

Mesura de l'experiència del client resident

Any 2020



Índex

1. Fitxa tècnica

2. Xarxa de Metro

1. Satisfacció
2. Probabilitat de recomanació
3. Aspectes negatius del servei de Metro
4. Aspectes positius del servei de Metro

3. Xarxa de Bus

1. Satisfacció
2. Probabilitat de recomanació
3. Aspectes negatius del servei de Bus
4. Aspectes positius del servei de Bus

Fitxa tècnica

L'Òmnibus de GESOP és una investigació per enquesta que es realitza trimestralment mitjançant entrevistes telefòniques i presencials. Es fan un total de 4 onades a l'any:

- 1T. Hivern | gener
- 2T. Primavera | abril
- 3T. Estiu | juliol
- 4T. Tardor | octubre

La Població està constituïda pels residents a l'AMB majors de 15 anys. La mostra per onada és de 800 entrevistes i l'error associat és aproximadament del $\pm 3,5\%$ per al total d'entrevistes amb un nivell de confiança del 95,5% i $p=q=0,5$.

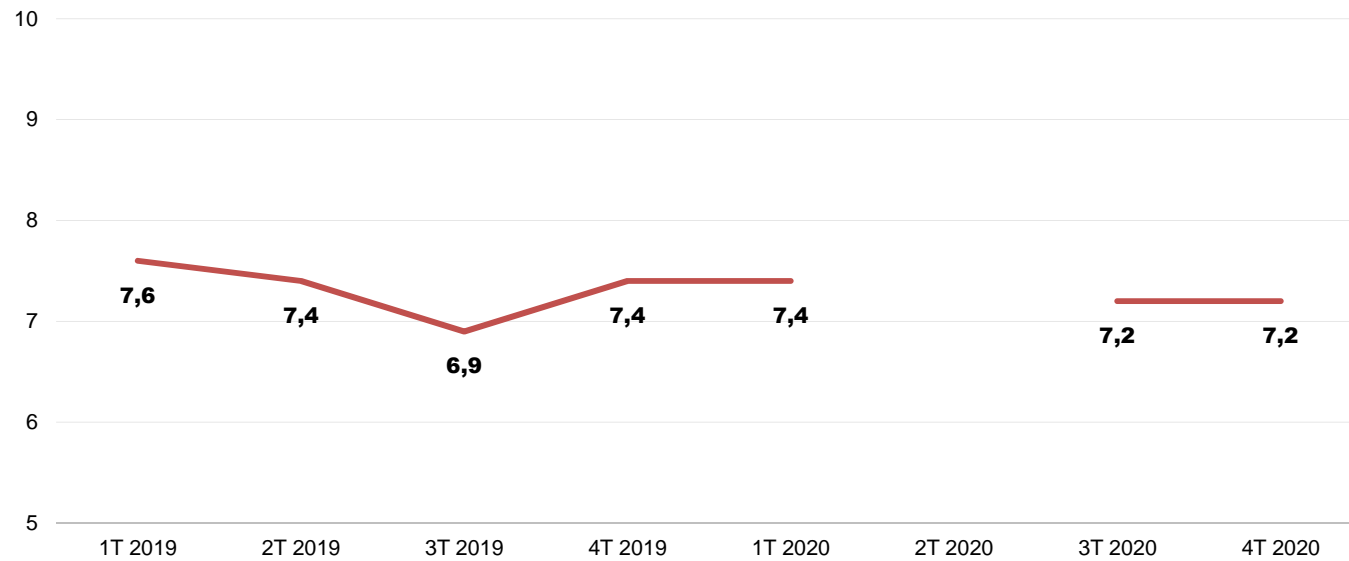
Les preguntes sobre Metro i sobre Bus les contesten aquells individus que usen cadascun dels serveis, com a mínim, 1 cop a la setmana.



2. Xarxa de Metro

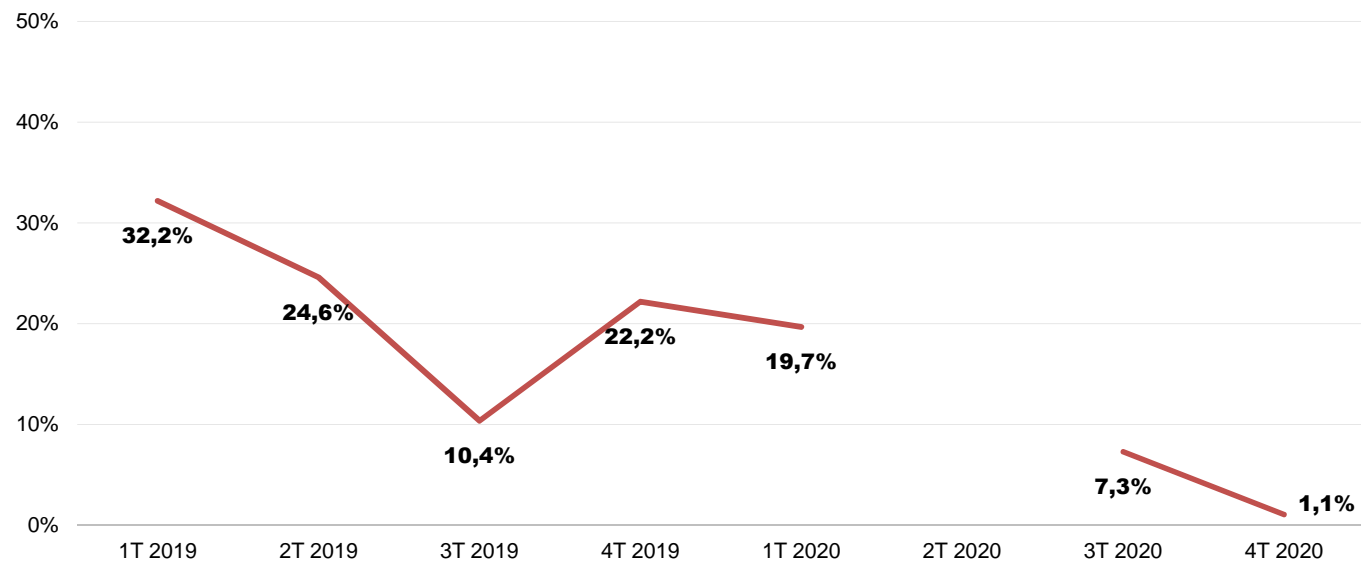
Satisfacció global

La satisfacció de la xarxa de Metro es situa al voltant del 7,2 l'any 2020



Probabilitat de recomanació

El NPS de la xarxa de Metro registra una davallada durant l'any 2020



L'indicador NPS es basa en una pregunta en escala 0-10 on es mesura la probabilitat de recomanació.
L'NPS s'obté restant el percentatge de casos 0 a 6 del percentatge de casos 9 a 10:

0-6 : Detractors
7-8 : Passius
9-10: Promotors

NPS: (%Promotors -%Detractors)

Aspectes negatius del servei de metro

Respecte 2019
apareixen les
crítiques
relacionades amb
les mesures COVID
i incrementen les
relacionades amb
Aglomeracions.

Aspectes principals	1T 2019	2T 2019	3T 2019	4T 2019	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020
Aglomeracions	25,2%	22,6%	26,5%	29,5%	21,0%		29,5%	39,8%
Freqüència	14,7%	22,3%	29,8%	19,4%	16,7%		26,5%	24,1%
Sensació de seguretat	40,1%	21,2%	46,3%	42,5%	44,6%		36,9%	23,0%
Mesures COVID								17,5%
Neteja i manteniment	29,4%	25,6%	22,9%	21,1%	29,9%		25,5%	12,6%
Preu	27,9%	20,8%	9,8%	15,4%	26,9%		16,1%	10,3%
Accessibilitat	4,9%	5,5%	4,3%	1,6%	7,6%		6,6%	7,5%

Les crítiques principals que apunten els detractors del servei de Metro (nota de recomanació del 0 al 6) són les Aglomeracions, la Freqüència i la Sensació de seguretat.

Aspectes positius del servei de metro

Augmenten els aspectes relacionats amb la Neteja i manteniment i la freqüència respecte finals de 2019.

Aspectes principals	1T 2019	2T 2019	3T 2019	4T 2019	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020
Rapidesa	51,9%	53,3%	41,3%	44,0%	43,8%		48,5%	43,0%
Freqüència	24,9%	23,9%	27,6%	25,2%	35,0%		24,8%	30,2%
Neteja i manteniment	15,9%	13,2%	11,2%	9,0%	11,0%		12,9%	24,5%
Connexió i xarxa	24,6%	21,4%	24,0%	15,9%	19,9%		4,7%	13,5%
Puntualitat	13,1%	16,1%	5,1%	18,8%	13,0%		15,0%	10,9%
Sensació de seguretat	6,3%	9,9%	5,9%	5,7%	9,0%		7,8%	10,5%
Preu	5,3%	3,3%	4,5%	2,1%	4,2%		6,4%	8,5%
Eficàcia	7,3%	6,4%	5,2%	6,9%	4,8%		8,4%	8,1%
Comoditat	15,3%	12,2%	12,3%	9,0%	8,3%		13,1%	6,1%

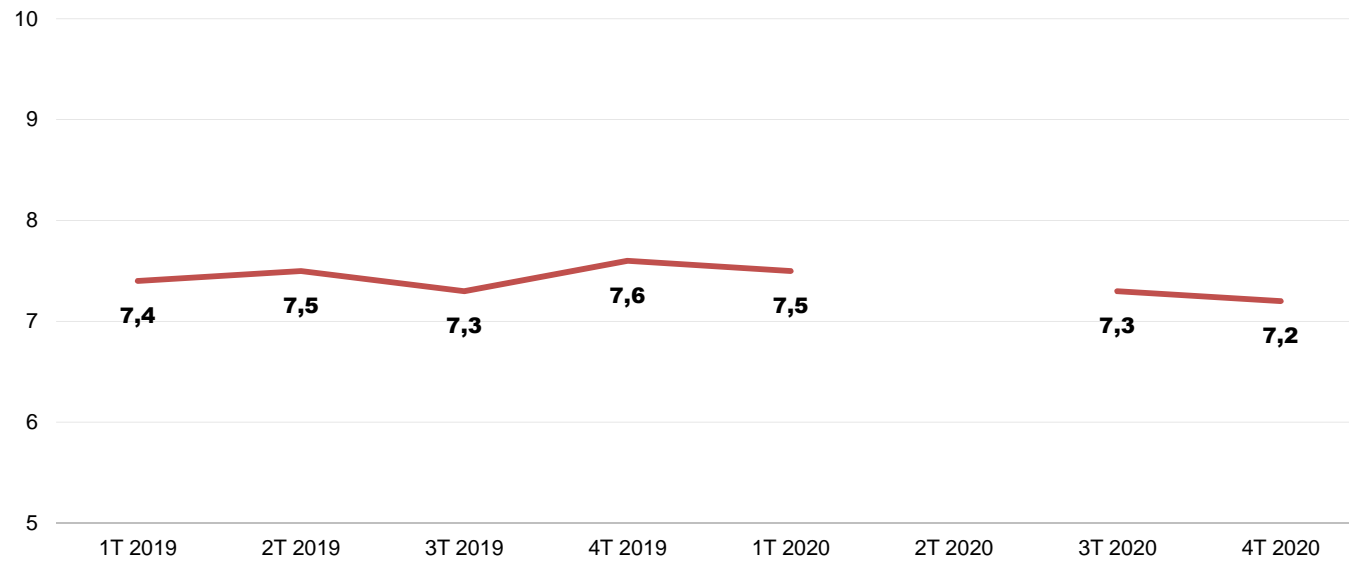
Les aspectes principals que apunten els promotors del servei de Metro (nota de recomanació 9 i 10) són la Rapidesa, la Freqüència i la Neteja i manteniment.

3. Xarxa de Bus



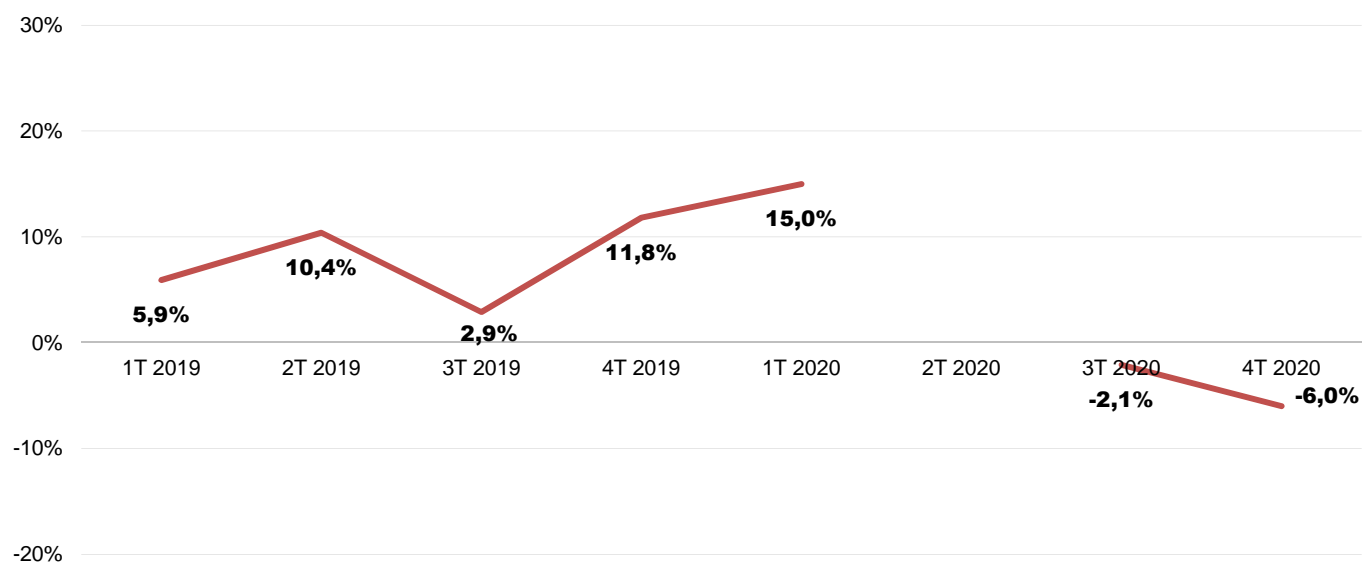
Satisfacció global

La satisfacció de la xarxa de Bus es manté en valors propers als 7 punts durant el 2020



Probabilitat de recomanació

El NPS de la xarxa de Bus és de -6% a finals de 2020, la nota més baixa dels dos darrers anys.



L'indicador NPS es basa en una pregunta en escala 0-10 on es mesura la probabilitat de recomanació.

L'NPS s'obté restant el percentatge de casos 0 a 6 del percentatge de casos 9 a 10:

0-6 : Detractors
7-8 : Passius
9-10: Promotors

NPS: (%Promotors -%Detractors)

Aspectes negatius del servei de bus

Creixen les crítiques relacionades amb les aglomeracions i les Mesures COVID respecte 2019 i baixen les relacionades amb la Freqüència.

Aspectes principals	1T 2019	2T 2019	3T 2019	4T 2019	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020
Freqüència	28,1%	51,9%	61,1%	57,0%	59,9%		41,6%	38,7%
Aglomeracions	13,9%	7,2%	12,9%	14,2%	15,5%		16,6%	38,0%
Mesures COVID								20,3%
Connexió i xarxa	26,2%	19,5%	23,6%	8,0%	13,3%		8,8%	7,5%
Conductors	11,4%	10,5%	11,9%	11,3%	24,9%		8,6%	5,8%
Puntualitat	17,1%	12,3%	3,5%	7,7%	17,0%		6,0%	5,8%

Les crítiques principals que apunten els detractors del servei de Bus (nota de recomanació del 0 al 6) són la Freqüència, les Aglomeracions i les Mesures COVID.

Aspectes positius del servei de bus

Respecte el 2019, creixen els aspectes relacionats amb la Connexió i xarxa i baixen els relacionats amb la Puntualitat i Comoditat.

Aspectes principals	1T 2019	2T 2019	3T 2019	4T 2019	1T 2020	2T 2020	3T 2020	4T 2020
Connexió i xarxa	32,0%	27,2%	16,8%	16,2%	24,6%		15,7%	30,3%
Freqüència	11,0%	24,4%	26,5%	22,1%	16,3%		17,1%	24,4%
Neteja i manteniment	16,7%	20,8%	15,9%	20,9%	12,3%		11,2%	18,1%
Rapidesa	7,4%	9,8%	7,3%	12,7%	8,1%		9,3%	15,5%
Puntualitat	15,5%	19,8%	12,9%	24,2%	16,2%		8,7%	14,8%
Comoditat	30,1%	20,1%	23,3%	22,0%	23,4%		21,9%	11,4%
Impacte en el medi ambient	2,1%	4,4%		2,1%	4,1%		2,3%	8,8%
Agradable								7,4%
Mesures COVID								7,1%
Informació general	6,9%	5,6%	1,1%	3,0%	7,2%		7,0%	6,9%

L'aspecte principal que apunten els promotors del servei de Metro (nota de recomanació 9 i 10) és la Connexió i xarxa, seguit de la Freqüència i la Neteja i el manteniment.