

# Encuesta usuarios Estación de Autobuses Plaza de Armas año 2018

## Perfil de los usuarios y valoración

El perfil medio de los usuarios de la estación, según la encuesta llevada a cabo en el mes de agosto es el de mujer (62%), entre los 18 y 29 años (64%), con estudios universitarios (45%), que utiliza la Estación de forma ocasional (53%) por motivo estudios o trabajo (34,6%).

La valoración de los servicios que ofrece la estación es prácticamente la misma para

los viajeros interurbanos que para los metropolitanos, valorando en ambos casos por encima del 50% la idoneidad de las instalaciones.

Los resultados de valoración de cada uno de los aspectos de calidad del servicio medidos, según el tipo de usuario y en comparación con el año anterior han sido los siguientes:

## VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ESTACIÓN PLAZA DE ARMAS POR TIPO DE USUARIO

ASPECTO	2018 (Agosto)		2017 (Diciembre)	
	Metropolitano	Interurbano	Metropolitano	Interurbano
CLIMATIZACIÓN	8,4	8,3	5,4	5,6
ILUMINACIÓN	8,1	8,0	5,7	6,2
OFICINA INFORMACIÓN AL USUARIO	7,9	7,8	7,2	7,3
MÁQUINAS AUTO-VENTA DE BILLETES	7,7	7,6	6,9	6,7
TAQUILLAS	7,5	7,4	6,7	7,0
CONSIGNAS	7,3	6,4	6,4	6,3
COMODIDAD DE ESPERA EN EL VESTÍBULO	7,3	7,1	5,5	6,1
INFORMACIÓN AL USUARIO	7,2	7,1	6,7	6,5
SEGURIDAD	6,9	6,9	5,9	6,3
CAFETERÍA/RESTAURACIÓN	6,9	6,8	6,5	6,5
CONSERVACIÓN	6,6	6,6	6,0	6,4
LIMPIEZA	6,0	6,1	5,6	6,0
ASEOS (WC)	4,2	4,0	3,0	3,6

Así mismo, las calificaciones globales de ambos grupos, también en comparación con

2017, han sido las siguientes:

## VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ESTACIÓN PLAZA DE ARMAS.

ASPECTO	2018 (Agosto)	2017 (Diciembre)
CLIMATIZACIÓN	8,33	5,56
ILUMINACIÓN	8,08	5,98
OFICINA INFORMACIÓN AL USUARIO	7,85	7,26
MÁQUINAS AUTO-VENTA DE BILLETES	7,64	6,80
TAQUILLAS	7,49	6,89
CONSIGNAS	7,33	6,33
COMODIDAD DE ESPERA EN EL VESTÍBULO	7,22	5,80
INFORMACIÓN AL USUARIO	7,15	6,61
SEGURIDAD	6,92	6,09
CAFETERÍA/RESTAURACIÓN	6,84	6,51
CONSERVACIÓN	6,57	6,23
LIMPIEZA	6,06	5,83
ASEOS (WC)	4,11	3,29

El aspecto mejor valorado es la Climatización 8,33 sobre 10, siendo similar la valoración obtenida entre los usuarios metropolitanos (8,4) y los interurbanos (8,3). Los usuarios han valorado la inversión realizada en 2017 y que en la anterior encuesta no pudo ser bien testada, ya que se llevó a cabo en el mes de diciembre. En esta ocasión la encuesta se ha realizado en agosto, mes en el cual las condiciones climatológicas en Sevilla (elevadas temperaturas en el exterior), han hecho que este aspecto haya sido ampliamente percibido por los usuarios.

Otro aspecto que ha sido también muy bien valorado por los usuarios, tanto por los metropolitanos como por los interurbanos, ha sido la iluminación (un 8,08 sobre 10 en su conjunto). La dotación de nuevos puntos de luz, principalmente en la zona de dársenas, ha hecho que esto sea apreciado muy positivamente.

Otros aspectos de la consulta, bien valorados, han sido, por este orden: la oficina de información al usuario (7,85), las máquinas autoventa de billetes –principalmente debi-

do a la instalación de máquinas de recarga de tarjetas del Consorcio- (7,64), las taquillas (7,49), las consignas (7,33), la comodidad de espera de espera en el vestíbulo -influido en parte por la climatización del mismo- (7,22) y la información al usuario -se han instalado indicadores de andén, en los que se informa de las próximas salidas desde los mismos, siendo muy visual para los usuarios- (7,15).

En cuanto a la Seguridad (valorada con un 6,92 sobre 10), la cafetería/restauración (6,84) y la Conservación de la Estación (6,57), aunque también han mejorado, como todos los aspectos de la encuesta, respecto a 2017, no alcanzan el notable de media.

Por último, los dos aspectos más negativos, continúan siendo, la limpieza (con un 6,06 sobre 10) y especialmente los aseos (un 4,11).

En general, se puede decir que la valoración obtenida en todos los aspectos considerados es buena o muy buena, registrando valores superior al cinco, excepto en la valoración de los servicios (WC).