

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

Informe de resultados
Octubre 2023

Estudio nº: 18808

M^a Ángeles Rodríguez marian.rodriguez@gfk.com
Carlos Minguez carlos.minguez@gfk.com

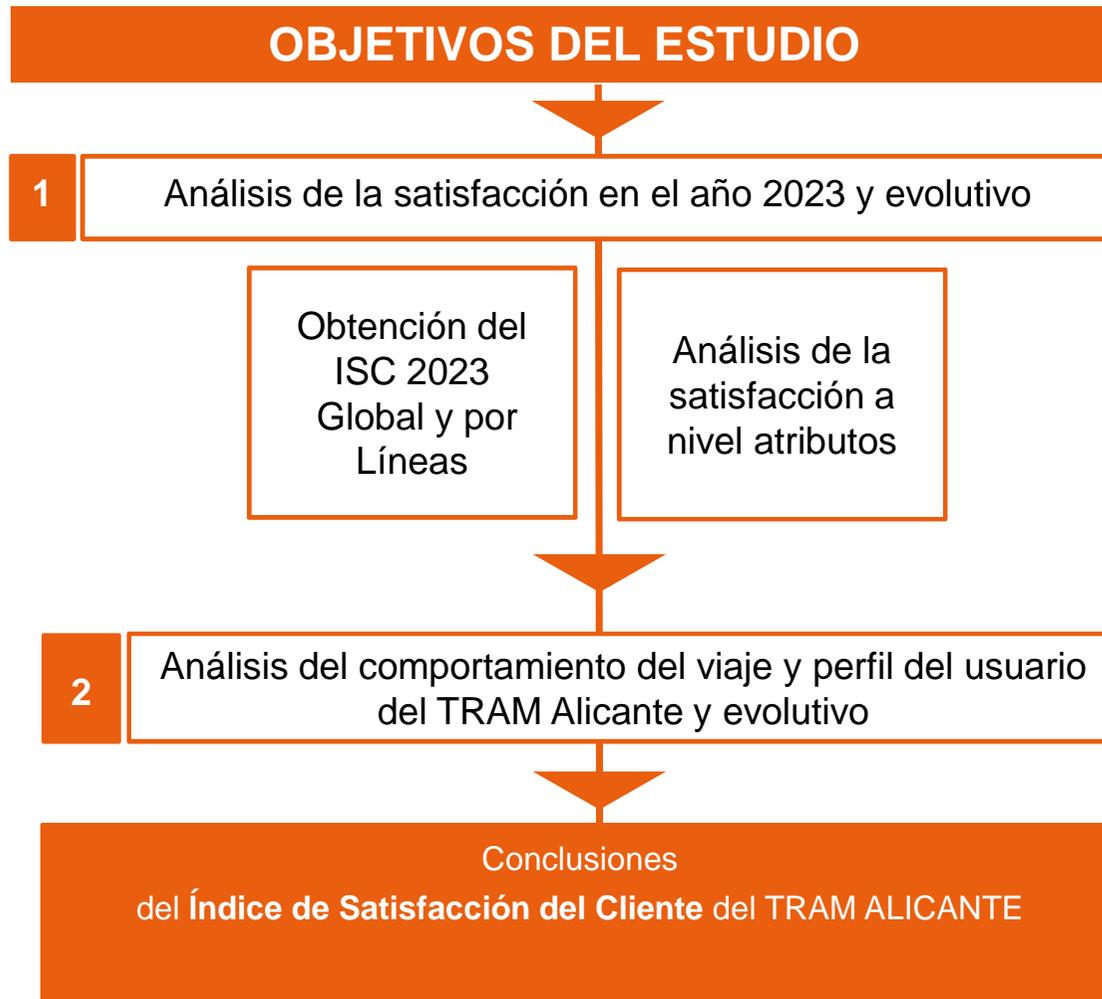
Índice

1. Objetivos y metodología
2. Perfil del viajero
3. Comportamiento del viajero
4. Satisfacción global
5. Satisfacción por atributos
6. Anexo. Evolutivo



Objetivos y metodología

Objetivos



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 2023 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 seis líneas: ISC 2023

 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

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 2022, Evolutivo*

  *Diferencia significativamente negativa respecto a 2022, 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 1.511 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 2,57% a nivel total muestra y en el 5,23% para la línea 1, el 4,30% para la línea 2, el 6,01% para la línea 3, el 6,13% para la línea 4, el 18,90% para la línea 5 y el 11,55% para la línea 9, contando con un nivel de significatividad del 95'5% y máxima indeterminación $p=q$.
Fechas de campo	Del 18 al 29 de Septiembre de 2023

Metodología



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					
Nº de entrevistas	1.511	TOTAL	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	
Margen de error	2,57%	Nº de entrevistas	1.511	402	492	301	316
		%	100	26,6	32,6	19,9	20,9

	TOTAL	6:00- 8:00	8:01-10:00	10:01-12:00	12:01-14:00	Margen de error
TOTAL	1.511	259	398	430	424	+/-2,57%
L1	323	60	101	81	81	+/-5,56%
L2	542	98	163	155	126	+/-4,30%
L3	277	60	77	73	67	+/-6,01%
L4	266	25	20	93	128	+/-6,13%
L5	75	-	16	6	6	+/-11,55%
L9	28	16	21	22	16	+/-18,90%

Base: Total muestra
C2 Franja horaria

Metodología

Ficha técnica



MUESTRA POR ESTACIÓN DE SUBIDA

Estación	Entrevistas
(1)Albir	2
(2)Albufereta	4
(3)Alfàs del Pí	4
(5)Altea	12
(6)Amerador	1
(7)Av. Benidorm	4
(8)Benidorm	101
(9)Benissa	2
(10)Bulevar del Pla	46
(11)Cabo Huertas	10
(12)Cala Piteres	2
(13)Calp	14
(15)Campello	89
(16)Campo de Golf	11
(18)Carrabiners	10
(19)Hiper finestrat (CC La Marina Finestrat)	7
(20)Ciudad Jardín	9
(21)Condomina	12
(22)Costa Blanca	25
(23)Costera Pastor	5
(25)Creueta	24
(26)Dénia	15

Estación	Entrevistas
(28)Fabraquer	5
(30)Garbinet	26
(31)Garganes	3
(32)Pintor Gastón Castelló (Gastón Castelló)	24
(34)Holanda	2
(35)Hospital	36
(37)Hospital Vila	4
(38)Instituto	6
(39)La Isleta	11
(40)La Goteta - Plaza Mar	28
(41)Les Llances	9
(42)Londres	15
(43)Lucentum	38
(44)Luceros	274
(45)Maestro Alonso	6
(46)Marian Blasco	17
(47)Marq	157
(48)Mercado	111
(49)Muchavista	12
(50)Av. Naciones	20
(51)Olla de Altea	1
(52)Países Escandinavos	9

Estación	Entrevistas
(53)Paradís	2
(54)Pla de Barraques	6
(55)Plaza de Coruña	36
(56)Poble Espanyol	2
(57)Salesianos	6
(58)San Vicente Raspeig	67
(59)Sangueta	6
(60)Santa Isabel	13
(61)Sergio Cardell	22
(62)Terra Mítica	1
(63)Teulada	1
(64)Tridente	16
(65)Universitat	41
(66)Venta Lanuza	3
(67)La Vila	34
(68)Virgen del Remedio	20
(70)Porta del Mar	7
(72)Benidorm Intermodal	5

Metodología

Distribución de las encuestas por franjas horarias y estación

ESTACIÓN DE SUBIDA	6:00- 10:00	10:01-14:00	14:01-18:00	18:01-22:00	TOTAL
(44)Luceros	27	54	68	59	208
(48)Mercado	15	33	37	35	120
(8)Benidorm	18	29	26	26	99
(58)San Vicente Raspeig	18	18	28	20	84
(47)Marq	13	17	19	18	67
(15)Campello	14	18	14	16	62
(10)Bulevar del Pla	10	15	15	15	55
(35)Hospital	10	14	18	9	51
(30)Garbinet	13	17	11	9	50
(40)La Goteta - Plaza Mar	4	14	11	21	50
(32)Pintor Gastón Castelló (Gastón Castelló)	9	18	12	7	46
(60)Santa Isabel	4	10	11	12	37
(25)Creueta	8	9	6	7	30
(61)Sergio Cardell	5	7	9	9	30
(68)Virgen del Remedio	5	8	6	7	26
(43)Lucentum	6	6	6	7	25
(22)Costa Blanca	4	4	7	8	23
(39)La Isleta	4	7	4	8	23
(45)Maestro Alonso	6	8	5	4	23
(18)Carrabiners	4	5	6	5	20
(65)Universitat	3	5	6	6	20
OTRAS PARADAS (*)	59	82	105	116	362
TOTAL	259	398	430	424	1511

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

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.

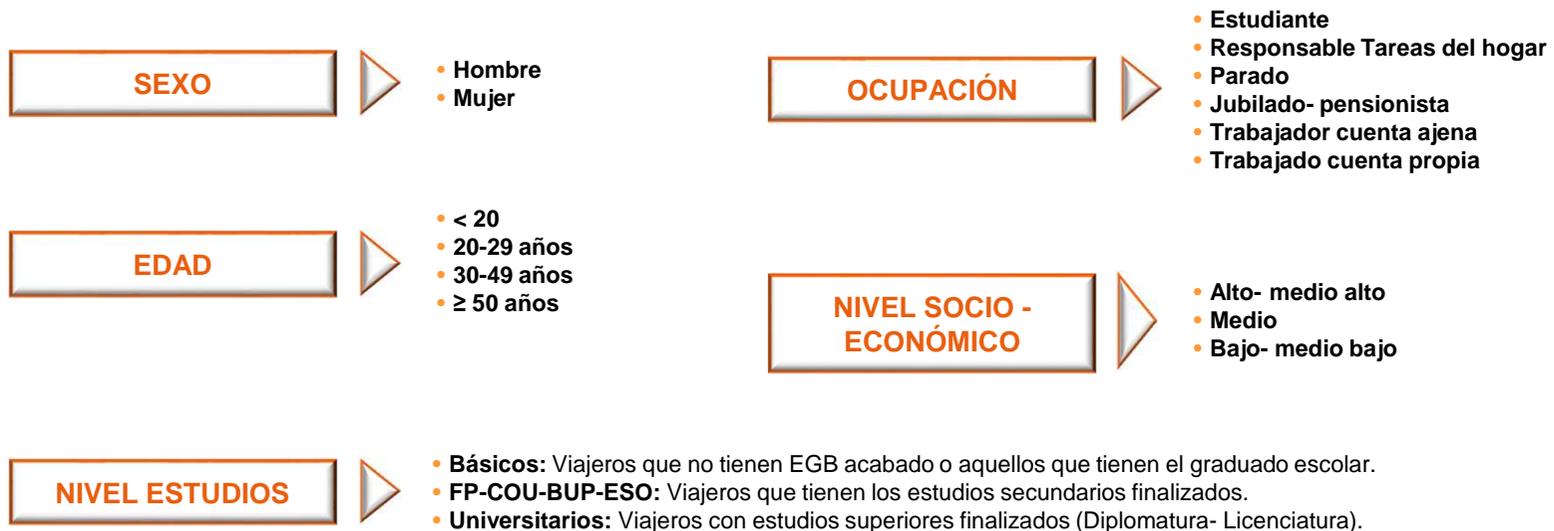
Metodología

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:



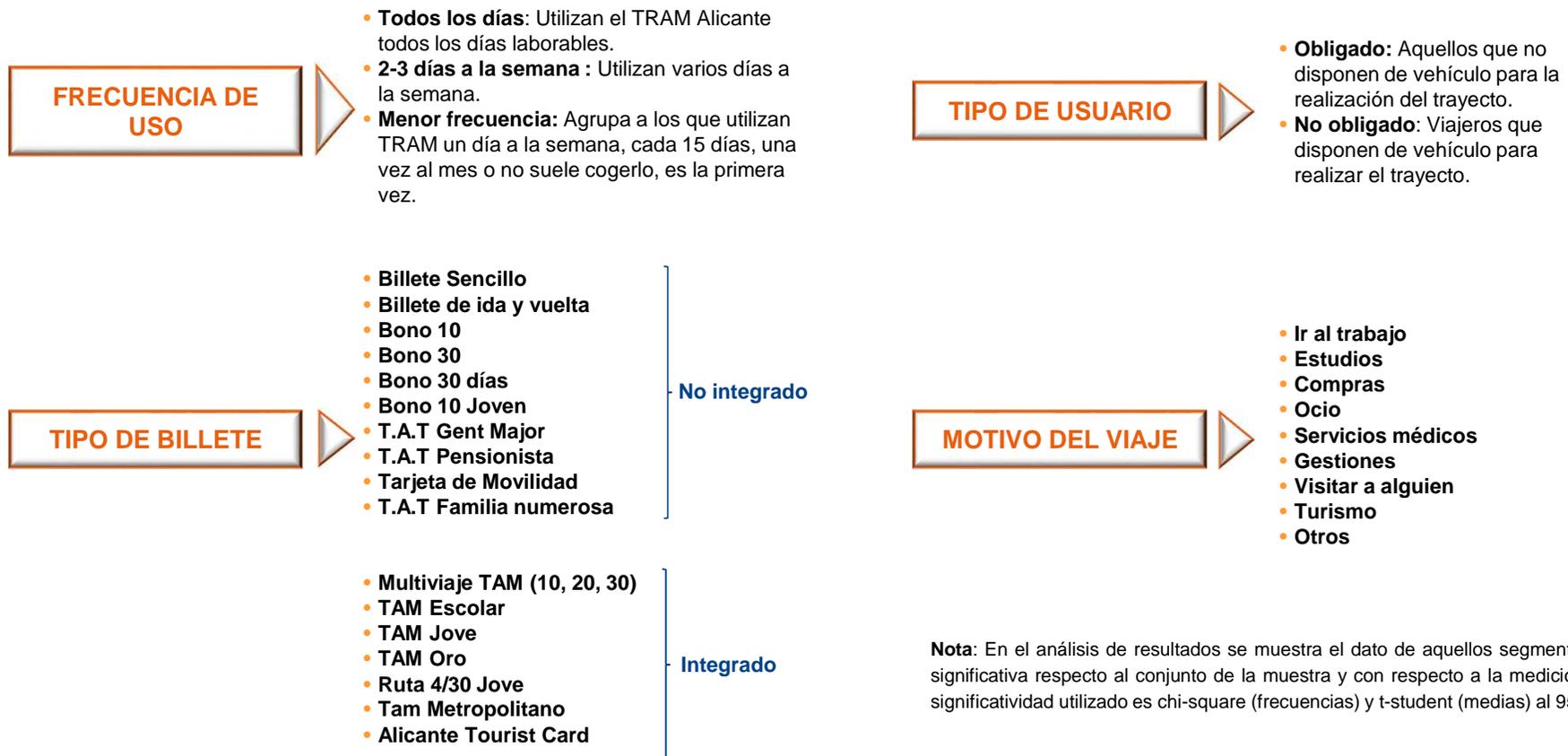
VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:



Metodología

Análisis de datos II

Variables de comportamiento de viaje:



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 **2021**. El test de significatividad utilizado es chi-square (frecuencias) y t-student (medias) al 95%.



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:

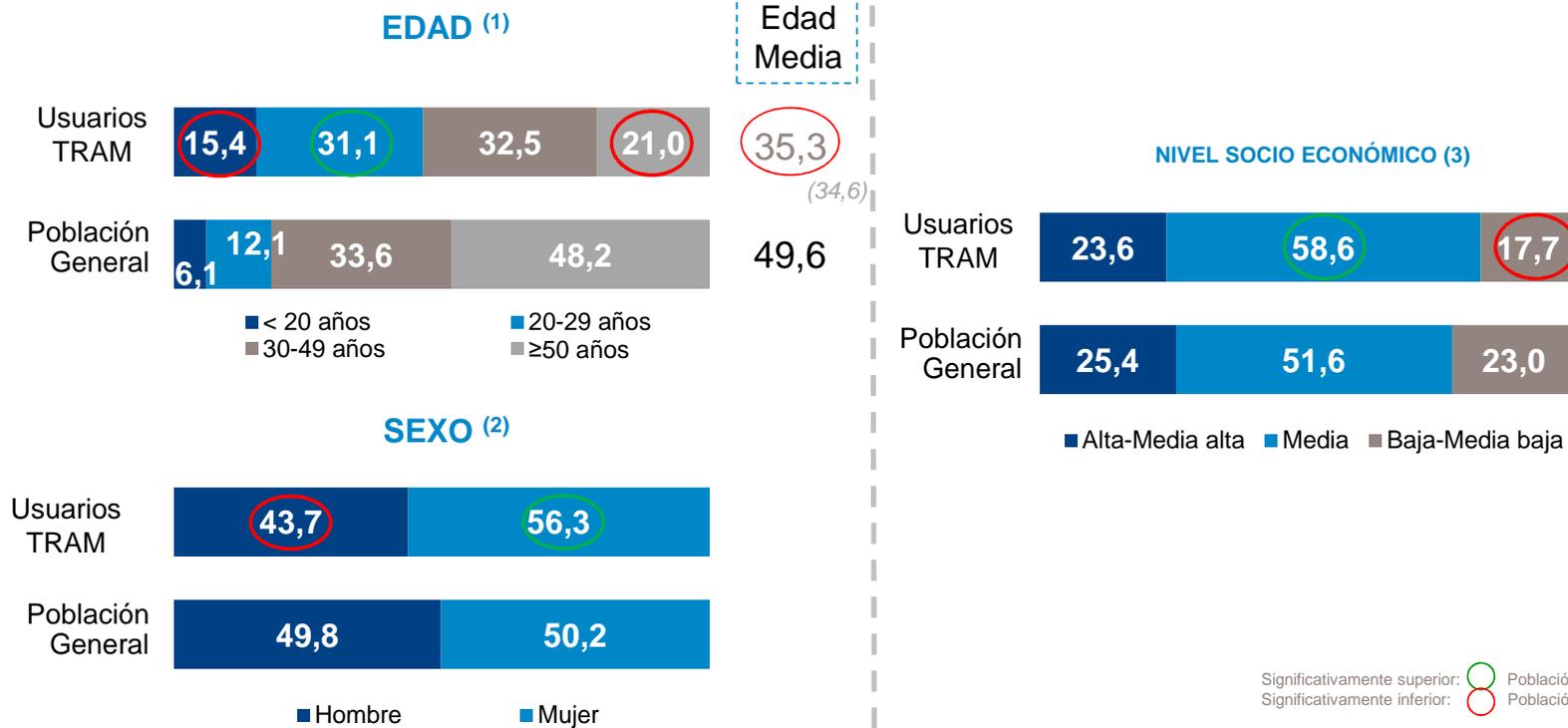
- ▶ Sexo
- ▶ Edad
- ▶ Nivel de estudios
- ▶ Ocupación
- ▶ Nivel socio- económico
- ▶ Lugar de residencia

Perfil del viajero

- El perfil del viajero en TRAM sigue siendo mayoritariamente femenino, aunque esta proporción **de mujeres ha disminuido de manera significativa** con respecto al año pasado (de 64,8% a 56,3%) frenando así el crecimiento experimentado en 2022.
- **La edad media del usuario TRAM se mantiene estable, situándose en los 35 años.** Por tramos no se observan cambios significativos en comparación al 2022. En la L2, pese a seguir siendo la línea más joven, se ha incrementado de manera significativa la edad media hasta los 33 años, mientras que en la L3 se ha reducido la media de edad, y por su parte, la L4 es la que presenta una edad media significativamente superior al total.
- En la distribución de los usuarios según el **nivel de estudios alcanzado**, se observa un **incremento de la tasa de usuarios con estudios básicos**, de 11,4% a 16,5%. No obstante, se sigue manteniendo que, la **mayoría** de los usuarios cuentan con estudios **medios** (57,3%). Por líneas, , la **L3** presenta el **mayor porcentaje de usuarios con estudios básicos, habiendo aumentado significativamente en esta ola**, la **L9** presenta el **mayor porcentaje de usuarios con estudios medios** finalizados, mientras que la **L5** con **estudios universitarios**.
- En cuanto a su ocupación, los usuarios del TRAM siguen siendo **mayoritariamente trabajadores por cuenta ajena, habiendo disminuido de manera significativa** su proporción en comparación al 2022 (de 57,6% a 53,7%), en favor de otros colectivos como los jubilados o las personas responsables de hogar. La L2 sigue destacando por la mayor proporción de estudiantes (36,7%) dado su destino universitario, aunque destaca de manera significativa su descenso de este colectivo.
- **Se observa un cambio en el perfil del usuario TRAM por Nivel Socioeconómico (NSE)**, aunque siga siendo mayoritariamente Medio (58,6%) **aumenta de manera significativa el nivel bajo, relacionado este hecho con la mayor proporción de usuarios con estudios bajos.** Por líneas, la L9 y L2 muestran la mayor proporción de usuarios de NSE medio (62,4% y 65,3% respectivamente), mientras que la L5 es la que contiene un mayor número de usuarios de NSE alto (50%).
- **Aumenta la proporción** de usuarios del TRAM **residentes en la ciudad de Alicante** (de 54,7 a 58,6%). En comparación al año pasado, **ha disminuido** significativamente **la proporción de usuarios residentes en el extranjero** (de 2,9% a 1,4%).

Perfil del viajero

Perfil comparativo con Población general



(1) Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra

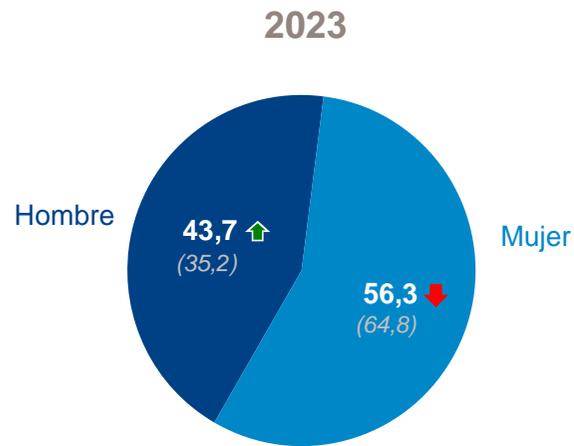
(1) Para Población General: datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística, año 2022. Para Usuarios TRAM: datos encuesta GfK 2022.

(2) Para Población General: datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística, año 2022. Para Usuarios TRAM: datos encuesta GfK 2022.

(3) Para Población General: datos obtenidos del del EGM 2021 (3) . Para Usuarios TRAM: datos inferidos a partir del nivel de estudios y la ocupación del usuarios. Encuesta GfK 2022.

Perfil del viajero

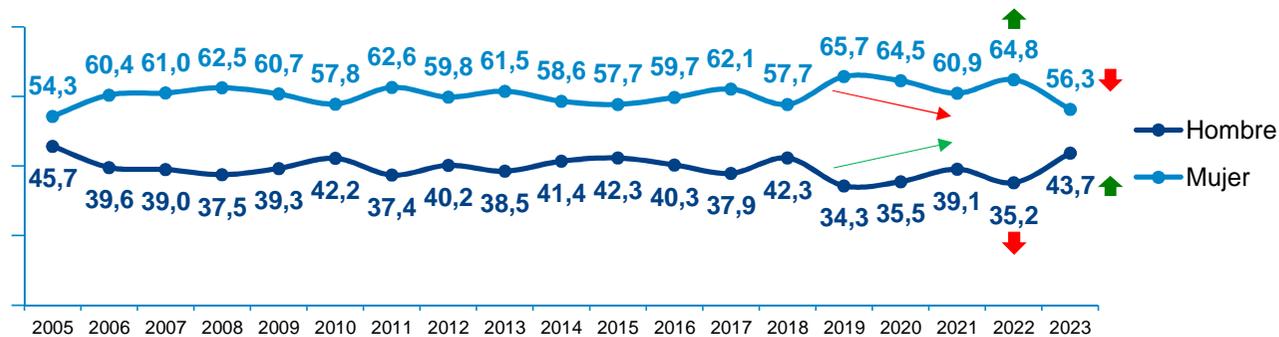
Sexo



POR LINEA



EVOLUTIVO



() Datos ISC 2022

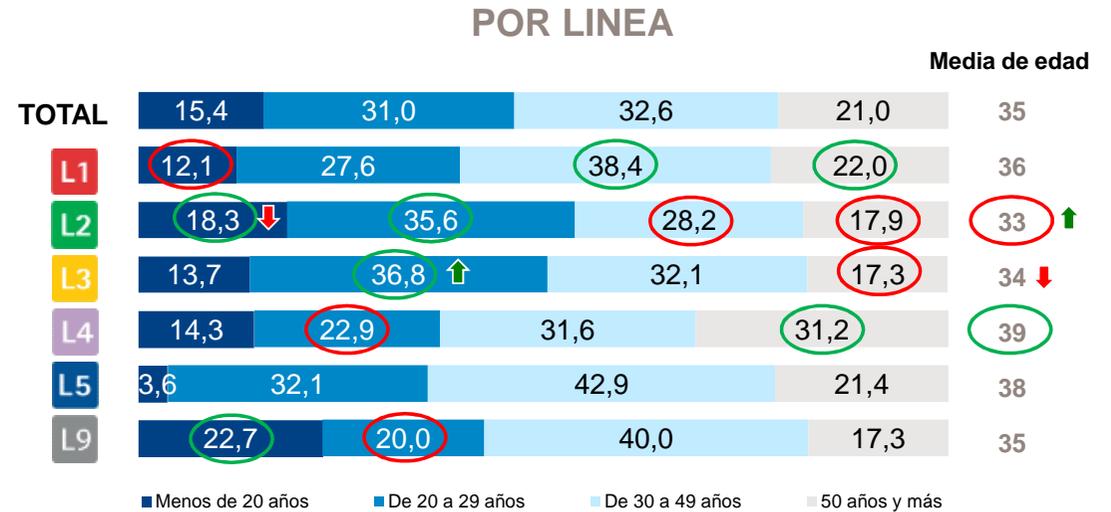
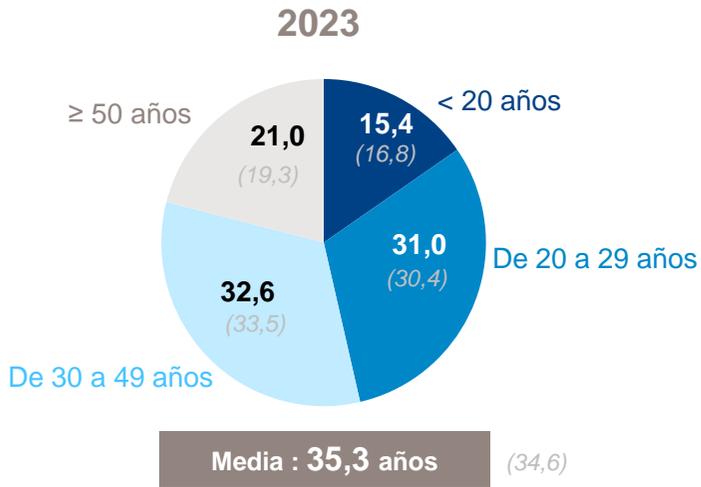
Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.511)
C12.- Sexo

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

Perfil del viajero



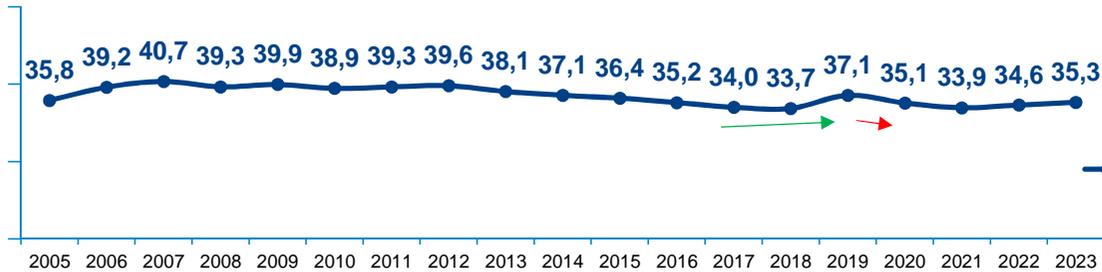
Edad



EVOLUTIVO

() Datos ISC 2022

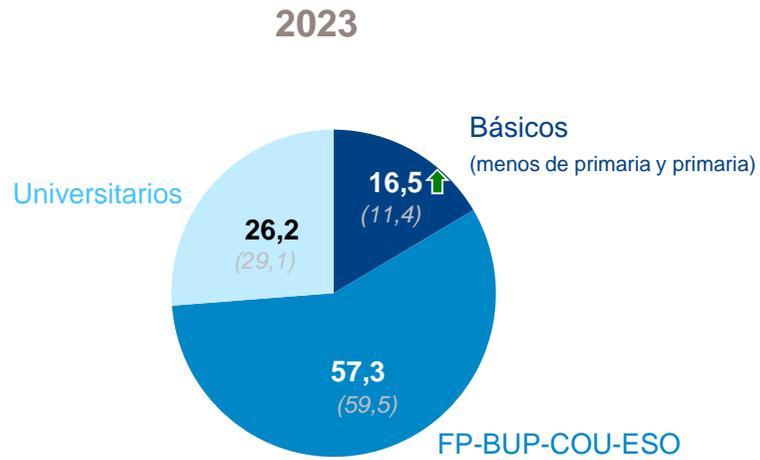
Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.511)
C13.1.- Edad



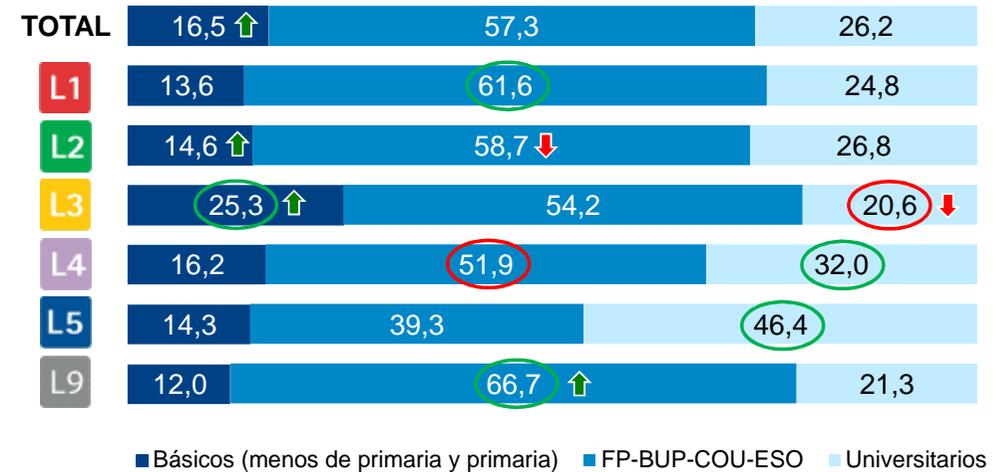
Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo

Perfil del viajero

Nivel de estudios



POR LINEA



() Datos ISC 2022

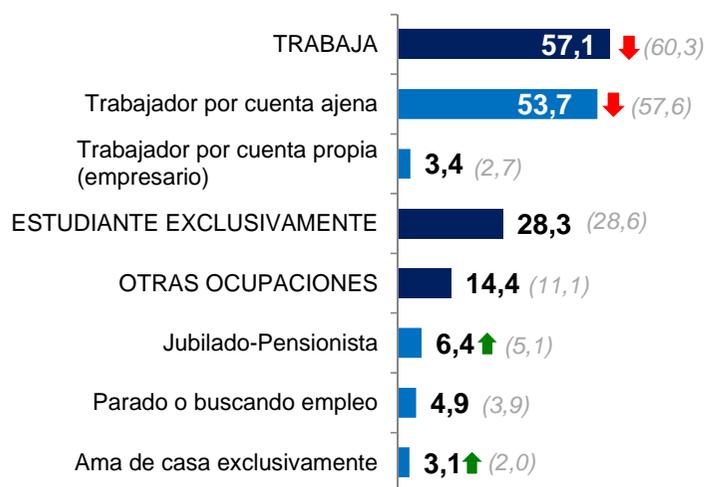
Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 C14.- ¿Qué estudios ha finalizado usted?

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

Perfil del viajero

Ocupación

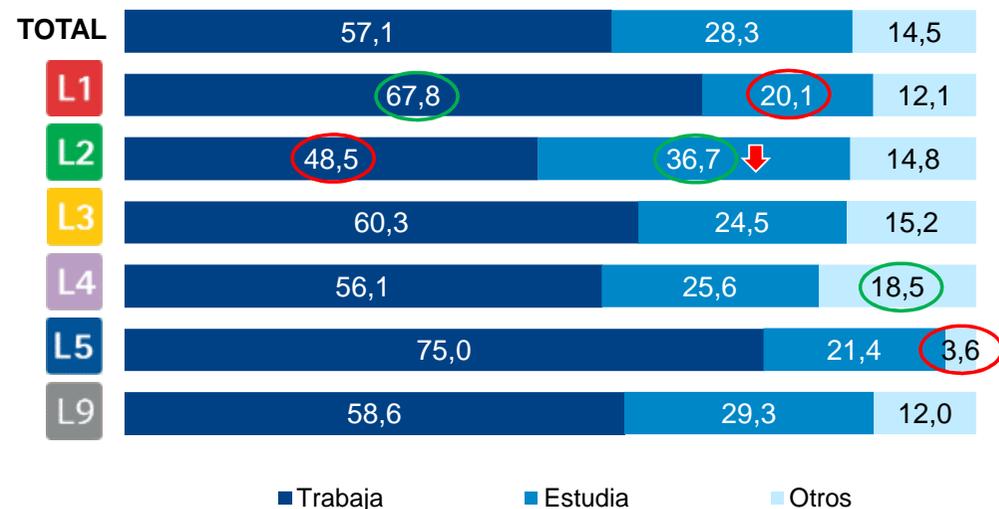
2023



() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 C15.- ¿Cuál es su ocupación principal?

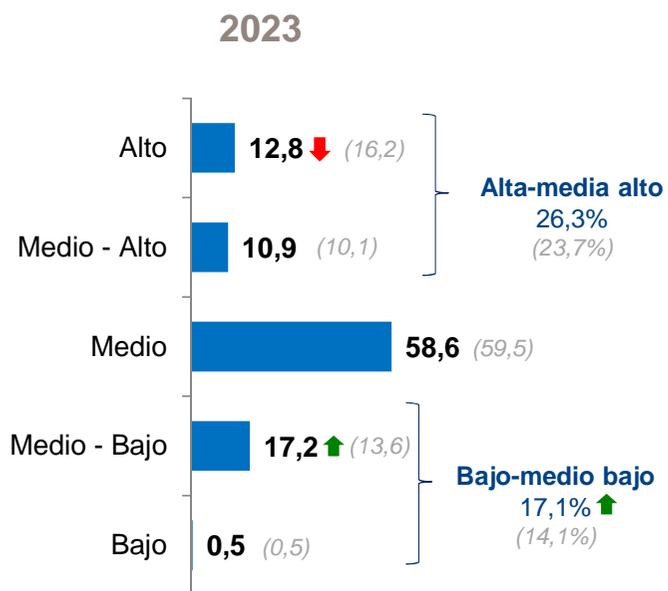
POR LINEA



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

Perfil del viajero

Nivel socio-económico

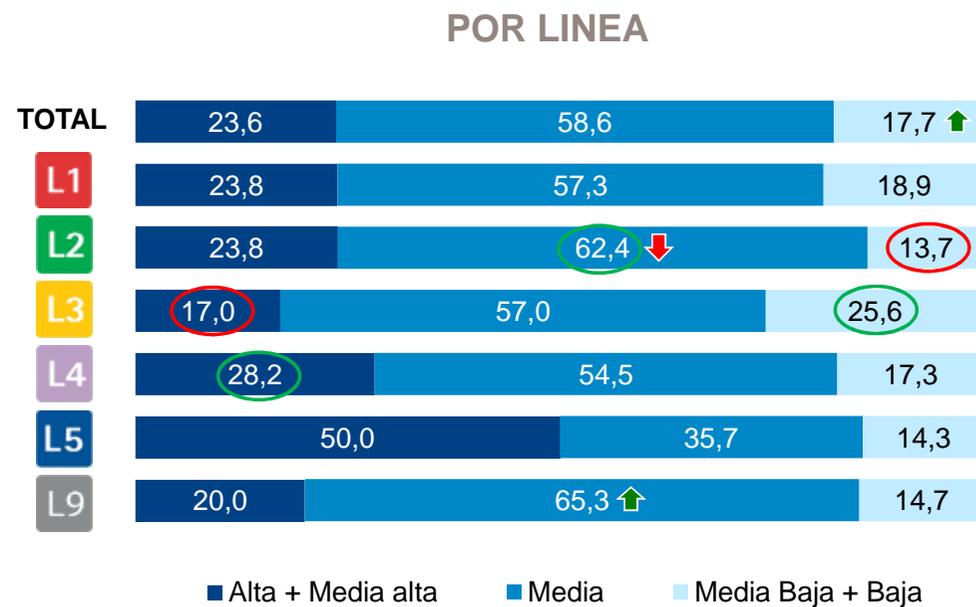


() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (1.511)

C14.- ¿Qué estudios ha finalizado usted? C15.- ¿Cuál es su ocupación principal?

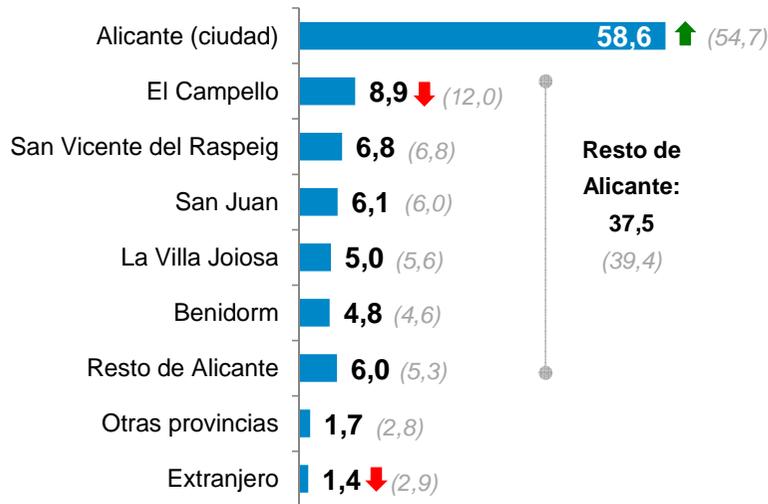


Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

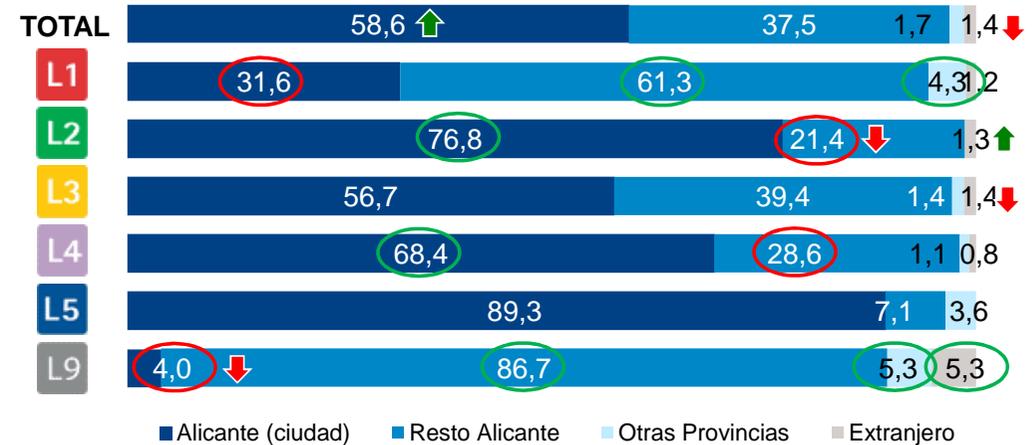
Perfil del viajero

Lugar de residencia

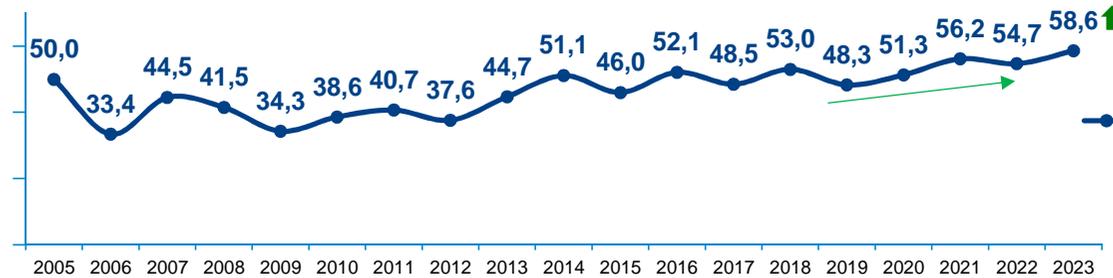
2023



POR LINEA



EVOLUTIVO



() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 C18- ¿En qué municipio reside Ud. Habitualmente?

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



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

Aumenta la frecuencia de uso

- **Aumenta de manera significativa** la proporción de **usuarios diarios** del TRAM (64,5%). Las líneas **L1 y L2 aumentan significativamente con respecto a la oleada anterior en usuarios diarios mientras que la L4 disminuye en esta frecuencia de uso.**
- También aumenta de manera significativa el **N.º medio de trayectos** a la semana, que es de **9,10 trayectos** (vs. 7,61 de 2022), siendo las L1 y L2 las que más crecen con respecto a la medición anterior. Destaca que en todas las líneas (salvo la L9) desciende de manera significativa los que hacen menos de 10 viajes. Por **segmentos de edad**, se observa que los **jóvenes** de hasta 20 años son los que **realizan el mayor N.º de trayectos por semana** mientras que los de 50 o más años viajan menos. **Este comportamiento está relacionado con la introducción del Bono Jove 30, con el que los más jóvenes (hasta 31 años) pueden viajar gratis en toda la red del TRAM.**

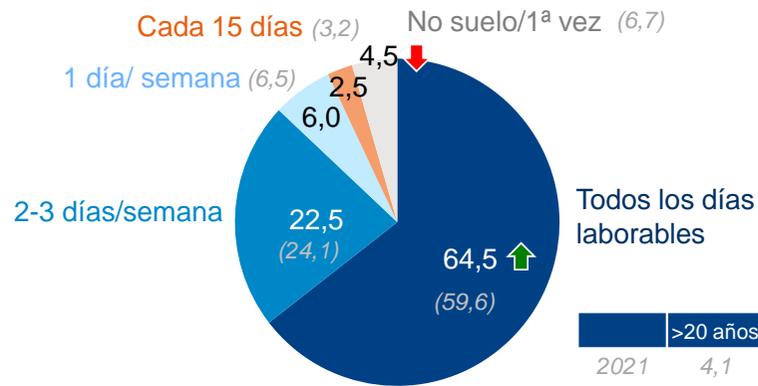
La incorporación del Bono Joven 30 modifica la distribución de los tipos de billete

- Con la incorporación **del nuevo Bono Joven 30**, la **Tarjeta TAM (10, 20, 30)**, pese a ser el tipo de billete más utilizado, desciende de manera significativa (43,3% vs. 55,2% en 2022) mientras que aumenta el Bono 10, el Bono 30 y el TAT pensionista con respecto a 2022). También disminuye de manera significativa el billete Sencillo + Ida/vuelta pasando del 20% en 2022 a 7,1% en 2023. Con la llegada del Bono Jove 30 aumenta el uso de los billetes integrados (de 73,9% a 79,8%) en detrimento de los no integrados.
- Obviamente la **tarjeta Bono Jove 30 es más utilizada por los de hasta 30 años** en detrimento del Multiviaje TAM y Billete sencillo que caen en los colectivos más jóvenes. **Los Bonos 10 y Bono 30 aumentan de manera significativa entre los de 30 a 45 años** y entre los de 50 o más años, donde caen los billetes sencillos, los de ida/vuelta y los Multiviaje TAM.

Comportamiento del viaje

Frecuencia de uso

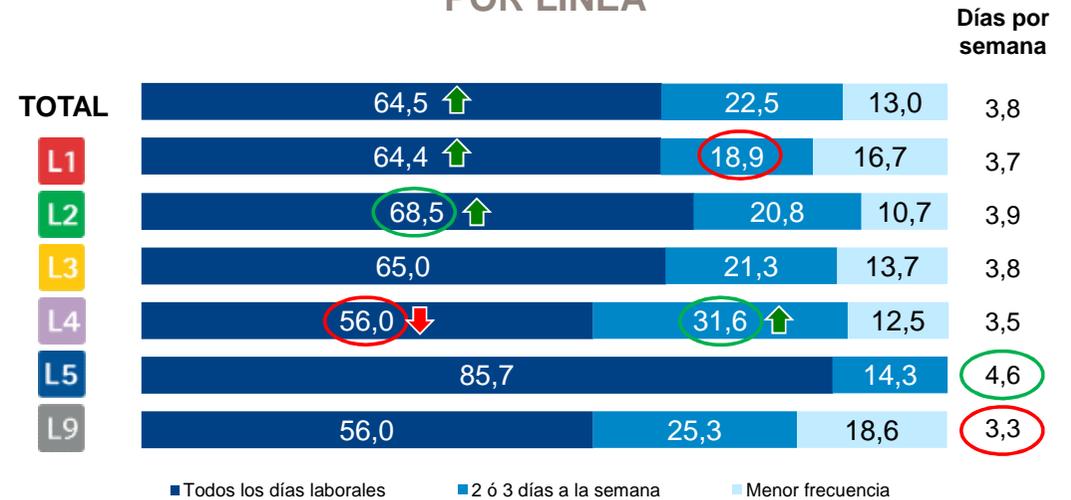
2023



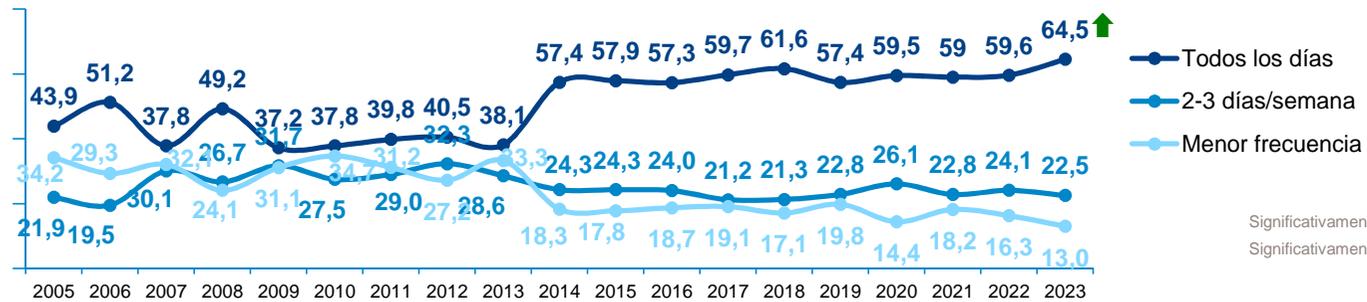
Media: 3,8 días a la semana (3,6)

	>20 años	20-29	30-49	50 y más
2021	4,1	3,5	3,5	3,4
2022	3,7	3,8	3,7	3,4
2023	4,3	3,7	3,9	3,2

POR LINEA



EVOLUTIVO



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

() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.511)
P5- ¿Con qué frecuencia suele usted coger el TRAM?

Comportamiento del viaje

Número de viajes / Trayectos semanales



Media: 9,1 ↑ (7,61)
viajes/trayectos a la semana

	>20 años	20-29	30-49	50 y más
2021	8,39	7,77	8,00	7,35
2022	7,10 ↓	7,75	7,98	7,20
2023	10,18	9,25	9,37	7,67

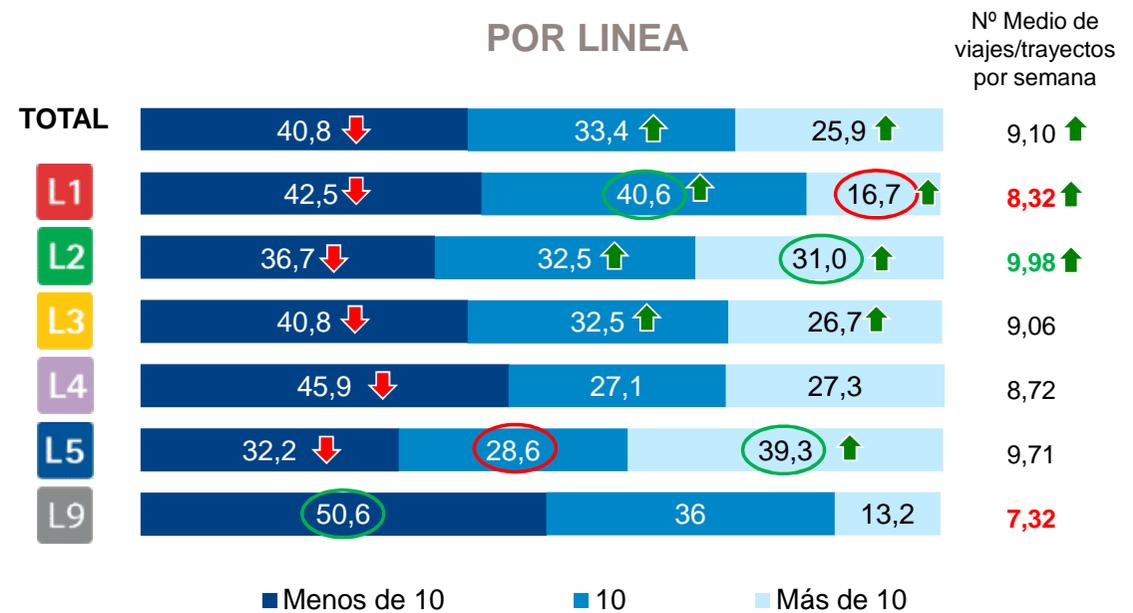
() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (1.511)

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.

POR LINEA



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

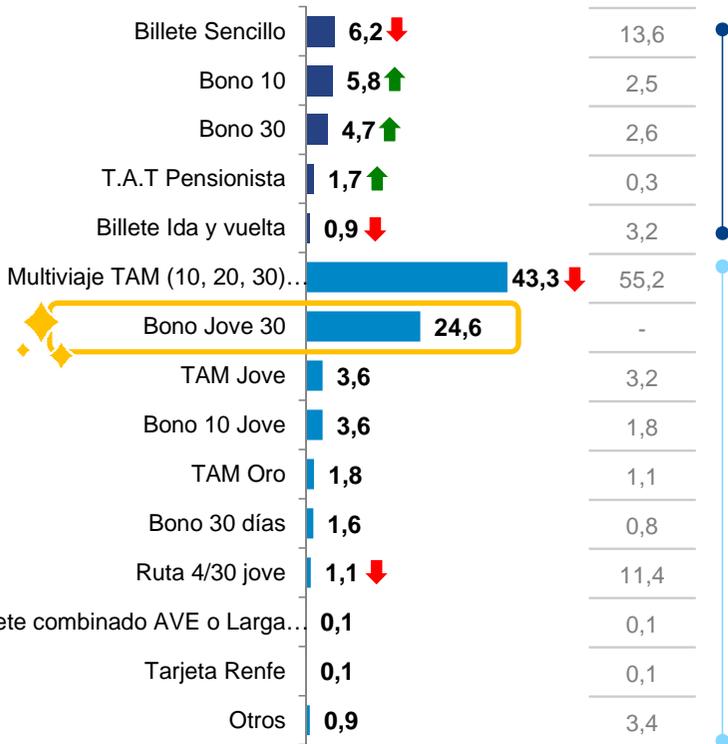
Comportamiento del viaje



Tipo de billete

2023

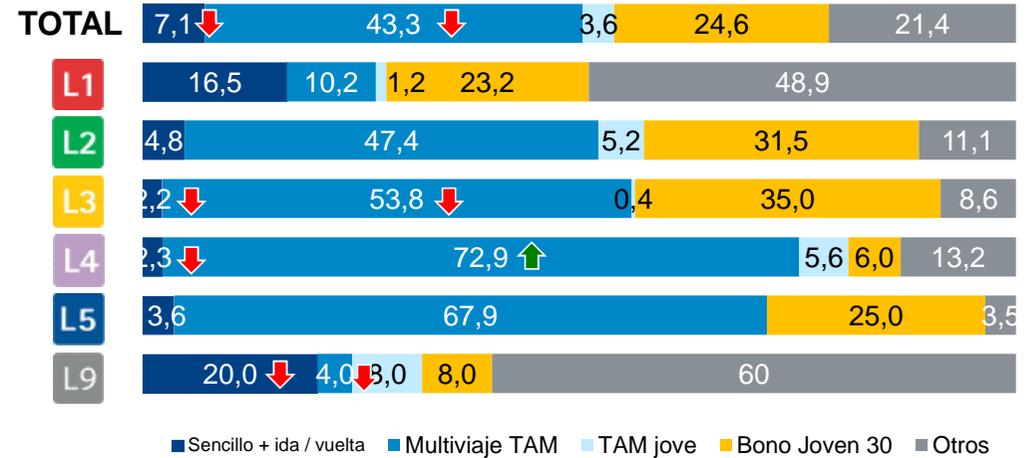
2022



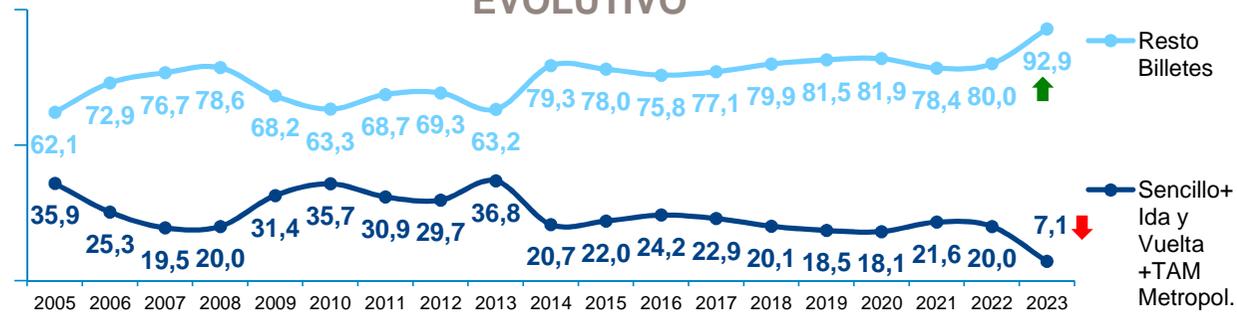
Billetes No integrados
19,3% ↓
(26,1%)

Billetes Integrados
79,8% ↑
(73,9%)

POR LINEA



EVOLUTIVO



() Datos ISC 2021

Unidad: Porcentaje
Base: Total muestra (1.517)
C11.- Tipo de Billete

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

GfK | Confidential

Comportamiento del viaje

Tipo de billete por edades

	Total	Menos de 20 años	De 20 a 29 años	De 30 a 49 años	50 años y más
<i>Base</i>	1511	232	469	492	318
Billete Sencillo	6,2	2,6 ↓	8,3	6,7 ↓	5,0 ↓
Bono 10	5,8	-	-	10,8 ↑	11,0 ↑
Bono 30	4,7	-	-	9,8 ↑	7,2
T.A.T Pensionista	1,7	-	-	-	8,2
Billete Ida y vuelta	0,9	0,4	0,4 ↓	0,8 ↓	1,9 ↓
Multiviaje TAM (10, 20, 30) (TARJETA MOBILIS)	43,3	21,6 ↓	26,9 ↓	63	53,1 ↓
Bono Jove 30	24,6	48,7	51,6	3,5	-
TAM Jove	3,6	12,9	4,9	0,2	-
Bono 10 Jove	3,6	12,5 ↑	4,7	0,8	-
TAM Oro	1,8	-	-	-	8,5
Bono 30 días	1,6	-	0,2	3,3	2,2
Ruta 4/30 jove	1,1	1,3 ↓	2,6 ↓	0,2 ↓	-
Billete combinado AVE o Larga Distancia + TRAM	0,1	-	-	0,4	-
Tarjeta Renfe	0,1	-	-	-	0,3
Otros	0,9	-	0,4	0,6	2,5

() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 C11.- Tipo de Billete / C13.1. Edad

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

Comportamiento del viaje

Resumen

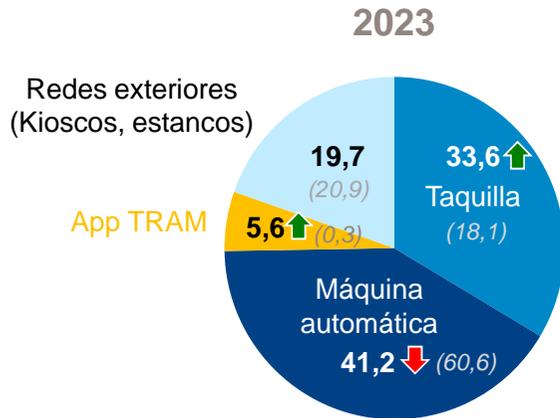
Aumento de las recargas en taquillas y consolidación como método de pago.

- El 41,2% de los usuarios del TRAM **recarga** sus **títulos** de transporte a través de **máquinas automáticas de venta**, lo que supone un descenso significativo con respecto a 2022, mientras que aumenta el uso de taquillas (33,6%) y de la App TRAM (5,6%).
- Las líneas que destacan por un mayor uso de las **máquinas automáticas** son la **L1 y L9**, mientras que las **taquillas** son más utilizadas en **L3 y L4**. El incremento del uso de las taquillas se da sobre todo en L2, L3, L4.
- Entre los usuarios que recargan sus títulos a través de las máquinas automáticas de venta y taquillas **se consolida el pago mediante tarjeta**, situándose en un 53,1% frente al 46,9% que paga en efectivo. Por líneas L2, L3 son más de pago en efectivo mientras que L1 y L4 son más de pago con tarjeta.

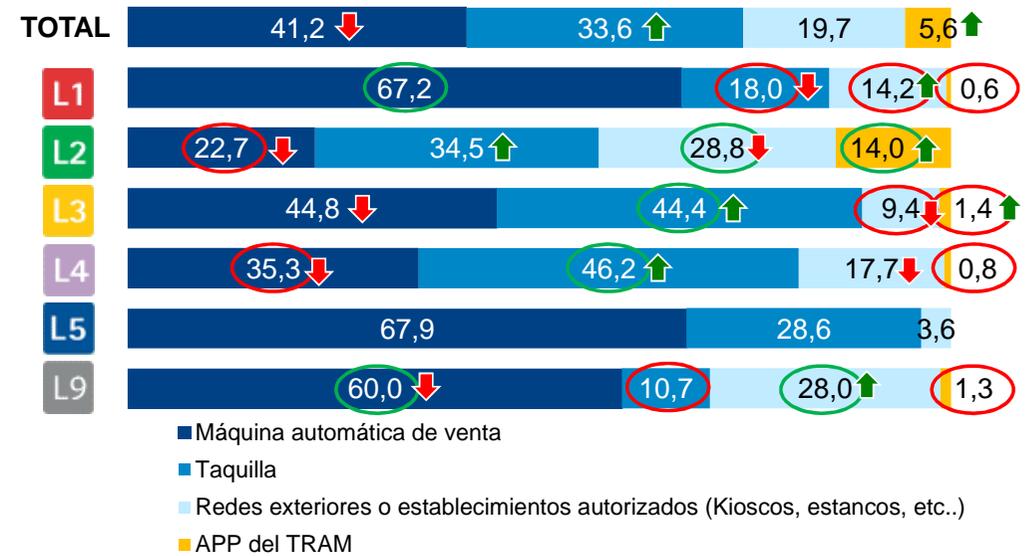
Comportamiento del viaje

Medio de recarga de los títulos de transporte

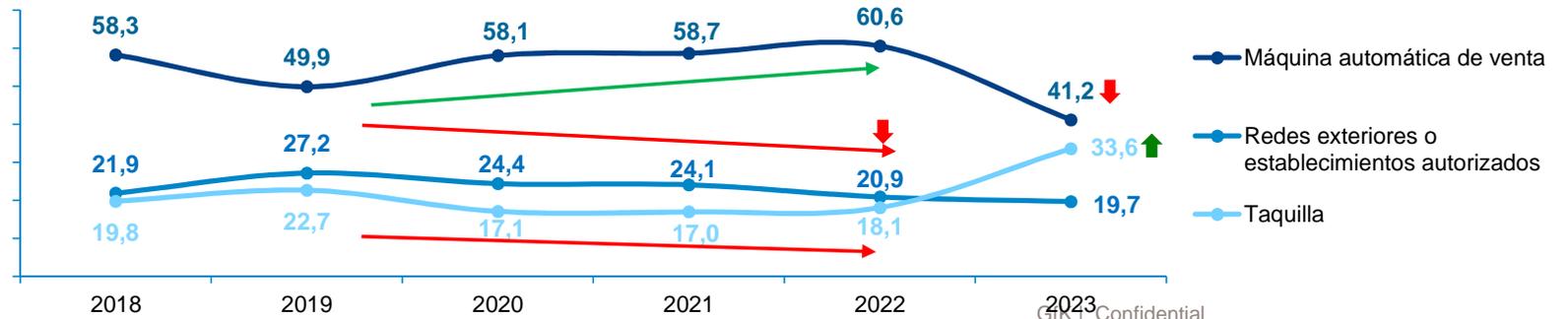
¿Cómo recarga habitualmente su título de transporte?



POR LINEA



EVOLUTIVO



() Datos ISC 2022

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

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 C11.1.- ¿A través de qué medio adquiere o recarga Ud. Habitualmente su título de transporte?

Comportamiento del viaje

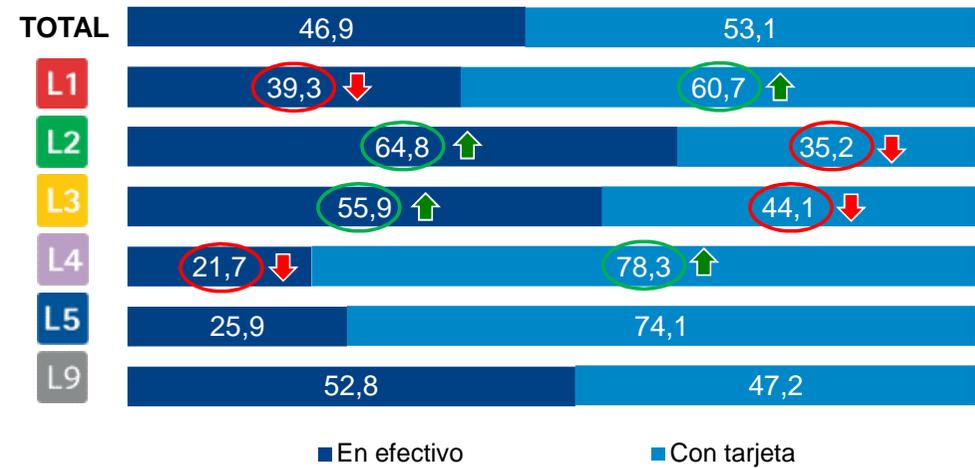
Medio de recarga de los títulos de transporte

¿Cómo suele Ud. Pagar su título de transporte?



Base: Usuarios que adquieren su título en máquinas automáticas o taquillas (n=1.129)

POR LINEA

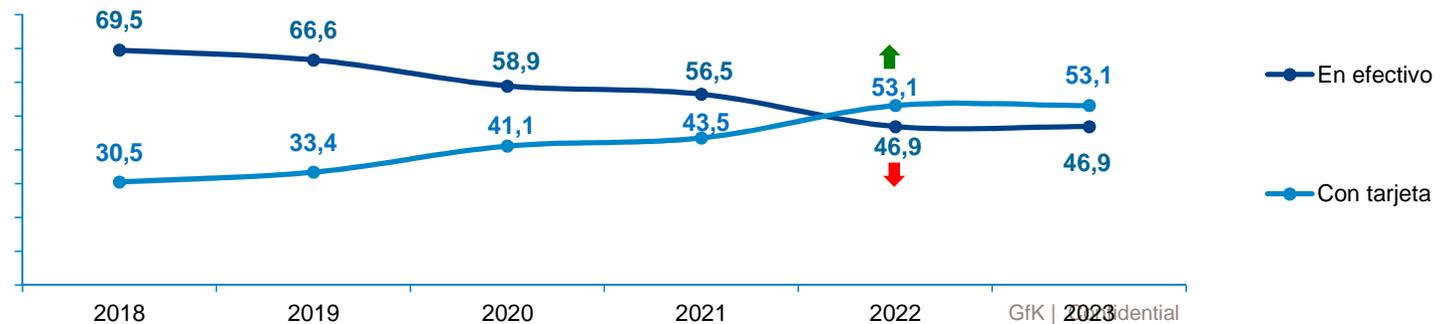


() Datos ISC 2022

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

Unidad: Porcentaje
 C11.B.- ¿Cómo lo abona?

EVOLUTIVO



Comportamiento del viaje

Resumen

Estabilidad en los desplazamientos para acudir al lugar de trabajo

- El **motivo principal** de los desplazamientos, **acudir al lugar de trabajo, permanece estable** a nivel total (40,8%), siendo las L1 y L5 las más destacadas junto con las líneas L3 y L5. El motivo **estudios** también permanece estable con respecto a 2022, presentando la L2 (con destino la Universidad) y L9 con un mayor peso de este motivo. El ocio (13,2% vs. 18,2%) y las gestiones (de 6,2% a 3,2%) descienden con respecto a 2022 y aumentan las compras como motivo de viaje (de 5,1% a 8,8%).

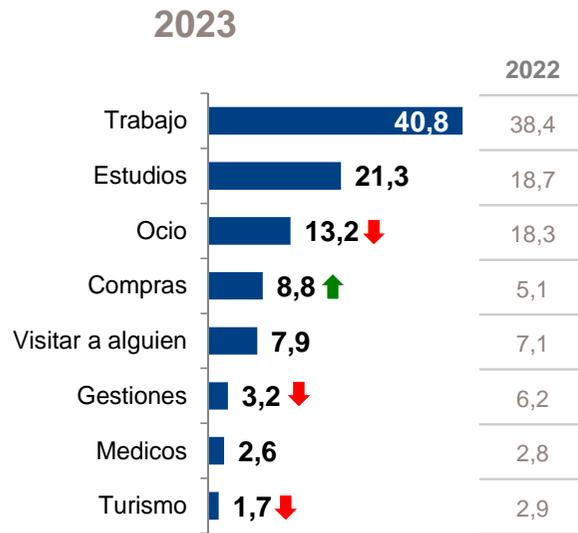
Sectores de actividad de los usuarios que viajan por trabajo

- Los viajeros que se desplazan por motivo de trabajo son principalmente empleados del sector de la hostelería, limpieza/residuos urbanos o comercios, con pesos similares a los de 2022. Aumenta de manera significativa el sector de la industria/construcción con 12,8% vs. 7,9% en la anterior medición.

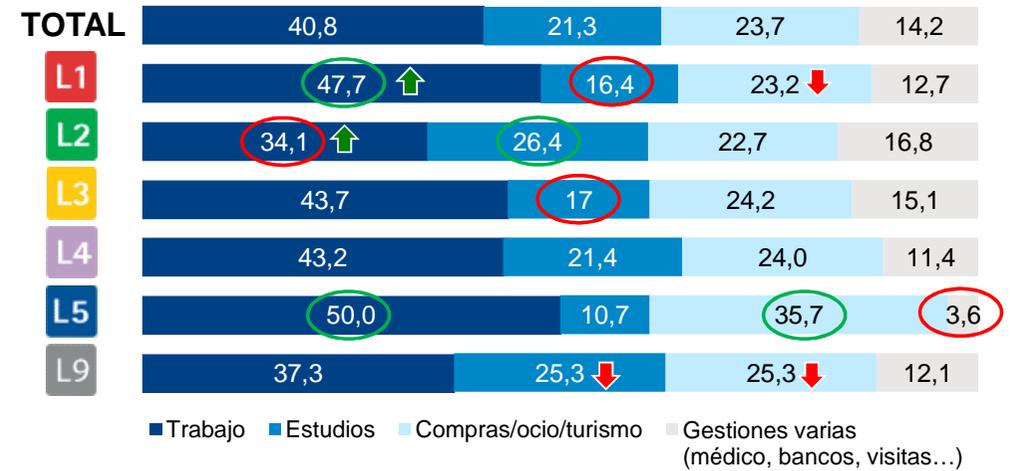
Comportamiento del viaje



Motivo del viaje



POR LINEA

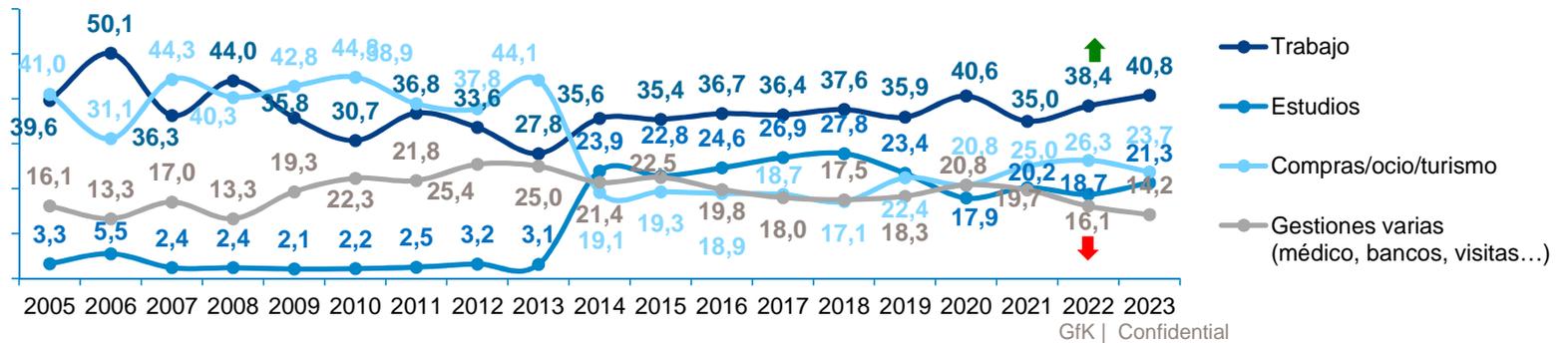


Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 C16- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

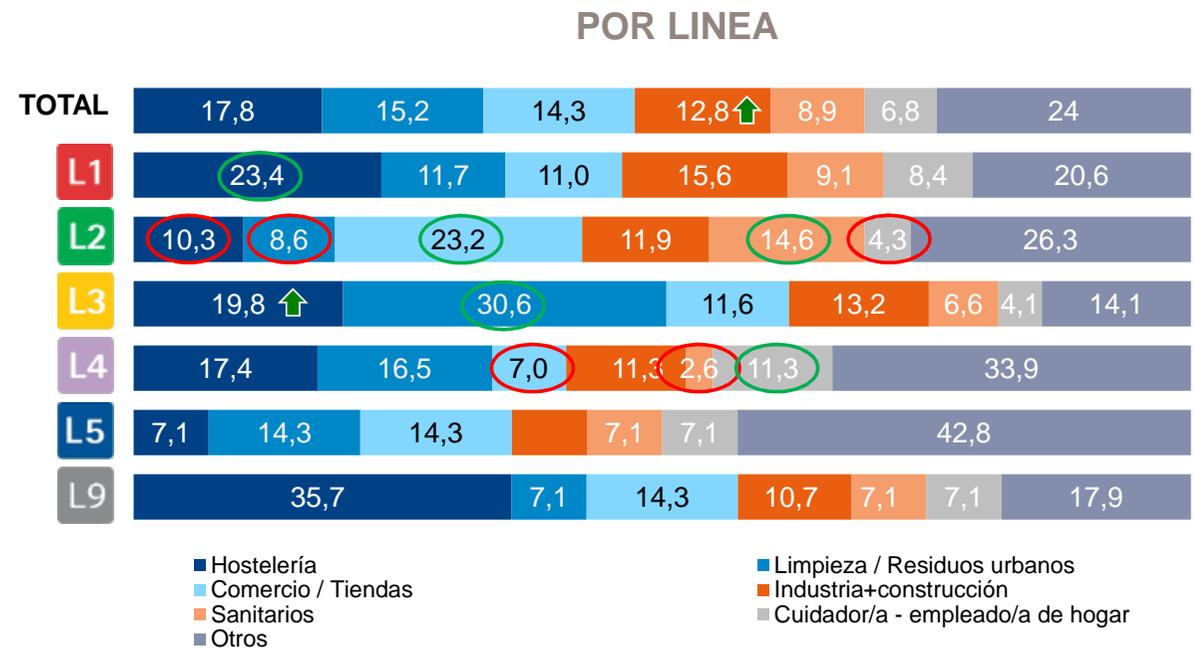
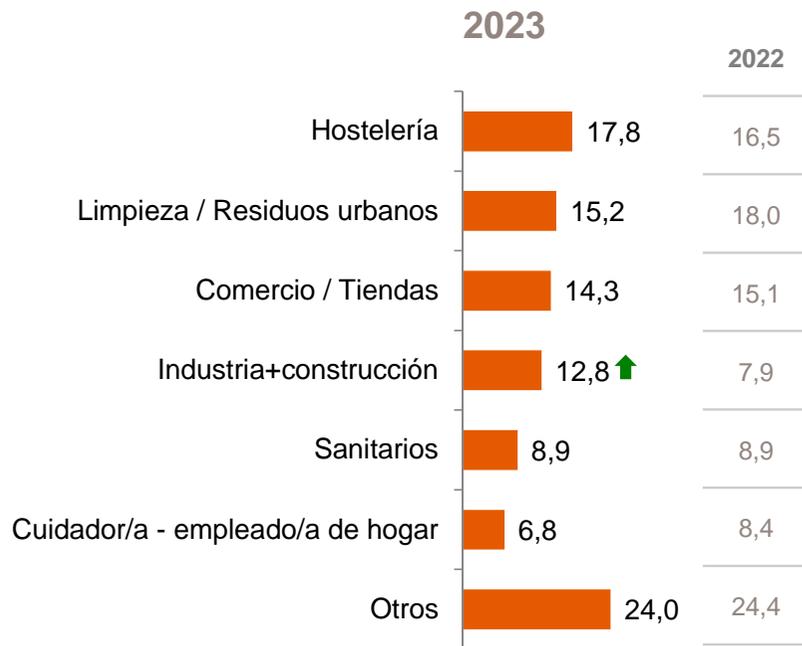
EVOLUTIVO



Comportamiento del viaje

Sectores de actividad

¿En qué sector de actividad trabaja?



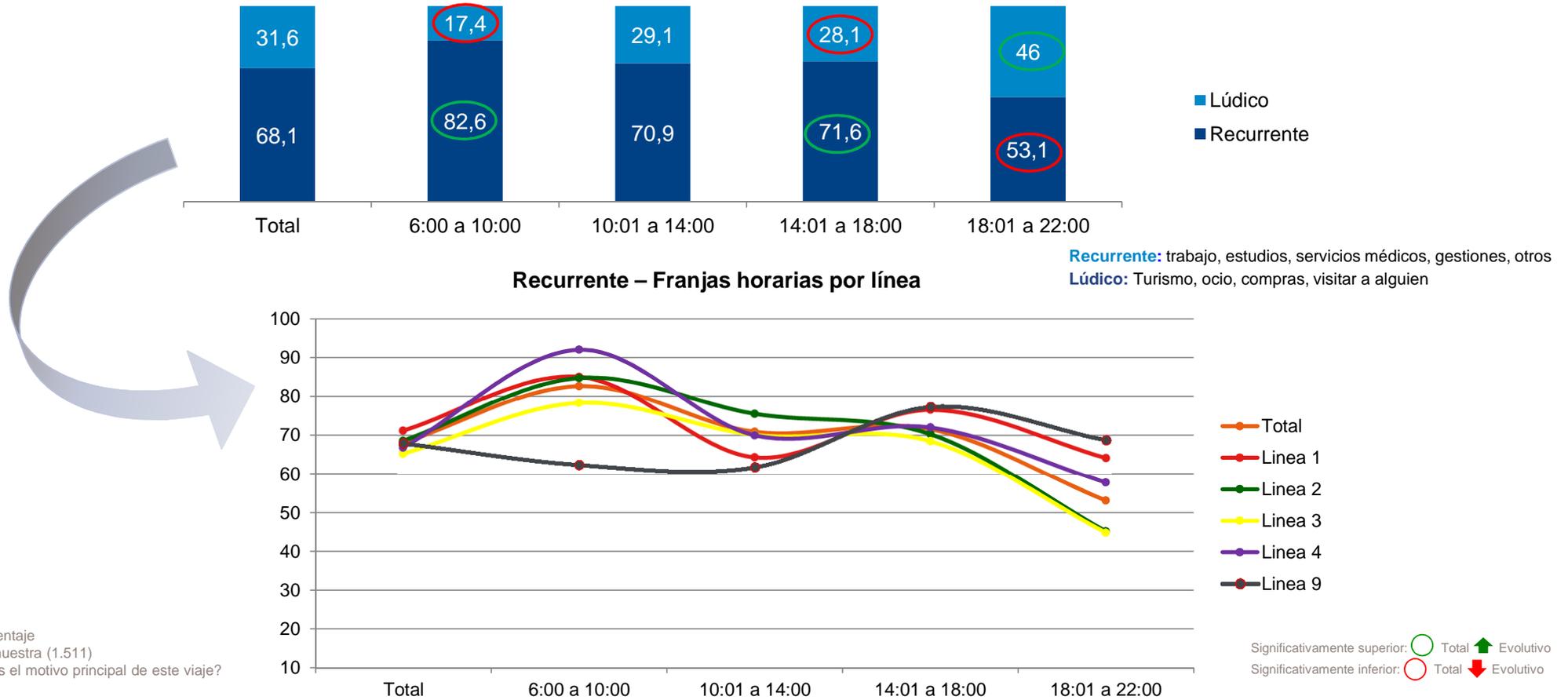
Base: Viajan por trabajo (583)

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

Unidad: Porcentaje
 Base: Viajan por trabajo (617)
 C16.B ¿En qué sector de actividad trabaja Ud.?

Comportamiento del viaje

Recurrentes y lúdicos



Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 C16- ¿Cuál es el motivo principal de este viaje?

Comportamiento del viaje

Resumen

Número de usuarios “obligados”

- En comparación al 2022, ha aumentado de manera significativa la tasa de usuarios que viajan en TRAM porque no tienen otro medio privado (de 49,6% a 57,5%) y porque les gusta viajar en TRAM (de 30,5% a 35,3%). Del resto de motivos, se reduce la proporción de aquellos que utilizan el TRAM por la comodidad (de 10,9% a 3,6%), por motivos económicos (de 7,4% a 3,0%) o por la rapidez (de 7,0% a 0,5%).
- Las líneas con un mayor número de usuarios que no disponen de otro medio de transporte privado son la L1, L9 (69%, y 70,7% respectivamente). En la L2 y L3 ha aumentado este motivo. Entre los que prefieren el TRAM, hay un mayor número de usuarios en las líneas L3 y L9 (60,3% y 65,3% respectivamente).

La cadena modal del TRAM: andar (9'8'') → trayecto en TRAM → andar (8'2'')

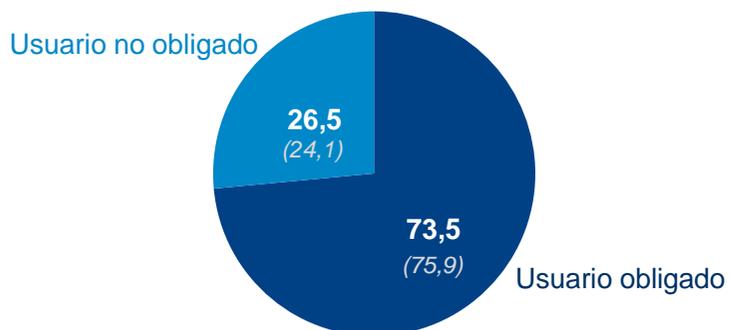
- El desplazamiento a la estación y hasta el destino se realiza andando (92,1% y 93,8% respectivamente), en ambos casos con pesos muy similares a 2022. Aumenta de manera significativa el tiempo empleado desde origen hasta la estación mientras que desde la estación hasta el destino se acorta el tiempo con respecto a 2022. Destacar que en esta ola ha incrementado el uso del patinete eléctrico tanto para desplazarse hasta la estación como para ir de la estación al destino.
- **Desciende** la proporción de **usuarios que reside en un radio de 1 Kilometro a su estación de origen** (71,5%) mientras que la media de distancia recorrida aumenta hasta los 1,4 km.
- Con respecto al transbordo, desciende la tasa de 16,2% a 11,3% siendo las paradas de Marq y Campello donde más se realizan.

Comportamiento del viaje

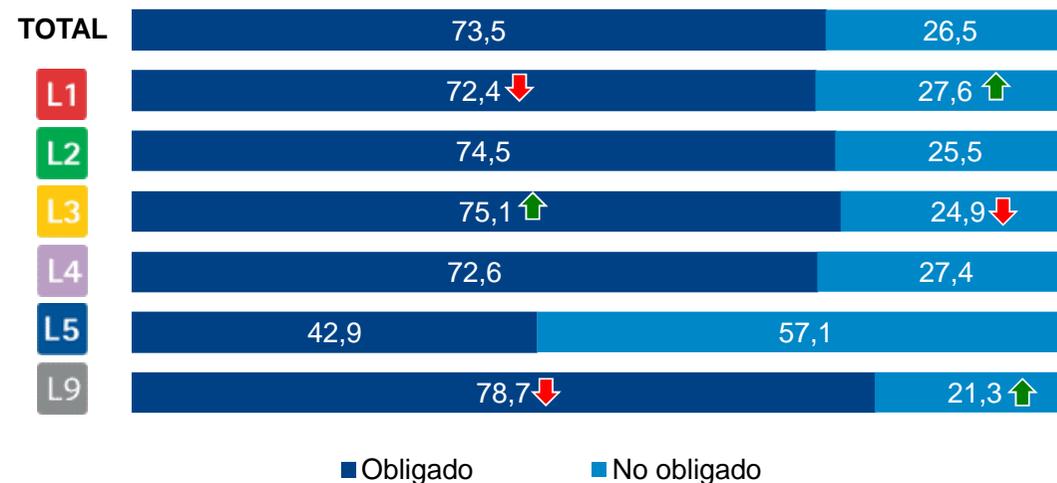
Tipo de usuario



2023



POR LINEA



() Datos ISC 2022

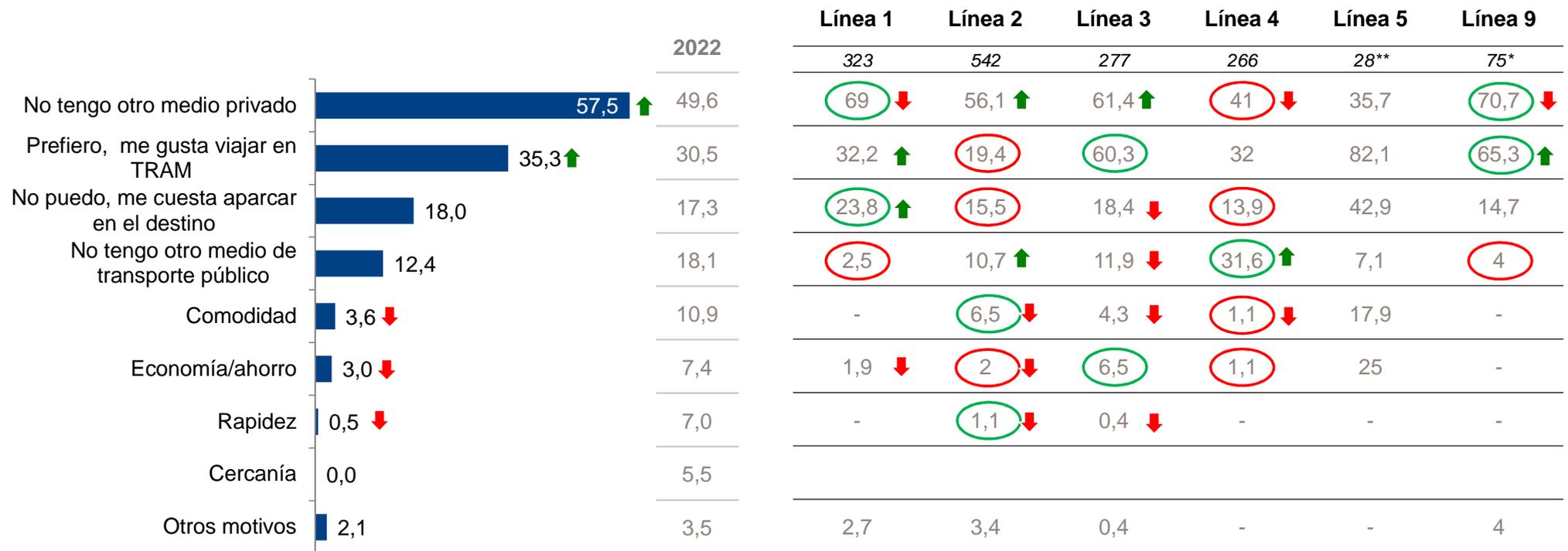
NOTA: Por usuarios OBLIGADOS entendemos aquellos que no disponen de coche para la realización del trayecto

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 P8. ¿Dispone de coche habitualmente para poder hacer este viaje?

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

Comportamiento del viaje

Motivos de utilización del servicio del TRAM Alicante



() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje

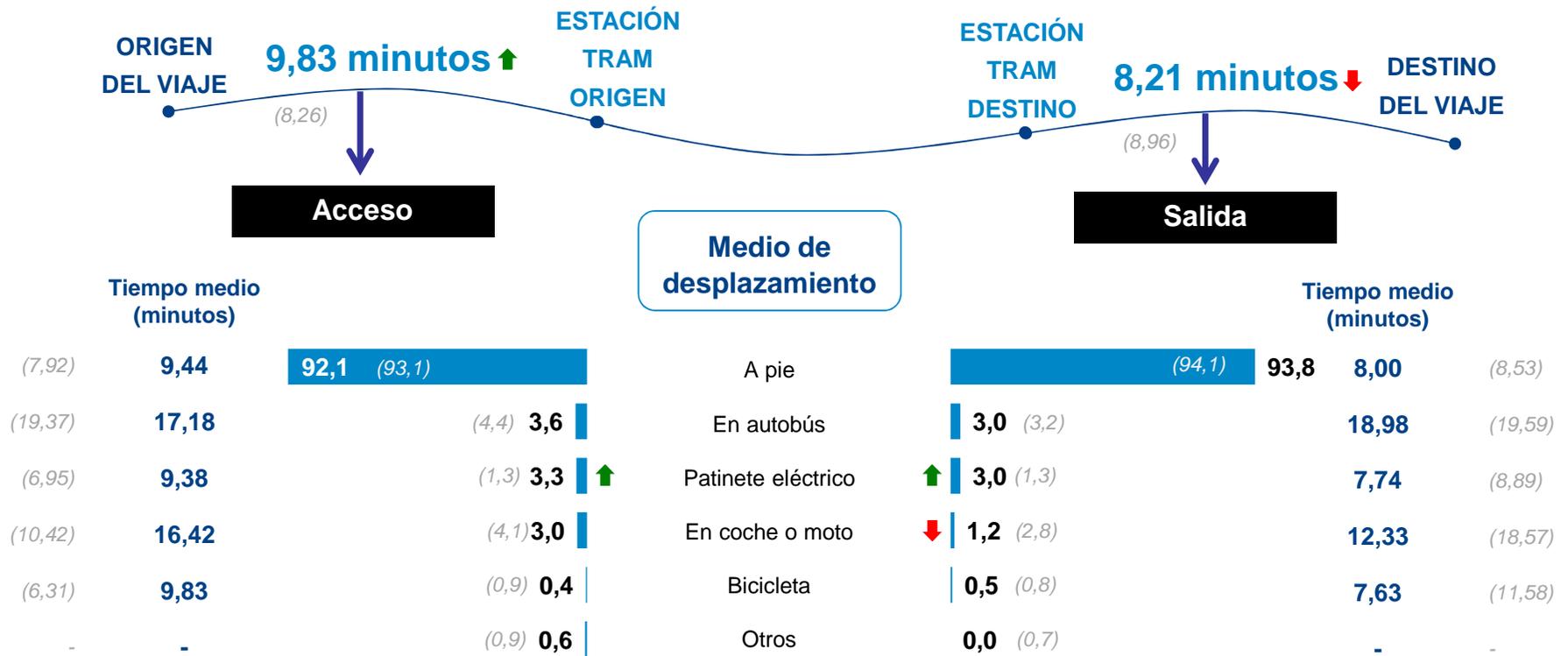
Base: Total muestra (1.511)

P9.- ¿Por qué viaja usted con TRAM de Alicante?

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

Comportamiento del viaje

Tiempo, distancia y medio de desplazamiento



() Datos ISC 2022

Media de menciones:
1,03 (1,05)

Media de menciones:
1,02 (1,03)

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

Otros: Ave, patinete eléctrico, taxi

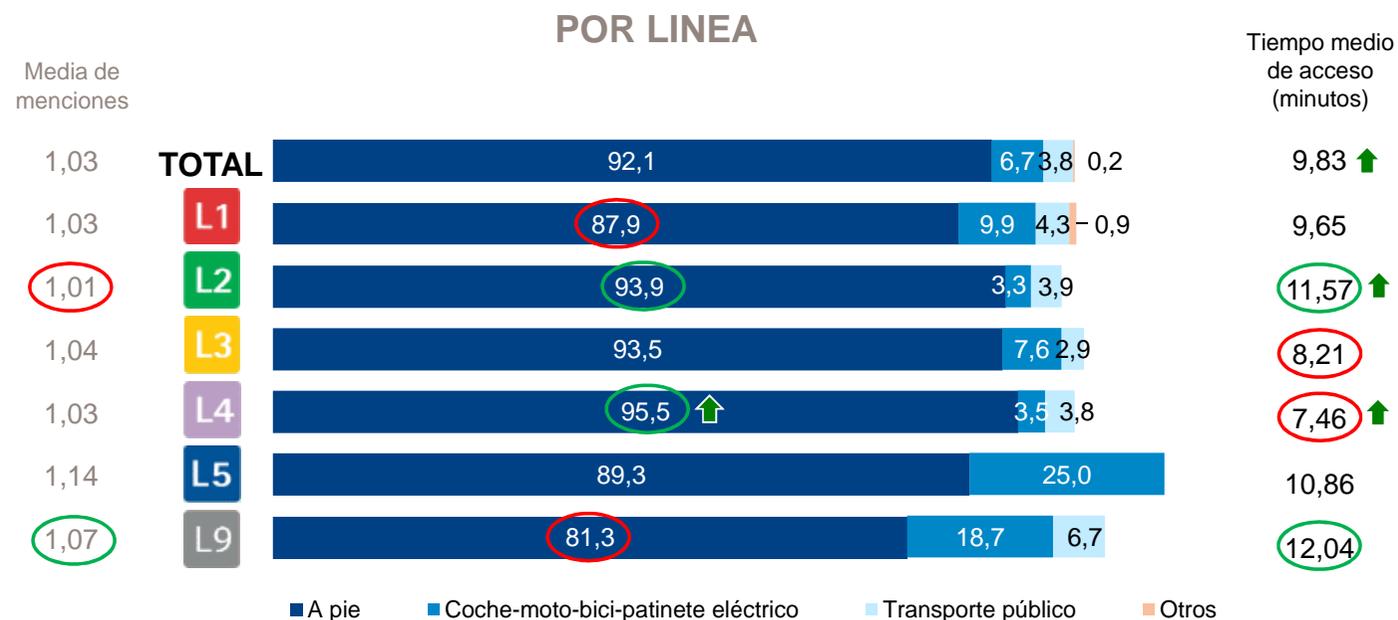
Unidad: Porcentaje y media minutos; Base: Total muestra (1.511)

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?

Y P.7.a.- ¿Y desde la parada donde bajará a su destino?

Comportamiento del viaje

Medio de desplazamiento desde el lugar de origen a la parada

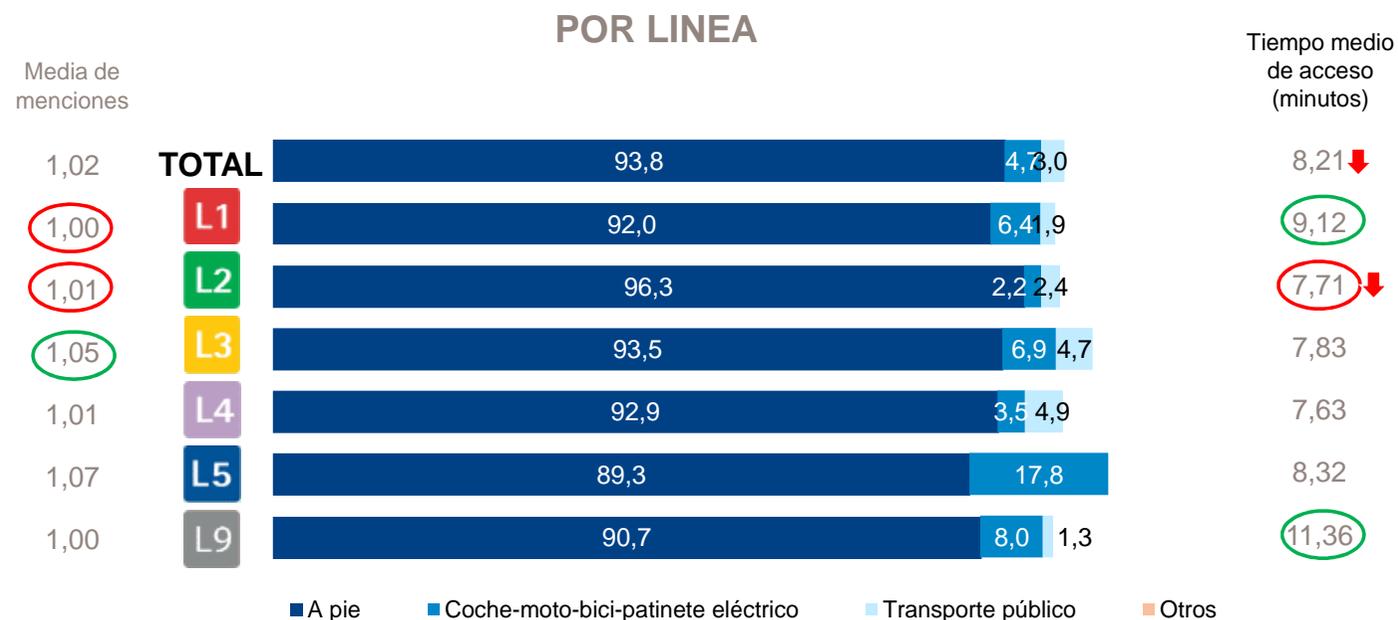


Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 P6. En este viaje en concreto, ¿cómo accede desde su lugar de origen a esta parada?

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

Comportamiento del viaje

Medio de desplazamiento desde la parada final a su destino



Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 P6.a. En este viaje en concreto, ¿cómo irá a su destino desde la parada final en la que bajará?

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

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

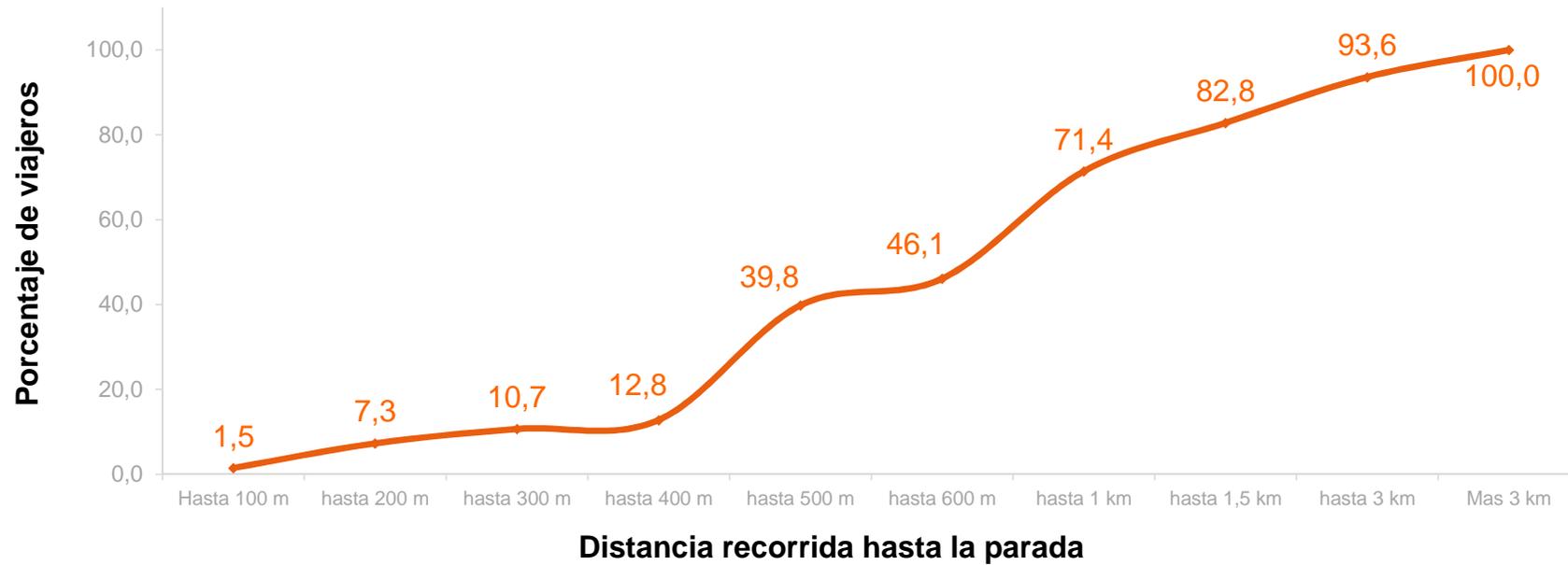
Para transformarlo en distancia aplicamos las siguientes velocidades medias por medio de transporte utilizado:

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



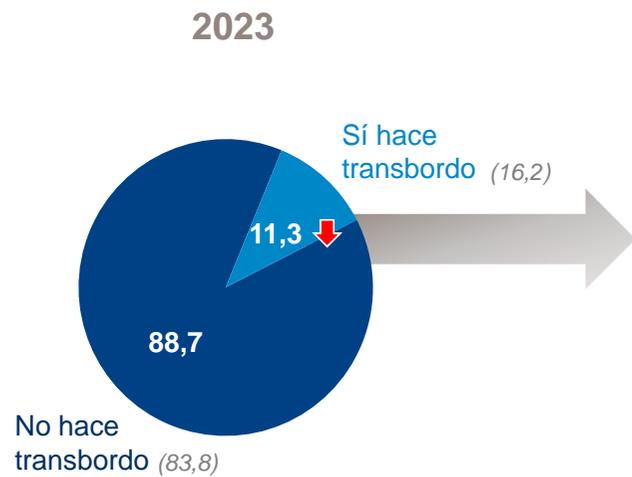
**Un 71,5% de viajeros
accede en un radio de 1 km**

Se recorren 1.420 metros de media para
acceder a la estación del TRAM

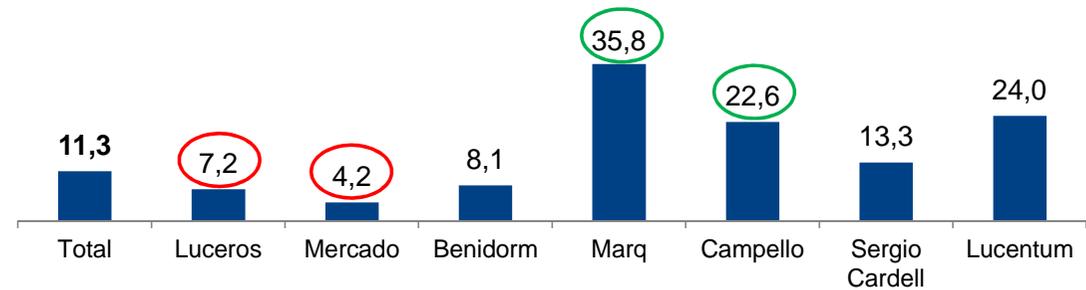
Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 P6.- En este viaje en concreto. ¿Cómo accede desde su lugar de origen a esta parada?
 P7.- En este viaje en concreto ¿Cuánto tiempo tarda en minutos desde su lugar de origen hasta esta parada?

Comportamiento del viaje

Tasa de viajeros que ha realizado transbordo



POR PARADA



() Datos ISC 2022

Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (1.511)
 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	Campello	Benidorm	San Vicente Raspeig	Marq	Bulevar del Pla	Universitat	Hospital	Lucentum	La Vila	Plaza de Coruña	Garbinet	La Goteta - Plaza Mar	Sergio Cardell	Costa Blanca	Creueta	Gastón Castelló	Av. Naciones	Marian Blasco	Virgen del Remedio	Otros	TOTAL
Luceros	-	1	19	19	26	2	18	10	11	6	2	8	19	10	8	3	2	8	6	4	2	84	268
Mercado	2	-	4	10	7	1	4	2	3	4	2	2	8	4	4	1	4	3	4	1	-	40	110
Campello	16	11	-	5	5	4	2	2	3	1	1	-	1	1	-	11	3	-	-	-	1	35	102
Benidorm	15	15	3	-	-	2	2	-	-	1	5	-	1	-	-	1	14	-	-	-	1	28	88
San Vicente Raspeig	12	5	-	1	-	-	9	-	5	2	-	-	5	16	-	-	-	2	1	-	5	11	74
Marq	2	1	3	7	4	-	2	1	4	2	-	1	1	1	5	1	2	5	-	1	2	25	70
Bulevar del Pla	9	2	3	-	10	-	-	4	3	1	-	1	2	3	-	-	-	6	-	-	1	14	59
Universitat	10	3	6	1	3	1	4	-	6	1	-	-	3	2	1	1	-	2	1	-	1	10	56
Hospital	2	1	-	-	8	2	-	1	-	-	-	-	-	7	-	-	-	2	-	-	6	10	39
Lucentum	10	4	3	2	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	1	4	1	-	-	9	39
La Vila	6	3	1	12	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	39
Plaza de Coruña	10	9	-	-	-	2	-	1	-	1	-	-	-	-	3	-	-	-	-	4	-	8	38
Garbinet	3	5	2	-	4	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	3	-	-	3	7	31
La Goteta - Plaza Mar	4	2	1	-	2	2	1	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	7	-	-	1	5	29
Sergio Cardell	14	6	-	-	-	1	-	1	1	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	27
Costa Blanca	8	4	2	-	-	3	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	5	26
Creueta	3	1	2	12	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	25
Pintor Gastón Castelló (Gastón Castelló)	4	1	-	-	4	-	5	-	-	-	-	-	2	2	1	-	-	-	-	-	3	3	25
Av. Naciones	4	6	-	-	-	3	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	22
Marian Blasco	4	5	-	-	1	-	1	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	20
Virgen del Remedio	3	-	-	-	5	1	1	-	6	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	20
Otros	57	32	13	24	9	11	8	9	6	3	2	2	5	1	6	5	4	7	2	1	2	95	304
TOTAL	198	117	62	93	89	43	58	35	53	24	12	17	51	50	30	23	30	51	15	11	28	421	1511

Unidad: Número de viajeros hace cada recorrido
 Estación de origen / Estación de bajada
 © GfK Octubre 2021 | ISC TRAM Alicante

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.

GfK | Confidential

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	289	12	1	-	1	14	317
Línea 2	8	489	31	11	-	-	539
Línea 3	-	46	223	1	1	-	271
Línea 4	-	25	-	247	2	-	274
Línea 5	3	1	1	-	25	-	30
Línea 9	12	-	-	-	-	68	80
TOTAL	312	573	256	259	29	82	1511

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



Satisfacción global

Satisfacción Global



Resumen

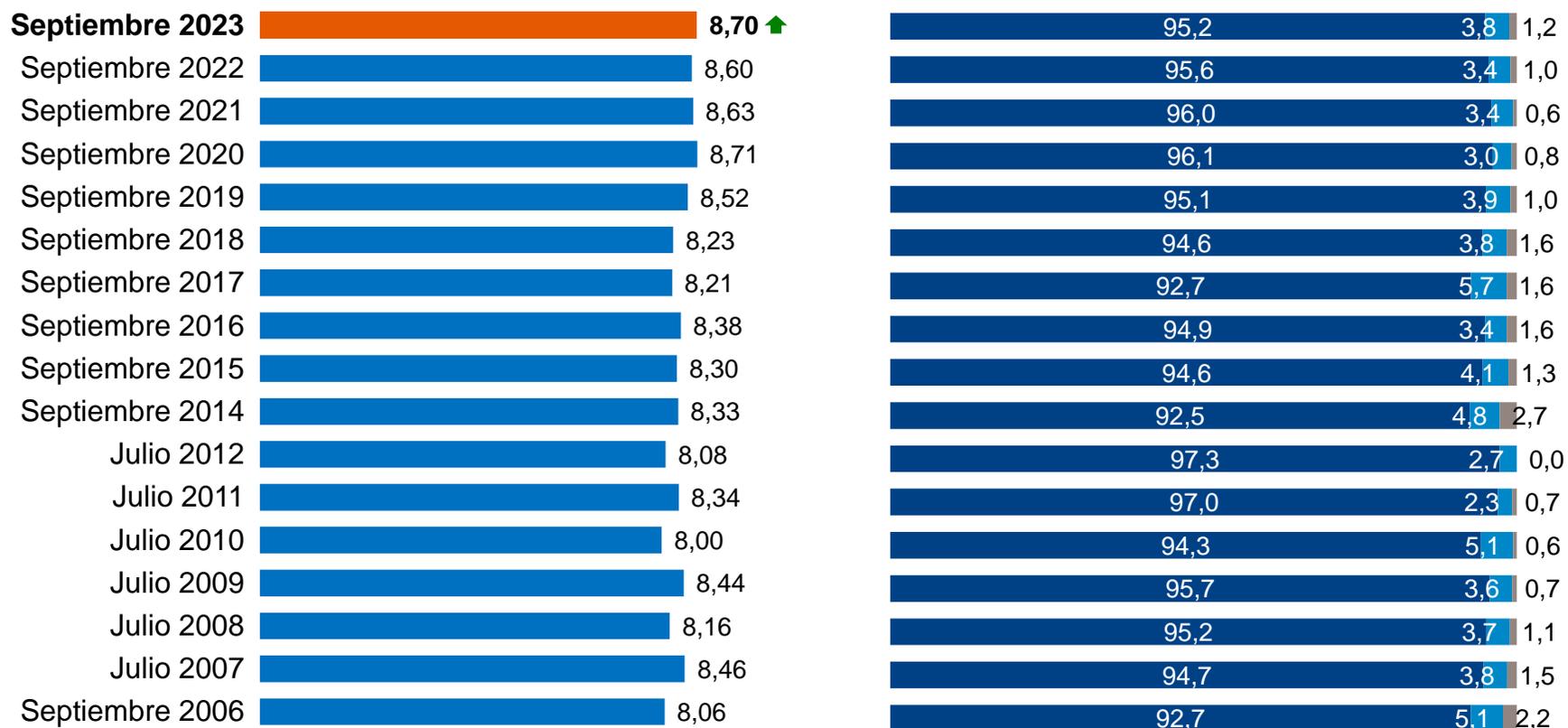
El ISC aumenta de manera significativa su valoración global

- El **ISC** de **TRAM** Alicante en **2023** es de **8,70 puntos**, **habiendo mejorado de manera significativa** con respecto a 2022 (8,60). El 95,2% de los usuarios se muestran satisfechos, 3,8% regular y el 1,2% insatisfecho.
- Por líneas, la **valoración global se ha incrementado significativamente** en la **L2** (línea que en 2022 sufrió una caída en su satisfacción) y **L4**. Ninguna de las líneas experimenta un descenso significativo.
- Los usuarios con un **nivel de satisfacción significativamente superior** a la media son los de las líneas **L4 y L3** (9,13 y 8,90 respectivamente), **jubilados-pensionistas** (9,13), los que viajan **por compras** (9,01), con un nivel de **estudios básicos** y de **NSE medio-bajo/bajo** (8,92), el segmento de **50 y más años** (8,90) y aquellos con una **frecuencia de uso de entre 2 a 3 días** a la semana (8,86).
- Por el contrario, muestran un **nivel de satisfacción significativamente inferior** a la media los usuarios de las líneas **L9, L1 y L2** (8,32, 8,51 y 8,52 respectivamente), los **menores de 20 años** (8,40), los **estudiantes** (8,47), los que **utilizan el servicio todos los días laborables** (8,62) y el segmento con **nivel de estudios FP, BUP, COU** (8,65).

Satisfacción Global



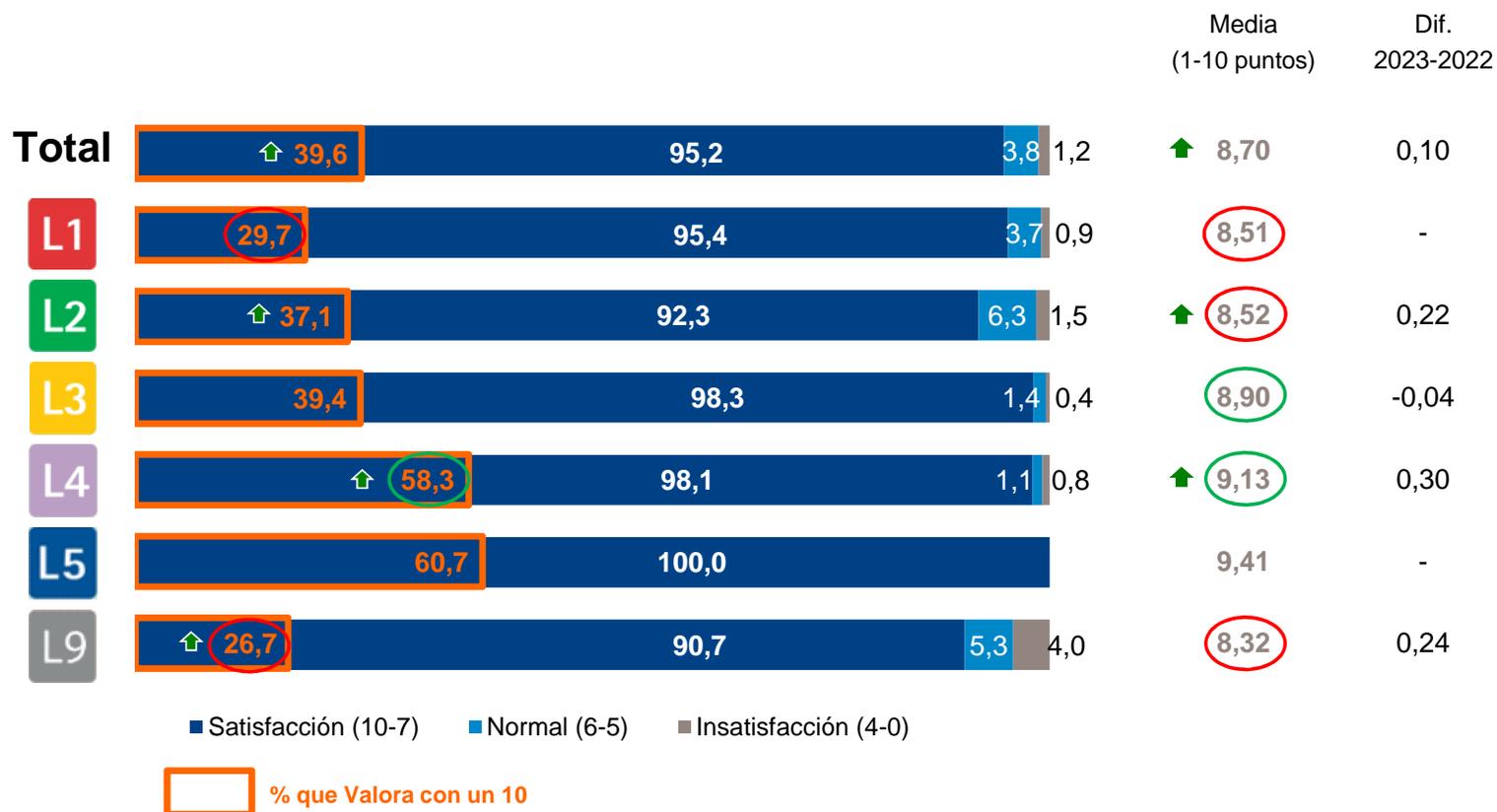
TOTAL



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

Satisfacción Global por líneas



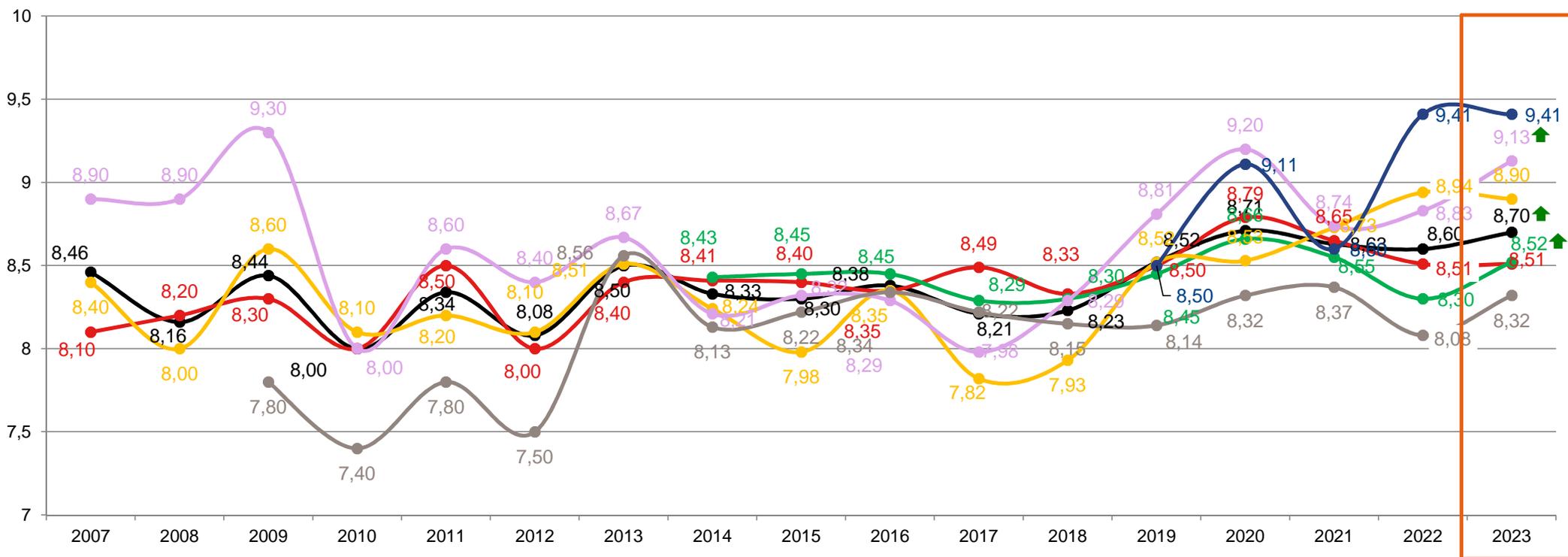
Unidad: Porcentaje y media. Escala de 1-10 (1-muy mal), (10- muy bien)
 Base: Total muestra (1.511)
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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

Satisfacción Global por líneas



— L1 — L2 — L3 — L4 — L5 — L9 — Total



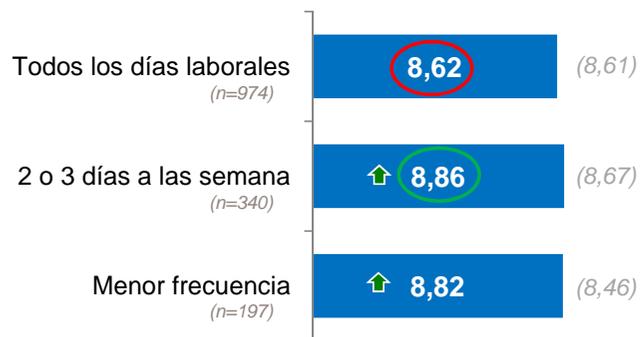
Unidad: Puntuación media en una escala de 1 a 10 puntos
 Base: Total muestra de cada año
 P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

Significativamente superior: ▲ Evolutivo
 Significativamente inferior: ▼ Evolutivo

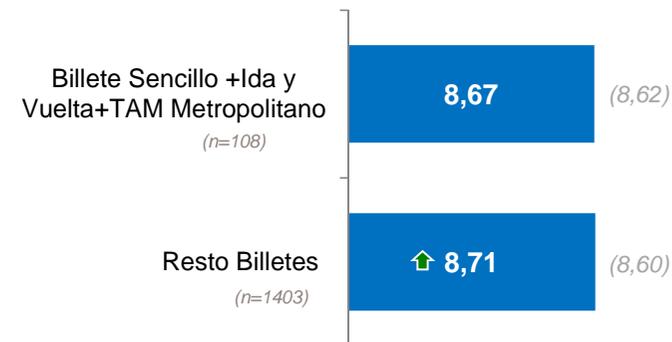
Satisfacción Global por variables



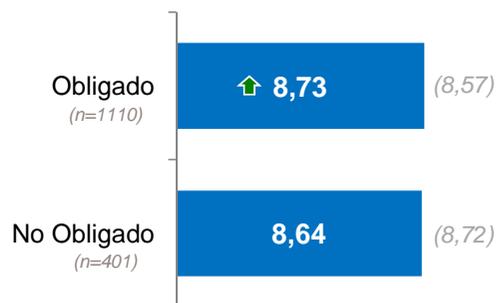
FRECUENCIA DE USO



TIPO DE BILLETE



TIPO DE USUARIO



TRANSBORDO



() Datos ISC 2022

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?

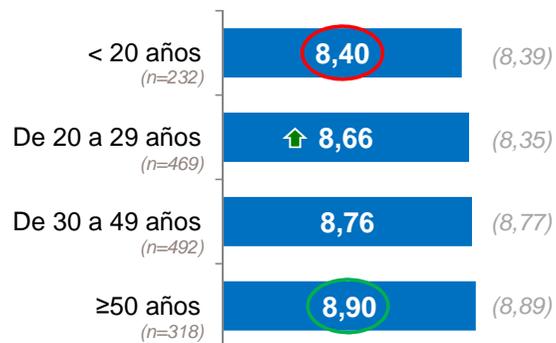
Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
 Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Satisfacción Global por variables

SEXO



EDAD



MOTIVO DEL VIAJE



() Datos ISC 2022

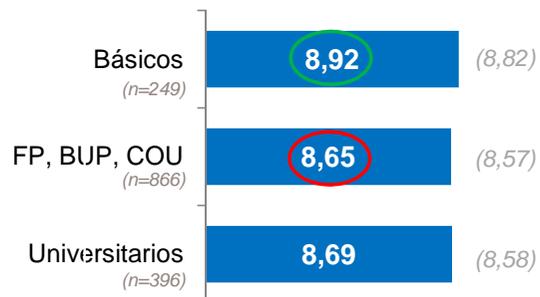
Unidad: Puntuación Media en una escala de 1 a 10 (1=muy mal; 10=muy bien); Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico P1.- ¿Qué valoración global daría Ud. al servicio del TRAM de Alicante?

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

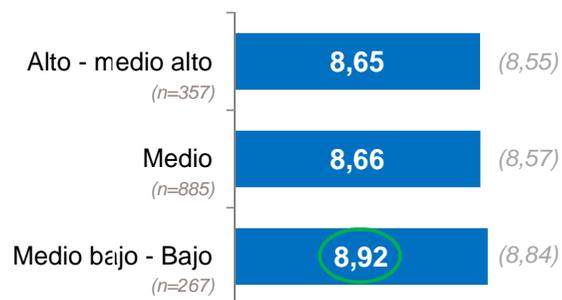
Satisfacción Global por variables



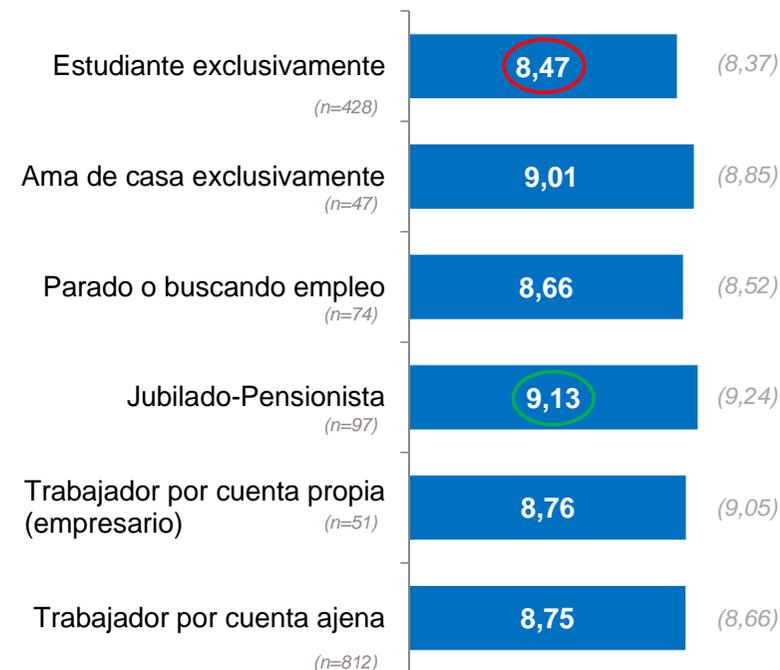
NIVEL DE ESTUDIOS



NIVEL SOCIOECONÓMICO



OCUPACIÓN



() Datos ISC 2022

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?

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

Satisfacción global por variables

Matriz estación subida

ESTACIÓN SUBIDA	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Diferencia 23-22
Sergio Cardell	9,33	8,16	8,64	8,40	8,50	8,50	8,30	7,78	-	8,56	8,93	8,33	9,07	9,20	0,13
Virgen del Remedio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,44	8,92	8,86	7,97	9,13	1,16
El Campello	8,54	8,00	8,33	8,12	8,44	7,99	8,32	8,32	7,94	9,01	8,76	8,73	8,96	9,06	0,10
Carrabiners	8,89	8,15	8,06	7,88	8,21	7,88	8,29	7,57	-	8,22	8,36	8,70	8,92	9,02	0,10
Lucentum	8,61	8,33	8,29	7,92	7,72	8,57	8,58	8,42	8,64	8,50	8,55	8,50	9,36	8,92	-0,44
La Goteta	-	-	-	-	8,80	8,11	8,88	8,43	8,58	8,67	8,67	8,65	8,50	8,86	0,36
Mercado	8,52	8,25	8,22	8,19	8,20	8,36	8,31	8,23	8,24	8,53	8,62	8,72	8,66	8,84	0,18
Pintor Gastón Castelló	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,56	9,02	8,84	8,09	8,76	0,67
Marq	8,76	8,15	8,38	8,18	8,13	7,85	8,02	7,88	8,06	8,37	8,75	8,55	8,67	8,72	0,05
Garbinet	-	-	-	-	8,50	8,23	8,74	7,44	8,23	7,92	8,41	8,74	8,40	8,71	0,31
Luceros	-	8,12	8,44	8,25	8,47	8,39	8,36	8,17	8,31	8,71	8,67	8,59	8,49	8,68	0,19
Santa Isabel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,43	8,22	8,45	8,39	8,58	0,19
Creueta	8,18	8,08	8,70	7,75	8,30	8,59	7,72	8,46	8,37	8,29	8,45	8,77	8,11	8,50	0,39
Hospital	-	-	-	-	8,30	8,96	8,17	8,70	8,00	8,88	8,83	8,54	8,18	8,44	0,26
S. Vicente	-	-	-	-	8,50	8,40	8,68	7,52	8,33	8,52	8,82	8,35	8,41	8,39	-0,02
Benidorm	8,17	7,69	8,37	7,73	8,23	8,20	8,53	8,47	8,51	8,32	8,99	8,48	8,52	8,24	-0,28
Boulevard del Pla	-	-	-	-	8,30	8,47	8,16	8,27	8,53	8,38	8,67	8,50	8,30	8,23	-0,07
TOTAL	8,44	8,00	8,34	8,08	8,33	8,30	8,38	8,21	8,23	8,52	8,71	8,63	8,60	8,70	0,10

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?



Satisfacción por atributos

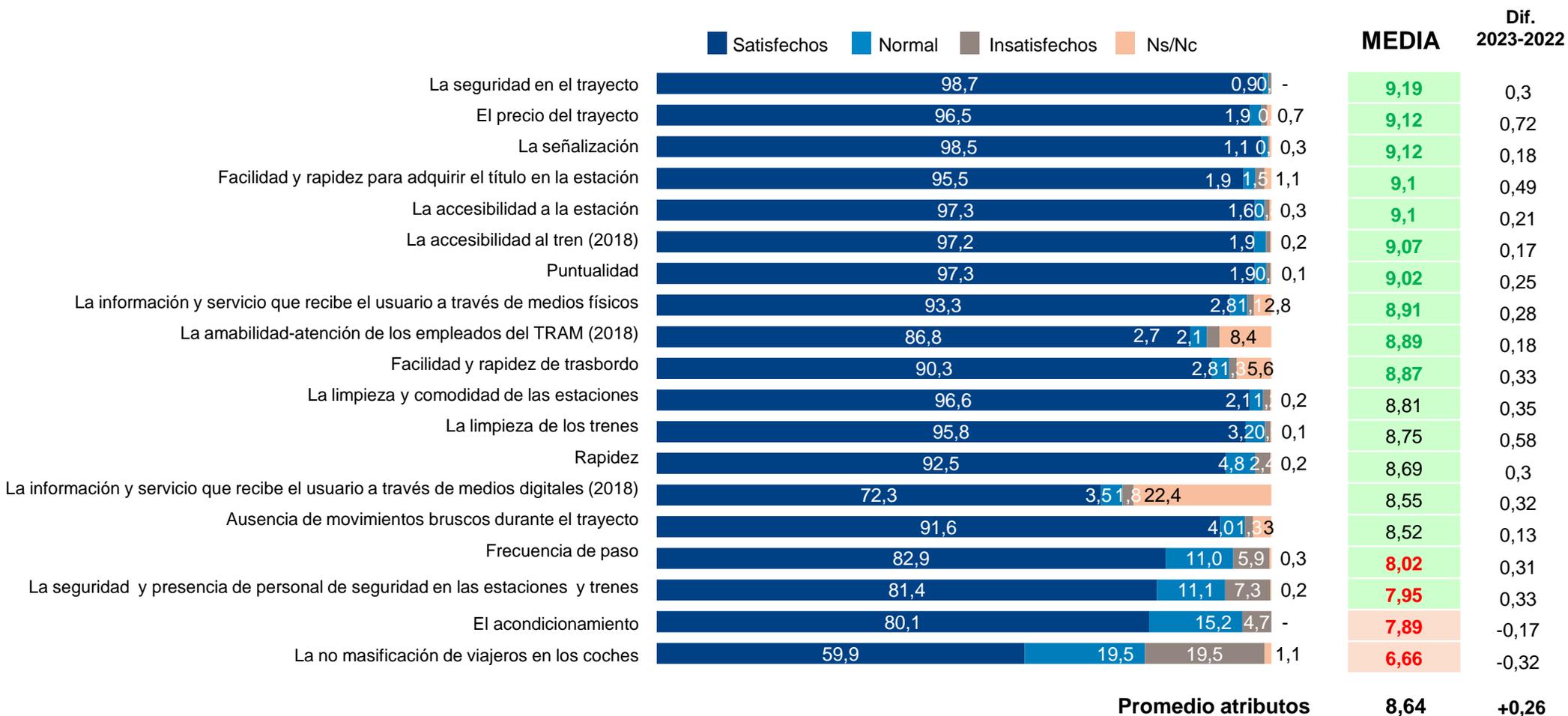
Satisfacción por atributos

Resumen

La satisfacción por atributos

- **17** de los **19 atributos** analizados han **mejorado significativamente** respecto al 2022 (fueron 11 en la anterior medición).
- **Mejoran significativamente todos los aspectos analizados** a excepción del **acondicionamiento** y la **no masificación de viajeros** que **empeoran significativamente**.
- En esta medición han **empeorado 2 atributos: el acondicionamiento y la no masificación de viajeros, que además son los peor valorados**, si bien en la medición del 2022 empeoró un solo aspecto su puntuación: **la limpieza de los trenes**, que en esta ola ha mejorado significativamente.
- Se **mantiene** como en la medición anterior **como atributo peor valorado** la **no masificación de viajeros en los coches**, especialmente en las líneas L1, L2 y L9 en las que han empeorado su valoración. El **segundo aspecto con menor puntuación** es el **acondicionamiento** de los coches, sobre todo en L4 (en la que ha caído su valoración).

Satisfacción por atributos



Unidad: Porcentaje y media

Base: Total muestra (n=1511)

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

GfK | Confidential

Satisfacción por atributos

Análisis por líneas

	TOTAL	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 5	Línea 9
La seguridad en el trayecto	9,19	9,09	9,38	8,94	9,16	9,2	9,40
El precio del trayecto	9,12	8,6	9,28	9,08	9,59	9,04	8,84
La señalización	9,12	8,91	9,38	8,88	8,97	9,41	9,37
Facilidad y rapidez para adquirir el título en la estación	9,1	8,81	9,13	9,09	9,31	9,25	9,26
La accesibilidad a la estación	9,1	8,88	9,26	9,05	9,02	9,52	9,27
La accesibilidad al tren (2018)	9,07	8,83	9,21	8,97	9,09	9,41	9,18
Puntualidad	9,02	8,64	9,19	8,86	9,31	9,2	8,94
La información y servicio que recibe el usuario a través de medios físicos	8,91	8,72	9,18	8,81	8,73	8,98	8,6
La amabilidad-atención de los empleados del TRAM (2018)	8,89	8,96	8,9	8,8	8,89	9,19	8,77
Facilidad y rapidez de trasbordo	8,87	8,66	8,9	8,93	8,86	9,19	9,2
La limpieza y comodidad de las estaciones	8,81	8,57	8,9	8,88	8,7	9,52	9,07
La limpieza de los trenes	8,75	8,63	8,8	8,8	8,67	9,2	8,76
Rapidez	8,69	7,58	9,17	8,84	9,04	9,04	8,14
La información y servicio que recibe el usuario a través de medios digitales (2018)	8,55	8,36	8,66	8,69	8,35	9,46	7,93
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	8,52	8,32	8,4	8,9	8,49	9,46	8,6
Frecuencia de paso	8,02	7,6	8,52	7,77	8,14	8,34	6,52
La seguridad y presencia de personal de seguridad en las estaciones y trenes	7,95	7,81	7,39	8,59	8,4	9,25	8,24
El acondicionamiento	7,89	7,65	7,7	8,45	7,99	8,93	7,52
La no masificación de viajeros en los coches	6,66	6,86	5,46	7,65	7,42	9,36	7,30
PROMEDIO SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS	8,64	8,39	8,67	8,74	8,74	9,21	8,57
VALORACIÓN GLOBAL	8,7	8,51	8,52	8,9	9,13	9,41	8,32

Valoración resultante como promedio de las puntuaciones de los 19 atributos

Medida independiente del conjunto del servicio ofrecido por el tranvía.

Unidad: Media
Base: Total muestra (n=1511)

P3.- ¿Cómo calificaría del 1 al 7 los aspectos que voy a mencionarle acerca del TRAM?
P1.- ¿Qué valoración global da al Servicio del TRAM de Alicante del 1 al 7?

Significativamente superior: n° Total ■ Evolutivo

Significativamente inferior: n° Total ■ Confidencial



Anexo

Análisis evolutivo 2007-2023

Análisis Evolutivo 2007- 2023

Perfil del viajero



VARIABLE	AÑO																	Diferencia 23-22
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Sexo (%)																		
Hombres	61	62,5	60,7	57,8	62,6	59,8	38,5	41,4	42,3	40,3	37,9	42,3	34,3	35,5	39,1	35,2	43,7	8,5
Mujeres	39	37,5	39,3	42,2	37,4	40,2	61,5	58,6	57,7	59,7	62,1	57,7	65,7	64,5	60,9	64,8	56,3	-8-5
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	33,7	37,1	35,12	33,87	34,61	35,29	0,68
Procedencia de los usuarios (%)																		
Ciudad de Alicante	44,5	41,5	34,3	38,6	40,7	37,6	44,7	51,1	46	52,1	48,5	53	48,3	51,5	56,2	54,7	58,6	3,9

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007- 2023

Comportamiento del viaje



VARIABLE	AÑO																	Diferencia 23-22
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
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	59,5	59,0	59,6	64,5	4,9
2-3 días	30,1	26,7	31,7	27,5	29	32,3	28,6	24,3	24,3	24	21,2	21,3	22,8	26,1	22,8	24,1	22,5	-1,6
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	14,4	18,2	16,3	13	-3,3
Tipo de billete (%)																		
Billete Resto	76,7	78,6	68,2	63,3	68,7	69,3	63,2	79,3	78	75,8	77,1	79,9	81,5	81,9	78,4	80,0	92,9	12,9
Billete sencillos +Ida y Vuelta	19,5	20	31,4	35,7	30,9	29,7	36,8	20,7	22	24,2	22,9	20,1	18,5	18,1	21,6	20,0	7,1	-12,9
Tipo de usuario (%)																		
Obligado (no tiene vehículo)	56	61,8	57,6	55	59,5	59,4	66,6	66,8	68,5	69,9	72,2	72,7	70,1	73,2	70,8	75,9	73,5	-2,4
No obligado	44	38,2	42,4	45	40,5	40,6	33,4	33,2	31,5	30,4	27,8	27,3	29,9	26,8	29,2	24,1	26,5	2,4

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007- 2023

Comportamiento del viaje

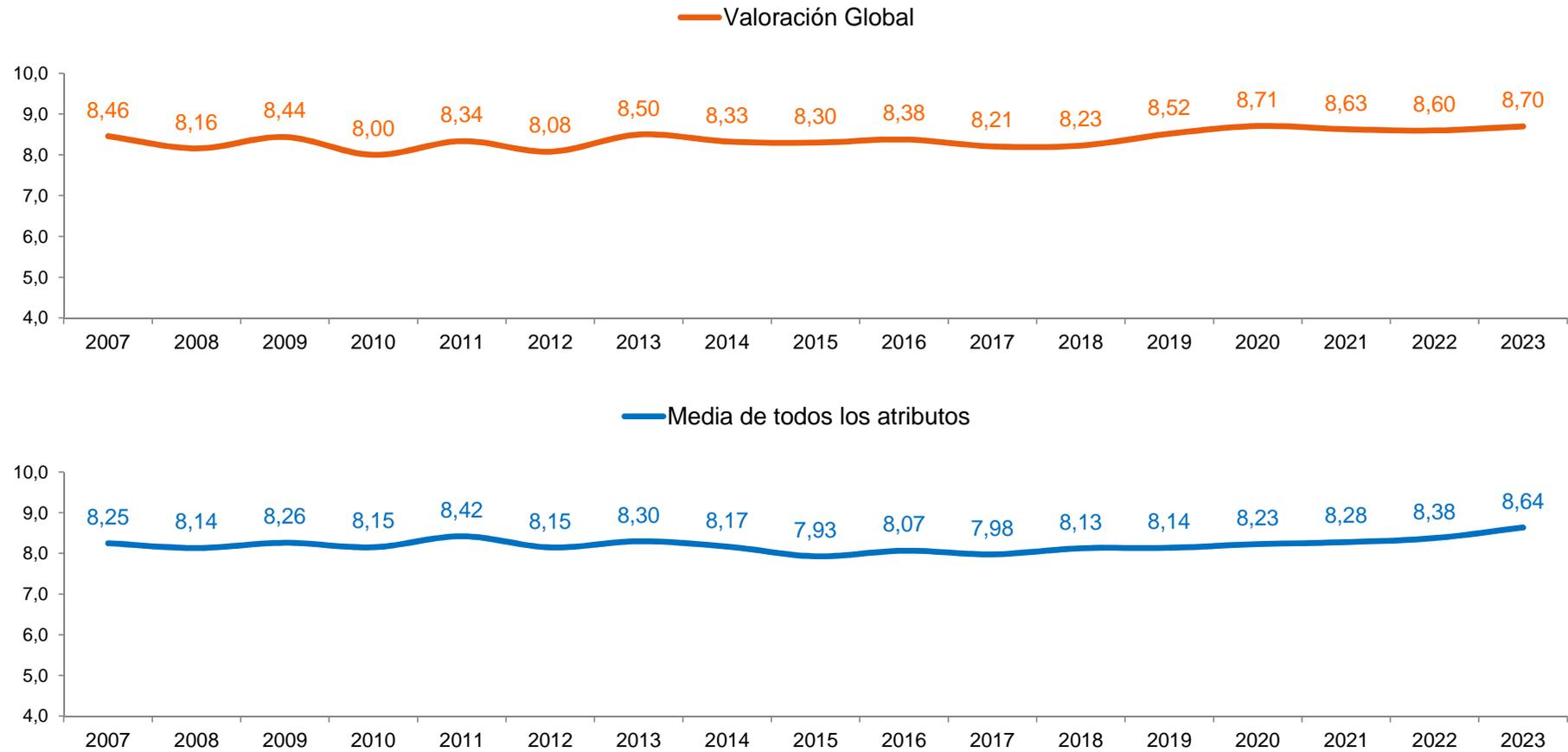


VARIABLE	AÑO																	Diferencia 23-22
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2023	2023	
Nº de viajes a la semana (%)																		
Media viajes semanal	---	---	----	--	---	---	6,4	8	8	7,7	8	8,5	7,4	8,13	7,88	7,61	9,1	1,5
Motivo del viaje (%)																		
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	40,6	35,0	38,4	40,8	2,4
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	17,8	20,2	18,7	21,3	2,6
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	20,7	25,0	26,3	23,7	-2,6
Gestiones varias (médico, bancos, visitas...)	17	13,3	19,3	22,3	21,8	25,4	25	21,4	22,5	19,8	18	17,5	18,3	20,5	19,7	16,1	13,7	-2,4
Transbordo (%)																		
Tasa de viajeros que realizan transbordo	---	---	----	--	---	5,2	6	17,6	16,5	15,5	15,7	16,7	11,7	11,8	14,4	16,2	11,3	-4,9

* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2023

Satisfacción Global y media por atributos



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

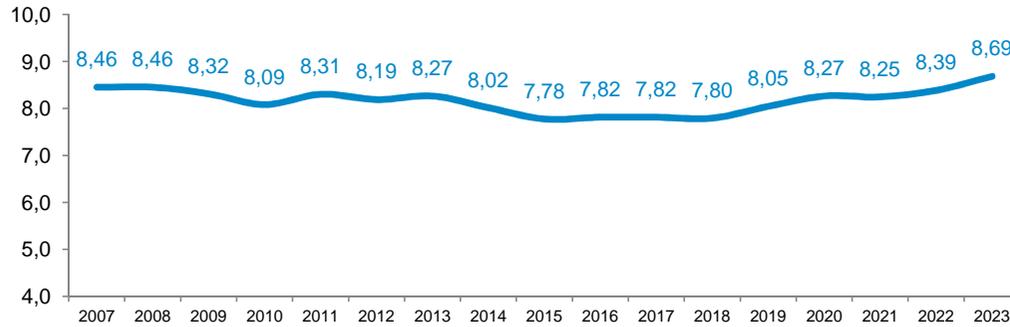
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2023

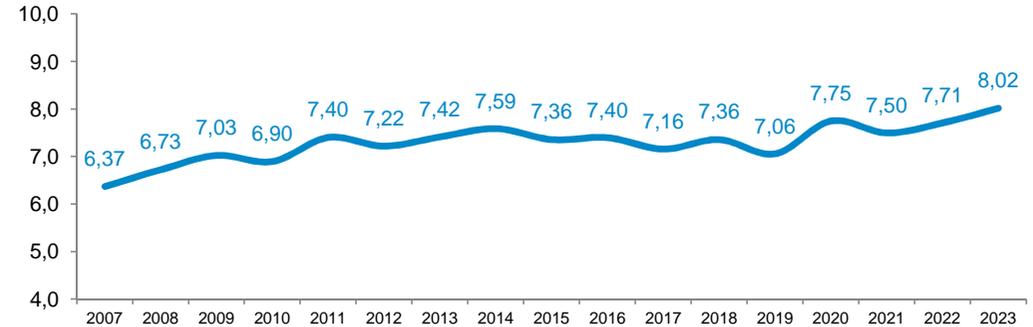
Satisfacción por atributos



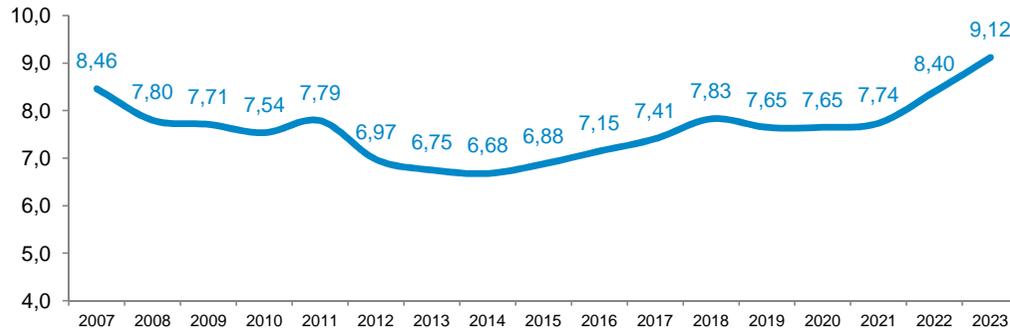
— Rapidez



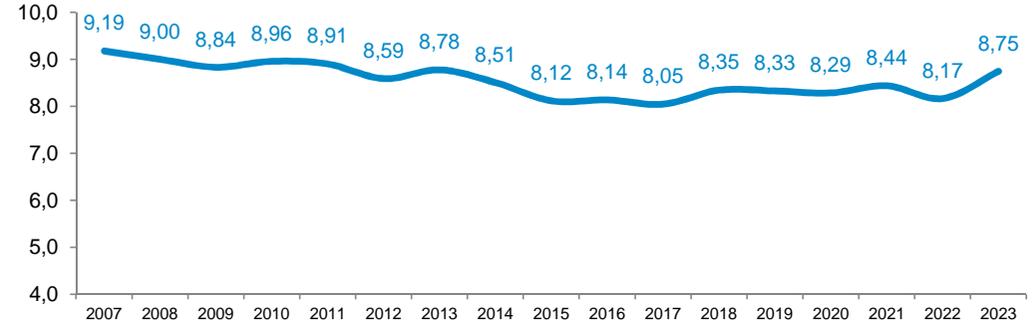
— Frecuencia de paso



— Precio



— Limpieza trenes



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

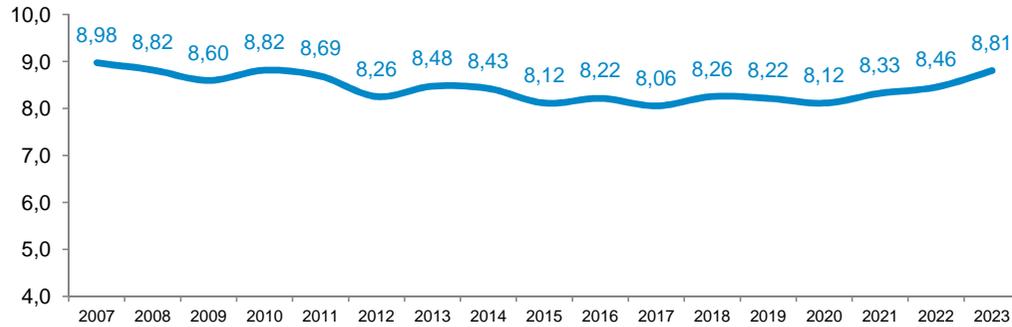
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2023

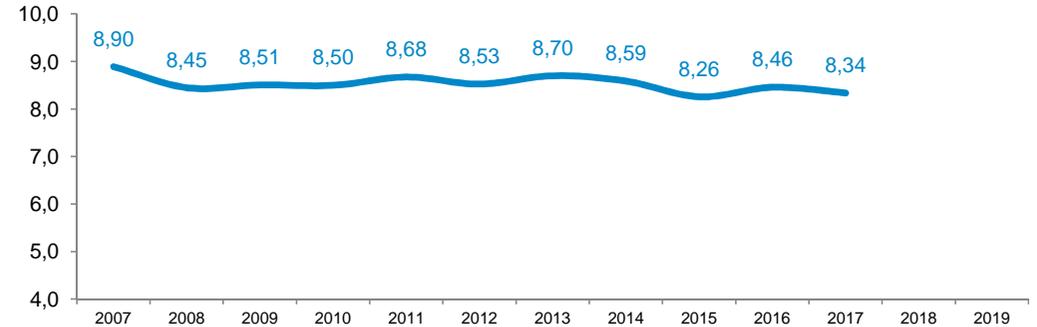
Satisfacción por atributos



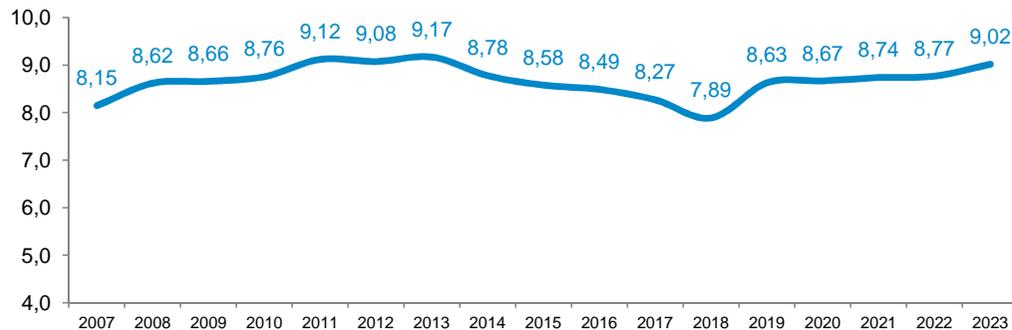
— Limpieza y comodidad de las estaciones



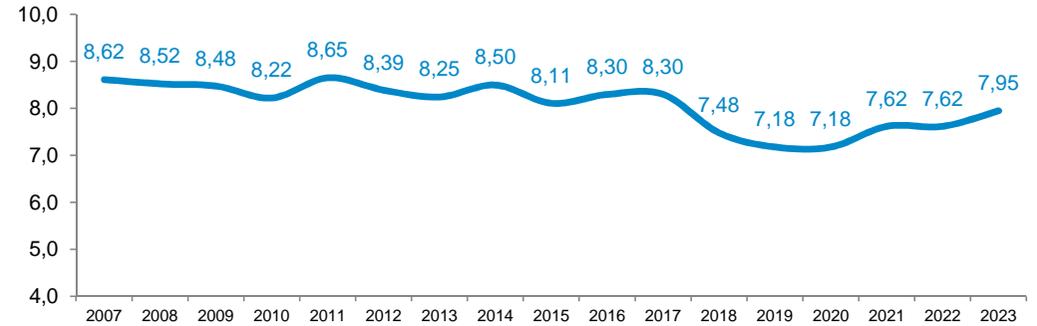
— Amabilidad empleados



— Puntualidad



— Seguridad agresiones



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

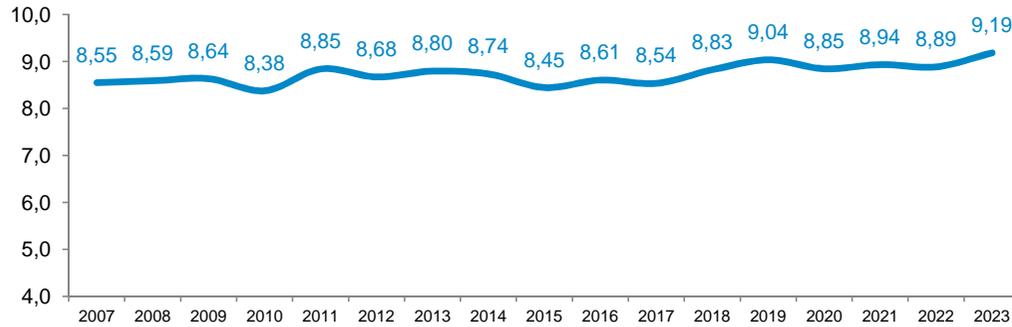
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2023

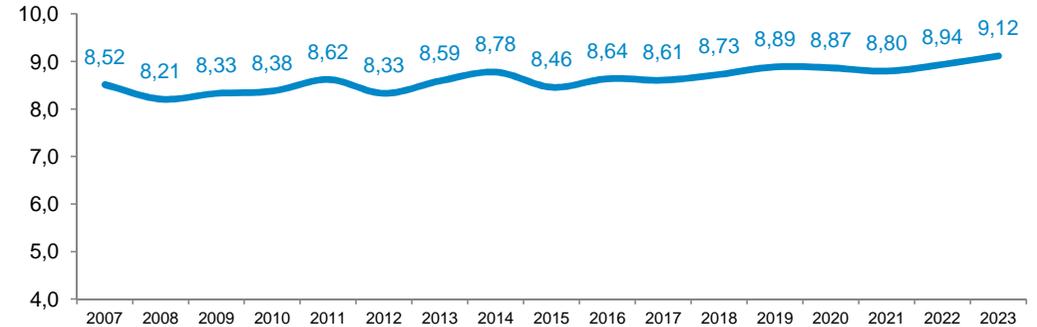
Satisfacción por atributos



— Seguridad trayecto



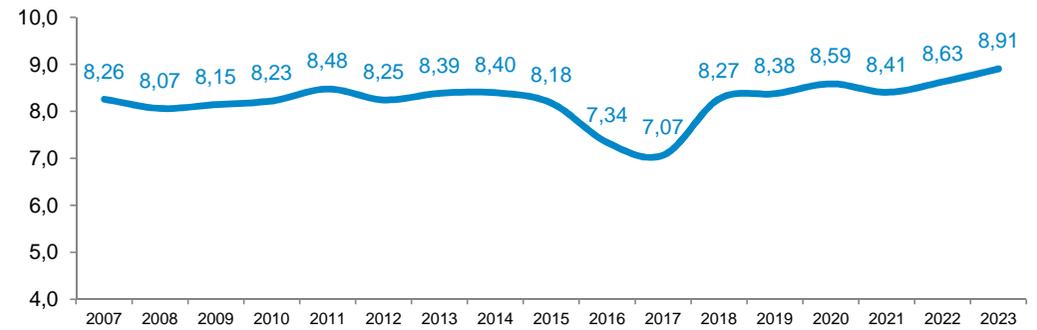
— Señalización



— 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

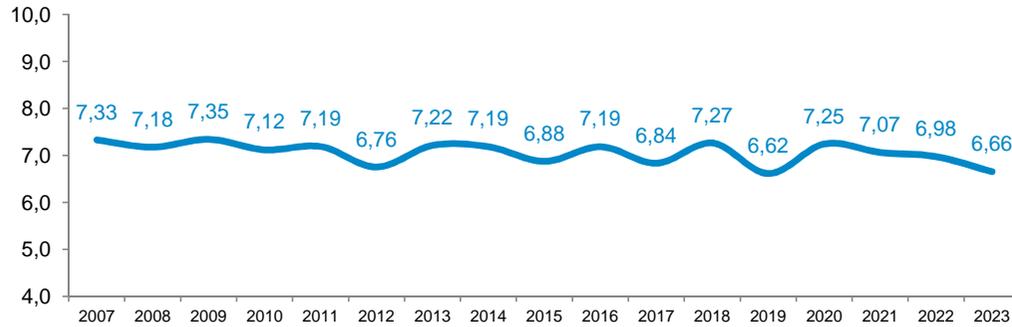
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2023

Satisfacción por atributos



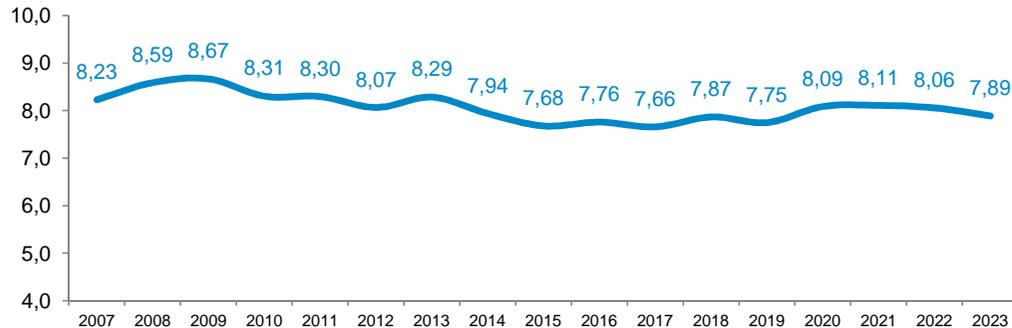
— No masificación de viajeros



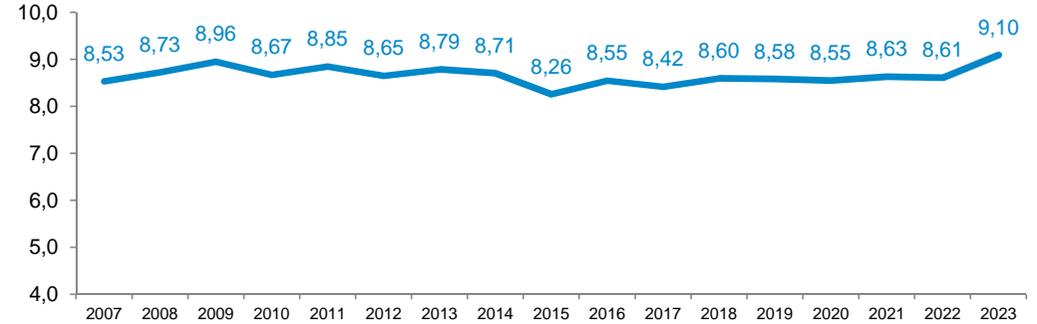
— Ausencia de movimientos bruscos



— 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 2007-2023

Satisfacción por atributos



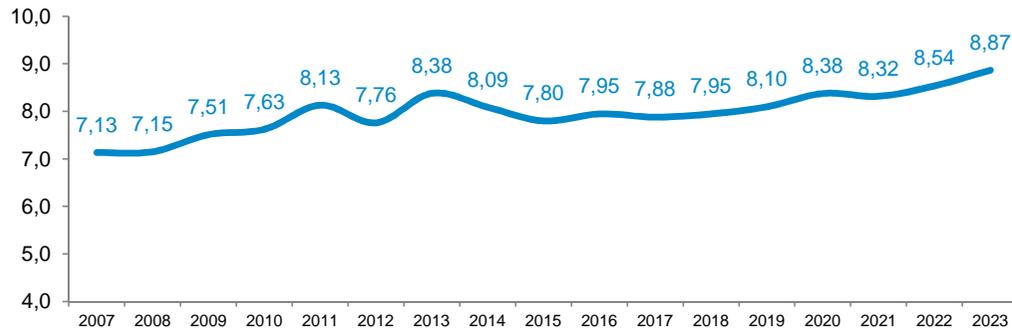
— Funcionamiento expendedoras



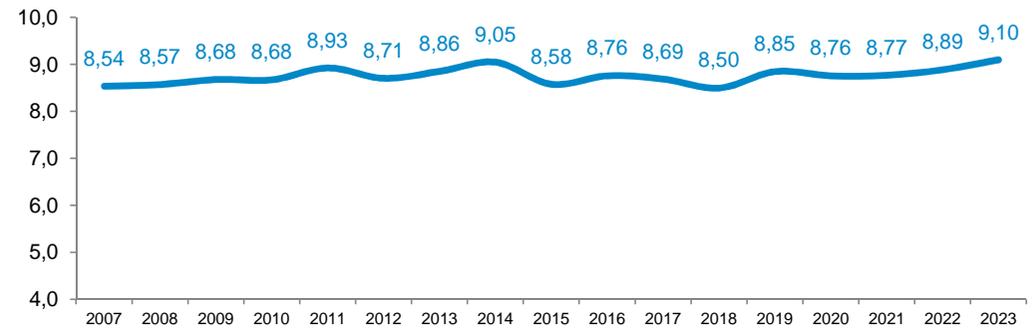
— Comodidad estaciones



— Rapidez trasbordo



— Accesibilidad a la estación



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

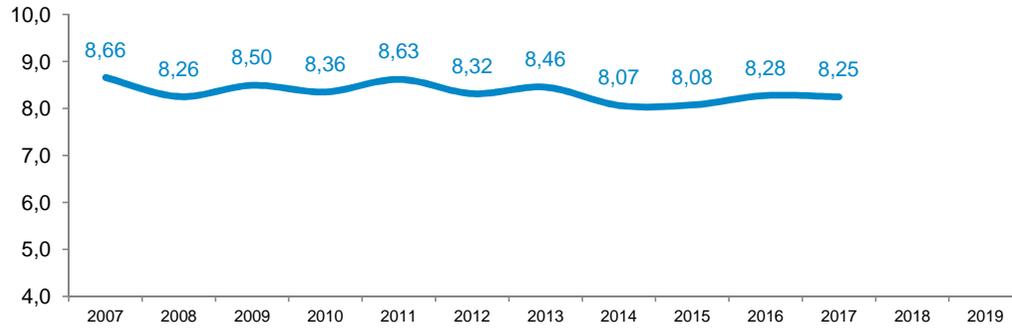
* Datos del 2013 facilitados por FGV

Análisis Evolutivo 2007-2023

Satisfacción por atributos



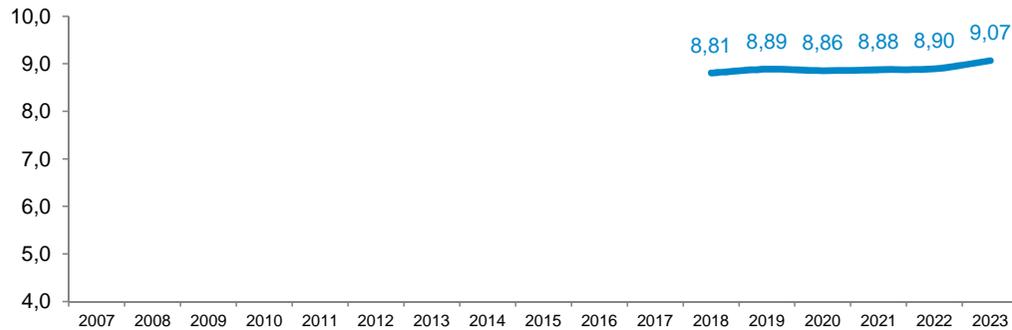
— Amabilidad vigilantes



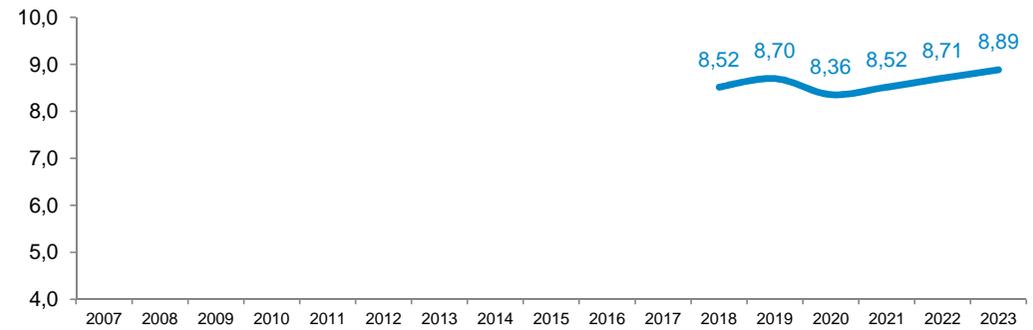
— Compromiso con Medio Ambiente



— (*) 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

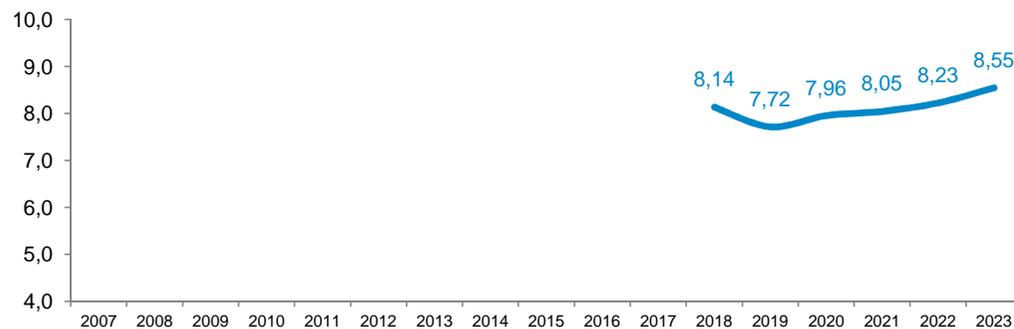
(*) Atributos nuevos 2018

Análisis Evolutivo 2007-2023

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

Gracias