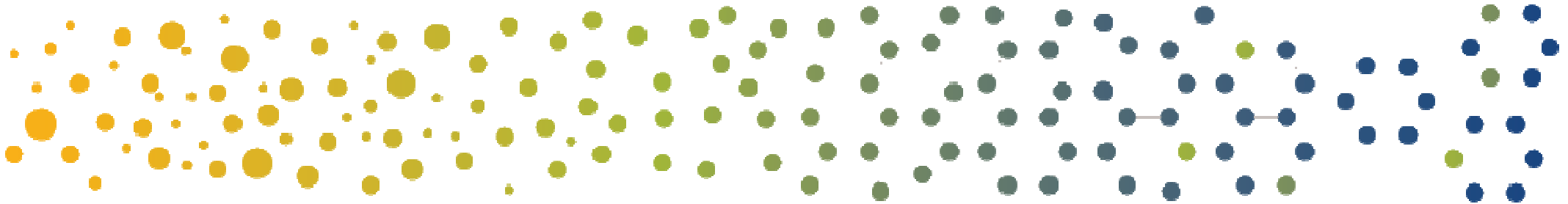


Estudio de opinión sobre la calidad del servicio en la red del tranvía de Alicante

Informe de resultados. Octubre 2019



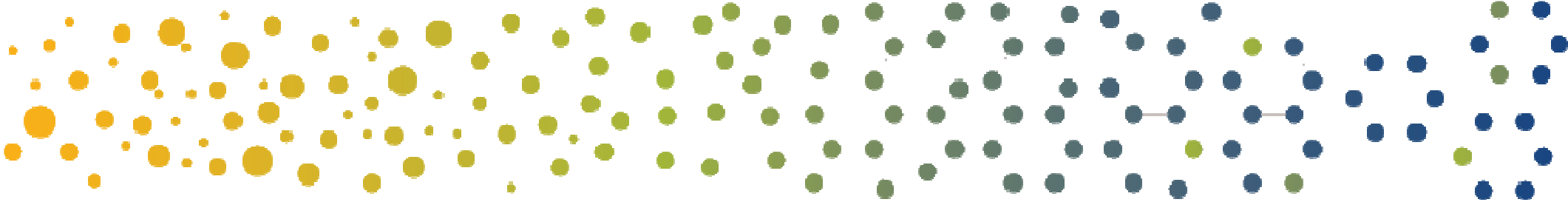
Índice

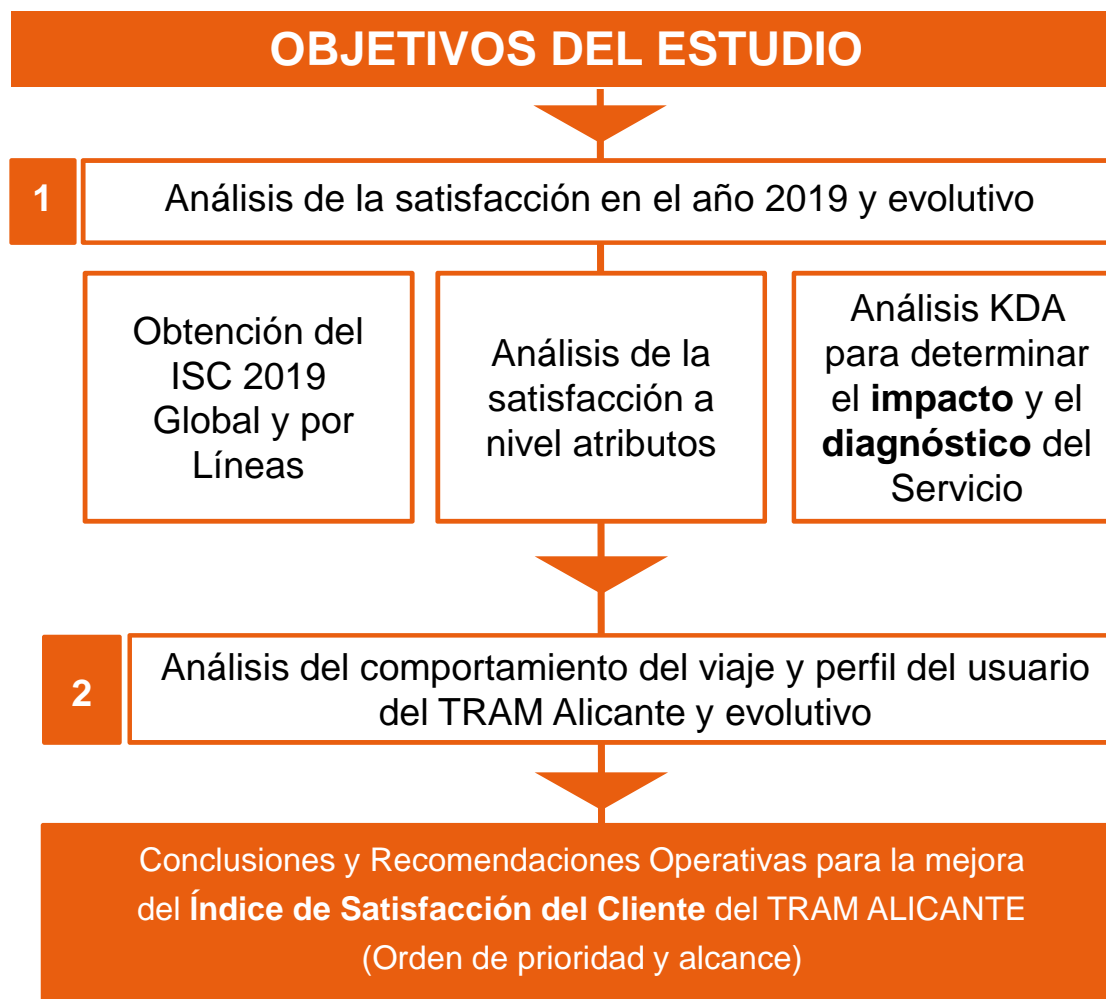


1. **Objetivos y metodología**
2. **Perfil del viajero**
3. **Comportamiento del viaje**
4. **Satisfacción global**
5. **Satisfacción por atributos**

Anexo: Evolutivo 2007-2019

1. Objetivos y Metodología





Objetivos principales del estudio






El objetivo general de este estudio es **entender las expectativas de los clientes y analizar la valoración** del servicio ofrecido por el tranvía de Alicante y su evolución.

El estudio de satisfacción de los usuarios del TRAM Alicante 2019 se ha estructurado según los dos principales objetivos que persigue:

1. Análisis de la **satisfacción de los usuarios** del TRAM Alicante

Este objetivo engloba los siguientes indicadores:

-  Medición de la calidad del servicio ofrecido por TRAM Alicante en sus cinco líneas: ISC 2019
-  Análisis de la satisfacción a nivel de factores y atributos: impacto de los atributos en la formación de la satisfacción global y nivel de satisfacción en cada atributo
-  Identificación de los Aspectos Clave de Insatisfacción (KDA) y los Aspectos Clave de Satisfacción (KEA)



El análisis de satisfacción se desarrolla en la parte II del informe

Objetivos principales del estudio



2. Análisis del **comportamiento del viaje en el TRAM Alicante y perfil de los usuarios.**

Este objetivo, complementario del anterior, se estructura de la siguiente manera:

-  Indicadores comportamentales: frecuencia de uso, tipo de billete, disponibilidad de alternativas, motivos que originan el desplazamiento, motivos por los que viaja con el TRAM...
-  Caracterización del “cliente tipo” del TRAM Alicante por variables sociodemográficas: sexo, edad, ocupación, nivel de estudios, nivel social, lugar de residencia ...

El análisis de comportamiento y perfil del viajero se desarrolla en la parte I del informe

Dentro de otros objetivos que cubre la investigación está también la captación de panelistas de clientes del TRAM para intentar mejorar el servicio.

Metodología

Significatividad estadística



Para establecer una comparación de los indicadores obtenidos entre las diferentes variables, se utiliza la significatividad estadística. Es un criterio de análisis estadístico resultado de la interpretación conjunta de la diferencia entre dos valores, su desviación típica y el tamaño muestral de sus bases.

Para este informe de resultados se ha aplicado la significatividad a un nivel de confianza del 95%.

Cuando se identifiquen diferencias estadísticamente significativas, éstas se señalarán en el informe mediante el siguiente código de colores:

 *Valor estadísticamente significativo superior*

 *Valor estadísticamente significativo inferior*

  *Diferencia significativamente positiva respecto a 2018, Evolutivo*

  *Diferencia significativamente negativa respecto a 2018, Evolutivo*

Metodología



Universo	Conjunto de viajeros usuarios de tranvía de Alicante mayores de 15 años.
Ámbito	Se ha distribuido por línea, estaciones, sentido y hora, en función del número de pasajeros que circulan en cada estación. En aquellas estaciones o apeaderos con un bajo número de viajeros que las utiliza, se han realizado las entrevistas a usuarios abordo .
Tamaño muestral	Se han entrevistado a un total de 1.524 usuarios
Sistema de muestreo	Selección aleatoria en los puntos de muestreo siguiendo cuotas establecidas en base al número de viajeros por estación, sentido y franja horaria
Tipo de entrevista	Entrevista personal programada en PDA mediante cuestionario cerrado estructurado
Duración entrevista	7 minutos
Margen de error	El margen de error se sitúa en el 2,51% a nivel total muestra y en el 5,28% para la línea 1, el 4,14% para la línea 2, el 5,65% para la línea 3, el 6,55% para la línea 4, el 14,45% para la línea 9, y el 14% para la línea 5, contando con un nivel de significatividad del 95'5% y máxima indeterminación $p=q$.
Fechas de campo	Del 16 al 30 de Septiembre de 2019

En cuanto a la **selección de las personas a entrevistar**:

- ▶ Cadencia de llegada. Se ha entrevistado a la primera de cada tres personas que han accedido a la estación según el orden de llegada.
- ▶ Consideración de grupo como persona (de forma individual). Cuando la llegada a la estación se realizó de forma agrupada por varios usuarios, se consideró como un único usuario, escogiendo una persona de forma aleatoria y realizando la entrevista de manera individualizada.
- ▶ Se ha llevado un control riguroso para no entrevistar personas con las que se haya contactado en días anteriores, corriéndose un turno en la selección.
- ▶ No se ha entrevistado a empleados de FGV, a personal perteneciente a empresas contratadas por FGV (seguridad, limpieza, etc...) ni a quienes utilizaron de forma gratuita los servicios de Tranvía. Se corrió un turno en la selección.

Metodología

Distribución de las encuestas por franjas horarias y líneas



Total		Muestra por días de la semana					
		TOTAL	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Nº de entrevistas	1.524	1.524	368	400	310	234	212
Margen de error	2,51%	%	24,1	26,2	20,3	15,4	13,9

	TOTAL	6:00- 8:00	8:01-10:00	10:01-12:00	12:01-14:00	14:01-16:00	16:01-18:00	18:01-22:00	Margen de error
TOTAL	1524	93	251	225	229	217	219	290	+/-2,51%
L1	344	31	56	46	43	47	53	68	+/-5,28%
L2	560	20	95	83	75	72	102	113	+/-4,14%
L3	301	20	44	51	55	46	33	52	+/-5,65%
L4	224	22	40	32	46	33	20	31	+/-6,55%
L5	49	-	6	3	7	11	6	16	+/-14,00%
L9	46	-	10	10	3	8	5	10	+/-14,45%

Base: Total muestra
C2 Franja horaria

MUESTRA POR ESTACIÓN DE SUBIDA

ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra	ESTACIÓN	Muestra
2 Luceros	255	14 Fabraquer	11	29 Costera pastor	8	104 Sergio Cardell	25	116 Garbinet	26
3 Mercado	116	15 Salesians	9	30 Hospital vila	8	105 Tridente	14	117 Hospital	28
4 Marq	90	16 Pla Barraques	6	31 Hiper finestrat	18	106 Av. Naciones	14	118 Maestro Alonso	9
5 Sangueta	2	17 Campello	83	32 Terra mitica	1	107 Cabo Huertas	8	119 Pintor Gastón Castelló	27
6 La isleta	2	19 Poble Español	12	33 Benidorm	93	108 Av. Benidorm	9	120 Virgen del Remedio	24
7 Albufereta	10	20 Amerador	5	38 Altea	16	109 Londres	18	121 Ciudad Jardín	12
8 Lucentum	16	21 Coveta fumá	3	39 Garganes	3	110 Pl. Coruña	16	122 Sta. Isabel	20
9 Condomina	15	22 Cala Piteres	2	42 Calp	10	111 Instituto	8	123 Universitat	97
10 Costa Blanca	16	25 Venta Lanuza	5	51 Camp golf	21	112 P.Escandivos	6	124 S. Vicente	97
11 Carrabiners	16	26 Paradis	5	101 Alicante porta del mar	22	113 Holanda	11	125 Benidorm Intermodal	5
12 Muchavista	13	27 La Vila	14	102 Alicante la marina	4	114 La Goteta - Plaza Mar	26		
13 Les Llances	16	28 Creueta	36	103 M.Blasco	13	115 Bulevar del Pla	49		

Metodología

Distribución de las encuestas por franjas horarias y estación



ESTACIÓN DE SUBIDA	6:00- 8:00	8:01-10:00	10:01-12:00	12:01-14:00	14:01-16:00	16:01-18:00	18:01-22:00	TOTAL
Luceros	30	40	29	41	31	30	54	255
Mercado	10	18	13	20	18	12	25	116
San Vicente Raspeig	3	22	14	11	10	16	21	97
Universitat	-	8	13	12	16	26	22	97
Benidorm	-	25	15	9	16	11	17	93
Marq	16	8	13	17	9	14	13	90
Campello	6	20	9	9	8	13	18	83
Bulevar del Pla	4	8	7	6	7	7	10	49
Creueta	4	4	8	4	7	2	7	36
Hospital	2	5	4	5	1	6	5	28
Pintor Gastón Castelló	1	4	5	5	-	10	2	27
Garbinet	-	7	3	4	5	3	4	26
La Goteta - Plaza Mar	1	5	4	4	4	3	5	26
Sergio Cardell	-	4	3	5	6	3	4	25
Virgen del Remedio	-	4	6	3	3	4	4	24
Porta del Mar	-	4	-	4	4	1	9	22
Campo de Golf	-	5	2	6	4	2	2	21
Santa Isabel	1	3	5	3	-	6	2	20
OTRAS PARADAS (*)	15	57	72	61	68	50	66	389
TOTAL	93	251	225	229	217	219	290	1524

(*) Otras paradas: aquellas en las que el número de encuestas realizadas ha sido < 20.

Metodología



Atributos valorados: Se han valorado 19 atributos que son los siguientes:

Descripción en cuestionario

1. Rapidez (que sea rápido, que tarde poco en llevarle al destino)
2. Frecuencia de paso (que no haya que esperar al TRAM)
3. Puntualidad (que pase a la hora prevista)
4. La limpieza de los trenes (tanto en el interior como en el exterior)
5. La limpieza y comodidad de las estaciones (que estén limpias, cuidadas, bancos cómodos, iluminada, etc..)
6. La amabilidad-atención de los empleados del TRAM *
7. El precio del trayecto
8. La seguridad y la presencia de personal de seguridad en las estaciones.
9. La seguridad en el trayecto (que no haya peligro de accidentes)
10. La señalización (que todo esté bien señalizado o indicado, que resulte fácil)
11. La información y servicio que recibe el usuario a través de medios físicos (paneles, avisos interrupciones, megafonía y cartelería)
12. La información y servicio que recibe el usuario a través de medios digitales (APP, WEB y Redes sociales)*
13. La no masificación de viajeros en los coches (sin aglomeración dentro del tren)
14. Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto
15. El acondicionamiento (que la temperatura en los trenes sea adecuada)
16. Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación
17. Facilidad y rapidez de transbordo
18. La accesibilidad a la estación (escaleras mecánicas, ascensores, rampas, pasos y canceladoras)
19. La accesibilidad al tren (amplitud de puertas, ausencia de desnivel, espacio en el andén, etc..)*

En informe

- Rápidez
- Frecuencia de paso
- Puntualidad
- Limpieza de trenes
- Limpieza de estaciones
- Amabilidad empleados
- El precio del trayecto
- La seguridad y presencia de personal de seguridad
- La seguridad en el trayecto
- La señalización
- Información disponible a través de medios físicos
- Información disponible a través de medios digitales
- La no masificación de viajeros en los coches
- Movimientos bruscos
- El acondicionamiento
- Facilidad y rapidez de adquirir el título
- Facilidad y rapidez de transbordo
- Accesibilidad a la estación
- Accesibilidad al tren

(*) Atributos nuevos 2018

Metodología



Escala de valoración: En las preguntas de valoración se ha utilizado una escala cualitativa de siete grados, que posteriormente se ha transformado en una puntuación media de 1 a 7 puntos de acuerdo a la siguiente transformación:

Escala	Valor	Coefficiente de transformación
Muy bien	7	10
Bastante bien	6	8,5
Bien	5	7
Regular	4	5,5
Mal	3	4
Bastante mal	2	2,5
Muy mal	1	1

Agrupación: Para la presentación de resultados en los gráficos de valoración se han efectuado las siguientes agrupaciones: Aceptación 7+6+5, Indiferencia 4, Rechazo 3+2+1.

Metodología

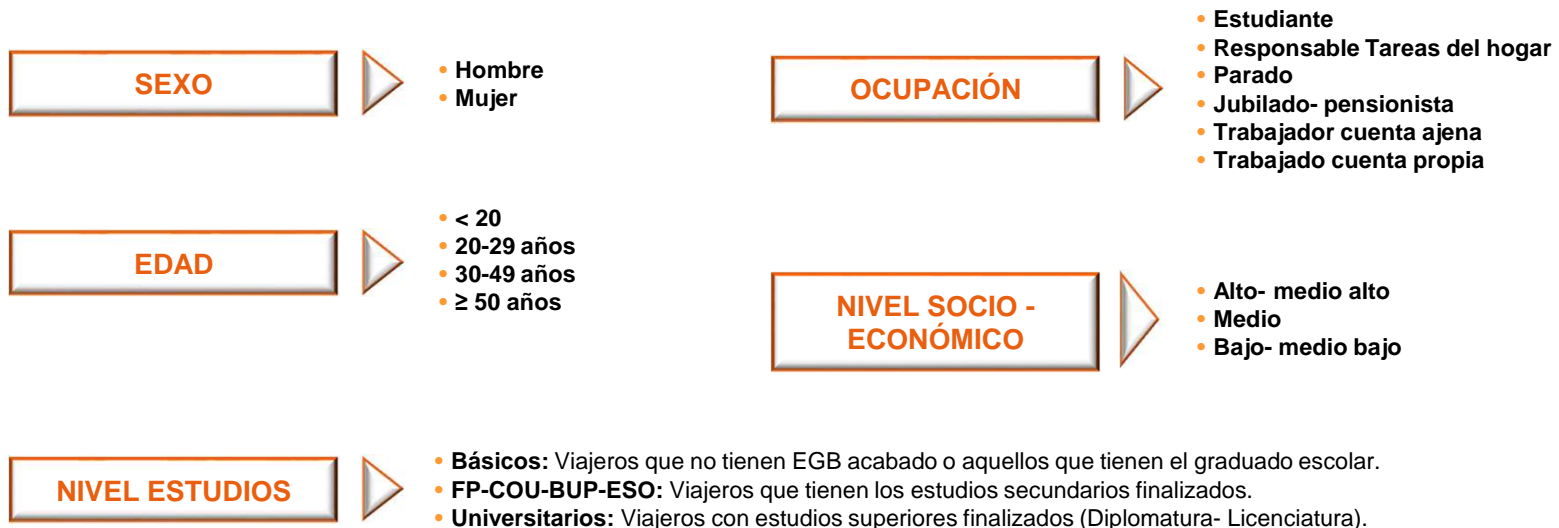
Análisis de datos I



Para el análisis de los resultados de la investigación, además de la explotación general de los datos obtenidos, se han realizado segmentaciones para la explotación de la valoración global en función de las siguientes variables sociodemográficas y de variables de comportamiento en los hábitos de viaje:



Variables sociodemográficas:



Metodología

Análisis de datos II



Variables de comportamiento de viaje:

FRECUENCIA DE USO

- **Todos los días:** Utilizan el TRAM Alicante todos los días laborables.
- **2-3 días a la semana :** Utilizan varios días a la semana.
- **Menor frecuencia:** Agrupa a los que utilizan TRAM un día a la semana, cada 15 días, una vez al mes o no suele cogerlo, es la primera vez.

TIPO DE USUARIO

- **Obligado:** Aquellos que no disponen de vehículo para la realización del trayecto.
- **No obligado:** Viajeros que disponen de vehículo para realizar el trayecto.

TIPO DE BILLETE

- Billeto Sencillo
- Billeto de ida y vuelta
- Bono 10
- Bono 30
- Bono 30 días
- Bono 10 Joven
- T.A.T Gent Major
- T.A.T Pensionista
- Tarjeta de Movilidad
- T.A.T Familia numerosa

No integrado

MOTIVO DEL VIAJE

- Ir al trabajo
- Estudios
- Compras
- Ocio
- Servicios médicos
- Gestiones
- Visitar a alguien
- Turismo
- Otros

- Multiviaje TAM (10, 20, 30)
- TAM Escolar
- TAM Jove
- TAM Oro
- Ruta 4/30 Jove
- Tam Metropolitano
- Alicante Tourist Card

Integrado

Nota: En el análisis de resultados se muestra el dato de aquellos segmentos con una diferencia significativa respecto al conjunto de la muestra y con respecto a la medición de 2018. El test de significatividad utilizado es chi-square (frecuencias) y t-student (medias) al 95%.

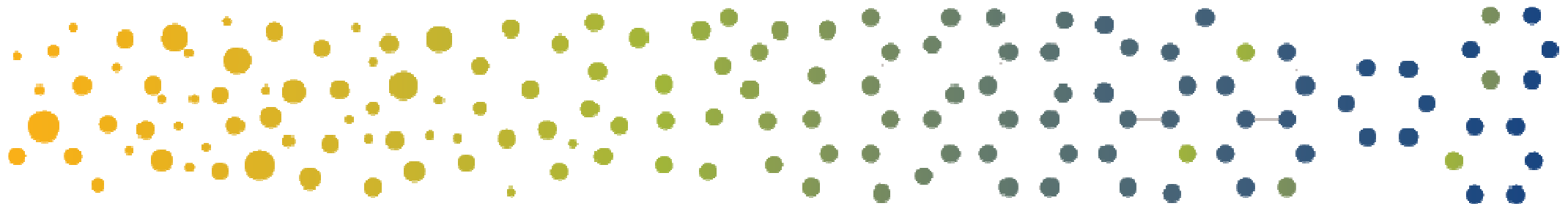
Metodología

Análisis de datos III

Nota: Durante la realización del trabajo de campo de este año, la línea 9 se encontraba en obras, por lo que no se pudieron realizar entrevistas en algunas de las paradas establecidas previamente (desde Denia hasta Fernandet).



2. Perfil del viajero



Perfil del viajero

Planteamiento



En este capítulo se analiza el perfil sociodemográfico de los usuarios de la red de TRAM Alicante, las variables analizadas han sido:

- ▶ Sexo
- ▶ Edad
- ▶ Nivel de estudios
- ▶ Ocupación
- ▶ Nivel socio- económico
- ▶ Lugar de residencia

Perfil del viajero

Resumen



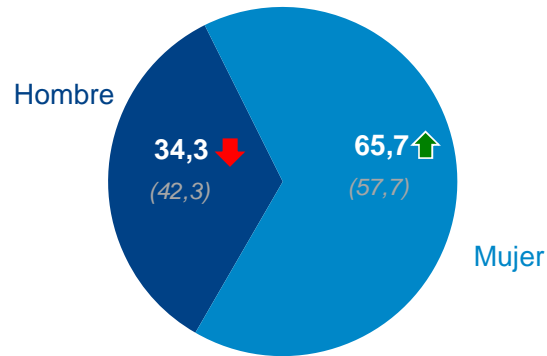
- El **perfil del viajero en TRAM es mayoritariamente femenino** (65,7% mujeres vs. 34,3% hombres) en todas las líneas. Cabe destacar que en 2019 la tasa de usuarias mujeres ha aumentado de manera significativa respecto a la ola anterior, volviendo a niveles de 2017. La línea con un tipo de usuario **más femenino es la L3** (76,7% mujeres), mientras que la L2 destaca con una mayor tasa de usuarios masculinos (40,2%) superior significativamente al total.
- La **edad media** de los usuarios ha aumentado significativamente respecto a la ola anterior, se sitúa en **37 años**, volviendo a niveles de 2014. La L2, con mayor peso de estudiantes, es la línea con una edad media más joven (29 años) mientras que en la nueva L5 los usuarios tienen la mayor edad media (51 años), seguida de la línea 4 y la línea 3 (43 y 42 años respectivamente).
- En la distribución de los usuarios según **nivel de estudios** se observa un **aumento** de la tasa de **usuarios con estudios universitarios** y un **descenso estudios medios**. La **mayoría** de usuarios cuenta con estudios **medios** (55,5% medios). Se identifica un nivel **más alto de universitarios** en **L5 y L4** (49% y 45,1% respectivamente) y colectivos con niveles más destacados de estudios **básicos** en **L9, L5 y L1** (32,6%, 26,5% y 23,3%, respectivamente).
- La **principal ocupación es trabajadores por cuenta ajena (51%)**, que se mantiene respecto al año anterior. Se reduce la tasa de estudiantes exclusivos y las personas dedicadas a tareas del hogar y aumenta la tasa de jubilados, debido al incremento de la edad en el conjunto de la sociedad. En todas las líneas se maximiza el peso de trabajadores mientras que en la L2 tienen mayor peso los estudiantes.
- El **Nivel SocioEconómico (NSE) mayoritario es el medio (56,8%)**, que se mantiene respecto al año anterior. En esta ola se detecta un aumento significativo del nivel socioeconómico medio-alto de la misma manera en la que se ha aumentado la tasa de usuarios con nivel de estudios universitarios ya que es una de las variables que explica el nivel social. La L4 presentan un mayor NSE Alto-Medio alto, mientras que la L1, L5 y L9 presentan más NSE Bajo-Medio bajo.
- El **48,3%** de los viajeros **residen en la ciudad de Alicante**. Esta tasa ha disminuido de manera significativa respecto a 2018, volviendo a niveles de 2017. En la **L2 y la L4** la mayoría de los usuarios son de **Alicante ciudad** mientras que en la **L1** y en la **L9** los usuarios residen en otros municipios de la **provincia** en su mayoría. La tasa de **viajeros que residen habitualmente en el extranjero** es superior a la media en la L1 y L9.

Perfil del viajero

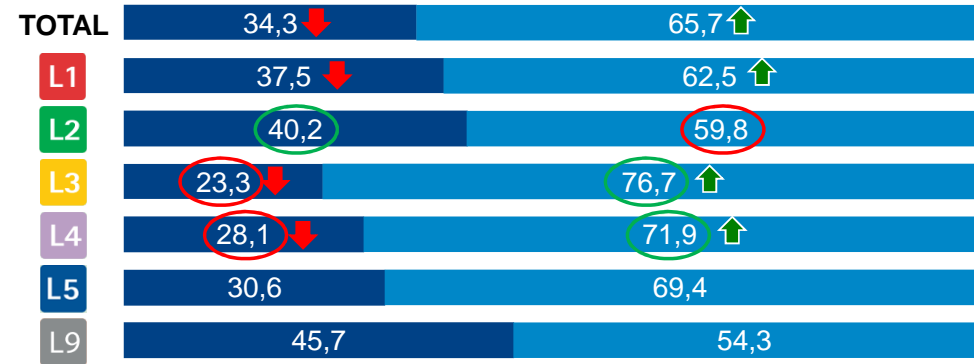
Sexo



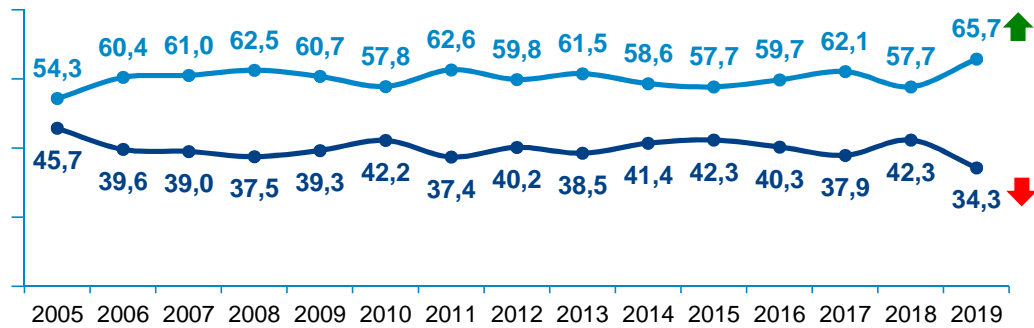
2019



POR LINEA



EVOLUTIVO



● Hombre
● Mujer

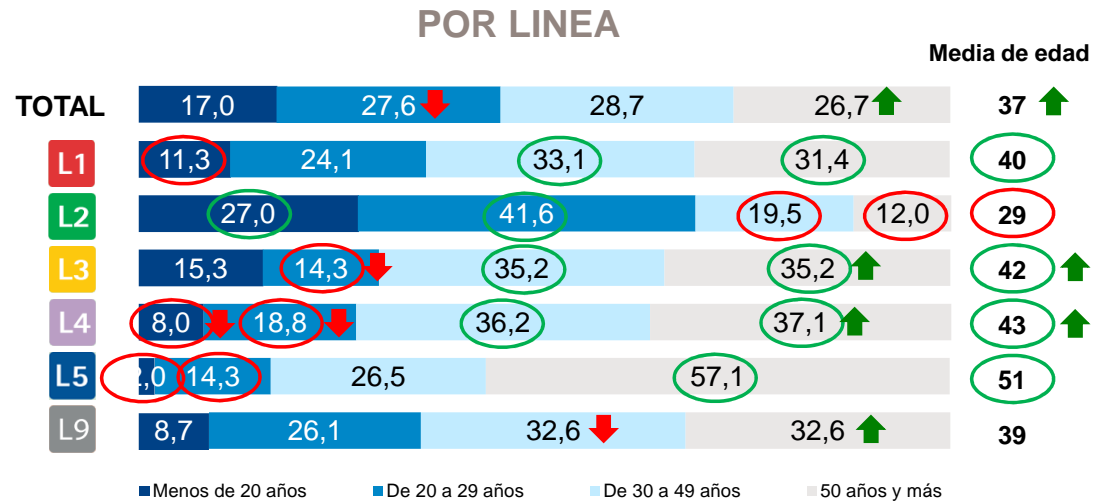
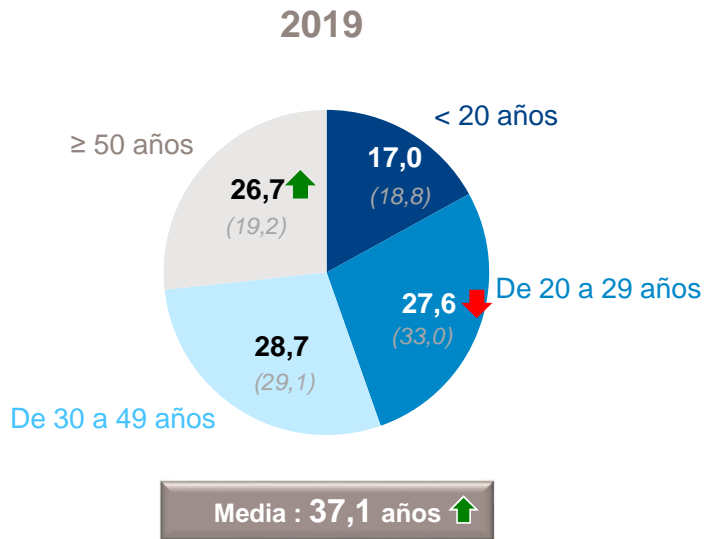
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

() Datos ISC 2018

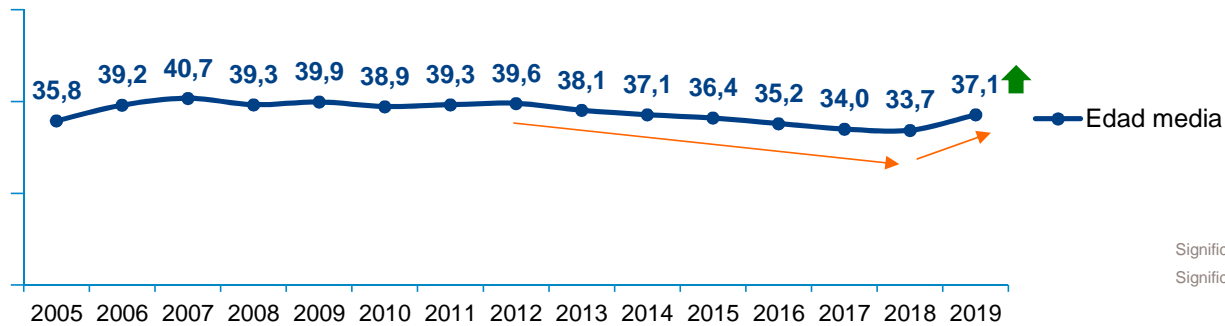
Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.524)
C12.- Sexo

Perfil del viajero

Edad



EVOLUTIVO



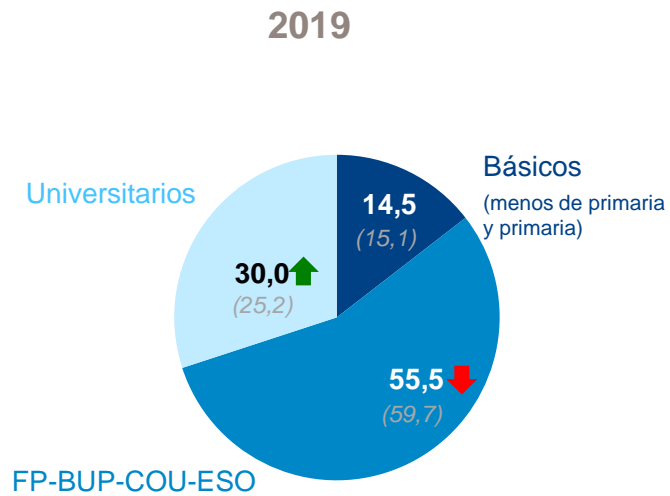
() Datos ISC 2018

Unidad: Porcentaje; media
Base: Total muestra (1.524)
C13.1.- Edad

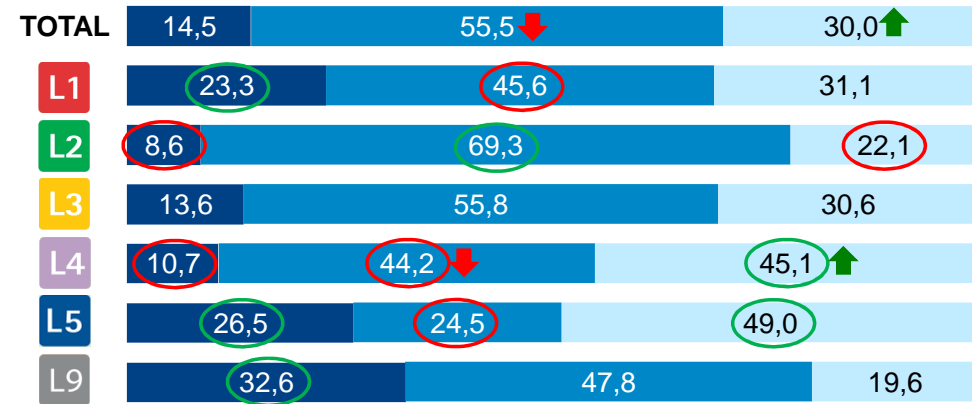
Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Perfil del viajero

Nivel de estudios



POR LINEA



■ Primarios o menos (cod. 1 y 2) ■ FP, BUP, COU (cod. 3)

■ Universitarios (cod. 4 y 5)

Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

() Datos ISC 2018

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.524)
 C14.- ¿Qué estudios ha finalizado usted?

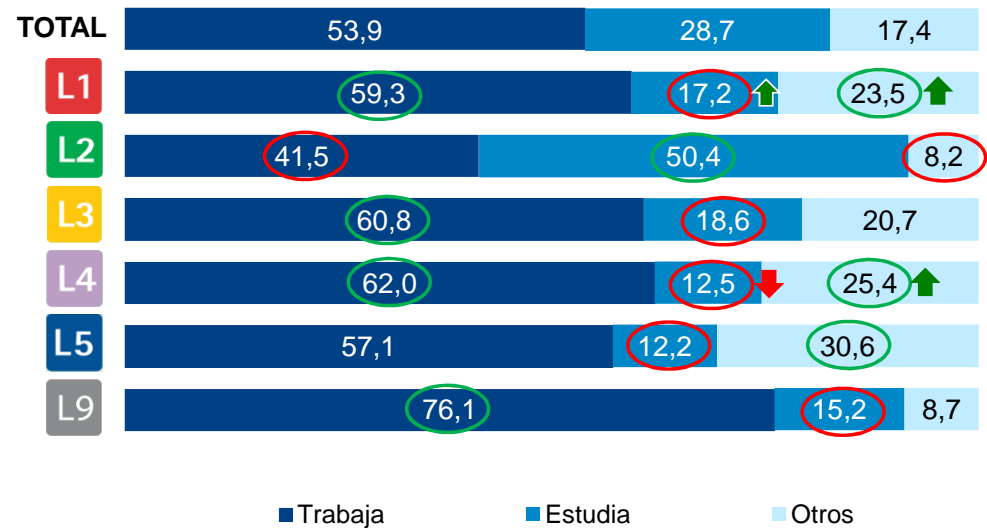
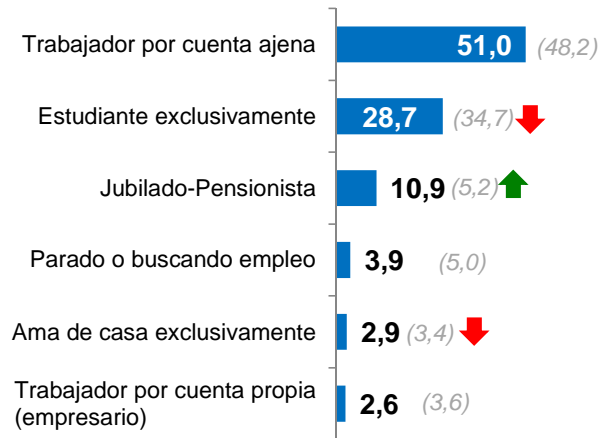
Perfil del viajero

Ocupación



2019

POR LINEA



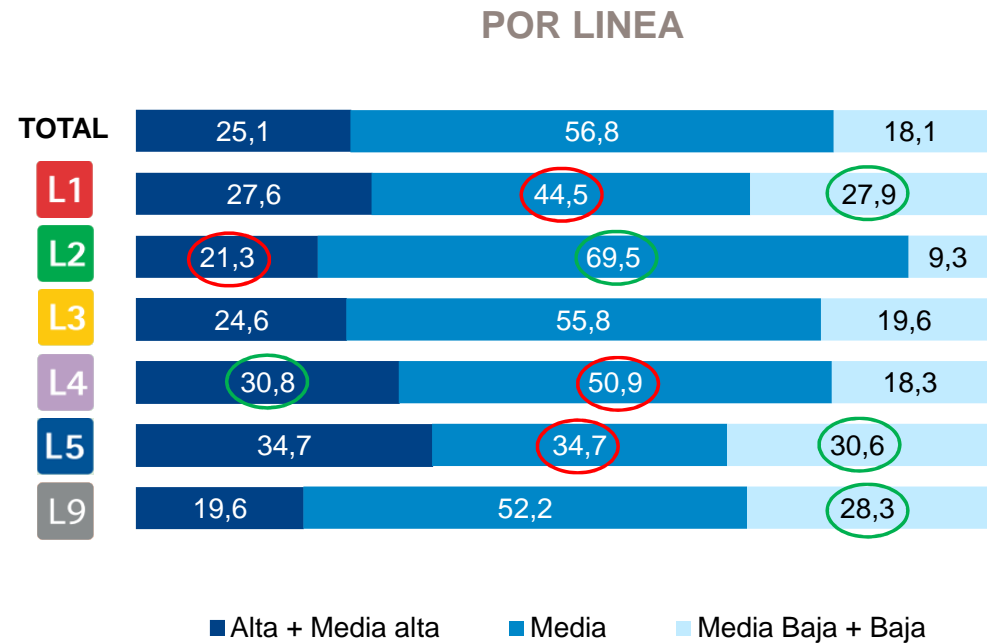
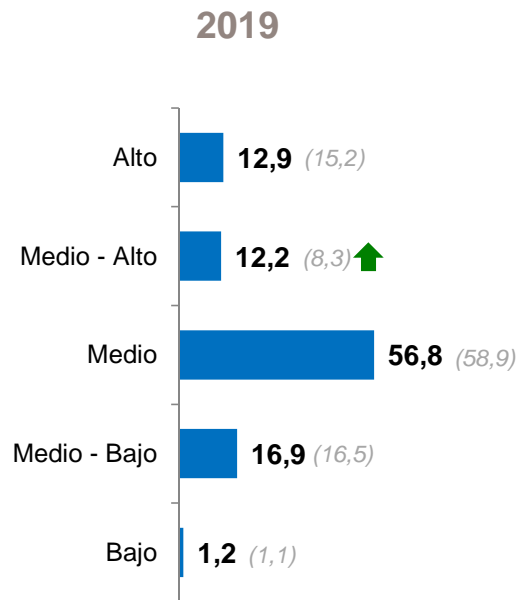
() Datos ISC 2018

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.524)
 C15.- ¿Cuál es su ocupación principal?

Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Perfil del viajero

Nivel socio-económico



() Datos ISC 2018

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.524)
 C14.- ¿Qué estudios ha finalizado usted? C15.- ¿Cuál es su ocupación principal?

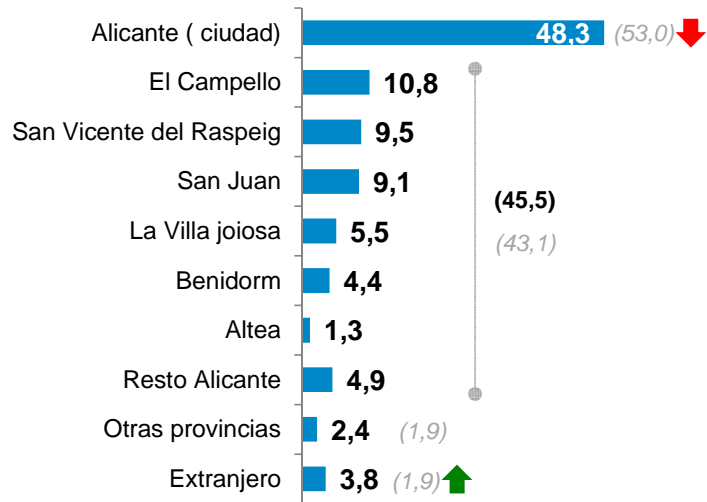
Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Perfil del viajero

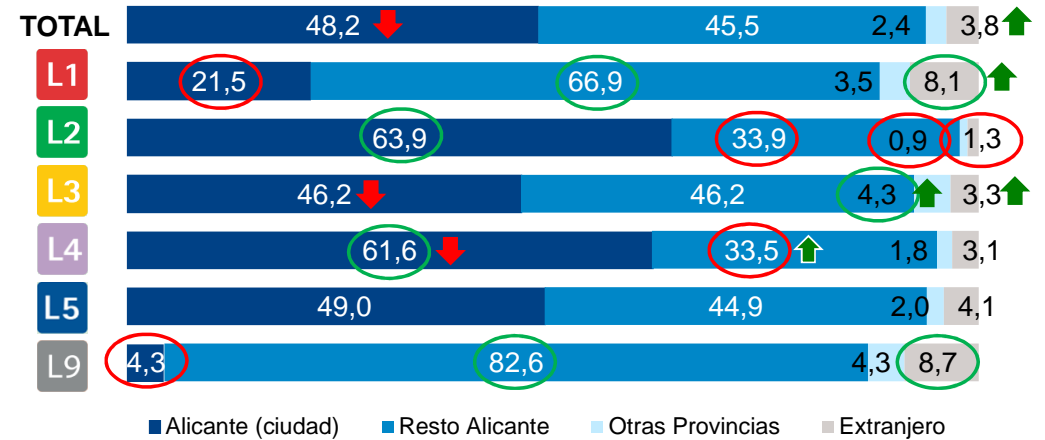
Lugar de residencia



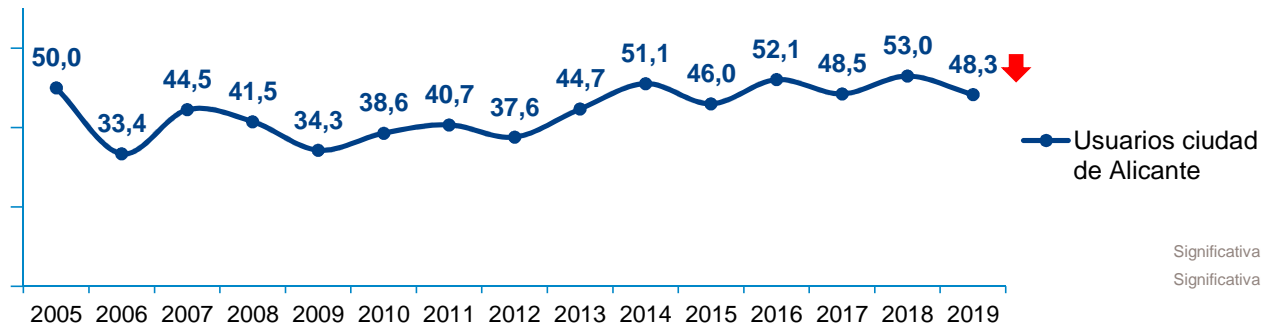
2019



POR LINEA



EVOLUTIVO



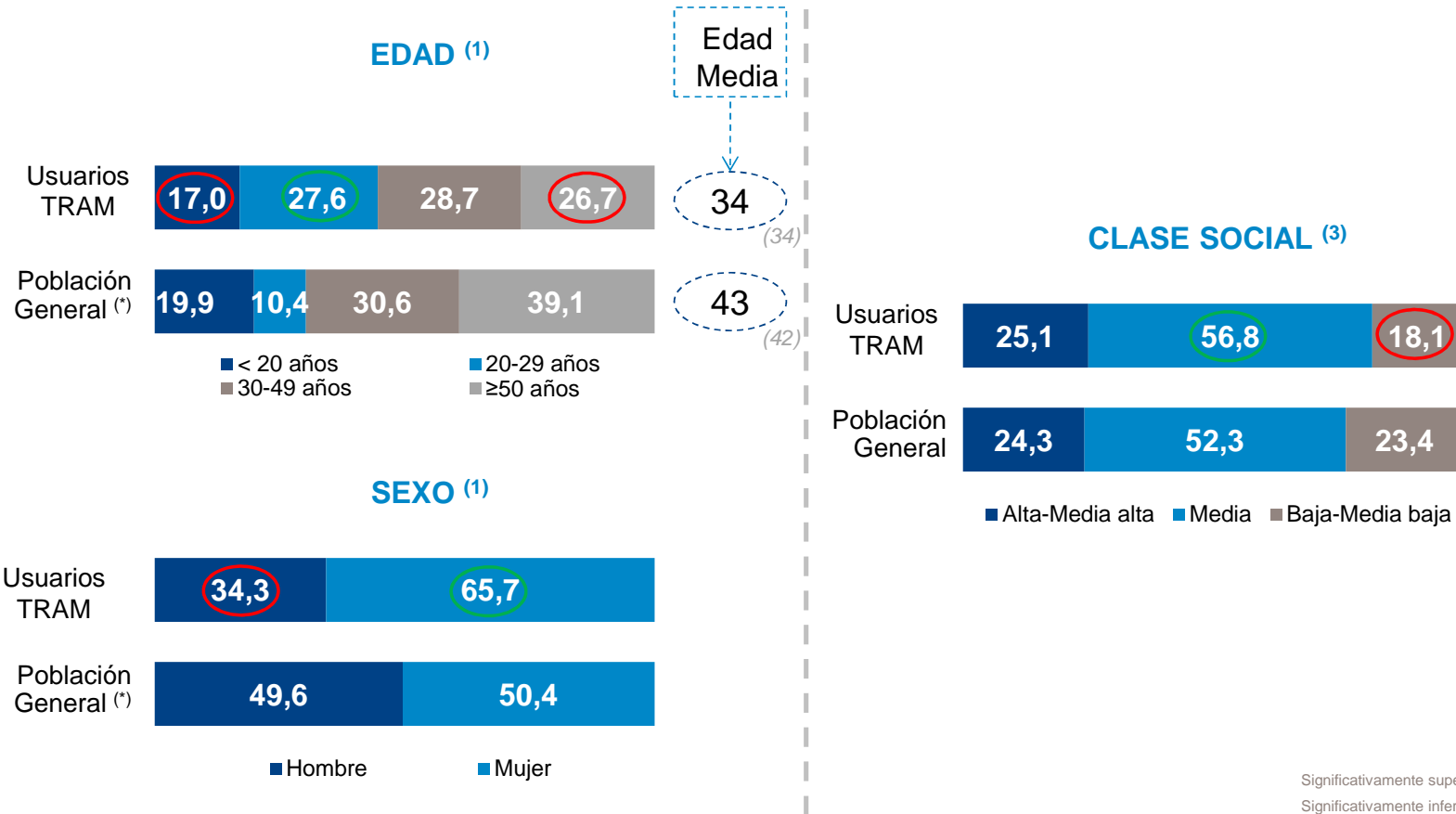
() Datos ISC 2018

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.524)
 C18.- ¿En qué municipio reside Ud. Habitualmente?

Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Perfil del viajero

Perfil comparativo con Población general



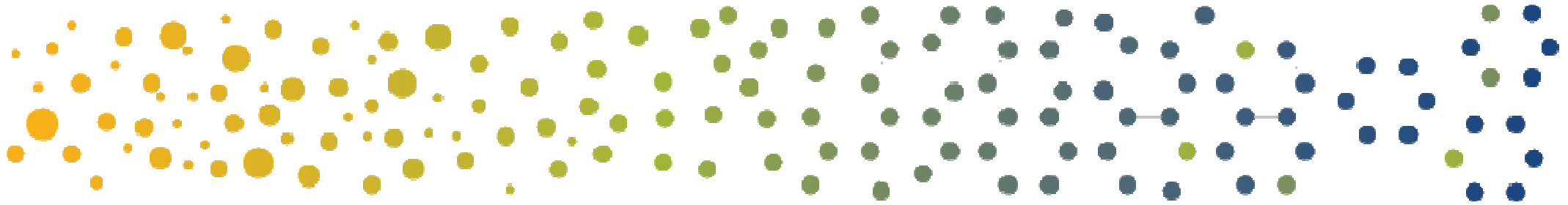
() Datos ISC 2018

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra

(*) Datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística, año 2018 (1), del EGM 2018 (3)

(**) Datos correspondientes a la provincia de Alicante

3. Comportamiento del viaje



Comportamiento del viaje

Planteamiento



El objetivo de este capítulo es analizar los usuarios de la red de TRAM Alicante en diversos aspectos relacionados con su comportamiento.

Concretamente, las variables analizadas han sido:

- ▶ Frecuencia
- ▶ Tipo de billete
- ▶ Número de viajes/ semana
- ▶ Motivo del viaje
- ▶ Motivos de utilización del servicio del TRAM Alicante
- ▶ Tipo de usuario
- ▶ Tiempo, distancia y medio de desplazamiento
- ▶ Medio de desplazamiento
- ▶ Tasa de viajeros que ha realizado transbordo
- ▶ Recurrentes

Comportamiento del viaje

Resumen



Se reduce la frecuencia de uso

- **Se reduce** el peso de los **usuarios diarios** con respecto a la ola anterior, volviendo a niveles de 2016. La **L2** es la línea que tiene mayor peso de **viajeros diarios**, y la **L1** y la **L9** las que tienen mayor peso de **viajeros esporádicos**. El perfil del viajero más habitual es mujer de entre 20 y 49 años, que se desplaza por trabajo y estudios, de NSE Medio y residente en la ciudad de Alicante.
- Se reduce el **nº medio de viajes/trayectos** (8,5 viajes a la semana). Teniendo en cuenta que los usuarios del TRAM lo usan 3,5 días a la semana en promedio, el **nº medio de viajes al día** es de **2,1**. Los pasajeros de **L3 y L4** realizan **mayor nº de viajes** a la semana (9,3 y 8,9 respectivamente) y **menor** los de **L1** (7,2) y **L9** (6,8).
- La **reducción** de la **frecuencia de uso** y del **número** medio de **viajes**, se debe en gran medida a la **mayor** presencia entre los **usuarios** del **target** de **50 años en adelante**, que son los que tienen una frecuencia de uso y realizan un número de significativamente inferior al resto.

Los bonos TAM son el principal billete empleado

- La **Tarjeta TAM (10,20,30)+TAM Joven +TAM Oro** lo emplea **más de la mitad de los usuarios (53,8%) de los usuarios**.
- **Se mantiene** el uso de los **títulos sencillos (billete sencillo+ ida y vuelta +TAM Metropolitano)**, **18,5%**, aunque **sí cabe destacar una tendencia a la baja desde 2016**. Destaca el uso del **billete sencillo** (relacionado con un uso más esporádico) en la **L1** y **L9**.
- Los **viajeros menores de 20 años y los de entre 20 y 29 años** han **reducido** el **uso del TAM Metropolitano** de manera significativa (del 12,6% al 5,4% y del 13,6% al 7,9% respectivamente) **en favor de billete sencillo** que ha aumentado su uso en estos colectivos en 5 puntos porcentuales, de 3,5% al 8,1% y del 5,8% al 11,2% respectivamente. La tarjeta **Ruta 4/30 Jove** se ha mantenido **constante** después del incremento significativo de la ola anterior.

Comportamiento del viaje

Resumen



La mayoría de usuarios recarga en las máquinas automáticas y paga en efectivo.

- La **mayoría, (50%)**, de **usuarios recarga** sus **títulos** de transporte a través de **máquinas automáticas de venta**, esta tasa ha disminuido de manera significativa respecto a ola anterior en favor de los otros medios de recarga, concretamente las **redes exteriores** que ha aumentado del 21,9% al 27,3% y las **taquillas** que ha pasado del 19,9 al 21,7%. Los usuarios de las líneas **L1 y la L3** destacan por recargar sus títulos en mayor medida en **máquinas automáticas**, mientras que los usuarios de la **L2** y la **L4** destacan por hacerlo a través de **redes exteriores**, y los de las líneas **L1, L4 y L9** por hacerlo a través de **taquillas**.
- Los **usuarios** que **recargan** sus **títulos** a **través** de la **red interna** de FGV, máquinas automáticas de venta y taquillas (77,6%) **pagan** en su **mayoría en efectivo** (67%), sobre todo los usuarios de L9, mientras que los usuarios de L5 y L3 lo hacen más con tarjeta.

La mayoría conoce la nueva L5 y su valoración entre los que la han usado alguna vez es muy positiva.

- La nueva línea **L5** la conoce la mayoría de los viajeros (**57%**) siendo su **notoriedad** mayor en la **L3 y en la L4**, donde la **conocen el 71,1% y el 88,8% de los usuarios**, en el resto de líneas su conocimiento es inferior. Actualmente el **23,4% de los viajeros la ha utilizado alguna vez**, elevándose hasta un 64,7% en la L4. Los usuarios que la han utilizado alguna vez, presentan un nivel de satisfacción muy elevado con esta línea, la **valoración** promedio es de **8,83 puntos** y el **52,1%** de los que la han usado **le otorgan la máxima puntuación**.
- A aquellos usuarios de la L4 y la L5 que viajaban en dirección Puerta del Mar se les ha preguntado que suelen hacer para llegar a su destino y la mayoría (60,8%) declara que coge la primera línea que venga (L4 o L5) y luego transborda o va andando.

Comportamiento del viaje

Resumen



Los desplazamientos se realizan por motivos laborales y estudios

- Los principales motivos de los desplazamientos son **el trabajo** (35,9%) y los **estudios** (23,4%). En la **L3** y **L4** los usuarios que se desplazan por motivos **laborales** tienen mayor peso que en el resto. En la **L2** tienen mayor peso los desplazamientos por **estudios**, mientras que en L5 y L9 los de ocio, turismo y compras.
- El 71,2% de los desplazamientos se realiza por motivos recurrentes (trabajo, estudios, médico, gestiones) y se concentran en mayor medida en el tramo horario de 6 a 10 horas, mientras que los desplazamientos por motivos lúdicos se concentran más en el tramo de 18 a 23 horas. Cabe destacar que se han reducido significativamente los desplazamientos por motivos recurrentes en favor de los viajes por por motivos lúdicos (turismo, ocio, compras y visitas)

Eligen el TRAM porque les gusta, no tienen otro medio, comodidad o dificultad de aparcamiento.

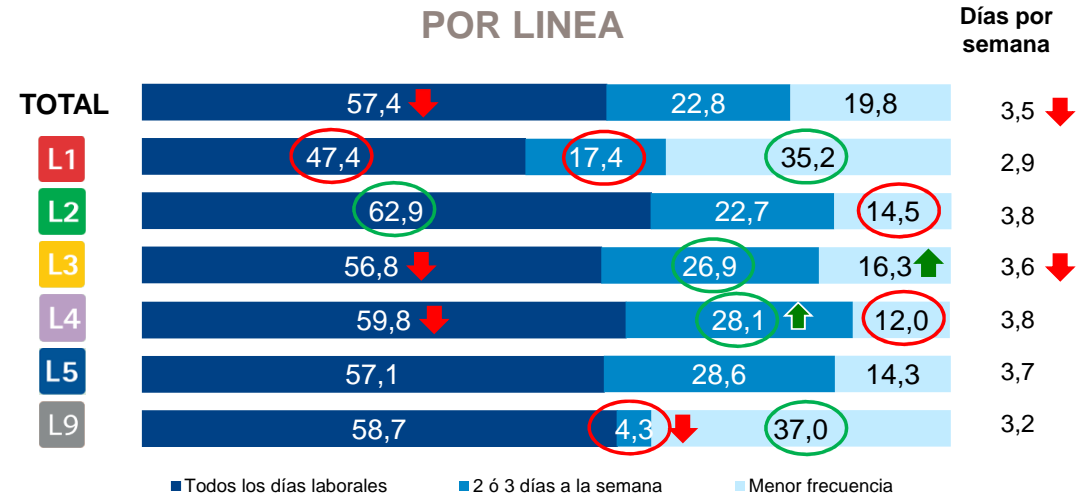
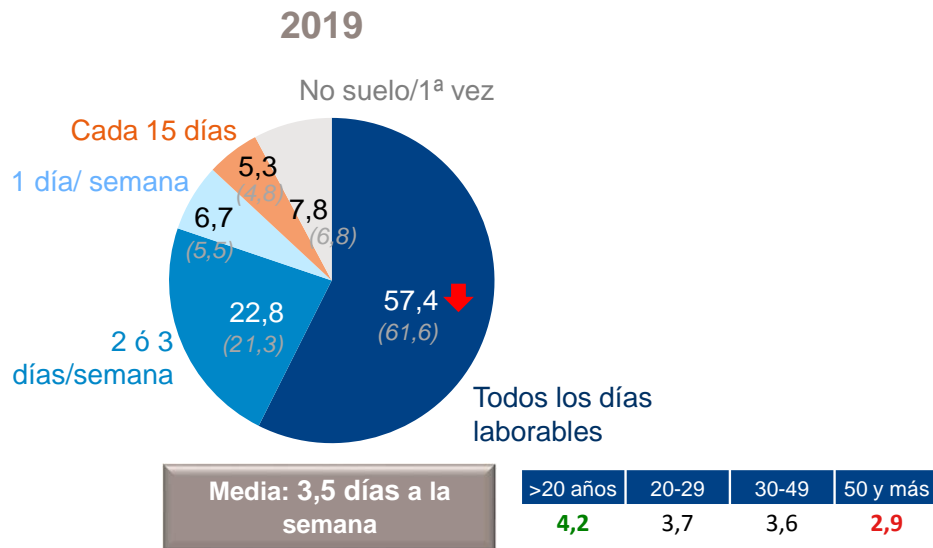
- La tasa de usuarios que manifiestan que **prefieren viajar en el TRAM** a realizarlo en otro medio (**44,4%**) se ha **incrementado** de manera significativa respecto a la ola anterior de igual modo que la tasa que declara que es la **dificultad** para **aparcarse** en destino lo que les lleva a usar el TRAM. Son los usuarios de la L4 y la L9 los que prefieren en mayor medida el TRAM y los de la L4, L5 y L3 los que destacan más la dificultad de aparcarse. Mientras que se reducen los motivos comodidad, rapidez, cercanía, economía y ahorro. En la **L3** el principal motivo es que **no disponen de otro medio privado**, mientras la **comodidad** es más importante en las **L1 y L2**.
- Un **70,1%** de los **viajeros son obligados** (no disponen de coche para realizar el trayecto), principalmente en la **L1 y L2 y en la L4**, que aumenta significativamente con respecto a la ola anterior.

La cadena modal del TRAM : andar (8'9") → trayecto en TRAM → andar (8,8")

- El desplazamiento a la estación se realiza andando (90,9%) y hasta el destino (93,1%). Se emplea en torno a 8-9 min. en este desplazamiento entre el origen/destino y la estación. El **76,3%** de los viajeros reside en un radio de **1 Kilometro a su estación de origen**.

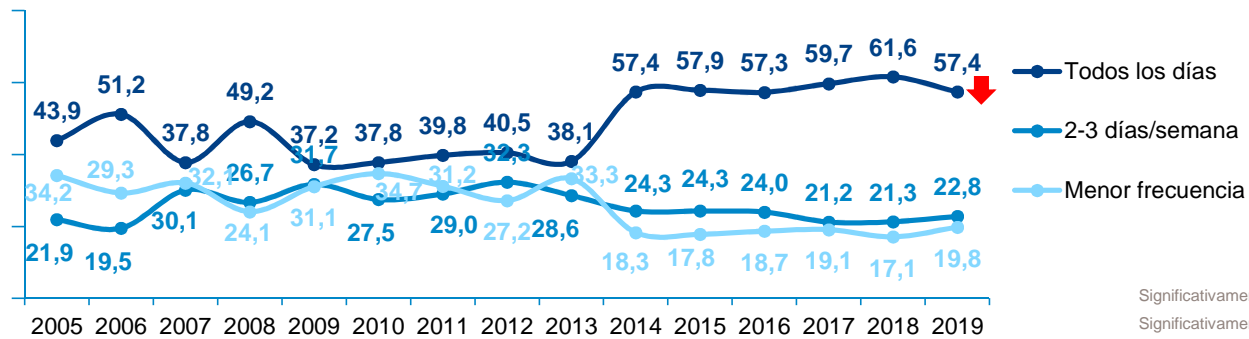
Comportamiento del viaje

Frecuencia de uso



() Datos ISC 2018

EVOLUTIVO

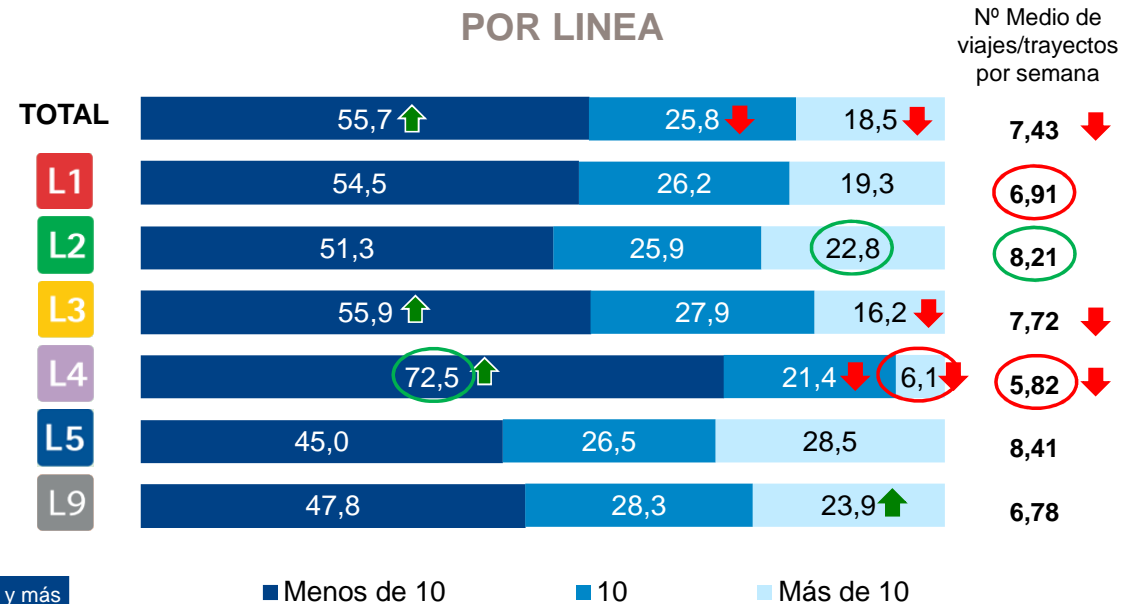
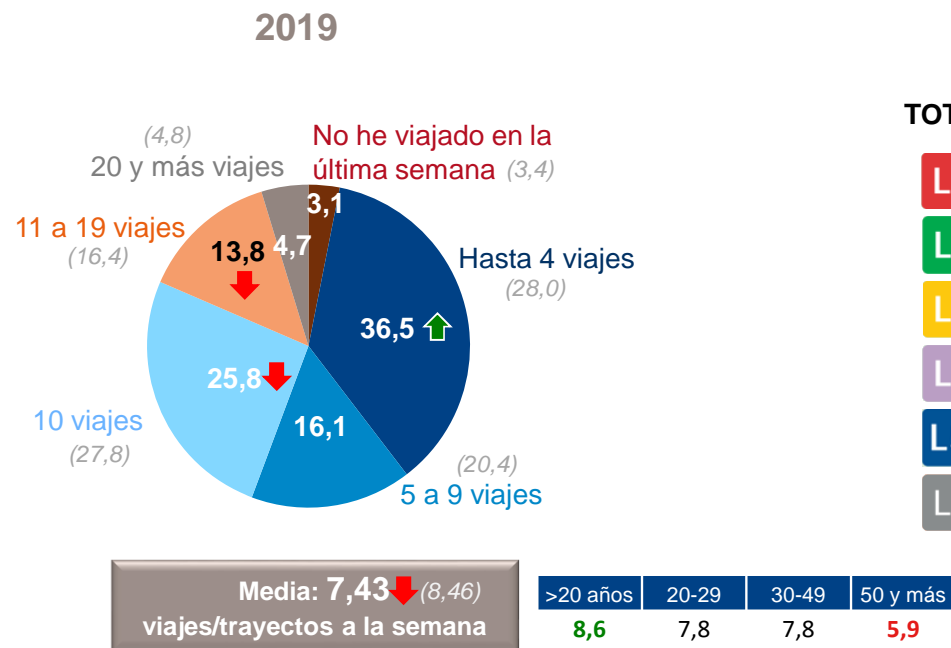


Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.524)
P5.- ¿Con qué frecuencia suele usted coger el TRAM?

Comportamiento del viaje

Número de viajes/trayectos semanales



() Datos ISC 2018

Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

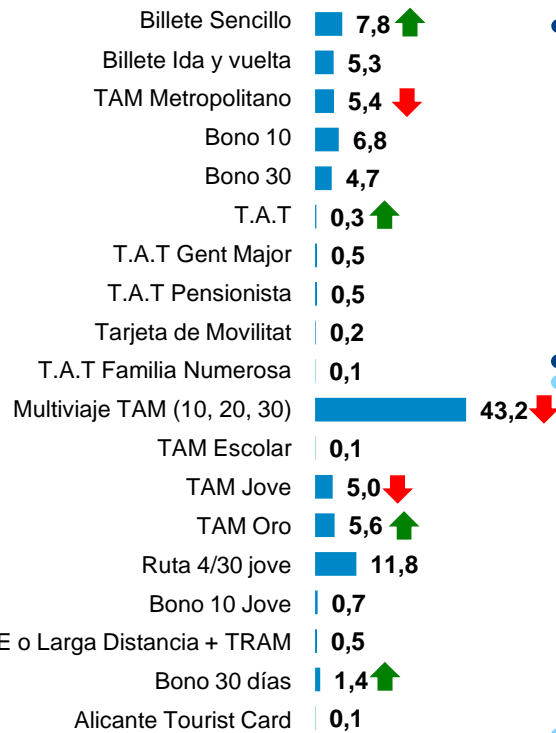
Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.524)
P4. ¿Qué número de viajes ha realizado en TRAM en la última semana? Tenga en cuenta que el viaje de ida y vuelta cuenta como 2 viajes.

Comportamiento del viaje

Tipo de billete



2019

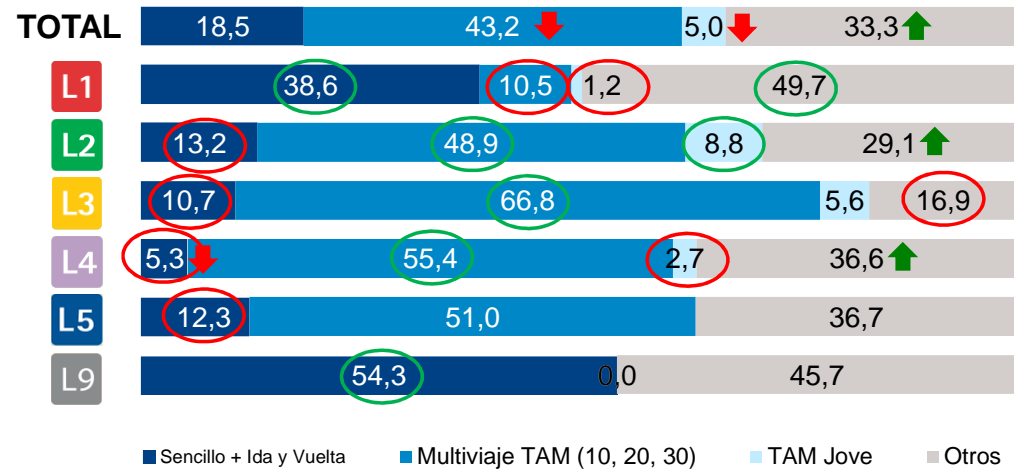


Billetes No integrados
31,6% ↑
(24,3%)

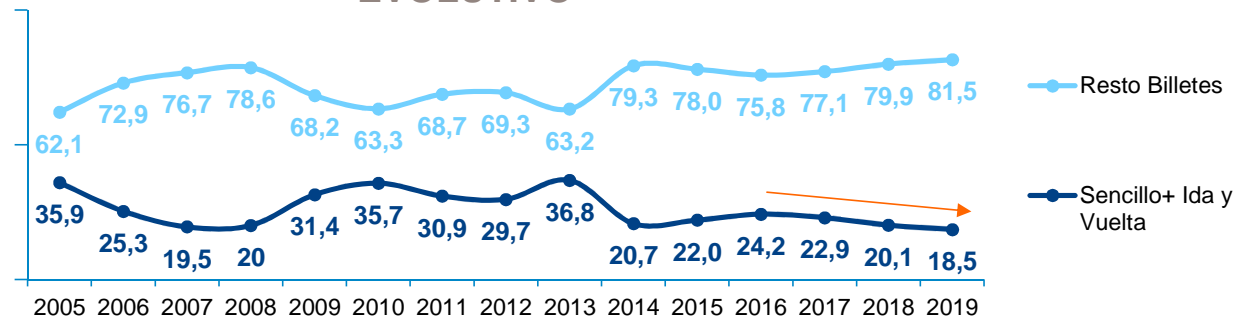
Billetes Integrados
68,6% ↓
(75,8%)

() Datos ISC 2018

POR LINEA



EVOLUTIVO



Significativamente superior: Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: Total ↓ Evolutivo

GfK | Confidential

(*) Títulos de transporte nuevos 2019

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.524)
C11.- Tipo de Billete

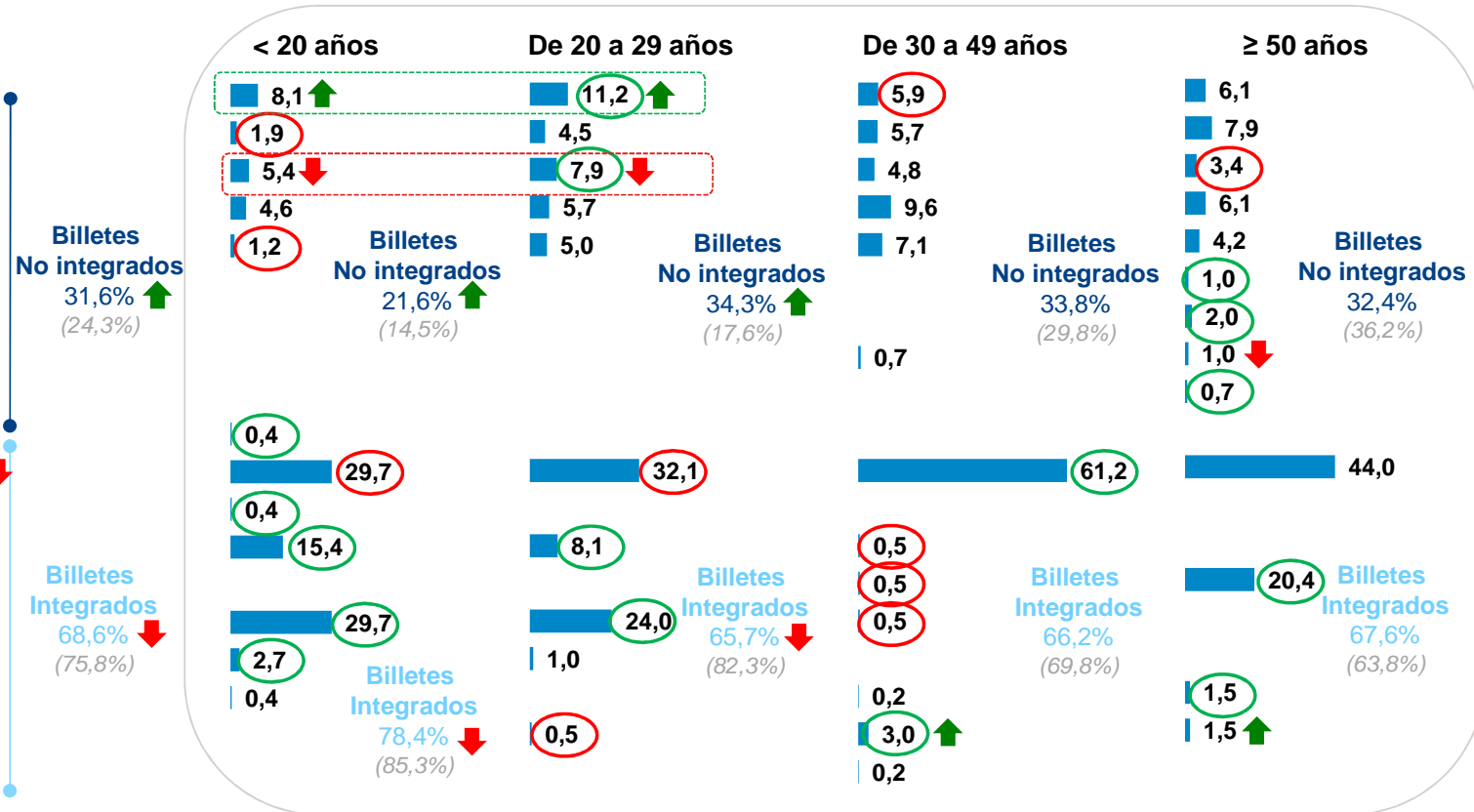
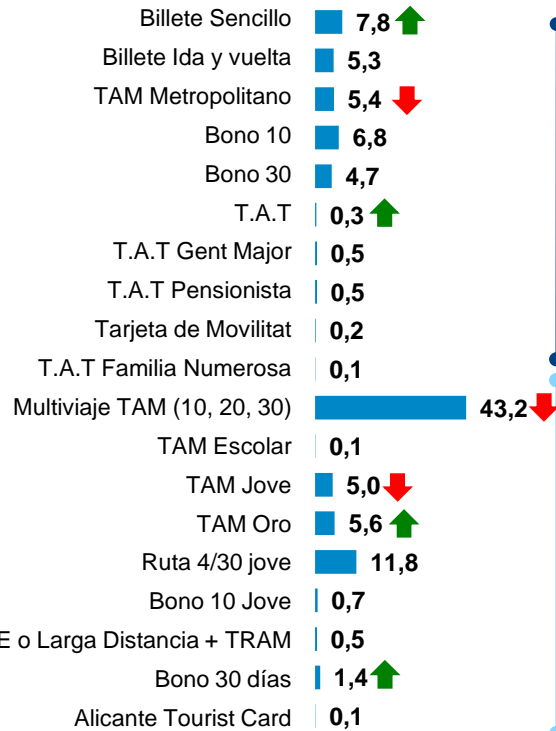
© GfK Octubre 2019 | ISC TRAM Alicante

Comportamiento del viaje

Tipo de billete por edades



2019



() Datos ISC 2018

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.524)
 C11.- Tipo de Billete / C13.1.- Edad

Significativamente superior: Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: Total ↓ Evolutivo

Comportamiento del viaje

Conocimiento de la nueva línea 5



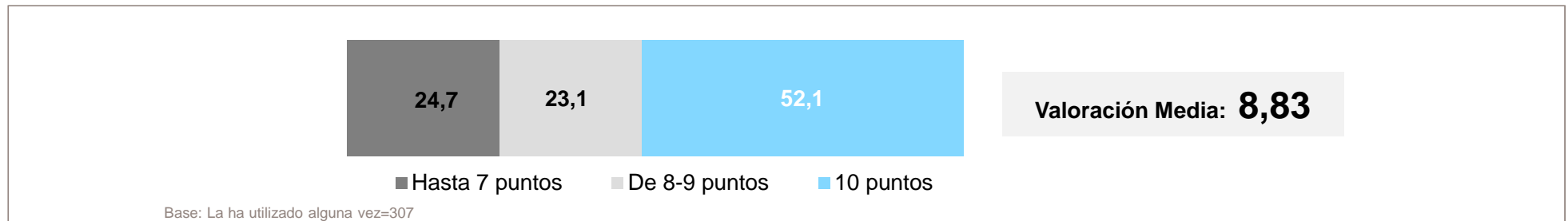
¿Conoce nueva Línea 5?

¿La ha utilizado alguna vez?

¿Qué hace normalmente cuando va dirección Luceros o Porta del Mar?



¿Cómo valora la nueva línea 5?



Unidad: Porcentaje

P10 ¿Conoce Ud. la nueva línea L5, que se ha aperturado nueva en Junio de este año que va desde Porta del Mar a la Plaza de la Coruña? P10. a. ¿La ha utilizado alguna vez?

P10.2 Por favor podría darme una valoración global del servicio de la L5 del TRAM de Alicante del 1 al 7

P11 (PROG.: Han marcado en c.3 las siguientes paradas de origen 7,11,34,38,42,46,52,55,61,64 y en c.3c sentido Porta del Mar si ha marcado en c.3b L5 o Luceros si ha marcado en c.3b

L4) ¿Qué hace Ud. normalmente cuando va en dirección Luceros o Porta del Mar? :

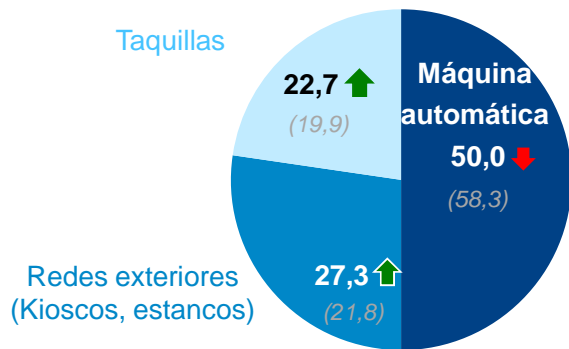
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Comportamiento del viaje

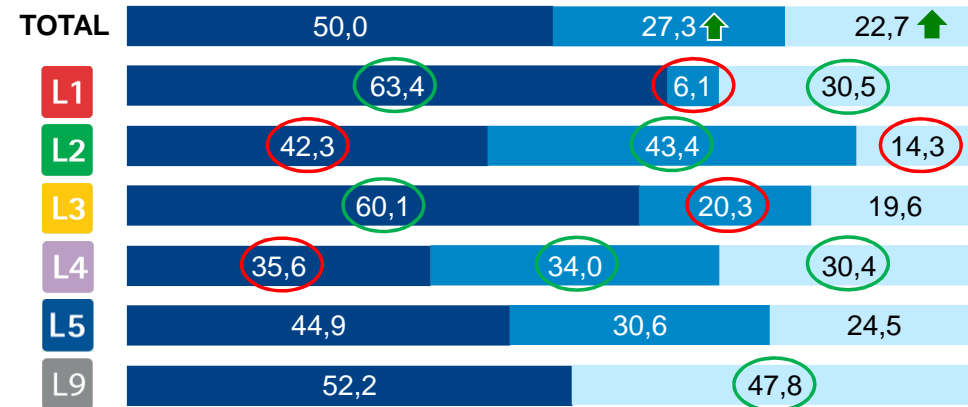
Medios de recarga de los títulos de transporte



¿Cómo recarga habitualmente su título de transporte?



POR LINEA



- Máquina automática de venta
- Redes exteriores o establecimientos autorizados
- Taquilla

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra

C.11.1 ¿A través de qué medio adquiere o recarga Ud. habitualmente su título de transporte?

Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Comportamiento del viaje

Tipo de pago de los títulos de transporte



¿Cómo suele Ud. pagar su título de transporte?



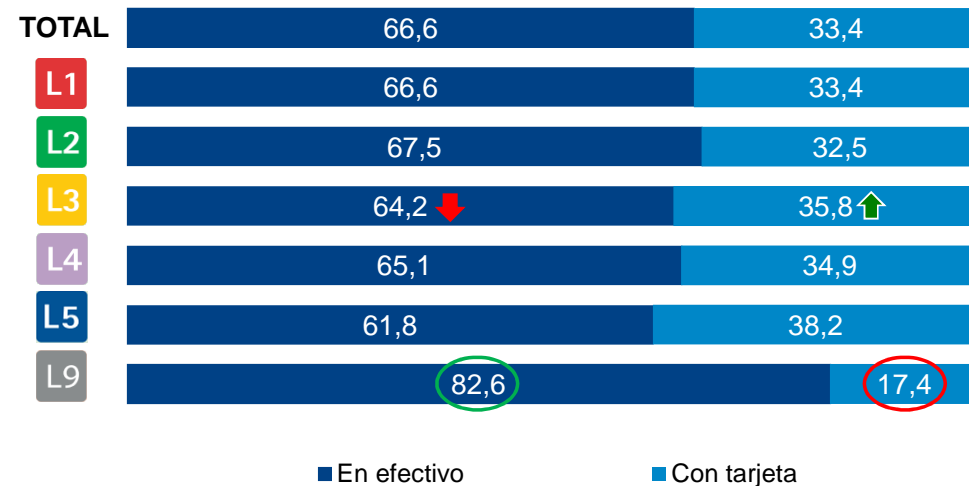
Base: Usuarios que adquieren su título en máquinas automáticas o taquillas (n=1.182)

Unidad: Porcentaje

C.11.1 ¿A través de qué medio adquiere o recarga Ud. habitualmente su título de transporte?

© GfK Octubre 2019 | ISC TRAM Alicante

POR LINEA



Significativamente superior: Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: Total ↓ Evolutivo

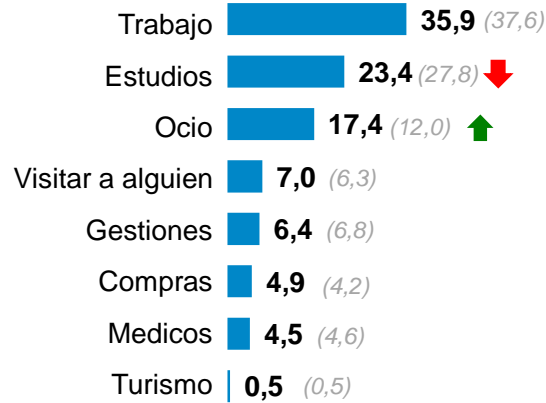
GfK | Confidential

Comportamiento del viaje

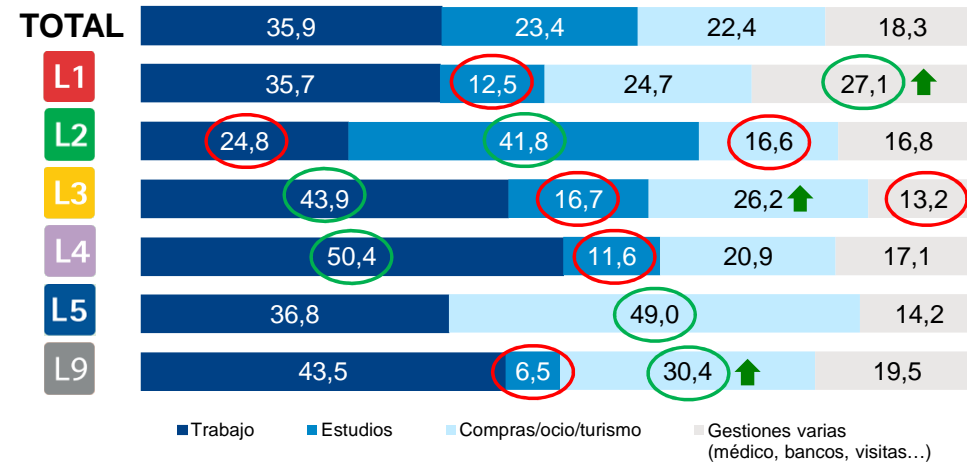
Motivo del viaje



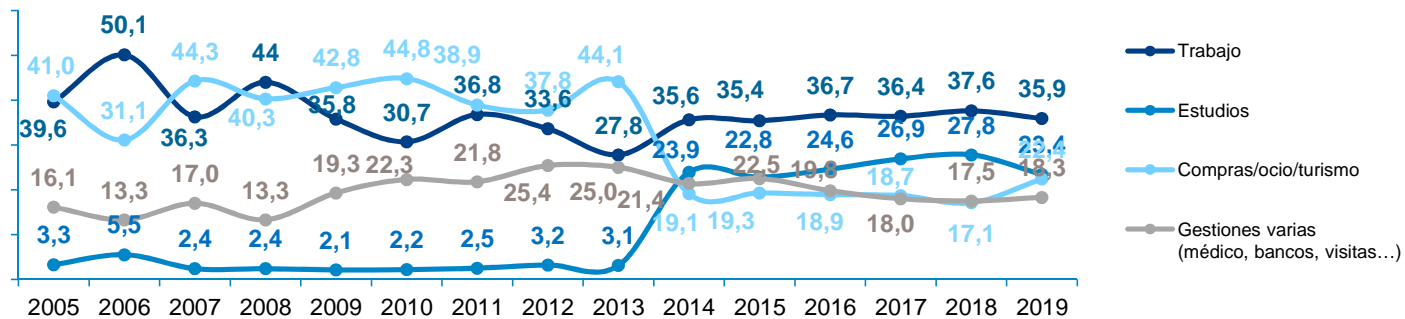
2019



POR LINEA



EVOLUTIVO



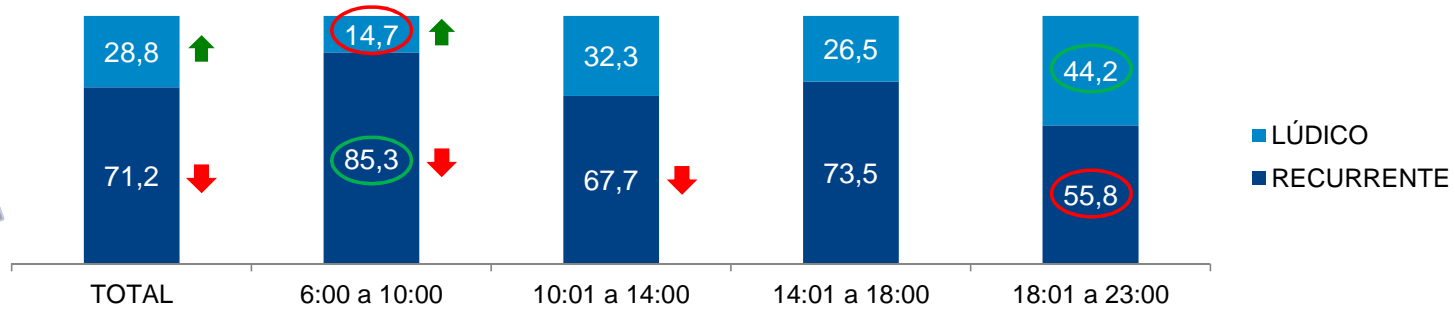
Significativamente superior: Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: Total ↓ Evolutivo

() Datos ISC 2018

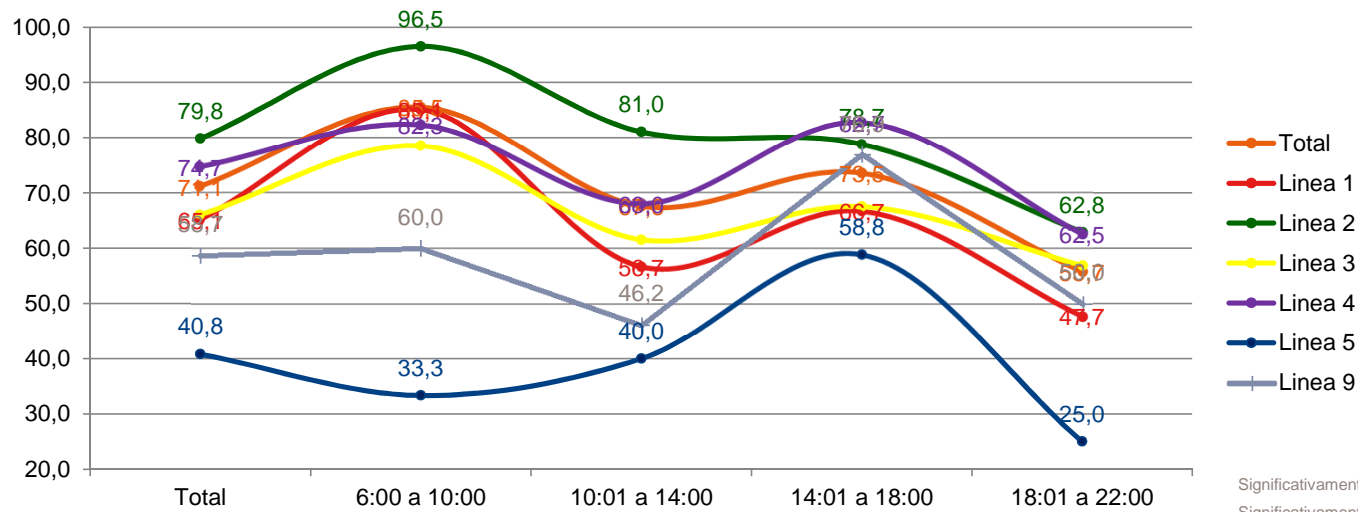
Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.524)
C16.- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

Comportamiento del viaje

Recurrentes y lúdicos



Recurrente – Franjas horarias por línea



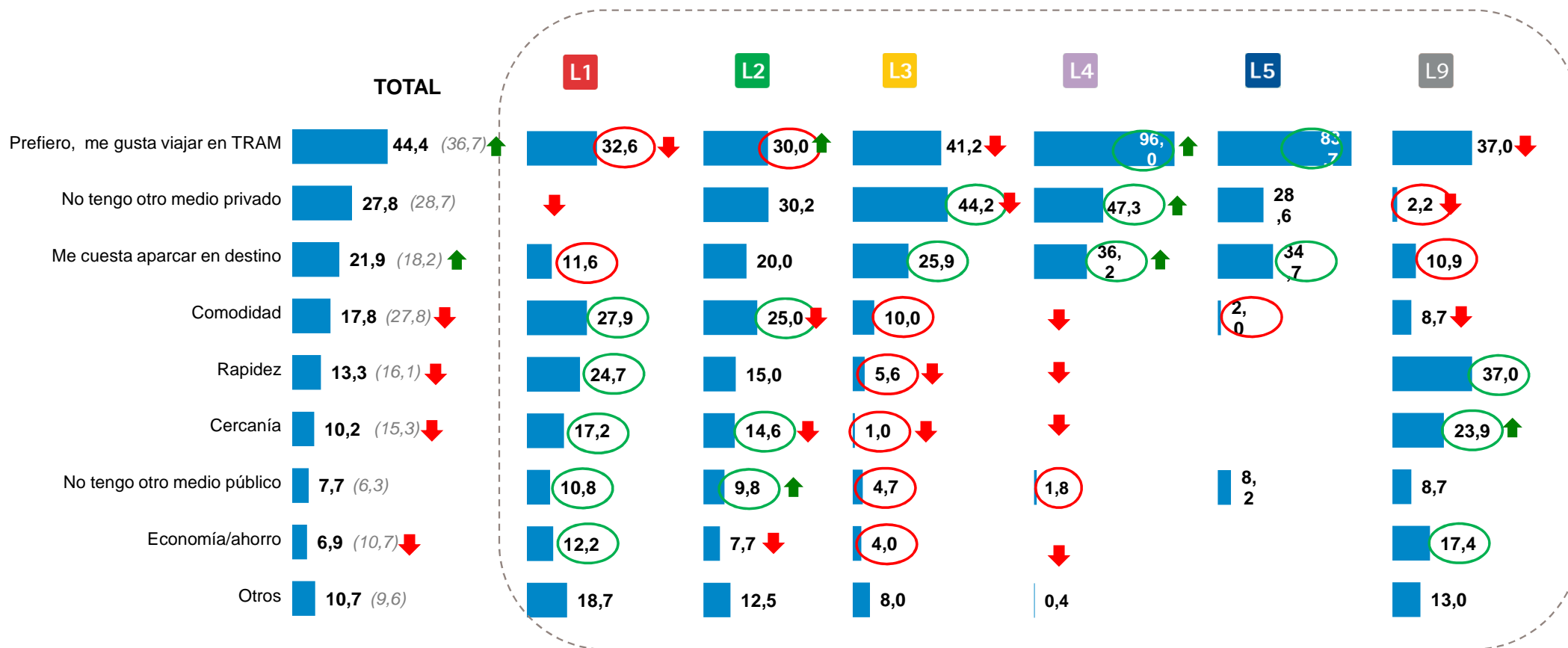
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.524)
 C16.- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

Recurrente: trabajo, estudios, servicios médicos, gestiones, otros
Lúdico: Turismo, ocio, compras, visitar a alguien

Comportamiento del viaje

Motivos de utilización del servicio del TRAM Alicante



() Datos ISC 2018

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.524)
 P9.- ¿Por qué viaja usted con Tram de Alicante?

Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

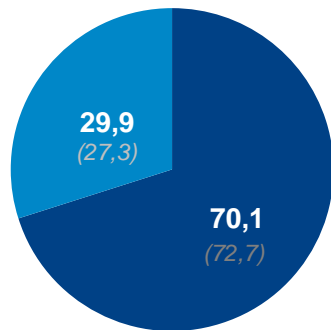
Comportamiento del viaje

Tipo de usuario



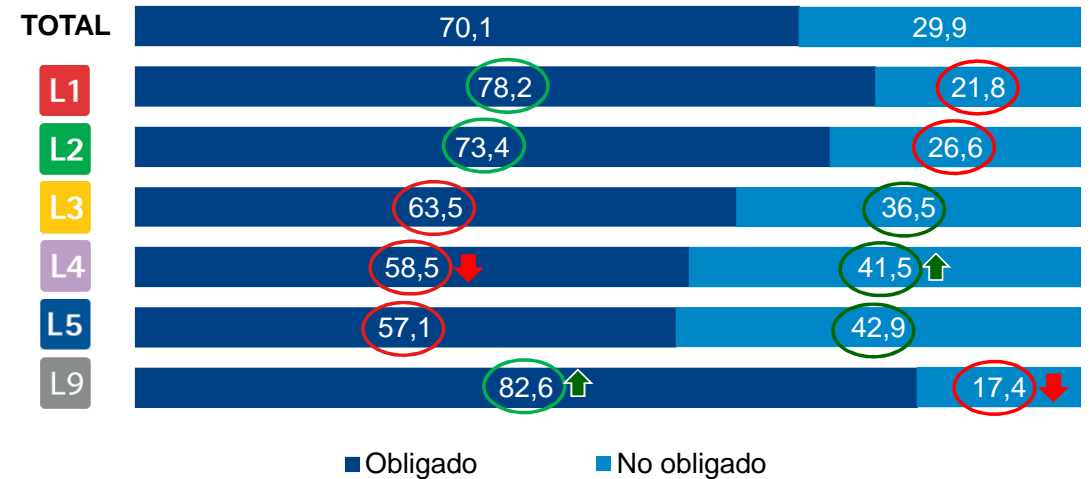
2019

Usuario no obligado



Usuario obligado

POR LINEA



NOTA: Por usuarios OBLIGADOS entendemos aquellos que no disponen de coche para la realización del trayecto

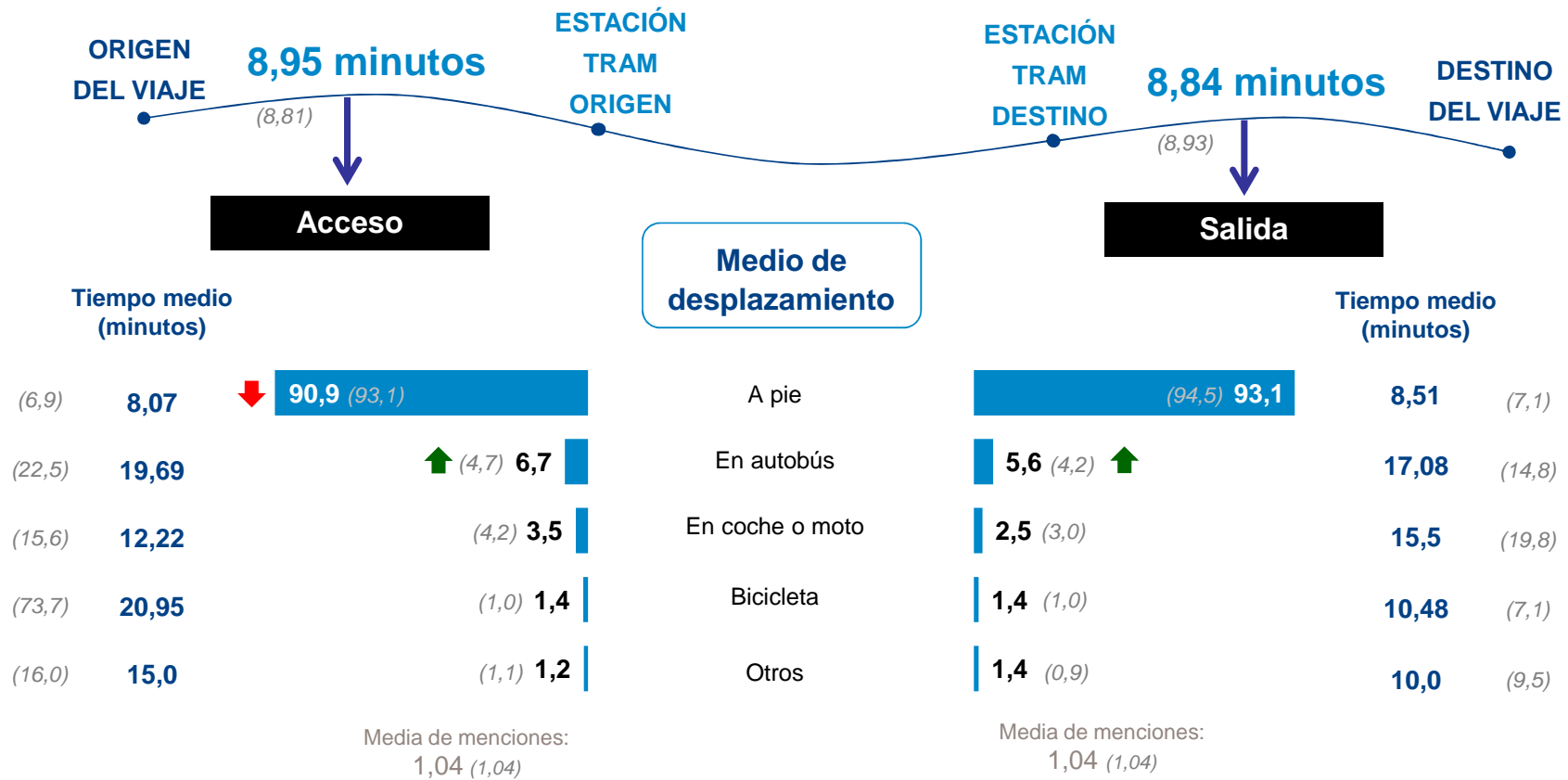
() Datos ISC 2018

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.524)
 P8.- ¿Dispone de coche habitualmente para poder hacer este viaje?

Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Comportamiento del viaje

Tiempo, distancia y medio de desplazamiento



() Datos ISC 2018

Otros: Ave, patinete eléctrico, taxi

Unidad: Porcentaje y media minutos; Base: Total muestra (1.524)

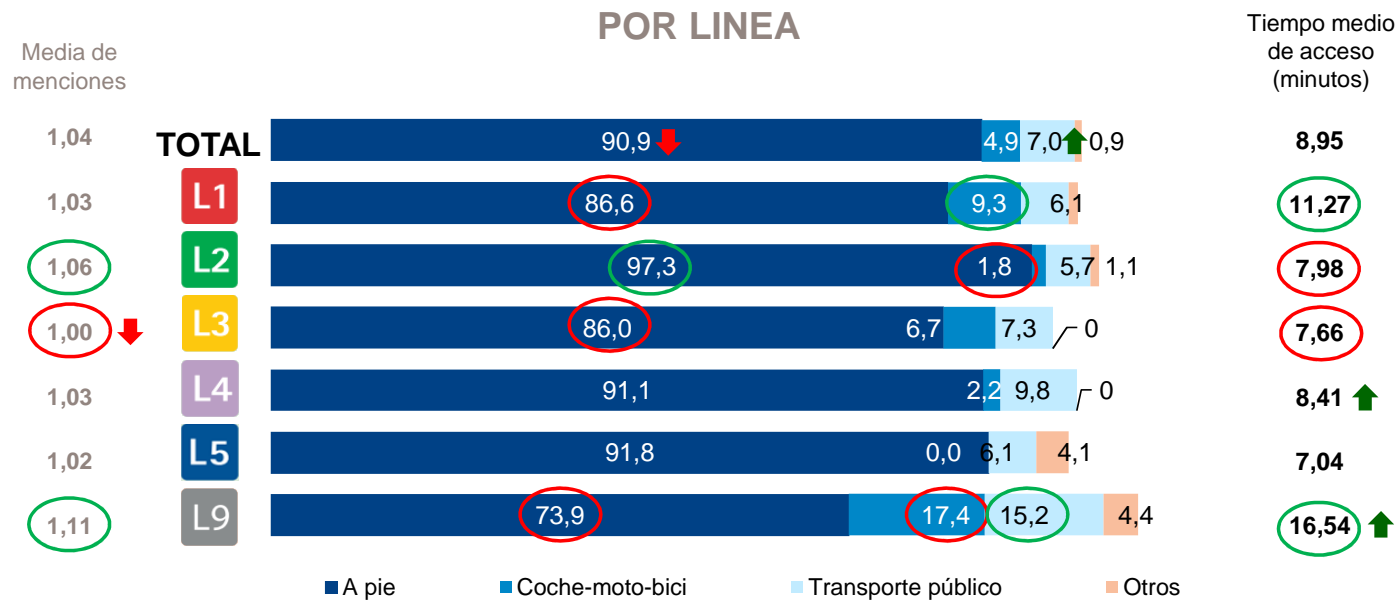
P6.- En este viaje en concreto. ¿Cómo accede desde su lugar de origen a esta parada? Y P6.a.- ¿Cómo irá a su destino desde la parada final en la que bajará?

P7.- En este viaje en concreto ¿Cuánto tiempo tarda en minutos desde su lugar de origen hasta esta parada? Y P.7a.- ¿Y desde la parada donde bajará a su destino?

Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Comportamiento del viaje

Medio de desplazamiento desde el lugar de origen a la parada

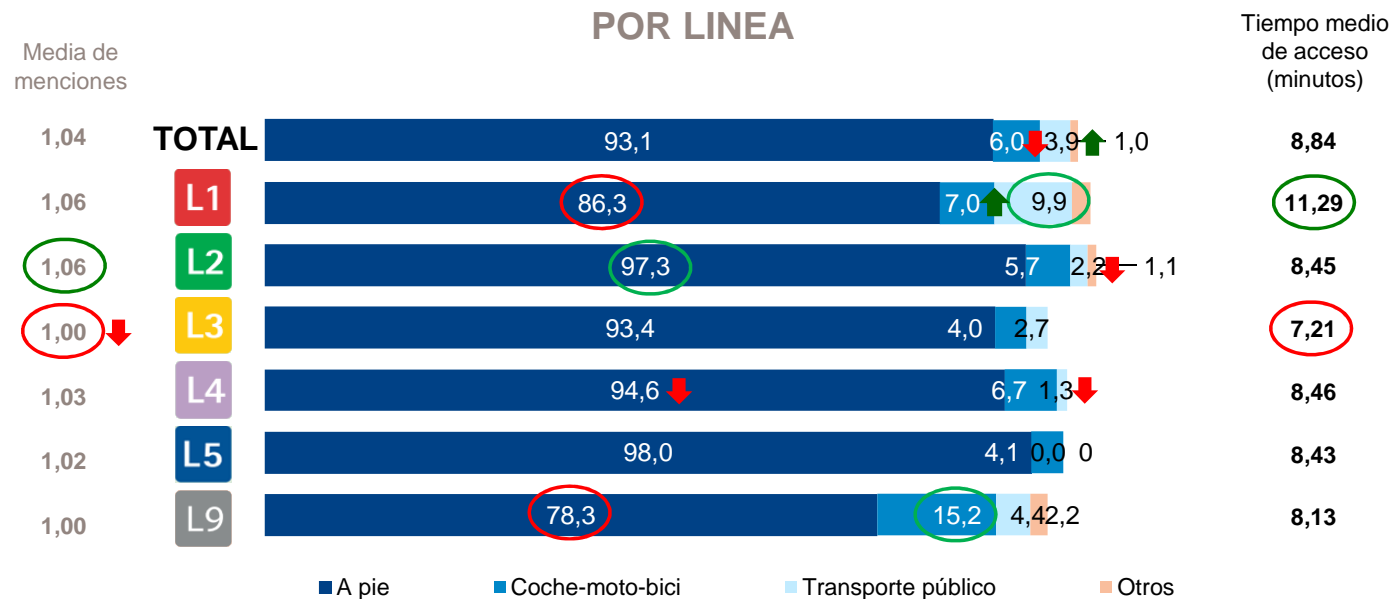


Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Unidad: Porcentaje y media
 Base: Total muestra (1.524)
 P6.- En este viaje en concreto. ¿Cómo accede desde su lugar de origen a esta parada?

Comportamiento del viaje

Medio de desplazamiento desde la parada final a su destino



Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Unidad: Porcentaje y media
 Base: Total muestra (1.524)
 P6.a- En este viaje en concreto. ¿Cómo irá a su destino desde la parada final en la que bajará?

Comportamiento del viaje

Metodología obtención distancia recorrida hasta la parada



En las preguntas de la cadena modal se ha obtenido el medio de transporte y el tiempo utilizado hasta la parada de subida y desde la parada de tranvía de bajada

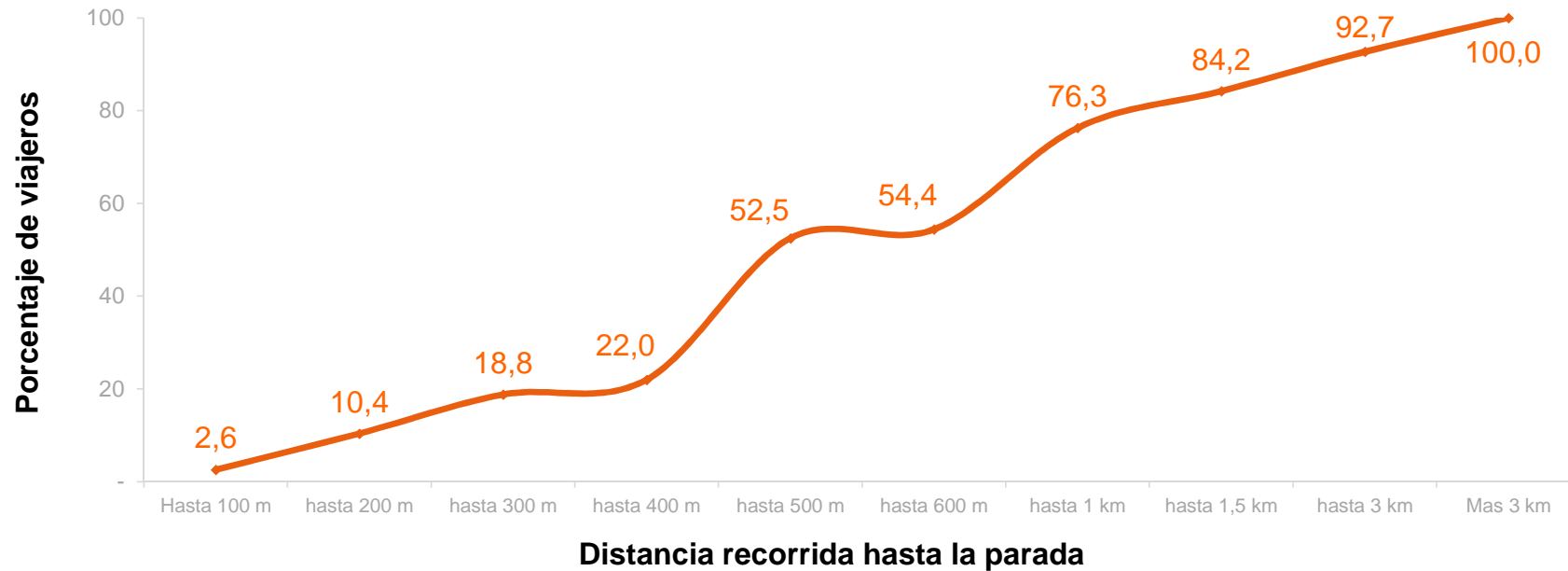
Para transformarlo en distancia aplicamos la siguientes velocidades medias por medio de transporte utilizado:

Andando:	6 Km/hora	100 m/min
Bicicleta:	15 Km/hora	250 m/min
Autobús:	12 Km/hora	200 m/min
Coche:	35 Km/hora	583,33 m/min
Tren Cercanías:	65 Km/hora	1.083,33 m/min
Otros:	40 Km/hora	666,67 m/min

Los resultados de aplicar las distancias se muestran en la página siguiente

Comportamiento del viaje

Distribución de viajeros según distancia desde la que acceden



Un 76,3% de viajeros accede en un radio de 1 km

Se recorren 2.122 metros de media para acceder a la estación del TRAM

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.524)

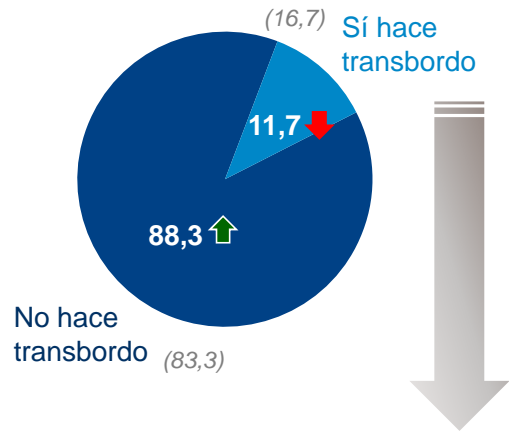
P6.- En este viaje en concreto. ¿Cómo accede desde su lugar de origen a esta parada?
P7.- En este viaje en concreto ¿Cuánto tiempo tarda en minutos desde su lugar de origen hasta esta parada?

Comportamiento del viaje

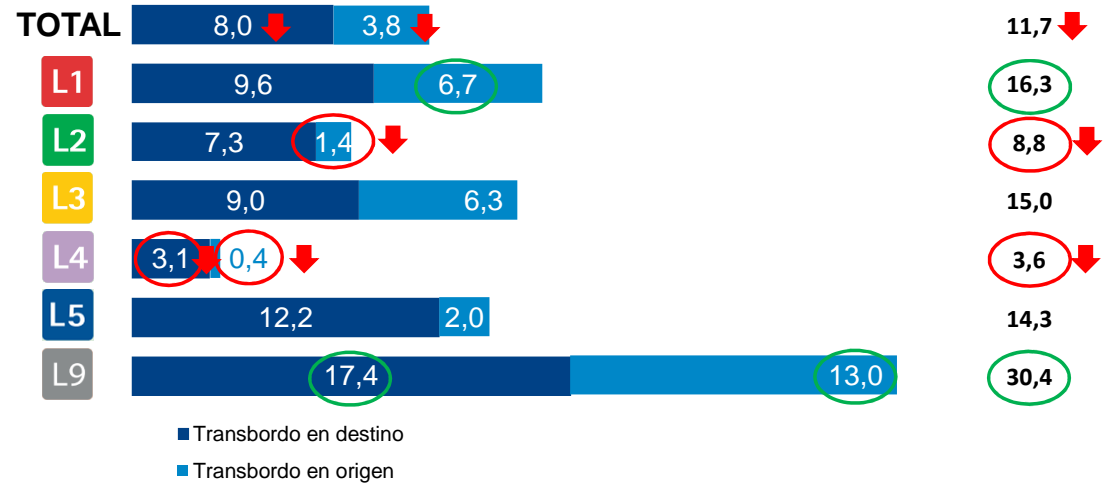
Tasa de viajeros que ha realizado transbordo



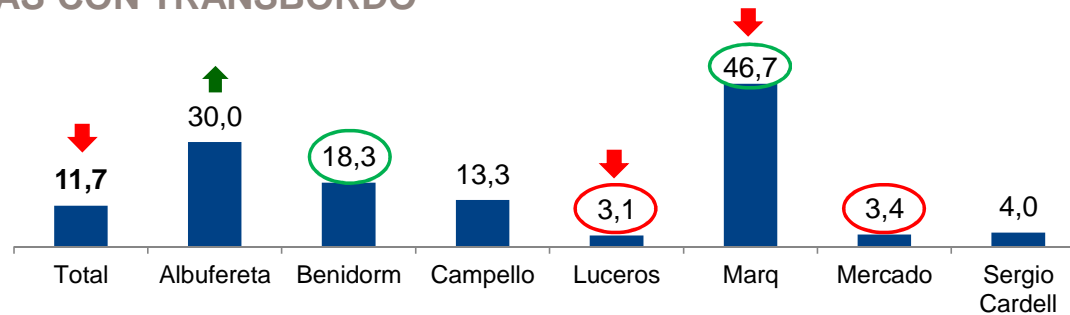
2019



POR LINEA



PARADAS CON TRANSBORDO



() Datos ISC 2018

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra en cada caso
 C5- C10.- ¿Esta parada es el final de su trayecto o piensa coger otra línea?

Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Recorrido realizado

Matriz estación origen– estación destino



ESTACIÓN DE ORIGEN / ESTACIÓN DE DESTINO	Luceros	Mercado	San Vicente Raspeig	Universitat	Campello	Benidorm	Bulevar del Pla	Marq	Creueta	Hospital	Pintor Gastón Castelló	Garbinet	La Goteta - Plaza Mar	Sergio Cardell	Virgen del Remedio	Campo de Golf	Porta del Mar	Otros	TOTAL
Luceros	-	3	25	29	27	20	17	5	8	5	7	7	4	8	5	10	1	120	301
Mercado	-	-	8	10	8	6	7	-	2	1	5	3	3	4	2	3	-	48	110
Campello	18	6	2	4	-	2	5	10	2	1	3	1	-	-	2	6	1	38	101
Benidorm	20	8	3	1	4	-	2	2	12	2	-	-	-	-	1	-	-	32	87
San Vicente Raspeig	24	19	-	2	1	-	8	1	-	4	2	2	8	1	1	-	-	8	81
Universitat	21	10	1	-	3	-	7	5	2	4	1	6	-	-	2	-	-	13	75
Marq	1	-	4	8	4	1	-	-	1	2	1	1	-	4	1	1	-	27	56
Bulevar del Pla	11	1	13	16	1	1	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	7	53
Virgen del Remedio	11	4	9	2	1	1	3	1	-	-	-	2	1	-	-	-	-	3	38
Hospital	6	-	6	7	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	6	-	-	6	34
Creueta	2	2	-	1	3	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	30
Garbinet	2	2	5	6	-	1	-	1	1	-	1	-	-	-	2	-	-	7	28
La Goteta - Plaza Mar	3	-	9	2	-	-	2	-	-	4	2	2	-	-	1	-	-	3	28
Campo de Golf	9	4	-	3	4	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	25
Hiper finestrat (CC La Marina Finestrat)	2	-	-	-	1	4	1	1	4	1	-	-	-	-	-	-	-	9	23
La Vila	2	-	2	-	2	9	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	23
Otros	120	58	17	13	27	22	3	19	5	9	5	4	9	10	4	1	20	85	431
TOTAL	252	117	104	104	86	83	55	49	37	34	30	28	27	27	26	22	22	421	1524

Unidad: Número de viajeros hace cada recorrido
Estación de origen / Estación de bajada

Nota: Los trayectos en los cuales no hay dato, es porque ninguno de los entrevistados realiza ese recorrido.

(*) Otras paradas: Aquellas en las que el número de viajeros subidos < 20 y nº de viajeros bajados es < 20.

Recorrido realizado

Matriz estación subida – estación destino



ESTACIÓN DE SUBIDA / ESTACIÓN DE BAJADA	Luceros	Mercado	San Vicente Raspeig	Universitat	Benidorm	Marq	Campello	Bulevar del Pla	Creueta	Hospital	Pintor Gastón Castelló	Garbinet	La Goteta - Plaza Mar	Sergio Cardell	Virgen del Remedio	Porta del Mar	Campo de Golf	Otros	Total
Luceros	-	3	24	29	22	6	27	17	8	5	7	7	4	8	5	1	10	118	301
Mercado	-	-	8	10	6	-	8	7	2	1	5	3	3	4	2	-	3	48	110
Campello	20	6	2	2	3	20	-	2	2	-	2	-	-	-	-	1	6	35	101
Benidorm	21	8	1	-	-	8	4	-	12	-	-	-	-	-	-	-	1	32	87
San Vicente Raspeig	24	19	-	2	-	1	1	8	-	4	2	2	8	-	1	-	-	9	81
Universitat	21	10	1	-	-	11	1	7	1	4	1	6	-	-	2	-	-	10	75
Marq	1	-	4	8	1	-	4	-	1	2	1	1	-	4	1	-	1	27	56
Bulevar del Pla	11	1	13	16	1	-	1	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	7	53
Virgen del Remedio	11	4	9	2	1	2	-	3	-	-	-	2	1	-	-	-	-	3	38
Hospital	6	-	6	7	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	6	-	-	6	34
Creueta	2	2	-	-	16	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	30
Garbinet	2	2	5	6	1	1	-	-	1	-	1	-	-	-	2	-	-	7	28
La Goteta - Plaza Mar	3	-	9	2	-	-	-	2	-	4	2	2	-	-	1	-	-	3	28
Campo de Golf	9	4	-	3	-	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	25
Hiper finestrat	2	-	-	-	4	3	1	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	8	23
La Vila	2	-	-	-	9	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	23
Sergio Cardell	7	6	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	3	22
Londres	7	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	5	21
Otros	106	47	15	9	29	29	27	2	5	6	3	2	8	9	4	14	-	73	388
TOTAL	255	116	97	97	93	90	83	49	36	28	27	26	26	25	24	22	21	409	1524

Unidad: Número de viajeros hace cada recorrido
Estación de origen / Estación de bajada

Nota: Los trayectos en los cuales no hay dato, es porque ninguno de los entrevistados realiza ese recorrido.

(*) Otras paradas: Aquellas en las que el número de viajeros subidos < 20 y nº de viajeros bajados es < 20.

Recorrido realizado

Matriz línea subida – línea destino

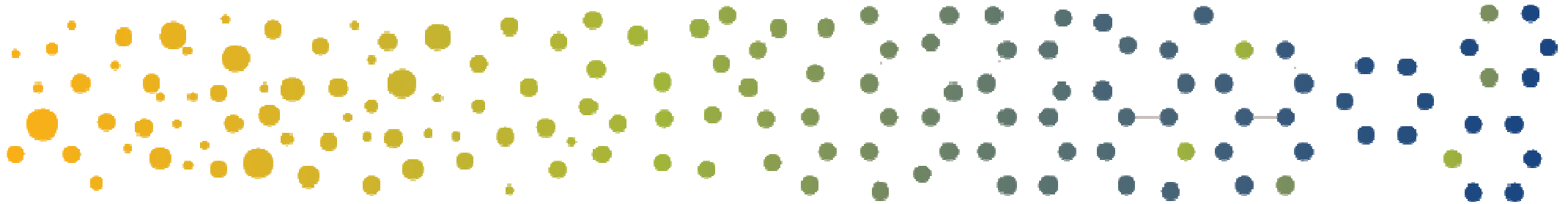


LÍNEA DE SUBIDA/ Línea DE DESTINO	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 5	Línea 9	TOTAL
Línea 1	311	12	3	-	7	1	334
Línea 2	11	519	22	6	1	-	559
Línea 3	1	19	274	1	-	3	298
Línea 4	3	10	2	217	-	2	234
Línea 5	17	-	-	-	38	-	55
Línea 9	1	-	-	-	-	43	44
TOTAL	344	560	301	224	46	49	1524

Nota: Las líneas en las cuales no hay dato, es porque ninguno de los entrevistados realiza ese recorrido.

Unidad: Número de viajeros hace cada recorrido línea de subida – línea de bajada

4. Satisfacción Global



Satisfacción global

Resumen



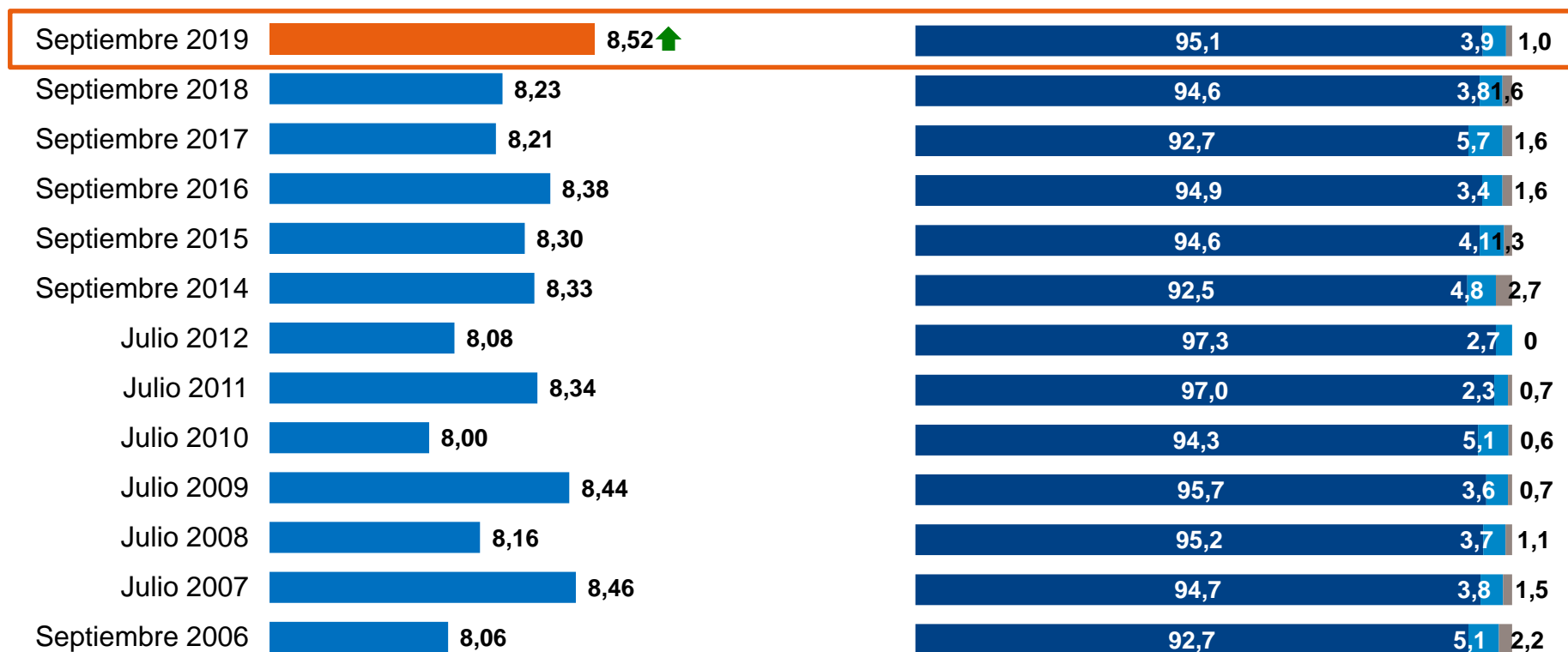
El ISC aumenta de manera significativa con respecto a 2018

- El **ISC** de **TRAM** Alicante en **2019** es de **8,52 puntos**, **aumentando de manera significativa** respecto a 2018 (8,23) y alcanzando el **máximo valor** de las mediciones realizadas. El 95,1% de los viajeros se muestran satisfechos, 3,9% regular y el 1,0% muestra rechazo. La valoración global del servicio con respecto a 2018 se mantiene en valores muy satisfactorios y cabe destacar que la tasa de usuarios que valora con la máxima puntuación aumenta de manera significativa.
- La **valoración global** con respecto a 2018 **se ha incrementado significativamente** en la **mayoría** de las **líneas**, excepto en la **L1** y en la **L9**, que se mantienen estable con respecto a la ola anterior.
- Los colectivos de **usuarios** que presentan una **valoración global** significativamente **superior al total** son los usuarios de la **L4**, que han visto aumentada la frecuencia de paso gracias a la apertura de la nueva línea 5, los **mayores de 50 años** (los más benevolentes), las **mujeres**, los que tienen **estudios básicos**, los de **NSE Bajo-Medio bajo**, los que se desplazan por **ocio**, o para realizar una **visita** y los usuarios que utilizan el **TRAM** con **poca frecuencia**.
- Por otro lado, los **usuarios** que presentan una **valoración global** significativamente **inferior al total** son los que **viajan todos los días**, los usuarios de la **L9**, los **hombres**, los **jóvenes** entre **20 y 29 años**, los que **viajan** para **acudir** a su centro de **estudios**, los que tienen un **nivel socioeconómico alto** y los **estudiantes exclusivos**.

Satisfacción global



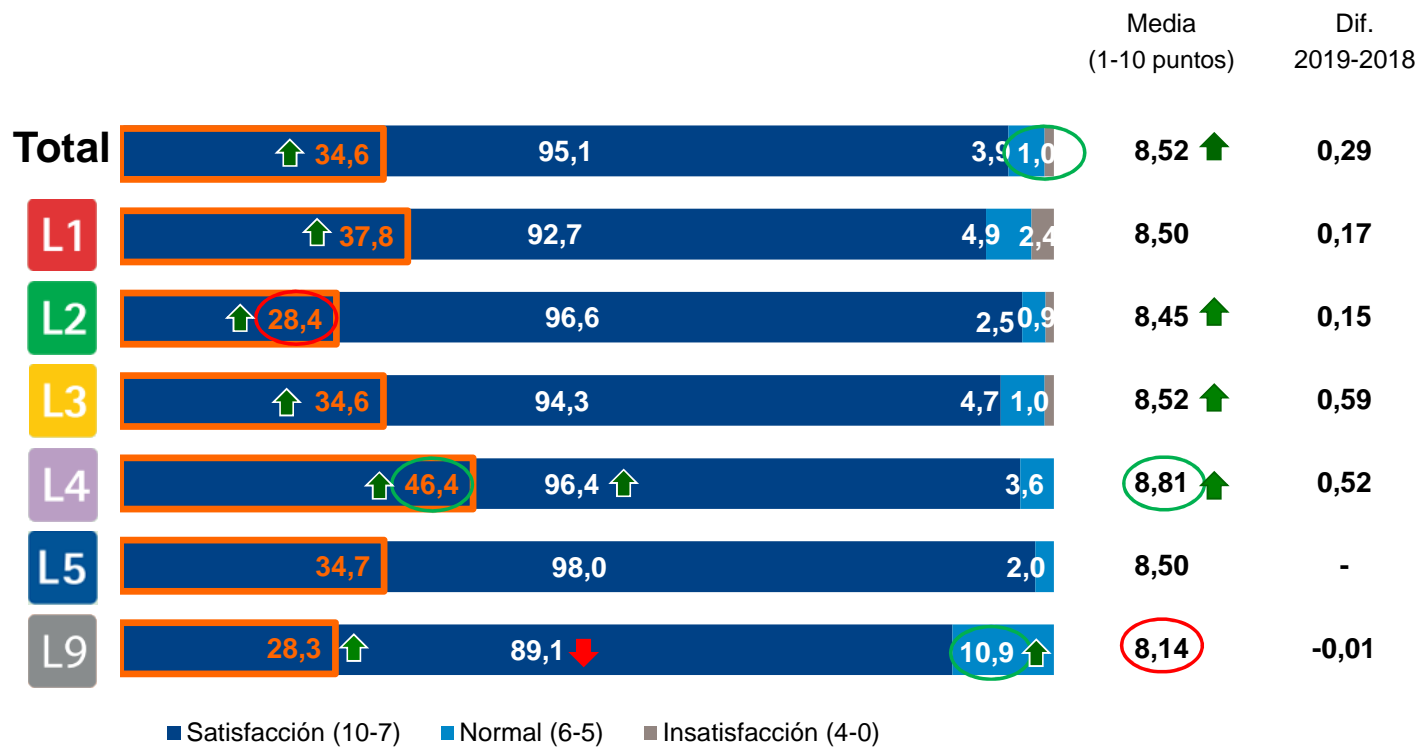
TOTAL



■ Satisfacción (10-7) ■ Normal (6-5) ■ Insatisfacción (4-0)

Unidad: Puntuación media en una escala de 1 a 10 puntos
 Base: Total muestra de cada año
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

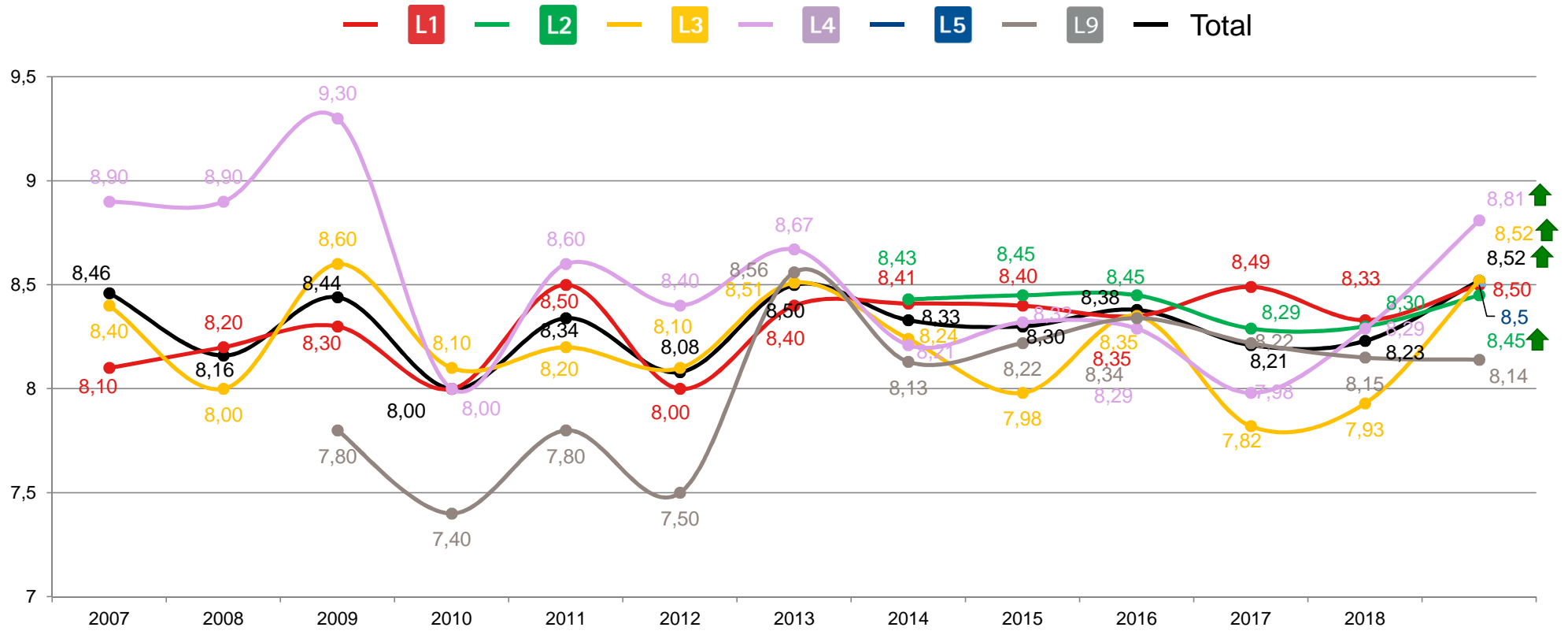
Satisfacción global por líneas



Significativamente superior: Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: Total ↓ Evolutivo

Unidad: Porcentaje y media. Escala de 1-10 (1-muy mal), (10- muy bien)
 Base: Total muestra (1.524)
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

Satisfacción global por líneas



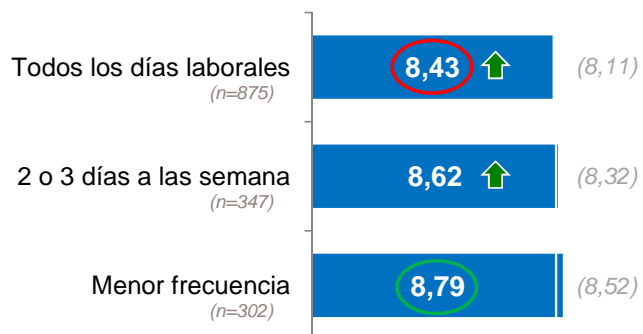
Unidad: Porcentaje y media. Escala de 1-10 (1-muy mal), (10- muy bien)
 Base: Total muestra (1.524)
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

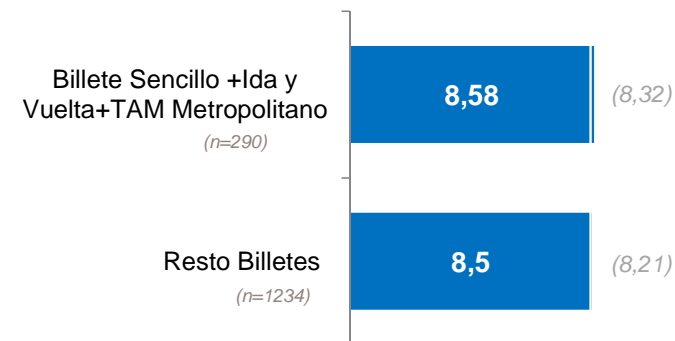
Satisfacción global por variables



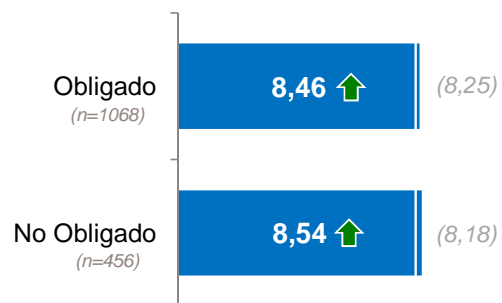
FRECUENCIA DE USO



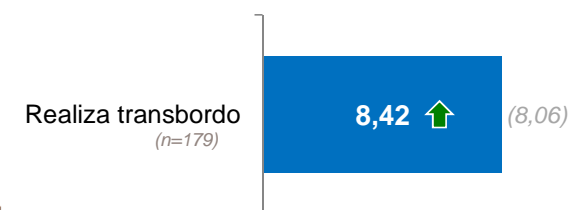
TIPO DE BILLETE



TIPO DE USUARIO



TRANSBORDO



VALORACIÓN GLOBAL
8,52 ↑ (8,23)

Significativamente superior: Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: Total ↓ Evolutivo

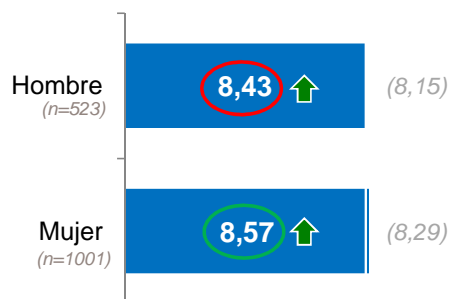
() Datos ISC 2018

Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien); Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico
P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

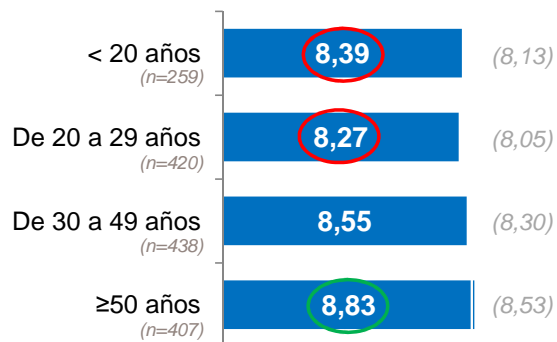
Satisfacción global por variables



SEXO



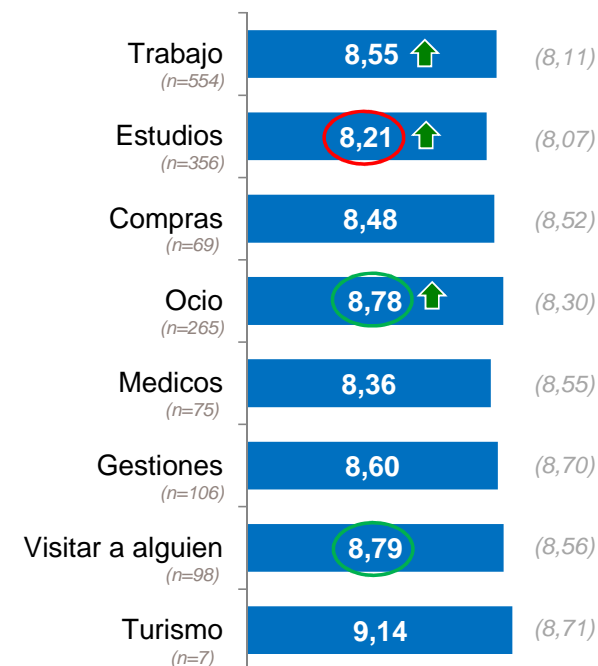
EDAD



VALORACIÓN GLOBAL

8,52 ↑ (8,23)

MOTIVO DEL VIAJE



Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

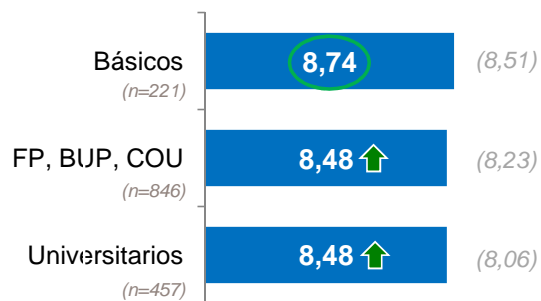
() Datos ISC 2018

Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien); Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

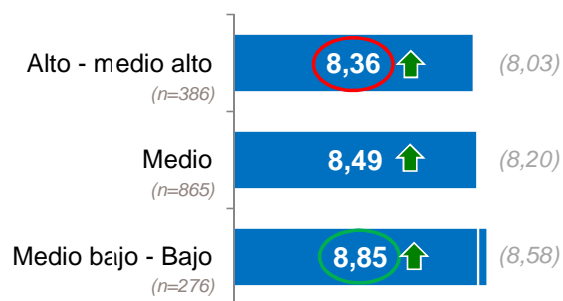
Satisfacción global por variables



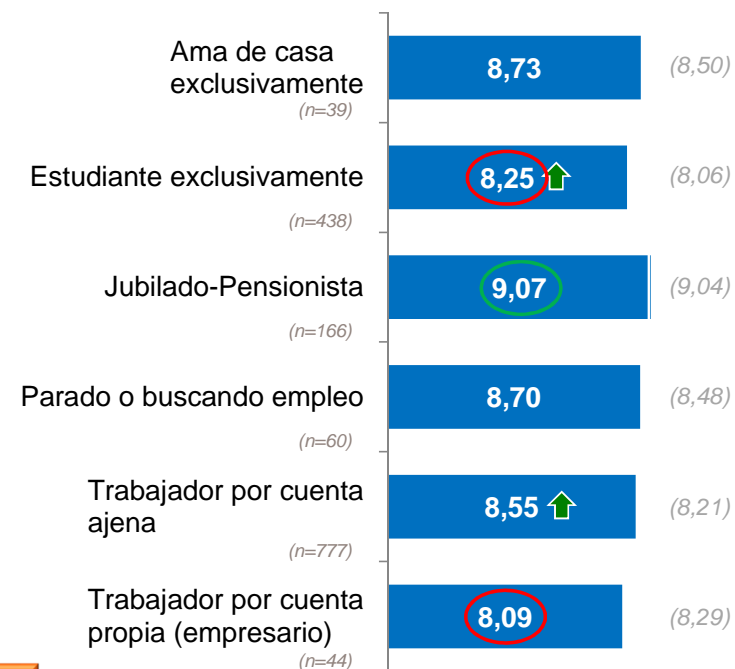
NIVEL DE ESTUDIOS



NIVEL SOCIOECONÓMICO



OCUPACIÓN



VALORACIÓN GLOBAL

8,52 ↑ (8,23)

Significativamente superior: Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: Total ↓ Evolutivo

() Datos ISC 2018

Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien); Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

Satisfacción global por variables

Matriz estación subida



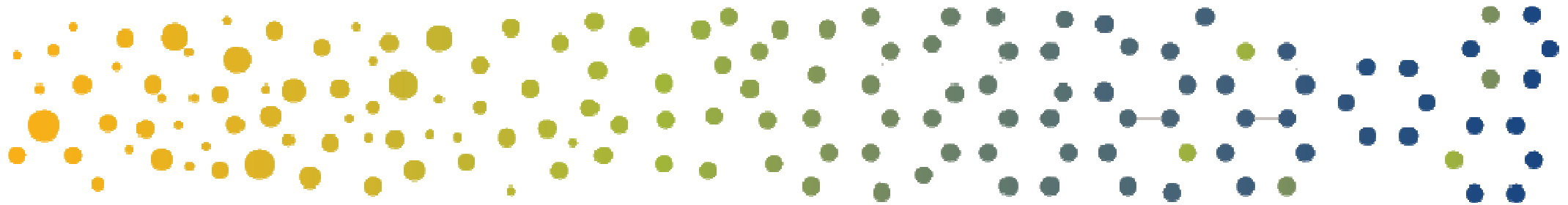
COD. FGV	ESTACIÓN SUBIDA	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Diferencia 19-18	Base 2017
17	El Campello	8,54	8	8,33	8,12	8,44	7,99	8,32	8,32	7,94	9,01	1,07	83
117	Hospital	-	-	-	-	8,3	8,96	8,17	8,7	8	8,88	0,88	28
2	Luceros	-	8,12	8,44	8,25	8,47	8,39	8,36	8,17	8,31	8,71	0,40	255
114	La Goteta	-	-	-	-	8,8	8,11	8,88	8,43	8,58	8,67	0,09	26
51	Camp golf	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,57	-	21
104	Sergio Cardell	9,33	8,16	8,64	8,4	8,5	8,5	8,3	7,78	-	8,56	-	25
119	Pintor Gastón Castelló	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,56	-	27
3	Mercado	8,52	8,25	8,22	8,19	8,2	8,36	8,31	8,23	8,24	8,53	0,29	116
124	S. Vicente	-	-	-	-	8,5	8,4	8,68	7,52	8,33	8,52	0,19	97
8	Lucentum	8,61	8,33	8,29	7,92	7,72	8,57	8,58	8,42	8,64	8,50	-0,14	16
120	Virgen del Remedio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,44	-	24
101	Alicante porta del mar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,43	-	22
122	Sta. Isabel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,43	-	20
115	Boulevard del Pla	-	-	-	-	8,3	8,47	8,16	8,27	8,53	8,38	-0,15	49
4	Marq	8,76	8,15	8,38	8,18	8,13	7,85	8,02	7,88	8,06	8,37	0,31	90
33	Benidorm	8,17	7,69	8,37	7,73	8,23	8,2	8,53	8,47	8,51	8,32	-0,19	93
28	Creueta	8,18	8,08	8,7	7,75	8,3	8,59	7,72	8,46	8,37	8,29	-0,08	36
31	Hiper finestrat	8,1	7,55	8,84	7,95	8,94	8,43	7,92	7,86	-	8,25	-	18
11	Carrabiners	8,89	8,15	8,06	7,88	8,21	7,88	8,29	7,57	-	8,22	-	16
123	Universitat	-	-	-	-	8,06	8,26	8,25	7,88	8,11	7,99	-0,12	97
116	Garbinet	-	-	-	-	8,5	8,23	8,74	7,44	8,23	7,92	-0,31	26
6	La isleta	8,77	7,92	8,58	8,39	7,68	8,13	7,75	8,5	-	-	-	2
30	Hospital Vila	8,08	7,88	8,2	7,64	8,4	8,5	8,88	8,96	-	-	-	8
	TOTAL	8,44	8	8,34	8,08	8,33	8,3	8,38	8,21	8,23	8,52	0,29	1524

Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien)
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

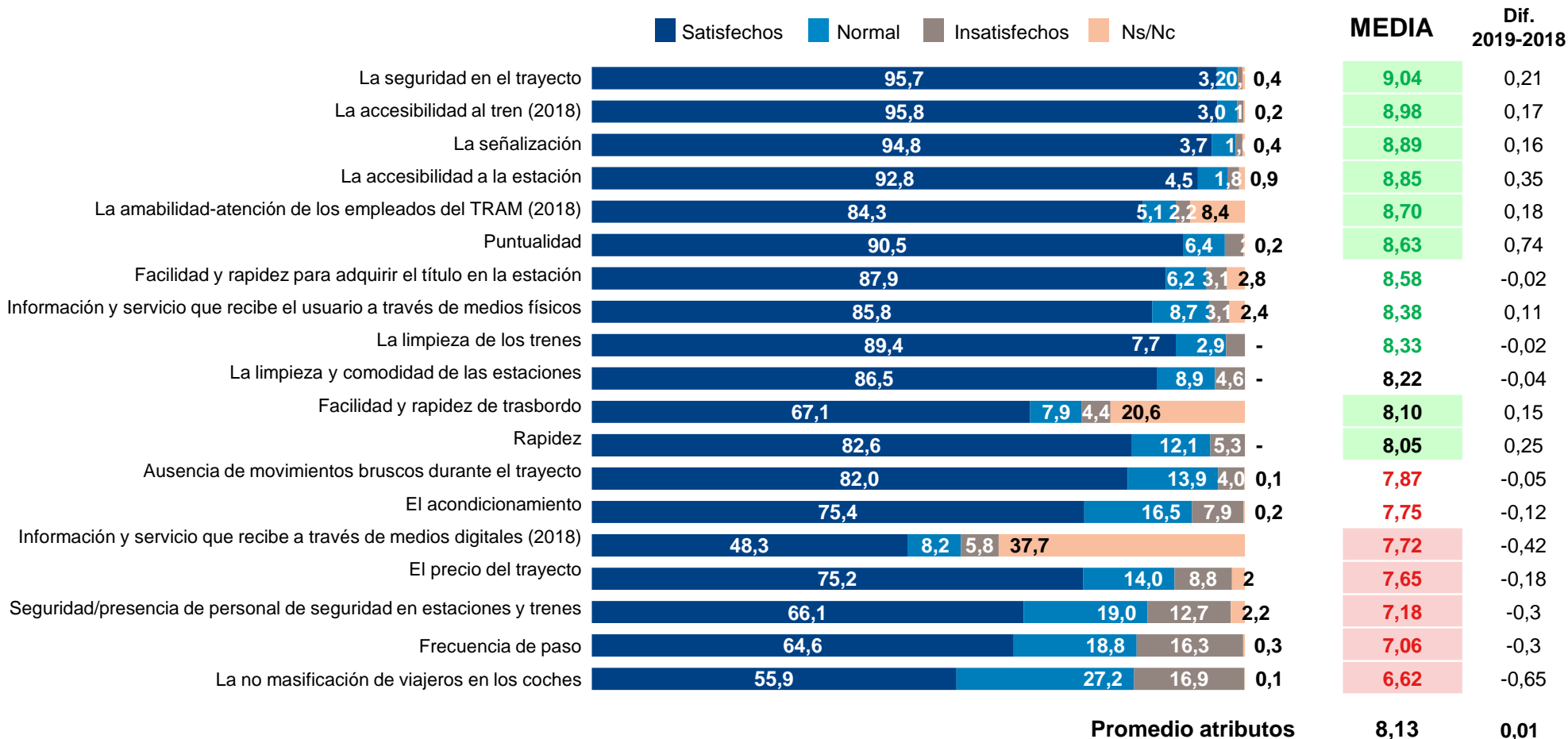
Significativamente superior: ■ Total ■ Evolutivo
 Significativamente inferior: ■ Total ■ Evolutivo

GfK | Confidential

5. Satisfacción por atributos



Satisfacción por atributos



Unidad: Porcentaje y media

Base: Total muestra (n=1524)

P3.- ¿Cómo calificaría del 1 al 7 los aspectos que voy a mencionarle acerca del TRAM?

Significativamente superior: n° Total ■ Evolutivo

Significativamente inferior: n° Total ■ Evolutivo

Satisfacción por atributos

Análisis por líneas



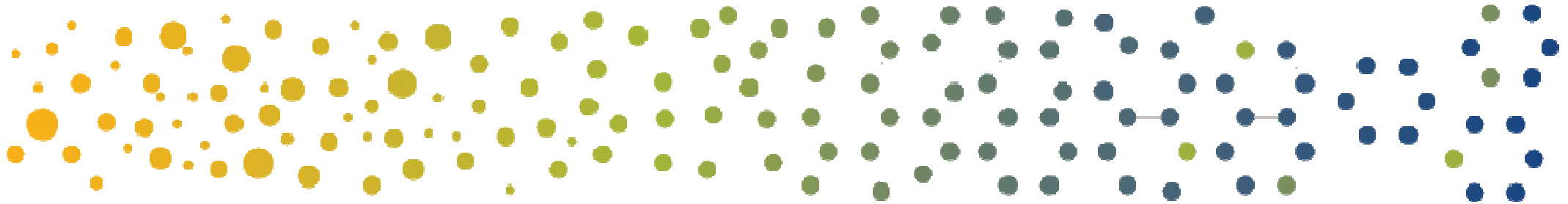
	TOTAL	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 5	Línea 9	
La seguridad en el trayecto	9,04	9,27	8,88	8,77	9,24	9,23	9,70	
La accesibilidad al tren (2018)	8,98	9,20	8,81	8,99	8,94	9,42	9,09	
La señalización	8,89	9,20	8,84	8,54	8,88	9,11	9,38	
La accesibilidad a la estación	8,85	9,07	8,75	8,67	8,98	8,79	8,90	
La amabilidad-atención de los empleados del TRAM (2018)	8,70	8,76	8,55	8,57	9,09	8,56	8,96	
Puntualidad	8,63	8,49	8,55	8,68	8,95	9,20	8,00	
Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación	8,58	8,30	8,65	8,72	8,56	8,34	8,97	
Información y servicio que recibe el usuario a través de medios físicos	8,38	8,48	8,23	8,21	8,85	8,68	7,69	
La limpieza de los trenes	8,33	8,34	8,29	8,14	8,58	8,38	8,60	
La limpieza y comodidad de las estaciones	8,22	7,92	8,28	8,33	8,33	8,38	8,34	
Facilidad y rapidez de trasbordo	8,10	7,81	8,14	8,26	8,27	7,86	7,30	
Rapidez	8,05	7,53	8,20	8,54	8,00	8,01	7,29	
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	7,87	8,13	7,88	7,52	7,80	7,81	8,50	
El acondicionamiento	7,75	8,06	7,76	7,85	7,21	7,21	8,03	
Información y servicio que recibe a través de medios digitales (2018)	7,72	7,97	7,90	7,57	7,03	6,56	7,86	
El precio del trayecto	7,65	8,00	7,59	7,84	6,98	7,18	7,73	
Seguridad/presencia de personal de seguridad en estaciones y trenes	7,18	6,55	7,32	7,75	6,99	7,25	7,39	
Frecuencia de paso	7,06	7,29	7,90	6,55	5,98	6,63	3,90	
La no masificación de viajeros en los coches	6,62	7,63	6,32	5,99	6,10	7,18	8,76	
PROMEDIO SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS	8,14	8,21	8,15	8,08	8,04	8,09	8,13	Valoración resultante como promedio de las puntuaciones de los 19 atributos
VALORACIÓN GLOBAL	8,52	8,50	8,45	8,52	8,81	8,50	8,14	Medida independiente del conjunto del servicio ofrecido por el tranvía.

Unidad: Media
Base: Total muestra (n=1522)
P3.- ¿Cómo calificaría del 1 al 7 los aspectos que voy a mencionarle acerca del TRAM? P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante del 1 al 7?

(*) Atributos nuevos 2019

Significativamente superior: n° Total ■ Evolutivo
Significativamente inferior: n° Total ■ Evolutivo

Anexo: Análisis Evolutivo 2007-2019



Análisis Evolutivo 2007- 2019

Perfil del viajero



VARIABLE	AÑO													Diferencia 19-18
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Sexo (%)														
Hombres	61,0	62,5	60,7	57,8	62,6	59,8	38,5	41,4	42,3	40,3	37,9	42,3	34,3	-8,0
Mujeres	39,0	37,5	39,3	42,2	37,4	40,2	61,5	58,6	57,7	59,7	62,1	57,7	65,7	+8,0
Edad														
Edad media (años)	40,7	39,3	39,9	38,9	39,3	39,6	38,1	37,1	36,4	35,2	34,0	33,7	37,1	-3,4
Procedencia de los usuarios (%)														
Ciudad de Alicante	44,5	41,5	34,3	38,6	40,7	37,6	44,7	51,1	46,0	52,1	48,5	53,0	48,3	-4,7

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007- 2019

Comportamiento del viaje



VARIABLE	AÑO													Diferencia 19-18
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Frecuencia de uso (%)														
Todos los días	37,8	49,2	37,2	37,8	39,8	40,5	38,1	57,4	57,9	57,3	59,7	61,6	57,4	-4,2
2-3 días	30,1	26,7	31,7	27,5	29,0	32,3	28,6	24,3	24,3	24	21,2	21,3	22,8	1,5
Menor frecuencia	32,1	24,1	31,1	34,7	31,2	27,2	33,3	18,3	17,8	18,7	19,1	17,1	19,8	2,7
Tipo de billete (%)														
Billete Resto	76,7	78,6	68,2	63,3	68,7	69,3	63,2	79,3	78,0	75,8	77,1	79,9	81,5	1,6
Billete sencillos +Ida y Vuelta	19,5	20,0	31,4	35,7	30,9	29,7	36,8	20,7	22,0	24,2	22,9	20,1	18,5	-1,6
Tipo de usuario (%)														
Obligado (no tiene vehículo)	56,0	61,8	57,6	55	59,5	59,4	66,6	66,8	68,5	69,9	72,2	72,7	70,1	0,5
No obligado	44,0	38,2	42,4	45	40,5	40,6	33,4	33,2	31,5	30,4	27,8	27,3	29,9	-0,5

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007- 2019

Comportamiento del viaje

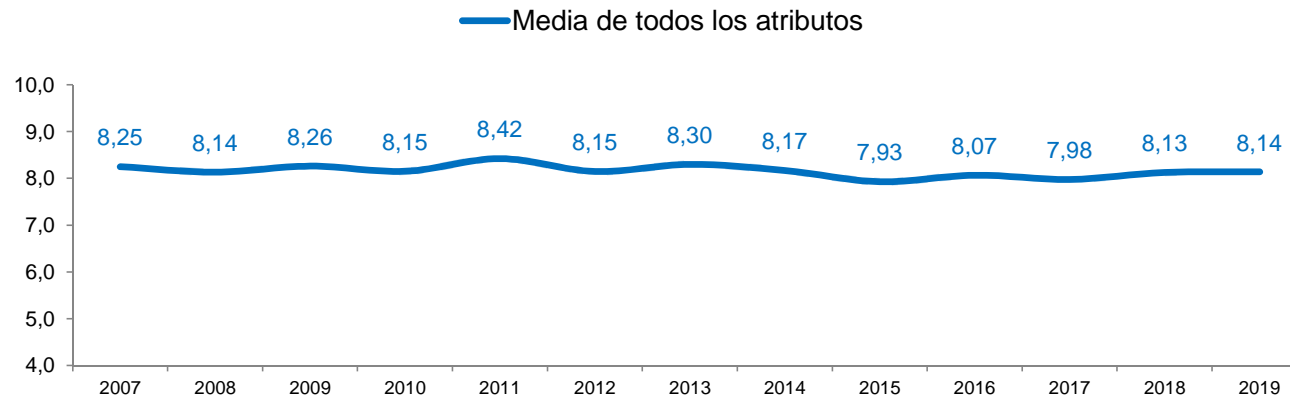
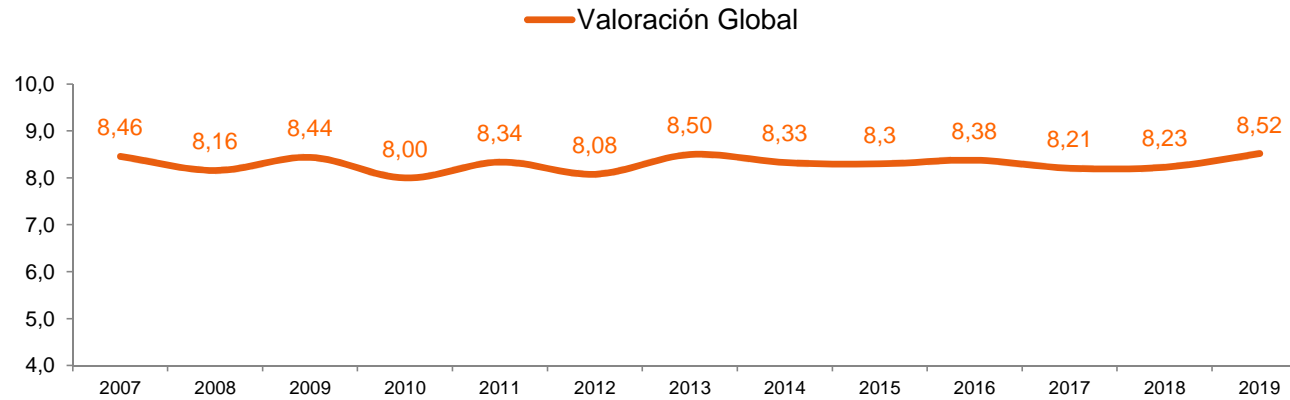


VARIABLE	AÑO													Diferencia 18-17
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Nº de viajes a la semana (%)														
Media viajes semanal	---	---	----	--	---	---	6,4	8,0	8,0	7,7	8,0	8,5	7,4	1,07
Motivo del viaje (%)														
Trabajo	36,3	44	35,8	30,7	36,8	33,6	27,8	35,6	35,4	36,7	36,4	37,6	35,9	-1,07
Estudios	2,4	2,4	2,1	2,2	2,5	3,2	3,1	23,9	22,8	24,6	26,9	27,8	23,9	-4,4
Compras/ocio/turismo	44,3	40,3	42,8	44,8	38,9	37,8	44,1	19,1	19,3	18,9	18,7	17,1	22,4	5,3
Gestiones varias (médico, bancos, visitas...)	17,0	13,3	19,3	22,3	21,8	25,4	25	21,4	22,5	19,8	18,0	17,5	18,3	0,8
Transbordo (%)														
Tasa de viajeros que realizan transbordo	---	---	----	--	---	5,2	6	17,6	16,5	15,5	15,7	16,7	11,7	-5,0

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2019

Satisfacción Global y media por atributos



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
 Base: Total muestra cada año

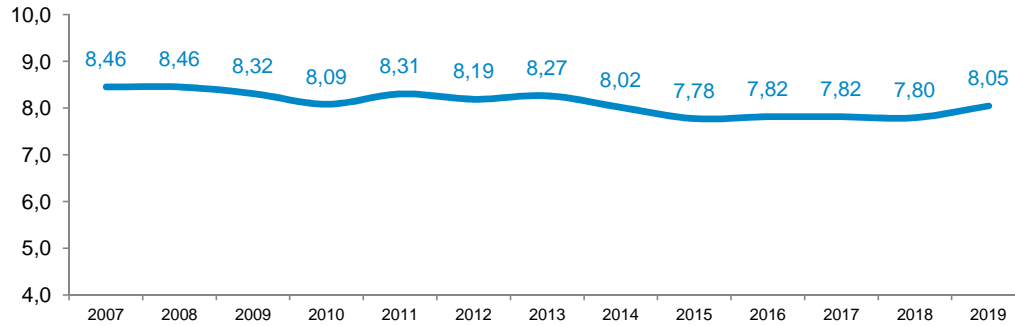
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2019

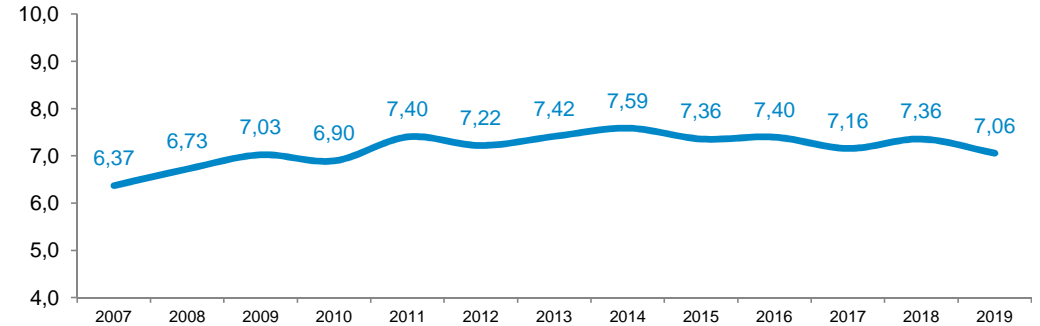
Satisfacción por atributos



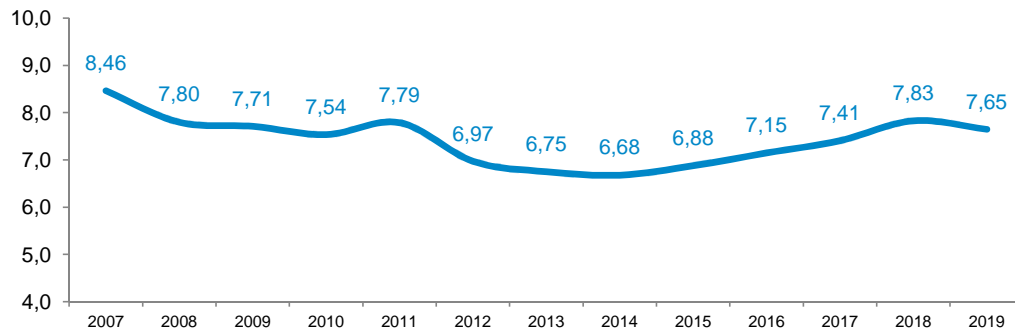
— Rapidez



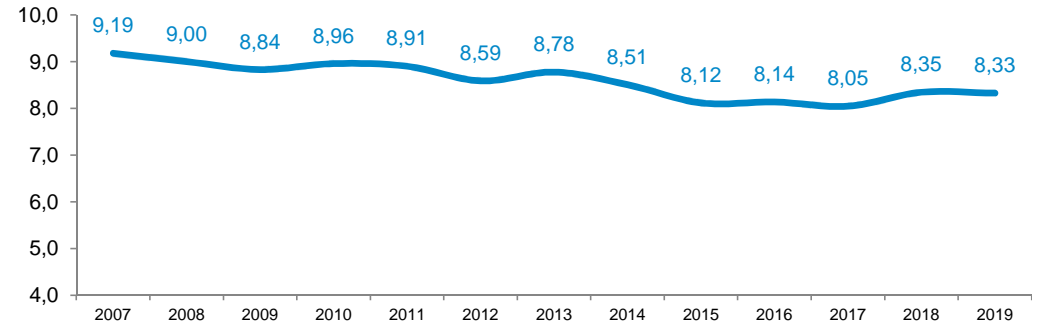
— Frecuencia de paso



— Precio



— Limpieza trenes



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

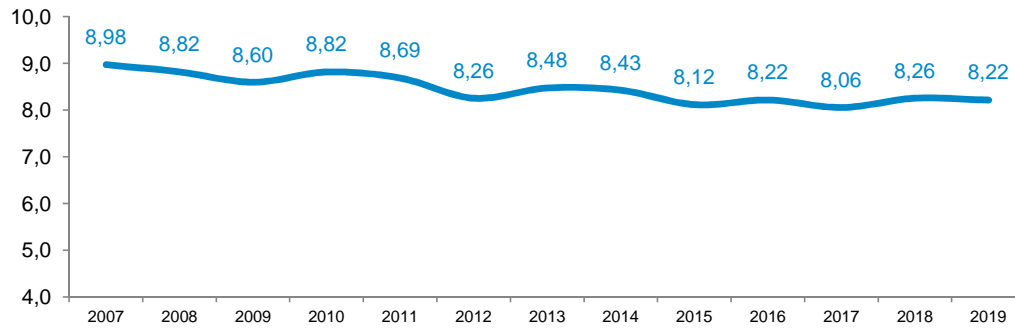
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2019

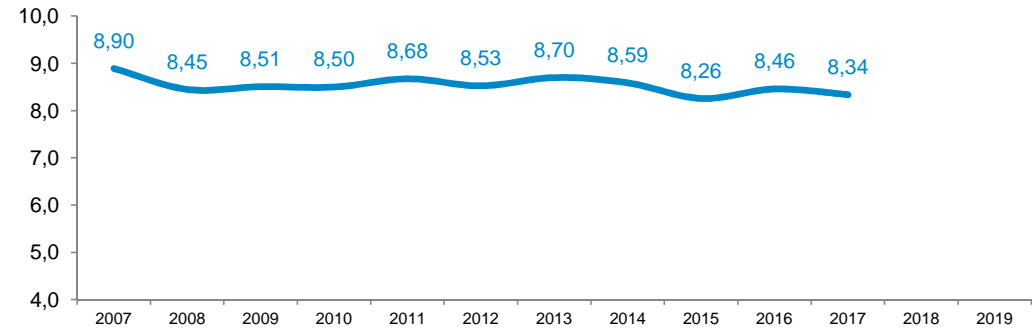
Satisfacción por atributos



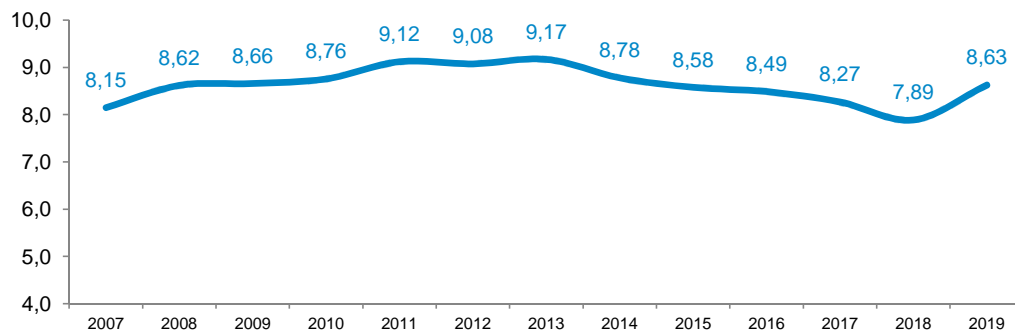
— Limpieza y comodidad de las estaciones



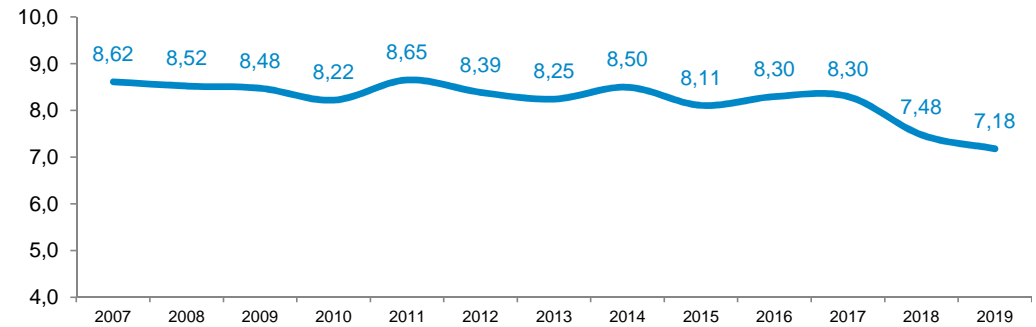
— Amabilidad empleados



— Puntualidad



— Seguridad agresiones



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

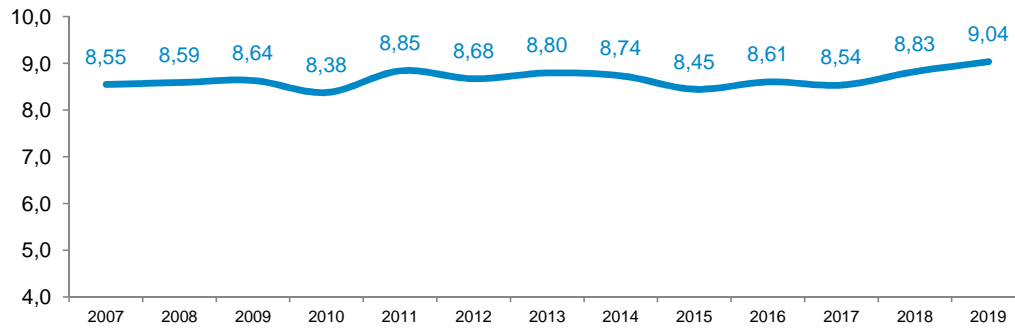
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2019

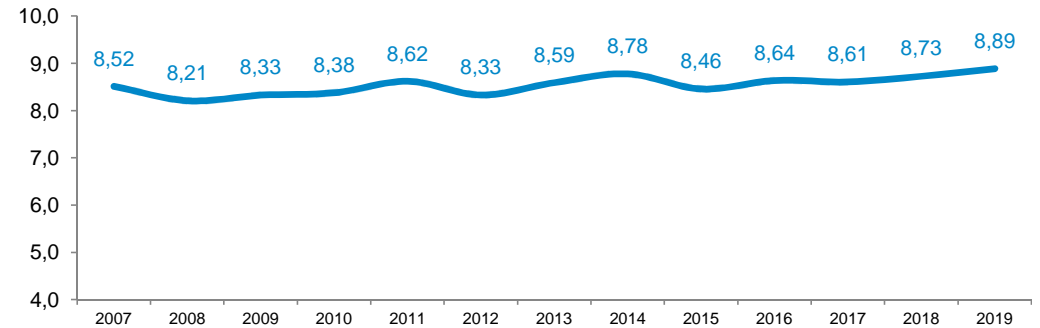
Satisfacción por atributos



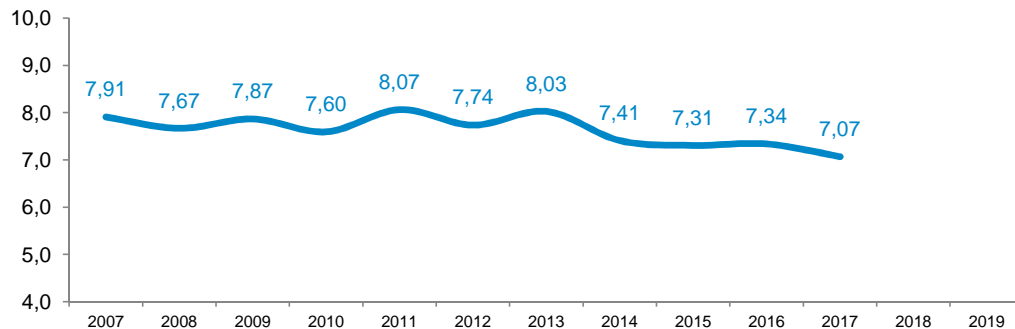
— Seguridad trayecto



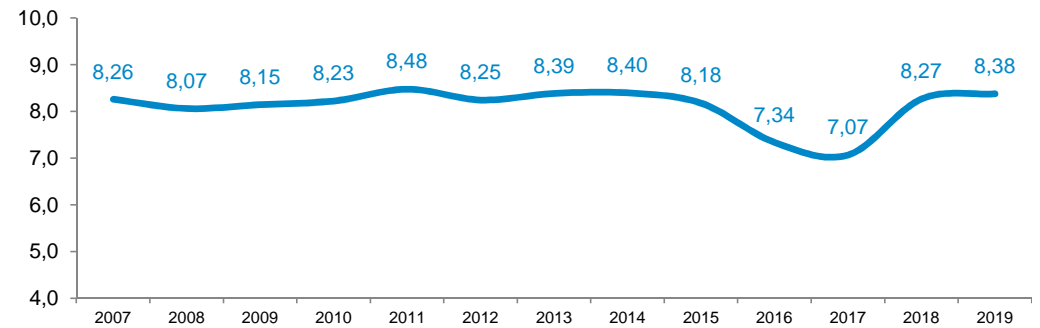
— Señalización



— Información interrupciones



— Información y servicio a través de medios físicos



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

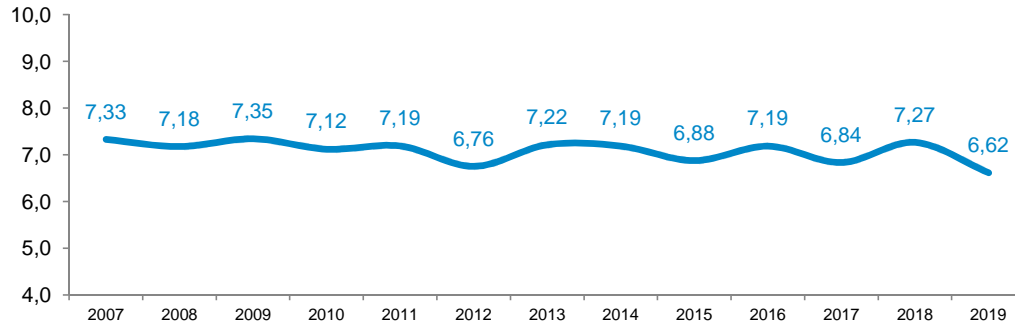
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2019

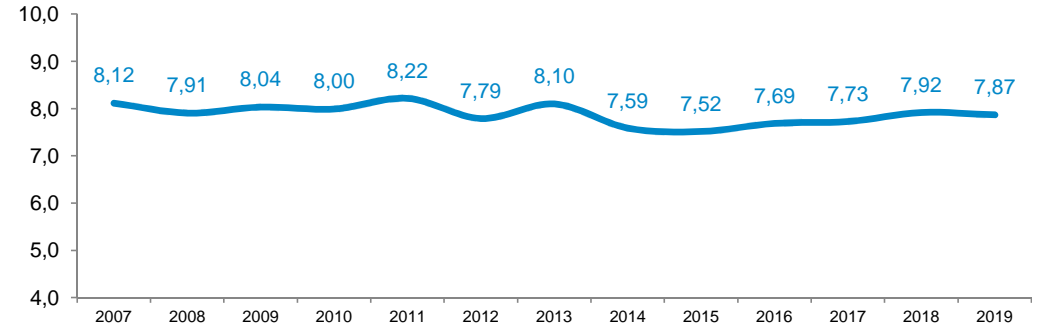
Satisfacción por atributos



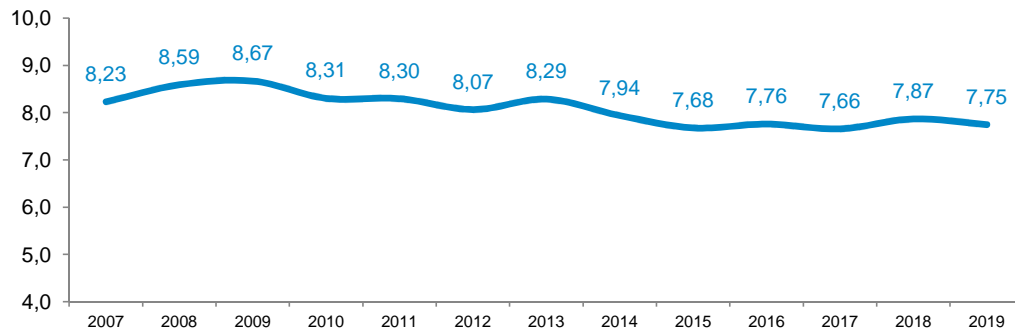
— No masificación de viajeros



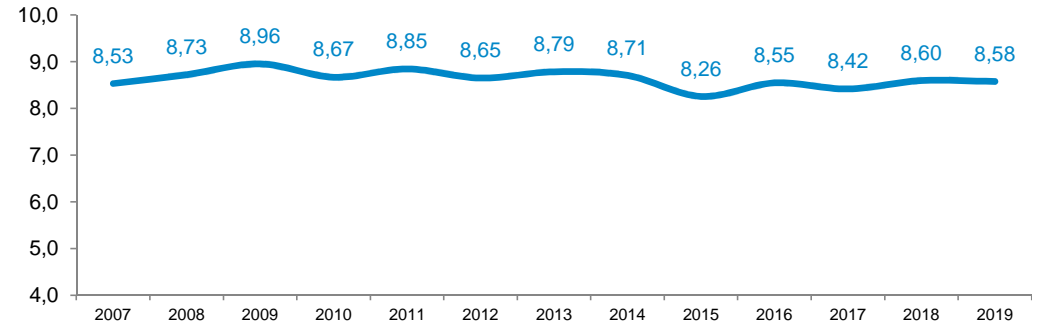
— Ausencia de movimientos bruscos



— Acondicionamiento



— Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

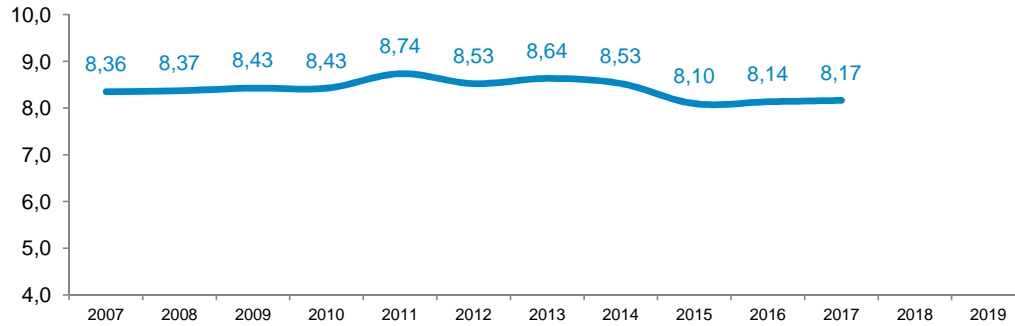
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2019

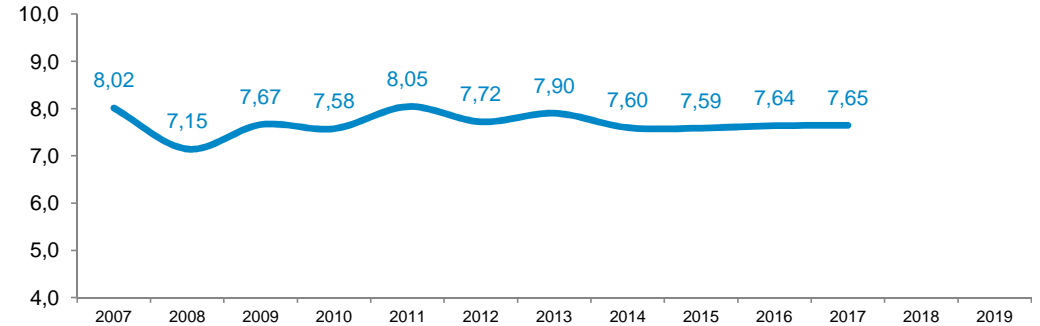
Satisfacción por atributos



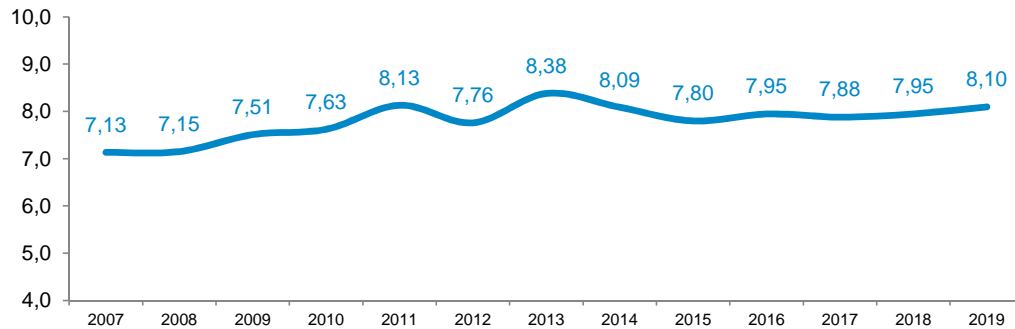
— Funcionamiento expendedoras



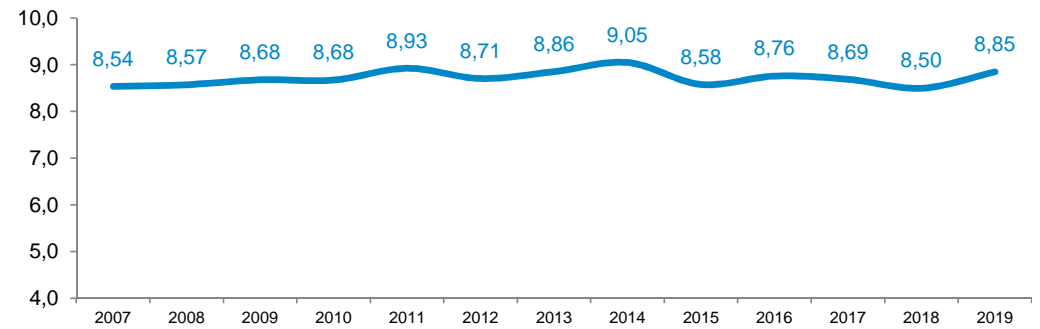
— Comodidad estaciones



— Rapidez trasbordo



— Accesibilidad a la estación



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

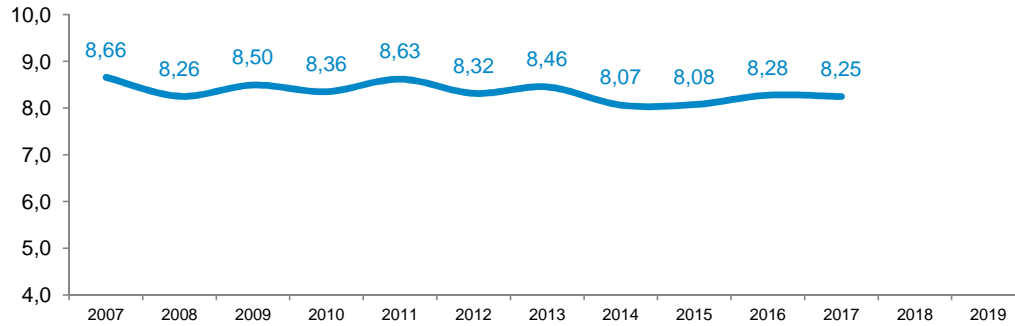
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2019

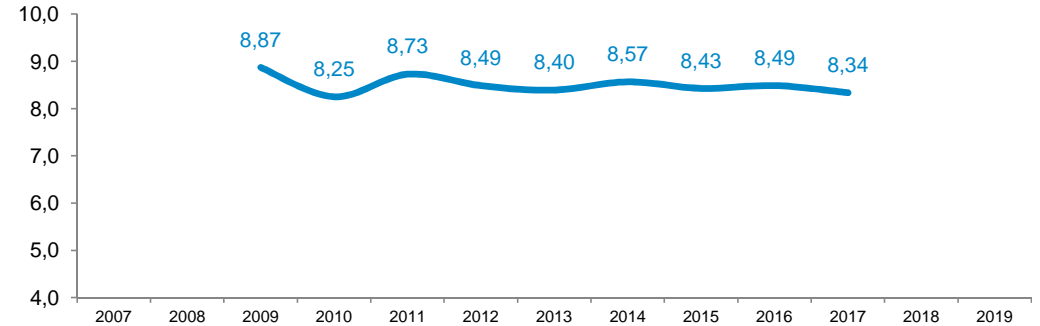
Satisfacción por atributos



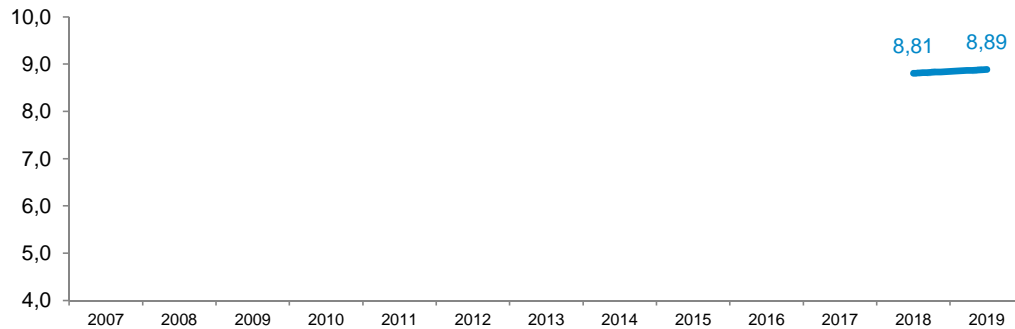
— Amabilidad vigilantes



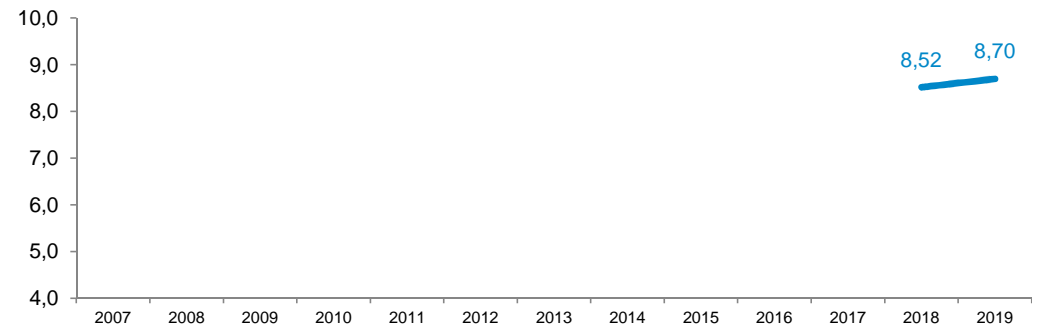
— Compromiso con Medio Ambiente



— (*) Accesibilidad al tren



— (*) Amabilidad-atención de los empleados del TRAM



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

* Datos del 2013 facilitados por FGV

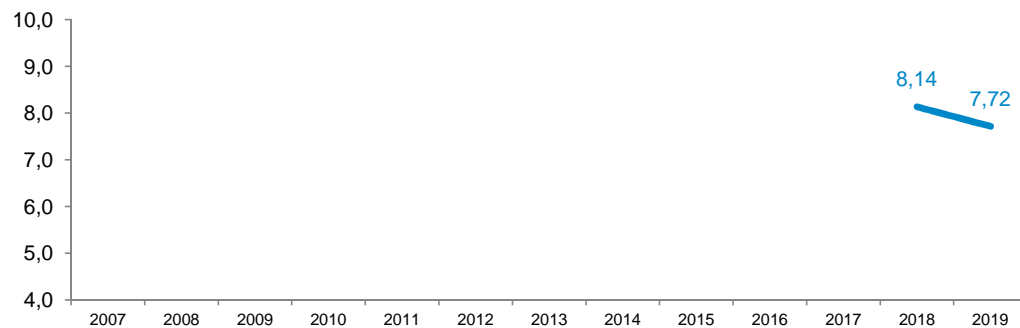
(*) Atributos nuevos 2018

Análisis Evolutivo 2007-2019

Satisfacción por atributos



— (*) Información y servicio a través de medios digitales



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra cada año

* Datos del 2013 facilitados por FGV

(*) Atributos nuevos 2018

GfK .Growth from Knowledge

© GfK 2019

