

Estudi de Percepció del Client (EPC)
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

Novembre 2020

Coneixement de Mercat
Estratègia, projectes i operacions

ÀREA DE MÀRQUETING I NEGOCI INTERNACIONAL

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
1.1 Objectius i contingut de l'informe	
1.2 Fitxa tècnica	
2. SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE METRO.....	6
2.1 Evolució de la satisfacció a nivell de xarxa	
2.2 Evolució de la satisfacció a nivell de Línia	
2.3 Evolució de les satisfaccions dels àmbits i atributs	
2.4 Satisfaccions per Línia	
2.5 Satisfaccions segons tipus de perfil del client	
3. IMPORTÀNCIES.....	13
3.1 Evolució de les importàncies	
4. ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS (ISC).....	15
4.1 Evolució de l'ISC a nivell de xarxa	
4.2 Evolució de l'ISC a nivell de Línia	
5. PERFIL DEL CLIENT.....	18
5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques	
6. CONCLUSIONS.....	22
6.1 Resum executiu	
<i>ANNEX I. SATISFACCIONS DELS ASPECTES PER LÍNIA.....</i>	<i>24</i>
<i>ANNEX II. DESCRIPCIÓ LITERAL DELS ATRIBUTS.....</i>	<i>33</i>

1

INTRODUCCIÓ

1.1 Objectius i contingut de l'informe

L'objectiu principal és mesurar la satisfacció del client de Metro

- S'analitzen quin són els atributs de servei més i menys valorats pel client tant a nivell global com a nivell de Línia.
- A més es reporta el perfil sociodemogràfic i de mobilitat del client de la xarxa de Metro.
- Es tracta de la 30^a edició de l'estudi. Recordem que l'any 2018 no es va poder fer l'estudi per problemes amb el proveïdor encarregat de realitzar el treball de camp.

SATISFACCIONS

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

IMPORTÀNCIES

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

ISC

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 Línia.

PERFIL DEL CLIENT

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

1.2 Fitxa tècnica

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

- L'univers està format pels usuaris de Metro en dia feiner tipus d'octubre de 2020; al voltant de 765 mil validacions/dia.
- El disseny mostral és estratificat amb afixació propera a la proporcionalitat segons demanda per andana i tram horari.
- La recollida d'informació es fa mitjançant entrevistes personals iniciades a les andanes de Metro utilitzant el sistema CAPI.
- El treball de camp l'ha realitzat l'empresa Instituto Dym entre els dies 6 d'octubre i 13 de novembre.

Dades mostrals Metro 2020¹

XARXA	UNIVERS	MOSTRA	ERROR
Línia L1	200.644	859	±3,3%
Línia L2	90.484	398	±4,9%
Línia L3	128.326	624	±3,9%
Línia L4	88.908	444	±4,6%
Línia L5	206.992	816	±3,4%
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	22.081	324	±5,4%
Línies Automàtiques - L9 Sud	24.561	300	±5,6%
Línies Automàtiques - L11	3.298	350	±5,0%
XARXA METRO	765.294	4.115	±1,5%

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

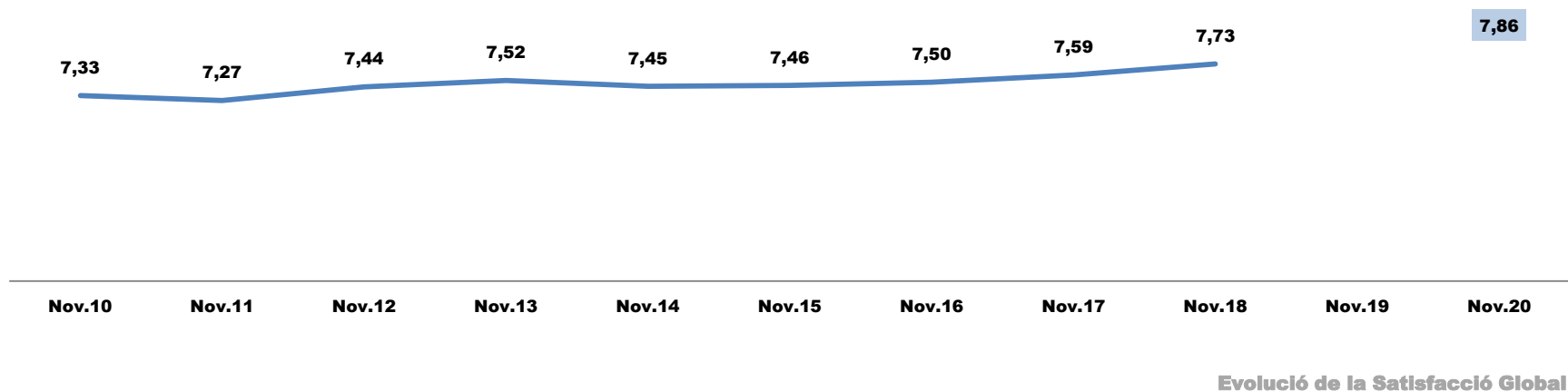
2

**SATISFACCIÓ
DEL CLIENT DE METRO**

2.1 Evolució de la satisfacció global a nivell de xarxa

La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Metro se situa en els 7,86 punts

Ens trobem davant de la dada de Satisfacció Global més elevada des de l'any 2010.



2.2 Evolució de la satisfacció global a nivell línia

Els clients amb una satisfacció més alta són els de les línies L9 Sud i L9 Nord/L10

Aquestes línies, junt amb la línia L2, són les úniques que registren un petit decrement respecte l'any 2018.

LÍNIES	SATISFACCIÓ		
	2018	2020	DIFERÈNCIA
Línia L1	7,51	7,69	+ 0,18
Línia L2	8,21	8,09	- 0,12
Línia L3	7,78	7,88	+ 0,10
Línia L4	7,35	7,81	+ 0,46
Línia L5	7,74	7,85	+ 0,11
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	8,36	8,22	- 0,14
Línies Automàtiques - L9 Sud	8,47	8,38	- 0,09
Línies Automàtiques - L11	7,77	7,94	+ 0,17
XARXA METRO	7,73	7,86	+ 0,13

 Per sobre de la satisfacció global a nivell de xarxa

 Per sota de la satisfacció global a nivell de xarxa


Evolució de la Satisfacció global 2018-2020

2.3 Satisfaccions per àmbits i atributs

Notable millora dels atributs relacionats amb l'àmbit del confort

ÀMBIT	2020
OFERTA	7,99
FIABILITAT	7,77
CONFORT	7,17
INFORMACIÓ	7,73
SEGURETAT	6,91
ACCESSIBILITAT	7,84
ATENCIÓ	7,55

ATRIBUT	2018	2020	Dif.
1. Rapidesa	8,02	8,15	+0,13
2. Freqüència	7,76	7,84	+0,08
3. Avaries	7,13	7,62	+0,49
4. Venda i Validació	7,83	7,92	+0,09
5. Temperatura vagons	6,90	7,32	+0,42
6. Aglomeracions	6,22	6,34	+0,12
7. Estacions netes	7,10	7,46	+0,36
8. Vagons nets	7,10	7,58	+0,48
9. Informació General	7,82	7,86	+0,04
10. Informació Incidències	7,27	7,60	+0,33
11. Agressions	6,33	6,27	-0,06
12. Caigudes	7,38	7,56	+0,18
13. Escales i ascensors	7,48	7,62	+0,14
14. Connexió i transport	7,88	8,05	+0,17
15. Atenció al client	7,59	7,55	-0,04

	Àmbits / Atributs més valorats
	Àmbits / Atributs menys valorats

Evolució de la valoració dels àmbits i atributs 2018-2020

2.4 Satisfaccions per línia

La L1 és la línia que té pitjors valoracions per la majoria d'atributs de servei

	ATRIBUT	XARXA	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10	L9S	L11
OFERTA	1. Rapidesa	8,15	8,01	8,34	8,14	8,17	8,14	8,43	8,39	7,44
	2. Freqüència	7,84	7,76	8,11	7,98	7,74	7,87	7,27	7,50	6,70
FIABILITAT	3. Avaries	7,62	7,37	7,97	7,72	7,81	7,46	8,17	7,99	7,53
	4. Venda i Validació	7,92	7,72	7,91	8,00	8,10	7,88	8,36	8,42	8,01
CONFORT	5. Temperatura vagons	7,32	6,92	7,81	7,17	7,51	7,27	8,30	8,18	7,95
	6. Aglomeracions	6,34	5,94	6,89	6,41	6,66	6,01	7,43	7,54	7,25
	7. Estacions netes	7,46	7,12	7,69	7,26	7,62	7,50	8,40	8,59	8,18
	8. Vagons nets	7,58	7,24	7,91	7,40	7,55	7,70	8,32	8,48	8,10
INFORMACIÓ	9. Informació General	7,86	7,74	7,97	7,75	7,99	7,90	8,25	7,87	7,69
	10. Informació Incidències	7,60	7,51	7,90	7,42	7,78	7,51	7,95	7,89	7,93
SEGURETAT	11. Agressions	6,27	5,98	6,66	6,27	6,42	6,12	6,78	7,30	7,00
	12. Caigudes	7,56	7,28	7,74	7,64	7,64	7,51	8,20	8,21	7,72
ACCESSIBILITAT	13. Escales i ascensors	7,62	7,27	7,84	7,70	7,77	7,58	8,45	8,37	7,97
	14. Connexió i transport	8,05	7,98	8,17	7,96	7,98	8,15	8,19	7,95	8,06
ATENCIÓ	15. Atenció al client	7,55	7,49	7,70	7,41	7,80	7,46	7,95	7,73	7,77

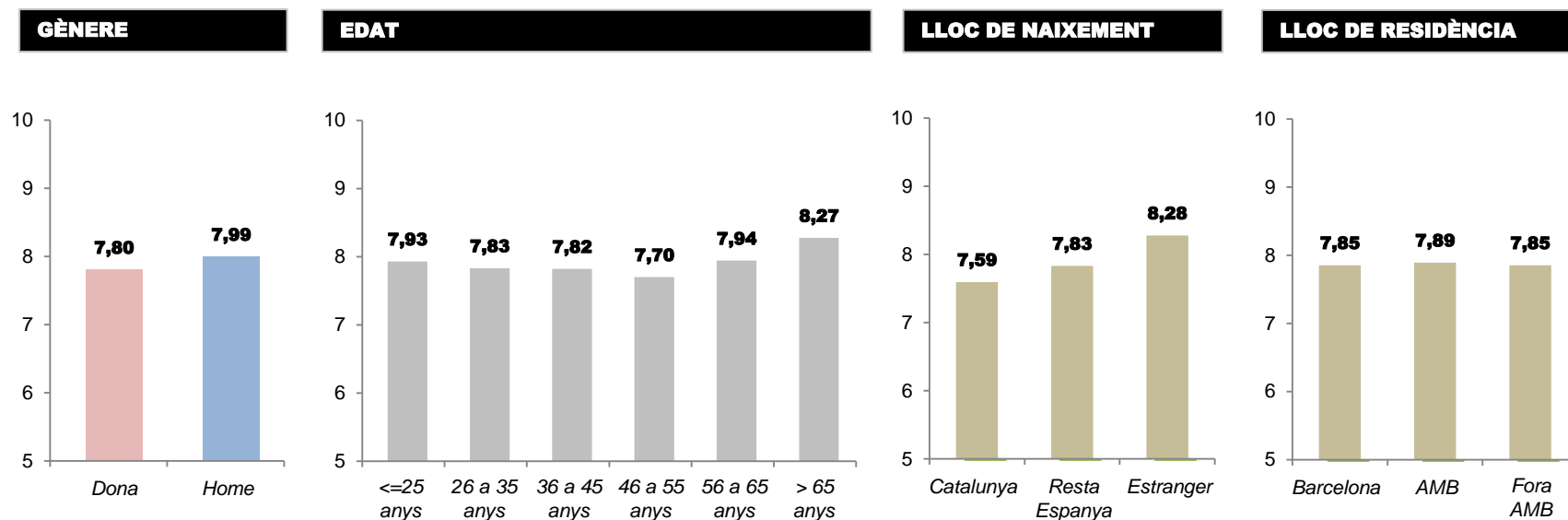
 Millors valoracions respecte el Global Xarxa

 Pitjors valoracions respecte el Global Xarxa

Valoració atributs per Línia 2020

2.5 Satisfaccions segons perfil client (1/2)

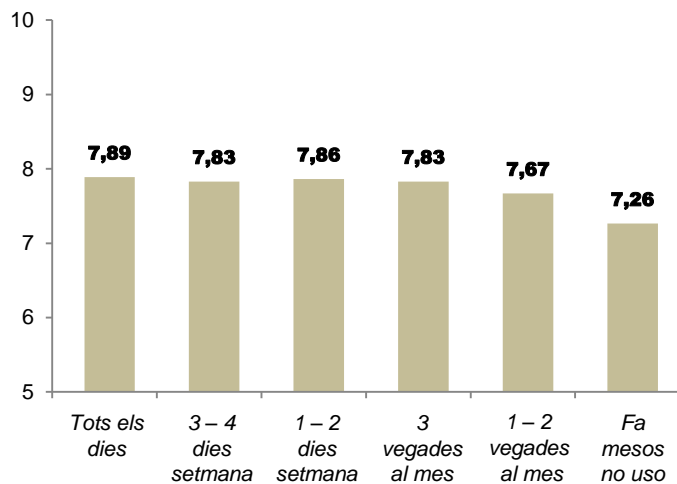
Els usuaris d'edat més avançada i els nascuts fora d'Espanya es mostren tradicionalment més satisfets que la resta



2.5 Satisfaccions segons perfil client (2/2)

Els usuaris menys intensius tendeixen a presentar satisfaccions més reduïdes

FREQÜÈNCIA ÚS XARXA METRO



3

IMPORTÀNCIES

3.1 Evolució de les importàncies

La pandèmia porta a que *aglomeracions* i *vagons nets* assoleixen una importància molt major que anteriorment, passen a ocupar les posicions segona i tercera

ÀMBIT	2020	ATRIBUT	2018	2020
OFERTA	2n	1. Rapidesa	6è	9è
		2. Freqüència	2n	4t
FIABILITAT	5è	3. Avaries	3r	6è
		4. Venda i Validació	11è	14è
CONFORT	4t	5. Temperatura vagons	8è	12è
		6. Aglomeracions	13è	2n
		7. Estacions netes	14è	10è
		8. Vagons nets	10è	3r
INFORMACIÓ	7è	9. Informació General	15è	15è
		10. Informació Incidències	9è	11è
SEGURETAT	1r	11. Agressions	1r	1r
		12. Caigudes	5è	5è
ACCESSIBILITAT	3r	13. Escales i ascensors	7è	8è
		14. Connexió i transport	4t	7è
ATENCIÓ	6è	15. Atenció al client	12è	13è

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

 Àmbits / Atributs menys importants

Evolució de les importàncies dels àmbits i atributs 2018-2020

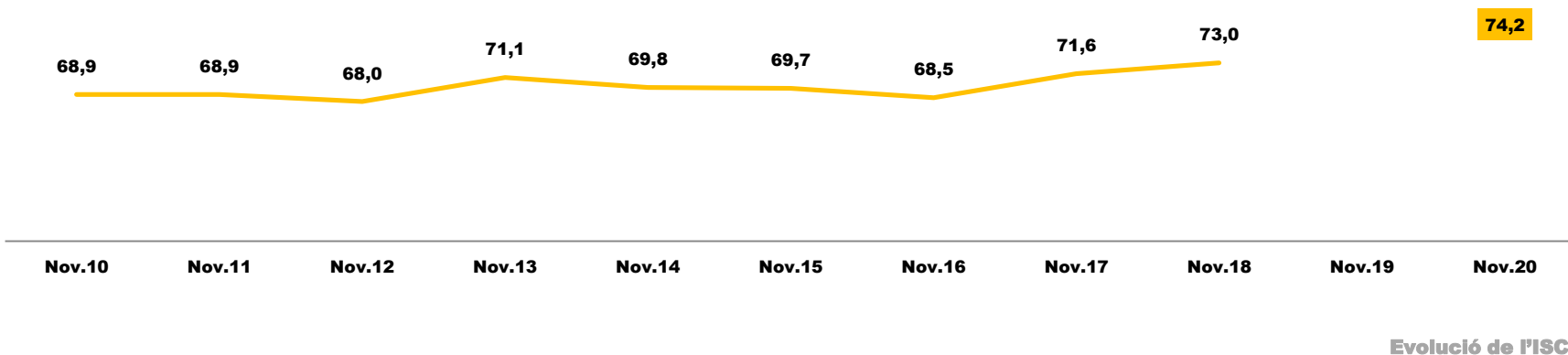
4

**ÍNDEX SATISFACCIÓ
DEL CLIENT (ISC)**

4.1 Evolució de l'ISC a nivell de xarxa

L'ISC dels clients de la xarxa de Metro se situa en els 74,2 punts

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.





4.2 Evolució de l'ISC a nivell línia

La major valoració de l'ISC es registra a la línia L9 Sud i a la línia L9 Nord/L10

La pitjor valoració de l'ISC es registra al servei de la línia L1.

LÍNIES	ISC		
	2018	2020	DIFERÈNCIA
Línia L1	71,1	71,8	+ 0,7
Línia L2	77,1	77,1	+ 0,0
Línia L3	73,3	74,0	+ 0,7
Línia L4	70,9	75,2	+ 4,3
Línia L5	72,7	73,7	+ 1,0
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	78,9	79,3	+ 0,4
Línies Automàtiques - L9 Sud	80,9	79,8	- 1,1
Línies Automàtiques - L11	75,3	76,2	+ 0,9
XARXA METRO	73,0	74,2	+ 1,2

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

Evolució de l'ISC 2018 - 2020

5

PERFIL DEL CLIENT

5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

Variables sociodemogràfiques 2018-2020

VARIABLE	CATEGORIES	2018	2020
GÈNERE	Home	38%	35%
	Dona	62%	65%
EDAT	Fins 25 anys	24%	21%
	De 25 a 35 anys	23%	26%
	De 36 a 45 anys	20%	18%
	De 46 a 55 anys	16%	18%
	De 56 a 65 anys	10%	12%
	Més de 65 anys	7%	5%
	<i>Mitjana (anys)</i>	39	39
LLOC DE NAIXEMENT	Catalunya	65%	55%
	Resta Espanya	13%	10%
	Resta Estranger	22%	35%
LLOC DE RESIDÈNCIA	Barcelona ciutat	73%	69%
	Resta AMB	21%	25%
	Fora AMB	6%	6%
ESTUDIS FINALITZATS	Sense estudis	1%	1%
	Primaris	17%	15%
	Secundaris	41%	47%
	Universitaris	41%	37%
SITUACIÓ LABORAL	Aturat	5%	6%
	Ocupat	70%	73%
	Estudiant	16%	13%
	Tasques llar (no remunerat)	1%	1%
	Jubilat	8%	7%
TOTAL		100%	100%

6

CONCLUSIONS

6.1 Resum executiu

- 1. La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Metro millora respecte l'any 2018, assolint el valor més elevat de tota la sèrie històrica (7,86).**
- 2. Millora la Satisfacció Global dels clients de totes les línies, excepte els de la L2, L9N/10 i L9S, que són les línies que registraven una satisfacció més alta l'any 2018.**
- 3. La millor valoració la continuen atorgant els clients de les línies L9 Sud i L9 Nord/10.**
- 4. L'atribut millor valorat és "Rapidesa: Que trigui poc en portar-te a destí, que sigui ràpid".**
- 5. L'atribut pitjor valorat és "Agressions: Que hi hagi sensació de seguretat al metro en relació a robaments, furts i agressions".**
- 6. Els 3 atributs als que donen major importància els usuaris de Metro són: Agressions, Aglomeracions i Vagons nets. Aquests 2 darrers han experimentat un important increment en la importància aquesta darrera edició.**
- 7. L'ISC dels clients de la xarxa de Metro s'incrementa respecte l'any anterior, tant a nivell global com per a gairebé totes les línies.**

A1

**SATISFACCIONS DELS ASPECTES I
ÀMBITS PER LINIA**

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2018-2020 Línia L1

ATRIBUT	2018	2020
OFERTA		
1. Rapidesa	7,87	8,01
2. Freqüència	7,72	7,76
FIABILITAT		
3. Avaries	6,87	7,37
4. Venda i Validació	7,71	7,72
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,52	6,92
6. Aglomeracions	5,95	5,94
7. Estacions netes	6,75	7,12
8. Vagons nets	6,70	7,24
INFORMACIÓ		
9. General	7,64	7,74
10. Incidències	7,09	7,51
SEGURETAT		
11. Agressions	6,23	5,98
12. Caigudes	7,16	7,28
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,15	7,27
14. Connexió i transport	7,94	7,98
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,36	7,49

Evolució ISC i SG 2018-2020

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
L1	7,51	7,69	71,1	71,8
L2	8,21	8,09	77,1	77,1
L3	7,78	7,88	73,3	74,0
L4	7,35	7,81	70,9	75,2
L5	7,74	7,85	72,7	73,7
L9N/L10	8,36	8,22	78,9	79,3
L9S	8,47	8,38	80,9	79,8
L11	7,77	7,94	75,3	76,2
XARXA	7,73	7,86	73,0	74,2



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

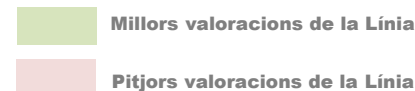
ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2018-2020 Línia L2

ATRIBUT	2018	2020
OFERTA		
1. Rapidesa	8,43	8,34
2. Freqüència	8,20	8,11
FIABILITAT		
3. Avaries	7,60	7,97
4. Venda i Validació	8,01	7,91
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,45	7,81
6. Aglomeracions	7,01	6,89
7. Estacions netes	7,57	7,69
8. Vagons nets	7,60	7,91
INFORMACIÓ		
9. General	8,15	7,97
10. Incidències	7,63	7,90
SEGURETAT		
11. Agressions	6,69	6,66
12. Caigudes	7,76	7,74
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,85	7,84
14. Connexió i transport	8,19	8,17
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,84	7,70

Evolució ISC i SG 2018-2020

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
L1	7,51	7,69	71,1	71,8
L2	8,21	8,09	77,1	77,1
L3	7,78	7,88	73,3	74,0
L4	7,35	7,81	70,9	75,2
L5	7,74	7,85	72,7	73,7
L9N/L10	8,36	8,22	78,9	79,3
L9S	8,47	8,38	80,9	79,8
L11	7,77	7,94	75,3	76,2
XARXA	7,73	7,86	73,0	74,2



ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2018-2020 Línia L3

ATRIBUT	2018	2020
OFERTA		
1. Rapidesa	8,20	8,14
2. Freqüència	8,00	7,98
FIABILITAT		
3. Avaries	7,22	7,72
4. Venda i Validació	8,03	8,00
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,83	7,17
6. Aglomeracions	5,99	6,41
7. Estacions netes	6,91	7,26
8. Vagons nets	7,18	7,40
INFORMACIÓ		
9. General	7,85	7,75
10. Incidències	7,23	7,42
SEGURETAT		
11. Agressions	6,26	6,27
12. Caigudes	7,35	7,64
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,56	7,70
14. Connexió i transport	7,82	7,96
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,71	7,41

Evolució ISC i SG 2018-2020

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
L1	7,51	7,69	71,1	71,8
L2	8,21	8,09	77,1	77,1
L3	7,78	7,88	73,3	74,0
L4	7,35	7,81	70,9	75,2
L5	7,74	7,85	72,7	73,7
L9N/L10	8,36	8,22	78,9	79,3
L9S	8,47	8,38	80,9	79,8
L11	7,77	7,94	75,3	76,2
XARXA	7,73	7,86	73,0	74,2



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2018-2020 Línia L4

ATRIBUT	2018	2020
OFERTA		
1. Ràpidesa	7,78	8,17
2. Freqüència	7,36	7,74
FIABILITAT		
3. Avaries	7,10	7,81
4. Venda i Validació	7,65	8,10
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,88	7,51
6. Aglomeracions	6,04	6,66
7. Estacions netes	7,02	7,62
8. Vagons nets	6,73	7,55
INFORMACIÓ		
9. General	7,68	7,99
10. Incidències	7,20	7,78
SEGURETAT		
11. Agressions	5,88	6,42
12. Caigudes	7,28	7,64
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,40	7,77
14. Connexió i transport	7,54	7,98
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,36	7,80

Evolució ISC i SG 2018-2020

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
L1	7,51	7,69	71,1	71,8
L2	8,21	8,09	77,1	77,1
L3	7,78	7,88	73,3	74,0
L4	7,35	7,81	70,9	75,2
L5	7,74	7,85	72,7	73,7
L9N/L10	8,36	8,22	78,9	79,3
L9S	8,47	8,38	80,9	79,8
L11	7,77	7,94	75,3	76,2
XARXA	7,73	7,86	73,0	74,2



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2018-2020 Línia L5

ATRIBUT	2018	2020
OFERTA		
1. Rapidesa	7,94	8,14
2. Freqüència	7,70	7,87
FIABILITAT		
3. Avaries	6,95	7,46
4. Venda i Validació	7,73	7,88
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,85	7,27
6. Aglomeracions	6,03	6,01
7. Estacions netes	7,23	7,50
8. Vagons nets	7,23	7,70
INFORMACIÓ		
9. General	7,89	7,90
10. Incidències	7,19	7,51
SEGURETAT		
11. Agressions	6,34	6,12
12. Caigudes	7,36	7,51
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,48	7,58
14. Connexió i transport	7,86	8,15
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,65	7,46

Evolució ISC i SG 2018-2020

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
L1	7,51	7,69	71,1	71,8
L2	8,21	8,09	77,1	77,1
L3	7,78	7,88	73,3	74,0
L4	7,35	7,81	70,9	75,2
L5	7,74	7,85	72,7	73,7
L9N/L10	8,36	8,22	78,9	79,3
L9S	8,47	8,38	80,9	79,8
L11	7,77	7,94	75,3	76,2
XARXA	7,73	7,86	73,0	74,2



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2018-2020 Línia L9 Nord /10

ATRIBUT	2018	2020
OFERTA		
1. Rapidesa	8,29	8,43
2. Freqüència	7,05	7,27
FIABILITAT		
3. Avaries	8,10	8,17
4. Venda i Validació	8,16	8,36
CONFORT		
5. Temperatura vagons	8,07	8,30
6. Aglomeracions	7,91	7,43
7. Estacions netes	8,04	8,40
8. Vagons nets	7,97	8,32
INFORMACIÓ		
9. General	7,95	8,25
10. Incidències	7,95	7,95
SEGURETAT		
11. Agressions	7,20	6,78
12. Caigudes	8,08	8,20
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,18	8,45
14. Connexió i transport	8,12	8,19
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	8,01	7,95

Evolució ISC i SG 2018-2020

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
L1	7,51	7,69	71,1	71,8
L2	8,21	8,09	77,1	77,1
L3	7,78	7,88	73,3	74,0
L4	7,35	7,81	70,9	75,2
L5	7,74	7,85	72,7	73,7
L9N/L10	8,36	8,22	78,9	79,3
L9S	8,47	8,38	80,9	79,8
L11	7,77	7,94	75,3	76,2
XARXA	7,73	7,86	73,0	74,2



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2018-2020 Línia L9 Sud

ATRIBUT	2018	2020
OFERTA		
1. Rapidesa	8,29	8,39
2. Freqüència	7,56	7,50
FIABILITAT		
3. Avaries	7,94	7,99
4. Venda i Validació	8,28	8,42
CONFORT		
5. Temperatura vagons	8,22	8,18
6. Aglomeracions	8,18	7,54
7. Estacions netes	8,47	8,59
8. Vagons nets	8,33	8,48
INFORMACIÓ		
9. General	7,97	7,87
10. Incidències	8,09	7,89
SEGURETAT		
11. Agressions	7,85	7,30
12. Caigudes	8,04	8,21
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,38	8,37
14. Connexió i transport	7,94	7,95
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	8,07	7,73

Evolució ISC i SG 2018-2020

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
L1	7,51	7,69	71,1	71,8
L2	8,21	8,09	77,1	77,1
L3	7,78	7,88	73,3	74,0
L4	7,35	7,81	70,9	75,2
L5	7,74	7,85	72,7	73,7
L9N/L10	8,36	8,22	78,9	79,3
L9S	8,47	8,38	80,9	79,8
L11	7,77	7,94	75,3	76,2
XARXA	7,73	7,86	73,0	74,2



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

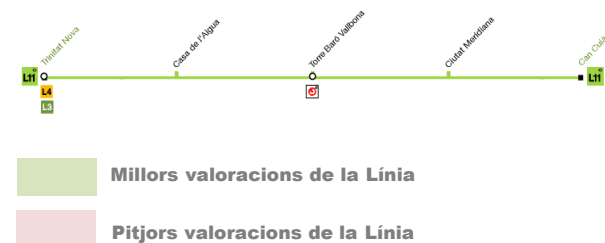
ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2018-2020 Línia L11

ATRIBUT	2018	2020
OFERTA		
1. Rapidesa	7,43	7,44
2. Freqüència	6,28	6,70
FIABILITAT		
3. Avaries	7,61	7,53
4. Venda i Validació	8,12	8,01
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,72	7,95
6. Aglomeracions	7,62	7,25
7. Estacions netes	7,59	8,18
8. Vagons nets	7,51	8,10
INFORMACIÓ		
9. General	7,95	7,69
10. Incidències	7,92	7,93
SEGURETAT		
11. Agressions	6,95	7,00
12. Caigudes	7,51	7,72
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,89	7,97
14. Connexió i transport	8,01	8,06
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,53	7,77

Evolució ISC i SG 2018-2020

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
L1	7,51	7,69	71,1	71,8
L2	8,21	8,09	77,1	77,1
L3	7,78	7,88	73,3	74,0
L4	7,35	7,81	70,9	75,2
L5	7,74	7,85	72,7	73,7
L9N/L10	8,36	8,22	78,9	79,3
L9S	8,47	8,38	80,9	79,8
L11	7,77	7,94	75,3	76,2
XARXA	7,73	7,86	73,0	74,2



A2

**DESCRIPCIÓ LITERAL DELS
ATRIBUTS**

ANNEX II. Descripció literal dels atributs

Descripció literal dels atributs

ATRIBUT	DESCRIPCIÓ
OFERTA	
1. Rapidesa	Que trigui poc a portar-te a destí, que sigui ràpid
2. Freqüència	Que la freqüència de pas dels trens sigui l'adequada , que passin sovint
FIABILITAT	
3. Avaries	Que no hagi avaries ni interrupcions del servei
4. Venda i Validació	Que les màquines per validar i les màquines de venda de bitllets funcionin correctament
CONFORT	
5. Temperatura vagons	Que la temperatura als vagons sigui l'adequada
6. Aglomeracions	Que no hi hagi aglomeracions a les andanes ni als vagons
7. Estacions netes	Que les estacions i passadissos estiguin nets i ben conservats
8. Vagons nets	Que els vagons estiguin nets i ben conservats
INFORMACIÓ	
9. General	Que la informació de Metro sobre tarifes, horaris i plànols sigui l'adequada i correcta
10. Incidències	Que la informació sobre interrupcions del servei sigui l'adequada i correcta
SEGURETAT	
11. Agressions	Que hi hagi sensació de seguretat al metro en relació a robaments, furts i agressions
12. Caigudes	Que no hi hagi perill de relliscades, caigudes, atrapament per portes
ACCESSIBILITAT	
13. Escales i ascensors	Que les escales, ascensors i portes d'entrada funcionin correctament
14. Connexió i transport	Que la connexió amb d'altres línies de Metro i altres línies de transport públic sigui l'adequada
ATENCIÓ	
15. Atenció al client	Que els empleats atenguin i resolguin correctament les preguntes i queixes dels clients