



## INFORME SERVICIO PRESTAMO DE BICICLETAS ELÉCTRICAS AÑO 2016

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	3
3. RESULTADOS DEL SERVICIO.....	4
4. RESPUESTAS DE LA ENCUESTA.....	6
5. SUGERENCIAS REALIZADAS POR LOS USUSARIOS.....	17

## 1.- INTRODUCCIÓN

Finalizado el Servicio de Préstamo Gratuito de Bicicletas Eléctricas Plegables, realizamos el siguiente estudio con el fin de valorar y mejorar el proyecto, que va a tener continuidad en el año 2017.

Una parte muy importante a tener en cuenta en el informe es la opinión de los usuarios, por este motivo cada vez que finalizaba el 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 15 sugerencias que hemos recibido. Al usuario sólo se le enviaba la encuesta una vez, independientemente del número de períodos que hubiera utilizado el servicio.

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

Período	Del 11 Enero al 29 de Noviembre
Duración del préstamo	Mensual
Nº periodos	11

- Períodos: Se establecieron 11 períodos 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, sólo podían utilizar el servicio el PAS y el PDI que estuvieran en período laboral, entendiendo 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 robo de las mismas.

- Períodos establecidos:

Mes	Fechas
Enero	Del 11 de enero al 28 enero
Febrero	Del 1 de febrero al 26 de febrero
Marzo	Del 1 de marzo al 30 de marzo
Abril	Del 1 de abril al 28 de abril
Mayo	Del 2 de mayo al 30 de mayo
Junio	Del 1 de junio al 29 de junio
Julio	Del 1 de julio al 27 de julio
Agosto	Del 1 de agosto al 29 de agosto
Septiembre	Del 1 de septiembre al 29 de septiembre
Octubre	Del 3 de octubre al 28 de octubre
Noviembre	Del 2 de noviembre al 29 de noviembre

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

#### 3.1 Número de usuarios

Nº usuarios potenciales	187	Porcentaje
Nº usuarios reales	177	95%
Nº Bicis no reservadas	10	5%
Nº usuarios distintos	84	100%

Por lo tanto, el número de usos de bicicletas sin reservar han sido 10:

- En el período del 11 de Enero al 28 de enero se quedaron sin reservar 4 bicicletas. Este período concurren dos circunstancias importantes: es el primero del año y es posible que aún hubiera cierto desconocimiento del Servicio y por otro lado es un mes con mala climatología, motivo reflejado a menudo en las encuestas como causa común para no desplazarse en bicicleta.
- El resto se corresponde con bicicletas que no se pudieron reservar por problemas técnicos.

Porcentaje de ocupación: 95 %, pero si tenemos en cuenta los motivos expuestos: 98 %  
 Porcentajes similares a los de 2015.

#### 3.2 Descripción de las reservas:

Nº personas	Nº reservas realizadas	Nº total reservas
1	10	10
1	7	7
3	6	18
5	5	25
2	4	8
11	3	33
15	2	30
46	1	46
<b>84</b>	<b>Total</b>	<b>177</b>



#### 3.3 Descripción de los usuarios:

Género	Nº personas	Porcentaje
Hombres	118	66%
Mujeres	59	34%
Total	177	100%

Por perfil	Nº personas	Porcentaje
Alumnos	57	33%
PAS	62	33%
PDI	58	33%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

#### 4.-RESPUESTAS DE LA ENCUESTA

Cada vez que finalizaba un período de préstamo se enviaba una encuesta a los usuarios. En caso de que el usuario repitiera el servicio de préstamo, no se le volvía a enviar la encuesta.

De las 84 encuesta enviadas, respondieron 42, de las cuales 4 estaban vacías o incompletas, por lo que no se tuvieron en cuenta.

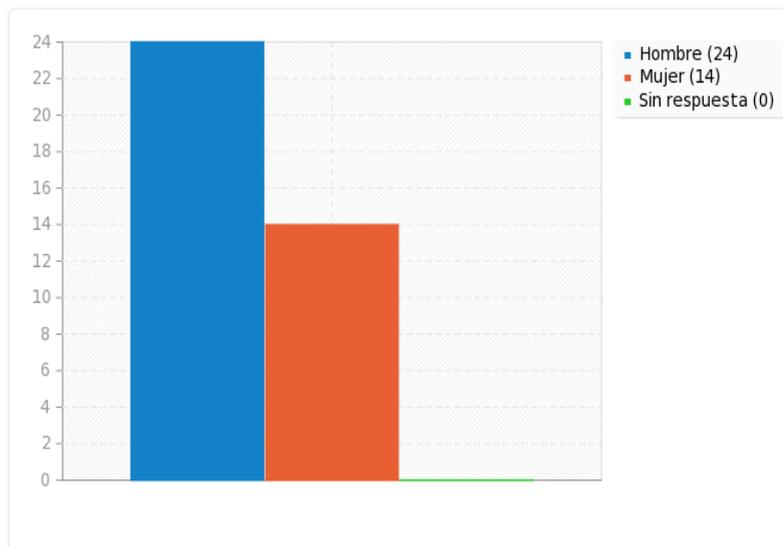
- Encuestas

Encuestas	Nº	Porcentaje
Enviadas	84	100%
Respondidas	42	50%
Vacías/Parciales	4	5%
Válidas	38	45%

Se analizan a continuación los resultados de las 38 encuestas respondidas válidas.

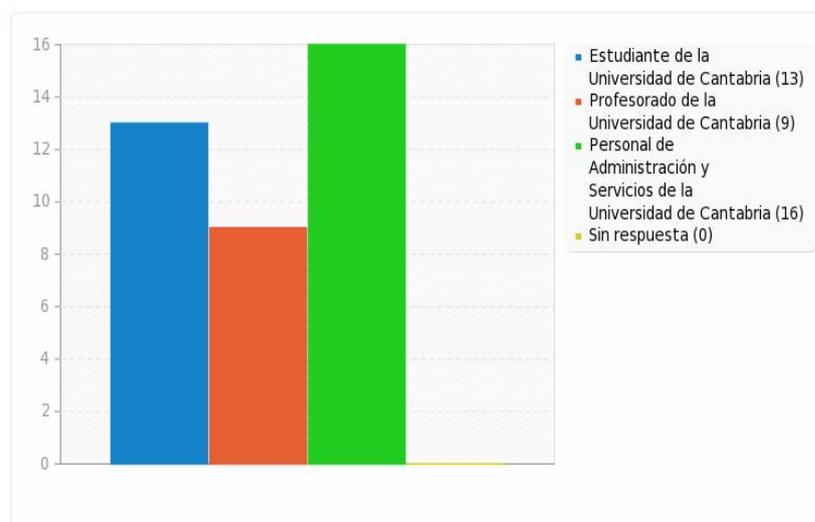
### Género del usuario

Genero	Nº personas	Porcentaje
Hombre	24	63%
Mujer	14	37%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



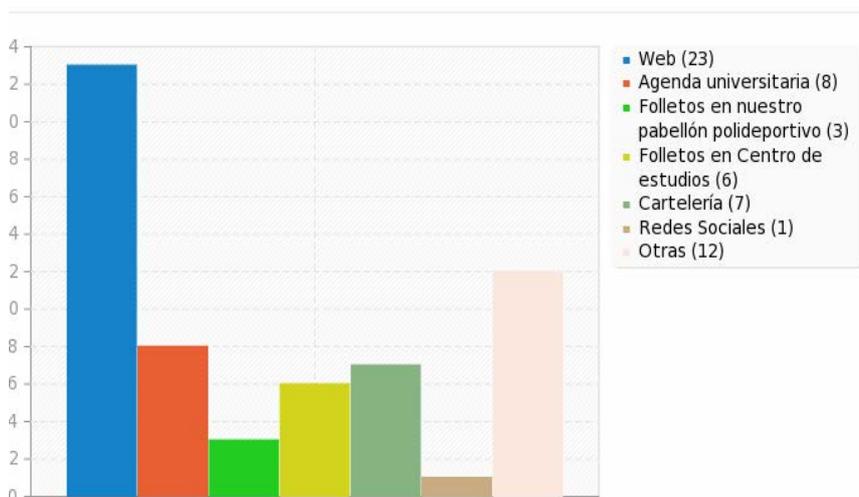
### Perfil del usuario

Perfil	Nº personas	Porcentaje
Estudiante	13	34%
Profesorado	9	24%
Personal de Administración y Servicios	16	42%
Sin respuesta	0	0%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>



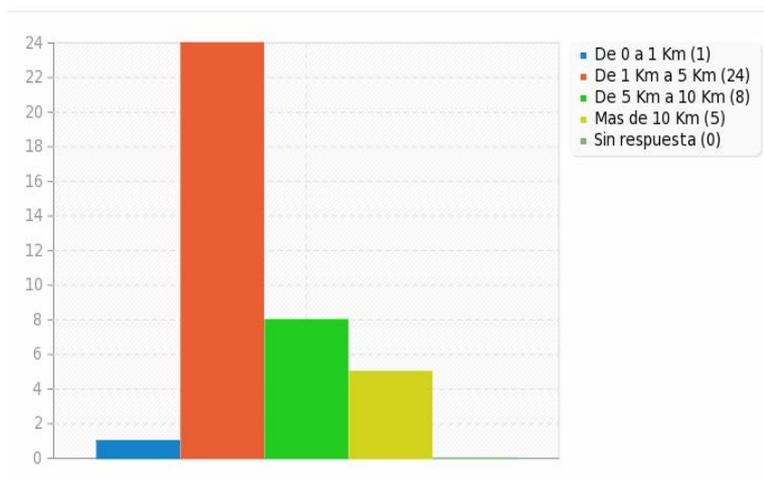
**¿De qué forma le ha llegado la información del PMCUC?**  
 (Respuesta múltiple)

Forma	Nº personas	Porcentaje
Web	23	61%
Agenda universitaria	8	21%
Folletos en nuestro pabellón polideportivo	3	8%
Folletos en Centro de estudios	6	16%
Cartelería	7	18%
Redes sociales	1	2%
Otras	12	31%



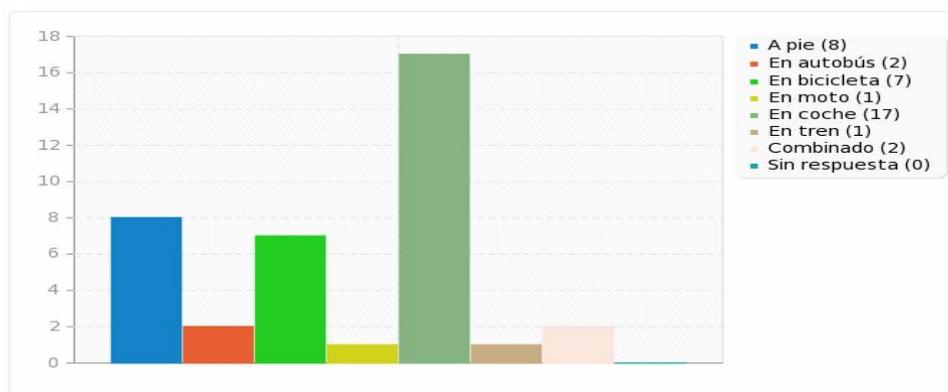
**¿Cuál es la distancia desde su domicilio?**

Distancia	Nº personas	Porcentaje
De 0 a 1 Km	1	3%
De 1 Km a 5 Km	24	63%
De 5 Km a 10 Km	8	21%
Mas de 10 Km	5	13%
Sin respuesta	0	0%



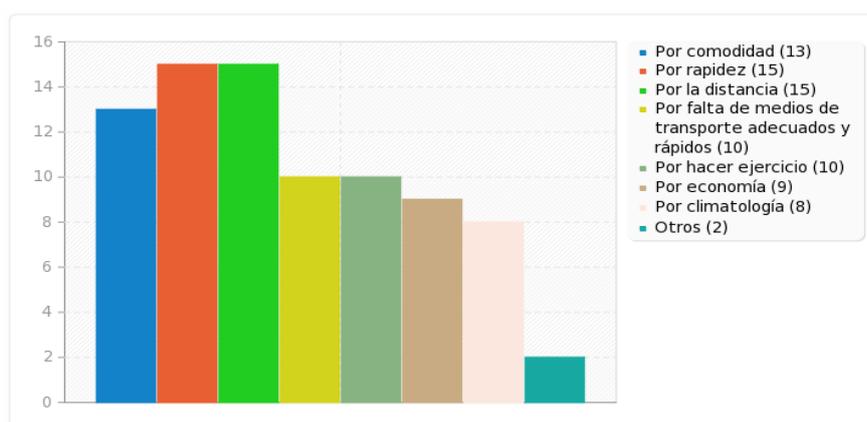
### ¿Qué medio de transporte utiliza normalmente para acudir a la UC?

Medio	nº personas	Porcentaje
A pie	8	21%
En autobús	2	5%
En bicicleta	7	18%
En moto	1	3%
En coche	17	45%
En tren	1	3%
Combinado	2	5%
Sin respuesta	0	0%



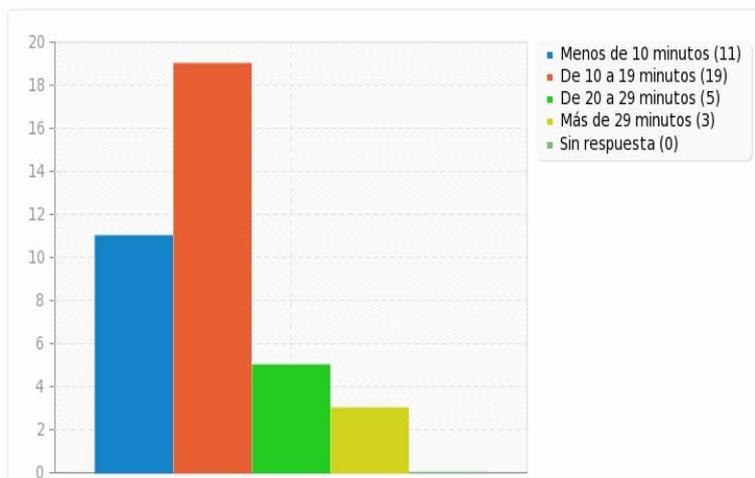
### ¿Por qué motivo utiliza ese medio de transporte? (Respuesta múltiple)

Motivo	Nº personas	Porcentaje
Por comodidad	13	34%
Por rapidez	15	39%
Por la distancia	15	39%
Por falta de medios adecuados y rápidos	10	26%
Por hacer ejercicio	10	26%
Por economía	9	24%
Por climatología	8	21%
Otros	2	5%



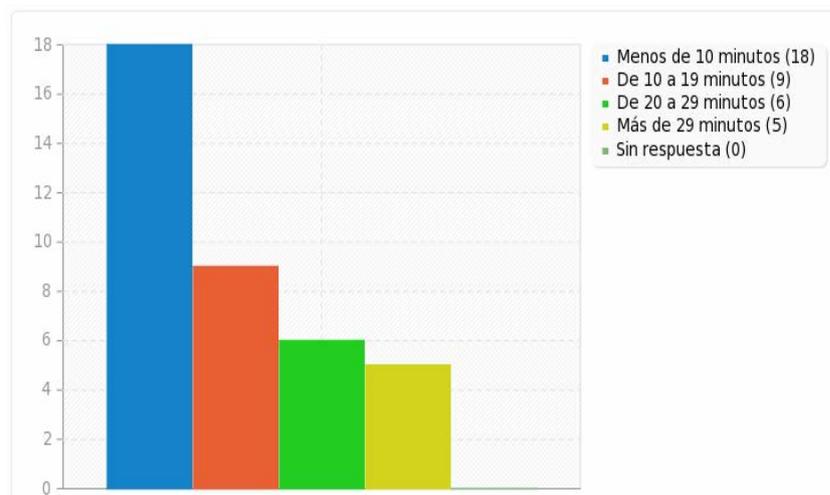
**¿Cuánto tiempo tarda habitualmente en desplazarse desde su domicilio?**

Tiempo	Nº personas	Porcentaje
Menos de 10 minutos	11	29%
De 10 a 19 minutos	19	50%
De 20 a 29 minutos	5	13%
Más de 29 minutos	3	8%
Sin respuesta	0	0%



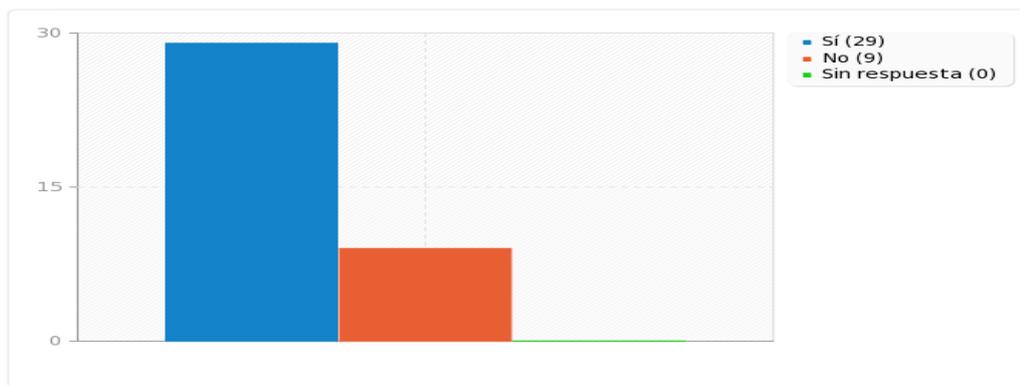
**¿Cuánto tiempo ha tardado en desplazarse con la bicicleta eléctrica?**

Tiempo	Nº personas	Porcentaje
Menos de 10 minutos	18	47%
De 10 a 19 minutos	9	24%
De 20 a 29 minutos	6	16%
Más de 29 minutos	5	13%
Sin respuesta	0	0%



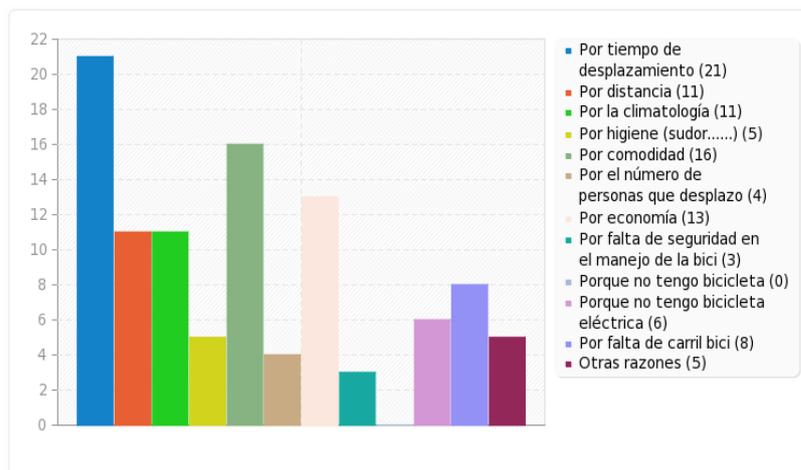
**En el caso de utilizar el coche /moto habitualmente  
¿Cree que podría cambiar sus hábitos de transporte?**

Cambio de hábitos	Nº personas	Porcentaje
Sí	29	76%
No	9	24%
Sin respuesta	0	0%



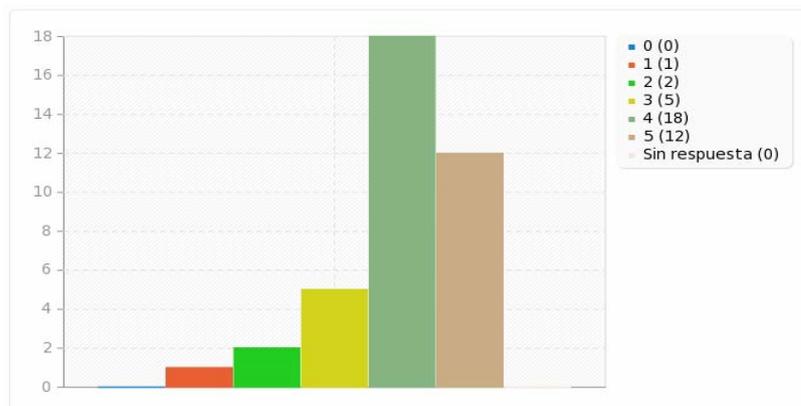
**Relacionado con la pregunta anterior ¿por qué razones? (Respuesta múltiple)**

Motivo	Nº personas	Porcentaje
Por tiempo de desplazamiento	21	55%
Por distancia	11	29%
Por la climatología	11	29%
Por higiene	5	13%
Por comodidad	16	42%
Por el número de personas que desplazo	4	11%
Por economía	13	34%
Por falta de seguridad en el manejo de la bici	3	8%
Porque no tengo bicicleta	0	0%
Porque no tengo bicicleta eléctrica	6	16%
Por falta de carril bici	8	21%
Otras razones	5	13%



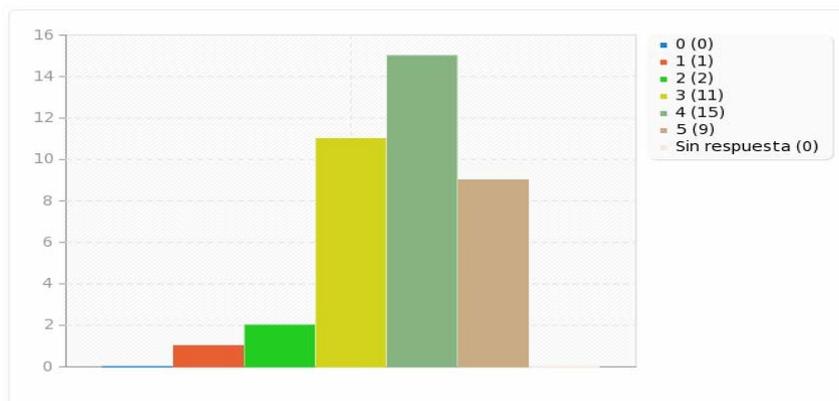
**Valore la información del proyecto del PMC UC**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	1	3%
2	2	5%
3	5	13%
4	18	47%
5	12	32%
Sin respuesta	0	0%



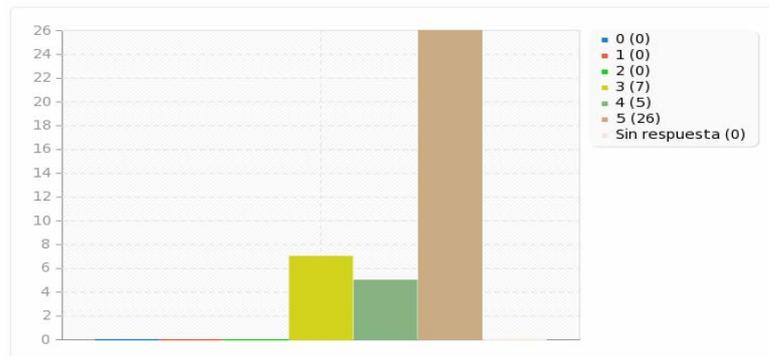
**Valore la difusión del proyecto**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	1	3%
2	2	5%
3	11	29%
4	15	39%
5	9	24%
Sin respuesta	0	0%



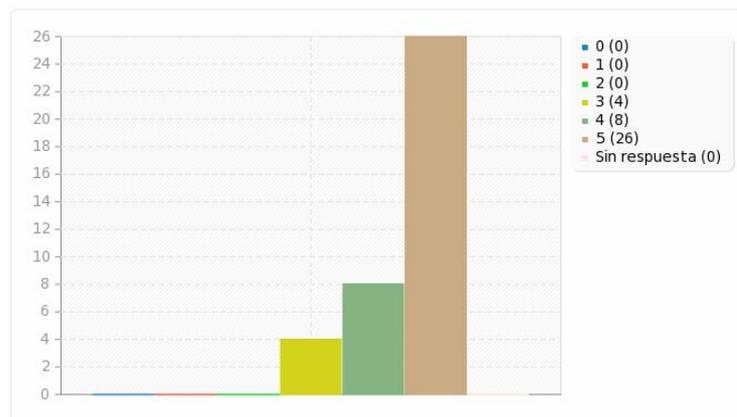
**Valore la información del manejo de la bicicleta eléctrica que le han dado al recogerla**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	7	18%
4	5	13%
5	26	69%
Sin respuesta	0	0%



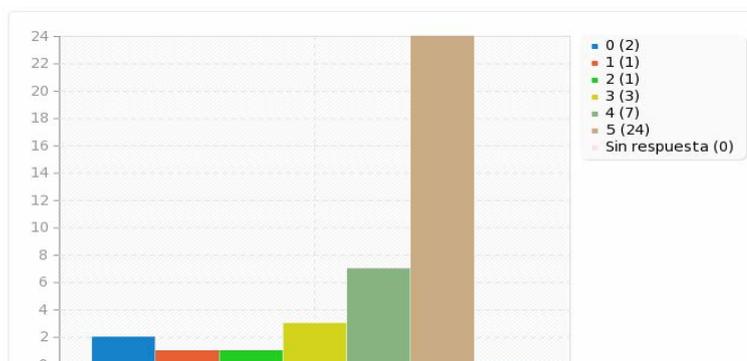
**Valore la facilidad de utilización de la bicicleta eléctrica**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	4	11%
4	8	21%
5	26	68%
Sin respuesta	0	0%



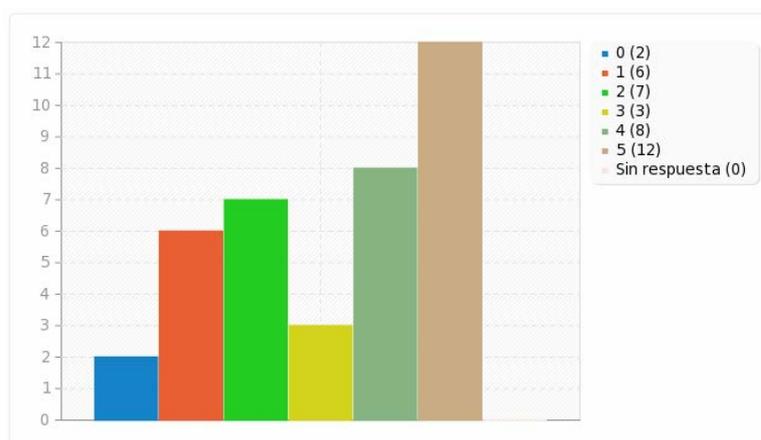
**Valore la facilidad para realizar la reserva**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	2	5%
1	1	3%
2	1	3%
3	3	8%
4	7	18%
5	24	63%
Sin respuesta	0	0%



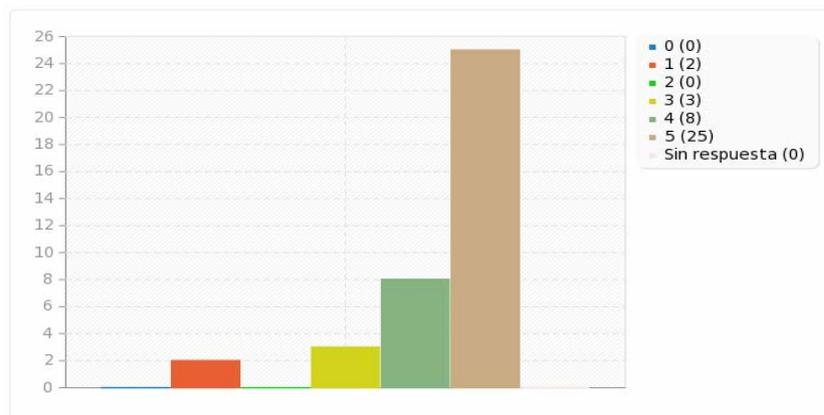
**Valore la duración del periodo de préstamo**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	2	5%
1	6	16%
2	7	18%
3	3	8%
4	8	21%
5	12	32%
Sin respuesta	0	0%



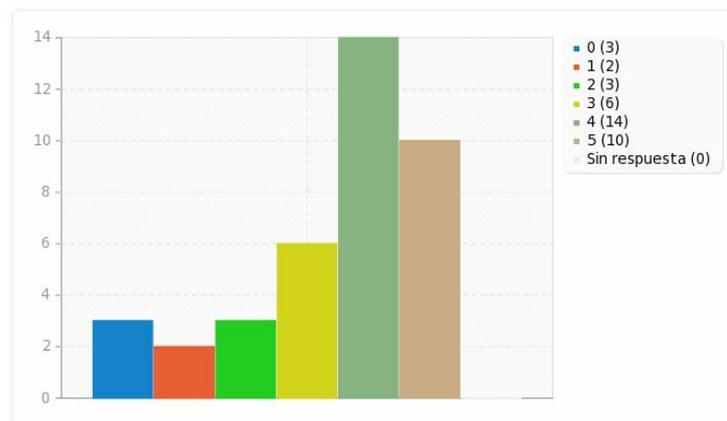
**Valore las ventajas de la bicicleta eléctrica sobre la bicicleta normal**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	0	0%
1	2	5%
2	0	0%
3	3	8%
4	8	21%
5	25	66%
Sin respuesta	0	0%



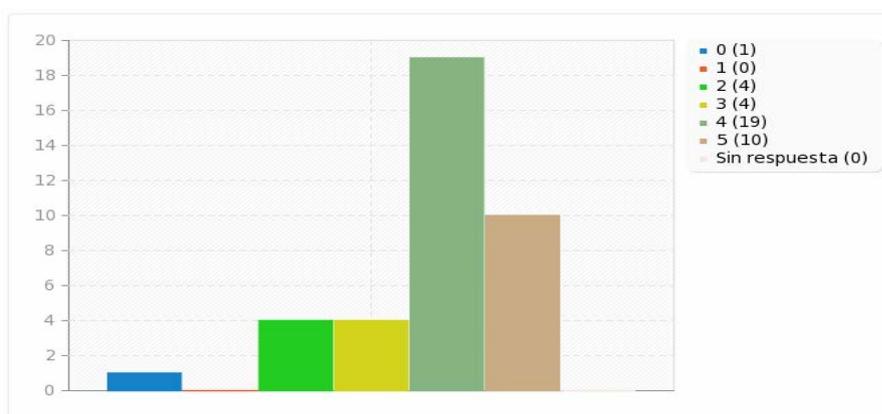
**Valore la ubicación de los aparcamientos para bicicletas**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	3	8%
1	2	5%
2	3	8%
3	6	16%
4	14	37%
5	10	26%
Sin respuesta	0	0%



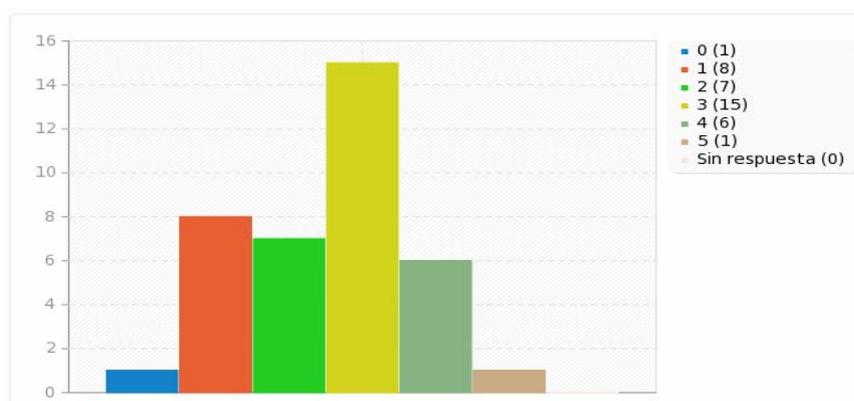
**Valore la seguridad al andar en bici en el campus**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	1	3%
1	0	0%
2	4	11%
3	4	10%
4	19	50%
5	10	26%
Sin respuesta	0	0%



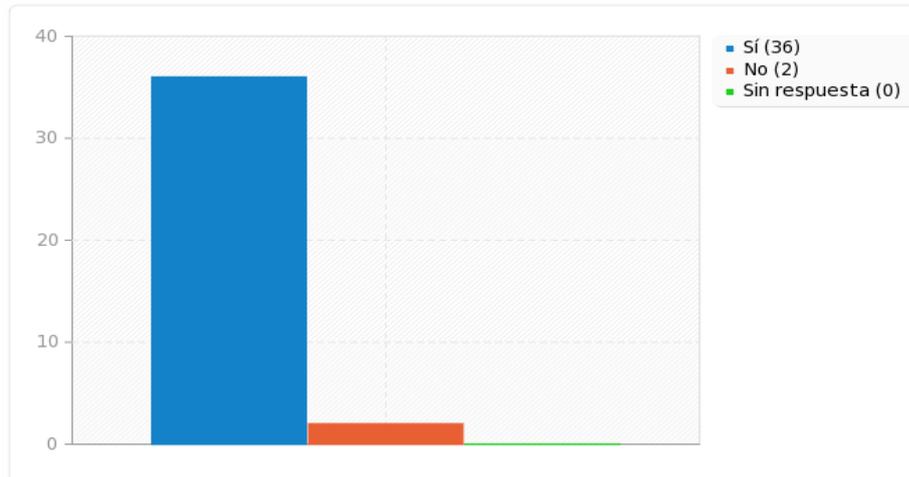
**Valore la seguridad de andar en bici en Santander**  
 (De 0 puntuación mínima, a 5 puntuación máxima)

Valoración	Nº personas	Porcentaje
0	1	3%
1	8	21%
2	7	18%
3	15	39%
4	6	16%
5	1	3%
Sin respuesta	0	0%



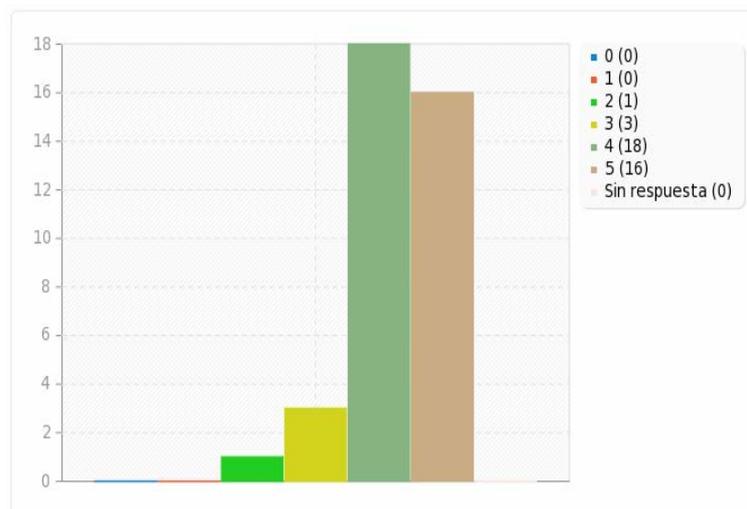
**¿Le gustaría repetir la experiencia del servicio de préstamo de bicicletas eléctricas?**

Valoración	Nº personas	Porcentaje
Sí	36	95%
No	2	5%
Sin respuesta	0	0%



**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	1	3%
3	3	8%
4	18	47%
5	16	42%
Sin respuesta	0	0%



## 5.- SUGERENCIAS REALIZADAS POR LOS USUARIOS

De las 38 personas que respondieron, quince de ellas realizaron sugerencias referidas a varios temas, que se recogen a continuación:

Sugerencias	Nº Personas	Porcentaje
Con respuesta	15	39%
Sin respuesta	23	61%
<b>Total</b>	<b>28</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	8
2	Aumento del número de bicicletas	4
3	Felicitación	4
4	Devolución fianzas	2
5	Gran demanda de reserva de bicicletas	2
6	No son necesarios los aparcamientos instalados	1
7	Excesiva penalización si no se entrega la bici en plazo	1
8	No devolución en caso de renovación del préstamo	1
9	Aumento del período de préstamo	1
10	Mejorar la encuesta	1
11	Oferta para la compra de bicicleta	1
12	Complementos bicicletas (cesta y espejo)	1
13	Hay pocos carriles bici en Santander	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 depende de la Universidad
- No es una propuesta

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

- **Mejora de las condiciones de las bicicletas y baterías:** Hemos juntado las sugerencias referidas a la mejora de las condiciones de las bicicletas y de las baterías, entendiendo que cuando se refieren a las condiciones de la bicicleta se están refiriendo casi con toda seguridad a las baterías, que son las que están dando problemas. Por desconocimiento el encajar de forma no correcta las baterías, presionando hacia donde no hay que hacerlo, por parte de algunos usuarios ha provocado que se rompan unas piezas de plástico donde están encajadas las baterías, por lo que han tendido a salirse en los baches. Cuando hemos detectado por qué se rompían estamos insistiendo a los usuarios de la forma

correcta de colocación a la vez que hemos colocado en la página web la forma correcta de hacerlo. Con ello evitamos que se sigan rompiendo más cajas. Respecto a las rotas, debido al alto coste del cambio de la caja ya que viene junto con la batería hemos optado por poner cinchas que las sujeten que se pondrán próximamente.

También hay un comentario de que funcionan muy mal cuesta arriba. Entendemos que es un problema de práctica del usuario ya que en las cuestas el cambio hay que realizarlo en el momento oportuno, igual que en las bicis tradicionales.

Otro usuario dice que 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.

- **Aumento del número de bicicletas:** En el año 2017 hemos ampliado en 6 el número de bicicletas, lo que supone un 33%, 4 de ellas para poner en marcha el Servicio de Préstamo en Torrelavega. Estamos estudiando la posibilidad de aumentar este año el número de bicicletas en Santander.
- **Felicitación:** Son varias los usuarios que nos han felicitado 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 sugiere un usuario. Sin embargo tenemos el compromiso por parte de..... de realizar la devolución en el menor plazo de tiempo posible, la mayoría de las veces antes de 10 días, salvo circunstancias especiales.
- **Gran demanda de reserva de bicicletas:** Hay una gran demanda de reserva de bicicletas, lo que dificulta poder reservar una a no ser que se haga la reserva a primera hora. La dificultad entendemos que es la misma que para reservar cualquier curso o actividad que esté muy demandada y tenga límite de plazas. Seguirá siendo dificultosa en cuanto la demanda siga siendo alta, ya que es algo inevitable, salvo que se compre un número alto de bicicletas, que en estos momentos no está a nuestro alcance. Por otro lado si en algún momento falla la aplicación, se puede realizar la reserva telefónicamente (solamente en ese caso).
- **No son necesarios los aparcamientos instalados:** Comenta el usuario que los aparcamientos instalados con motivo de la puesta en marcha el proyecto no son necesarios. Sin embargo nuestra opinión es totalmente la contraria, ya que los instalados con anterioridad no cumplen con los requisitos recomendados para aparcar bicicletas al no permitir candar la rueda de atrás que es lo deseado para una bici normal. De hecho este año se van a sustituir algunos de los soportes antiguos por los nuevos.

Por otra parte dichos soportes están instalados para que aparque cualquier bicicleta, no siendo de uso exclusivo para las bicicletas eléctricas. Les hemos enviado un correo a los administradores de los centros recordándoselo.

- **Excesiva penalización si no se entrega la bici en plazo:** El margen entre la devolución de una bici y la entrega nuevamente de ella es de un día y medio hábiles. Este pequeño margen de tiempo hace importantísimo la entrega dentro del plazo establecido ya que hay que revisar todas las bicis, pudiendo ser necesario la compra de alguna pieza que no tengamos en stock. No podemos ignorar los retrasos porque pueden impedir que otro usuario pueda recoger la

bici en el plazo previsto, debiendo de aplicar para ello la normativa. Por otro lado, debido a su importancia, es un aspecto que destacamos para evitar los retrasos. Prueba de ello es que en el año 2016 solamente ha habido dos casos de devolución de la bici fuera de plazo.

- **No devolución en caso de renovación del préstamo:** Este aspecto fue estudiado pero el técnico encargado del servicio de mantenimiento aconsejó que se deben revisar las bicis todos los meses para asegurar su buen funcionamiento.
- **Aumento período préstamo:** Dado el número de bicicletas y la demanda existente no es posible aumentar el período del préstamo, ya que el año pasado se quedaron 200 solicitudes sin atender. La finalidad del Servicio es que llegue al mayor número de usuarios posible para que conozcan otra opción de movilidad sostenible e incluso para que fomente la consideración de la bicicleta (no necesariamente eléctrica) como forma de transporte para desplazarse a la Universidad de Cantabria.
- **Mejorar la encuesta:** Hemos revisado la encuesta para mejorar alguna pregunta y hemos incluido la propuesta de distinguir como colectivo el Personal de Investigación Contratado.
- **Oferta para la compra de bicicleta:** Un usuario nos pregunta si se mantiene el descuento para adquirir una bici como las utilizadas en el Servicio de Préstamo que se comunicó cuando comenzó el programa. El descuento era por un plazo determinado y aunque se mantiene, no debemos publicitar ninguna marca comercial. Las personas interesadas nos pueden enviar un correo [deportes@unican.es](mailto:deportes@unican.es) y les contestaremos con el contacto.
- **Complementos bicicletas (cesta y espejo):** Este año hemos incorporado espejos y cuentakilómetros a las bicicletas. Hemos desestimado la instalación de cestas porque además de que en ese caso no se podría plegar, se cargaría en la parte delantera demasiado peso ya que ahí va colocado el candado que de por sí ya es un gran peso y provocaría que la zona por donde se pliega el manillar tuviera holgura.
- **Hay pocos carriles bici en Santander:** Completamente de acuerdo. La Universidad ha insistido mucho y durante varios años para que el túnel de Tetuán tenga un carril bici que conecte el centro de Santander con la Universidad y finalmente parece que va a ser así. Del resto, no es nuestra competencia.