



## INFORME SERVICIO PRESTAMO DE BICICLETAS ELÉCTRICAS AÑO 2017

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
3. RESULTADOS DEL SERVICIO.....	5
4. RESPUESTAS DE LA ENCUESTA.....	6
5. SUGERENCIAS REALIZADAS POR LOS USUSARIOS.....	19

## 1.- INTRODUCCIÓN

Finalizado el tercer año del Servicio de Préstamo Gratuito de Bicicletas Eléctricas Plegables, incluido dentro del Plan de Movilidad Ciclista de la UC, financiado por la Consejería de Universidades e Investigación, Medio Ambiente y Política Social; realizamos el siguiente estudio con el fin de valorar y mejorar el proyecto, que va a tener continuidad en el año 2018.

Una parte muy importante a tener en cuenta en el informe es la opinión de las personas que han hecho uso del servicio de préstamo, por este motivo, una vez finalizado cada período de préstamo, se les ha enviado una encuesta de satisfacción, donde además de las valoraciones de los diferentes aspectos, hemos recogido y estudiado las 18 sugerencias que hemos recibido. A cada persona participante sólo se le enviaba la encuesta una vez, independientemente del número de períodos que hubiera utilizado el servicio.

A continuación se hará la descripción del servicio, un análisis numérico de las reservas, así como de las respuestas de las encuestas enviadas. En ambos apartados se destacan aquellos resultados con cambios significativos respecto al año 2016.

## 2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE BICICLETAS ELÉCTRICAS PLEGABLES

Periodo Total	Del 9 Enero al 30 de Noviembre
Nº bicicletas	24
Duración del préstamo	Mensual
Nº periodos	11

Aumento 33%

- Nº Bicicletas: 24
- Períodos: Se establecieron 11 periodos de aproximadamente un mes cada uno.
- Inscripciones: Se realizaron a través de internet o en persona. Las bicicletas se asignaban según el orden de inscripción, sin limitaciones en el número de períodos a solicitar por parte de cada usuario.

En los períodos correspondientes a los meses de verano, el servicio de préstamo solo podía ser utilizado por el PAS y el PDI, siempre que estuvieran en período laboral, entendiéndose que en vacaciones no se realizan desplazamientos a la Universidad, y que posibilitar el servicio en ese tiempo podría facilitar el mal uso de las bicicletas y aumentar las posibilidades de la pérdida de las mismas.

- Periodos establecidos:

Mes	Fechas
Enero	Del 9 de enero al 25 enero
Febrero	Del 1 de febrero al 24 de febrero
Marzo	Del 1 de marzo al 29 de marzo
Abril	Del 3 de abril al 27 de abril
Mayo	Del 2 de mayo al 29 de mayo
Junio	Del 1 de junio al 28 de junio
Julio	Del 3 de julio al 26 de julio
Agosto	Del 1 de agosto al 29 de agosto
Septiembre	Del 1 de septiembre al 28 de septiembre
Octubre	Del 2 de octubre al 27 de octubre
Noviembre	Del 2 de noviembre al 30 de noviembre

### 3.-RESULTADOS DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE BICICLETAS ELÉCTRICAS PLEGABLES

3.1 Número de personas que han utilizado el servicio:

Aumento 47%

Nº personas distintas	124	Porcentaje
Nº personas con una reserva	84	68%
Nº personas con más de una reserva	40	32 %

3.2 Número de usos

Nº usos potenciales	243*	Porcentaje
Nº usos reales	236	97 %
Nº usos no realizados	7	3 %
Nº usos realizados por personas que reservan una vez	84	36%
Nº usos realizados por usuarios que reservan más de una vez	152	64%

Aumento 11%

\* Se han descontado aquellas bicicletas que no se pudieron reservar por problemas técnicos.

Por lo tanto, el número de usos de bicicletas sin reservar ha sido de 7.

3.3 Descripción de las reservas:

Nº personas	Nº reservas realizadas	Nº total reservas
1	10	10
2	8	16
4	7	28
2	6	12
3	5	15
4	4	16
7	3	21
17	2	34
84	1	84
<b>124</b>	<b>TOTAL</b>	<b>236</b>

3.4 Descripción de las personas usuarias:

Género	Nº personas	Porcentaje
Hombres	148	63%
Mujeres	88	37%
Total	<b>236</b>	<b>100%</b>

Por perfil	Nº personas	Porcentaje
Alumn@s	93	39%
PAS	65	28%
PDI	78	33%
Total	<b>236</b>	<b>100%</b>

Aumento 6%

Descenso 5%

#### 4.-RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Cada vez que finalizaba un período de préstamo se enviaba una encuesta a cada persona usuaria, en el momento de realizar su primera reserva del 2017. En reservas posteriores no se les volvía a enviar la encuesta.

De las 124 encuesta enviadas, se respondieron 52, de las cuales 1 estaba vacía o incompleta, por lo que no se tuvo en cuenta.

- Encuestas

Encuestas	Nº	Porcentaje
Enviadas	124	100%
Respondidas	52	42%
Vacías/Parciales	1	1%
Válidas	51	41%

Descenso 8%

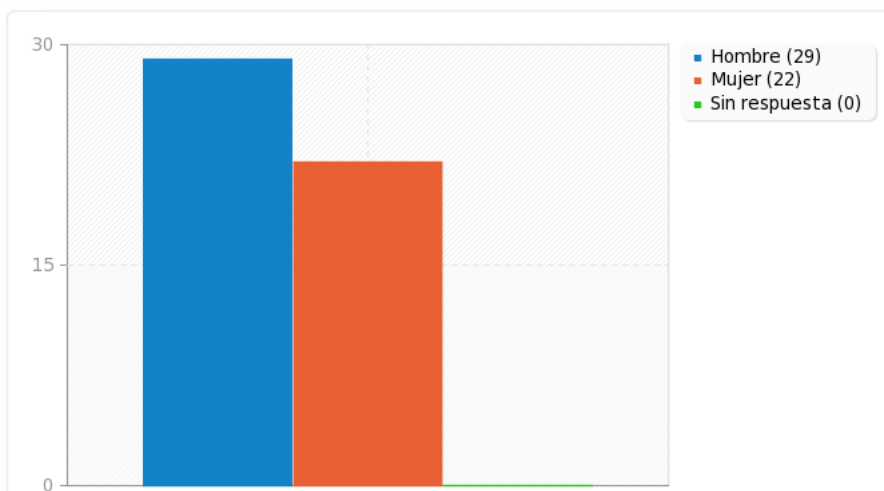
A continuación se analizan los resultados de las 51 encuestas válidas.

### Género de las personas participantes

Genero	Nº personas	Porcentaje
Hombre	29	57%
Mujer	22	43%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Descenso 6%

Aumento 6%

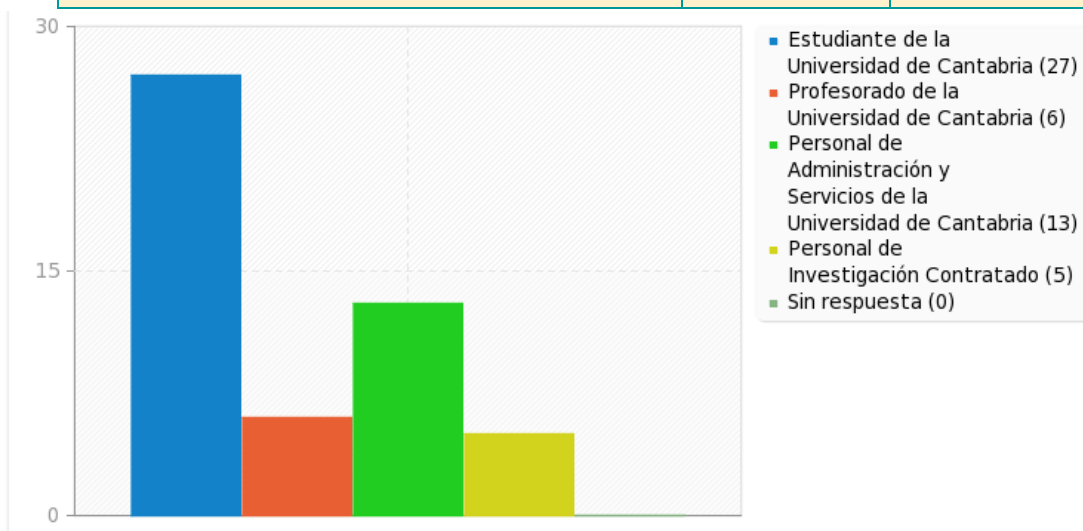


### Perfil de las personas participantes

Perfil	Nº personas	Porcentaje
Estudiante	27	53%
Profesorado	6	12%
Personal de Administración y Servicios	13	25%
Personal de Investigación Contratado	5	10%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

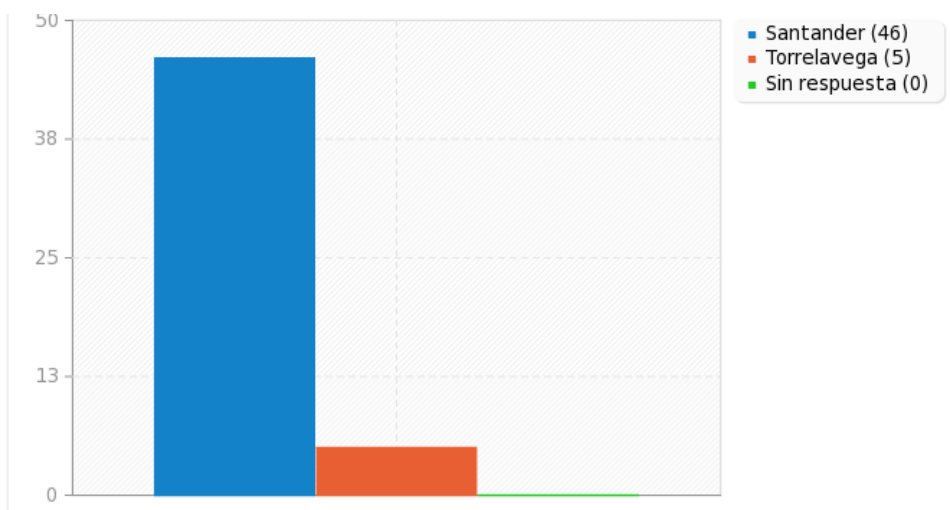
Aumento 19%

Descenso 17%



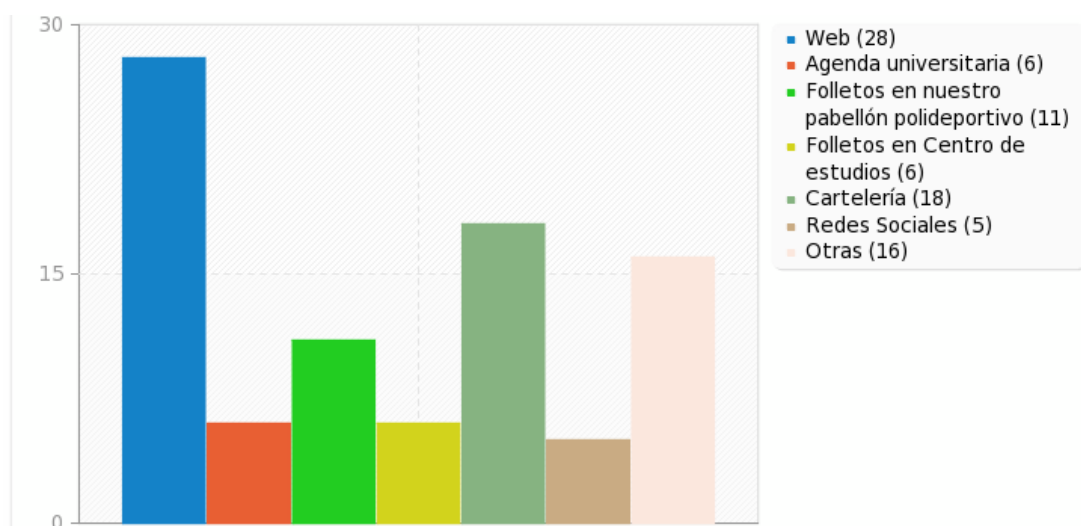
### ¿En que Campus ha realizado la reserva?

Campus	Nº personas	Porcentaje
Santander	46	90%
Torrelavega	5	10%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



### ¿De qué forma le ha llegado la información del PMCUC? (Respuesta multiple)

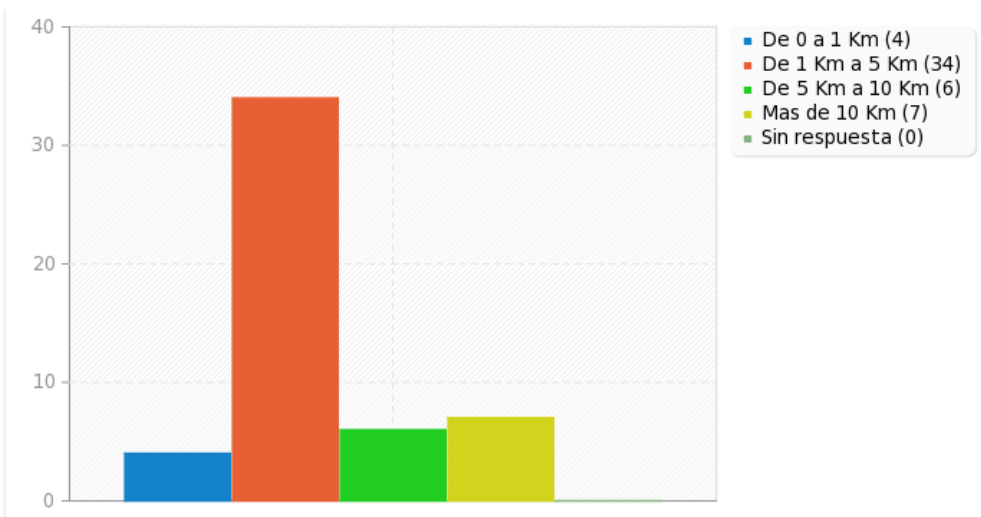
Forma	Nº personas	Porcentaje
Web	28	55%
Agenda universitaria	6	12%
Folletos en nuestro pabellón polideportivo	11	22%
Folletos en Centro de estudios	6	12%
Cartelería	18	35%
Redes sociales	5	10%
Otras	16	31%



### ¿Cuál es la distancia desde su domicilio?

Distancia	Nº personas	Porcentaje
De 0 a 1 Km	4	8%
De 1 Km a 5 Km	34	66%
De 5 Km a 10 Km	6	12%
Mas de 10 Km	7	14%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Aumento 9%

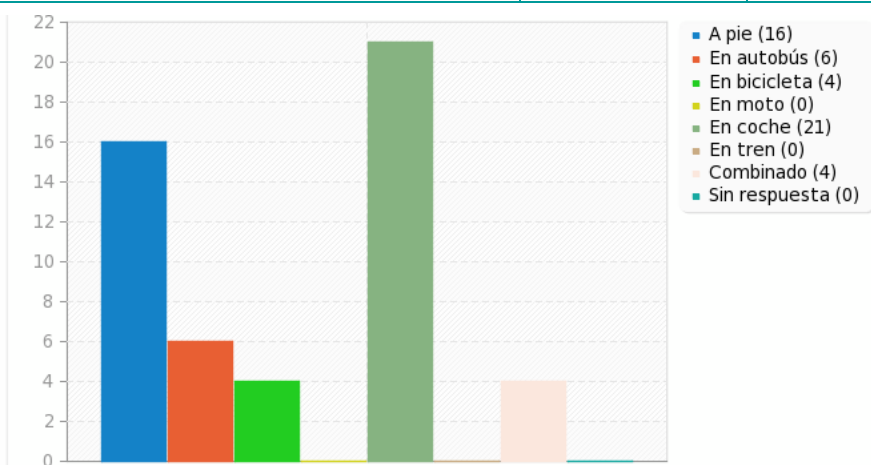


### ¿Qué medio de transporte utiliza normalmente para acudir a la UC?

Medio de transporte	Nº personas	Porcentaje
A pie	16	31%
En autobús	6	12%
En bicicleta	4	8%
En moto	0	0%
En coche	21	41%
En tren	0	0%
Combinado	4	8%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

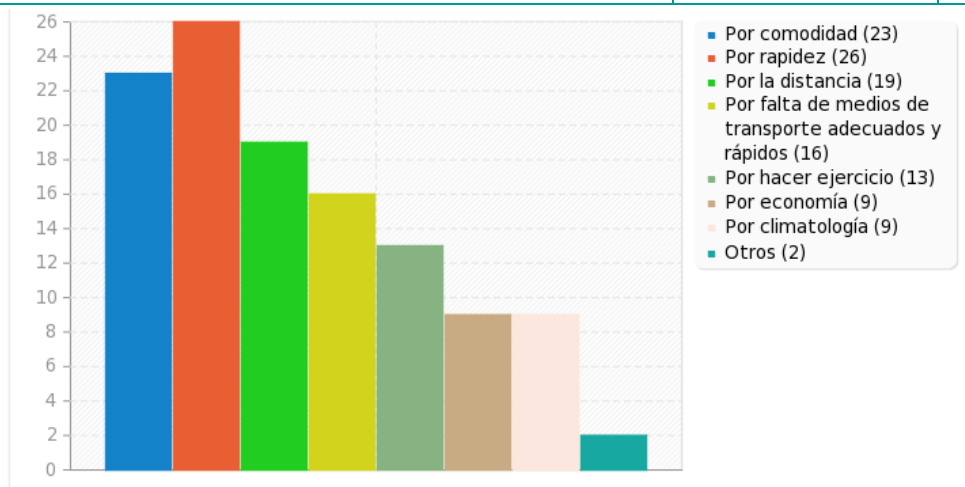
Aumento 10%

Descenso 10%



**¿Por qué motivo utiliza ese medio de transporte?  
 (Respuesta multiple)**

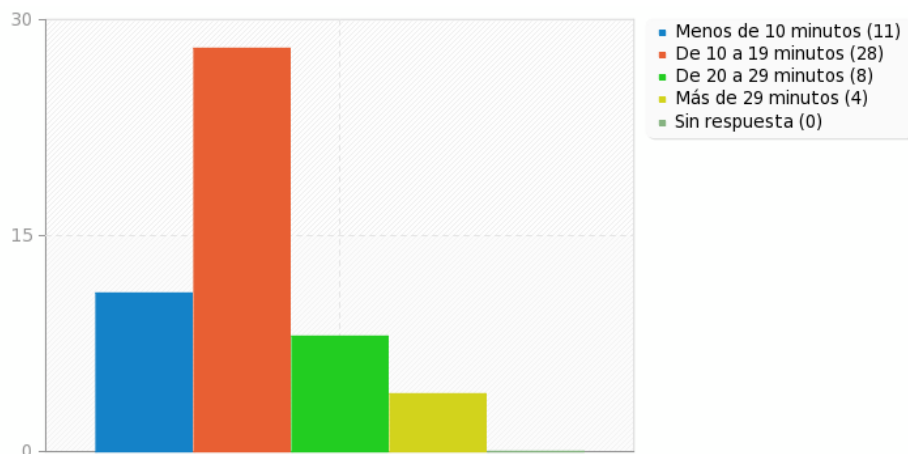
Motivo	Nº personas	Porcentaje
Por comodidad	23	45%
Por rapidez	26	51%
Por distancia	19	37%
Por falta de medios de transporte adecuados y rápidos	16	31%
Por hacer ejercicio	13	25%
Por economía	9	18%
Por climatología	9	18%
Otros	2	4%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



**¿Cuánto tiempo tarda habitualmente en desplazarse desde su domicilio?**

Tiempo	Nº personas	Porcentaje
Menos de 10 minutos	11	21%
De 10 a 19 minutos	28	55%
De 20 a 29 minutos	8	16%
Más de 29 minutos	4	8%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

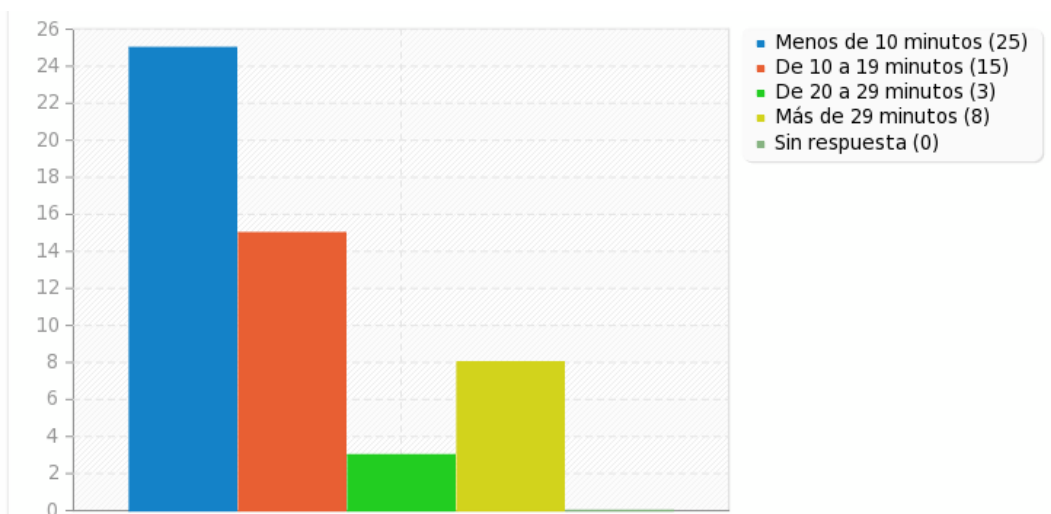
Descenso 8%



**¿Cuánto tiempo ha tardado en desplazarse con la bicicleta eléctrica desde su domicilio hasta la UC?**

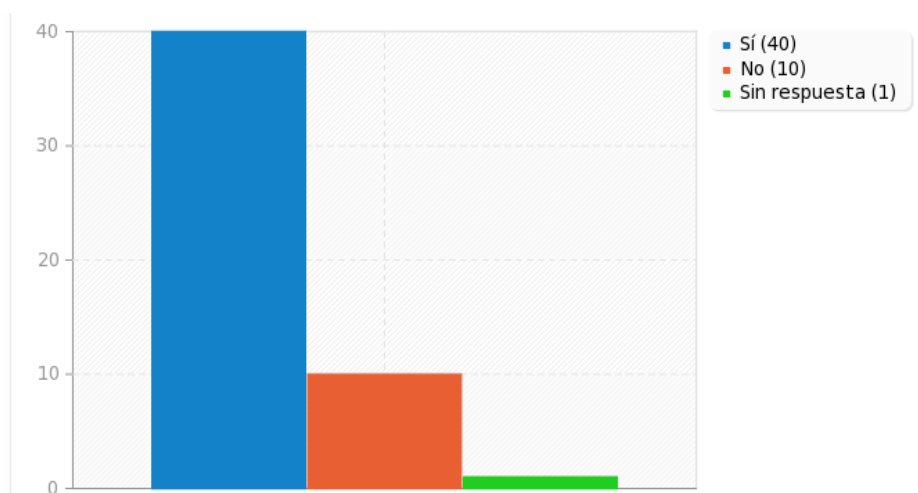
Tiempo	Nº personas	Porcentaje
Menos de 10 minutos	25	49%
De 10 a 19 minutos	15	29%
De 20 a 29 minutos	3	6%
Más de 29 minutos	8	16%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Descenso 10%



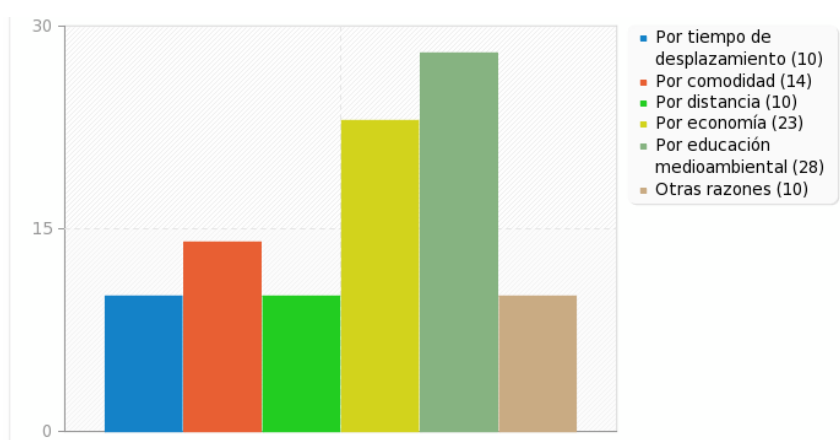
**En el caso de utilizar el coche /moto habitualmente ¿Cree que podría cambiar sus hábitos de transporte?**

Cambio de hábitos	Nº personas	Porcentaje
Sí	40	79%
No	10	19%
Sin respuesta	1	2%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

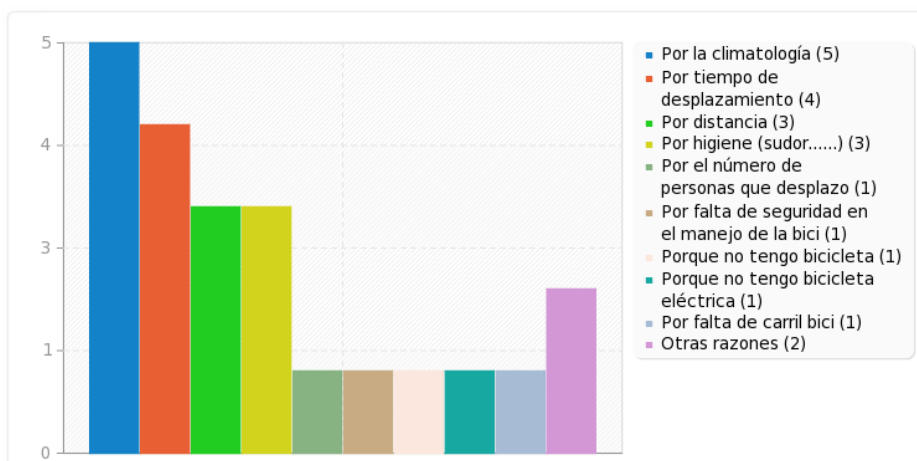


**Relacionado con la pregunta anterior ¿por qué razones?  
 (Posibilidad respuesta multiple)**

Motivo	Nº personas	Porcentaje
Por tiempo de desplazamiento	10	24%
Por comodidad	14	34%
Por distancia	10	24%
Por economía	23	56%
Por educación medioambiental	28	68%
Otras razones	10	24%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



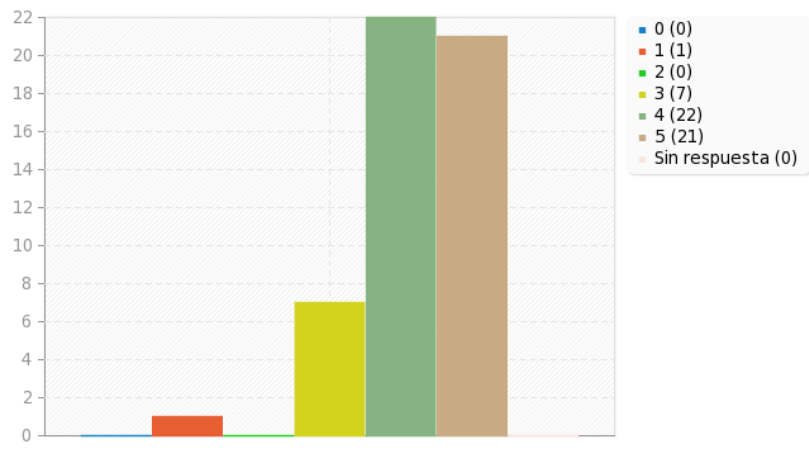
Motivo	Nº personas	Porcentaje
Por la climatología	5	26%
Por tiempo de desplazamiento	4	21%
Por distancia	3	16%
Por higiene (sudor,...)	3	16%
Por el nº de personas que desplazo	1	5%
Porque no tengo bicicleta	1	5%
Porque no tengo bicicleta eléctrica	1	5%
Por falta de carril bici	1	5%
Otras razones	2	10%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



**Valore la información del proyecto del PMC UC**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	1	2%
2	0	0%
3	7	14%
4	22	43%
5	21	41%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Aumento 9%

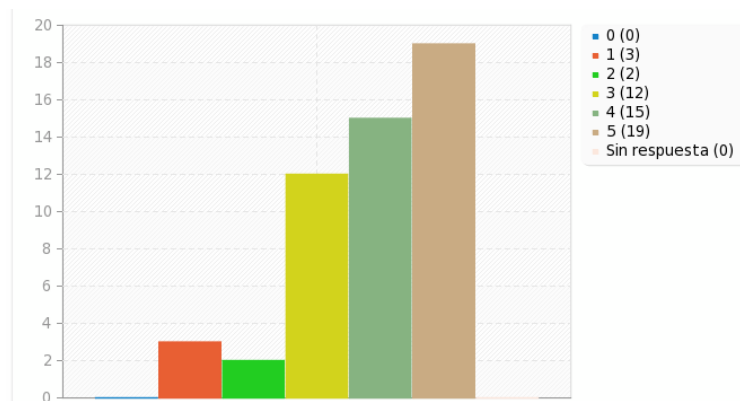


**Valore la difusión del proyecto**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	3	6%
2	2	4%
3	12	23%
4	15	30%
5	19	37%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Descenso 9%

Aumento 13%

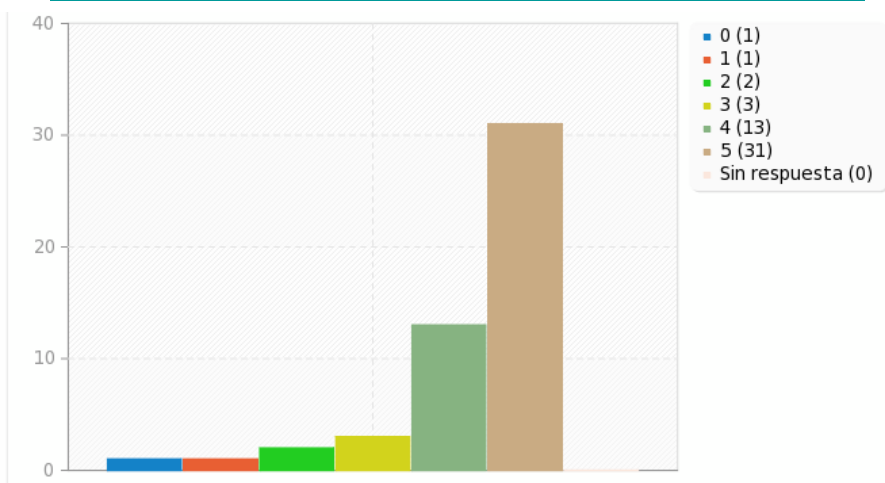


**Valore la información del manejo de la bicicleta eléctrica que le han dado al recogerla**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	1	2%
1	1	2%
2	2	4%
3	3	6%
4	13	25%
5	31	61%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

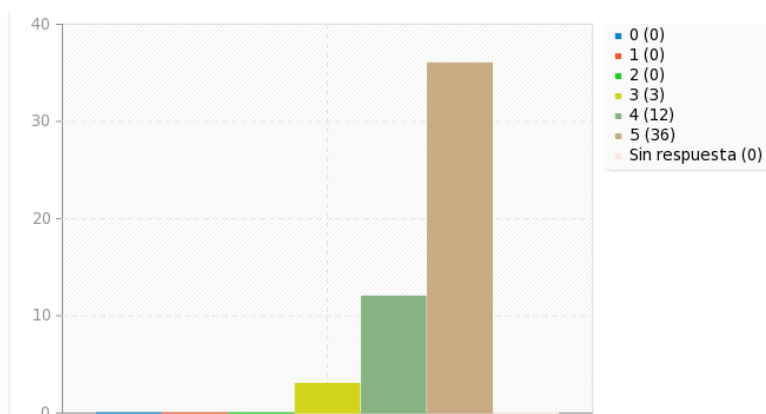
Descenso 12%

Aumento 12%



**Valore la facilidad de utilización de la bicicleta eléctrica**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

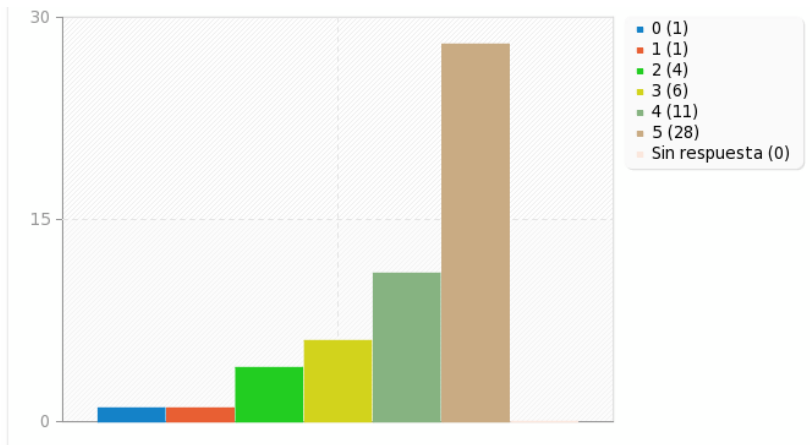
Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	3	16%
4	12	23%
5	36	71%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



**Valore la facilidad para realizar la reserva**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	1	2%
1	1	2%
2	4	8%
3	6	12%
4	11	21%
5	28	55%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Descenso 8%



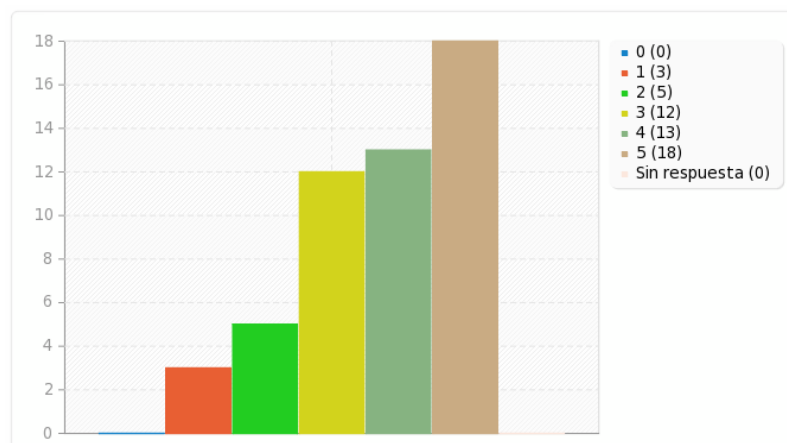
**Valore la duración del periodo de préstamo**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	3	6%
2	5	10%
3	12	24%
4	13	25%
5	18	35%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Descenso 10%

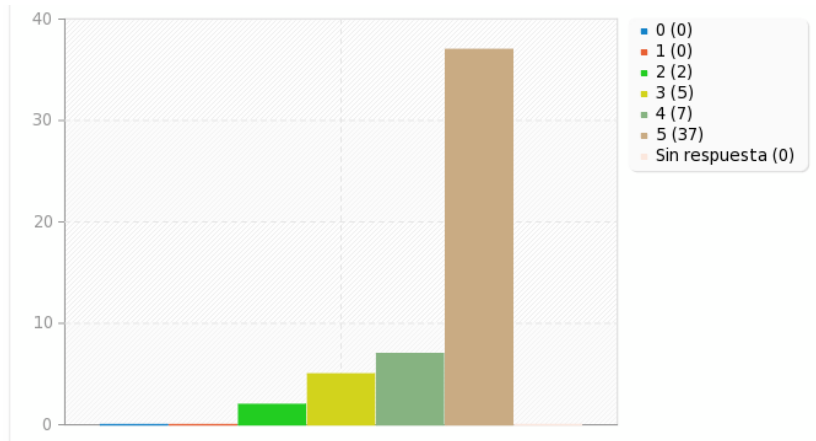
Descenso 8%

Aumento 16%



**Valore las ventajas de la bicicleta eléctrica sobre la bicicleta normal**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	0	0%
2	2	4%
3	5	10%
4	7	14%
5	37	72%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

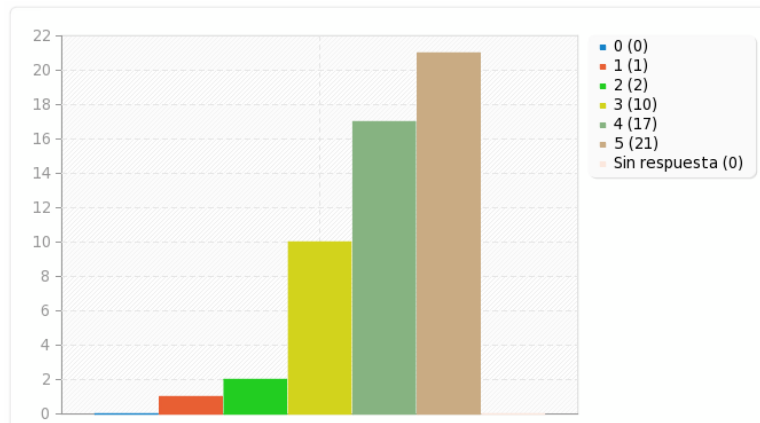


**Valore la ubicación de los aparcamientos para bicicletas**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	1	2%
2	2	4%
3	10	20%
4	17	33%
5	21	41%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Descenso 8%

Aumento 15%

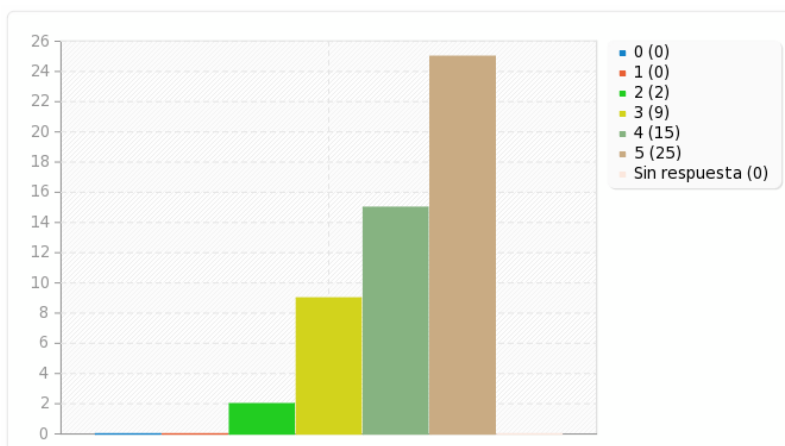


**Valore la seguridad al andar en bici en el campus de la UC**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	0	0%
2	2	4%
3	9	18%
4	15	29%
5	25	49%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Descenso 21%

Aumento 23%



**Valore la seguridad de andar en bici en la ciudad**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

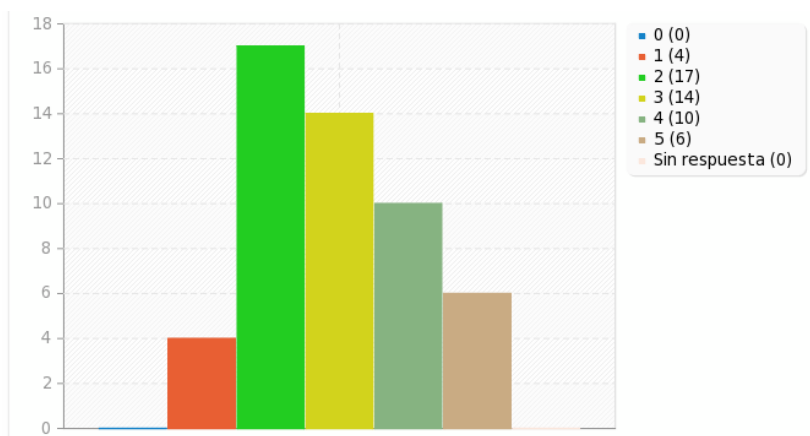
Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	4	8%
2	17	33%
3	14	27%
4	10	20%
5	6	12%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Descenso 13%

Aumento 15%

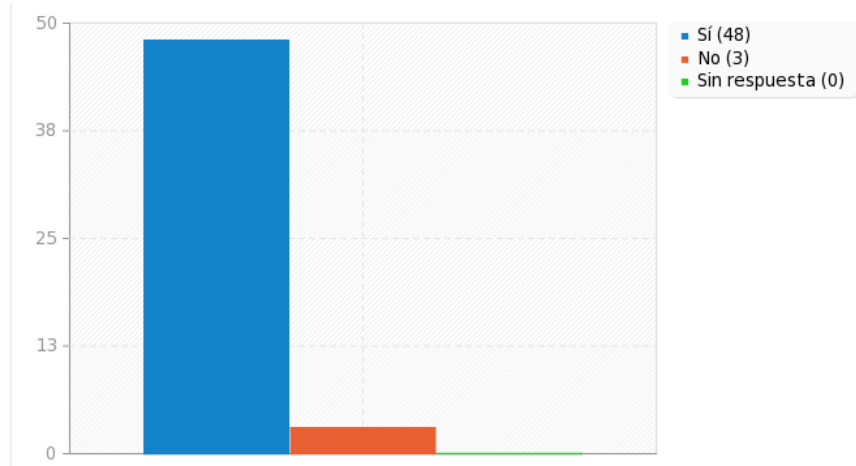
Descenso 12%

Aumento 9%



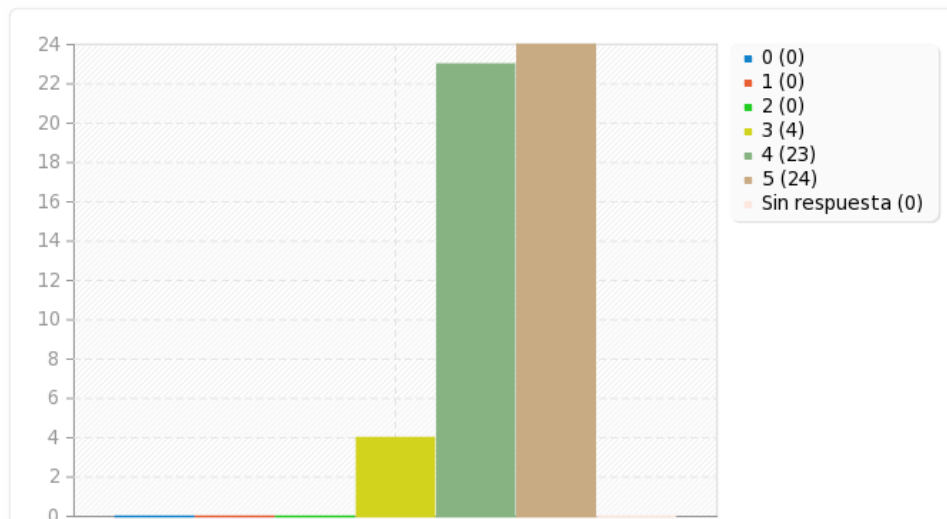
**¿Le gustaría repetir la experiencia del servicio de préstamo de bicicletas eléctricas?**

Valoración	Nº personas	Porcentaje
Sí	48	94%
No	3	6%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



**Valore la experiencia de forma general**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	4	8%
4	23	45%
5	24	47%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



## 5.- SUGERENCIAS REALIZADAS POR LOS USUSARIOS

De las 51 personas que respondieron la encuesta , 18 de ellas realizaron sugerencias referidas a varios temas, las cuales se recogen a continuación:

Sugerencias	Nº Personas	Porcentaje
Con respuesta	18	35%
Sin respuesta	33	65%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

### RESUMEN DEL CONTENIDO DE LAS SUGERENCIAS

Nº	Concepto	Nº Sugerencias Recibidas
1	Mejora de las condiciones de las bicicletas y baterías	3
2	Mejora del mantenimiento de las bicicletas	2
3	Aumento del número de bicicletas	8
4	Felicitación	2
5	Devolución fianzas	3
6	Supresión de fianza	1
7	Aumento del período de préstamo	2
8	Gran demanda de reserva de bicicletas	3
9	Mejora de la encuesta	1
10	Complementos bicicletas (cesta, luz frontal y candado)	4
11	Guardar bicicleta por la noche	2
12	Circunstancias de devolución	1
13	Mejora de la atención en la entrega de bicicletas	1

Significado de los colores:

- Serán tenidas en cuenta, y se han puesto, o se pondrán en marcha.
- Una vez estudiados, no se consideran, bien porque no se cree necesario o porque no es posible llevarlo a cabo.
- No es una propuesta.

### 5.1-Comentarios y Respuestas a las sugerencias:

- **Mejora de las condiciones de las bicicletas y baterías:** Durante el año 2017 se ha hecho hincapié, en el momento de la entrega de las bicicletas, sobre el correcto anclaje de las baterías.  
Otra persona comenta que las bicicletas son demasiado duras y que necesitarías suspensión. Elegimos este modelo entendiendo que era suficiente ya que una suspensión de calidad elevaría mucho el presupuesto y una de inferior calidad daría muchos problemas de mantenimientos al ser bicicletas con muchos usuarios.
- **Mejora del mantenimiento de las bicicletas:** Insistiremos al personal de mantenimiento para una correcta atención al mantenimiento de las mismas.
- **Aumento del número de bicicletas:** Para el año 2018 hemos ampliado en 6 el número de bicicletas, lo que supone un aumento del 33% respecto a las ofertadas en 2017, que ya se habían ampliado otras 6 respecto al año 2016. Este último aumento se ha destinado al Campus de Santander, donde la demanda ha sido muy superior a la del Campus de Torrelavega. Desde el inicio del servicio de préstamo, en el año 2015, se ha pasado de las 17 bicicletas, a un total de 30 bicicletas para el año 2018.
- **Felicitación:** Ha habido varios comentarios felicitándonos por la iniciativa, lo cual nos anima a seguir trabajando en este proyecto.
- **Devolución fianzas:** La devolución de fianzas sigue el mismo procedimiento que la devolución de cualquier tasa de la Universidad de Cantabria, por lo que no es posible devolverla en el día como sugieren varias personas. Sin embargo, tenemos el compromiso, por parte de la Universidad, de realizar la devolución en el menor plazo de tiempo posible. La mayoría de las devoluciones se han tramitado antes de 10 días, salvo circunstancias especiales.
- **Supresión de fianza:** Independientemente de la confianza que podamos tener en todas las personas pertenecientes a la comunidad universitaria de la UC, la normativa vigente exige la existencia de esta fianza como medida de control para un correcto cumplimiento de la misma.
- **Aumento período préstamo:** Una de las sugerencias hace referencia a reducir los días entre periodos de préstamo. Con relación a esto, debe aclararse que los días entre periodos de préstamo son los imprescindibles para realizar el mantenimiento de cada bicicleta. La otra sugerencia se refiere al préstamo durante los meses de verano, ya que sólo se ofrece el servicio de préstamo al colectivo de PAS y PDI que estuvieran en período laboral. Esto se debe a que durante el periodo de vacaciones no se realizan desplazamientos entre el domicilio y la Universidad, que es el objetivo principal del servicio de préstamo.
- **Gran demanda de reserva de bicicletas:** Varias personas hablan de la dificultad para poder reservar una bicicleta, a no ser que se haga la reserva a primera hora. En este sentido queremos dejar claro que la reserva se realiza, exactamente igual que la de cualquier curso o actividad que esté muy demandada y tenga límite de plazas. No obstante, para mejorar este aspecto, además del aumento el número total de bicicletas disponibles, se ha incrementado para 2018, el porcentaje de bicicletas para nuevos usuarios, que ya se instauró en el 2017.

- **Mejorar la encuesta:** Hay una sugerencia sobre una pregunta en la que se hace referencia a las personas que usan coche o moto habitualmente. Para la encuesta del 2018 se incluirá otra opción de respuesta “utilizo otro medio de transporte”.
- **Complementos bicicletas (cesta, luz frontal, candado más largo):** Sobre la sugerencia de instalar cestas portaequipajes, comentar que se ha desestimado porque impediría el plegado de la bicicleta. Sobre la petición de luz frontal, consideramos que la bicicleta ya tiene luz incorporada y en caso de querer complementar con otra luz frontal, deberá ser asumida por parte de los usuarios. Sobre incluir un candado con mayor longitud, debe hacerse constar que el modelo aportado con la bicicleta es el más compacto y seguro posible. Uno de mayor tamaño dificultaría su transporte en la bicicleta.
- **Guardar bicicleta por la noche:** Se debe cumplir la normativa existente, ya que el dejar las bicicletas al aire libre perjudica el mantenimiento y la seguridad de las mismas.
- **Circunstancias de devolución:** No se puede condicionar la devolución de la bicicleta a las circunstancias climatológicas. Además el horario de devolución se amplió, durante el 2017, de las 14:00 de hora límite a las 16:30 horas.
- **Mejorar la atención en la entrega de bicicletas:** Se realizarán los esfuerzos necesarios para una mejor atención e información en la entrega de bicicletas.