

INFORME SOBRE ENTREVISTAS A USUARIOS DE RUTO

10 de junio de 2003

Indice

1	Antecedentes	2
2	Metodología del trabajo de campo	3
3	Principales resultados.....	4
3.1	Caracterización socioeconómica de las personas entrevistadas.....	4
3.2	Relación con el vehículo privado.....	6
3.3	Frecuencia y motivo de los viajes.....	8
3.4	Horario de las expediciones.....	11
3.5	Reparto modal en viajes de regreso.....	13
3.6	Reparto modal antes de la demostración RUTO.....	14
3.7	Información acerca de RUTO.....	15
3.8	Grado de satisfacción de los usuarios.....	16
3.8.1	Grado de satisfacción ante la oferta	17
3.8.2	Grado de satisfacción ante infraestructuras de los servicios.....	18
3.8.3	Grado de satisfacción general.....	18
4	Conclusiones	19

1 Antecedentes

El siguiente informe analiza los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los usuarios de las líneas de transporte integradas dentro de la demostración piloto RUTO (Rural Transport integration in the east of Ourense) en los municipios de Viana do Bolo, Vilariño do Conso y A Veiga en la provincia de Ourense (Galicia).

La demostración RUTO está integrado dentro del proyecto ARTS (Actions on the integration of Rural Transport Services), presentado dentro de la convocatoria del Programa de Crecimiento Competitivo y Sostenible del V Programa Marco de la Unión Europea y aprobado por la misma a finales del año 2001. El objetivo básico del proyecto es examinar y demostrar medios más efectivos de proporcionar servicios de transporte público en un medio rural de baja densidad y, a partir de ahí, presentar un conjunto de herramientas que sirvan de guía para la planificación y puesta en marcha de sistemas de transporte rural. El proyecto incluye la aplicación de una serie de experiencias concretas de nuevos sistemas de transporte rural en diez de los países que participan en el proyecto, siendo RUTO la demostración elegida en España.

La demostración RUTO, promovida por la Dirección Xeral de Transportes de la Xunta de Galicia, consiste en simultanear e integrar los servicios de transporte de escolares y de los usuarios generales, aprovechando la extensa e intrincada red de transporte escolar que existe en la zona. La demostración se ha realizado con 13 líneas escolares que recorren entidades de población que en su mayor parte carecen de cualquier otro sistema de transporte público colectivo. Únicamente en un caso la línea escolar coincide con otra regular previamente existente y realizada por el mismo operador. En este caso las dos líneas se han integrado, pero manteniendo, además de los horarios de la línea escolar, un servicio que realizaba la regular en diferente horario. En el resto de los casos, solo algunas entidades están también servidas por transporte regular de muy baja frecuencia (una vez por semana o servicios especiales en días de feria).

El plazo inicial de desarrollo de esta experiencia piloto se extiende desde el 8 de Enero hasta el 19 de Junio del 2003, fecha de finalización del curso escolar.

2 Metodología del trabajo de campo

La demostración RUTO comenzó a funcionar a primeros del mes de Enero, coincidiendo con la reapertura del curso escolar tras las vacaciones de navidad. A lo largo de los meses de funcionamiento se había solicitado a los operadores de transporte datos del número de usuarios no escolares que utilizaban estos servicios.

Al inicio del trabajo de campo de entrevistas se contaba, por lo tanto, con datos mensuales indicando el número de usuarios para cada línea. Estos datos reflejaban una ocupación diaria baja, sin que se llegara a alcanzar un usuario por día en varias de las líneas, tal como se esperaba debido a la baja densidad de población del área, el pequeño tamaño de los núcleos que recorría y las pautas de movilidad de la población dada las características socioeconómicas de la zona.

La baja ocupación y la existencia de dos únicos servicios en el día complicaba la toma de datos de esta fase del trabajo de campo, ya que solo era posible realizar entrevistas a bordo o en parada a un bajo número de usuarios. Ante ello se optó por una doble metodología para encuestar a viajeros; por un lado, entrevistar a viajeros en las paradas y por otro recorrer los pueblos y aldeas intentando localizar a personas que hubieran utilizado, al menos una vez, los servicios RUTO.

Las entrevistas se realizaron a lo largo de los días 2, 3 y 4 de junio, coincidentes con los tres primeros días laborables de la semana (lunes, martes y miércoles). Las entrevistas a los viajeros se realizaban bien a primera hora de la mañana, entre las 9.15-9.30 de la mañana, con la llegada de las rutas a los núcleos principales o a última hora de la mañana, entre las 13.30 y las 14.00 horas, cuando partían de nuevo las rutas escolares. A este respecto hay que indicar que el horario de regreso de estas rutas durante los meses de Enero a Mayo es diferente, entre las 16.30 y las 17.00, variando durante el mes de Junio al realizarse la jornada escolar continua. El resto del día era empleado en visitar los distintos pueblos y aldeas entrevistando a usuarios de los servicios. Se intentó alargar el máximo posible el horario de trabajo para captar personas de distinta caracterización socioeconómica y laboral.

A lo largo de los tres días se entrevistaron un total de 47 personas de 23 núcleos de población diferentes. Prácticamente todas las personas interrogadas sobre la posibilidad de que pasajeros regulares utilizaran los servicios escolares, fueran o no usuarios de los mismos, contestaron conocer la demostración y únicamente una persona (mujer, 55 años, con carné y vehículo privado) afirmó no saber nada de ello. En general, no resultó difícil encontrar usuarios de RUTO en ninguna de las

poblaciones que se visitaron, quedando solamente 12 entidades de población sin que se localizara algún usuario. Incluso en varias de éstas, las personas no usuarios con las que se habló, contestaron afirmativamente a si sabían de algún vecino que hubiera utilizado los servicios.

La entrevista se llevó a cabo a partir de una encuesta tipo (ver anejo) donde se recogía información sobre la caracterización socioeconómica del entrevistado, su grado de cautividad frente al transporte público, características de su demanda frente a RUTO (frecuencia, motivo del viaje, etc.) y grado de satisfacción. Se procuró realizar una encuesta de tipo abierto, dando margen para que el entrevistado pudiera exponer sus opiniones acerca de los servicios y de la situación general de movilidad en la zona aunque estas no estuvieran en las preguntas directas que se realizaban en la encuesta.

3 Principales resultados

3.1 *Caracterización socioeconómica de las personas entrevistadas*

1. **Genero:** Las entrevistas realizadas muestran que el reparto entre mujeres y varones es prácticamente igual, con un total de 24 mujeres y 23 hombres encuestados.
2. **Edad:** Los usuarios de RUTO son, en más de un 90% de los casos, mayores de 40 años y en más de un 55%, mayores de 65 años. Aunque se esperaba esta proporción elevada de personas de tercera edad, sorprende el dato de que un 12,8% de los usuarios sea mayor de 80 años.
3. **Ocupación:** De acuerdo a la edad y genero de los viajeros, dos son las principales categorías de ocupación de los viajeros de RUTO: los jubilados o pensionistas (46.8%) y las amas de casa (38.3%). El resto de los entrevistados son personas que trabajan en la agricultura (13%; 5 varones y una mujer) y en el sector de la pizarra (2%).

Desde el punto de vista socioeconómico, el usuario tipo de los servicios RUTO es una persona (mujer o varón) mayor de 65 años y económicamente inactivo – jubilado, si es varón, ama de casa o pensionista por viudedad, si es mujer-.

El porcentaje de usuarios de más de 65 años es mayor en el caso de los varones (66,6%) que en el de las mujeres (43.3%). Por el contrario, las mujeres menores de 65 años (13 casos) viajan más en RUTO que los varones del mismo grupo de edad (8 casos). Esta diferencia se explica por el reparto de ocupaciones tradicional,

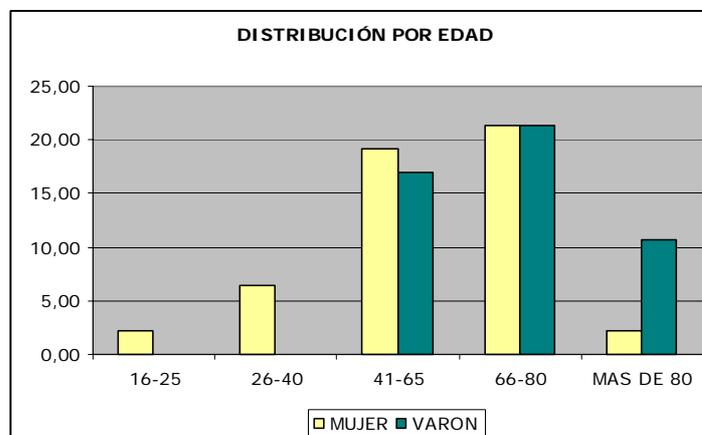
en la que los varones trabajan fuera de casa, mientras que las mujeres se ocupan de las tareas del hogar. De hecho, de los varones menores de 65 años entrevistados un 75% se encuentra ocupado (agricultura, sector de la pizarra), mientras que de este mismo grupo de edad de mujeres solo un caso (7%) afirma tener una ocupación diferente (agricultura) al de ama de casa.

Destaca la elevada edad de algunos usuarios de RUTO; el viajero de más edad tiene 90 años, utiliza el servicio cada tres semanas aproximadamente y a veces realiza transborda en Viana do Bolo para tomar la línea regular hasta O Barco para desplazarse al hospital. En el grupo de edad de más de 80 años, son los varones los que viajan más que las mujeres (5 casos frente a 1 de una mujer). Entre las personas de más edad existe también un sesgo en el comportamiento según el género: mientras que los hombres viajan más solos, las mujeres que se desplazan suelen hacerlo acompañados por sus maridos u otros familiares.

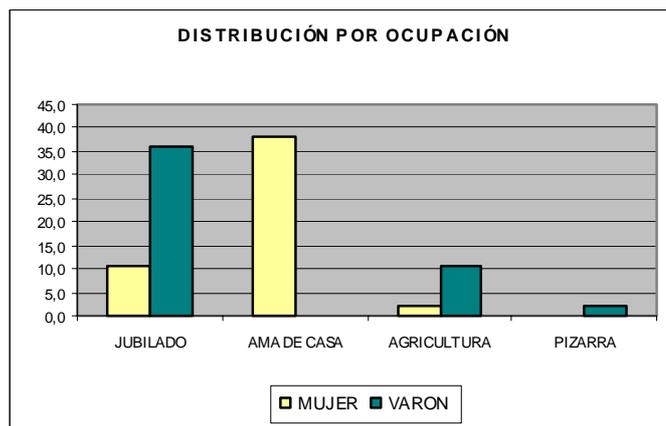
Los usuarios de menor edad son generalmente mujeres. La usuaria más joven entrevistada tiene 17 años y fue localizada en la propia parada al descender del autobús. Era la primera vez que utilizaba el servicio ya que hasta finales de mayo había estado asistiendo al instituto de bachillerato. Viajaba acompañando a su abuela y se desplazaban a Viana para realizar compras.

Entre 26 y 40 años se encontraron tres usuarias (30, 39 y 40 años), todas ellas amas de casa; no viajaron hombres de este grupo de edad. Por último en el grupo entre 41 y 65 años se entrevistaron 9 mujeres y 8 hombres (36% de los viajeros).

EDAD	MUJER	VARON
16-25	2,13	0,00
26-40	6,38	0,00
41-65	19,15	17,02
66-80	21,28	21,28
MAS DE 80	2,13	10,64
TOTAL	51,06	48,94



OCUPACION	MUJER	VARON
JUBILADO	10,6	36,2
AMA DE CASA	38,3	0,0
AGRICULTURA	2,1	10,6
PIZARRA	0,0	2,1
TOTAL	51,1	48,9



3.2 *Relación con el vehículo privado*

Para entender el comportamiento de los usuarios de RUTO es importante analizar su relación con el vehículo privado, entendiendo como tal su capacidad y disponibilidad para utilizarlo.

Según la encuesta de movilidad realizada en la zona a lo largo del mes febrero del 2003 dentro del proyecto RUTO, el modo de transporte más utilizado en la zona es el vehículo privado, bien sea como conductor o pasajero. Para el total de la zona la participación de este modo en el total de viajes es de un 72%, pero en municipios como Vilariño do Conso este porcentaje se eleva hasta un 90%. Frente a ello, los desplazamientos en transporte público colectivo no alcanzan el 20%, contabilizando dentro de ellos los transportes escolares.

Para conocer la relación de los entrevistados con el vehículo privado se realizaron tres tipos de preguntas: si se contaba con permiso de conducir (capacidad), si se contaba con vehículo privado en la familia y si se podía disponer del mismo habitualmente, bien fuera como conductor o como pasajero (disponibilidad).

- 1. Permiso de conducir:** la gran mayoría de los usuarios de RUTO carecen de permiso de conducir. Solamente en cuatro casos se respondió

afirmativamente a esta pregunta (tres varones, 56, 57 y 60 años; una mujer, 59 años).

- 2. Vehículo privado en el hogar y disponibilidad del mismo:** Un 27,6% de los casos contestó contar con vehículo privado en su hogar (9 mujeres, 4 varones). En el caso de las mujeres encontramos a todas las del grupo de entre 25 y 40 años, cuatro de las nueve del grupo entre 41 y 65 y dos de 65 años. Como se puede observar existe una relación clara entre la edad y la existencia de vehículo en el caso de las mujeres, ya que prácticamente todas las menores de 65 años cuentan con uno en su hogar. Generalmente éste pertenece al marido –en algún caso al hijo-. De estas mujeres solamente una tiene carné de conducir, lo que rebaja la posibilidad de su utilización. A pesar de ello, dos de ellas dicen poder utilizar habitualmente el coche. De los cuatro hombres, tres son menores de 65 años y de ellos dos cuentan con permiso de conducir. Todos ellos afirman poder utilizar el vehículo habitualmente.

La población que utiliza RUTO muestra una cautividad del transporte público muy elevada. Solamente un 6% de los usuarios localizados cuentan con la capacidad de utilizar un vehículo privado, un 27% cuentan con un vehículo en su hogar y un 10% dicen poder utilizarlo habitualmente. Según los datos obtenidos de la encuesta domiciliaria, un 59% de la población del área (mayor de 6 años) cuenta con permiso de conducir y un 80% cuenta con al menos un vehículo en su domicilio.

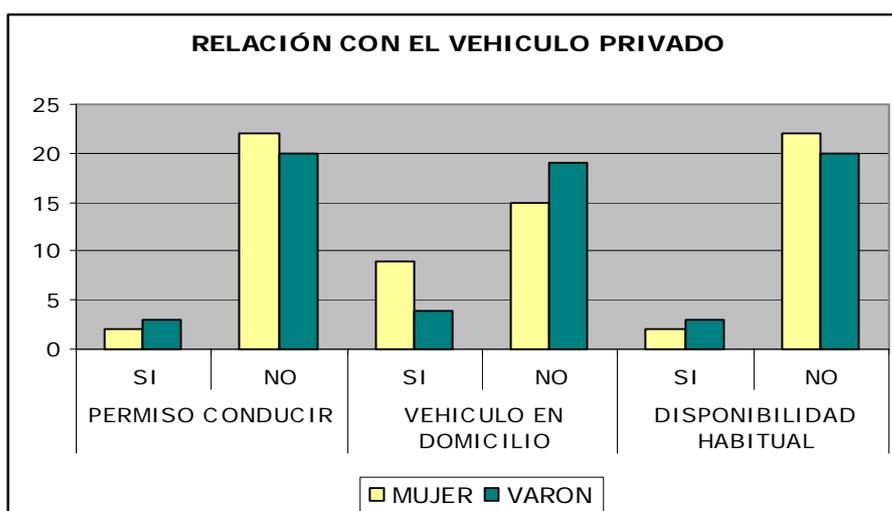
En consecuencia, los usuarios de RUTO lo son por su incapacidad de desplazarse en vehículo privado, que como se ha visto, es el modo más utilizado. Los factores de la edad, un 55% mayores de 65 años y la carencia de vehículo, un 90% no puede utilizarlo habitualmente, determinan la utilización de este servicio de transporte.

Destacan algunos casos donde aun pudiendo utilizar el vehículo privado –lo pueden utilizar habitualmente- se ha optado por RUTO. Las causas de ellos son diferentes. En dos casos, ambas mujeres de 65 años y sin permiso de conducir, responden que aunque el marido les puede desplazar siempre que lo necesitan, la utilización de RUTO les permite moverse más libremente (*llevarme me lleva, pero esto da mas independencia; así no le molesto tanto*). Ambas han realizado varios viajes en RUTO (una vez cada 15 días, aproximadamente).

Otro de los entrevistados (varón, jubilado) que ha utilizado cinco veces el servicio escolar integrado, reconoce que aunque tiene permiso de conducir y coche, le resulta más barato desplazarse con RUTO. Por último, los otros dos casos se corresponden con varones de entorno a 60 años, uno de ellos con permiso y vehículo propio que utilizó el servicio una única vez que tenía su coche estropeado

y otro, sin permiso pero con un hijo con coche, que también utilizó RUTO solo una vez en que su hijo no podía llevarle a Viana do Bolo.

	PERMISO CONDUCIR		VEHICULO EN DOMICILIO		DISPONIBILIDAD HABITUAL	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
MUJER	2	22	9	15	2	22
VARON	3	20	4	19	3	20
TOTAL	5	42	13	34	5	42



3.3 Frecuencia y motivo de los viajes

- 1. Frecuencia:** La frecuencia con que se utilizan los servicios RUTO no es muy elevada en algo más del 50% de los entrevistados: en un 30% de los casos se suele utilizar una vez al mes, mientras que en un 27% la frecuencia es aun menor –aproximadamente un 20% de los viajeros sólo lo habían utilizado una única vez-. En el lado opuesto, un 20% contesta utilizarlo una o más veces a la semana y un 23% cada 15 días.

Todos los viajeros que han afirmado bajar más de una vez a la semana son hombres, de edades comprendidas entre los 65 y los 85 y sin indicar un motivo concreto. Entre los que utilizan el servicio una vez a la semana hay tres mujeres y dos hombres; entre ellos únicamente uno indica una razón específica la visita al médico para una tratamiento concreto. Es destacable que de los 9 viajeros de mayor frecuencia de viaje, 5 residan en el núcleo de Sever, que contaba con anterioridad a RUTO con una línea de transporte regular a Viana do Bolo. El hábito de viajar podía estar, por lo tanto, más

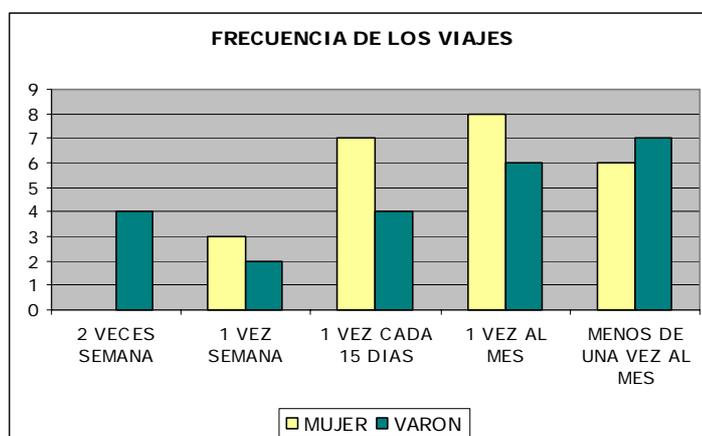
adquirido que en otros lugares que carecían de la posibilidad de desplazarse fácilmente.

De las entrevistas realizadas, especialmente a las personas de más edad, se ha podido deducir que la frecuencia general con que la población de los pueblos y aldeas se mueve hasta la capital municipal es muy baja. A pesar de que prácticamente en ninguno existen comercios básicos –solo pequeñas cantinas en un par de casos- , todos los pueblos visitados cuentan con unos buenos servicios de comercios ambulantes que se desplazan hasta los mismos. Servicios básicos como el suministro del pan llega como mínimo dos o tres veces por semana, los supermercados de las capitales municipales se desplazan entre una y dos veces por semana, alimentación especializada (carnes, pescados congelados) una vez por semana e incluso el calzado y el vestido suele llegar hasta las aldeas más lejanas una vez al mes.

Los principales motivos de viajes suelen ser la visita al médico y las gestiones. Pero incluso el cobro de la pensión no se realiza todos los meses, sino que algunos entrevistados reconocieron no bajar al banco más que *"cuando necesitaban dinero, cada dos o tres meses"*. Las pautas de movilidad, pues, son muy diferentes a las que se pueden dar en áreas de características más urbanas o con un mayor desarrollo económico. Esto explica en parte la baja frecuencia de los viajes de los usuarios de RUTO.

Ante la pregunta de si RUTO había mejorado su movilidad, todos los entrevistados respondieron afirmativamente. No está claro, sin embargo, que esta mejora signifique un incremento de los viajes realizados, especialmente en el caso de los de mayor edad –que son la mayoría-. El comentario más generalizado fue que RUTO había *facilitado* su capacidad de moverse. Con anterioridad a RUTO la única alternativa en transporte público era el taxi, con un coste muy elevado para la mayor parte de la población. Esto obligaba a depender de viajes de familiares o amigos o a tener que acordar viajes compartidos en taxi con otros vecinos. La existencia de RUTO ha permitido una mayor libertad e independencia a la hora de decidir cuando se quiere bajar. En algunos casos, se ha alegado como motivo *"alguna urgencia"* entendiéndose como tal una visita al médico por encontrarse mal el día anterior, visita al colegio de los niños ante el requerimiento de algún profesor, etc. Preguntado como se realizaba este viaje con anterioridad, algunas personas afirmaron que no lo realizaban o que esperaban un momento más propicio (*"cuando viaje algún vecino"*, *"cuando tenga más cosas que hacer en Viana"*)

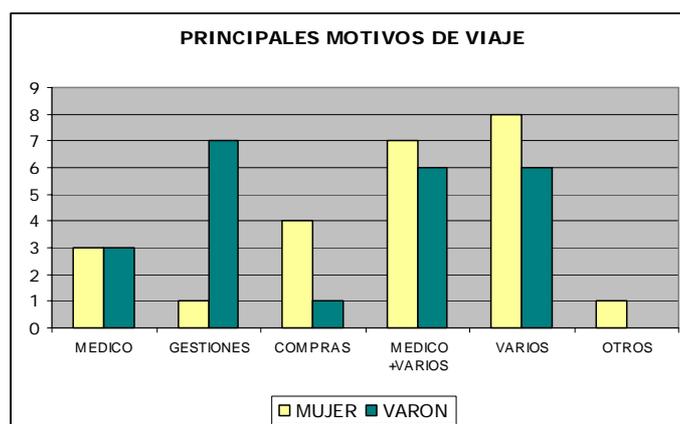
Únicamente en dos grupos de edad se percibió una mayor cantidad de viajes: en las mujeres de edad mediana que se desplazaban a realizar compras (*"ahora puedo bajar a Viana a comprar productos que aquí no llegan"; "no hace falta tener tanto congelado, puedo comprar más productos frescos"; "los viernes (cuando el autobús escolar regresaba a mediodía del colegio) puedo bajar con los niños y aprovechar para hacer compras mientras ellos están en el colegio"*) y entre algún varón de más de 65 años que reside en núcleos donde no existen servicios especiales para bajar a Viana los días de Feria (dos veces al mes) y que ahora suelen bajar a la misma (*"antes tenía que depender de vecinos, ahora puedo bajar y no me pierdo ninguna"*).



- 2. Motivo del viaje:** Aunque en la encuesta se planteaba una relación de motivos independientes (médico, compras, gestiones, ocio, etc), la mayor parte de las respuestas de los entrevistados indicaban que el desplazamiento era aprovechado para realizar diversas actividades en una misma mañana.

La respuesta "varios motivos" aparece en un 44,6% de los casos y la respuesta "médico más otros" en un 42%. El motivo "gestiones" ocurre en un 19% de los casos y es generalmente indicado por varones. La visita al médico como único motivo en un 13% de los casos y las compras, generalmente realizadas por mujeres, en un 10%. Como caso anecdótico aparece una mujer que viaja desde el municipio de Vilariño hasta Viana para ir a la autoescuela *"porque tengo coche en casa y es la única manera de poder moverse en esta zona"*. Es lógico que, al tener una frecuencia de desplazamiento bajo, el viaje sea aprovechado para resolver varios motivos (86% de los casos).

Si sumamos las personas que dicen viajar para asistir al médico más las que confirman ir al médico y a realizar otras gestiones o compras, resultará que la salud es motivo en un 55% de los desplazamientos. A este respecto hay que indicar, sin embargo, que el horario actual de los servicios de RUTO no es compatible con los horarios de los análisis clínicos (realizados entre las 8.30 y 9.00), que se suelen llevar a cabo un día predeterminado de la semana y que es cuando más personas aprovecha para ir a los ambulatorios. La imposibilidad de acceder a los análisis ha sido recogido en algunas entrevistas como queja de los servicios.



3.4 Horario de las expediciones

Los servicios escolares integrados en RUTO cuentan con dos expediciones al día. Dependiendo de cada centro, el inicio de las clases se produce entre las 9.15-9.30 (centros de primaria A Veiga y de Vilariño de Conso) y las 9.45 en los centros de primaria y secundaria de Viana do Bolo. Esto permite que los estudiantes de secundaria de los núcleos de Vilariño do Conso y A Veiga puedan llegar hasta los centros de primaria de sus municipios y allí tomar un segundo autobús escolar que les lleva hasta el centro de secundaria de Viana do Bolo.

Entre los meses de Enero y Mayo, el regreso desde el colegio se produce entre las 16.30 y las 17.00, existiendo el mismo desfase entre A Veiga y Vilariño con Viana para permitir el traslado de los estudiantes de secundaria de estos municipios. Este horario de vuelta es de lunes a jueves, ya que los viernes los colegios tienen jornada reducida, regresando a casa entre las 13.30 y las 14.00 horas. Durante el mes de Junio se realiza la jornada reducida todos los días de la semana.

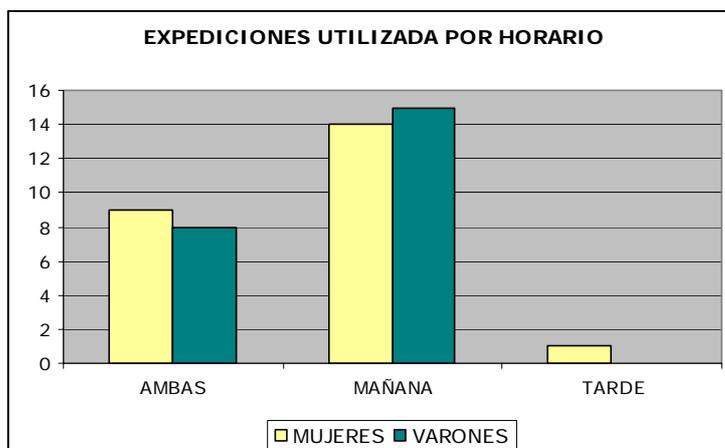
En la encuesta se preguntó sobre que expediciones eran más utilizadas, si las de mañana, tarde o ambas. La respuesta de mayor frecuencia fue la de utilización de los servicios de la mañana, que ocurría en un 62% de los casos. Al terminar las

gestiones, visita al médico o compras a última hora de la mañana, el horario de tarde no era utilizado ya que obligaba, además, a comer en la capital municipal lo que encarecía el viaje.

El 36% de los usuarios entrevistados respondió utilizar ambas expediciones. De éstos un 41% eran residentes de Sever, uno de los núcleos más alejados de Viana. La razón por la que utilizaban los dos servicios del día era el elevado precio de regreso en taxi, resultando más barato pasar el día en Viana. Preguntados sobre si utilizarían una expedición de regreso a última hora de la mañana, todos menos uno confirmaron que si lo harían. De hecho los que más viajaban solían hacerlo en viernes, ya que ese día el regreso era a última hora de la mañana. En el caso de Tabazoa de Humoso, el coste fue también la razón esgrimida para utilizar ambas expediciones.

Un 30% utilizó los dos servicios porque se adaptaba mejor a sus necesidades (se desplazaban hasta O Barco, iban de excursión con el colegio de los niños todo el día, bajaban a trabajar en las viñas). Estos usuarios eran de Ramilo, Punxeiro, Baños y San Cibrao. El resto no especificó las razones de utilizar los dos servicios.

La utilización de la expedición de la tarde sólo se produjo en un caso. Este caso, una mujer de 40 años, había utilizado el servicio en tres ocasiones y siempre en viernes, lo que le permitía regresar a mediodía. A primera hora de la mañana su marido bajaba todos los días hasta Viana para llevar a su hija al instituto de bachillerato, ya que, al no ser un nivel obligatorio de educación, no cuenta con transporte financiado –y no es posible utilizar los servicios de RUTO por la incompatibilidad de horarios de los centros-. Ella aprovechaba este viaje pero no podía regresar ya que, a la vuelta, el marido llevaba a tres compañeros más de su hija a pueblos cercanos.



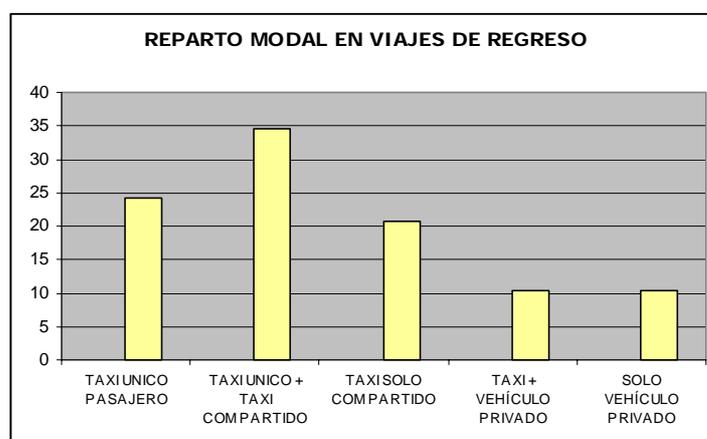
3.5 *Reparto modal en viajes de regreso*

En caso de utilizarse sólo una expedición, se preguntaba a los usuarios cuál era el modo utilizado preferentemente para regresar a sus lugares de residencia. Las opciones que se ofrecían eran las de taxi (como único pasajero, compartido con familiares y compartido con vecinos), el vehículo privado (de familiares o vecinos) y otros. Se daba la posibilidad de dar una única opción o responder a varias.

En caso de utilizar únicamente los servicios de la mañana, el medio más extendido para regresar era el taxi, ya sea como único pasajero o compartido con familiares o vecinos. La respuesta "taxi como único pasajero" aparece en un 69% de los casos, aunque como única opción solo en un 24%. En otro 34% de casos aparece combinado con la opción "taxi compartido con familiares" (generalmente matrimonios que viajan juntos) y/o con "taxi compartido con vecinos". En total la opción del taxi aparece en un 89%. En el resto de los casos se utilizan además el "vehículo privado del familiar" y el "vehículo privado de vecinos" (10%) Las opciones de taxi compartido, pero no taxi como único pasajero aparece en un 20,6% del total de casos.

En un 17% de las entrevistas no se eligió la opción del taxi en ninguna de sus posibilidades, realizándose el regreso en vehículo de familiares (10%), vehículo de vecinos (6%) o en otros modos (andando, un caso).

REPARTO MODAL EN VIAJE DE REGRESO	%
TAXI UNICO PASAJERO	24,1
TAXI UNICO + TAXI COMPARTIDO	34,5
TAXI SOLO COMPARTIDO	20,7
TAXI + VEHÍCULO PRIVADO	10,3
SOLO VEHÍCULO PRIVADO	10,3



En general se ha recogido siempre una crítica al elevado precio de los servicios del taxi. Según los datos aportado por los entrevistados, el viaje de ida y vuelta puede suponer un coste de 32€ (Sever), 30€ (Pradoalvar) o 24€ (Ramilo) desde los núcleos más alejados hasta la capital municipal a una población, generalmente jubilada o pensionista, que está cobrando en torno a los 400 € de pensión. Los servicios de RUTO están permitiendo realizar estos viajes por 2 €, excepto en el caso de Sever que se eleva hasta 4.20€.

Ante las posibles críticas de los operadores de taxis al proyecto RUTO, algunos entrevistados, *de motu proprio*, ofrecían algunas opiniones. En un par de casos se habló del exceso de taxis en la zona (*"en Vilariño, con menos de 800 habitantes, tenemos 4 taxis"*) e incluso se comentó la actitud de algún taxista que había increpado a un vecino por llevar gratuitamente a conocidos de su pueblo hasta Viana, achacándole que le quitaba sus viajeros. También se recogió la opinión de que no se podía mantener a unas pocas familias (refiriéndose a las de los taxistas) a costa de dejar sin transporte público al resto de la gente.

3.6 *Reparto modal antes de la demostración RUTO*

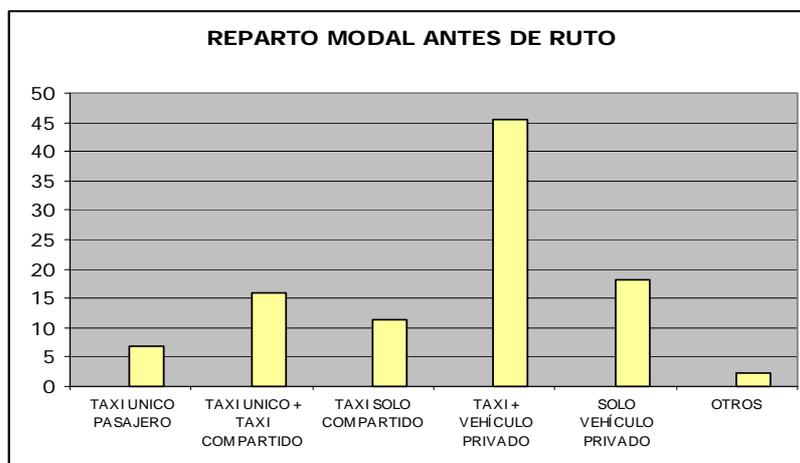
Se investigó también el modo en que se realizaban anteriormente los viajes que ahora se hacían con las líneas integradas de RUTO. Las respuestas mostraron importantes diferencias con los modos indicados en el regreso a casa actual.

Aunque el taxi seguía siendo el modo más utilizado (60%), ya solo era elegido como opción única –fuera compartido o en solitario- en un 20% de los casos . Además la opción "taxi como único pasajero" solo ocurría en un 7% de los casos.

Se incrementaba por el contrario la utilización de las opciones del vehículo privado, bien combinado con el taxi (45,5%), como sin que este apareciera (18,2%). La utilización del vehículo privado familiar aparecía en un 48% de los encuestados, mientras que la del vehículo de los vecinos en un 25,6%.

Estos datos parecen corroborar los comentarios recogidos en varios casos de que RUTO les permitía una mayor libertad a la hora de elegir el momento del viaje, sin tener que esperar a que familiares o vecinos les acercaran a las capitales A Veiga, Vilariño o Viana do Bolo. Por último, en un 9% se comenta el viaje andando como alternativa a RUTO.

REPARTO MODAL ANTES DE RUTO	%
TAXI UNICO PASAJERO	6,8
TAXI UNICO + TAXI COMPARTIDO	15,9
TAXI SOLO COMPARTIDO	11,4
TAXI + VEHÍCULO PRIVADO	45,5
SOLO VEHÍCULO PRIVADO	18,2
OTROS	2,3



3.7 Información acerca de RUTO

La encuesta recogía la cuestión de cómo se habían informado los usuarios de la posibilidad de utilizar los servicios. Antes de la puesta en marcha de la experiencia se habían colocado en todos los pueblos y núcleos de población con parada unos pasquines informando de la autorización por parte de la Dirección General de Transportes de Ourense para que las líneas escolares llevarán también pasajeros regulares. Así mismo, y en algunos núcleo determinados, técnicos de la esta misma dirección explicaron la demostración a algunos vecinos.

La respuesta más frecuente fue que los usuarios se habían enterado por los propios vecinos. Al tratarse de núcleo pequeños, la comunicación entre los residentes es muy activa y un 60% de la población afirmó conocer RUTO por haberlo oído en el pueblo.

Un 17% de los usuarios se había enterado por el propio chofer del transporte escolar. Esto había ocurrido sobre todo en el núcleo de Sever, donde también reside el chofer de la línea –el autobús queda durante la noche en el pueblo-, y en Ramilo, en cuya línea el conductor se había mostrado especialmente activo a la hora de organizar el servicio.

Un 13% de los usuarios dijo conocerlo por los escritos que se habían colocado al inicio de la demostración y un 10% por la visita de técnicos de la Dirección General de Transportes de Ourense

Respecto a si se consideraba que la información del proyecto había sido suficiente, un 89.4% de los usuarios localizados respondió afirmativamente. El resto consideraba que habría sido mejor informar casa por casa, bien mediante folletos a domicilio o bien con visitas a domicilio al tratarse de núcleos muy pequeños.

De las entrevistas realizadas se ha podido concluir que aunque la población está bien informada actualmente, no conocieron el proyecto desde su inicio –enero-, sino que fueron enterándose en los siguientes meses. Varias de las personas entrevistadas dijeron utilizar el servicio desde hacia dos o tres meses, cuando en realidad lleva funcionando desde hace seis. Esto puede ayudar a entender porque el número de usuarios en los primeros meses fue más bajo.

3.8 Grado de satisfacción de los usuarios

Las preguntas sobre el grado de satisfacción de los usuarios se plantearon en dos grandes grupos: satisfacción ante los aspectos de la oferta y satisfacción ante aspectos de las infraestructuras que rodean a los servicios. Finalmente, se pedía un comentario general de opinión de RUTO, las mejoras que les podía haber reportado y mejoras que plantearían al proyecto.

En el primera grupo se analizaban las cuestiones de horarios, regularidad y tiempo de espera, tiempo de recorrido, capacidad y estado del autobús, posibilidad de conectar con otras líneas y precio del viaje. En el segundo, la localización de las paradas e infraestructura de las mismas.

La opinión general y unánime era que la posibilidad de utilizar las plazas vacantes de los autobuses escolares era muy beneficiosa para los residente en el área, especialmente para los mayores que no tenían otra opción -económicamente accesible- para moverse. Esta opinión se recogió no sólo entre los usuarios entrevistados, sino entre la población con la que se contactó en las aldeas o pueblos y que no habían utilizado los servicios RUTO. Únicamente en un caso una persona, madre de uno de los escolares, se quejó del servicio compartido y de la poca capacidad del autobús para realizar este servicio. En este caso parecía existir un visión negativa de antemano producida otros problemas, ya que la parada del autobús escolar se encontraba en la carretera general y no en el pueblo y llevaban solicitando su cambio desde hacia dos años sin haber recibido una respuesta.

Entre los entrevistados, muchas veces cualquier pequeña queja a aspectos concretos (horarios, localización de paradas, etc.) siempre era minimizado ante el beneficio general del proyecto. Comentarios tales como *"esto se podría arreglar, pero así está bien"*, *"no importa que el horario no sea el mejor, con esto ya nos*

conformamos" eran habituales. Además, un 34% dijo no encontrar ningún aspecto negativo en RUTO.

3.8.1 Grado de satisfacción ante la oferta

La cuestión que más problemas planteaba era la de **los horarios**, especialmente en el de la tarde, ya que obligaba a permanecer mucho tiempo en las cabeceras municipales. Como ya se ha comentado anteriormente un 62% de los entrevistados utilizaba solo el servicio de la mañana. Un 38% de los encuestados opinaba que los horarios no eran los adecuados y que sería necesario poner algún servicio de regreso a última hora de la mañana.

El **tiempo de espera y la regularidad** sólo aparecen como aspecto negativo en cuatro casos (9%). Esta respuesta es contradictoria con la mayoría de comentarios a este respecto y que venían a decir que al tratarse de un servicio escolar la regularidad era muy alta.

El **estado de los vehículos** era considerado bueno y únicamente en una línea (Valdín- A Veiga) se comentó la necesidad de cambiar el vehículo por otro todo-terreno que pudiera acceder en inviernos al final del itinerario, ya que en cuanto nevaba el actual no podía llegar.

La **capacidad de los vehículos** parece haber sido un problema en dos líneas, con diferentes respuestas. En una de ellas, la línea de Ramilo – Viana, el número real de niños que podían utilizar el servicio era mayor que el que se había indicado oficialmente. El resultado es que , normalmente, sólo quedaban dos o tres asientos libres. Al ser esta una línea que lleva habitualmente pasajeros, el conductor optó por organizar él mismo las plazas libres. Así, cuando uno de los viajeros deseaba utilizar el servicio, debía llamar la noche anterior al chofer y comunicárselo para saber si tenía plaza o no. En la otra línea, Bembibre-Viana, también quedaban dos asientos libres. En este caso, alguna vez ha quedado algún pasajero sin subir y la alta ocupación del vehículo ha sido protestada por la madre de un escolar.

La **posibilidad de conectar con otras líneas** aparece como aspecto negativo en dos casos referidos al enlace con los servicios de Verín. Es valorado muy positivamente entre la población de Vilariño do Conso para acceder a Viana do Bolo, utilizando los dos servicios escolares. Así mismo, también se considera buena el enlace con una línea regular con destino a O Barco que sale de Viana a las 10.15.

El **precio** es considerado bueno e, incluso, barato en algunos casos, más si se compara con los precios de los taxis a los que estaban acostumbrados los usuarios

de RUTO. Comentarios como *"no importa que suban algo el precio, siempre que continúen los servicios"* fueron bastante frecuentes.

3.8.2 Grado de satisfacción ante infraestructuras de los servicios

En un 34% de las entrevistas se comentó algún problema con la localización de las paradas bien en origen o destino y su estado.

Respecto a la **localización de las paradas de origen**, el mayor problema se encuentra en el núcleo de San Cibrao. La parada escolar se encuentra en la carretera general C-533 y los niños tienen que cruzarla todos los días. Se ha solicitado varias veces que el autobús se desvíe y entre en el pueblo, pero hasta el momento no se ha modificado el itinerario. En el resto de los núcleos donde se comentan problemas de este orden es porque los autobuses no llegan a entrar en los núcleos sino que se quedan en los cruces de las carreteras locales, generalmente a una distancia no superior a los 300 metros. Un 19% de los entrevistados comenta estos problemas.

La localización de la **parada en destino** (cabeceras municipales) en el núcleo de Viana es mencionada una vez por un pasajero de la línea de Bembibre que considera que el colegio se encuentra muy lejos del ambulatorio. En Vilariño existen varios comentarios de que el colegio se encuentra lejos del centro del pueblo, pero es un problema secundario (*"lo importante es poder llegar hasta Vilariño"*).

Estado de las infraestructuras. Existen varios núcleos que carecen de marquesina o que si la tienen, se encuentra en mal estado. Sin embargo, esto, aunque comentado, solo es reconocido como problema por cuatro entrevistados (8,5%). El resto considera que si llueve se puede abrigar en alguna casa o nave próxima (Ramilo, Caldesiños) o que dada la regularidad de los servicios no hay apenas tiempo de espera. En algunos núcleos se comenta que las marquesinas están en mal estado a causa del vandalismo, por lo que no se puede culpar de ello a la administración.

3.8.3 Grado de satisfacción general

El grado de satisfacción general es elevado. Todos los usuarios comentados opinan que estas medidas de transporte son muy positivas para la población y para el área. Respuestas como *"podemos acceder a las necesidades básicas"*, *"no tenemos otro medio de transporte"*, *"es bueno para el pueblo"*, *"es necesario para movernos"*, *"mejora nuestros servicios"*, *"no dependemos del vehículo familiar"*, *"realiza un servicio que sino no existiría"*, que responden al aspecto de movilidad,

se suman otras con un claro componente económico "*ahorramos mucho*", "*bajo cuando quiero y más barato*". De hecho un 14% de los encuestado piensa que la mejora es principalmente de carácter económico, mientras que un 23% cree que es importante porque mejora la movilidad. El resto cree simplemente que es mejor por todo y para todos.

Todos los entrevistado piensan que se debe continuar con los servicios el curso próximo. Alguno comenta que no puede entender porque no se ha permitido antes el que se compartieran los viajes dado el número de asientos libres en las rutas escolares.

4 Conclusiones

- Se han realizado 47 entrevistas a usuarios a partir de una encuesta cerrada pero admitiendo comentarios de los mismos.
- Desde el punto de vista sociodemográfico, los servicios RUTO son utilizado por igual por hombres y mujeres. Los usuarios son en un 90% de los casos mayores de 40 años y en un 55% mayores de 65 años. Destaca la avanzada edad de algunos, con un 13% de más de 80 años.
- De acuerdo a la edad y género, las principales categorías de ocupación son los jubilados, pensionistas y amas de casa. Solamente un 13% es económicamente activo.
- Los usuarios de RUTO son mayoritariamente cautivos del transporte público. Sólo un 8.5% de los entrevistados tiene permiso de conducir y un 27% cuenta con vehículo propio en su domicilio. Un 10% contesta poder utilizarlo habitualmente.
- Un 57% de los entrevistados ha utilizado los servicios una vez al mes o menos. El 23% lo suele utilizar cada 15 días y un 20%, una o dos veces por semana. En general, la frecuencia de desplazamientos de los núcleos a las capitales es baja y, los usuarios de RUTO dicen no haber realizado más viajes en otros modos.
- Los viajes a las capitales no obedecen a un único motivo, sino que en un 86% de los casos son aprovechados para realizar varias actividades. La visita al médico, bien sea como único motivo o acompañando a otros motivos, parece ser la causa de un 55% de los desplazamientos.

- La expedición de la mañana es utilizada en un 62% de los casos, regresando a su domicilio con otro tipo de transporte al considerar el horario de tarde poco adecuado a sus necesidades. Un 36% utiliza también la expedición de primera hora de la tarde. Dos son las causas para ello, una de carácter económico, en el caso de los residentes de los núcleos más alejados para los que el taxi resulta muy caro; otra, en casos concretos en los que este horario se adapta a sus necesidades (desplazamientos hasta O Barco, por ejemplo).
- Cuando solo se utiliza la expedición de la mañana, el medio más usado para regresar es el taxi (72% de los casos), bien como único pasajero, bien compartido. Como única opción aparece en un 24%. El vehículo privado aparece en un 20% de las respuestas como opción posible.
- A la respuesta de cómo viajaban antes, el taxi, individual o compartido, aparece en un 34% de los casos como opción posible, incrementando su participación hasta un 79.6% cuando aparece con la opción del vehículo privado. Este aparece en un 63.7% de los casos como opción posible. En consecuencia, en los viajes anteriores el vehículo privado parece ser más utilizado que en los viajes actuales de regreso.
- El grado de satisfacción de los usuarios es elevado. Los aspectos más criticados son el horario de regreso, considerándose que se debería poner un servicio a última hora de la mañana. Existen algunas quejas respecto a que el horario de mañana no permite llegar al horario de extracciones de los ambulatorios. Uno de los aspectos más positivos es el coste económico de los viajes. En cuanto a la localización de las paradas, se comenta que la parada de Viana está lejos del ambulatorio especialmente para las líneas que entran directamente al colegio sin atravesar el núcleo. En Vilariño también se comenta que el colegio se encuentra muy alejado del núcleo.
- Dejando aparte estos problemas, considerados de segundo orden, todos los entrevistados consideran que las medidas tomadas a lo largo de este curso han sido muy positivas, permitiéndoles desplazarse con más facilidad, sin tener que depender de vecinos o amigos, y a un precio más asequible. El elevado coste de los taxis es citado con mucha frecuencia. Todos consideran que el curso siguiente se debería continuar con este sistema, teniendo en cuenta, además, el número de asientos libre de la mayor parte de las rutas escolares.