

## PRESENTACIÓN DEL INFORME SOBRE LA VALORACIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE EL TRANSPORTE URBANO

En el trabajo que se presenta se recogen las principales líneas de la valoración del servicio de autobús urbano, desde la perspectiva del usuario. La opinión de los usuarios sobre el servicio de autobús urbano fue evaluada mediante un cuestionario en que se incluyeron ítems referidos a características relevantes como: paradas de autobús, información al usuario, cumplimiento de los horarios, profesionalidad de los conductores, suficiencia del servicio, estado de los autobuses y satisfacción con el servicio de autobús.

Los objetivos generales de esta investigación son los siguientes:

- *Valoración de las características relacionadas con el servicio de autobús como transporte público urbano.*
- *Importancia concedida por los usuarios del autobús urbano a cada uno de los aspectos relacionados con el servicio.*
- *Perfil de los entrevistados, en lo que se refiere a características socio demográficas como sexo, edad y ocupación.*
- *Perfil de los entrevistados, como usuarios del transporte público del autobús. Recorridos habituales, título de transporte empleado, frecuencia de uso del autobús,...*

Con respecto a las características de la muestra, la ficha técnica es la siguiente:

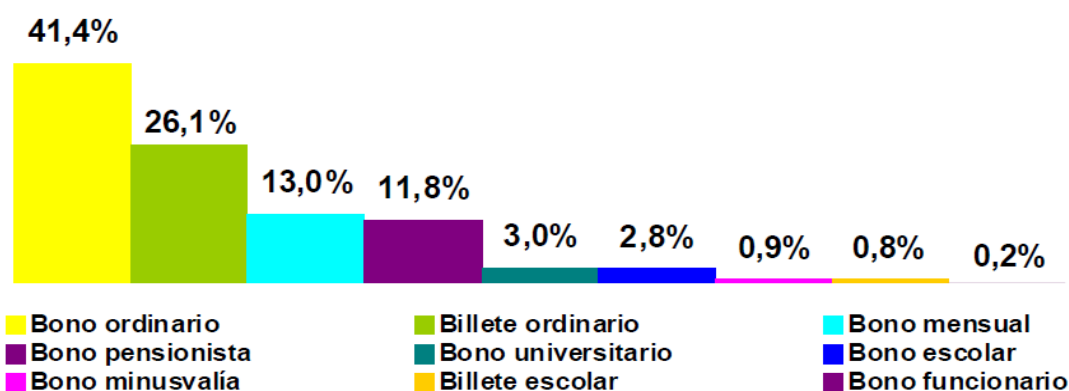
- **ÁMBITO:** SANTIAGO DE COMPOSTELA.
- **POBLACIÓN:** USUARIOS DE LAS LÍNEAS DE TRANSPORTE URBANO DE LA OPERADORA TRALUSA.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 801 ENTREVISTAS.
- **TIPO DE MUESTREO:** ALEATORIO.
- **TIPO DE ENTREVISTA:** PERSONAL.
- **TRABAJO DE CAMPO:** DEL 24 AL 28 DE FEBRERO DE 2010 (REAJUSTES: DEL 4 AL 5 DE MARZO).

**DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA:**

	Número de encuestas	Porcentaje
<b>SEXO</b>		
<b>HOMBRE</b>	200	25%
<b>MUJER</b>	601	75%
<b>Total</b>	801	100%
<b>EDAD</b>		
<b>11-17</b>	38	4,70%
<b>18-24</b>	201	25,10%
<b>25-34</b>	174	21,70%
<b>35-44</b>	145	18,10%
<b>45-54</b>	113	14,10%
<b>55-64</b>	64	8%
<b>65 o más</b>	62	7,70%
<b>Ns/Nc</b>	4	0,50%
<b>Total</b>	801	100%
<b>SITUACIÓN</b>		
<b>TRABAJA</b>	365	45,60%
<b>JUBILADO</b>	74	9,20%
<b>PARO</b>	54	6,70%
<b>ESTUDIANTE</b>	227	28,30%
<b>LABORES DEL HOGAR</b>	73	9,10%
<b>OTRA SITUACIÓN</b>	8	1,10%
<b>Total</b>	801	100 %

De esta primera parte de la muestra, vemos claramente que el perfil de usuario que debe marcar nuestros esfuerzos son principalmente aquellas personas que están en disponibilidad de vehículo propio y capacidad para utilizar el mismo, haciendo especial hincapié en los hombres.

## TIPO DE BILLETE EMPLEADO POR LOS USUARIOS

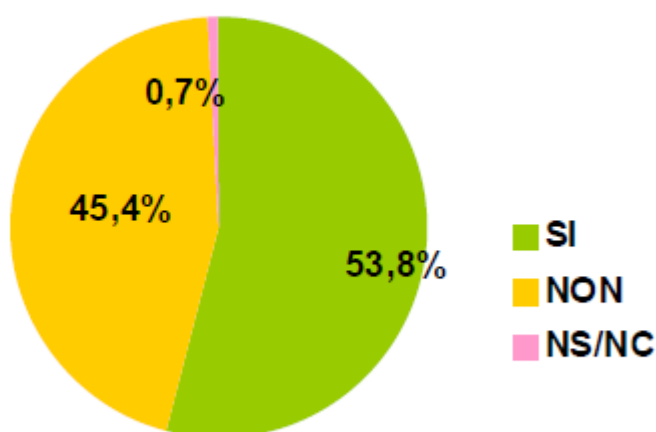


Según las respuestas de los entrevistados, el **bono ordinario** es el más empleado entre los usuarios del autobús en Compostela, más de 4 de cada diez que fueron encuestados en los autobuses viajaban con este tipo de bono. Algo más de uno de cada cuatro viajeros se sirven del **billete ordinario** para desplazarse sin acogerse a ningún tipo de descuento. A continuación, los **bonos mensuales** y los de **pensionistas** son los más recurrentes entre los viajeros, consiguiendo el 13% y el 11,8% de usuarios respectivamente.

Porcentaxes horizontais	Billete ordinario (n=208)	Billete escolar (n=6)	Bono ordinario (n=330)	Bono escolar (n=22)	Bono mensual (n=104)	Bono pensionista (n=94)	Bono universitario (n=23)	TOTAL
<b>SEXO</b>								
Home	30.5%	1.5%	28.4%	5.1%	11.2%	17.8%	5.6%	100%
Muller	25.1%	0.5%	46.4%	2%	13.9%	10%	2%	100%
<b>IDADE</b>								
11-17 anos	31.6%	13.2%	21.1%	28.9%	2.6%	2.6%	0	100%
18-24 anos	35.7%	0.5%	35.7%	5%	12.1%	0.5%	10.6%	100%
25-34 anos	35.7%	---	47.4%	0.6%	15.2%	---	1.2%	100%
35-44 anos	19%	---	57.7%	---	20.4%	2.8%	---	100%
45-54 anos	19.1%	---	52.7%	---	16.4%	11.8%	---	100%
55-64 anos	17.7%	---	35.5%	---	9.7%	37.1%	---	100%
65 ou máis anos	6.5%	---	9.7%	---	0	83.9%	---	100%
<b>OCUPACIÓN</b>								
Traballa	24.4%	0%	53.9%	---	19.9%	1.7%	---	100%
Xubilado	4.1%	0%	6.8%	---	1.4%	87.8%	---	100%
Parado	44.4%	0%	48.1%	---	3.7%	3.7%	---	100%
Estudante	34.7%	2.7%	32%	9.8%	8.9%	1.3%	10.7%	100%
Labores do fogar	20%	---	47.1%	---	14.3%	18.6%	---	100%
Outra situación	28.6%	---	---	---	---	71.4%	---	100%

El tipo de título más empleado es el bono ordinario, el perfil mayoritario de sus usuarios es femenino en cuanto al género, de edades medias (entre 35 y 44 años) y en la mayor parte de los casos personas que trabajan. El siguiente tipo de pago más empleado es el billete ordinario, y este lo usan más los hombres que las mujeres. En cuanto a la edad, los que se encuentran entre los 18 y los 34 años son los que más lo emplean, y en lo que se refiere a la situación laboral, los desempleados hacen más uso de este tipo de tarifa.

### ¿Coñece vostede as diferentes tarifas do servizo de autobuses urbanos?



El **conocimiento de los precios** por parte de los usuarios de este servicio público supera el 50%. El 53,8% de los entrevistados cree que conoce las tarifas del autobús urbano. De esta pregunta se puede extraer el perfil de los que más saben y de los que menos saben de las tarifas de este medio de transporte, y esta información puede ser de mucho interés para nuestro cliente.

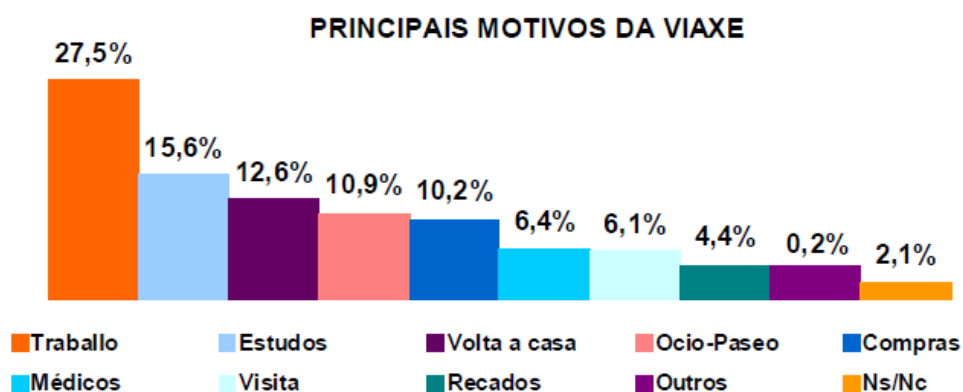
Habría que centrarse más en los mayores, pues esta es la franja de edad que menos reconoce saber cuáles son las tarifas.

Porcentajes horizontales	SI	NON	TOTAL
<b>SEXO</b>			
Home	47.4%	52.6%	100%
Muller	56%	44%	100%
<b>IDADE</b>			
11-17 anos	39.5%	60.5%	100%
18-24 anos	54.8%	45.2%	100%
25-34 anos	60.1%	39.9%	100%
35-44 anos	66%	34%	100%
45-54 anos	46%	54%	100%
55-64 anos	56.3%	43.8%	100%
65 ou más anos	26.2%	73.8%	100%

#### FRECUENCIA DE USO DEL TRANSPORTE URBANO

CASOS	Laborables	Sábados	Domingos	TOTAL
Case diario	453	140	109	702
Varios días por semana	150	37	28	215
Esporadicamente	187	124	116	427
<b>TOTAL</b>	790	301	253	1344 (casos)

De los 801 casos preguntados, la mayor parte emplea el autobús en días laborables, y lo hacen fundamentalmente a diario. Pero veamos a continuación – en forma de porcentajes- donde se dan las frecuencias de uso de este servicio más significativas. La mayoría de las personas que entrevistamos hace uso del autobús **en días laborables** (el 98,63% así lo refiere), el sábado es el día del fin de semana que más viajeros de autobús hay, superando por lo tanto a los domingos (un 37,58% frente a un 31,59%). La frecuencia de uso se reparte con un 87,64% de los que cogen el autobús **casi a diario**, un 53,31% esporádicamente y el menor porcentaje de 26,84% de los que reconocen emplearlo varios días a la semana.



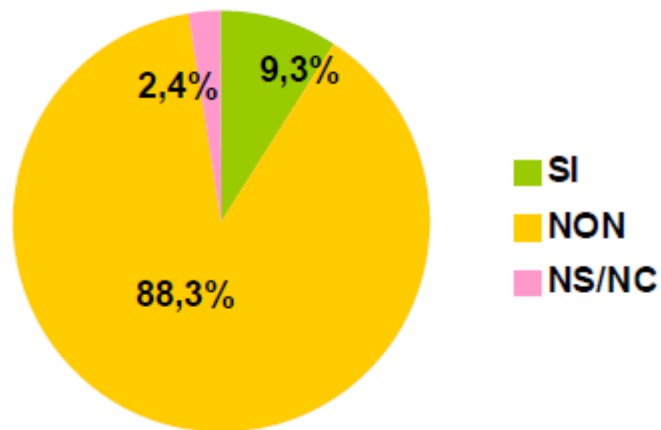
El que ocupa la primera posición es el desplazamiento a su lugar de **trabajo**, casi tres de cada diez cogió el bus para acercarse a su centro laboral. **Los estudiantes** que se desplazan a clases, cursos o bibliotecas son el segundo tipo de usuario del transporte público de autobús más habitual en Compostela; el 15,6% de viajeros se dirige a algún sitio relacionado con su formación académica.

#### PARADAS MÁS EMPLEADAS POR LOS USUARIOS

PARADAS	N	Porcentaxe s
Praza de Galicia	159	19.9
Senra	103	12.9
Fontiñas	103	12.9
Virxe da Cerca	86	10.8
Vite	70	8.8
Rosalía de Castro	68	8.5
Hospital Clínico	68	8.5
San Roque	67	8.4
Estación Autobuses	53	6.6
Xeneral Pardiñas	49	6.1
San Lázaro	45	5.6
A Rosa	42	5.2
Conxo	33	4.1
Hórreo	31	3.9
San Caetano	30	3.8
Concheiros	28	3.5
Castiñeiriño	27	3.4
Polígono Tambre	26	3.2
Os Tilos	26	3.2
As Cancelas	19	2.4
Vista Alegre	17	2.1
Porta do Camiño	17	2.1
Campus Sur	17	2.1
Paxonal	16	2
Republica Argentina	16	2
Hospital Provincial	15	1.9

Las paradas que más emplean los usuarios de autobús en Santiago son la **plaza de Galicia** en primera posición, empleada por casi dos de cada diez usuarios. A continuación la parada de la **calle Senra** la utilizan el 15,9% de los viajeros, los mismos que los de la parada de **Fontiñas**. En resumen, las paradas más empleadas entre los beneficiarios del transporte público en la capital de Galicia, son las de las inmediaciones de la plaza de Galicia, junto con Fontiñas y Vite.

**Para acceder a este servicio de autobús  
¿ten que usar antes o autobús comarcal  
dende as aforas de Santiago?**



Dada nuestra posición de ayuntamiento de cabecera entendíamos necesaria esta cuestión, para de esta manera perfilar nuestro público objetivo de cara a la puesta en marcha del nuevo transporte metropolitano.

## VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO

Características do servizo de autobús urbano	Valoración de 0-10
Trato do persoal	7,5 (n=798)
Seguridade na viaxe	7,35 (n=799)
Información de percorridos	7,32 (n=797)
Información de horarios	7,23 (n=798)
Limpeza do vehículo	7,07 (n=798)
<b>Valoración global do servizo</b>	<b>6,95 (n=798)</b>
Comodidade do vehículo	6,92 (n=797)
Percorridos	6,9 (n=794)
Puntualidade	6,52 (n=796)
Prezo	6,4 (n=796)
Estado das paradas	5,89 (n=797)
Frecuencias de paso	5,8 (n=794)

La valoración global del servicio es mejor entre los hombres que entre las mujeres. Los más mayores también otorgan una nota media más alta que el resto de personas más jóvenes. Los jubilados son los más optimistas a la hora de valorar el servicio. Por otro lado, los más críticos con la puntualidad son los hombres.

## EXPECTATIVAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO

Aspectos relacionados coa calidade do servizo	Importancia de 0-10
Puntualidade	9,38 (n=791)
Frecuencia de paso	9,11 (n=791)
Seguridade durante a viaxe	8,69 (n=790)
Prezo	8,64 (n=789)
Percorridos	8,64 (n=789)
Información	8,42 (n=788)
Trato do persoal	8,26 (n=790)
Comodidade	8,03 (n=787)
Limpeza	7,98 (n=788)



### SUXESTIÓNS DOS USUARIOS

