

Los usuarios otorgan el mejor índice de calidad conseguido hasta ahora por el Tranvía de Barcelona

El Estudio de Satisfacción de Viajeros realizado por TRAM revela que uno de cada cinco usuarios considera que el servicio del Tranvía de Barcelona es excelente. Entre los datos de valoración, también destaca que el 84% de los usuarios está preocupado por la contaminación y la calidad del aire en las ciudades. Otro dato que destaca de la encuesta anual de satisfacción es que más de la mitad de los usuarios son partidarios de las restricciones del vehículo privado

El Estudio de Satisfacción de Viajeros realizado por TRAM este año revela que uno de cada cinco usuarios del Trambaix y el Trambesòs considera que el servicio del Tranvía de Barcelona es excelente, lo seguirá utilizando con seguridad en futuros desplazamientos y, además, lo recomendaría con una valoración de 9 sobre 10. Los resultados del estudio, realizado siguiendo los criterios de calidad marcados tanto por la Administración, así como los objetivos propios de la gestión del servicio de TRAM, también muestra que los usuarios del Tranvía de Barcelona están preocupados por la contaminación y la calidad del aire en las ciudades.

El trabajo de campo del estudio que permite conocer anualmente la opinión de los viajeros y su grado de satisfacción cuando utilizan el tranvía, se inició el 30 de mayo y finalizó el 14 de junio, con la realización de más de 2.400 entrevistas. El universo objeto de estudio está formado por todos los usuarios mayores de 14 años que viajan en días laborables en las redes de Trambaix (T1, T2 y T3) y Trambesòs (T4, T5 y T6).

Un primer dato del estudio realizado es el perfil de la persona usuaria del Tranvía de Barcelona: tanto en Trambaix como en Trambesòs es una mujer entre 41 y 64 años, que trabaja y vive en Barcelona.

El mejor índice de calidad conseguido hasta ahora

El Índice de Calidad Percibida del TRAM aumenta respecto a la edición anterior y registra el mejor valor de toda la serie histórica. En Trambaix, esta tendencia se da en todos los ramales, sobre todo en la T1, T2 y T3, siendo el tramo común el que presenta una evolución más moderada. En Trambesòs, esta mejora viene explicada por el fuerte incremento de la T4, aunque las líneas T5 y T6 caen respecto al 2016. Este indicador que se obtiene al relacionar la valoración que los clientes hacen de cada una de las características o atributos del servicio con la importancia que le otorgan.

Motivos de insatisfacción con el servicio de TRAM

El estudio también muestra los principales motivos de insatisfacción (valoraciones por debajo del 7) por parte de los usuarios del TRAM. Destaca la frecuencia de paso en las dos redes y, en segundo lugar, el precio, en la red de Trambaix, y la seguridad, en la de Trambesòs.

Aún así, en Trambaix mejora la información durante incidencias, la correspondencia con otros medios, la rapidez, el funcionamiento de las validadoras, la facilidad de acceso al andén y la información del

servicio. Ha empeorado la puntualidad, la conducción suave y la facilidad para adquirir los títulos. En cambio, en Trambesòs, mejora la valoración de todos los atributos, destacan la atención y amabilidad del personal, la información durante incidencias, el funcionamiento de las validadoras y la correspondencia con otros medios.

Razones para utilizar el transporte público

Mayoritariamente, ante la pregunta de «¿Cuál es la principal razón por la que usted utiliza el transporte público?», los viajeros consideran que el transporte público tiene un impacto positivo en el medio ambiente. Si bien, no es uno de los principales motivos para escoger el TRAM como medio de transporte. Los menores de 25 años son quienes en mayor medida utiliza el transporte público para sostenibilidad. Por el contrario, los mayores de 64 años prácticamente ni lo mencionan.

Casi la mitad de los usuarios de TRAM utiliza el transporte público porque considera que es más rápido que el transporte particular. Por otra parte, uno de cada cinco viajeros no tiene alternativa ya que no dispone de vehículo privado.

En general, los viajeros están preocupados por la contaminación y la calidad del aire de las ciudades (84,9%). Aunque poco más de la mitad de los usuarios se declara partidario de las restricciones del vehículo privado en las grandes ciudades (58,7%).

Datos de contacto:

Francesc Vila
Prensa TRAM Barcelona
670906384

Nota de prensa publicada en: [Barcelona](#)

Categorías: [Viaje Automovilismo](#) [Cataluña](#) [Logística](#) [Industria](#) [Automotriz](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>