TRANSPORTA A MÁS DE 87 MILLONES DE VIAJEROS

Metro Bilbao hace más de diez mil encuestas para conocer los hábitos de viaje de sus usuarios

El estudio, que está en plena elaboración, busca mejorar la calidad del servicio del suburbano



El objetivo de esta encuesta es comprobar los hábitos de viaje de los usuarios del metro .

MIGUEL ÁNGEL PARDO – 22/09/2014

Metro Bilbao quiere conocer de primera mano los hábitos que tienen sus usuarios a la hora de utilizar este medio de transporte que el año pasado transportó a más de 87 millones de pasajeros. Para ello, la gerencia del suburbano ha decidido realizar una encuesta entre algunos usuarios para tener una visión más fiel de los hábitos que han adquirido los clientes del metro y comprobar si ha habido cambios en las rutinas de viaje de los viajeros a lo largo de los últimos años. Esta serie de encuestas han sido encargadas a la empresa Ikerfel que está siendo la responsable de la realización de casi 11.000 cuestionarios entre usuarios del suburbano. Los cuestionarios se realizan a

personas al azar y sus respuestas son totalmente anónimas. Desde Metro Bilbao explican que el objetivo principal de este estudio es "detectar y analizar cómo han evolucionado, con respecto a hace años, los hábitos y usos de los diversos medios de transporte para la realización de distintas actividades". Rutinas como desplazarse al trabajo, a estudiar, comprar, hacer gestiones o viajes de ocio son las que se estudiarán a raíz de las preguntas que se realizan en el marco de estas encuestas.

Los cuestionarios están divididos en dos grandes partes. Por un lado, entre los meses de junio y julio Ikerfel realizó un total de 865 entrevistas a panelistas de Metro Bilbao. El colectivo de los panelistas es un buen termómetro para el suburbano, ya que son un grupo de usuarios que responden a los diversos perfiles de la sociedad vizcaina tanto en sectores de edad y sexo como a la hora de referirse a la periodicidad de uso del metro. Una vez culminada esta primera parte del estudio, Ikerfel ha dado un paso más y, actualmente, está realizando encuestas por correo electrónico a un total de 10.000 usuarios. Estas personas han sido elegidas al azar y han de responder a un cuestionario conformado por una treintena de preguntas. En dichas cuestiones además de preguntar por el perfil del usuario en cuestión, se abordan otros detalles como la periodicidad de uso de este medio de transporte, el punto habitual de origen y de destino, el tipo de billete utilizado para viajar y el motivo habitual del desplazamiento como puede ser el trabajo o ir a estudiar.

Esta no es la primera vez que el suburbano realiza encuestas para hacer una radiografía de un aspecto concreto de la actividad diaria de Metro Bilbao. "Uno de los objetivos básicos que tiene Metro Bilbao es mejorar la calidad del servicio que ofrece a sus clientes. Para ello se suele solicitar la opinión de los usuarios acerca de diversos temas", apuntan desde el suburbano.

CALIDAD Y OTROS TRANSPORTES

Dentro de las preguntas que integran el cuestionario que se ha remitido a 10.000 personas, también figuran cuestiones acerca de la calidad y el precio del servicio que ofrece el metro a los vizcainos. Pero los medios de transporte en el territorio son eslabones de la cadena de la movilidad en Bizkaia y en Metro Bilbao también son conscientes de este hecho. Por ese motivo, dentro de las preguntas elaboradas por Ikerfel, también se cuestiona sobre los hábitos de uso que los viajeros tienen en otros transportes como Bizkaibus, Bilbobus, Euskotren, tranvía y Renfe. De esta manera, también puede verse la influencia que ha tenido la llegada del metro a algunos de los últimos puntos del territorio a los que ha llegado el suburbano como, por ejemplo, el barrio santurtziarra de Kabiezes, que se subió al metro el pasado mes de junio. El hecho de que el metro pueda tener nuevas paradas y frecuencias, puede afectar al uso que los ciudadanos hagan de otros medios de transporte y con este estudio, Metro Bilbao quiere ver el impacto real de todos esos cambios que se han venido sucediendo en los últimos tiempos en la fisonomía de los transportes públicos en Bizkaia.

Asimismo, en esta treintena de cuestiones también se deja espacio a la satisfacción general que tienen los usuarios de los medios de transporte públicos respecto a los precios de los mismos y también ponen nota al servicio que ofrece actualmente el suburbano. En este aspecto, desde Metro Bilbao también han querido testar si los usuarios han detectado un salto de calidad o una involución en el suburbano. Al estar el estudio en plena segunda fase, un punto en el que se va a abrir la encuesta a 10.000 personas, aún no se sabe cuándo dispondrá Metro Bilbao de los datos que se desprenderán de esta consulta a los usuarios. Una vez tengan los datos sobre la mesa, llegará el momento de que desde el suburbano busquen fórmulas para tratar de mejorar los puntos débiles que se hayan detectado, ya que estos meses de trabajo y consultas Metro Bilbao los lleva a cabo con "el objetivo de mejorar".