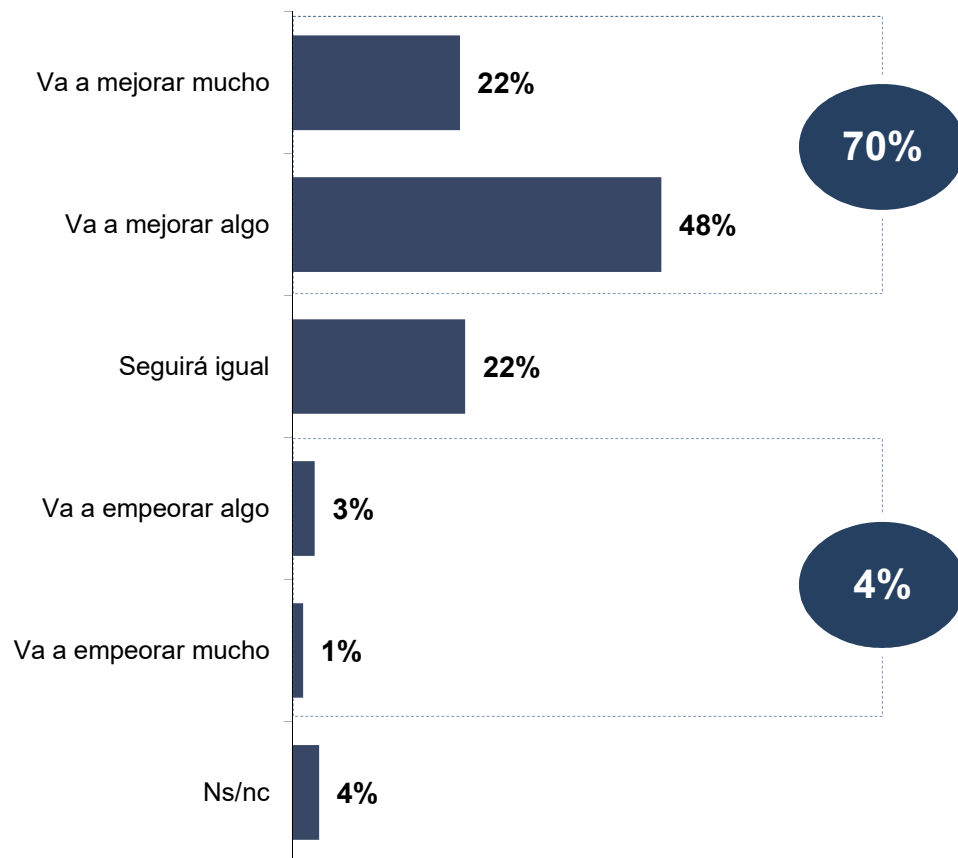
Base: Total de personas entrevistadas.

- Tres de cada cinco usuarios/as considera que el transporte público ha mejorado en alguna medida en los últimos dos años.
- Y un tercio considera que se ha mantenido igual en ese plazo de tiempo.



* En una escala de 1 a 5 donde 1 es "Ha empeorado mucho" y 5 "Ha mejorado mucho".

¿CÓMO DIRÍA QUE VA A EVOLUCIONAR EL TRANSPORTE PÚBLICO EN LOS PRÓXIMOS AÑOS? (P.10B)



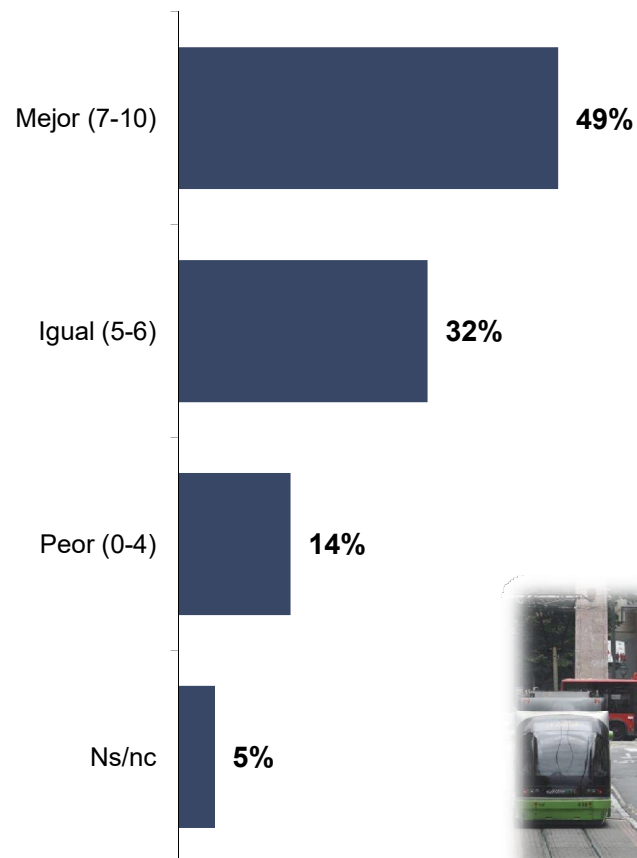
Base: Total de personas entrevistadas.

- De cara a futuro, las personas usuarias son bastante optimistas y consideran que el servicio de transporte público va a mejorar.
- Casi tres de cada cuatro personas son optimistas de cara al futuro.

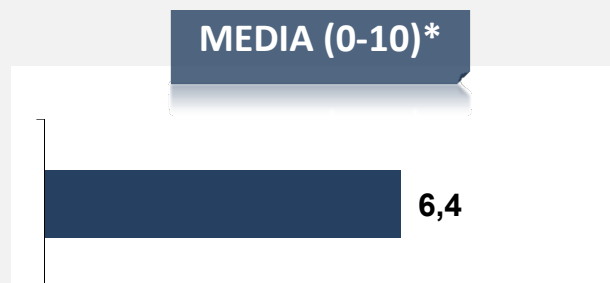


* En una escala de 1 a 5 donde 1 es "Va a empeorar mucho" y 5 "Va a mejorar mucho"

EN COMPARACIÓN CON EL VEHÍCULO PRIVADO, ¿DIRÍA VD. QUE EL TRANSPORTE PÚBLICO ES... ? (P.10)



- Si comparamos el coche privado y el transporte público, casi la mitad de usuarios que disponen de vehículo privado consideran que el transporte público es mejor que el coche privado.
- Por otro lado, un tercio equipara el transporte público y el vehículo privado.

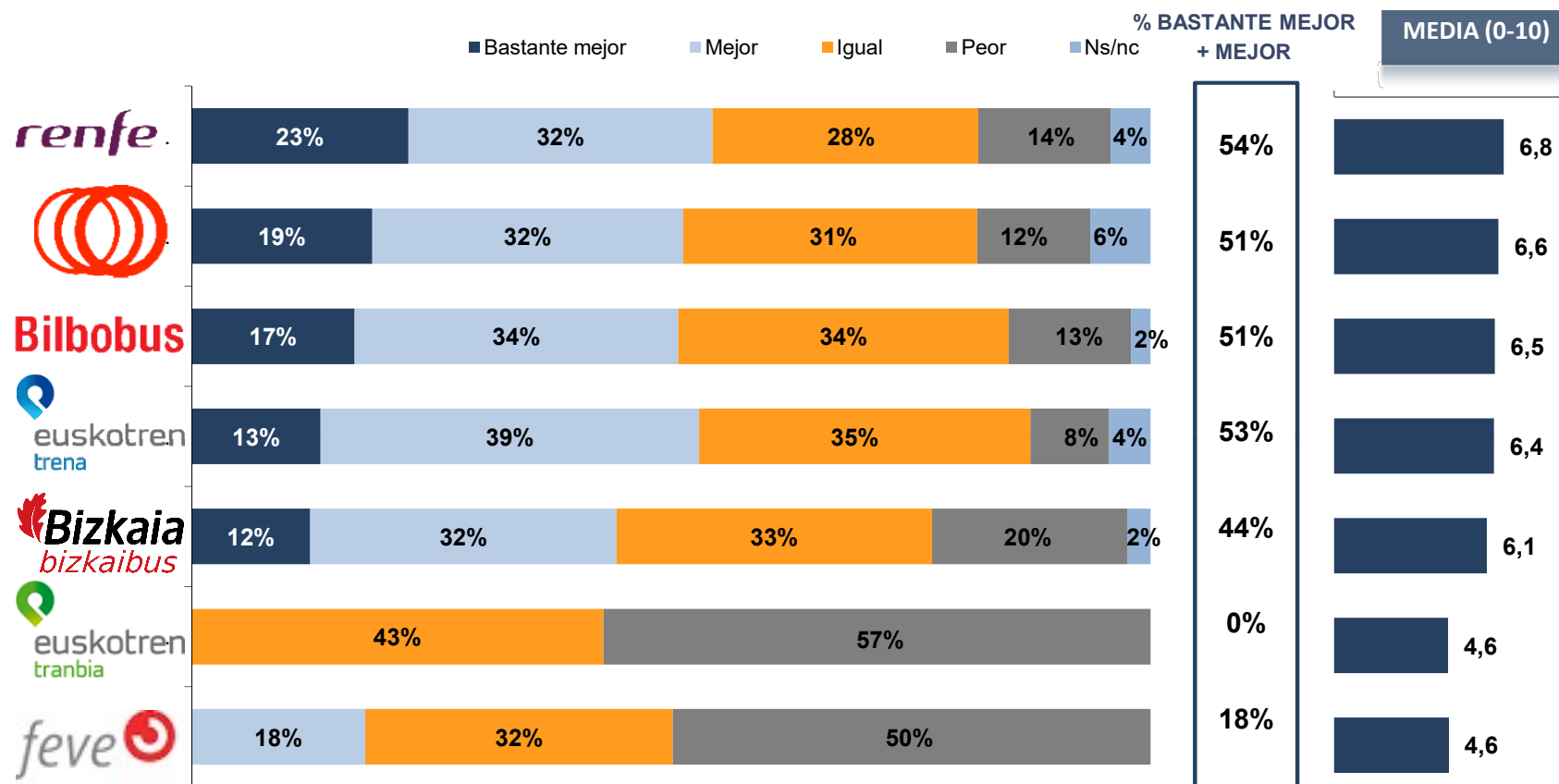


Base: Personas entrevistadas que disponen de vehículo privado.

* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Peor" y 10 "Mejor".

B.1.4. Transporte público vs. coche privado

EN COMPARACIÓN CON EL VEHÍCULO PRIVADO, ¿DIRÍA VD. QUE SU TRANSPORTE PÚBLICO PREFERENTE ES... ? (P.10)

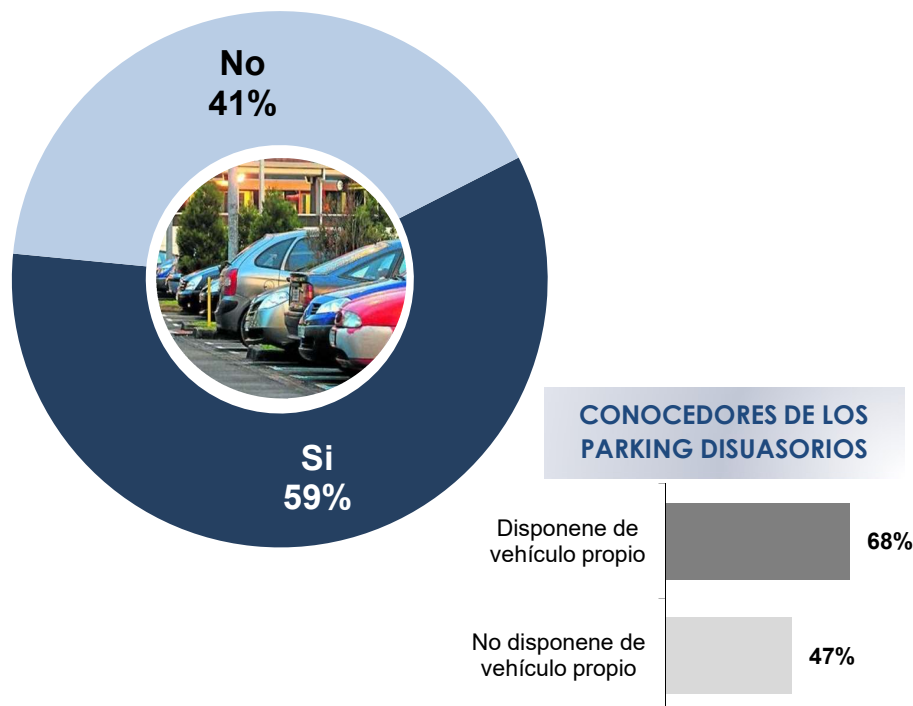


Base: Personas entrevistadas que disponen de vehículo privado.

- **Más de la mitad de las personas cuyo transporte preferente es Renfe** determinan que éste es bastante mejor que el vehículo privado, seguido de **Metro Bilbao** que obtiene una nota media de 6,6.
- **Más de un tercio de los pasajeros preferentes de Bilbobus, Euskotren y Bizkaibus** opinan que su transporte preferente es bastante mejor que el vehículo privado.
- Los transportes públicos **peor valorados por sus pasajeros respecto al vehículo privado son Feve y Euskotren** con notas medias de 4,6

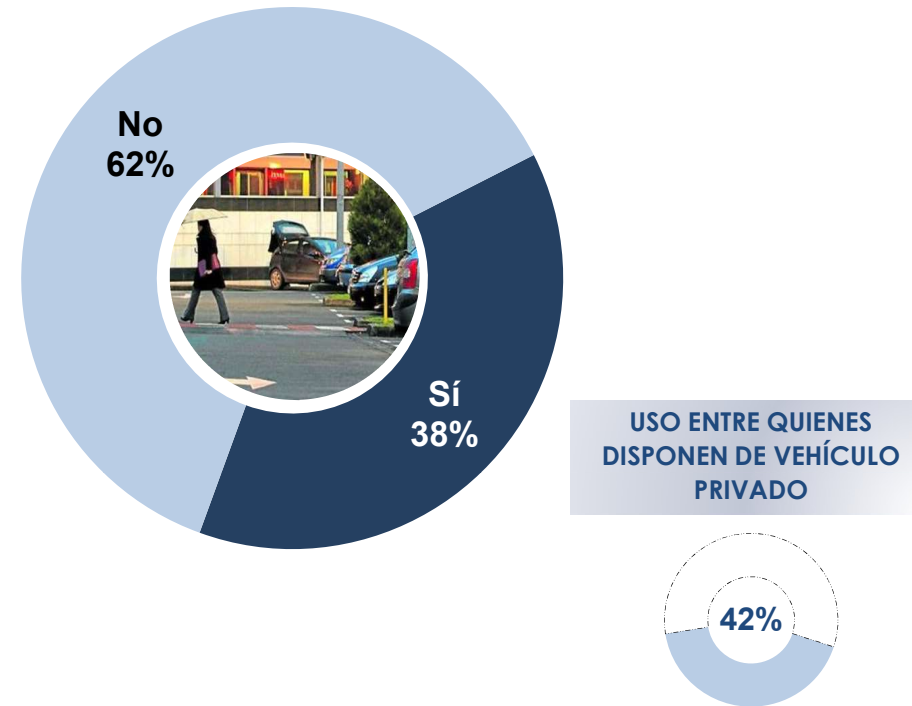
B.1.5. Parking disuasorio

¿CONOCE VD. ESTOS PARKING/APARCAMIENTOS DISUASORIOS DE LAS ESTACIONES? (P.19)



Base: Total de las personas entrevistadas.

¿HA UTILIZADO VD. EN ALGUNA OCASIÓN ESTOS PARKING/APARCAMIENTOS? (P.20)

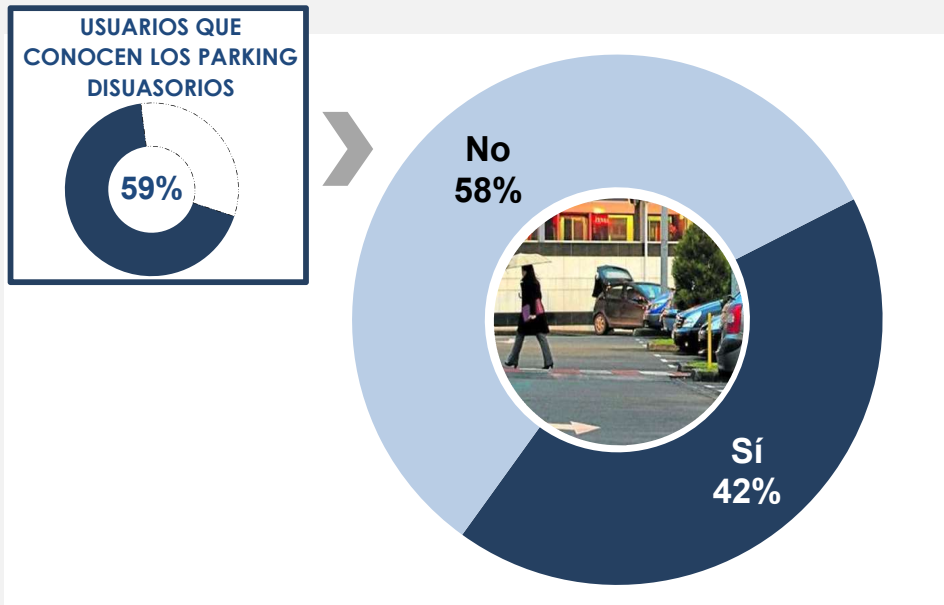


Base: Personas que afirman conocer los parking disuasorios.

- Prácticamente tres de cada cinco personas consultadas conoce los parking disuasorios que se encuentran en la estación de metro de Leioa, Etxebarri y en el BEC de Barakaldo.
- Especialmente son los hombres, las personas trabajadoras y las que tienen vehículo propio los que conocen en mayor medida estos aparcamientos, diferenciándose significativamente del resto de variables y grupos analizados.
- Cuando preguntamos a las personas conocedoras, si en algún momento han utilizado estos aparcamientos la mayoría de ellos no lo han hecho, pero dos de cada cinco conocedores los ha usado en algún momento. En este sentido, destacan significativamente las personas usuarias residente en el Duranguesado.

B.1.5. Parking disuasorio

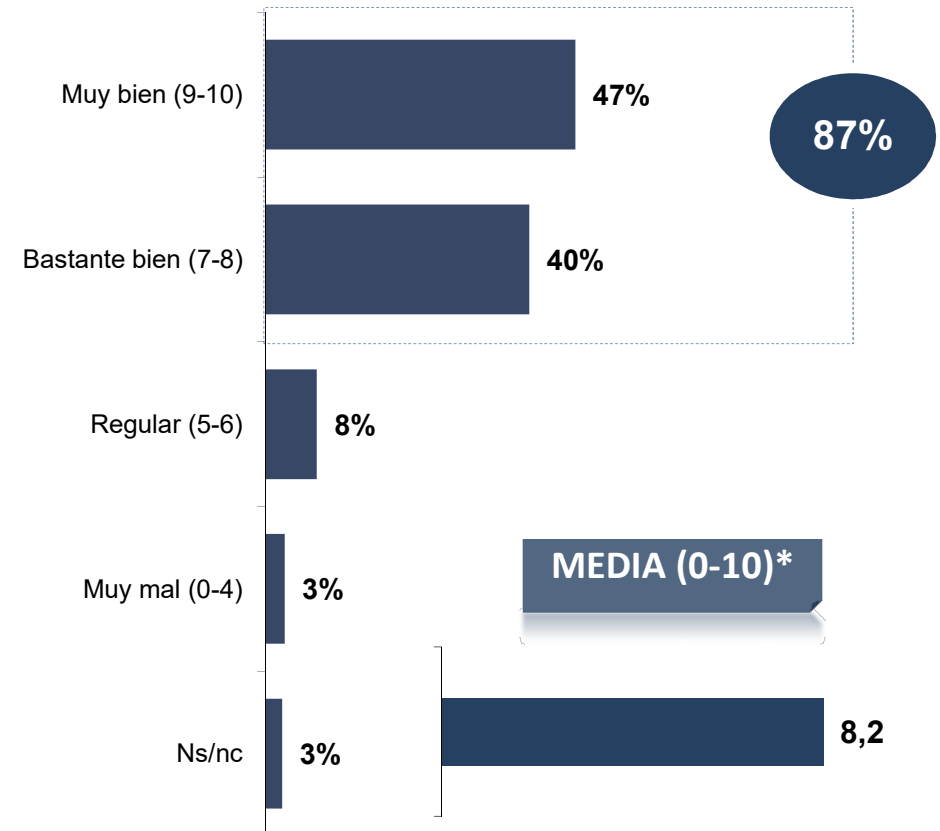
¿HA UTILIZADO VD. EN ALGUNA OCASIÓN ESTOS PARKING/APARCAMIENTOS? (P.20)



Base: Personas que afirman conocer los parking disuasorios y disponen de vehículo propio.

- Prácticamente la totalidad de las personas que han usado en algún momento estos parking disuasorios está muy satisfechos con la experiencia vivida con el servicio, alcanzando incluso índices de satisfacción óptimos rozando la excelencia.

¿CÓMO VALORA VD. SU EXPERIENCIA? EN UNA ESCALA DE 0 MUY MAL Y 10 MUY BIEN (P.21)



Base: Personas que afirman tener vehículo privado.

* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Muy mal" y 10 "Muy bien".

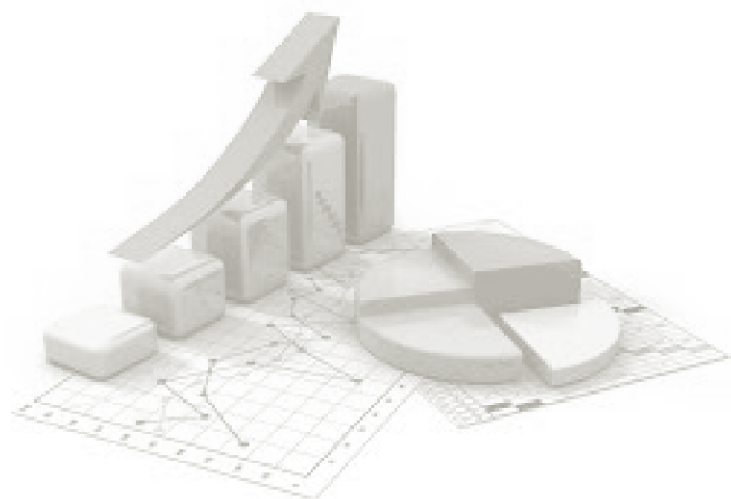
B.1. Caracterización de las personas usuarias del transporte público en Bizkaia

B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

B.3. Sistema Barik

B.4. Canales de Atención al Usuario del transporte público

B.5. El CTB



> B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

- A continuación analizaremos la imagen de los diferentes medios de transporte. Concretamente:

MEDIOS DE TRANSPORTE



- Es un medio de transporte cómodo.
- Es un medio de transporte puntual.
- Es un medio de transporte que informa a la personas usuaria debidamente.
- Es un medio de transporte accesible (adaptado a personas con movilidad reducida).
- Es un medio de transporte que tiene facilidad de acceso (cercanía de paradas, facilidad de entradas).
- Es un medio de transporte que tiene una frecuencia horaria amplia.
- Es un medio de transporte rápido.
- Es un medio de transporte que tiene un precio razonable para el servicio que presta.
- Es un medio de transporte seguro.

ATRIBUTOS DE IMAGEN

PRINCIPALES VACÍOS ATRIBUCIONALES:

Atributos que una parte significativa de las personas usuarias no vincula a ningún medio de transporte en particular

	Ns/Nc
Es un medio de transporte que tiene un precio razonable para el servicio que presta.	23%
Es un medio de transporte que informa a la personas usuaria debidamente.	16%

**Podrían constituirse como
oportunidades mejora**

- Una parte destacada de las personas entrevistadas no relaciona ninguno de los medios de transporte mencionados como medios de transporte con un precio razonable ni que informan debidamente a las personas usuarias.

B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

LE VOY A CITAR A CONTINUACIÓN UNA SERIE DE ASPECTOS Y QUISIERA QUE ME COMENTARA ¿ A CUÁLES DE ESTOS MEDIOS DE TRANSPORTE ASOCIA VD. EN MAYOR MEDIDA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS? (P.12)

ATRIBUTOS DE IMAGEN	Metro Bilbao	Bizkaibus	Bilbobus	Euskotren	Euskotran (Tranvia)	Feve/Renfe
Es un medio de transporte cómodo.	73%	35%	24%	23%	19%	21%
Es un medio de transporte puntual.	77%	26%	17%	19%	16%	18%
Es un medio de transporte que informa a las personas usuaria debidamente.	69%	27%	22%	18%	15%	16%
Es un medio de transporte accesible (adaptado a personas con movilidad reducida).	77%	32%	25%	20%	19%	15%
Es un medio de transporte que tiene facilidad de acceso (cercanía de paradas, facilidad de entradas).	71%	37%	27%	14%	14%	11%
Es un medio de transporte que tiene una frecuencia horaria amplia.	79%	21%	17%	12%	8%	8%
Es un medio de transporte rápido.	84%	16%	8%	10%	8%	14%
Es un medio de transporte que tiene un precio razonable para el servicio que presta.	52%	30%	26%	14%	13%	10%
Es un medio de transporte seguro.	84%	40%	33%	35%	32%	33%
PROMEDIO	74%	29%	22%	18%	16%	16%

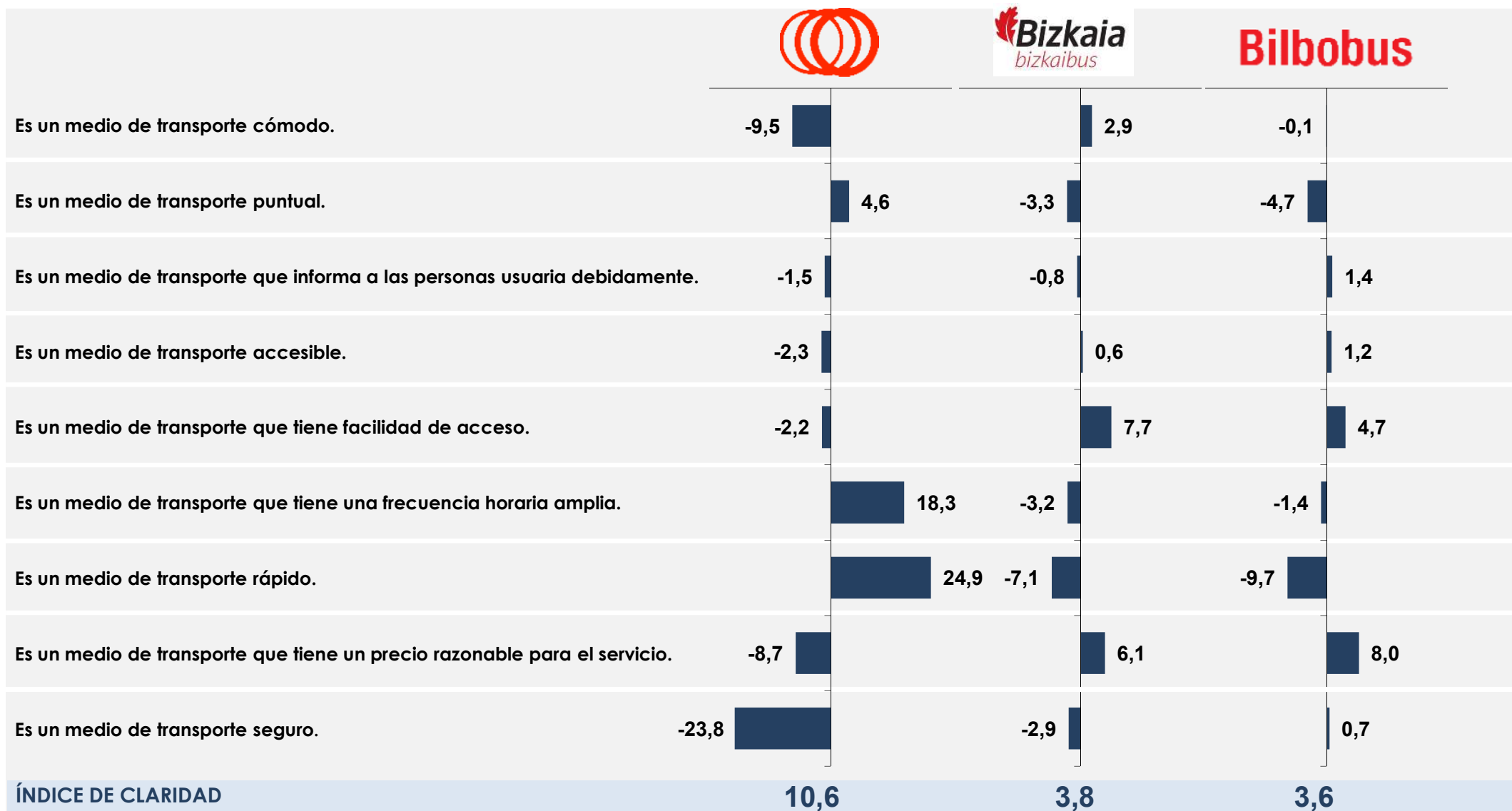
- El **Metro Bilbao** se **apropia** de la **práctica totalidad de atributos** de imagen analizados, con notables diferencias porcentuales con respecto a los demás medios de transporte analizados.

- 1º medio de transporte al que en mayor medida se asocia el atributo
- 2º medio de transporte al que en mayor medida se asocia el atributo

Base: Total de personas entrevistadas

B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

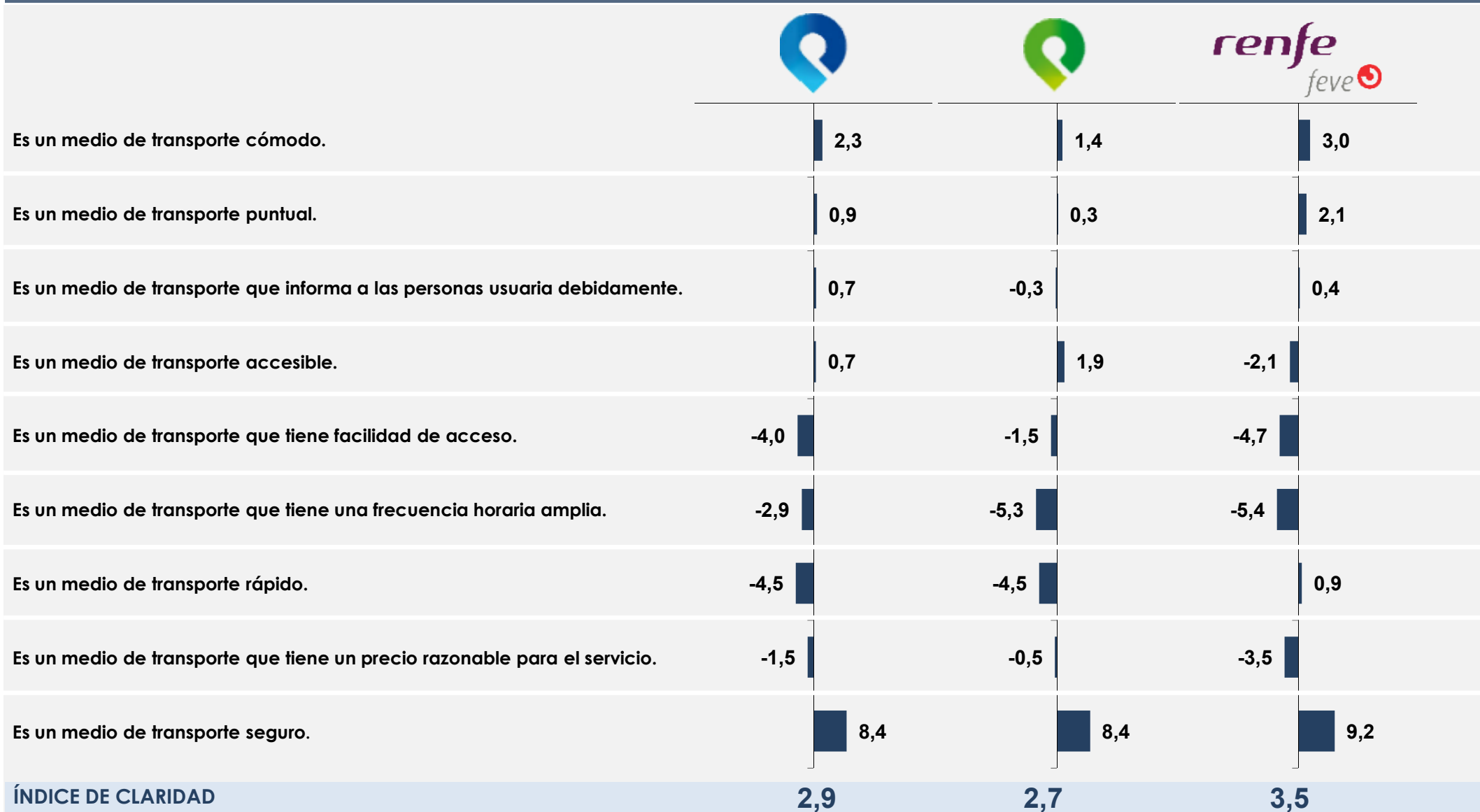
POSICIONAMIENTO RELATIVO DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO



Base: Total de personas entrevistadas

B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

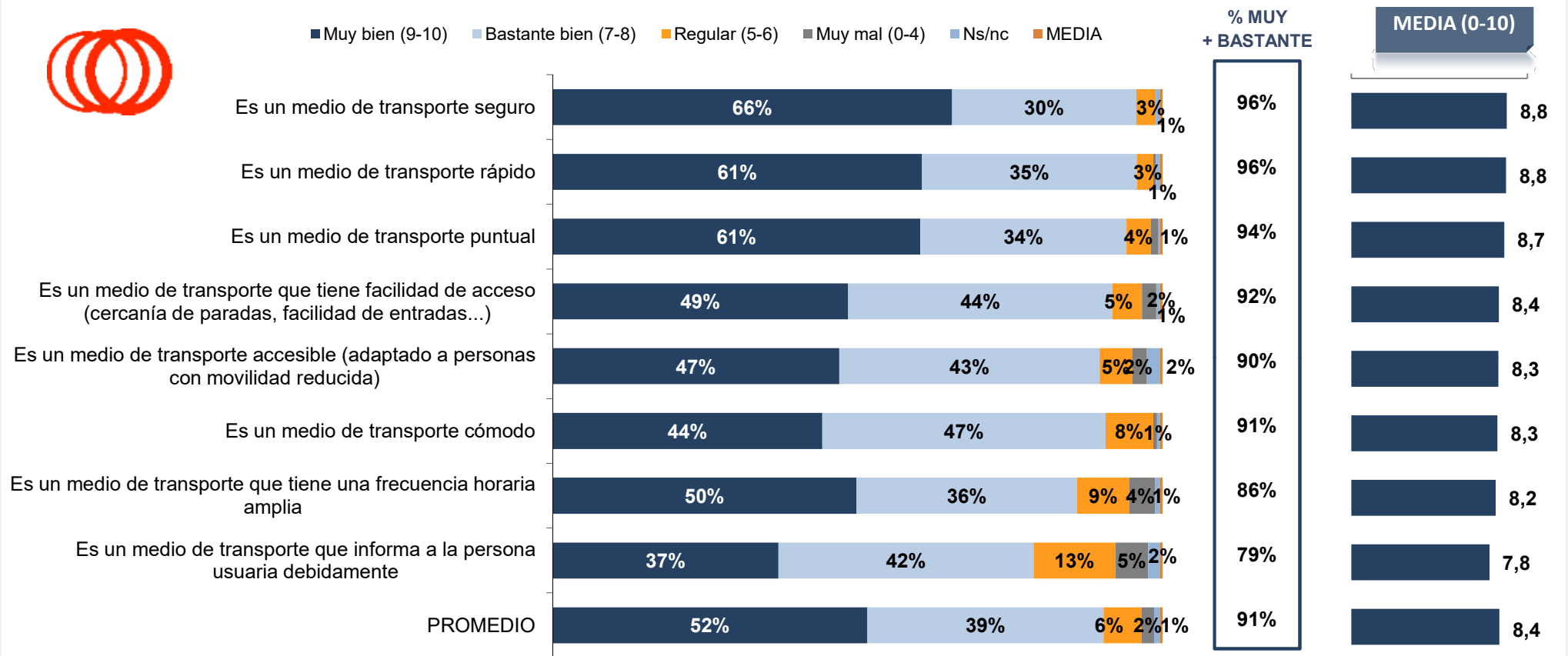
POSICIONAMIENTO RELATIVO DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO



Base: Total de personas entrevistadas

B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

Y ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE SU MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO PREFERENTE, EL QUE MÁS UTILIZA? (P.11A)

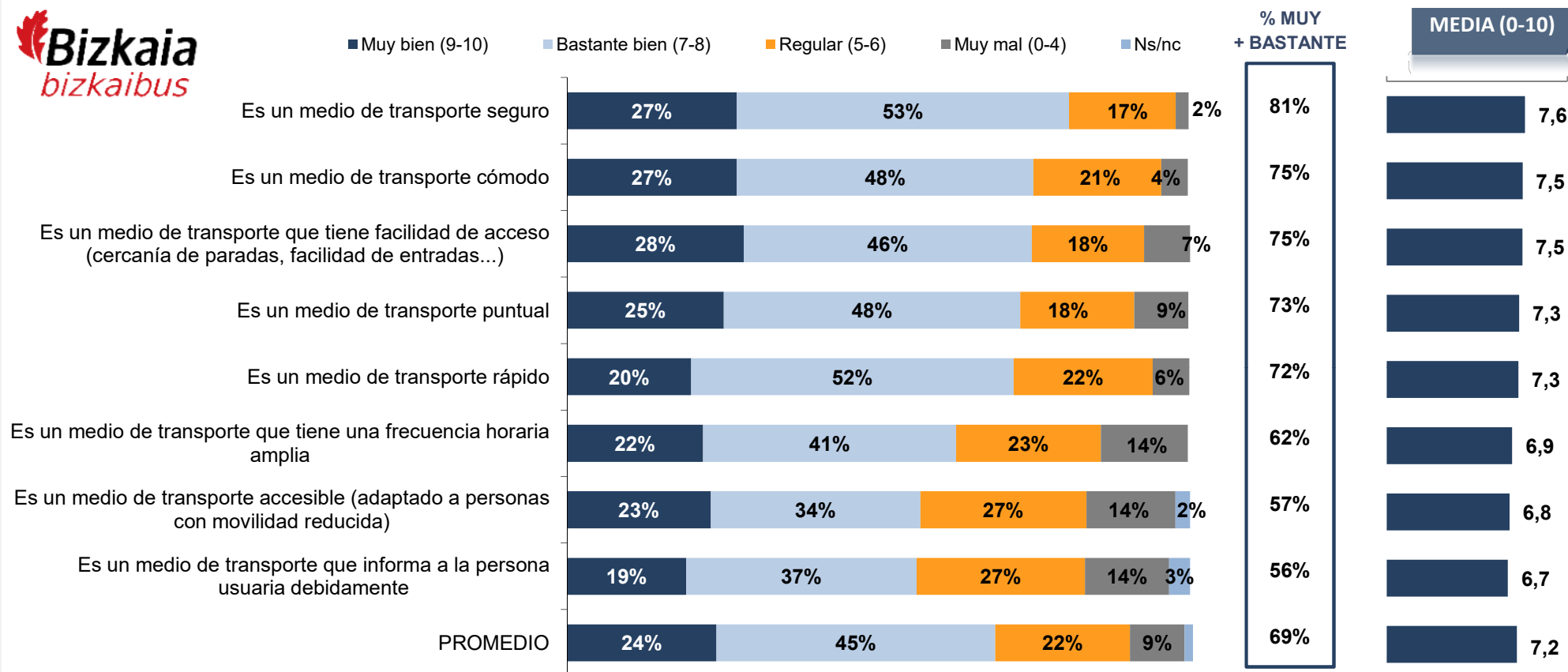


- Las personas cuyo medio de transporte preferente es el metro valoran casi todos sus aspectos con índices de satisfacción excelentes. A excepción de la frecuencia horaria y la información ofertada, que obtiene niveles de satisfacción notables, pero más discretos.
- El promedio de la nota de valoración alcanza un 8,4.

Base: Total de personas entrevistadas

B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

Y ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE SU MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO PREFERENTE, EL QUE MÁS UTILIZA? (P.11A)



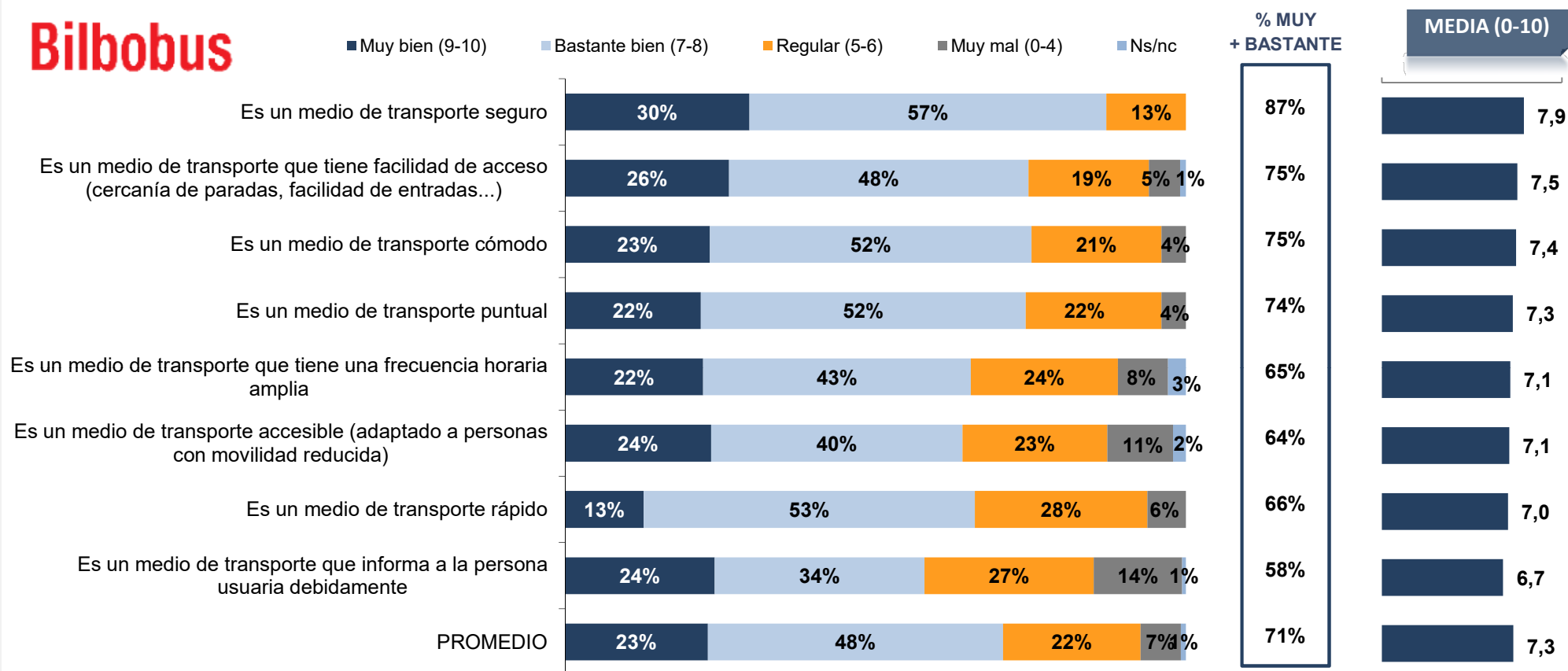
- El Bizkaibus obtiene por parte de sus usuarios preferentes notas de satisfacción aceptable o notable en la seguridad, la comodidad, la facilidad de acceso, la puntualidad y la rapidez.
- Por el contrario, la frecuencia horaria, la adaptación a personas con movilidad reducida y la información ofrecida son aspectos con valores de satisfacción aceptables.
- El promedio de la nota de valoración alcanza un 7,2.

Base: Total de personas entrevistadas

B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

Y ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE SU MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO PREFERENTE, EL QUE MÁS UTILIZA? (P.11A)

Bilbobus

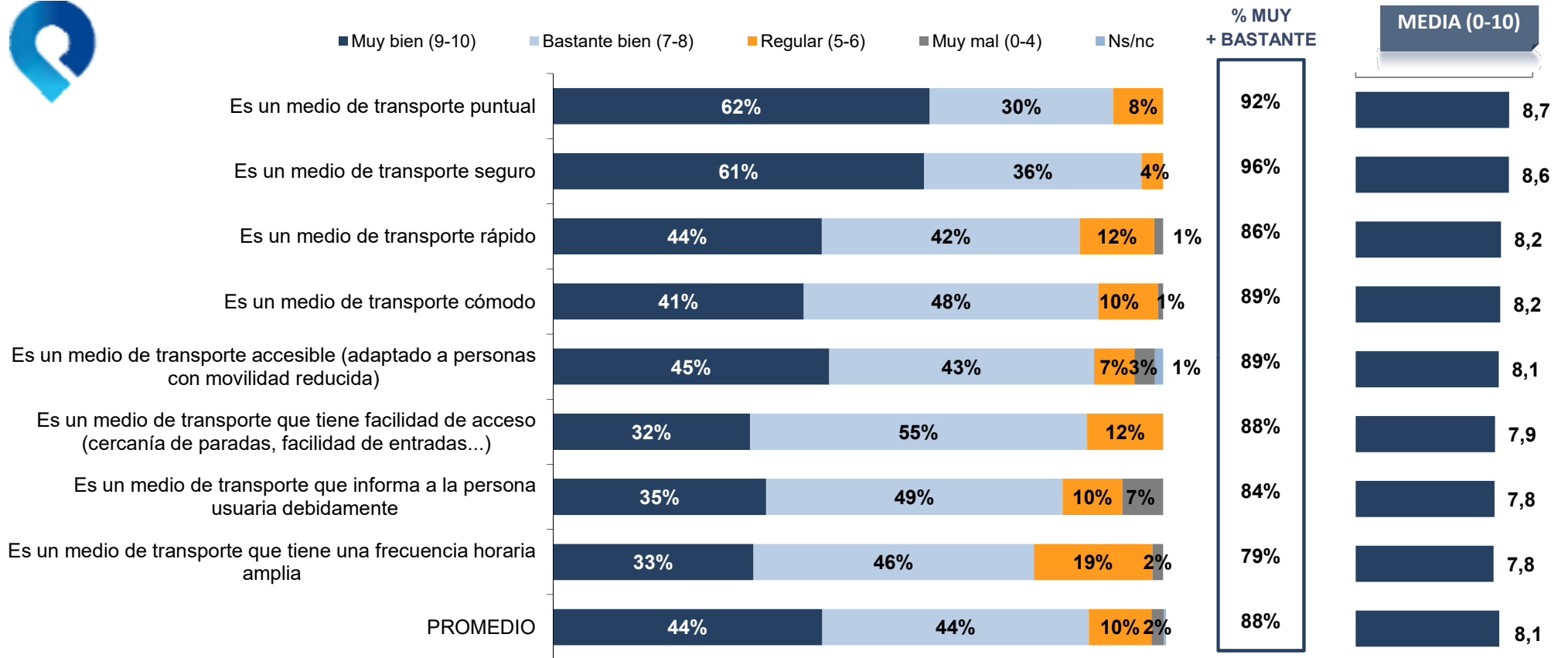


- El aspecto mejor valorado por las pasajeros preferentes de Bilbobus es la seguridad, le siguen la accesibilidad, la comodidad y la puntualidad. Todos ellos elementos con un nivel de satisfacción notable.
- El resto de aspectos, frecuencia horaria, accesibilidad a personas con movilidad reducida, la rapidez y la información ofrecida son aspectos que obtienen notas de satisfacción aceptable.
- El promedio de la nota de valoración alcanza un 7,3.

Base: Total de personas entrevistadas

B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

Y ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE SU MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO PREFERENTE, EL QUE MÁS UTILIZA? (P.11A)

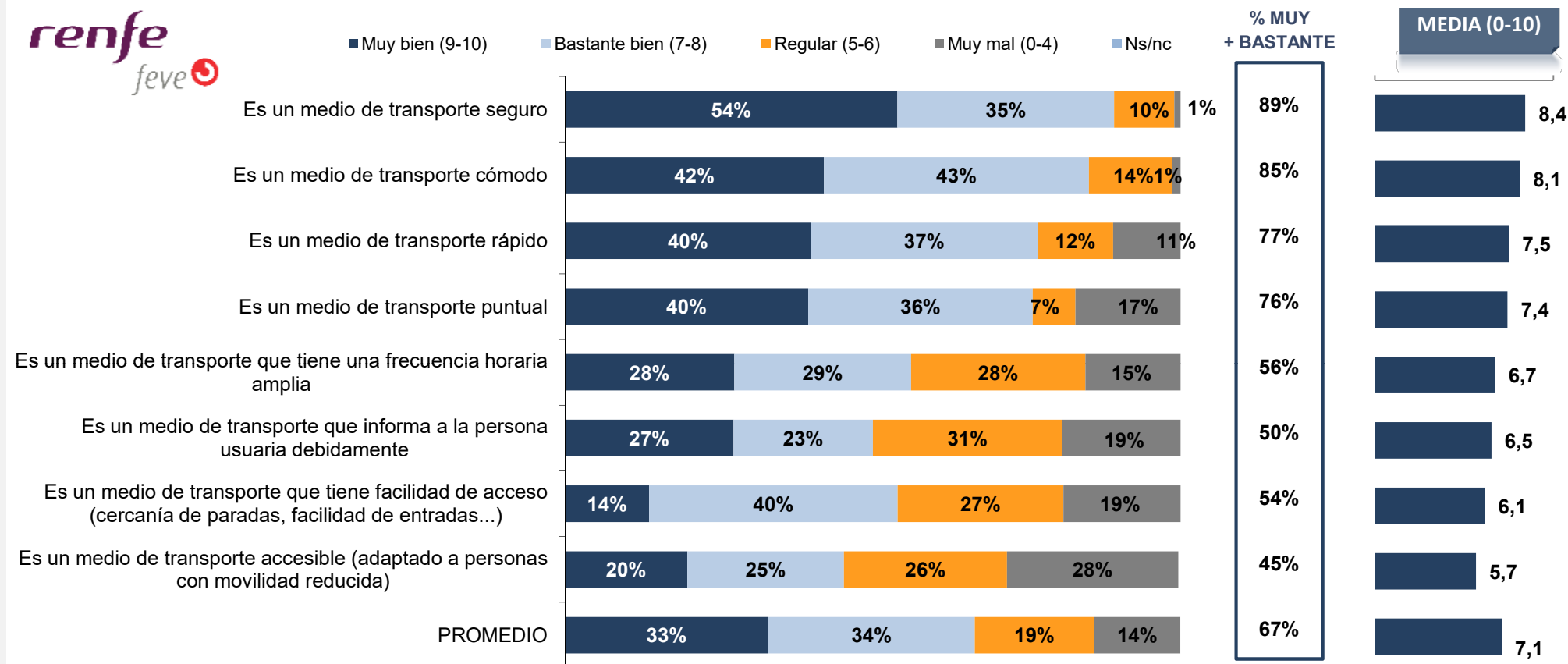


- Los dos aspectos mejor valorados por las personas que utilizan el Euskotren como transporte preferente son la puntualidad y la seguridad, alcanzando cuotas de excelencia.
- El resto de aspectos logran una satisfacción notable.
- El promedio de la nota de valoración alcanza un 8,1.

Base: Total de personas entrevistadas

B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

Y ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE SU MEDIO DE TRANSPORTE PÚBLICO PREFERENTE, EL QUE MÁS UTILIZA? (P.11A)



- Por último, Renfe Feve alcanza cuotas de satisfacción excelente en cuanto a la seguridad se refiere, para el resto de aspectos estudiados el grado de satisfacción alcanzado es notable.
- El promedio de la nota de valoración alcanza un 7,1.

Base: Total de personas entrevistadas.

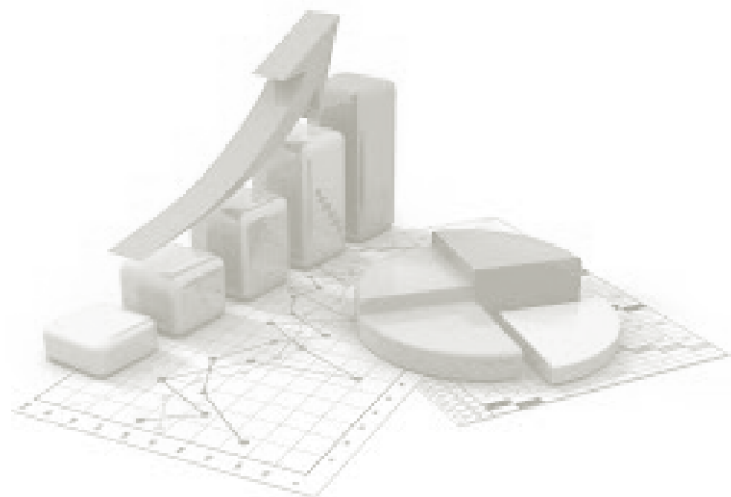
B.1. Caracterización de las personas usuarias del transporte público en Bizkaia

B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

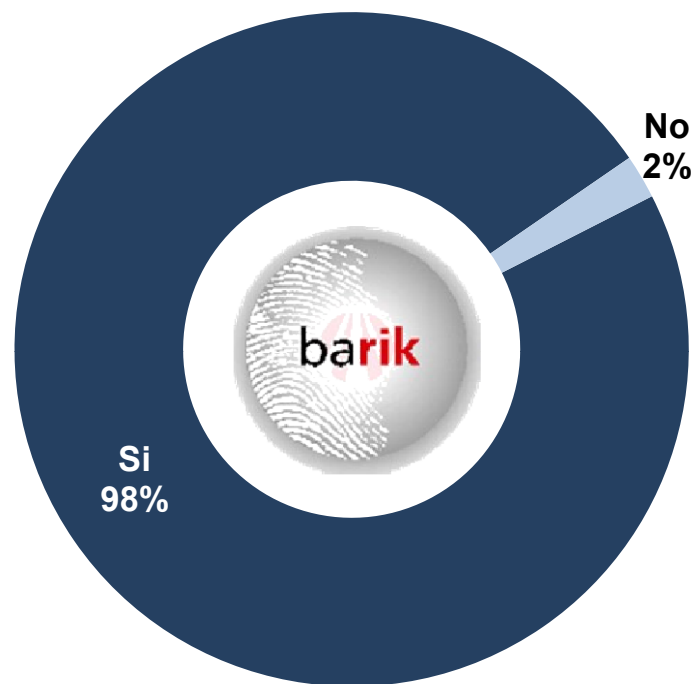
B.3. Sistema Barik

B.4. Canales de Atención al Usuario del transporte público

B.5. El CTB

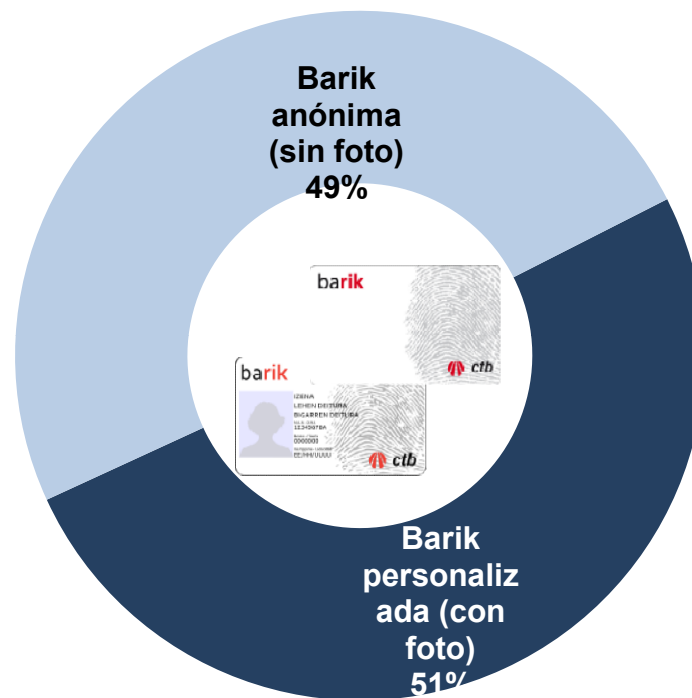


¿DISPONE VD. DE TARJETA BARIK? (P.12)



Base: Total de personas entrevistadas.

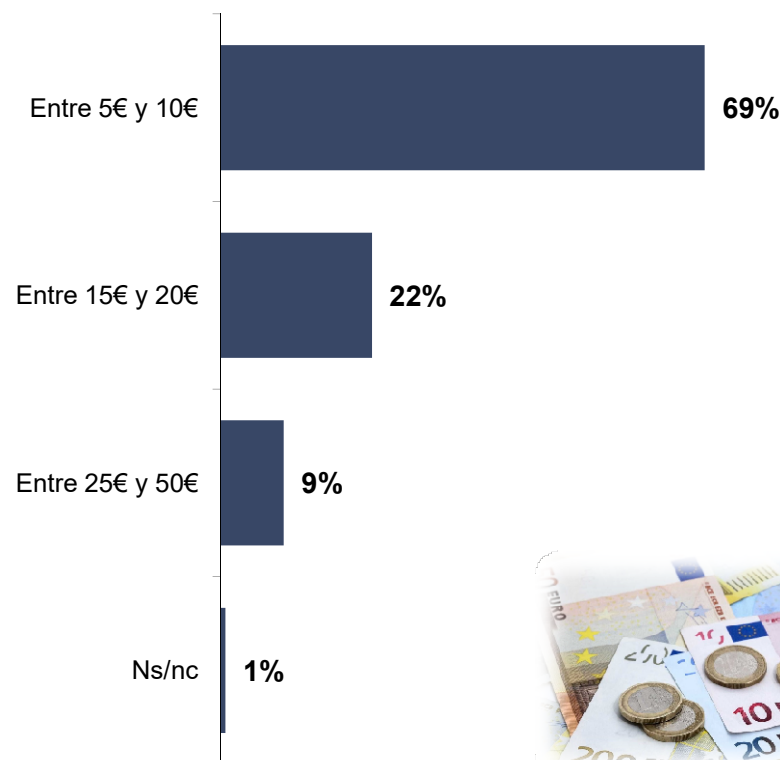
Y CONCRETAMENTE SU TARJETA BARIK ES... ? (P.12A)*



Base: Personas que disponen de Barik.

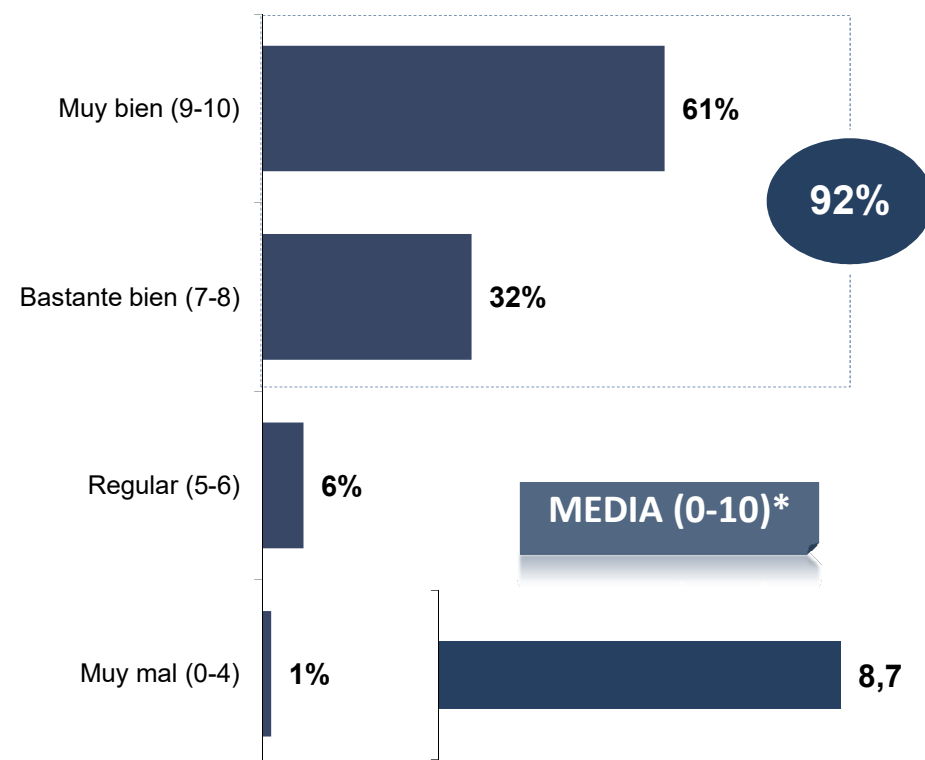
* Se refiere al número de personas que dicen disponer de Barik personalizada, y no al número de tarjetas Barik contabilizadas.

LA ÚLTIMA VEZ QUE RECARGÓ LA BARIK ¿CUÁL FUE EL IMPORTE QUE RECARGÓ? (P.13B)



Base: Personas que afirman viajar con la tarjeta Barik.

CÓMO VALORA LA TARJETA BARIK? EN UNA ESCALA DE 0 MUY MAL Y 10 MUY BIEN (P.13C)

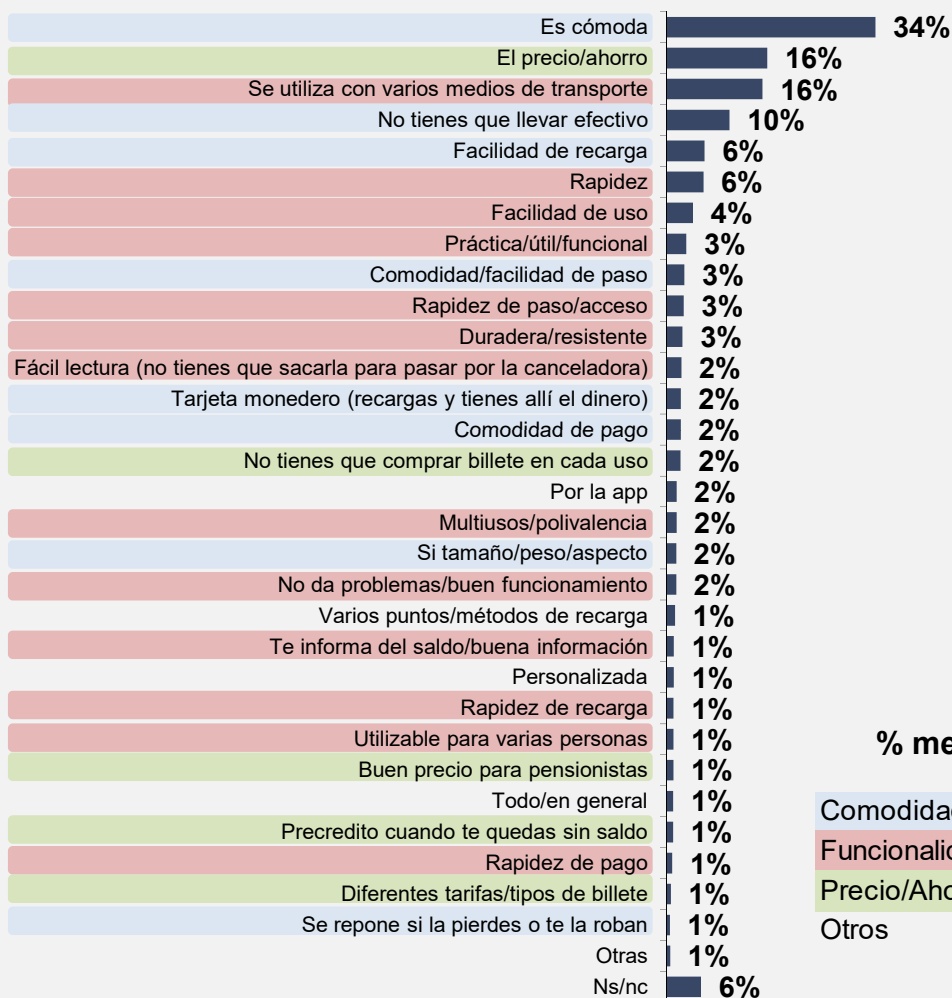


Base: Personas que afirman viajar con la tarjeta Barik.

- Cuando preguntamos sobre el importe de la última recarga de la Tarjeta Barik, más de la mitad de las personas usuarias afirma que entre 5 y 10 euros, en menor medida se encuentran los que han recargado entre 15 y 20 euros y solo el 9% recargó entre 25 y 50 euros.
- La satisfacción con la Tarjeta Barik alcanza cuotas de excelencia con un 92% de puntuaciones de 7 a 10, obteniendo una nota media de 8,7

* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Muy mal" y 10 "Muy bien".

¿QUÉ ASPECTO ES EL QUE MEJOR VALORA DE LA TARJETA? (P.13D)*



NÚMERO MEDIO

1,38

% menciones relativas a:

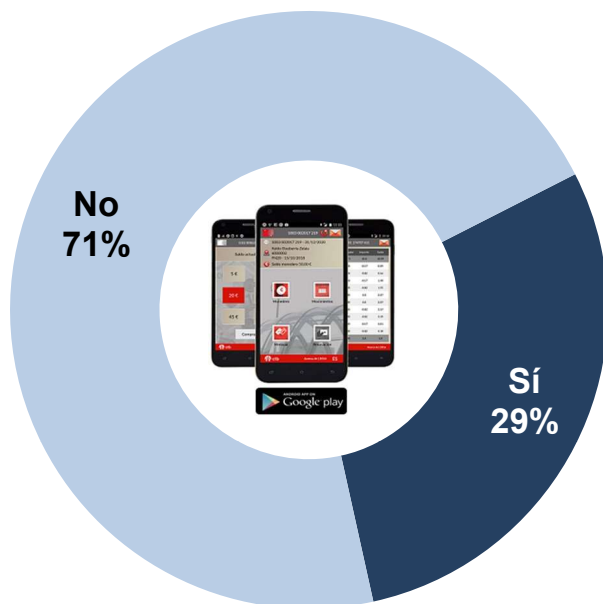
Comodidad	60%
Funcionalidad	44%
Precio/Ahorro	21%
Otros	6%

- Entre los aspectos mejor valorados por la población se encuentran:
 - En una primera posición la comodidad.
 - En un segundo lugar el precio/ahorro y que se puede utilizar en varios medios de transporte.
 - En tercer lugar que no es necesario llevar efectivo.

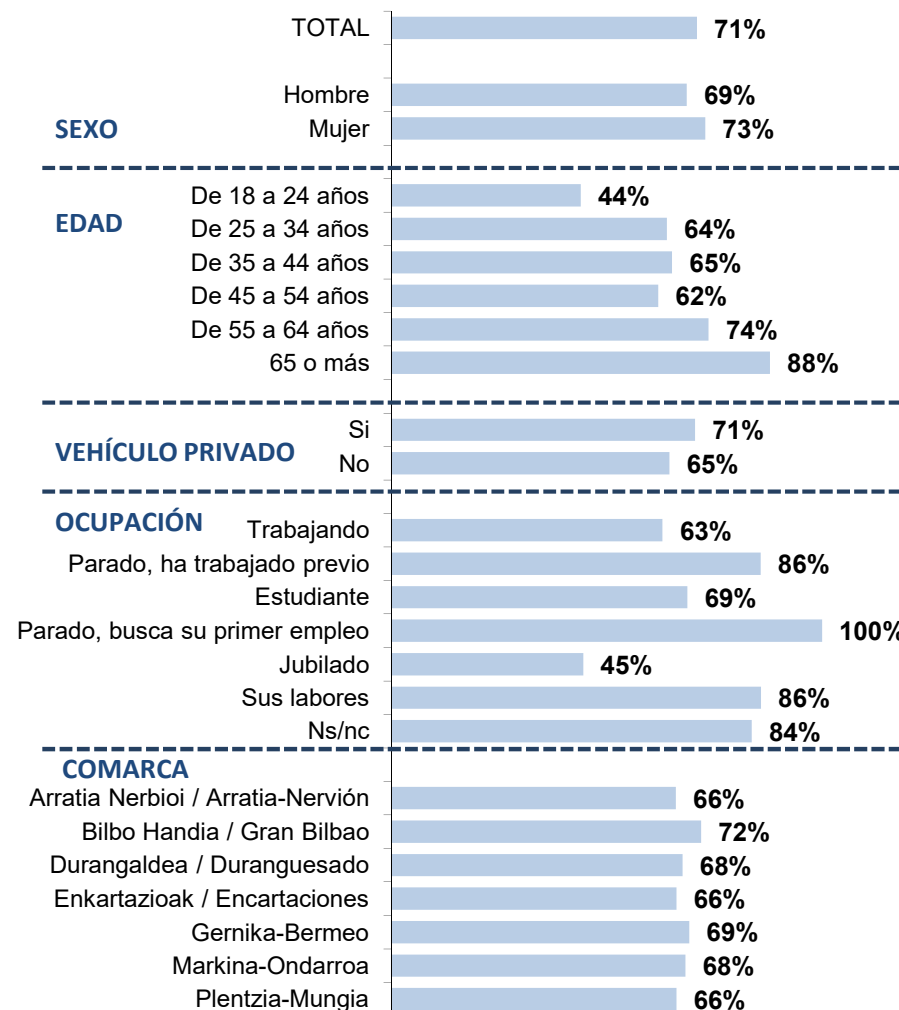
Base: Personas que afirman viajar con la tarjeta Barik.

* Pregunta espontánea y posibilidad de respuesta múltiple por lo que la suma de porcentajes puede ser superior al 100%.

¿CONOCE LA APP DE RECARGA BARIK NFC? (P.14)

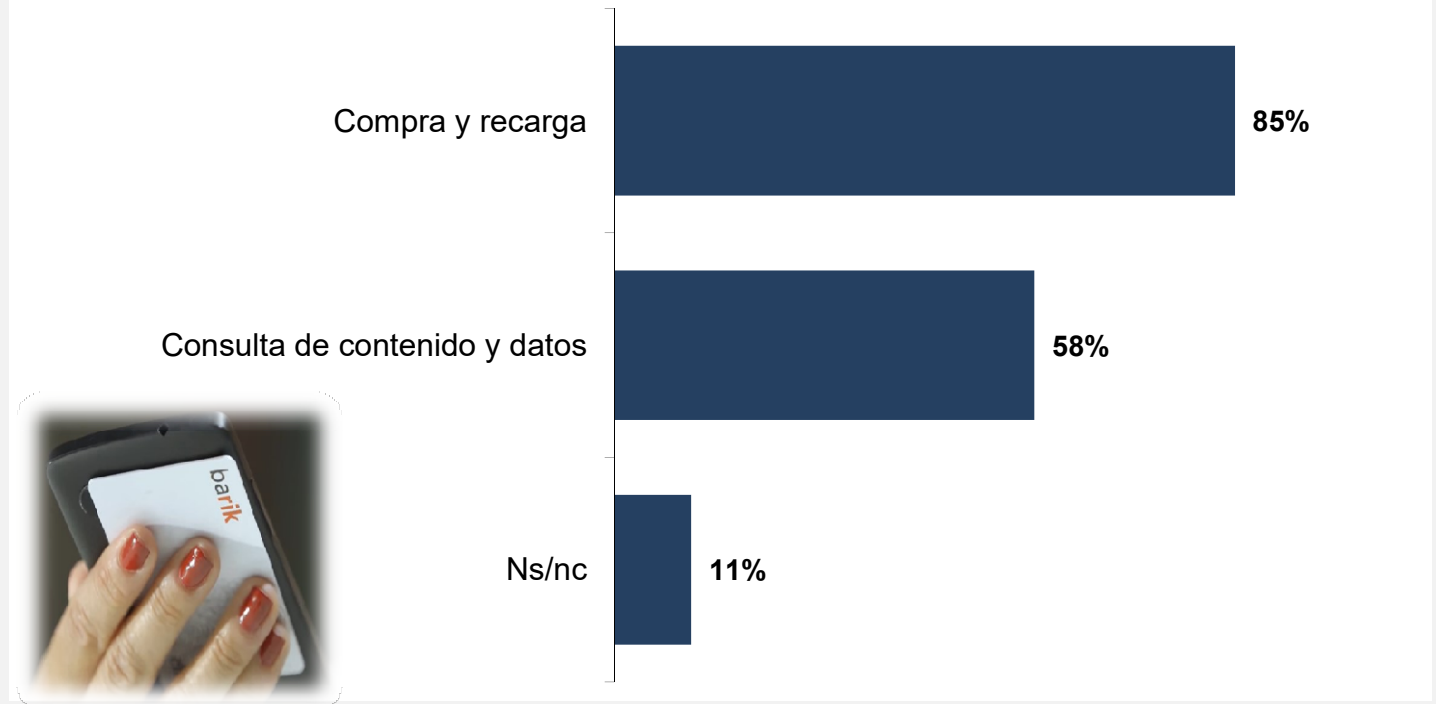


- Menos de un tercio de la ciudadanía conoce la app de recarga Barik NFC.
- Entre quienes no conocen la app de recarga Barik NFC destacan significativamente las personas de 34 a 44 años y 55 a más años, y aquellas que están retiradas o son pensionistas y las que se dedican a sus labores.



Base: Personas que afirman no viajar con la tarjeta Barik.

¿CUÁLES DE LAS SIGUIENTES OPCIONES QUE OFRECE LA APP BARIK NFC QUE LE CITO A CONTINUACIÓN CONOCE VD.? (P.15)*



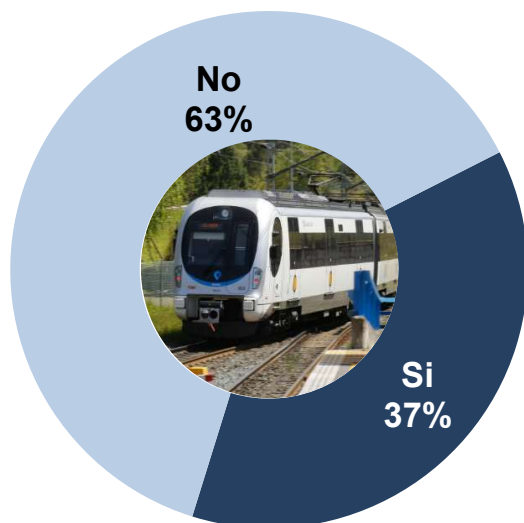
- La opción de compra y recarga es conocida por el 85% de las personas entrevistadas que afirman conocer la app Barik NFC.
- Más de la mitad conoce la opción consulta de contenidos y datos, siendo significativamente superior en el caso de los hombres, las personas de 35 a 54 años y aquellas que trabajan.

Base: Personas que afirman viajar con la tarjeta Barik.

* Pregunta sugerida y con posibilidad de respuesta múltiple por lo que la suma de porcentajes puede ser superior al 100%.

B.3.1. Interoperabilidad de las tarjetas Barik, Mugi y Bat

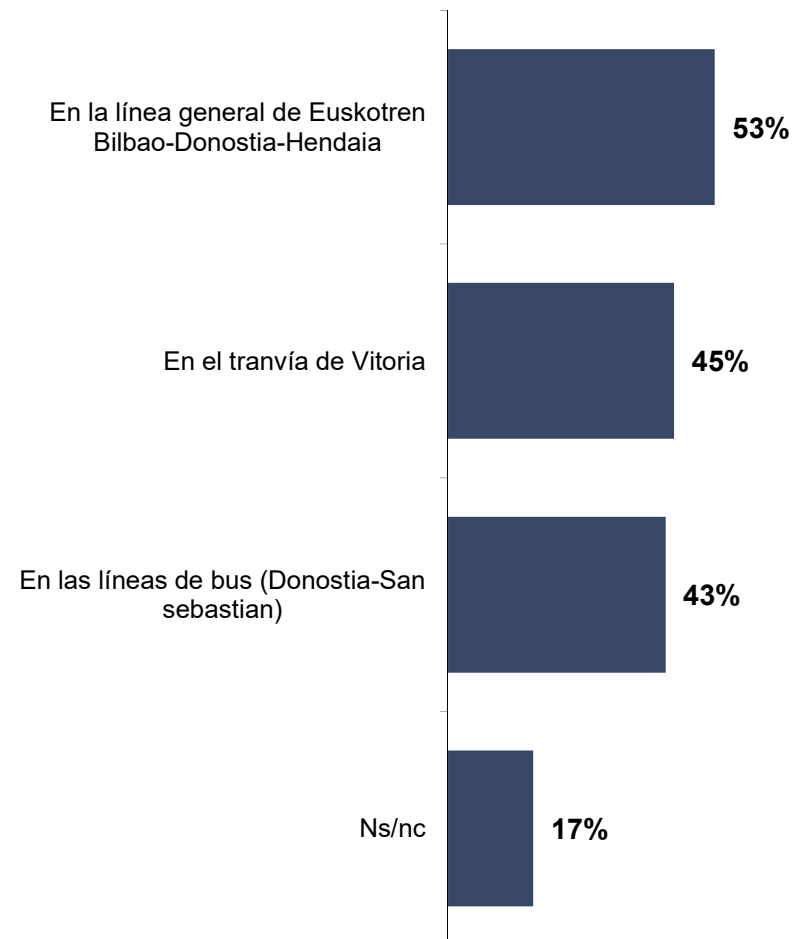
¿SABÍA VD. QUE PUEDE UTILIZAR LA TARJETA BARIK EN DISTINTOS MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO FUERA DE BIZKAIA? (P.17)



Base: Personas que afirman disponer de tarjeta Barik.

- Casi dos tercios de la población no sabe que se puede utilizar la Barik fuera de Bizkaia, entre las personas que desconocen este hecho destacan las mujeres.

¿SABRÍA VD. DECIRME EN QUÉ MEDIOS SE PUEDE UTILIZAR LA TARJETA BARIK CONCRETAMENTE? (P.17A)



Base: Total de las personas entrevistadas.

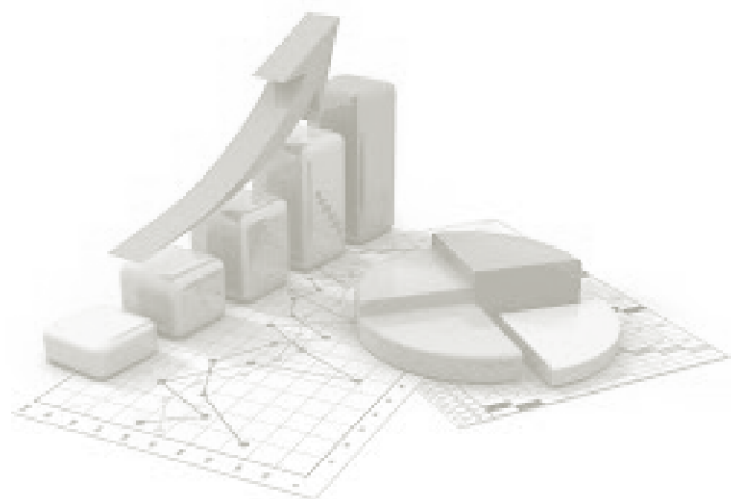
B.1. Caracterización de las personas usuarias del transporte público en Bizkaia

B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte

B.3. Sistema Barik

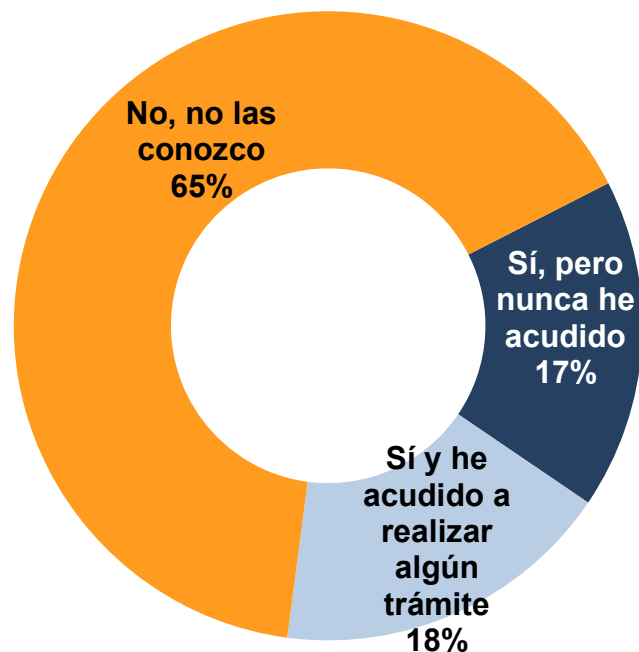
B.4. Canales de Atención al Usuario del transporte público

B.5. El CTB



B.4. Canales de Atención al Usuario del transporte público

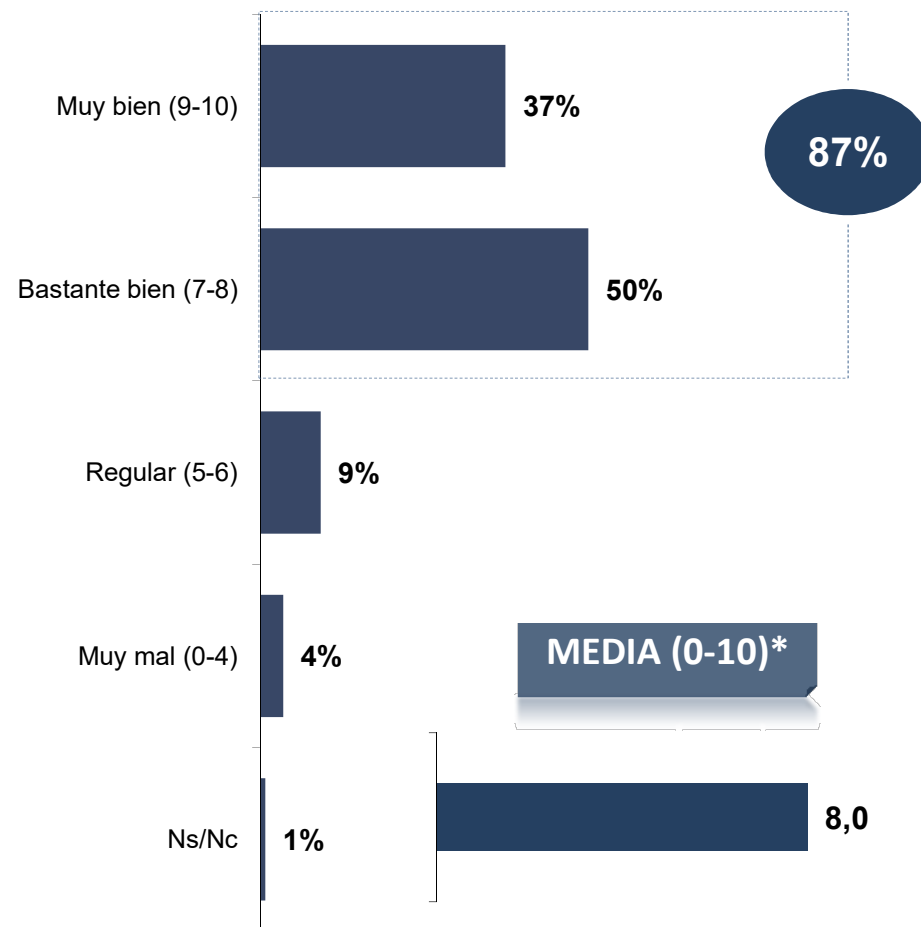
¿SABÍA VD. QUE AHORA EN LAS OFICINAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE BIZKAIA PUEDE VD. GESTIONAR DIFERENTES TRÁMITES RELACIONADOS CON CUALQUIER TRANSPORTE PÚBLICO DE BIZKAIA, INCLUIDAS GESTIONES DE LA TARJETA BARIK? (P.22)



Base: Total de las personas entrevistadas.

- Algo más de un tercio de las personas usuarias conoce las oficinas de transporte público de Bizkaia.
- De esas personas conocedoras de las oficinas, solo el 18% ha acudido a realizar algún trámite. Estas personas valoran su experiencia muy bien, llegando a índices óptimos de valoración rozando la excelencia.

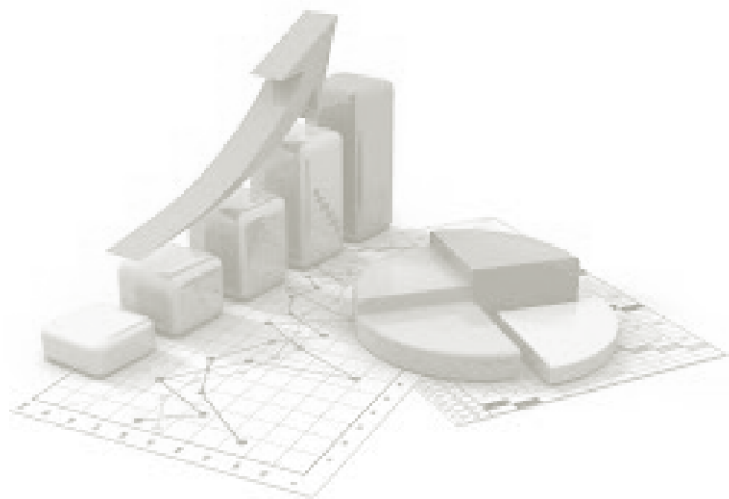
CÓMO VALORA VD. SU EXPERIENCIA? EN UNA ESCALA DE 0 MUY MAL Y 10 MUY BIEN (P.22A)



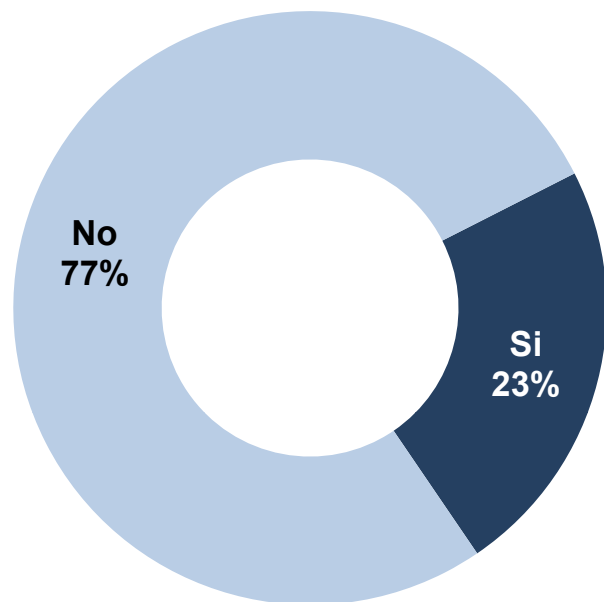
Base: Personas entrevistadas que han acudido y han realizado algún trámite en las oficinas de transporte público de Bizkaia.

* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Muy mal" y 10 "Muy bien".

- B.1. Caracterización de las personas usuarias del transporte público en Bizkaia
- B.2. Imagen de los principales sistemas de transporte
- B.3. Sistema Barik
- B.4. Canales de Atención al Usuario del transporte público
- B.5. El CTB**

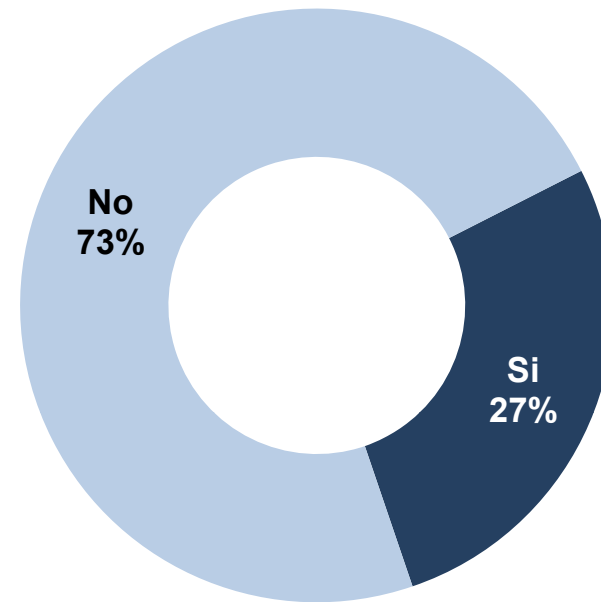


EN LA TARJERA BARIK APARECEN ESCRITAS LAS SIGLAS CTB, ¿CONOCE VD. A QUÉ ENTIDAD PERTENECEN ESAS SIGLAS? (P.23)



Base: Total de las personas entrevistadas .

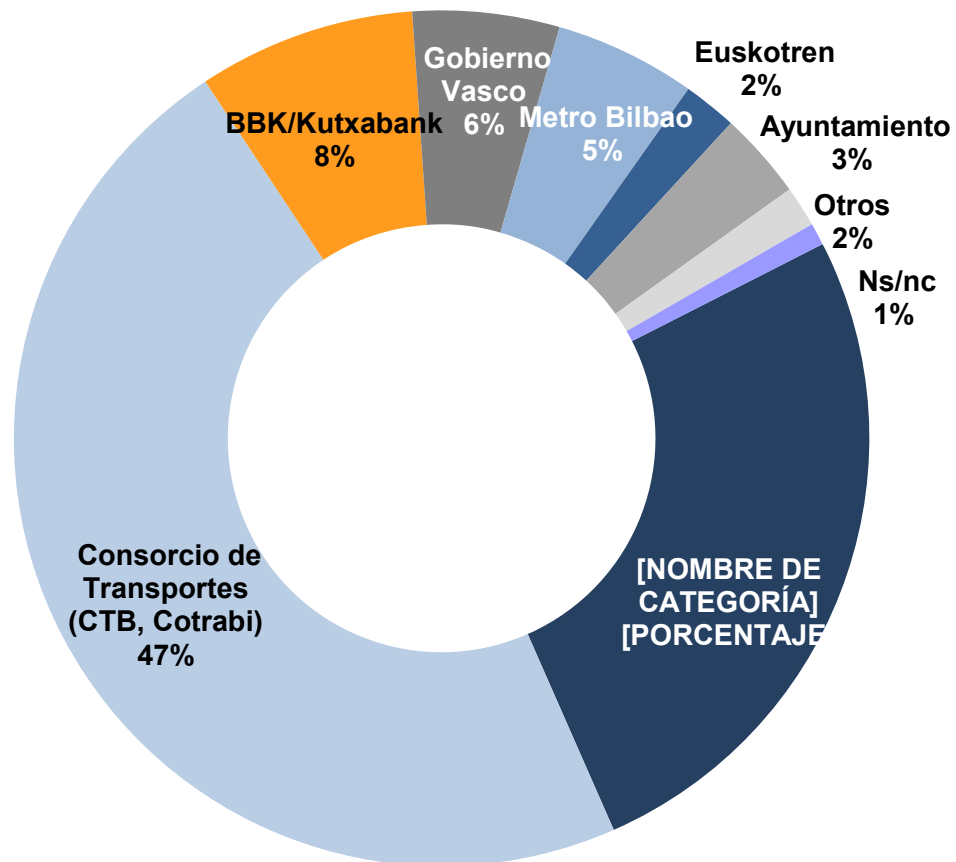
Y, ¿SABRÍA VD. DECIRME ACUÁL ES LA ENTIDAD QUE GESTIONA LA TARJETA BARIK? (P.23A)



Base: Total de las personas entrevistadas .

- Casi un cuarto de las personas consultadas reconocen las siglas de CTB que aparecen en la tarjeta Barik. Además, el 27% percibe saber cual es la entidad que gestiona la tarjeta.

¿PODRÍA ESPECIFICAR CUÁL ES LA ENTIDAD QUE CREE VD. QUE GESTIONA LA BARIK? (P.23B)



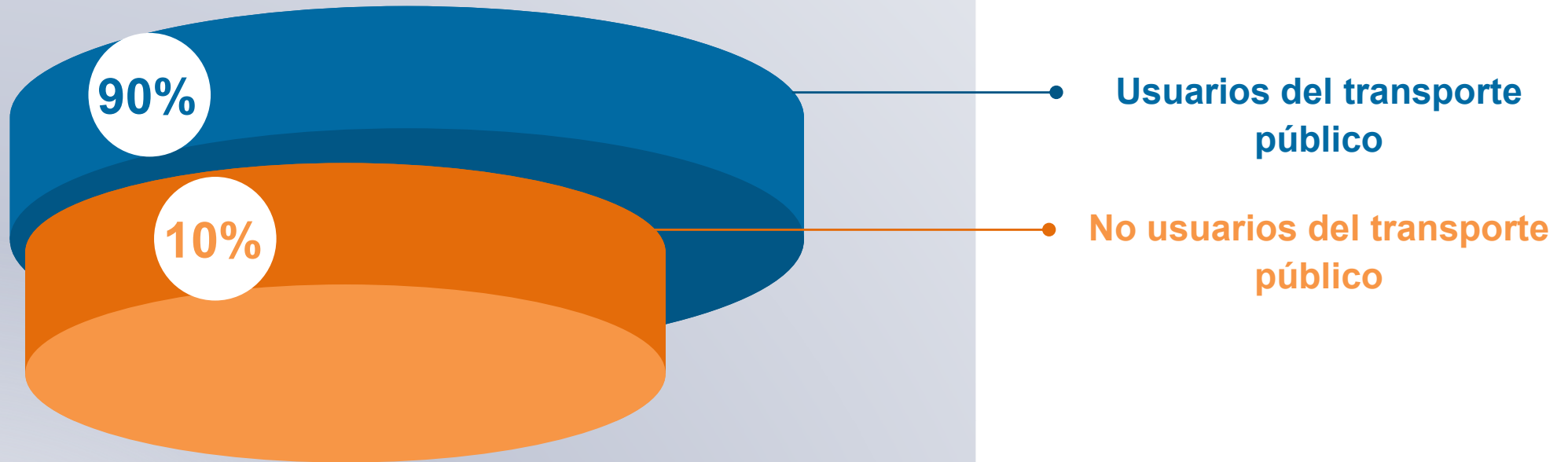
Base: Personas que afirman conocer la entidad que gestiona la Barik.

- Entre la personas que si saben quien es la empresa o entidad que gestiona la tarjeta Barik, prácticamente la mitad de las personas entrevistadas sabe que la gestión de la tarjeta la lleva Cotrabi.
- En menor medida, casi una cuarta parte cree que la Diputación es la encargada de su gestión y de manera más anecdótica otras entidades públicas y privadas como Kutxabank, el Gobierno Vasco o el propio Metro Bilbao.

C. – CONSIDERACIONES FINALES



EL PUNTO DE PARTIDA: USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN BIZKAIA



FRENOS AL USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO



- El principal freno de uso del transporte público es la utilización del coche propio.
- Además de esto, es la comodidad y la autonomía del coche privado, sumándosele también la falta de servicio en zonas concretas.

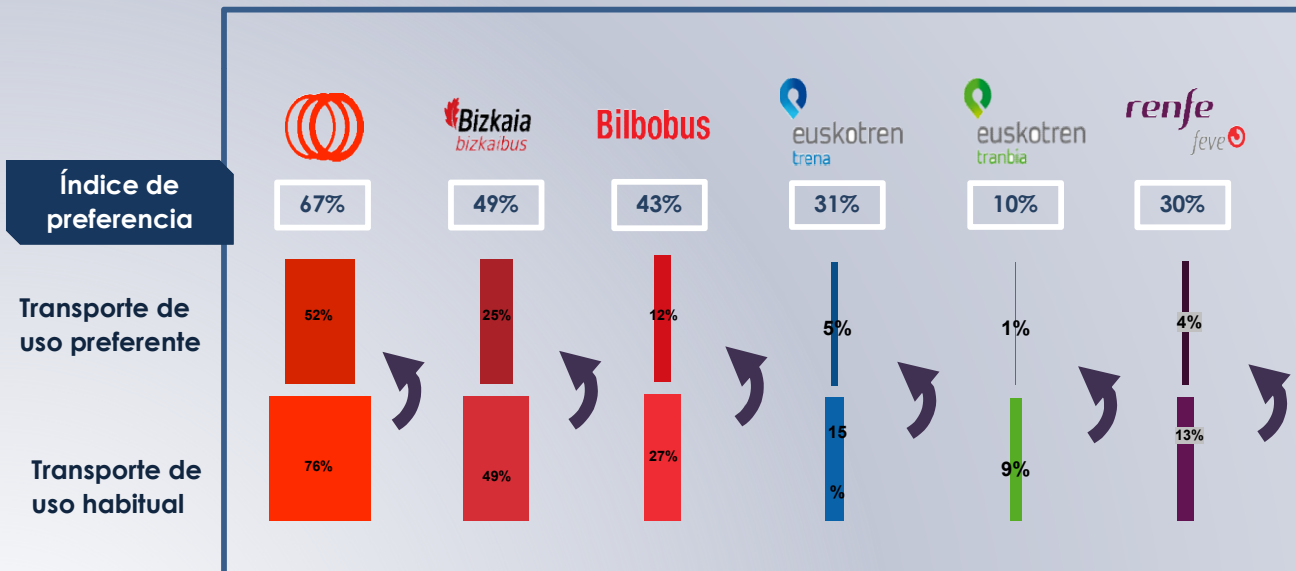
USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

- El medio de transporte que más se utiliza **habitualmente** es el **Metro**, para el 76% de las personas entrevistadas y también es el **preferente**.
- Además, es el medio que obtiene mayor nivel de fidelización, seguido por Bizkaibus y Bilbobus que prácticamente comparten nivel de preferencia.

UNA EXPLICACIÓN AL USO DE MEDIOS DE TRANSPORTE ES LA COMODIDAD

EL OCIO ES EL MOTIVO DE USO DE TRANSPORTE PÚBLICO ENTRE LAS PERSONAS USUARIAS...

...AUNQUE UNA AMPLIA MAYORÍA UTILIZA EL SERVICIO PARA IR A TRABAJAR REALIZAR GESTIONES PERSONALES



PERFIL DEL USUARIO PREFERENTE

Metro ➤ Gran Bilbao. ➤ Mujeres. ➤ De 45 a más de 65 años. ➤ Trabajadores y retirados.	Bizkaibus ➤ Gran Bilbao, Duranguesado, Gernika- Bermeo y Markina-Ondarroa. ➤ Mujeres. ➤ De 35 a más de 65 años. ➤ Trabajadores y retirados.	Bilbobus ➤ Gran Bilbao. ➤ Mujeres. ➤ 65 años o más. ➤ Trabajadores y retirados.
Euskotren ➤ Duranguesado. ➤ Hombres. ➤ De 35 a 44 años y más de 65. ➤ Trabajadores y pensionistas	Tranvía ➤ Gran Bilbao. ➤ Hombres. ➤ De 25 a 34 años. ➤ Trabajadores y retirados.	Feve/Renfe ➤ Arratia-Nervión, Gran Bilbao y Encartaciones. ➤ Hombres. ➤ De 35 a 44 años. ➤ Actualmente trabajando.

IMAGEN DEL TP

PRINCIPALES VACÍOS ATRIBUCIONALES:

Atributos que una parte significativa de las personas usuarias no vincula a ningún medio de transporte en particular

	Ns/Nc
Es un medio de transporte que tiene un precio razonable para el servicio que presta.	23%
Es un medio de transporte que informa a la personas usuaria debidamente.	16%

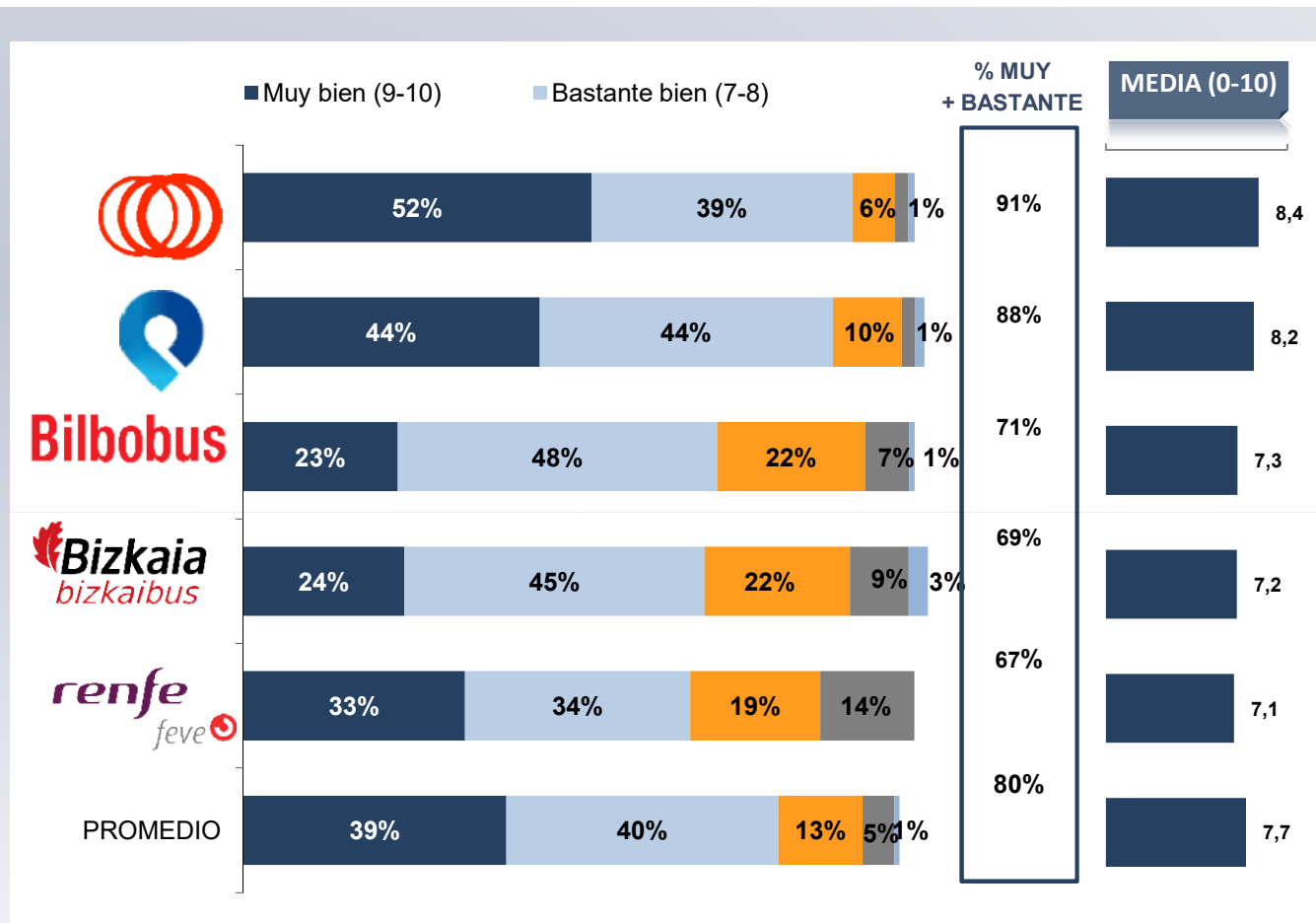
METRO ES EL MEDIO CON LA IMAGEN MÁS DEFINIDA...

... LOS SIGUIENTES MEDIOS DE TRANSPORTE MÁS DEFINIDOS SON BIZKAIBUS Y BILBOBUS

**SUGERENCIAS DE ACTUACIÓN
“ACCIONABLES” PARA MEJORAR EL
SERVICIO DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE
TRANSPORTE**



VALORACIÓN DE LOS TRANSPORTES PÚBLICOS



**LOS MEDIOS DE
TRANSPORTE MEJOR
VALORADOS SON METRO Y
EUSKOTREN**

**.... AUNQUE TODOS LOS MEDIOS
ANALIZADOS OBTIENEN ÍNDICES DE
SATISFACCIÓN NOTABLES**

CONOCIMIENTO Y USO DE LA BARIK

- La practica totalidad de las personas usuarias del transporte público en Bizkaia dispone la tarjeta Barik.
- Las diferencias entre las personas usuarias que disponen de Barik personalizada y anónima son prácticamente imperceptibles.
- Además, el uso de la Barik para realizar los viajes es generalizado.
- Los principales billetes utilizados son:
 - Creditrans/monedero
 - Gizatrans

**LA TARJETA BARIK
ALCANZA ÍNDICES DE
SATISFACCIÓN
EXCELENTES**



CONOCIMIENTO Y USO DE LA APP NFC

- La App NFC de recarga Barik es desconocida para la mayoría de las personas usuarias.

**LA TARJETA BARIK
ALCANZA ÍNDICES DE
SATISFACCIÓN
EXCELENTE**

Entre las personas que lo conocen, la opción más extendida es:

Compra y recarga



CONOCIMIENTO Y USO DE CTB

- El 65% de las personas usuarias no conoce las oficinas de transporte público de Bizkaia.

Podemos destacar, que a pesar de su bajo conocimiento el nivel de consideración es elevado entre las personas usuarias que las conocen.

LA VALORACIÓN OBTIENE ÍNDICES DE SATISFACCIÓN ÓPTIMOS



DE CARA AL FUTURO...

- Existe una percepción generalizada optimista a cerca del transporte público actual.
- La perspectiva de la ciudadanía es de continua mejora del transporte público.

**Punto de partida
optimista**
59% considera que ha mejorado

**Objetivo: mantenimiento
y consolidación**
**70% considera que va a
mejorar**

