City of FRESNO
Joe Vargas, Director
2223 G Street
Fresno, California 93706
(559) 621-RIDE
www.fresno.gov

Aspectos destacados de las encuestas de satisfacción de pasajeros de FAX y Paratránsito Handy Ride

Cada varios años, FAX realiza encuestas de satisfacción del cliente estadísticamente confiables de pasajeros de rutas fijas y Handy Ride. El propósito de las encuestas es proporcionar información y opiniones actuales sobre la satisfacción del cliente, el comportamiento de viaje y la demografía de los pasajeros, y comparar los resultados de la encuesta de 2022 con los resultados de encuestas anteriores, en particular las encuestas FAX más recientes de 2018, 2014 y 2011 (vea la Infografía más abajo). Además, este año, la encuesta destaca los cambios que pueden estar relacionados con los efectos de la pandemia de COVID sobre los pasajeros.

Algunos aspectos destacados de las encuestas se enumeran a continuación. Para ver los informes completos de la encuesta, haga clic aquí: https://www.fresno.gov/transportation/plans-reports-notices/#tab-10.

Aspectos destacados de la encuesta de ruta fija

La encuesta de ruta fija de 2022 se realizó en paradas de autobús, en autobuses, y en línea. FAX recibió 876 respuestas, lo que arrojó un margen de error de +/- 3,3 por ciento con un nivel de confianza del 95 por ciento.

Demografía del pasajero

- Aproximadamente un tercio de los encuestados tenían entre 18 y 34 años y otro 36 % entre 35 y 54 años. La mediana de edad de 41,3 años es un salto cuántico con respecto a 2018, 2014 y 2011 (todos de aproximadamente 33 años) de edad). Es probable que este aumento de edad esté relacionado con una disminución sustancial de los pasajeros en edad escolar durante la pandemia de COVID y no refleja necesariamente un efecto a largo plazo.
- Los encuestados fueron principalmente hispanos/latinos (43 %), blancos (27 %) y negros/afroamericanos (15 %). Los pasajeros blancos mostraron un marcado aumento desde 2018 y los pasajeros negros/afroamericanos disminuyeron.
- Alrededor del 40 por ciento de los encuestados gana un ingreso familiar anual de menos de $10,000 y otro 22 por ciento gana entre $10,000 y $19,999 anualmente. El ingreso familiar anual promedio de los encuestados es de $13,800, lo que representa un aumento considerable con respecto a 2018 ($9,300), incluido el 9 por ciento que gana $75,000 o más por año en contraste con solo el 2 por ciento en 2018.

Características de viaje del cliente

- El 70 por ciento de los clientes de FAX no tienen acceso a un automóvil u otro vehículo. Esto representa una disminución entre los clientes de FAX que no tienen acceso a un vehículo. En 2018, el 77 por ciento no tenía acceso a un vehículo.
- Entre el 30 por ciento que sí tiene acceso a un vehículo, más de una cuarta parte (27 por ciento) usa FAX en lugar de su vehículo porque desea ahorrar gasolina, señalando que el autobús es menos costoso que usar su vehículo. La encuesta de 2022 mostró que las preocupaciones ambientales están

creciendo como motivo para tomar el autobús (aumentando del 1 por ciento en 2018 al 9 por ciento en 2022).

- Los motivos de viaje típicos dominantes de los clientes de FAX son trabajo/negocios (32 por ciento), seguidos de recados/personales (20 por ciento) y compras (16 por ciento).
- El 80 por ciento de los clientes de autobuses están dispuestos a utilizar un sistema de pago electrónico de tarifas si dicho sistema está disponible. Este hallazgo es consistente con los resultados de 2018.

Satisfacción del cliente con el servicio de los buses de FAX

- Los clientes expresan una satisfacción general sustancial con el sistema de autobuses FAX. El 80 por ciento está muy satisfecho (44 por ciento) o satisfecho (36 por ciento). Otro 15 por ciento está ligeramente satisfecho. Esta alta calificación general de satisfacción representa un aumento notable en la satisfacción con respecto al período de la encuesta de 2014.
- Los clientes identifican la puntualidad como la característica de autobús más importante, seguida por la frecuencia de los autobuses y el tiempo para completar un viaje. Estas mismas características del servicio de autobús recibieron niveles similares de importancia ponderada en las encuestas de 2014 y 2018.
- La "boleta de calificaciones" que se desarrolló para encuestas anteriores muestra que FAX ha sido un éxito constante con una alta satisfacción del cliente. Los grados, en sí mismos, permanecen como estaban en 2018; sin embargo, se encuentra una mejora dentro de cada nivel de grado para casi todas las características. El nivel de satisfacción ha mejorado notablemente desde las encuestas de 2014 y 2011.

Preferencias del cliente para recibir comunicaciones por FAX

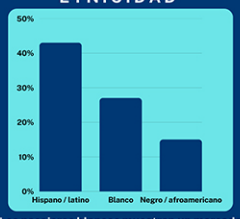
- La preferencia por los sistemas de comunicación electrónica, como el uso de alertas para pasajeros, el sitio web de FAX, la aplicación MyFAXBus ha aumentado sustancialmente en 2022 (55 por ciento). En 2018, el 39 por ciento prefirió dicha tecnología de comunicación y en 2014 y 2011, los porcentajes fueron del 25 por ciento y el 6 por ciento, respectivamente. La preferencia por las redes sociales como tecnología de comunicación se duplicó desde la encuesta de 2018.
- Casi el 70 por ciento de los clientes de FAX usan aplicaciones móviles para planificar sus viajes en autobús.

La principal conclusión de la encuesta de rutas fijas de 2022 es que existe evidencia convincente de que los clientes de FAX demuestran un nivel muy alto de satisfacción con los servicios prestados en el sistema de autobuses. El nivel de satisfacción de todas las características del servicio de autobús ha mejorado significativamente desde las encuestas de 2014 y 2011.

Informe de Satisfacción de Pasajeros de Autobuses 2022

DEMOGRAFÍA DE LOS PASAJEROS

ETNICIDAD



Los pasajeros blancos muestran un marcado aumento desde 2018 y los pasajeros negros/afroamericanos disminuyen

TAMAÑO MEDIO DEL HOGAR 3,0 PERSONAS

Bajado .5 Desde 2018

INGRESO FAMILIAR

El ingreso anual promedio de los encuestados es de $13,800

INGRESOS MENOS DE $10,000/AÑO

ENTRE $10,000 Y $19,900/AÑO

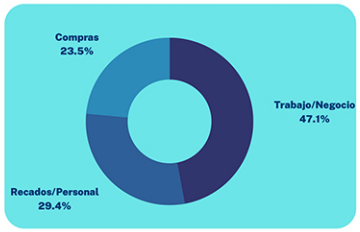
($ 9,300), incluido el 9% que gana $ 75,000 o más por año en contraste con solo el 2% en 2018

LENGUAJE PRIMARIO

Casi todos los usuarios de FAX hablan inglés o español; FAX se comunica ampliamente en estos dos idiomas

CARACTERÍSTICAS DE LOS PASAJEROS

PROPÓSITO DOMINANTE DEL VIAJE



Los viajes educativos han disminuido debido al cierre de las escuelas por el COVID

59 % Realizan 5 o más viajes a la semana

Esta es una disminución de los resultados de la encuesta previa debido a la pandemia

AÑOS VIAJANDO

40 % 10 años o más

34 % 3 o menos años

FAX tiene tanto pasajeros adicionales a largo plazo como pasajeros relativamente nuevos

EL 80 % DE LOS PASAJEROS ESTÁN DISPUESTOS A UTILIZAR UN SISTEMA DE PAGO DE TARIFAS ELECTRÓNICO

¡COMUNICACIÓN EN MEDIOS SOCIALES SE HA DUPLICADO DESDE 2018!

EL 70% DE LOS PASAJEROS NO TIENEN ACCESO A UN COCHE U OTRO VEHÍCULO

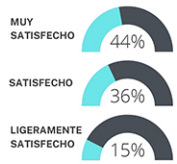
77% en 2018

ENTRE EL **30%** QUE NO TIENE ACCESO A UN VEHÍCULO, **EL 27%** UTILIZA FAX EN LUGAR DE SU PROPIO COCHE

Las preocupaciones ambientales son una razón creciente para tomar el autobús. Del 1% en 2018 al 9% en 2022

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE BUS

SATISFACCIÓN GENERAL



El 95% de los encuestados están muy satisfechos, satisfechos o ligeramente satisfechos

TARJETA DE CALIFICACIONES	
2022	A-
2018	A-
2014	B+
2011	B+

CERCANÍA DE PARADAS DE AUTOBÚS Y SEGURIDAD

Cómodamente satisfecho con
- Accesibilidad para personas con discapacidad
- Precauciones de seguridad durante el COVID

Satisfecho con
- Cercanía de las paradas de autobús a casa
- Cercanía de las paradas de autobús al destino
- Seguridad a bordo de los autobuses

CONSIDERACIÓN DE TIEMPO

Más satisfecho con
- Horario de atención los días de semana
- Rendimiento a tiempo

Moderadamente satisfecho con
- Tiempo para completar el viaje
- frequency of buses

Menos satisfecho con
- Horario de los autobuses los fines de semana

Los resultados de la encuesta de 2018 muestran niveles similares de satisfacción

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS CONDUCTORES

- DESEO DE AYUDAR
- CORTESÍA
- HABILIDADES DE CONDUCCIÓN
- CONCIENCIA DE SEGURIDAD

CARACTERÍSTICAS MÁS IMPORTANTES DEL AUTOBÚS

- 41% Rendimiento a tiempo
- 17% Frecuencia de los autobuses
- 9% Tiempo para completar el viaje

Las mismas características de los autobuses recibieron niveles similares de importancia en las encuestas de 2018 y 2014

CALIFICACIÓN MÁS ALTA DE CARACTERÍSTICAS DEL AUTOBÚS

¡VALOR POR PRECIO PAGADO!

★★★★★

RUTAS MÁS PREFERIDAS

22 20 34 38

FAX FRESNO AREA EXPRESS

Aspectos destacados de la encuesta de Handy Ride

La encuesta Handy Ride de 2022 consistió en una encuesta telefónica aleatoria de 254 clientes seleccionados de una lista de 2768 clientes de Handy Ride que han usado el sistema en los últimos tres años. Esta muestra arroja un margen de +/-5,9 por ciento con un nivel de confianza del 95 por ciento.

De los encuestados

- Casi dos tercios son mujeres.
- Aproximadamente, un tercio de los encuestados son blancos, seguidos por hispanos/latinos (33 por ciento) y afroamericanos (19 por ciento).
- 78 por ciento gana un ingreso familiar anual de menos de $20,000 (40 por ciento menos de $10,000 y 38 por ciento entre $10,000 y $19,999).

Características del viaje del cliente de Handy Ride

- Aproximadamente las tres cuartas partes de los clientes de Handy Ride han utilizado el servicio durante 1,5 años o más, incluida más de la mitad que lo ha utilizado durante 3 años o más. Los clientes actuales tienen un tiempo algo menor como usuarios de Handy Ride que los clientes de las encuestas de 2018 y 2014. Estos datos reflejan un aumento en los pasajeros más nuevos, pero demuestran un número de pasajeros sólido y sostenido en general en el sistema Handy Ride.
- El 60 por ciento de los clientes indica que su propósito principal de viaje realizado en el sistema Handy Ride es ir a una cita, como visitas al médico. Este hallazgo representa una disminución con respecto a los resultados de 2018 (72 por ciento con citas como motivo principal del viaje). El

hallazgo actual es más consistente con los resultados de las encuestas de 2014 y 2011, donde el 63 % y el 65 %, respectivamente, indicaron que las citas eran su viaje más común.

Satisfacción del cliente con el servicio Handy Ride

Los clientes de Handy Ride demuestran un alto nivel de satisfacción con el servicio de Handy Ride. De hecho, el 83 por ciento está muy satisfecho (52 por ciento) o satisfecho (31 por ciento).

- Este patrón de alta satisfacción con el servicio Handy Ride ha sido el patrón durante los últimos 18 años, desde 2004 hasta 2022.
- Entre las cinco funciones de Handy Ride mejor calificadas, los clientes proporcionan las calificaciones medias más altas para la calificación de la conciencia de seguridad de los conductores, seguidas de cerca por las habilidades de conducción de los conductores, la implementación de los protocolos de detección de COVID por parte del personal de reservas y la aplicación de los procedimientos de COVID por parte de los conductores, y valor del servicio de Handy Ride proporcionado por el precio. En general, las calificaciones de satisfacción general promedio para este primer nivel de características altamente calificadas en la encuesta de 2022 son un poco más bajas que en las encuestas de 2011, 2014 y 2018.

Consideraciones relacionadas con el tiempo de viaje de Handy Ride

- El viaje típico de Handy Ride es de 34,0 minutos (media) y 30 minutos (mediana). El viaje Handy Ride para el 70 por ciento

de los clientes es de 30 minutos o menos. Esto es muy consistente con los resultados de las encuestas de 2018, 2014 y 2011, donde el 71 %, 72 % y 70 %, respectivamente, tiene un viaje típico de 30 minutos o menos.

- Cabe señalar que, en la encuesta actual, el tiempo de espera medio típico de 39,8 minutos y el tiempo de espera medio de 30 minutos son considerablemente inferiores a la pauta de tiempo de espera máximo de 90 minutos permitido para la atención voluntaria de llamadas durante 30 minutos o menos. El tiempo de espera típico en 2022 es consistente con los hallazgos en 2014 y 2018, donde el 53 % y el 59 % de los clientes, respectivamente, tuvieron tiempos de espera de 30 minutos o menos.

Uso del autobús de ruta fija de FAX y confianza exclusiva en Handy Ride

- Más del 70 por ciento de los clientes de Handy Ride están totalmente de acuerdo (38 por ciento) o de acuerdo (33 por ciento) en que dependen totalmente de Handy Ride para sus necesidades de transporte. Esto representa un aumento en la dependencia de Handy Ride desde 2018, donde el 65 por ciento estuvo totalmente de acuerdo o estuvo de acuerdo en que dependían totalmente de Handy Ride. El nivel de acuerdo de 2014 con respecto a la dependencia de Handy Ride fue del 70 por ciento, y en 2011, el nivel de dependencia fue del 64 por ciento.

Conclusiones de la Encuesta de Satisfacción de Pasajeros de Handy Ride Transit de 2022

Al igual que con la Encuesta de Satisfacción de Pasajeros de Ruta Fija de FAX, existe una fuerte evidencia de que los clientes de Handy Ride demuestran un nivel muy alto de satisfacción con los

servicios que reciben. Esta alta satisfacción general con el sistema Handy Ride se ha sostenido y documentado durante 18 años, desde la Encuesta de satisfacción del cliente de 2004. Esta satisfacción se evidencia aún más por un sólido historial de retención de clientes.

FAX agradece a nuestros pasajeros por participar en la encuesta de 2022. Las próximas encuestas se llevarán a cabo en dos o tres años.