

**Estudi de Percepció del Client (EPC)**  
**Transports Metropolitans de Barcelona, SA**

**novembre 2021**

**Coneixement de Mercat**  
**Estratègia, projectes i operacions**

**ÀREA DE MÀRQUETING I NEGOCI INTERNACIONAL**

# ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ.....</b>	<b>3</b>
1.1 Objectius i contingut de l'informe	
1.2 Fitxa tècnica	
<b>2. SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE BUS.....</b>	<b>6</b>
2.1 Evolució de la satisfacció a nivell de xarxa	
2.2 Evolució de la satisfacció a nivell de CON	
2.3 Evolució de les satisfaccions dels àmbits i atributs	
2.4 Satisfaccions segons CON	
2.5 Satisfaccions segons tipus de Xarxa	
2.6 Satisfaccions segons tipus de perfil de client	
<b>3. IMPORTÀNCIES.....</b>	<b>13</b>
3.1 Evolució de les importàncies	
<b>4. ISC.....</b>	<b>15</b>
4.1 Evolució de l'ISC a nivell de xarxa	
4.2 Evolució de l'ISC a nivell de CON	
<b>5. PERFIL DEL CLIENT.....</b>	<b>18</b>
5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques	
<b>6. CONCLUSIONS.....</b>	<b>20</b>
6.1 Resum Executiu	
<i>ANNEX I. SATISFACCIONS DELS ASPECTES PER CON.....</i>	<i>22</i>
<i>ANNEX II. DESCRIPCIÓ LITERAL DELS ATRIBUTS.....</i>	<i>27</i>

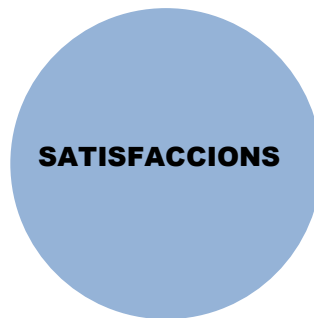
**1**

**INTRODUCCIÓ**

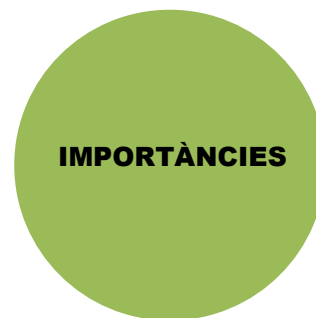
# 1.1 Objectius i contingut de l'informe

## L'objectiu principal és mesurar la satisfacció del client de Bus

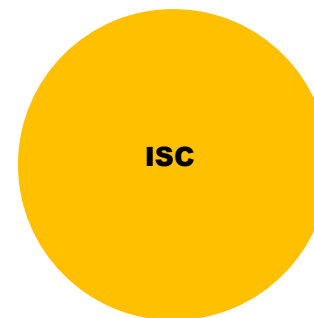
- S'analitzen quin són els atributs de servei més i menys valorats pel client tant a nivell global com a nivell de CON.
- A més es reporta el perfil sociodemogràfic i de mobilitat del client de la xarxa de Bus.
- Es tracta de la 31<sup>a</sup> edició de l'estudi. Recordem que l'any 2019 no es va poder fer l'estudi per problemes amb el proveïdor encarregat de realitzar el treball de camp.



*S'avalua la satisfacció global i dels aspectes específics del servei tant a nivell xarxa com a nivell de CON.*



*S'analitza la importància dels aspectes del servei i la seva evolució durant els darrers anys.*



*S'analitza la satisfacció dels clients a partir d'un altre indicador: l'ISC. Es presenta l'evolució tant a nivell global com a nivell de CON.*



*Es realitza una descripció del client de Metro en base a variables sociodemogràfiques i de mobilitat.*

## 1.2 Fitxa tècnica

### Els resultats a nivell global presenten un error mostral inferior a l'1,5%

- L'univers està format pels usuaris de Bus en un dia feiner tipus d'octubre de 2021; al voltant de 589 mil validacions/dia.
- El disseny mostral és estratificat amb afixació propera a la proporcionalitat segons demanda per línia i tram horari.
- La recollida d'informació es fa mitjançant entrevistes personals iniciades a les parades i a bord del bus utilitzant sistema CAPI.
- El treball de camp l'ha realitzat l'empresa Instituto Dym entre els dies 5 d'octubre i el 17 de novembre de 2021.

Dades mostrals Bus 2021<sup>1</sup>

Xarxa	Univers	Mostra	Error
Horta	166.388	1.164	±2,9%
Triangle	134.612	1.028	±3,0%
Zona Franca	203.005	1.391	±2,6%
Ponent	85.052	707	±3,7%
<b>XARXA BUS</b>	<b>589.057</b>	<b>4.290</b>	<b>±1,5%</b>

<sup>1</sup>. Error mostral per un nivell de confiança del 95% sota el supòsit de màxima indeterminació ( $p=q=0,5$ )

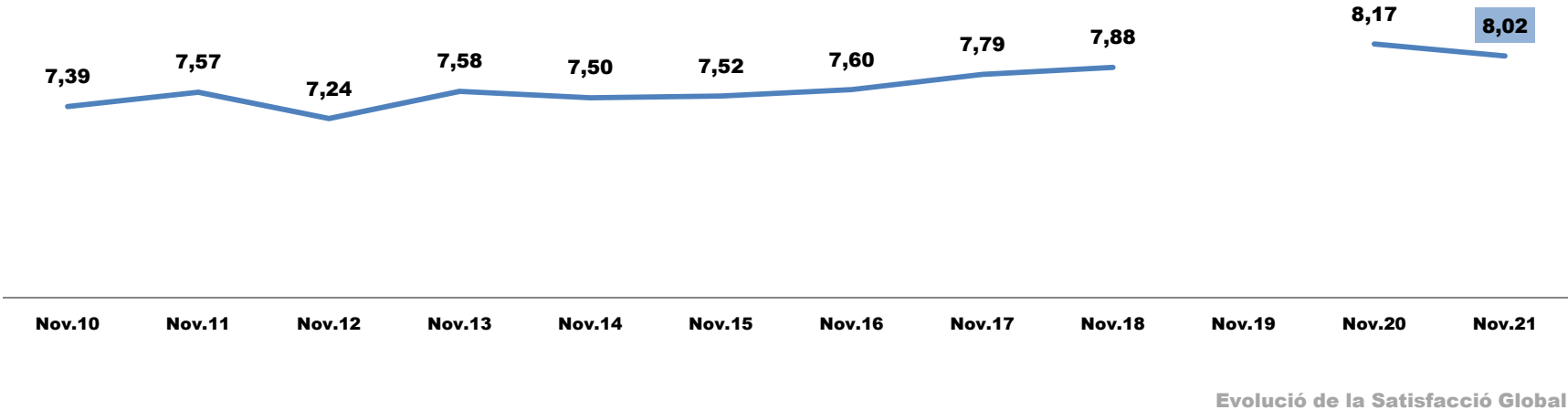
**2**

**SATISFACCIÓ  
DEL CLIENT DE BUS**

# 2.1 Evolució de la satisfacció global

**La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Bus se situa en els 8,02 punts**

La Satisfacció Global baixa lleugerament respecte l'edició anterior




## 2.2 Evolució de la satisfacció global a nivell CON

### Els clients de tots els CON tenen una satisfacció molt similar

Tots els CON presenten un decrement en la satisfacció global respecte l'any 2020, sent més acusat en el cas de Triangle

CON	SATISFACCIÓ		
	2020	2021	DIFERÈNCIA
Horta	8,13	8,05	-0,08
Triangle	8,22	7,91	-0,31
Zona Franca	8,13	8,03	-0,09
Ponent	8,24	8,13	-0,11
XARXA BUS	8,17	8,02	-0,15

Evolució de la Satisfacció global 2020-2021

	Per sobre de la satisfacció global a nivell de xarxa
	Per sota de la satisfacció global a nivell de xarxa



## 2.3 Satisfaccions per àmbits i atributs

14 dels 15 atributs presenten un descens de la satisfacció respecte l'onada de 2020

ÀMBIT	2021	ATRIBUT	2020	2021	DIF.
OFERTA	7,53	1. Rapidesa	7,96	7,80	-0,16
		2. Freqüència	7,42	7,26	-0,16
FIABILITAT	8,47	3. Avaries	8,41	8,27	-0,14
		4. Validació	8,81	8,67	-0,14
CONFORT	7,43	5. Temperatura autobús	7,48	7,43	-0,05
		6. Aglomeracions	6,86	6,56	-0,30
		7. Autobusos nets	8,01	8,05	+0,04
		8. Parades netes	7,78	7,67	-0,11
INFORMACIÓ	7,70	9. Informació General	8,01	7,94	-0,07
		10. Informació Incidències	7,71	7,46	-0,25
SEGURETAT	7,49	11. Agressions	7,78	7,60	-0,18
		12. Conducció	7,78	7,37	-0,41
ACCESSIBILITAT	8,30	13. Rampes i pis baix	8,56	8,44	-0,12
		14. Connexió i transport	8,39	8,16	-0,23
ATENCIÓ	7,93	15. Atenció al client	8,10	7,93	-0,17

	Àmbits / Atributs més valorats
	Àmbits / Atributs menys valorats

Evolució de la valoració dels àmbits i atributs 2020-2021

## 2.4 Satisfaccions per CON

Ponent registra valoracions per atribut lleugerament més altes que la resta

ÀMBIT	ASPECTES	XARXA	HORTA	TRIANGLE	ZONA FRANCA	PONENT
OFERTA	1. Rapidesa	7,80	7,83	7,72	7,75	7,98
	2. Freqüència	7,26	7,24	7,40	7,10	7,45
FIABILITAT	3. Avaries	8,27	8,29	8,23	8,20	8,47
	4. Validació	8,67	8,68	8,74	8,58	8,79
CONFORT	5. Temperatura autobús	7,43	7,59	7,24	7,34	7,65
	6. Aglomeracions	6,56	6,60	6,40	6,54	6,74
	7. Autobusos nets	8,05	8,09	7,92	8,06	8,17
	8. Parades netes	7,67	7,81	7,57	7,60	7,74
INFORMACIÓ	9. Informació General	7,94	8,05	7,89	7,86	7,95
	10. Informació Incidències	7,46	7,53	7,39	7,42	7,52
SEGURETAT	11. Agressions	7,60	7,55	7,55	7,60	7,79
	12. Conducció	7,37	7,47	7,26	7,31	7,51
ACCESSIBILITAT	13. Rampes i pis baix	8,44	8,42	8,47	8,37	8,59
	14. Connexió i transport	8,16	8,18	8,02	8,21	8,24
ATENCIÓ	15. Atenció al client	7,93	8,01	7,81	7,89	8,07

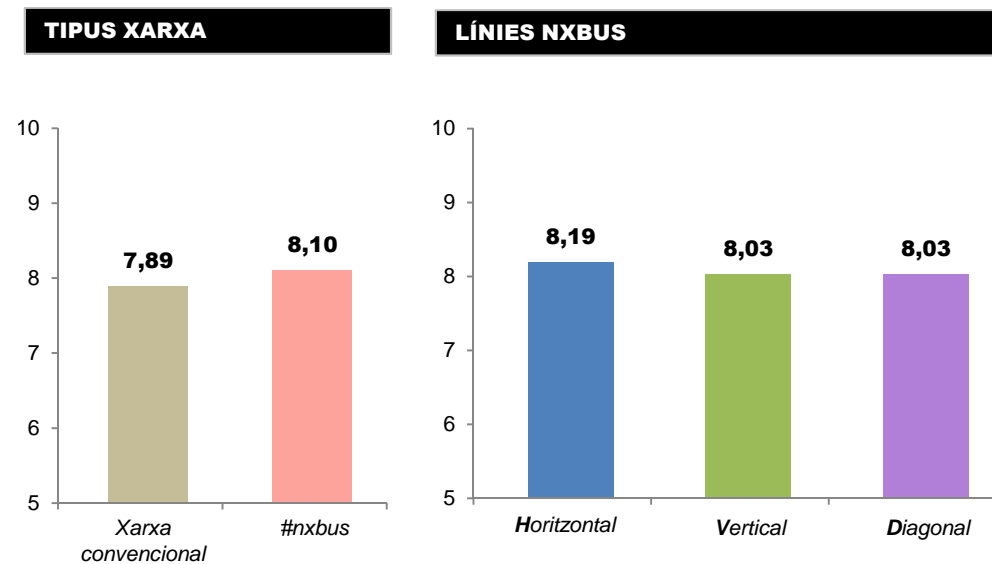
 Millors valoracions respecte el Global Xarxa

 Pitjors valoracions respecte el Global Xarxa

Valoració atributs per CON 2021

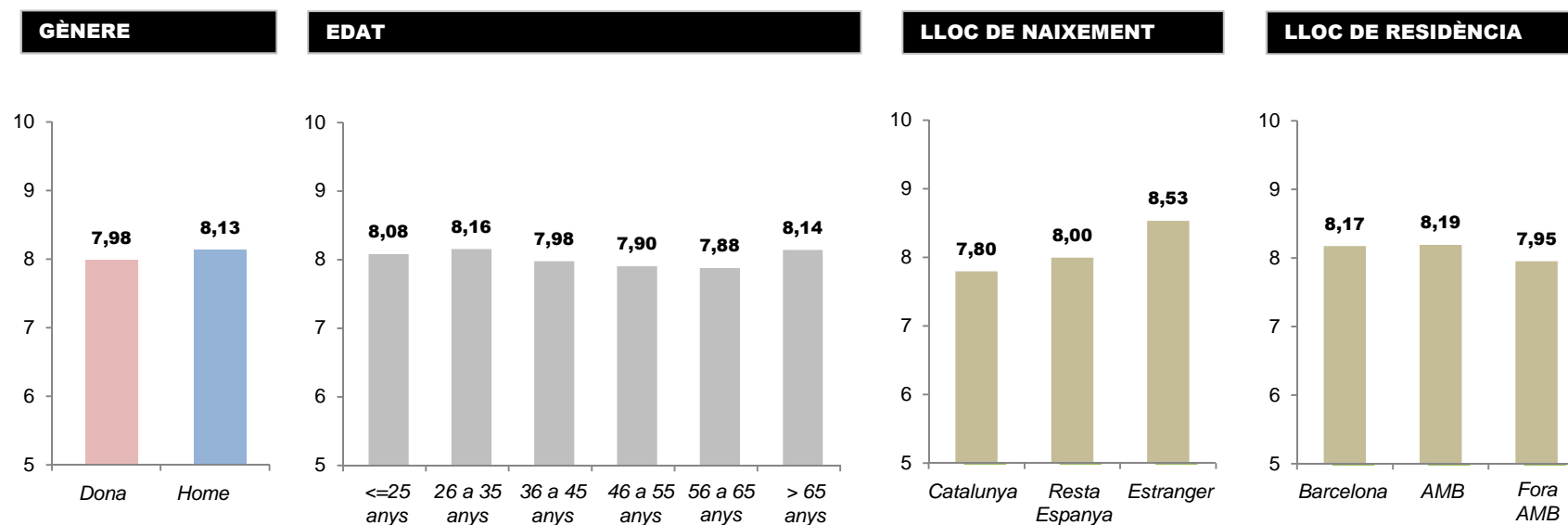
## 2.5 Satisfaccions segons tipus de xarxa

No hi ha excessives diferències entre els usuaris de la NXB i la resta de línies convencionals. Els usuaris de les línies horitzontals de la NXB són els que estan més satisfets



## 2.6 Satisfaccions segons perfil client

**Els usuaris nascuts fora d'Espanya es mostren tradicionalment més satisfets que la resta. Aquest col·lectiu ha passat a tenir un pes més important dintre del passatge amb la nova situació de crisi sanitària**



**3**

**IMPORTÀNCIES**

## 3.1 Evolució de les importàncies

**Aglomeracions perd importància respecte l'onada anterior, passant de la 2<sup>a</sup> posició a la 5<sup>a</sup>**

ÀMBIT	2021
OFERTA	2
FIABILITAT	7
CONFORT	4
INFORMACIÓ	5
SEGURETAT	1
ACCESSIBILITAT	3
ATENCIÓ	6

ATRIBUT	2020	2021
1. Rapidesa	8è	10è
2. Freqüència	1r	1r
3. Avaries	10è	7è
4. Validació	15è	14è
5. Temperatura autobús	7è	9è
6. Aglomeracions	2n	5è
7. Autobusos nets	4t	3r
8. Parades netes	14è	15è
9. Informació General	13è	13è
10. Informació Incidències	11è	11è
11. Agressions	5è	4t
12. Conducció	3r	2n
13. Rampes i pis baix	9è	8è
14. Connexió i transport	6è	6è
15. Atenció al client	12è	12è

Àmbits / Atributs més importants (el n° 1 és el més important)  
 Àmbits / Atributs menys importants

Evolució de les importàncies dels àmbits i atributs 2020-2021

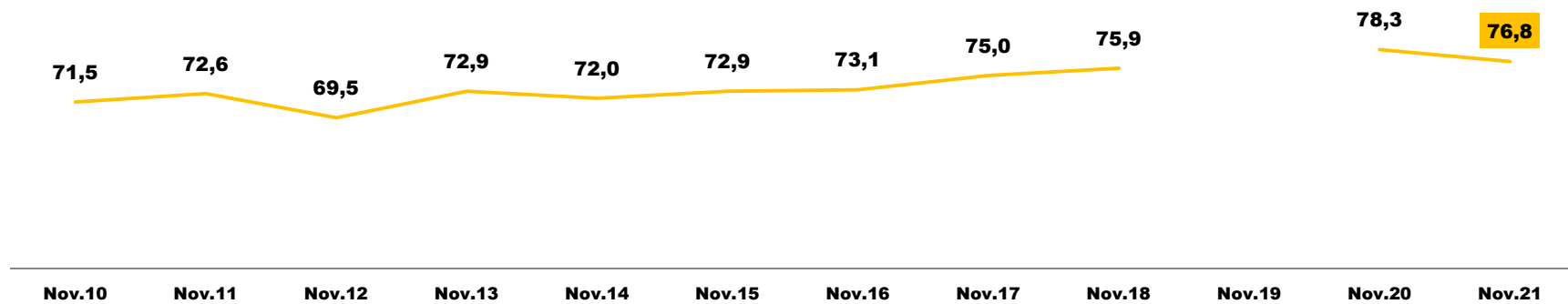
# 4

**ÍNDEX SATISFACCIÓ  
DEL CLIENT (ISC)**

## 4.1 Evolució de l'ISC a nivell de xarxa

### L'ISC dels clients de la xarxa de Bus registra un decrement d'1,5 punts respecte l'any 2020

Degut a la reformulació i optimització del nombre d'atributs es trenca la sèrie històrica de la valoració de l'ISC a partir de l'edició de novembre de 2016.



Evolució de l'ISC





## 4.2 Evolució de l'ISC a nivell CON

### La major valoració de l'ISC es registra a les línies del CON d'Horta i Ponent

Els CON de Triangle, Zona Franca i Ponent registren una davallada en l'ISC respecte l'any 2020

CON	ISC		
	2020	2021	DIFERÈNCIA
Horta	77,1	77,2	+0,1
Triangle	79,4	76,1	-3,3
Zona Franca	78,3	76,3	-2,0
Ponent	79,2	78,3	-0,9
XARXA BUS	78,3	76,8	-1,5

Evolució de l'ISC 2020- 2021

	Per sobre de la mitjana de la xarxa
	Per sota de la mitjana de la xarxa

**5**

**PERFIL DEL CLIENT**

## 5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

### Evolució de les variables sociodemogràfiques

VARIABLE	CATEGORIES	2020	2021
<b>GÈNERE</b>	<b>Home</b>	<b>34%</b>	<b>30%</b>
	<b>Dona</b>	<b>66%</b>	<b>70%</b>
<b>EDAT</b>	<b>Fins 25 anys</b>	<b>17%</b>	<b>21%</b>
	<b>26 a 35 anys</b>	<b>19%</b>	<b>17%</b>
	<b>36 a 45 anys</b>	<b>17%</b>	<b>16%</b>
	<b>46 a 55 anys</b>	<b>18%</b>	<b>16%</b>
	<b>56 a 65 anys</b>	<b>15%</b>	<b>16%</b>
	<b>Més de 65 anys</b>	<b>14%</b>	<b>14%</b>
	<b>Mitjana d'edat</b>	<b>44 anys</b>	<b>44 anys</b>
<b>LLOC DE NAIXEMENT</b>	<b>Catalunya</b>	<b>57%</b>	<b>60%</b>
	<b>Resta Espanya</b>	<b>13%</b>	<b>13%</b>
	<b>Estranger</b>	<b>31%</b>	<b>27%</b>
<b>LLOC DE RESIDÈNCIA</b>	<b>Barcelona ciutat</b>	<b>91%</b>	<b>85%</b>
	<b>Resta AMB</b>	<b>7%</b>	<b>10%</b>
	<b>Altres</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>
<b>ESTUDIS FINALITZATS</b>	<b>Sense estudis</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>
	<b>Primaris</b>	<b>15%</b>	<b>16%</b>
	<b>Secundaris</b>	<b>45%</b>	<b>42%</b>
	<b>Universitaris</b>	<b>37%</b>	<b>41%</b>
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>	<b>Aturat</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>
	<b>Ocupat</b>	<b>64%</b>	<b>62%</b>
	<b>Estudiant</b>	<b>13%</b>	<b>16%</b>
	<b>Tasques Il·lar</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
	<b>Jubilat</b>	<b>16%</b>	<b>17%</b>

**6**

**CONCLUSIONS**

## 6.1 Resum executiu

- 1. La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Bus empitjora lleugerament respecte la darrera onada (8,02).**
- 2. Aquest descens és general a tots els CON, sent el de Triangle el que registra un major descens.**
- 3. Dels 15 atributs de servei, 14 empitjoren la satisfacció del client respecte l'onada anterior.**
- 4. Els atributs pitjor valorats són: aglomeracions, freqüència de pas i conducció.**
- 5. Pel que fa a les importàncies el canvi més significatiu és que aglomeracions passa a ocupar una posició similar a la d'abans de la pandèmia.**
- 6. L'ISC dels clients de la xarxa de Bus empitjora respecte l'any anterior, principalment al CON de Triangle.**

# A1

**SATISFACCIONS DELS ASPECTES I  
ÀMBITS PER CON**


# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2020-2021 Horta

ATRIBUT	2020	2021
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,91	7,83
2. Freqüència	7,22	7,24
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	8,25	8,29
4. Validació	8,70	8,68
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,36	7,59
6. Aglomeracions	6,75	6,60
7. Autobusos nets	7,83	8,09
8. Parades netes	7,58	7,81
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,83	8,05
10. Incidències	7,51	7,53
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,64	7,55
12. Conducció	7,70	7,47
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,38	8,42
14. Connexió i transport	8,32	8,18
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,08	8,01

Evolució ISC i SG 2020-2021

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
Horta	8,13	8,05	77,1	77,2
Triangle	8,22	7,91	79,4	76,1
Z.Franca	8,13	8,03	78,3	76,3
Ponent	8,24	8,13	79,3	78,3
XARXA	8,17	8,02	78,3	76,8

 Millors valoracions del CON Horta  
 Pitjors valoracions del CON Horta


# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2020-2021 Triangle

ATRIBUT	2020	2021
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,97	7,72
2. Freqüència	7,58	7,40
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	8,34	8,23
4. Validació	8,84	8,74
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,57	7,24
6. Aglomeracions	7,04	6,40
7. Autobusos nets	8,15	7,92
8. Parades netes	7,96	7,57
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	8,07	7,89
10. Incidències	7,82	7,39
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,90	7,55
12. Conducció	7,86	7,26
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,74	8,47
14. Connexió i transport	8,53	8,02
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,13	7,81

Evolució ISC i SG 2020-2021

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
Horta	8,13	8,05	77,1	77,2
Triangle	8,22	7,91	79,4	76,1
Z.Franca	8,13	8,03	78,3	76,3
Ponent	8,24	8,13	79,3	78,3
XARXA	8,17	8,02	78,3	76,8

 Millors valoracions del CON Triangle  
 Pitjors valoracions del CON Triangle





# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2020-2021 Zona Franca

ATRIBUT	2020	2021
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,92	7,75
2. Freqüència	7,41	7,10
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	8,55	8,20
4. Validació	8,82	8,58
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,47	7,34
6. Aglomeracions	6,93	6,54
7. Autobusos nets	8,05	8,06
8. Parades netes	7,75	7,60
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	8,10	7,86
10. Incidències	7,73	7,42
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,71	7,60
12. Conducció	7,71	7,31
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,54	8,37
14. Connexió i transport	8,33	8,21
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,04	7,89

Evolució ISC i SG 2020-2021

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
Horta	8,13	8,05	77,1	77,2
Triangle	8,22	7,91	79,4	76,1
Z.Franca	8,13	8,03	78,3	76,3
Ponent	8,24	8,13	79,3	78,3
XARXA	8,17	8,02	78,3	76,8

 Millors valoracions del CON Zona Franca  
 Pitjors valoracions del CON Zona Franca



# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2020-2021 Ponent

ATRIBUT	2020	2021
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	8,14	7,98
2. Freqüència	7,56	7,45
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	8,48	8,47
4. Validació	8,91	8,79
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,57	7,65
6. Aglomeracions	6,59	6,74
7. Autobusos nets	8,04	8,17
8. Parades netes	7,96	7,74
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	8,09	7,95
10. Incidències	7,84	7,52
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	8,05	7,79
12. Conducció	7,97	7,51
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,69	8,59
14. Connexió i transport	8,45	8,24
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,26	8,07

Evolució ISC i SG 2020-2021

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
Horta	8,13	8,05	77,1	77,2
Triangle	8,22	7,91	79,4	76,1
Z.Franca	8,13	8,03	78,3	76,3
Ponent	8,24	8,13	79,3	78,3
XARXA	8,17	8,02	78,3	76,8

 Millors valoracions del CON Ponent  
 Pitjors valoracions del CON Ponent

# A2

**DESCRIPCIÓ LITERAL DELS  
ATRIBUTS**

# ANNEX II. Descripció literal dels atributs

## Descripció literal dels atributs

ÀMBIT – ATRIBUT	DESCRIPCIÓ
<b>OFERTA</b>	
1. Rapidesa	Que trigui poc a portar-te a destinació, que sigui ràpid
2. Freqüència	Que la freqüència de pas dels autobusos sigui l'adequada, que passin sovint
<b>FIABILITAT</b>	
3. Avaries	Que no hagi avaries ni interrupcions del servei
4. Validació	Que les màquines per validar els bitllets funcionin correctament
<b>CONFORT</b>	
5. Temperatura autobús	Que la temperatura a l'autobús sigui l'adequada
6. Aglomeracions	Que no hi hagi aglomeracions a dins del bus
7. Autobusos nets	Que els autobusos estiguin nets i ben conservats
8. Parades netes	Que les parades estiguin netes i ben conservades
<b>INFORMACIÓ</b>	
9. General	Que la informació de Bus sobre tarifes, horaris i plànols sigui l'adequada i correcta
10. Incidències	Que la informació sobre interrupcions del servei sigui l'adequada i correcta
<b>SEGURETAT</b>	
11. Agressions	Que hi hagi sensació de seguretat al bus en relació a robaments, furtus i agressions
12. Conducció	Que la conducció sigui l'adequada per evitar caigudes, frenades i atrapaments
<b>ACCESSIBILITAT</b>	
13. Rampa i pis baix	Que l'accessibilitat a l'autobús sigui bona gràcies al pis baix i rampes
14. Connexió i transport	Que la connexió amb d'altres línies i mitjans de transport sigui adequada
<b>ATENCIÓ</b>	
15. Atenció al client	Que els empleats atenguin i resolguin correctament les preguntes i queixes dels clients