

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Datos resultados 2023



METODOLOGÍA

Ficha técnica

METODOLOGÍA	Encuesta presencial
POBLACIÓN	Ciudadanía usuaria del Tranvía en Zaragoza capital
ÁMBITO	Ciudad de Zaragoza
TIPO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio estratificado por parada, atendiendo a cuotas de edad y sexo
MUESTRA	604 encuestas
ERROR MUESTRAL	Error muestral máximo del $\pm 4\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y considerando una proporción esperada del 50% ($p=0,5$ y $q=0,5$) ante el desconocimiento de la varianza poblacional

RESULTADOS OBTENIDOS

Utilización del tranvía

Los **motivos más habituales por los que se utiliza el tranvía** son: ir o volver del trabajo (34,8%), seguido del uso por motivos de ocio como compras o actividades culturales (23,5%). También son habituales los desplazamientos para ir o volver de los estudios o actividades extraescolares (15,4 %).

Del conjunto de motivos, aquellos que componen la movilidad denominada como “obligada” ocuparían el 68,0% del total de los desplazamientos recogidos en las encuestas, mientras que la movilidad “no obligada” supondría un 32,0% del total de los desplazamientos.

Los motivos de desplazamiento más destacados varían en función del tramo horario en que se ha realizado la encuesta. Así, los desplazamientos para ir o volver del trabajo son especialmente destacados a primera hora (7 a 9 de la mañana) así como a primera hora de la tarde (de 15 a 17 horas). Los motivos de ocio se centran más entre las 9 y las 11 de la mañana así como entre las 17 y las 20 horas de la tarde.

En cuanto a la **frecuencia de uso del tranvía**, un 60,4% ha indicado utilizar el tranvía de lunes a viernes, mientras que un 35,9% hace uso del mismo tanto entre semana como los fines de semana y/o festivos.

Para aquellas personas que utilizan el tranvía de lunes y el viernes, el 72,3% lo usa dos veces al día, mientras que un 10,8% lo hace 4 veces al día. En ambos casos, se trata mayoritariamente de desplazamientos de ida y vuelta.

Si se analiza la frecuencia total, un 44,2% lo usa diariamente, en el 27,3% de los casos se utiliza entre 3 y 5 días a la semana mientras que el 13,7% utiliza este transporte entre 1 y 2 días por semana.

Otros medios de transporte utilizados

Un 73,8% de personas encuestadas señala que además del tranvía, utiliza otro medio de transporte para desplazarse por la ciudad. De éstos, el 72,4% también emplea el autobús urbano para sus desplazamientos, por lo que el transporte público sigue siendo la alternativa de desplazamiento mayoritaria.

Por otro lado, hay un 34,3% que también usa su vehículo privado para moverse por la ciudad, quedando el uso de bicicletas o patinetes con (5,8%).

La suma de estos porcentajes supera el 100% ya que se trata de una pregunta de respuesta múltiple y algunas personas emplean más de un tipo de vehículo.

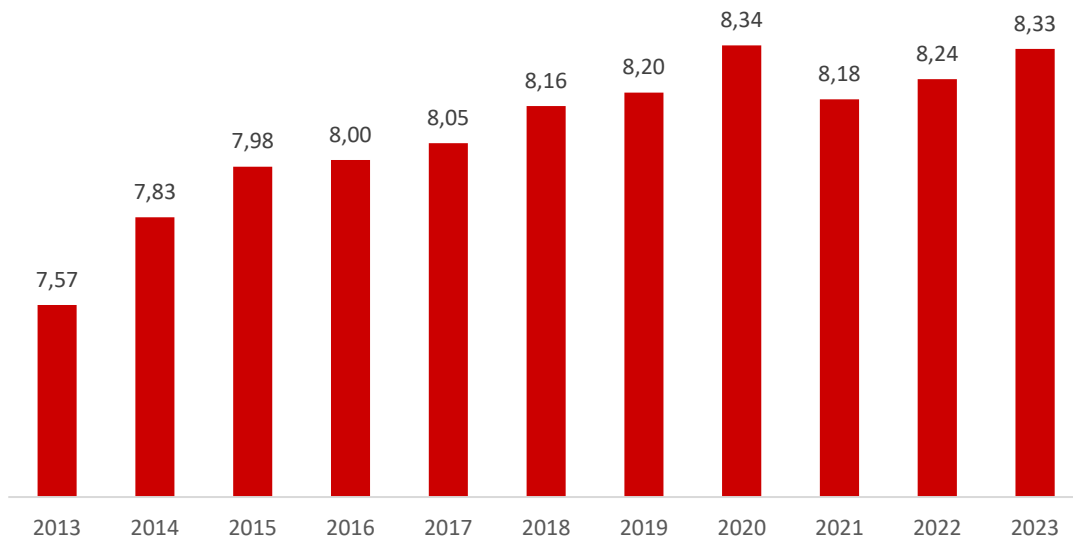
Un 34,1% de las personas encuestadas en su uso del tranvía sí ha realizado transbordo con el autobús urbano. Las líneas más frecuentes con las que se realiza dicho transbordo son Línea 35 (10,7%) y Línea 42 (9,7%) y Línea 23 (8,7%).

Análisis de la satisfacción

El **indicador de satisfacción ponderado del servicio para esta edición 2023** ha sido de **8,33 puntos** equivalente a un nivel 'Muy satisfactorio' con el tranvía de la ciudad de Zaragoza.

Este nivel de satisfacción vuelve a experimentar un ascenso respecto a las anteriores oleadas, siendo la segunda mejor valoración de toda la serie recogida hasta el momento (solo por debajo de 2020 con 8,34 puntos).

Indicador de satisfacción ponderado. Evolución anual



Valoración de cada atributo evaluado

Atributo	Valoración
Servicio ofertado	7,78
Accesibilidad a andenes y vehículos	8,34
Información	8,60
Puntualidad y regularidad	8,41
Atención al cliente	8,30
Confort	8,14
Seguridad ante agresiones y robos	8,42
Medioambiente	8,68
Otros	8,09
Total	8,33

Servicio ofertado

El **servicio ofertado** tiene una valoración media de 7,78, con incremento respecto al dato obtenido para 2022 (7,58). Dentro de sus aspectos, el **transbordo entre el tranvía, el autobús y los cercanías** es el aspecto mejor valorado con un 8,46 de media, misma

valoración que en la anterior edición. De nuevo, se valora muy positivamente la posibilidad de enlazar con otros medios de transporte.

Accesibilidad a andenes y vehículos

La **accesibilidad en andenes y vehículos** es un atributo valorado con una media de 8,34 puntos entre las personas usuarias, repitiendo la misma puntuación respecto al año 2022.

Información

La **información** cuenta con una calificación media de 8,60 puntos, suponiendo de nuevo un valor muy elevado respecto a anualidades anteriores.

- Este ítem se valora a través de dos cuestiones:
 - La **información proporcionada en las paradas** como, por ejemplo, el mapa de recorrido, el reglamento, las tarifas, los horarios o los paneles electrónicos, tiene una valoración media de 8,64 puntos, por lo que se mantiene la alta satisfacción de los y las usuarias al respecto.
 - La **información existente dentro del tranvía** como los anuncios de las paradas, la información en las pantallas o los gráficos de información de paradas, mantiene la valoración de 2022 con 8,55 puntos medios. Así, el 83,3% tiene una alta satisfacción con esta cuestión.

Puntualidad y regularidad

- La **puntualidad y la regularidad en el tiempo de viaje previsto, así como en la frecuencia de paso**, se valora en término medio con 8,41 puntos.

Atención al cliente

La **atención al cliente** incrementa su valoración media hasta los 8,30 puntos.

Confort

El **confort** es un elemento cuya valoración a nivel global es de 8,14 puntos. Esta calificación es similar a la recogida en la anterior anualidad (8,11). Por ejemplo, la

iluminación en las instalaciones y los tranvías es el aspecto con mayor valoración media con 8,67 puntos. Hay un 88,8% de personas encuestadas que ha evaluado esta iluminación como 'Muy satisfactoria'.

Seguridad

La **seguridad ante agresiones y robos** tiene una calificación media de 8,42 puntos. De nuevo se trata de una cuestión que ve incrementada su valoración respecto a la anterior oleada.

Medio Ambiente

El atributo relacionado con el **aspecto medioambiental** del tranvía (en cuanto a sostenibilidad, confort acústico, ecología, etc.) está muy valorado entre la población encuestada, habiendo otorgado una puntuación media de 8,68.

Análisis de la importancia

Algunas de las variables evaluadas en el apartado de la satisfacción también fueron evaluadas en cuanto a la importancia que tienen para el usuario. Dicha valoración también se encontró dentro de una escala de 1 a 10, donde 1 es nada importante y 10 muy importante.

- El primer aspecto clave o que más importancia tiene para la ciudadanía respecto al tranvía es la **seguridad** (sistemas de videovigilancia, inspectores...) valorado con 8,88 puntos.
- La **puntualidad y la regularidad en el tiempo de viaje previsto, así como en la frecuencia de paso**, se posiciona como el segundo aspecto más importante para la ciudadanía, con una valoración media de 8,87 puntos. La necesidad de la puntualidad en el viaje derivada de la alta movilidad obligada queda reflejada en esta puntuación.
- En tercer lugar, con una valoración de 8,86 puntos, se recogen dos aspectos. Por un lado la **frecuencia de paso** de los tranvías y por otro, el **trato de los empleados** del tranvía.