

2013 TDOT Encuesta del cliente Estatal

Sumario Ejecutivo

Propósito

El Departamento de Transporte de Tennessee (TDOT) completó su segunda encuesta integral al cliente en el año 2013; la primera encuesta se realizó en 2006. El objetivo de la encuesta era ayudar TDOT identificar y priorizar los servicios de transporte y mejoras que son más importantes para los residentes de Tennessee y para evaluar el desempeño general. Los resultados de la encuesta también se utilizarán para ayudar en la planificación estratégica de la agencia y de aportación al plan de transporte de largo alcance estatal, que está en proceso de actualización.

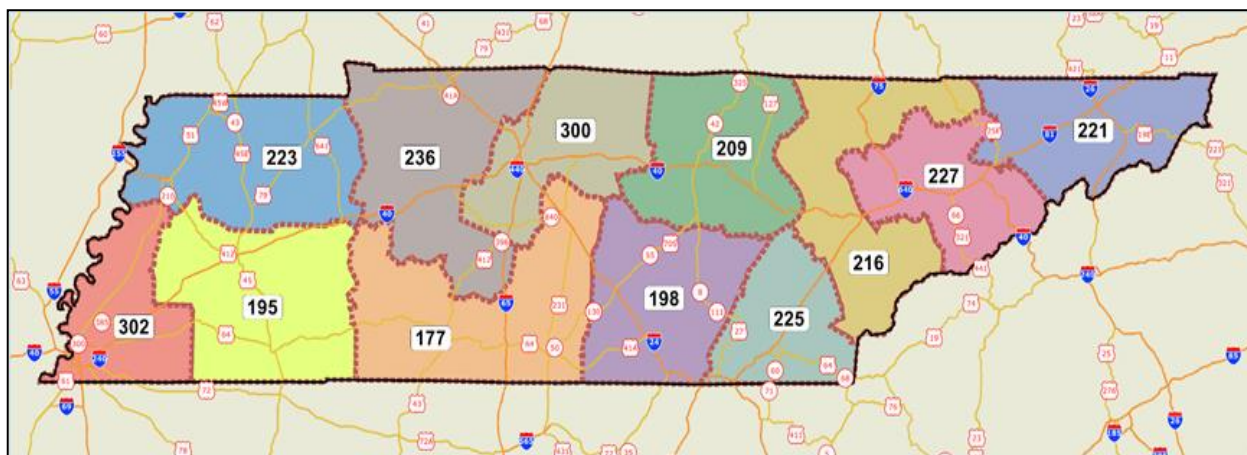
Metodología

Durante noviembre de 2013 hasta enero de 2014, TDOT realizó cuatro encuestas: (1) un reconocimiento de los funcionarios electos, (2) un reconocimiento de los socios, (3) un reconocimiento de los residentes, y (4) una encuesta de evaluación comparativa de los residentes que viven en el ocho estados que bordean Tennessee. El propósito de los estudios fue evaluar objetivamente la satisfacción del cliente con el rendimiento de TDOT y para determinar la importancia relativa que debe ser colocado en los temas que fueron identificados durante las entrevistas con los interesados. La metodología para cada encuesta se describe brevemente a continuación.

- *Encuesta de Funcionarios Electos.* La encuesta de los funcionarios electos fue diseñado para obtener la opinión de los funcionarios electos, incluyendo alcaldes de ciudades y condados y legisladores estatales. La encuesta se hizo por una combinación de correo, teléfono e Internet. El objetivo era obtener un total de 300 encuestas completadas. El número real de encuestas realizadas fue de 333, con una tasa de respuesta del 62% (333 de 532 respondieron). Los resultados generales de la muestra en todo el estado tienen una precisión de al menos $\pm 4.0\%$ en el nivel de 95% de confianza.

2013 TDOT Encuesta del cliente Estatal

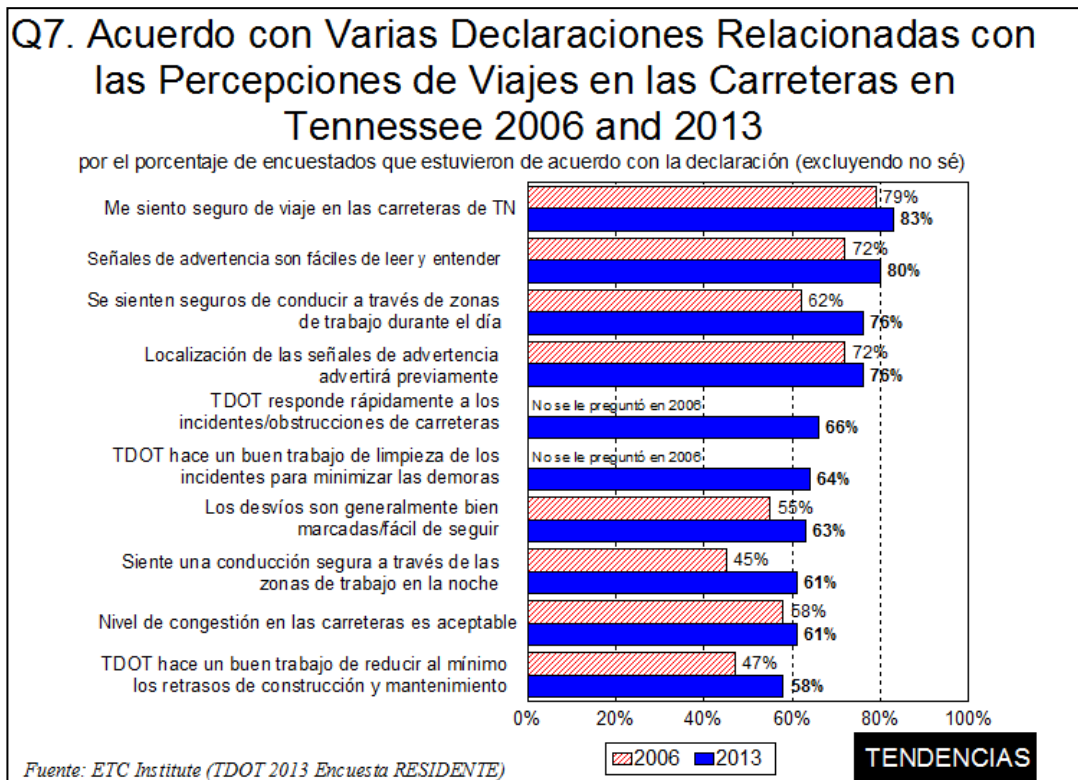
- Encuesta de los Socios. La encuesta de los socios fue diseñado para obtener aportaciones de los representantes no electos de las organizaciones que se "asocian" con TDOT, incluyendo: personal gobierno de la ciudad, personal gobierno del condado, personal del Organización de Planificación Rural (RPO), personal del Organización de Planificación Metropolitana (MPO), cámara de funcionarios, representantes de las agencias de transporte y ferrocarril, carga, y los funcionarios del aeropuerto. La encuesta se hizo por una combinación de correo, teléfono e Internet. El objetivo era obtener un total de 400 encuestas completadas. El número real de encuestas realizadas fue de 454, con una tasa de respuesta de casi el 50%. Los resultados generales de la muestra socio tienen una precisión de al menos $\pm 4.0\%$ en el nivel de 95% de confianza.
- Encuesta Residente. La encuesta residente fue administrado a una muestra aleatoria estratificada de 2,729 residentes de Tennessee. La muestra se estratificó para garantizar la realización de al menos 175 encuestas en cada uno de los 12 TDOT Construcción/Mantenimiento Súper Distritos. La encuesta de siete páginas fue enviado por correo a una muestra aleatoria de 8,000 hogares. Aproximadamente siete días después de que se enviaron las encuestas, los residentes que recibieron la encuesta fueron contactados por teléfono. Los que indicaron que no habían regresado la encuesta por correo o completado la versión en línea se les dio la opción de completar por teléfono. Un total de 2,729 hogares completó encuestas lo que representa una tasa de respuesta del 34%. Los resultados generales de la muestra en todo el estado tienen una precisión de al menos $\pm 2.0\%$ en el nivel de 95% de confianza. No hubo diferencias estadísticamente significativas en los resultados de la encuesta sobre la base de la forma de administración (teléfono, correo electrónico o Internet). Para entender mejor qué tan bien los servicios TDOT se están entregando en las áreas específicas del estado, ETC Institute geocodificado el domicilio de los encuestados a la encuesta. El mapa de abajo muestra el número de encuestados por TDOT Construcción / Mantenimiento Súper Distrito.



- Encuesta de Evaluación Comparativa.** Además de las encuestas que se les administró a los residentes y los funcionarios electos, ETC Instituto también realizó una encuesta de evaluación comparativa para 400 residentes en los ocho estados que bordean Tennessee: Carolina del Norte, Virginia, Kentucky, Missouri, Arkansas, Mississippi, Alabama y Georgia. Aproximadamente 50 encuestas fueron administradas a una muestra aleatoria de los residentes en cada uno de los estados fronterizos. El propósito de la encuesta era que los residentes en los estados fronterizos califiquen la calidad de los servicios de transporte en el estado en el que viven para evaluar si la calidad del servicio prestado por TDOT era mejor, peor, o casi lo mismo que los demás Departamentos de Transporte. Los resultados generales de la encuesta de evaluación comparativa tienen una precisión de al menos $\pm 5\%$ en el nivel de 95% de confianza.

Principales Resultados

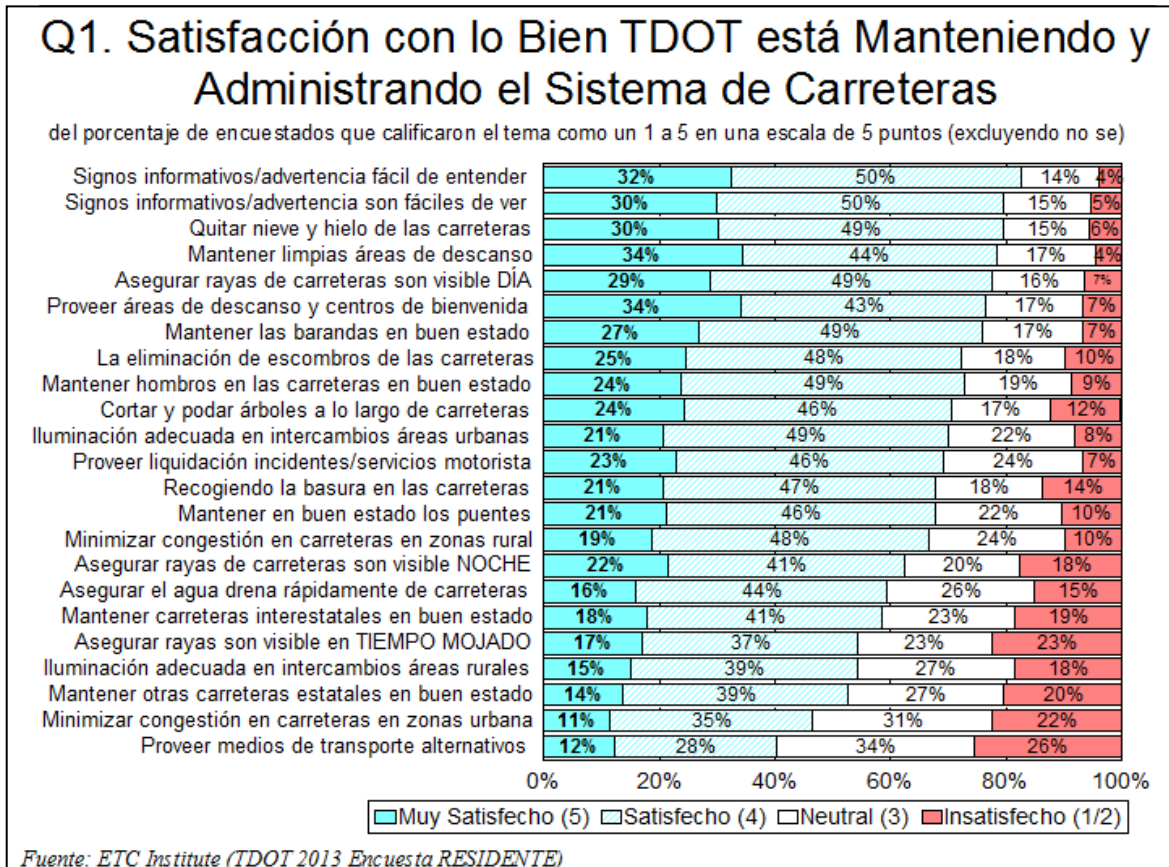
Las Percepciones de la Seguridad de Viajes en las Carreteras de Tennessee ha Mejorado Significativamente. La sensación general de seguridad durante el viaje en las carreteras de Tennessee aumentó 4% entre los residentes, desde 79% en 2006 al 83% en 2013. Además, la sensación de seguridad cuando se conduce a través de las zonas de trabajo en la noche aumentó 16% desde el 45% en 2006 a 61% en 2013 y la sensación de seguridad en la conducción a través de las zonas de trabajo durante el día, aumentaron un 14% desde el 62% en 2006 al 76% en 2013.



Los grados de seguridad en Tennessee fueron mayores en comparación con los grados en los estados vecinos. El porcentaje de residentes que se sentía seguro al viajar en las carreteras de Tennessee era 10% más alto que el promedio de los estados vecinos (83% TDOT vs 73% DOTs circundantes). El porcentaje de residentes que se sentía segura de viajar a través de las zonas de trabajo durante el día también fue un 10% superior a la media de los estados vecinos (76% TDOT vs 66% DOTs circundantes).

La Satisfacción con los Esfuerzos de TDOT para Mantener y Administrar el Sistema de Carreteras del Estado es Alta.

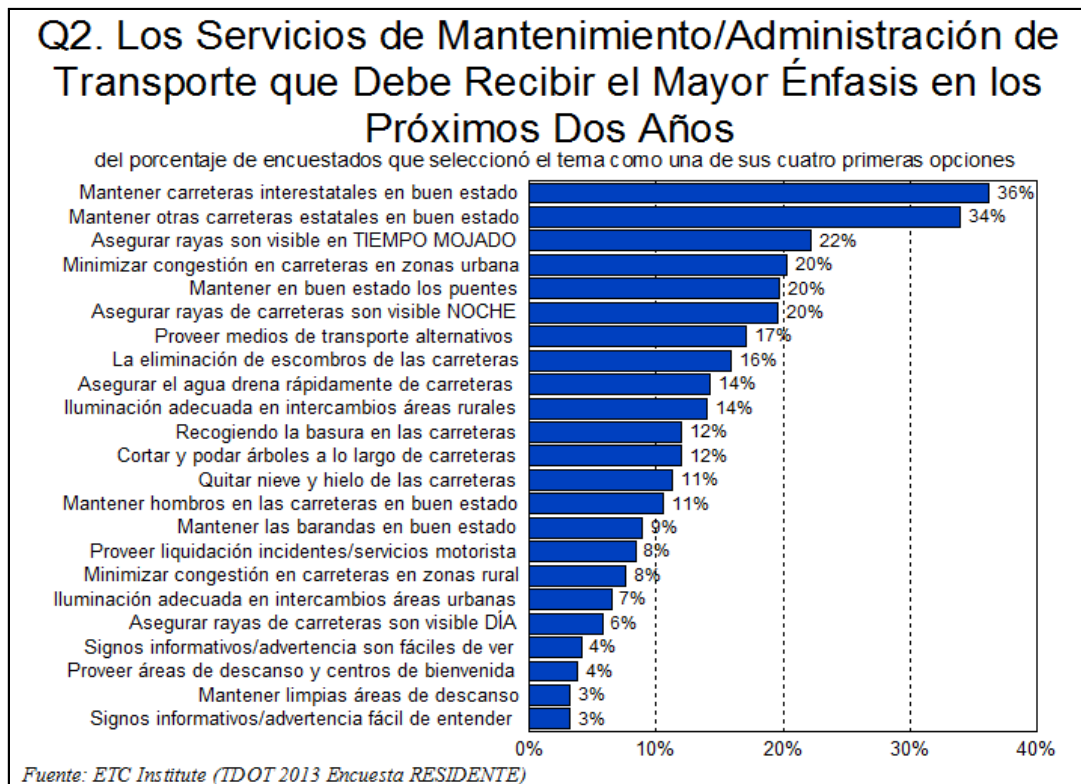
Como muestra la tabla siguiente, los residentes estaban en general satisfechos con lo bien que TDOT está manteniendo y administrando el sistema de transporte en Tennessee. Los servicios que los residentes estaban más satisfechos con, basándose en el porcentaje combinado de los residentes que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos", fueron: garantizar que los carteles informativos y de advertencia eran fáciles de entender (82%), lo que garantiza que los carteles informativos y de advertencia eran fáciles de ver (80%), la eliminación de la nieve y el hielo de las carreteras (79%), mantenimiento de áreas de descanso limpias (78%), lo que garantiza rayas de carreteras es visible durante el día (78%), proporcionando áreas de descanso y centros de bienvenida (77 %) y mantenimiento de barreras de protección en buen estado (76%).



2013 TDOT Encuesta del cliente Estatal

TDOT obtuvo calificaciones iguales o por encima de los DOTs vecinos en casi todos los servicios de mantenimiento y de gestión que hayan sido evaluados. Las áreas en las que TDOT sea clasificada significativamente por encima del promedio para los DOTs circundantes (5% o más por encima de la media) fueron: la eliminación de la nieve y el hielo de las carreteras (19%), mantenimiento de áreas de descanso limpias (18%), la remoción de escombros de las carreteras (15%), recolección de basura en las carreteras (13%), proporcionando áreas de descanso y centros de bienvenida (12%), proporcionando servicios de despacho de incidentes / motorista (12%), manteniendo los hombros en las carreteras en buen estado (11%), manteniendo otras carreteras estatales en buen estado (10%), manteniendo la superficie de las carreteras interestatales en buenas condiciones (9%), lo que minimiza la congestión en las carreteras en las zonas rurales (7%) y el mantenimiento de las barandas en buen condición (7%).

Aunque la Satisfacción con el Desempeño del TDOT es Alta, la Satisfacción ha Disminuido en Algunos de los Aspectos Más Importantes del Sistema de Carreteras del Estado. Los servicios de mantenimiento y administración que mostraron disminuciones significativas en calificaciones de satisfacción desde 2006 a 2013 eran: proporcionar iluminación adecuada en cruces de carreteras en las zonas rurales (-13%), mantenimiento de puentes en buen estado (-8%) y mantenimiento de las carreteras interestatales en buen estado (-3%). Estas mismas tres áreas también fueron calificados dentro de los cinco principales servicios de mantenimiento/administración que los residentes se sentían eran los más importantes para TDOT enfatizar en los próximos dos años (véase el gráfico abajo).



Tennessee se Está Quedando Atrás en la Calidad y Disponibilidad de Sin-Automoción Transporte. TDOT fue calificado por debajo de la media de DOTs vecinos en todas las áreas de servicio sin-automoción que fueron calificadas. Las áreas donde TDOT fue calificado muy por debajo de la media (5% o más por debajo del promedio) eran: proporcionar aparcamientos de disuasión (-13%), la proximidad a los servicios de transporte público (-11%), la disponibilidad de servicios de transporte público (-11%), la frecuencia de los servicios de transporte público (-10%), la disponibilidad de instalaciones para peatones y aceras con fines de transporte a lo largo de carreteras (-8%) y la disponibilidad de las instalaciones para bicicleta y caminos a lo largo de carreteras (-5%).

Reparación y Mantenimiento de las Carreteras Existentes es la Principal Prioridad de Transporte para los Residentes, Funcionarios Electos, y Socios. Los cinco principales prioridades de inversión de transporte entre los residentes, funcionarios electos y los socios se enumeran en la tabla siguiente. Como se ha señalado, la reparación y el mantenimiento de carreteras existentes era la máxima prioridad para los tres grupos.

| Rank | Residentes | Socios | Funcionarios Electos |
|------|---|---|---------------------------------------|
| 1 | Manteniendo Las Carreteras Existentes | Manteniendo Las Carreteras Existentes | Manteniendo Las Carreteras Existentes |
| 2 | Aliviar Congestión | Aliviar Congestión | Construyendo Nuevas Carreteras |
| 3 | Abordar Tráfico de Camiones Comerciales | Construyendo Nuevas Carreteras | Aliviar Congestión |
| 4 | Expansión en Transporte Público | Expansión en Transporte Público | Expansión en Transporte Público |
| 5 | Abordar Necesidades de Movilidad Para Mayores | Abordar Tráfico de Camiones Comerciales | Agregando Hombros |

TDOT está Marcando el Estándar para el Valor los Clientes Piensan que Reciben con Relación a los Impuestos que Pagan. Se pidió a los residentes, funcionarios electos y socios para evaluar el valor de los servicios TDOT en relación con los impuestos pagados. Tres cuartas partes (75%) de los residentes encuestados sintió que recibieron un "buen valor" (33%) o "valor aceptable" (42%) de los impuestos de transporte que pagan; el porcentaje de residentes que sintieron que recibieron un "buen valor" de los impuestos que pagan transporte era 20% más alto que el promedio de DOTs circundantes.

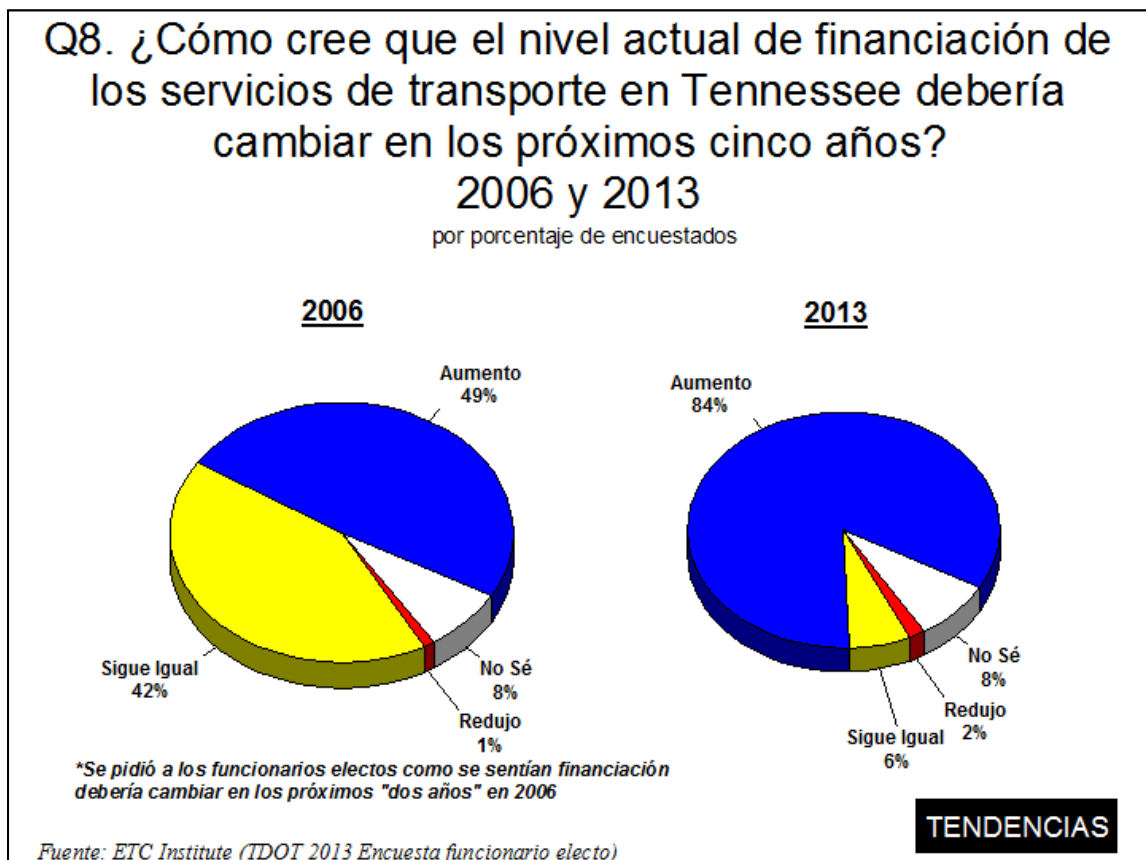
2013 TDOT Encuesta del cliente Estatal

Además, la mayoría (91%) de los funcionarios electos encuestados sintieron residentes recibieron un "buen valor" (61%) o "valor aceptable" (30%) de los impuestos pagados de transporte y la mayoría (92%) de los socios encuestados sentían residentes recibieron un "buen valor" (54%) o "valor aceptable" (38%) de los impuestos de transporte pagados.

Resultados de la Encuesta Indican que los Residentes y los Líderes Pueden estar Dispuestos a Pagar Más para Apoyar Transporte en Tennessee.

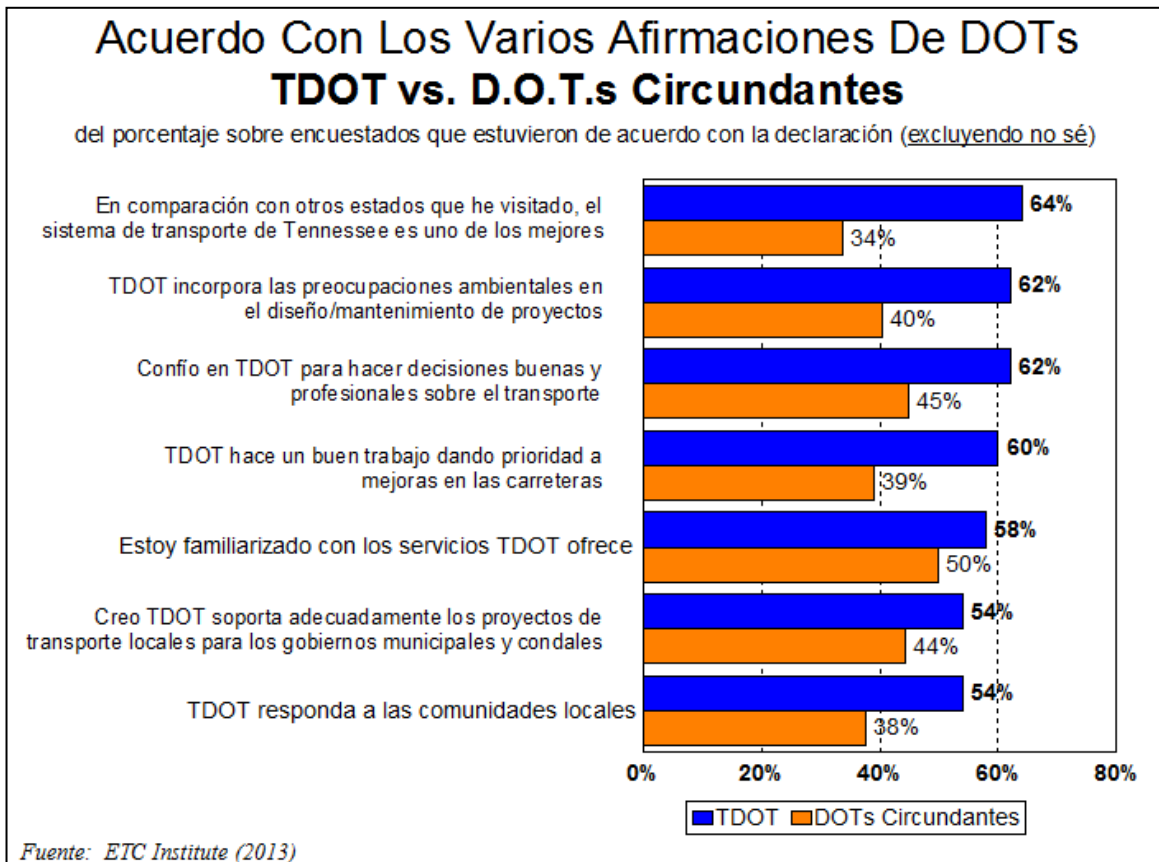
Se pidió a los residentes, funcionarios electos y socios para indicar cómo se sentían los fondos para los servicios de transporte en Tennessee debería cambiar en los próximos cinco años. Los resultados mostraron que el sesenta por ciento (60%) de los residentes encuestados sintió financiamiento para el transporte debe aumentar, el 84% de los funcionarios electos sintió el financiamiento del transporte debe aumentar y el 86% de los socios sentido financiamiento del transporte debe aumentar en los próximos cinco años.

Al analizar las tendencias a largo plazo, el porcentaje de residentes que se sentían financiación debe aumentar casi se duplicó del 31% en 2006 al 60% en 2013. El porcentaje de funcionarios electos que sintieron la financiación debe aumentar en los próximos cinco años también aumentó de 49% en 2006 al 84% en 2013 (véase el cuadro a continuación; tenga en cuenta que no se muestran las tendencias de la encuesta socio porque la encuesta socio no se llevó a cabo en 2006).



TDOT está Construyendo una Gran Marca. Se pidió a los residentes que calificaran su grado de acuerdo con una serie de declaraciones relacionadas con el rendimiento general de TDOT en la prestación de servicios de transporte. Las calificaciones de TDOT fueron significativamente mayores que las calificaciones de DOTs circundantes en todas las áreas clasificadas; los hallazgos más notables se describen a continuación:

- En comparación con otros estados que he visitado, el sistema de transporte de Tennessee es uno de los mejores (64% TDOT vs 34% DOTs circundantes)
- TDOT incorpora las preocupaciones ambientales en el diseño y mantenimiento de proyectos de transporte (62% TDOT vs 40% DOTs circundantes)
- TDOT hace un buen trabajo dando prioridad a mejoramiento de las carreteras (60% TDOT vs 39% DOT circundantes)
- Confío en TDOT para hacer decisiones buenas y profesionales sobre el transporte (62% TDOT vs 45% DOTs circundantes)
- TDOT responde a la preocupación de las comunidades locales (54% TDOT vs 38% DOTs circundantes)



Cómo TDOT Compara con otros Departamentos de Transporte

Áreas Dónde TDOT Obtuvieron MEJORES Resultados que DOTs Circundantes. Las áreas en las que las calificaciones de TDOT fueron significativamente más altos que los DOTs circundantes incluyen:

- En comparación con otros estados que he visitado, el sistema de transporte de Tennessee es uno de los mejores
- TDOT incorpora las preocupaciones ambientales en el diseño/mantenimiento de proyectos
- TDOT hace un buen trabajo dando prioridad a mejoramiento de las carreteras
- Quitar la nieve y el hielo de las carreteras
- Mantener limpias las áreas de descanso
- Confío en TDOT para hacer decisiones buenas y profesionales sobre el transporte
- TDOT responde a las comunidades locales
- La eliminación de los escombros de las carreteras
- Recogiendo la basura de las carreteras
- Proporcionando áreas de descanso y centros de bienvenida
- Proporcionando liquidación de incidentes/servicios motorista
- Mantener los hombros en las carreteras en buen estado
- Se siente seguro de conducir a través de zonas de trabajo durante el día
- Me siento seguro de viaje en las carreteras de Tennessee
- Creo TDOT soporta adecuadamente los proyectos de transporte locales para los gobiernos municipales y condales
- Keeping other state highways in good condition
- TDOT quickly responds to incidents/roadway obstructions
- Mantener las carreteras interestatales en buenas condiciones
- Estoy familiarizado con los servicios TDOT ofrece
- Se siente seguro de conducir a través de zonas de trabajo durante la noche
- Reducir al mínimo la congestión en las carreteras en las zonas rurales
- Mantener las barandas en buen estado
- TDOT hace un buen trabajo de reducir al mínimo los retrasos de la construcción/mantenimiento
- TDOT hace un buen trabajo de limpieza de incidentes para reducir al mínimo los retrasos
- Asegurar rayas de carreteras son visible durante el día
- Ubicación de los signos de alarma advertirá previamente
- Mantener los puentes en buenas condiciones
- Asegurar el agua drene rápidamente de carreteras

Áreas Dónde TDOT Desempeñaron PEOR que los DOTs Circudantes. Las áreas en las que las calificaciones de TDOT fueron significativamente más bajas que los DOTs circudantes incluyen:

- Proporcionando los aparcamientos disuasorios
- La disponibilidad de los servicios de transporte público
- La proximidad a los servicios de transporte público
- La frecuencia de los servicios de transporte público
- Instalaciones/acera para peatones a lo largo de las carreteras
- Instalaciones y vías ciclistas en las carreteras
- El transporte public para las personas mayors y discapacitados

Conclusiones

Con base en los resultados de la encuesta y el análisis que se completó como parte de este estudio, se llegó a las siguientes conclusiones:

- TDOT definitivamente está moviendo en la dirección correcta.
- TDOT está cultivando una marca muy positiva como una organización que se puede confiar para entregar servicios de calidad y servir como un buen administrador de los recursos.
- El mantenimiento de las carreteras existentes era la máxima prioridad en todo el Estado entre los tres grupos que participaron en la encuesta. Otras prioridades altas incluyen: aliviar la congestión y la ampliación de los servicios de transporte público.
- Aunque TDOT está superando a otros estados con la prestación de servicios relacionados con la carretera, TDOT está quedando muy por detrás de otros estados en los servicios de transporte de carretera no relacionados, como el transporte público y las instalaciones para peatones/ciclismo en las carreteras. Esta es una de las razones los servicios de transporte público fueron identificadas como de alta prioridad.
- Disminución de los niveles de satisfacción en áreas clave, tales como el estado de las carreteras interestatales y puentes, sugieren que Tennessee no puede sostener los actuales niveles de satisfacción en el futuro sin inversiones adicionales. Dado que el apoyo a la financiación adicional de transporte ha aumentado de manera significativa desde 2006, el Estado de Tennessee debe considere buscar fuentes adicionales de financiamiento para asegurar el sistema de transporte del Estado sigue cumpliendo con las necesidades de sus residentes.

Descargo de Responsabilidad

Este material se basa en el trabajo apoyado por la Administración Federal de Carreteras y el Departamento de Transportación de Tennessee (TDOT) bajo el SPR (por sus siglas en inglés) RES2013-44 TDOT Encuesta del Cliente Estatal. Las opiniones, hallazgos y conclusiones o recomendaciones expresadas en esta publicación son las del autor o autores y no reflejan necesariamente las opiniones o postura de la Administración Federal de Carreteras o TDOT.