

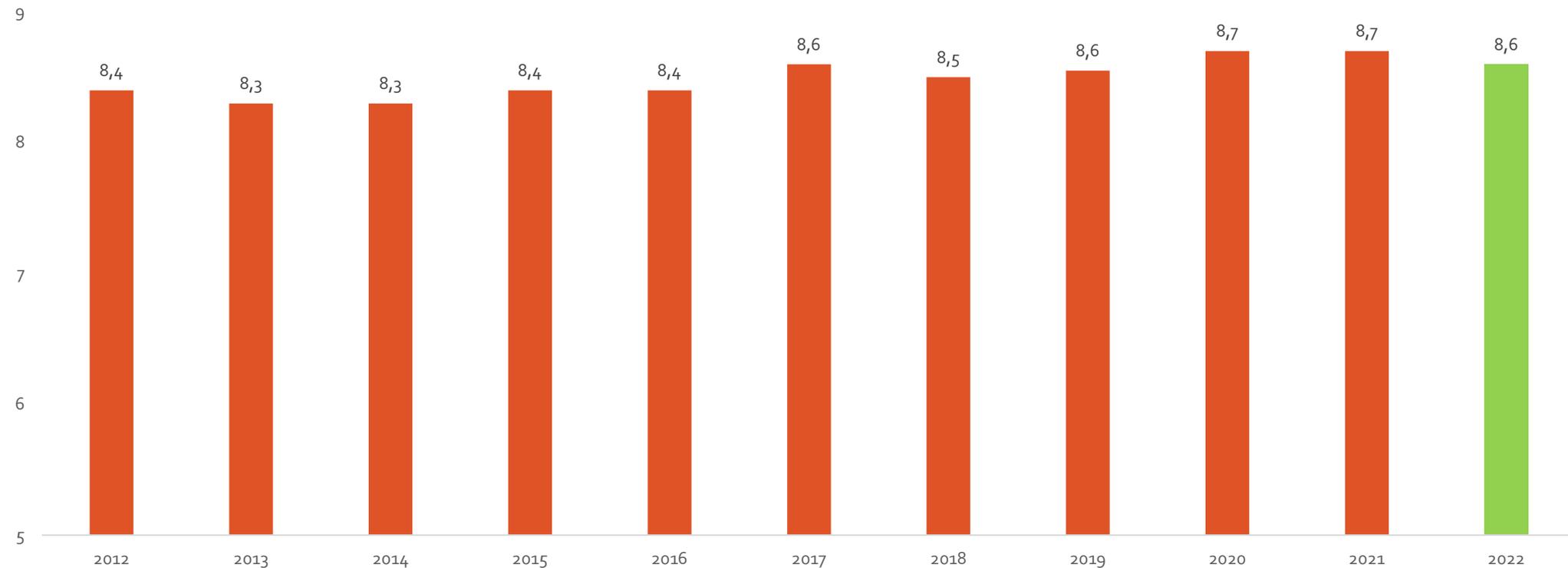


Encuesta Satisfacción 2022

El transporte del presente y del futuro

Valoración global del servicio

- Por cuarto año consecutivo, la valoración global del servicio es la más alta desde el inicio de las mediciones.





Atributos mejor valorados por los usuarios



Contribución medioambiental

Con una puntuación de 9,3 sobre 10. Históricamente, uno de los aspectos mejor valorados por los usuarios. El tranvía, como alternativa al vehículo privado que contribuye a la sostenibilidad medioambiental.

Iluminación

Valorando la iluminación de paradas y vehículos, se obtiene una calificación de 9,2 puntos sobre 10.

Puntualidad

Calificación de 9,1 sobre 10. Un aspecto fundamental de un medio de transporte, entre los tres mejor valorados por nuestros/as usuarios/as.

Imagen de revisores y de personal del tranvía

Los usuarios valoran la atención y el trato de nuestro personal. Obtiene una calificación de 9 puntos sobre 10.

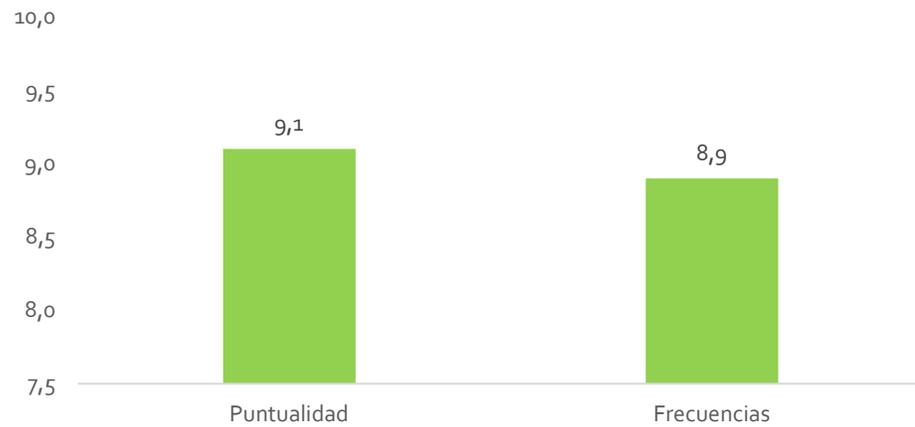
Accesibilidad a las paradas

Con una valoración de 9 puntos. La accesibilidad hace del tranvía un sistema de transporte público universal.

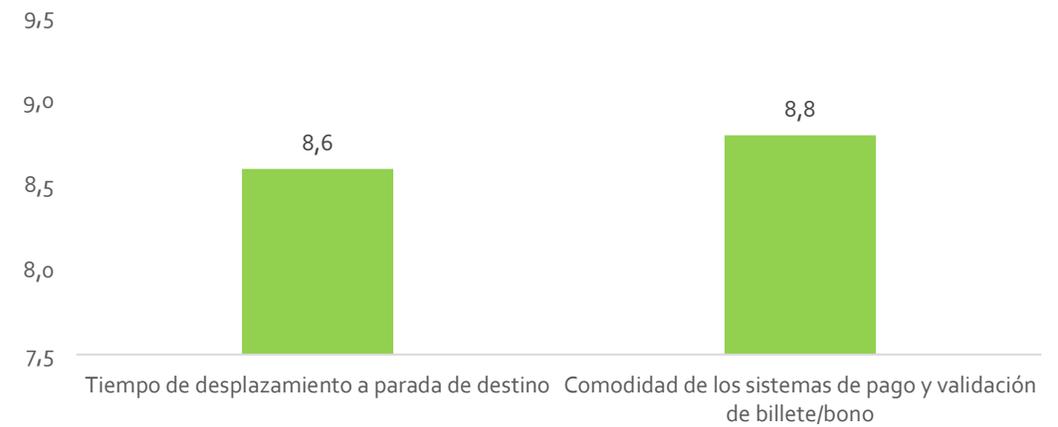


Grupos de atributos

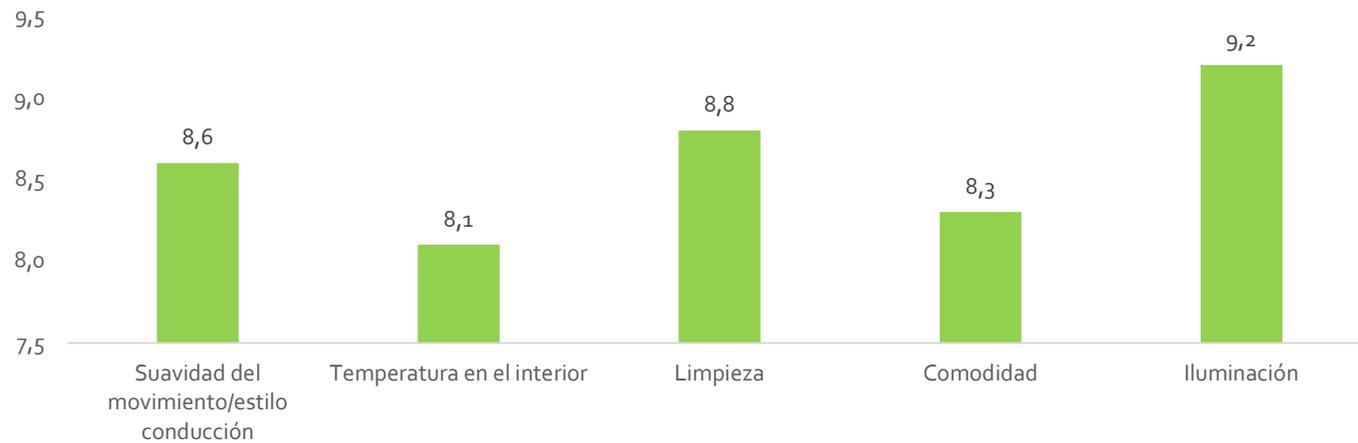
Puntualidad y regularidad - Valoraciones medias (escala 0-10)



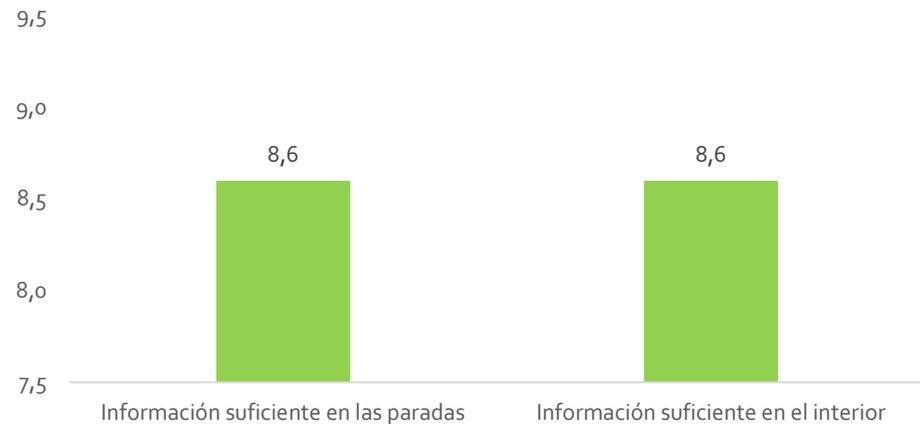
Servicio ofertado - Valoraciones medias (escala 0-10)



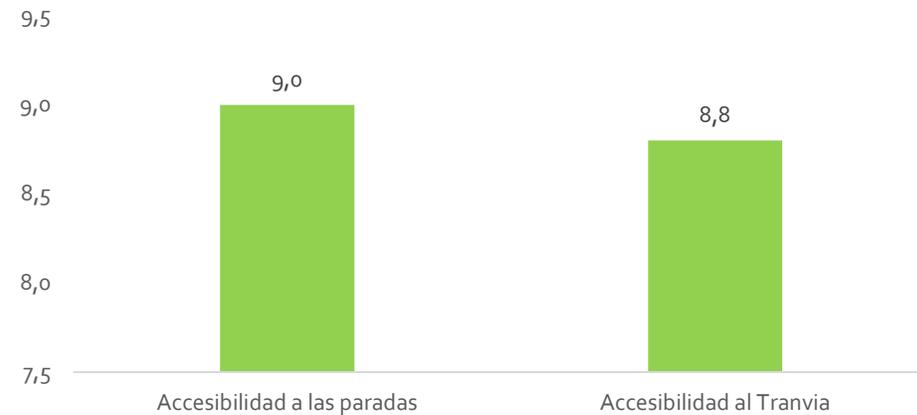
Confort durante el trayecto - Valoraciones medias (escala 0-10)



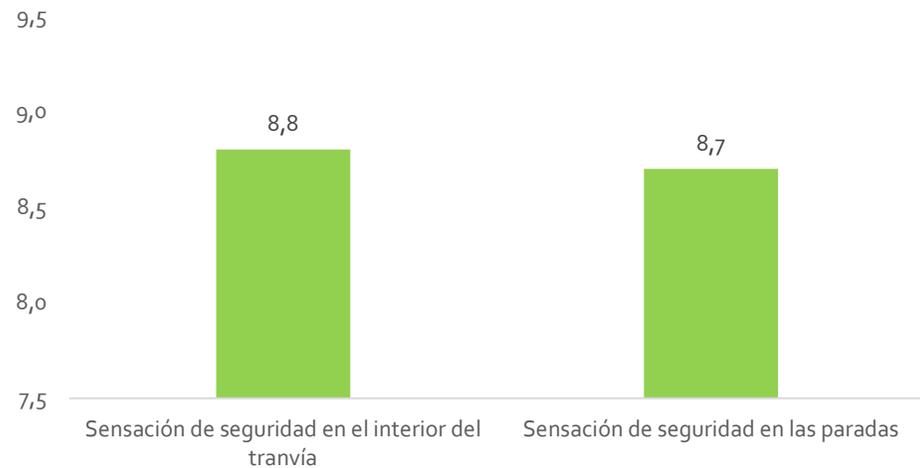
Información - Valoraciones medias (escala 0-10)



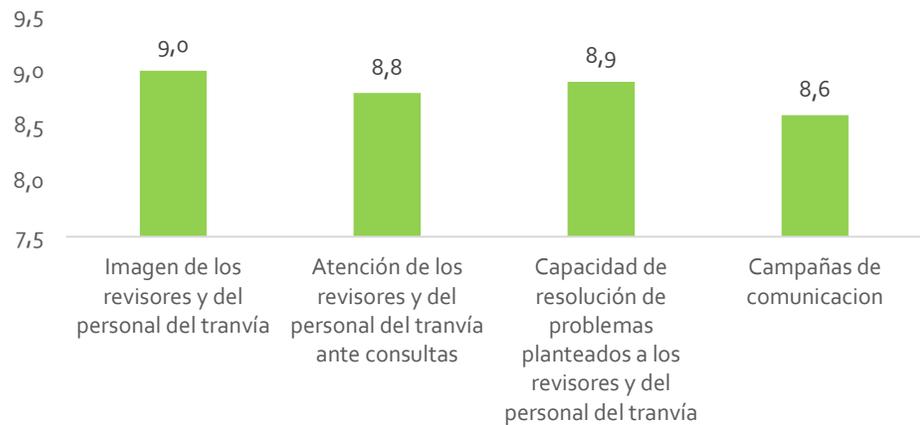
Accesibilidad - Valoraciones medias (escala 0-10)



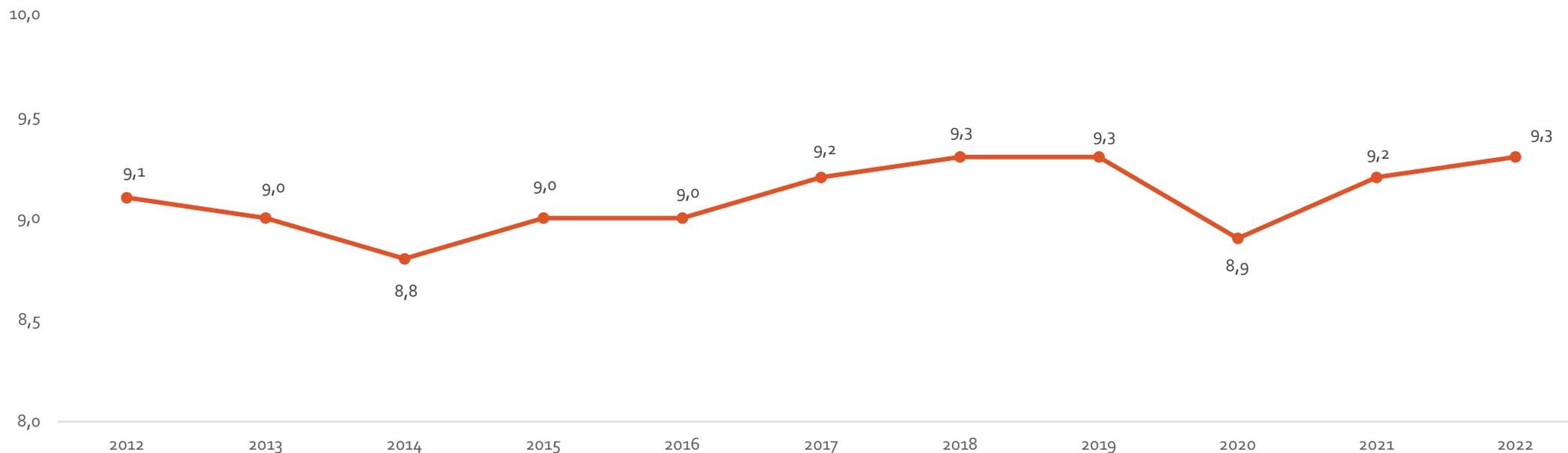
Seguridad - Valoraciones medias (escala 0-10)



Atención al cliente y comunicación - Valoraciones medias (escala 0-10)



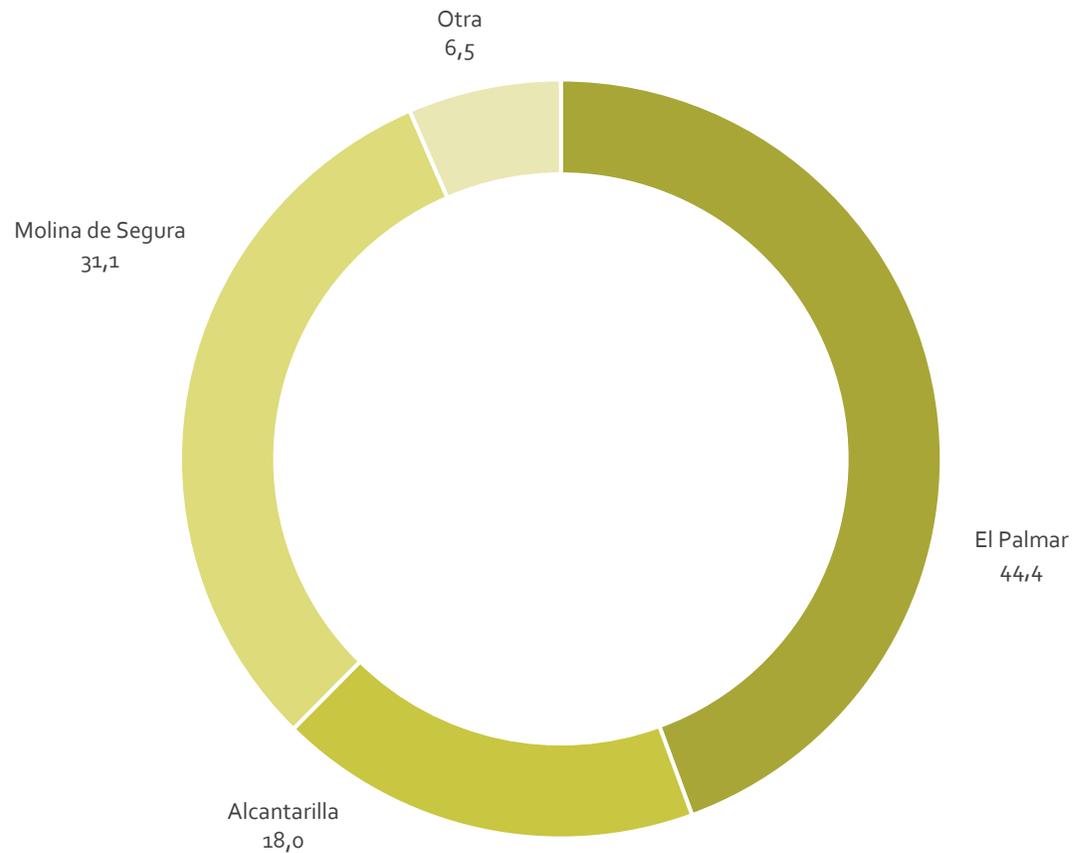
Sostenibilidad medioambiental 2012-2022 - Valoraciones medias (escala 0-10)



PERCEPCIONES SOBRE AMPLIACIONES



Tras la anunciada ampliación a El Carmen, ¿qué ampliación consideraría más urgente o necesaria? (% encuestados)



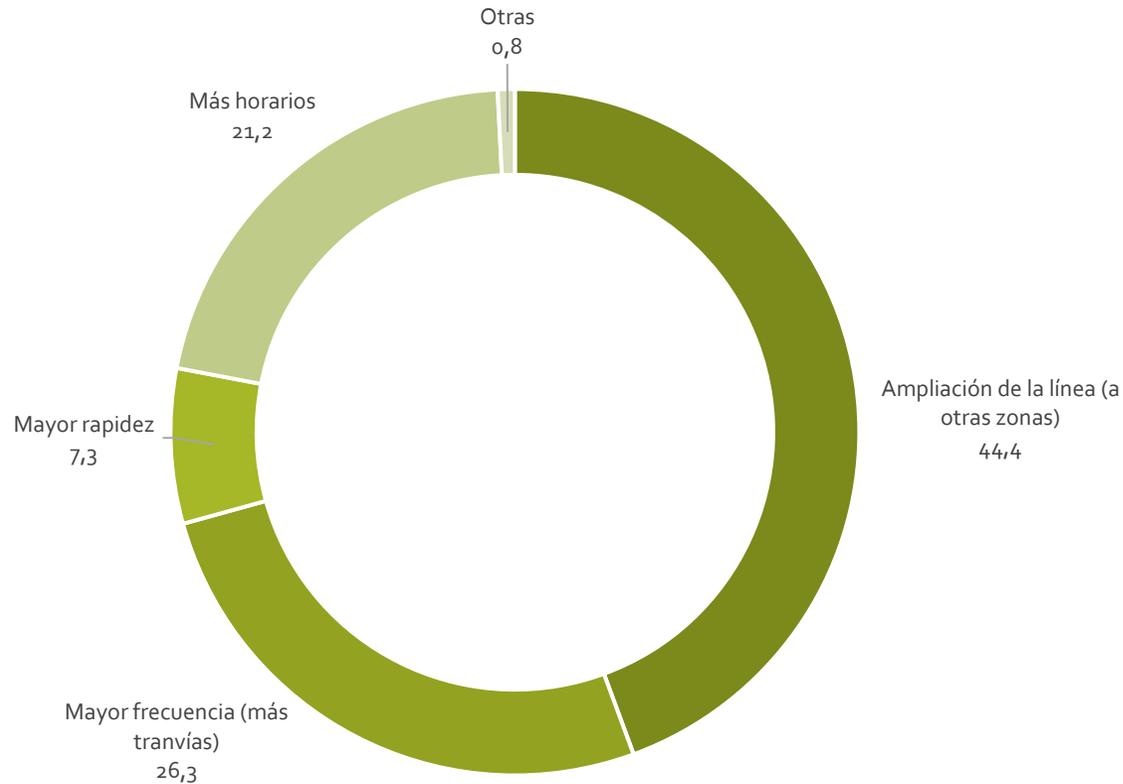
Considerando la anunciada ampliación al Barrio del Carmen / Estación del AVE, un 62% de los usuarios consideran que se debería continuar con la ampliación del tranvía hacia El Palmar (44%) y Alcantarilla (18%).

Más de un 31% de las personas encuestadas consideran que una ampliación a Molina de Segura es también necesaria.



PERCEPCIONES SOBRE OPCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

Opciones de mejora del servicio ofertado (% encuestados)



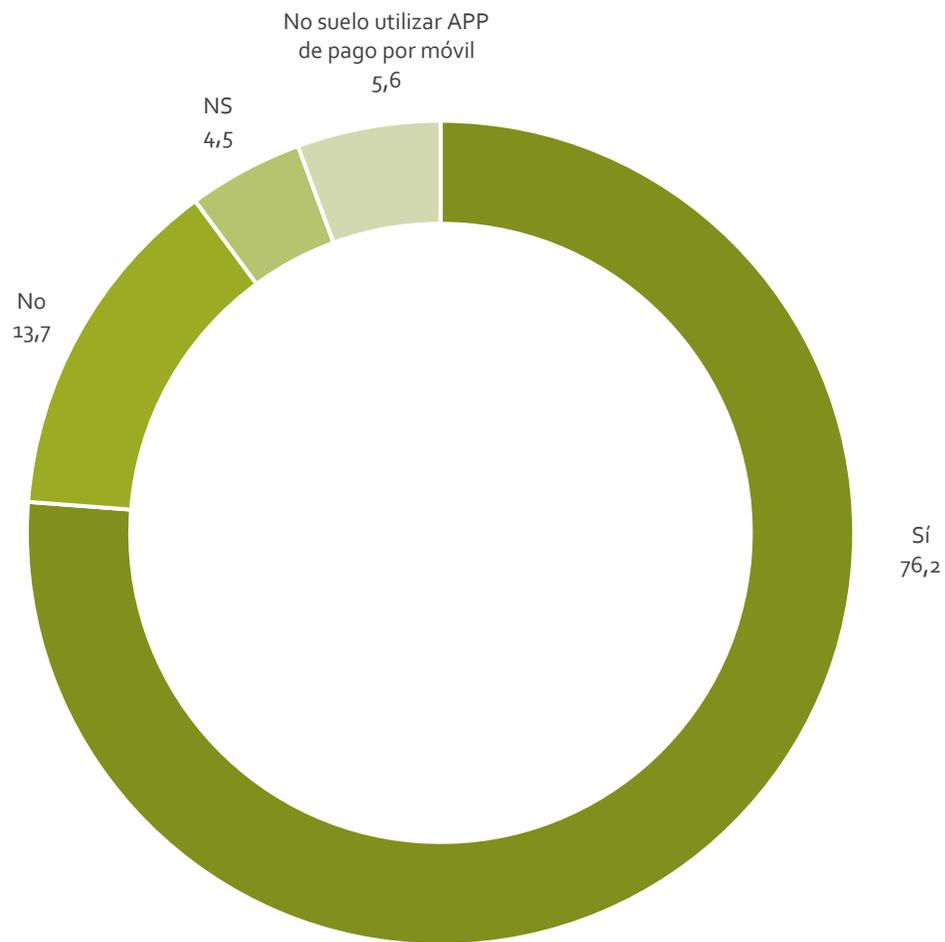
Más del 44% de las personas encuestadas considera que la ampliación de la línea a otras zonas es una de las mejores opciones para mejorar el servicio ofertado.

Un 26,3% demandan mayor frecuencia de paso.

PERCEPCIONES SOBRE PAGO MÓVIL MEDIANTE APP



¿Usa o usaría la nueva APP de pago por móvil que ha lanzado Tranvia de Murcia? (% encuestados)



El 76,2% se muestra partidario de usar en el futuro la nueva APP de pago por móvil, que actualmente se utiliza de forma experimental entre el colectivo universitario.



Gracias por confiar en Tranvía de Murcia

Durante 2023 crearemos oportunidades de mejora para seguir aumentando la calidad y ofrecer un mejor servicio.



Creemos en el tranvía como eje vertebrador del transporte público de la ciudad, un medio de transporte sostenible que contribuye a facilitar la igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos y ciudadanas de Murcia.