LA VERDAD DE MURCIA
MURCIA
07/11/12
Prensa: Diaria
Tirada: 18.595 Ejemplares
Difusión: 18.595 Ejemplares
Cod: 63340164
Página: 21
Sección: LOCAL Valor: 1.629,00 € Área (cm2): 458,5 Ocupación: 45,33 % Documento: 1/1 Autor: :: M. J. M. Núm. Lectores: 287000

Notable alto para el tranvía

Los usuarios puntúan con un 8,4 sobre 10 conceptos como la puntualidad y las frecuencias

:: M. J. M.

MURCIA. Los usuarios del tranvía califican con muy buena nota –un notable alto o casi un sobresaliente– la puntualidad y las frecuencias de la línea 1 del tranvía. Más del 96% de los encuestados dicen estar satisfechos o muy satisfechos con el servicio y lo puntúan con un 8,4 sobre 10 de nota media.

LAS NOTAS

8,8

es la calificación que dan a la comodidad en el trayecto

9

es la puntuación que otorgan a la seguridad en el interior y un 8,9 a la seguridad en las paradas

8,5

es la valoración que dan a la información que reciben en el interior y un 8,4 en las paradas

8,4

es la nota que conceden a la resolución de problemas y un 8,7 la calificación que otorgan a la atención que prestan los revisores y personal

La sociedad concesionaria Tranvía de Murcia, a través de la empresa murciana CSA Consultores, ha llevado a cabo un estudio para medir el grado de satisfacción de sus clientes. El objetivo es incorporar al servicio las mejoras, en función de las necesidades que trasladan usuarios habituales.

En total se han realizado 336 encuestas. El 72,6% de los encuestados residen en Murcia capital, mientras que el 24,1% provienen de pedanías. En cuanto al perfil ocupacional de la muestra: la mitad de los encuestados son estudiantes, y la otra mitad se reparte entre empleados de la empresa privada (20,9%), trabajadores del sector público (14%), pensionistas (3,3%), amas/os de casa (4,2%) y desempleados (3,3%).

Los aspectos analizados han sido: servicio ofertado (puntualidad, frecuencias e itinerario), confort durante el trayecto (suavidad en la conducción, temperatura en el interior, limpieza, comodidad...), accesibilidad para personas de movilidad reducida, sistemas de pago, seguridad en las instalaciones, información, atención al cliente, comunicación y, por último, contribución al medio ambiente.

Para cada uno de ellos los encuestados han valorado su grado de satisfacción, otorgando una puntuación del 1 al 10. Pero además, han ordenado todos los atributos por orden de importancia y los cuatro atributos a los que más importancia son puntualidad, comodidad, frecuencias e itinerarios.



El tranvía en un cruce. :: NACHO GARCÍA/AGM

Del estudio se desprende que los dos atributos del servicio más importantes para los viajeros son puntualidad y frecuencias. En concreto, se puntúa el cumplimiento de la puntualidad con un 8,4 y el cumplimiento de frecuencias con un 8,2. La sugerencia ciudadana más destacable es la ampliación hacia el barrio del Carmen pasando por la Gran Vía.

Uno de los aspectos mejor valorados es la contribución del tranvía como medio público para la sostenibilidad medioambiental (9,1).

La valoración de la información es de 8,5 en el interior y 8,4 en las paradas, mientras que en el apartado de la atención al cliente y la comunicación, califican con un 8,7 la atención de revisores y personal y con un 8,4 la puntuación en cuanto a resolución de problemas y un 8,1 la información a través de web, folletos y redes sociales.

A lo largo de este año, y con los resultados del estudio, Tranvía de Murcia se compromete a reforzar los aspectos en los que se han obtenidos puntuaciones más bajas.