

Encuesta de satisfacción de usuarios de Metro de Granada 2022



Junta de Andalucía

Consejería de Fomento, Infraestructuras
y Ordenación del Territorio

Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía

Índice

Contenidos

- 1 Metodología
- 2. Análisis de resultados
 - 2.1 Perfil del viajero
 - 2.2 Características de la movilidad
 - 2.3 Valoración
- 3 Conclusiones generales

Introducción

El principal objetivo del estudio es identificar y conocer la opinión de los viajeros sobre este servicio de transporte público para identificar aspectos de mejora en la calidad del servicio así como conocer el perfil del usuario en días laborables.

Estos trabajos son adjudicados a la Empresa ESTUDIO 7, por encargo de AVANZA operadora del servicio, que ha realizado los trabajos de campo (encuestas) en el mes de abril de 2022 en el Metro de Granada.

Metodología

Ficha Técnica

- Universo de investigación: Número de viajeros del servicio de Metropolitano de Granada de en un día laborable tipo.
- Técnica de recogida de información: Entrevista personal “in situ” mediante cuestionario.
- Tamaño muestral: 440 encuestas
- Error de muestreo <5% con nivel de confianza del 95,5%.
- Fecha de realización del trabajo de campo: del lunes 4 al viernes 8 de abril.



Perfil del viajero:

- Género
- Rango de edad
- Según residencia
- Situación laboral actual
- Motivo del viaje

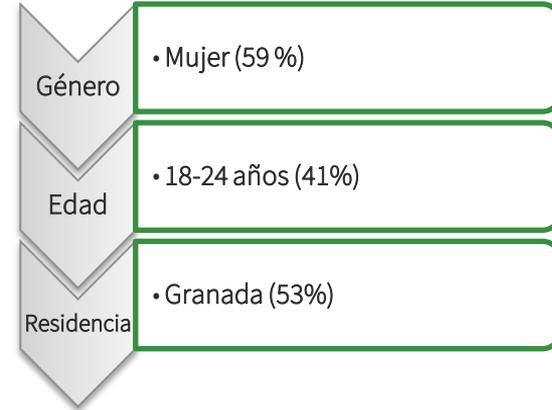
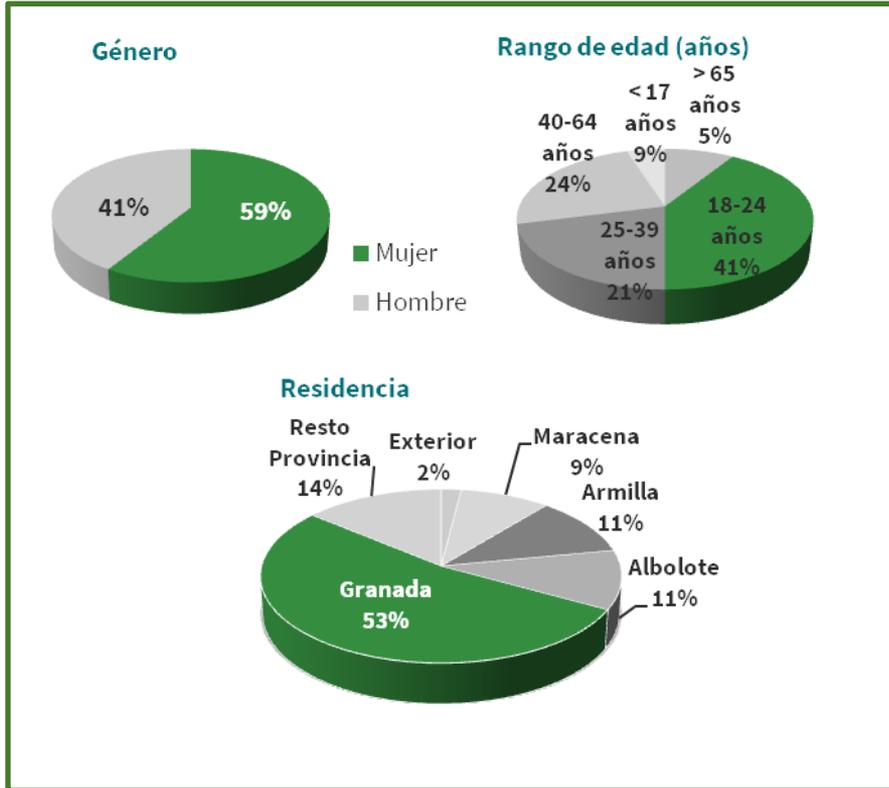
Características de movilidad:

- Frecuencia de utilización del servicio
- Fidelización de uso
- Entradas/salidas por estación
- Billete utilizado

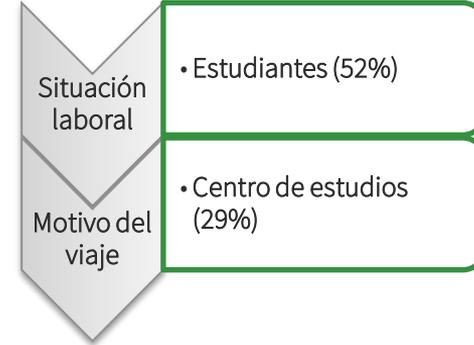
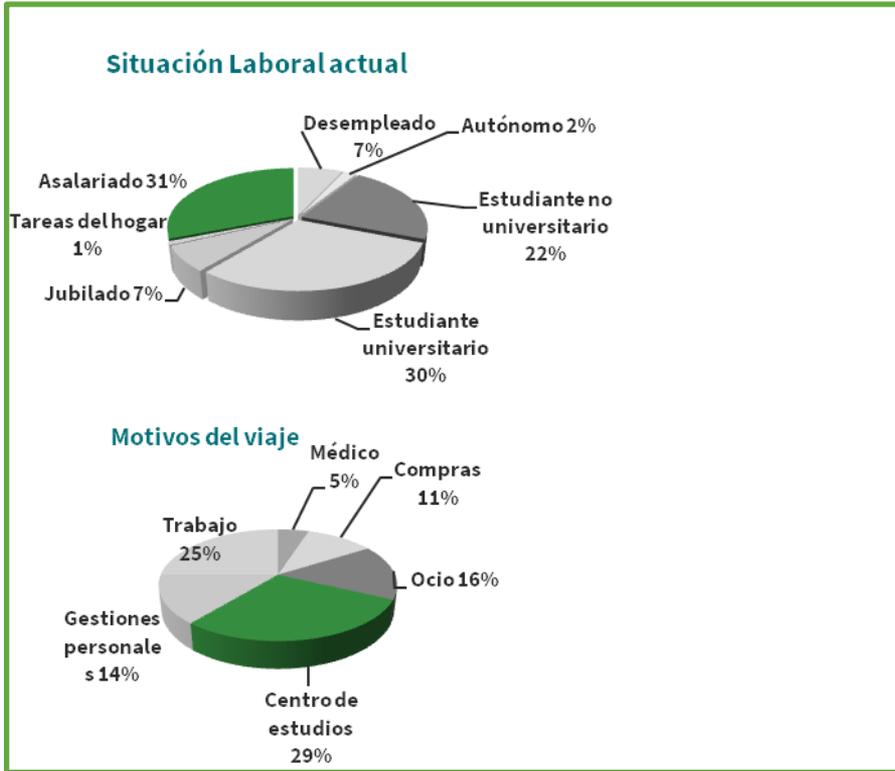
Valoración

Conclusiones generales

Perfil del viajero

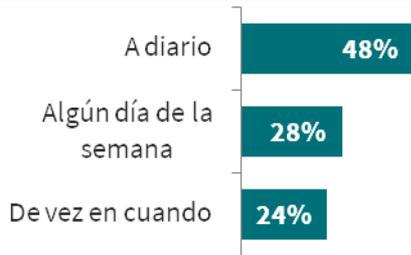


Perfil del viajero

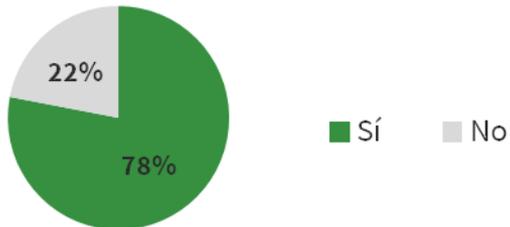


Características de movilidad

Frecuencia de utilización del servicio



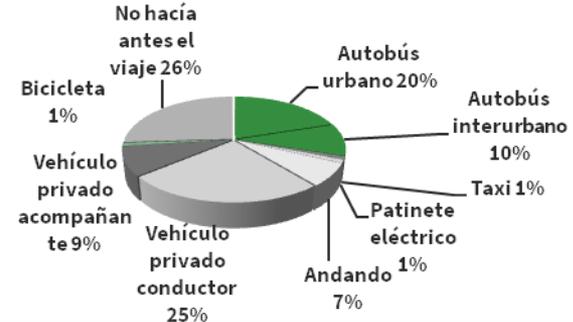
Fidelización al servicio al servicio Metropolitano en caso de disponer de otro modo de transporte



Posibilidad de realizar este viaje en otro medio de transporte:

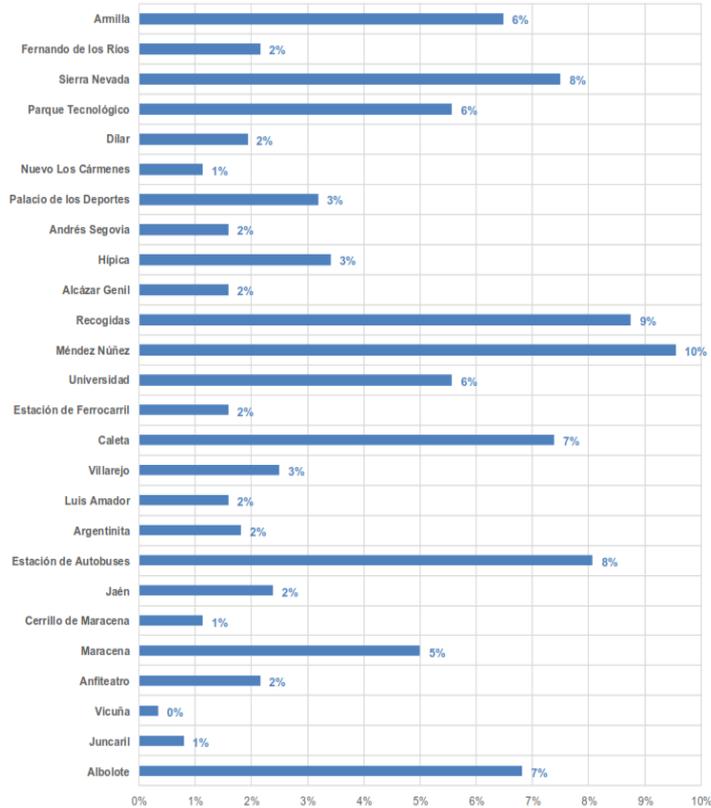


Posibilidad de realizar este viaje en otro medio de transporte:



Características de movilidad

ACTIVIDAD TOTAL (ENTRADAS+SALIDAS) REGISTRADA EN CADA ESTACIÓN
(METRO DE GRANADA). AÑO 2022



Entradas/Salidas por estación

10,0%



MENDEZ NÚÑEZ

9,0%



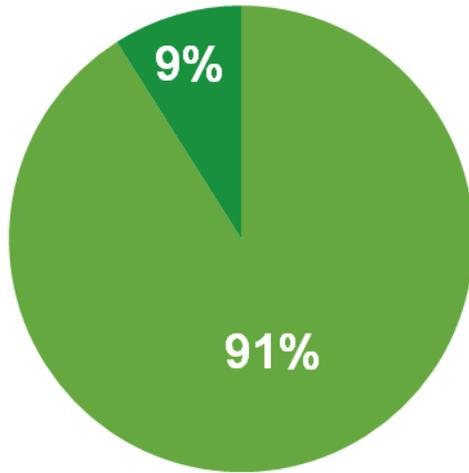
RECOGIDAS

8,0%



SIERRA NEVADA

Características de movilidad



- Títulos recurrentes
- Títulos ocasionales

Billete utilizado

Un 91% utiliza títulos de viaje recurrentes, lo que da muestras de la fidelidad de los usuarios



Títulos Recurrentes:

- Tarjeta Consorcio
- Monedero Metro
- Tarjeta joven transporte
- Bono 30 días

Títulos ocasionales:

- Billete ida y vuelta
- Billete univiaje
- Turista

Valoración

La puntuación global de los viajeros a Metropolitano de Granada es de **8,3** sobre 10



Los aspectos más valorados han sido los relacionados con el tema **puntualidad, medioambiental y accesibilidad.**



Para el usuario los atributos de mayor importancia son **puntualidad, seguridad y limpieza.**

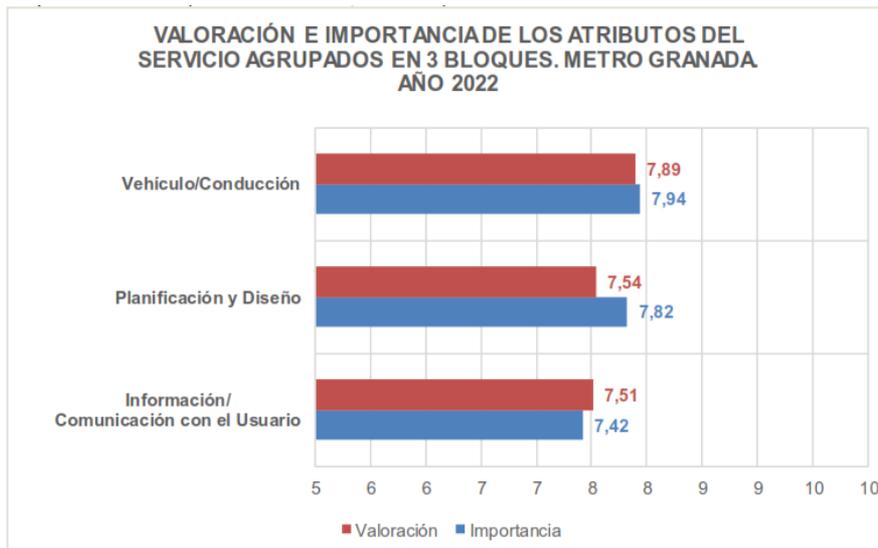


En las observaciones recogidas por la encuesta:
Aumentar **frecuencia y horario**
Transbordo gratuito con autobuses urbanos
Problemas con las **expendedoras y precios** elevados

Evaluación por bloques de atributos

Se incluyen también estos resultados de forma cuantitativa, agrupándose estos atributos en 3 grandes bloques:

- **Información/comunicación con el usuario** (Paradas: información sobre el servicio, Metro: información sobre el servicio, atención al cliente, adquisición de billetes y canales de comunicación).
- **Planificación y diseño** (precio, horario/frecuencia, correspondencias, puntualidad y servicios especiales).
- **Y vehículo/conducción** (sensación de ocupación, itinerario o recorrido línea, validación de billetes, trato empleados metro, confort en el metro, estilo de conducción, metro adaptado y accesible, metro: limpieza, paradas/estaciones: limpieza, parada/estaciones: elementos de seguridad, valoración medioambiental del metro)



Conclusiones generales

El **perfil predominante del viajero habitual** del metro de Granada es el de mujer, residente en el Área Metropolitana de Granada (principalmente residente en la capital y en los municipios de Armilla, Albolote y Maracena), de entre 18 – 24 años de edad, estudiante y trabajador asalariado. La motivación principal que mueve a los desplazamientos está fundamentada en la movilidad obligada, es decir, en la actividad laboral y de estudios.

En cuanto a las **características de movilidad**: destaca el viajero que utiliza el servicio diariamente, siendo el 48 % de los mismos, lo cual coincide con el hecho de que el principal motivo de viaje sea la movilidad obligada (trabajo + estudios).

Por otra parte, los actuales viajes en Metro han sido mayoritariamente captados del vehículo privado (34%) y del transporte público en bus (30%), tanto de líneas urbanas (20%) como interurbanas (10%).

El uso de la **tarjeta monedero del Consorcio de Transporte** es la más utilizada por los usuarios alcanzando el 56% sobre el total..

La valoración media del servicio es de 8,31 sobre 10, con puntuaciones mayoritarias entre 6,4 y 8,4. Los viajeros del metro valoran de manera especialmente positiva los atributos relacionados con el tema puntualidad, medioambiental y accesibilidad. La encuesta apunta como observaciones para la mejora del servicio una solicitud de los usuarios al aumento de la frecuencia y horarios del servicio, y la necesidad de habilitar trasbordo gratuito con autobuses urbanos, además de señalar problemas con las expendedoras de billetes y el precio de los mismos..