

# Estudi de percepció del client (EPC) Ferrocarri Metropolità de Barcelona, SA

---

Novembre 2016



# 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 global amb la xarxa	
2.2 Evolució de la satisfacció global pel que fa a gerència	
2.3 Evolució de la satisfacció per àmbits i atributs	
2.4 Satisfacció per gerència	
2.5 Satisfacció segons el perfil del client	
3. Importàncies .....	13
3.1 Evolució de les importàncies	
4. Índex de satisfacció del client (ISC) .....	15
4.1 Evolució de l'isc pel que fa a la xarxa	
4.2 Evolució de l'isc pel que fa a les gerències	
5. Perfil del client .....	18
5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques	
5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat	
5.3 Perfil del client. Capital tecnològic	
6. Conclusions .....	23
6.1 Resum executiu	
Annex 1. Satisfacció dels aspectes i els àmbits per gerència .....	25
Annex 2. Descripció literal dels atributs .....	34
Annex 3. Relació entre els atributs de l'onada anterior i els d'aquesta onada .....	36



# Introducció

## 1.1 Objectius i contingut de l'informe

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

- Es tracta de la 26a edició de l'estudi; a partir de l'any 2012 es fa una única onada de l'estudi al mes d'octubre.
- S'analitzen quins són els atributs de servei més i menys valorats pel client tant a escala global com pel que fa a les gerències.
- En aquesta edició s'ha optimitzat el nombre d'atributs i la seva descripció, fet que provoca un trencament de la sèrie de l'ISC.
- A més, es reporten els perfils sociodemogràfic, de mobilitat i tecnològic del client de Metro.





## 1.2 Fitxa tècnica

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

- L'univers està format pels usuaris de Metro en un dia feiner tipus d'octubre del 2016, amb al voltant d'1,25 milions de validacions/dia.
- El disseny mostral és estratificat amb afixació propera a la proporcionalitat segons la 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 dut a terme l'empresa APOLDA entre el 3 d'octubre i el 4 de novembre del 2016, per un cost de 21.450 €.

### Dades mostrals de metro 2016<sup>1</sup>

Xarxa	Univers	Mostra	Error
Gerència L1	327.141	882	+ 3,3%
Gerència L2	140.290	435	+ 4,7%
Gerència L3	257.072	687	+ 3,7%
Gerència L4	163.757	539	+ 4,6%
Gerència L5	304.757	829	+ 3,4%
Gerència de línies automàtiques: L9 Nord / L10	26.655	312	+ 5,5%
Gerència de línies automàtiques: L9 Sud	27.121	397	+ 4,9%
Gerència de línies automàtiques: L11	3.859	350	+ 5,0%
<b>Xarxa de metro</b>	<b>1.250.653</b>	<b>4.431</b>	<b>+ 1,5%</b>

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



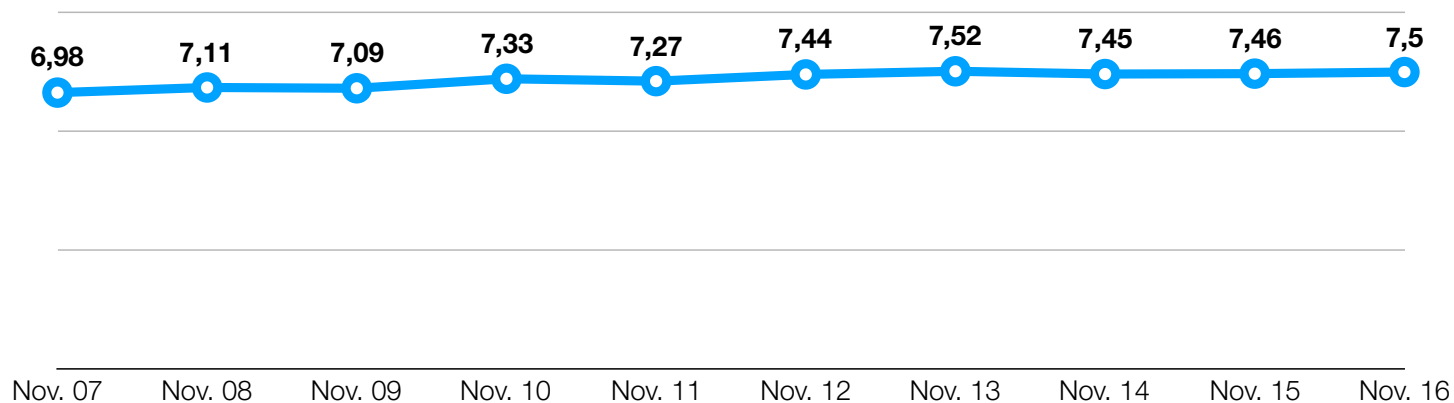
# Satisfacció del client de metro



## 2.1 Evolució de la satisfacció global amb la xarxa

La satisfacció global dels clients de la xarxa de Metro se situa en els 7,50 punts.

Evolució de la satisfacció global





## 2.2 Evolució de la satisfacció global pel que fa a gerència

**Els clients amb una satisfacció més alta són els de la nova L9 Sud.**


Els increments de la GL2 i la GL11 i el decrement de la GL9 Nord / GL10 són estadísticament significatius.

### Evolució de la satisfacció global 2014-2016

Xarxa	Satisfacció		
	2014	2015	2016
Gerència L1	7,30	7,30	7,37
Gerència L2	7,76	7,53	7,80 ▲
Gerència L3	7,44	7,45	7,51
Gerència L4	7,27	7,27	7,23
Gerència L5	7,52	7,63	7,51
Gerència de línies automàtiques: L9 Nord / L10	7,92	8,09	7,93 ▼
Gerència de línies automàtiques: L9 Sud	--	--	8,21
Gerència de línies automàtiques: L11	7,31	7,42	7,76 ▲
<b>Xarxa de metro</b>	<b>7,45</b>	<b>7,46</b>	<b>7,50</b>

 Per sobre de la satisfacció global de la xarxa

 Per sota de la satisfacció global de la xarxa

  Variacions significatives (increments o reduccions) respecte de l'onada anterior





## 2.3 Satisfacció per àmbits i atributs

### Evolució de la valoració dels àmbits i els atributs 2014-2016<sup>1</sup>

Àmbit	2016
Oferta	7,64
Fiabilitat	7,11
Confort	6,48
Informació	7,26
Seguretat	6,42
Accessibilitat	7,49
Atenció	7,12

Atribut	2014	2015	2016
1. Rapidesa	7,76	7,68	7,80 ▲
2. Freqüència	-	-	7,48
3. Avaries	7,15	7,24	6,72 ▼
4. Venda i validació	7,49	7,49	7,68 ▲
5. Temperatura dels vagons	6,67	6,47	6,49
6. Aglomeracions	6,13	6,26	5,83 ▼
7. Estacions netes	6,85	6,76	6,79
8. Vagons nets	6,90	6,77	6,81
9. Informació general	7,25	7,15	7,63 ▲
10. Informació sobre incidències	6,83	6,88	6,89
11. Agressions	6,66	6,45	5,84 ▼
12. Caigudes	7,11	6,98	6,99
13. Escales i ascensors	7,10	7,21	7,31 ▲
14. Connexió i transport	7,45	7,51	7,66 ▲
15. Atenció al client	7,13	7,23	7,12 ▼

▲ Àmbits/atributs més valorats

■ Àmbits/atributs menys valorats

▲ ▼ Variacions estadísticament significatives (increments o reduccions) respecte de l'onada anterior

<sup>1</sup> Per als àmbits no es calculen les variacions estadístiques atès que han canviat les relacions entre àmbit i atributs.



## 2.4 Satisfacció per gerència

### Valoració dels atributs per gerència 2016

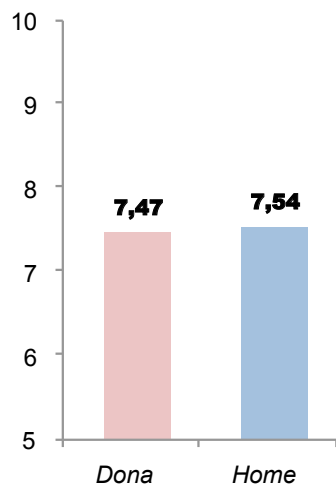
	Atribut	Xarxa	GL1	GL2	GL3	GL4	GL5	GL9/10	GL9S	GL11
Oferta	1. Rapidesa	<b>7,80</b> ▲	7,65 ▲	7,98	7,79	7,65	7,89	8,13 ▲	8,13	7,90 ▲
	2. Freqüència	<b>7,48</b>	7,44	7,56	7,63	7,35	7,57	6,26	7,28	6,46
Fiabilitat	3. Avaries	<b>6,72</b> ▼	6,44 ▼	6,93 ▼	6,77 ▼	6,86 ▼	6,64 ▼	7,63	7,87	7,44
	4. Venda i validació	<b>7,68</b> ▲	7,73 ▲	7,53	7,64	7,66 ▲	7,62	8,03	8,58	8,32 ▲
Confort	5. Temperatura dels vagons	<b>6,49</b>	6,22	6,73	6,29 ▼	6,83 ▲	6,37	7,63	8,35	7,72 ▲
	6. Aglomeracions	<b>5,83</b> ▼	5,64 ▼	6,34 ▼	5,82 ▼	5,51 ▼	5,48 ▼	8,32 ▲	8,65	8,03
	7. Estacions netes	<b>6,79</b>	6,58	6,96	6,52 ▼	6,77 ▲	6,87	8,00	8,89	7,96 ▲
	8. Vagons nets	<b>6,81</b>	6,54	7,06	6,72	6,63 ▲	6,89	7,79	8,75	7,75 ▲
Informació	9. Informació general	<b>7,63</b> ▲	7,63 ▲	7,61 ▲	7,64 ▲	7,44 ▲	7,70	7,37 ▼	8,10	7,77 ▲
	10. Informació sobre incidències	<b>6,89</b>	6,73	6,87 ▼	6,73	7,06 ▲	6,95	7,50	8,08	7,75 ▲
Seguretat	11. Agressions	<b>5,84</b> ▼	5,70 ▼	5,64 ▼	5,99 ▼	5,20 ▼	6,09 ▼	6,43 ▼	7,69	7,00
	12. Caigudes	<b>6,99</b>	6,91	6,83 ▼	7,16	6,16 ▼	7,19 ▲	8,04 ▲	8,49	▲
Accessibilitat	13. Escales i ascensors	<b>7,31</b> ▲	7,10	7,30	7,36	7,45 ▲	7,24	8,10	8,50	8,24 ▲
	14. Connexió i transport	<b>7,66</b> ▲	7,75 ▲	7,58	7,63	7,44 ▲	7,74	7,65 ▼	7,43	7,94 ▲
Atenció	15. Atenció al client	<b>7,12</b> ▼	7,17	7,09	7,29	6,58 ▼	7,18	6,65 ▼	7,82	8,06

- Millor valoració respecte de la valoració global de la xarxa
- Pitjor valoració respecte de la valoració global de la xarxa
- ▲ ▼ Variacions estadísticament significatives (increments o reduccions) respecte de l'onada anterior

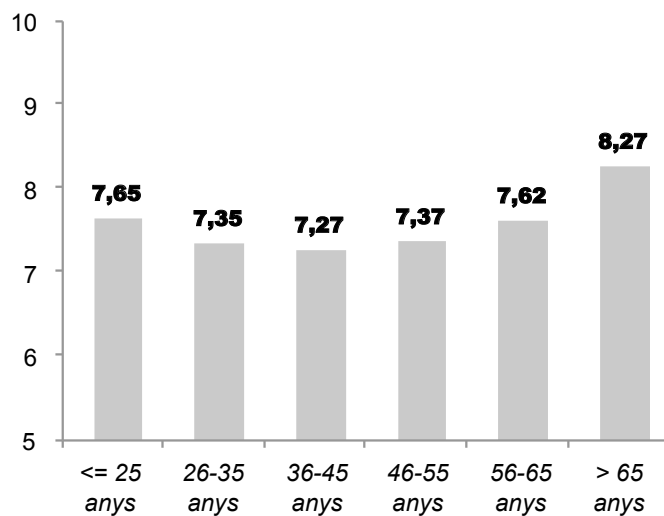


## 2.5 Satisfacció segons el perfil del client (1/2)

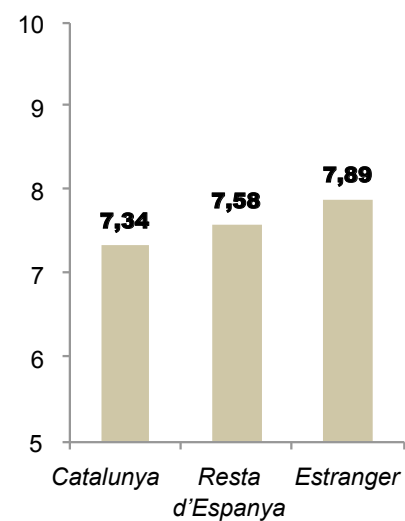
Gènere



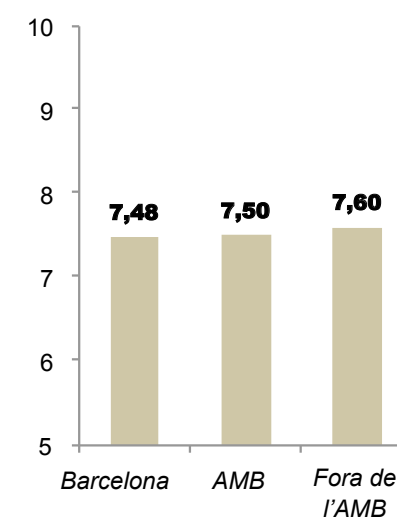
Edat



Lloc de naixement



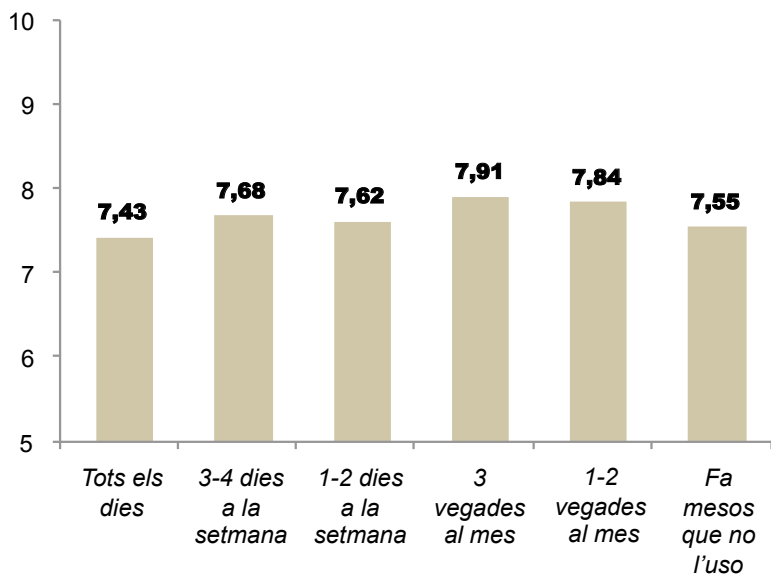
Lloc de residència



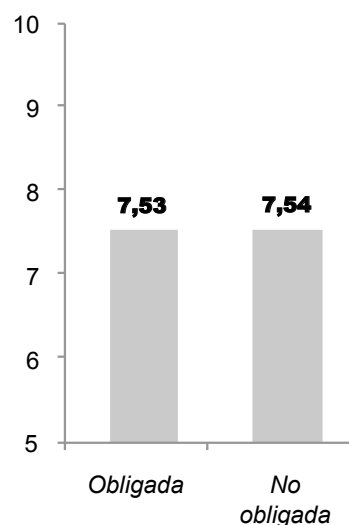


## 2.5 Satisfacció segons el perfil del client (2/2)

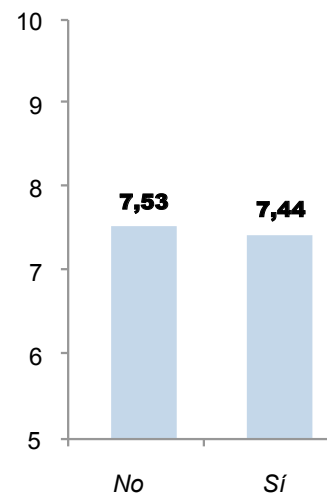
Freqüència d'ús de la xarxa de metro



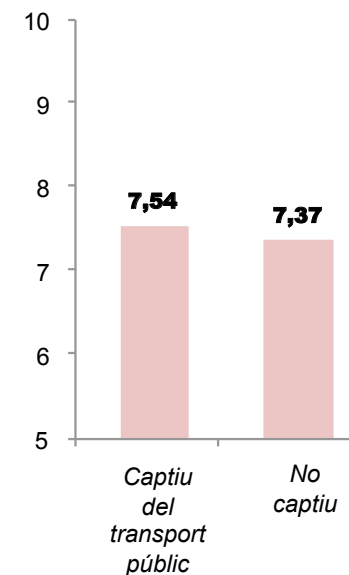
Mobilitat



Intermobilitat



Captivitat





3

**Importàncies**



## 3.1 Evolució de les importàncies

### Evolució de les importàncies dels àmbits i els atributs 2014-2016

Àmbit	2016
Oferta	2n
Fiabilitat	4t
Confort	7è
Informació	6è
Seguretat	1r
Accessibilitat	3r
Atenció	5è

Atribut	2014	2015	2016
1. Rapidesa	3r	1r	4t
2. Freqüència	--	--	3r
3. Avaries	2n	3r	2n
4. Venda i validació	8è	7è	12è ▼
5. Temperatura dels vagons	10è	13è	13è
6. Aglomeracions	14è	9è	8è
7. Estacions netes	11è	11è	14è
8. Vagons nets	7è	10è	11è
9. Informació general	12è	12è	15è
10. Informació sobre incidències	5è	6è	9è
11. Agressions	1r	2n	1r
12. Caigudes	4t	8è	6è
13. Escales i ascensors	9è	4t	7è
14. Connexió i transport	6è	5è	5è
15. Atenció al client	13è	14è	10è

- Àmbits/atributs més importants (el 1r és el més important)
- Àmbits/atributs menys importants
- Variacions destacables (increments o reduccions) respecte de l'onada anterior



4

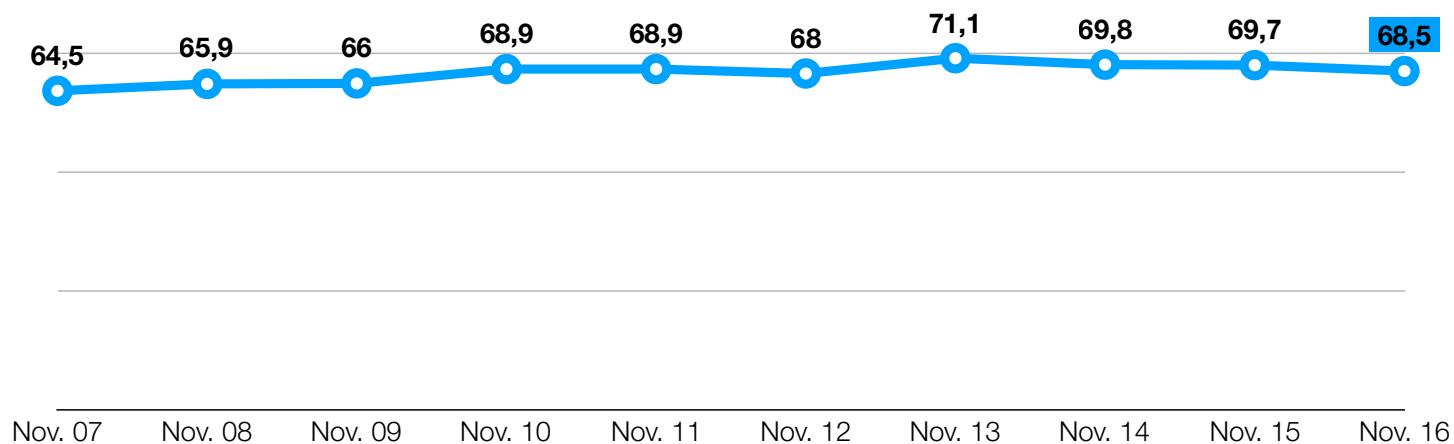
**Índex  
satisfacció  
del client  
(ISC)**



## 4.1 Evolució de l'ISC pel que fa a la xarxa

**L'ISC dels clients de la xarxa de Metro se situa en els 68,5 punts.**

A causa de la reformulació i l'optimització del nombre d'atributs es trenca la sèrie històrica de la valoració de l'ISC.







## 4.2 Evolució de l'ISC pel que fa a les gerències

**La valoració més alta de l'ISC es registra a la nova línia 9 Sud de la gerència de línies automàtiques.**

Les valoracions més baixes de l'ISC continuen registrant-se als serveis de la Gerència L1 i la Gerència L4

### Evolució de l'ISC 2014-2016

Xarxa	ISC		
	2014	2015	2016
Gerència L1	67,4	67,7	68,5
Gerència L2	72,9	72,1	70,3
Gerència L3	70,5	69,9	69,8
Gerència L4	69,3	68,5	67,8
Gerència L5	70,3	70,4	70,1
Gerència de línies automàtiques: L9 Nord / L10	75,4	78,3	75,3
Gerència de línies automàtiques: L9 Sud	--	--	81,2
Gerència de línies automàtiques: L11	73,5	74,3	77,0
<b>Xarxa de metro</b>	<b>69,8</b>	<b>69,7</b>	<b>68,5</b>

 Per sobre de la mitjana de la xarxa

 Per sota de la mitjana de la xarxa



# Perfil del client



## 5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

Variable	Categories	2014	2015	2016
Gènere	Home	39%	44%	<b>37%</b>
	Dona	61%	56%	<b>63%</b>
Edat	Fins a 25 anys	22%	24%	<b>20%</b>
	De 25 a 35 anys	24%	23%	<b>19%</b>
	De 36 a 45 anys	22%	21%	<b>22%</b>
	De 46 a 55 anys	16%	16%	<b>19%</b>
	De 56 a 65 anys	10%	10%	<b>13%</b>
	Més de 65 anys	6%	6%	<b>7%</b>
	Mitjana (anys)		<b>39</b>	<b>39</b>
Lloc de naixement	Catalunya	64%	58%	<b>62%</b>
	Resta d'Espanya	15%	18%	<b>16%</b>
	Resta d'Europa	4%	4%	<b>4%</b>
	Resta de continents	17%	20%	<b>18%</b>
Lloc de residència	Barcelona ciutat	68%	74%	<b>66%</b>
	Resta de l'AMB	25%	19%	<b>25%</b>
	Fora de l'AMB	7%	7%	<b>8%</b>
Estudis finalitzats	Sense estudis	1%	1%	<b>2%</b>
	Primaris	16%	15%	<b>17%</b>
	Secundaris	43%	50%	<b>39%</b>
	Universitaris	40%	34%	<b>42%</b>
Laboral	Aturat	6%	7%	<b>6%</b>
	Ocupat	68%	67%	<b>69%</b>
	Estudiant	15%	15%	<b>13%</b>
	Tasques de la llar (no remunerat)	2%	2%	<b>1%</b>
	Jubilat	9%	9%	<b>11%</b>
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## 5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat (1/2)

Ús de les xarxes de Metro i Bus



	Tots els dies	3-4 Dies a la setmana	1-2 Dies a la setmana	3 Dies al mes	1-2 Dies al mes	Fa mesos que no l'uso	Total
Tots els dies	29%	5%	11%	6%	10%	13%	74%
3-4 Dies a la setmana	2%	4%	2%	1%	2%	2%	13%
1-2 Dies a la setmana	1%	1%	3%	0%	1%	2%	8%
3 Vegades al mes	0%	0%	0%	1%	0%	1%	2%
1-2 Vegades al mes	0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%
Fa mesos que no l'uso	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Total	32%	10%	16%	8%	14%	20%	100%



## 5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat (2/2)

### Variabls de mobilitat 2016-2015

Variable	Categories	2014	2015	2016
Motiu del desplaçament	Tornada a casa	37%	37%	<b>36%</b>
	Mobilitat no obligada	23%	30%	<b>26%</b>
	Mobilitat obligada	38%	33%	<b>38%</b>
Alternativa al transport públic	Sí	34%	26%	<b>34%</b>
	No	66%	74%	<b>66%</b>
Motius per no utilitzar el transport privat	Més còmode	29%	35%	<b>20%</b>
	Dificultat d'aparcament	10%	10%	<b>13%</b>
	Rapidesa	26%	26%	<b>30%</b>
	Més car	24%	19%	<b>22%</b>
	Altres	21%	15%	<b>14%</b>
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## 5.3 Perfil del client. Capital tecnològic

### Variables de capital tecnològic 2016-2015

Variable	Categories	2014	2015	2016
Targeta bancària	En disposa	83%	85%	<b>80%</b>
	No en disposa	16%	15%	<b>20%</b>
Telèfon mòbil	En disposa	97%	98%	<b>92%</b>
	No en disposa	3%	2%	<b>8%</b>
Internet al mòbil	En disposa	84%	88%	<b>89%</b>
	No en disposa	16%	12%	<b>11%</b>
Tauleta	En disposa	39%	36%	<b>43%</b>
	No en disposa	61%	64%	<b>57%</b>
Mòbil + internet + tauleta	En disposa	36%	35%	<b>41%</b>
	No en disposa	64%	65%	<b>59%</b>
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



# Conclusions



## 6.1 Resum executiu

1. **La satisfacció global dels clients de la xarxa de Metro es manté estable respecte de l'any anterior.**
2. **Millora la satisfacció global dels clients de la GL2 i la GL11 i empitjora la dels clients de la Gerència L9 Nord / L10.**
3. **La millor valoració l'atorguen els clients de la nova L9 Sud.**
4. **L'àmbit més ben valorat és l'oferta i el pitjor valorat, el confort.**
5. **L'atribut més ben valorat és «Rapidesa: que trigui poc a portar-te a destinació, que sigui ràpid».**
6. **L'atribut pitjor valorat és «Aglomeracions: que no hi hagi aglomeracions dins del bus».**
7. **«Aglomeracions» i «Agressions» són els pitjors valorats a les gerències convencionals.**
8. **Els clients de la xarxa de Metro donen més importància als atributs de seguretat i oferta.**
9. **Els àmbits menys importants fan referència al confort i a la informació.**
10. **L'ISC dels clients de la xarxa de Metro es manté estable respecte de l'any anterior.**





# A1

**Satisfacció  
dels aspectes  
i els àmbits  
per gerència**



## Annex 1. Satisfacció dels aspectes i els àmbits per gerència

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016, Gerència L1

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	7,46	7,65 ▲
2. Freqüència		7,44
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	7,08	6,44 ▼
4. Venda i validació	7,43	7,73 ▲
<b>Confort</b>		
5. Temperatura dels vagons	6,21	6,22
6. Aglomeracions	6,00	5,64 ▼
7. Estacions netes	6,52	6,58
8. Vagons nets	6,51	6,54
<b>Informació</b>		
9. General	6,93	7,63 ▲
10. Incidències	6,57	6,73
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	6,23	5,70 ▼
12. Caigudes	6,81	6,91
<b>Accessibilitat</b>		
13. Escales i ascensors	6,99	7,10
14. Connexió i transport	7,55	7,75 ▲
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	7,15	7,17

Evolució de l'ISC i la satisfacció global 2015-2016

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
<b>GL1</b>	<b>7,32</b>	<b>7,37</b>	<b>67,7</b>	<b>68,5</b>
GL2	7,53	<b>7,80</b>	72,1	<b>70,3</b>
GL3	7,45	<b>7,51</b>	69,9	<b>69,8</b>
GL4	7,27	<b>7,23</b>	68,5	<b>67,8</b>
GL5	7,63	<b>7,51</b>	70,4	<b>70,1</b>
GL9N/L10	8,09	<b>7,93</b>	78,3	<b>75,3</b>
GL9S	--	<b>8,21</b>	--	<b>81,2</b>
GL11	7,42	<b>7,76</b>	74,3	<b>77,0</b>
Xarxa	7,46	<b>7,50</b>	69,7	<b>68,5</b>

- Millors valoracions de la gerència
- Pitjors valoracions de la gerència
- ▲ ▼ Variacions estadísticament significatives respecte de l'onada anterior



## Annex 1. Satisfacció dels aspectes i els àmbits per gerència

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016,  
Gerència L2

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	7,89	7,98
2. Freqüència	-	7,56
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	7,41	6,93 ▼
4. Venda i validació	7,67	7,53
<b>Confort</b>		
5. Temperatura dels vagons	6,95	6,73
6. Aglomeracions	6,87	6,34 ▼
7. Estacions netes	7,14	6,96
8. Vagons nets	7,13	7,06
<b>Informació</b>		
9. General	7,31	7,61 ▲
10. Incidències	7,16	6,87 ▼
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	6,62	5,64 ▼
12. Caigudes	7,45	6,83 ▼
<b>Accessibilitat</b>		
13. Escales i ascensors	7,49	7,30
14. Connexió i transport	7,65	7,58
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	7,26	7,09

Evolució de l'ISC i la satisfacció global 2015-2016

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
GL1	7,32	<b>7,37</b>	67,7	<b>68,5</b>
<b>GL2</b>	<b>7,53</b>	<b>7,80</b>	<b>72,1</b>	<b>70,3</b>
GL3	7,45	<b>7,51</b>	69,9	<b>69,8</b>
GL4	7,27	<b>7,23</b>	68,5	<b>67,8</b>
GL5	7,63	<b>7,51</b>	70,4	<b>70,1</b>
GL9N/L10	8,09	<b>7,93</b>	78,3	<b>75,3</b>
GL9S	--	<b>8,21</b>	--	<b>81,2</b>
GL11	7,42	<b>7,76</b>	74,3	<b>77,0</b>
Xarxa	7,46	<b>7,50</b>	69,7	<b>68,5</b>

- Millors valoracions de la gerència
- Pitjors valoracions de la gerència
- ▲ Variacions estadísticament significatives respecte de l'onada anterior
- ▼ Variacions estadísticament significatives respecte de l'onada anterior



## Annex 1. Satisfacció dels aspectes i els àmbits per gerència

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016,  
Gerència L3

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	7,71	7,79
2. Freqüència	-	7,63
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	7,24	6,77 ▼
4. Venda i validació	7,49	7,64
<b>Confort</b>		
5. Temperatura dels vagons	6,51	6,29 ▼
6. Aglomeracions	6,41	5,82 ▼
7. Estacions netes	6,88	6,52 ▼
8. Vagons nets	6,88	6,72
<b>Informació</b>		
9. General	7,09	7,64 ▲
10. Incidències	6,92	6,73
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	6,48	5,99 ▼
12. Caigudes	6,98	7,16
<b>Accessibilitat</b>		
13. Escales i ascensors	7,21	7,36
14. Connexió i transport	7,42	7,63 ▲
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	7,10	7,29

Evolució de l'ISC i la satisfacció global 2015-2016

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
GL1	7,32	<b>7,37</b>	67,7	<b>68,5</b>
GL2	7,53	<b>7,80</b>	72,1	<b>70,3</b>
<b>GL3</b>	<b>7,45</b>	<b>7,51</b>	69,9	<b>69,8</b>
GL4	7,27	<b>7,23</b>	68,5	<b>67,8</b>
GL5	7,63	<b>7,51</b>	70,4	<b>70,1</b>
GL9N/L10	8,09	<b>7,93</b>	78,3	<b>75,3</b>
GL9S	--	<b>8,21</b>	--	<b>81,2</b>
GL11	7,42	<b>7,76</b>	74,3	<b>77,0</b>
Xarxa	7,46	<b>7,50</b>	69,7	<b>68,5</b>

- Millors valoracions de la gerència
- Pitjors valoracions de la gerència
- ▲ ▼ Variacions estadísticament significatives respecte de l'onada anterior



## Annex 1. Satisfacció dels aspectes i els àmbits per gerència

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016,  
Gerència L4

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	7,36	7,65
2. Freqüència	-	7,35
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	7,21	6,86
4. Venda i validació	7,27	7,66
<b>Confort</b>		
5. Temperatura dels vagons	6,39	6,83
6. Aglomeracions	6,41	5,51
7. Estacions netes	6,46	6,77
8. Vagons nets	6,37	6,63
<b>Informació</b>		
9. General	7,09	7,44
10. Incidències	6,83	7,06
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	6,55	5,20
12. Caigudes	6,96	6,16
<b>Accessibilitat</b>		
13. Escales i ascensors	7,14	7,45
14. Connexió i transport	7,13	7,44
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	7,17	6,58

Evolució de l'ISC i la satisfacció global 2015-2016

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
GL1	7,32	<b>7,37</b>	67,7	<b>68,5</b>
GL2	7,53	<b>7,80</b>	72,1	<b>70,3</b>
GL3	7,45	<b>7,51</b>	69,9	<b>69,8</b>
<b>GL4</b>	<b>7,27</b>	<b>7,23</b>	<b>68,5</b>	<b>67,8</b>
GL5	7,63	<b>7,51</b>	70,4	<b>70,1</b>
GL9N/L10	8,09	<b>7,93</b>	78,3	<b>75,3</b>
GL9S	--	<b>8,21</b>	--	<b>81,2</b>
GL11	7,42	<b>7,76</b>	74,3	<b>77,0</b>
Xarxa	7,46	<b>7,50</b>	69,7	<b>68,5</b>

- Millors valoracions de la gerència
- Pitjors valoracions de la gerència
- Variacions estadísticament significatives respecte de l'onada anterior



## Annex 1. Satisfacció dels aspectes i els àmbits per gerència

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016, Gerència L5

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	7,96	7,89
2. Freqüència	-	7,57
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	7,30	6,64 ▼
4. Venda i validació	7,53	7,62
<b>Confort</b>		
5. Temperatura dels vagons	6,41	6,37
6. Aglomeracions	5,93	5,48 ▼
7. Estacions netes	6,78	6,87
8. Vagons nets	6,90	6,89
<b>Informació</b>		
9. General	7,37	7,70 ▲
10. Incidències	7,05	6,95
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	6,45	6,09 ▼
12. Caigudes	6,88	7,19 ▲
<b>Accessibilitat</b>		
13. Escales i ascensors	7,28	7,24
14. Connexió i transport	7,65	7,74
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	7,37	7,18

Evolució de l'ISC i la satisfacció global 2015-2016

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
GL1	7,32	<b>7,37</b>	67,7	<b>68,5</b>
GL2	7,53	<b>7,80</b>	72,1	<b>70,3</b>
GL3	7,45	<b>7,51</b>	69,9	<b>69,8</b>
GL4	7,27	<b>7,23</b>	68,5	<b>67,8</b>
<b>GL5</b>	<b>7,63</b>	<b>7,51</b>	<b>70,4</b>	<b>70,1</b>
GL9N/L10	8,09	<b>7,93</b>	78,3	<b>75,3</b>
GL9S	--	<b>8,21</b>	--	<b>81,2</b>
GL11	7,42	<b>7,76</b>	74,3	<b>77,0</b>
Xarxa	7,46	<b>7,50</b>	69,7	<b>68,5</b>

- Millors valoracions de la gerència
- Pitjors valoracions de la gerència
- ▲ ▼ Variacions estadísticament significatives respecte de l'onada anterior



## Annex 1. Satisfacció dels aspectes i els àmbits per gerència

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016,  
Gerència L9 Nord / L10

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	7,75	8,13 ▲
2. Freqüència	-	6,26
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	7,78	7,63
4. Venda i validació	7,84	8,03
<b>Confort</b>		
5. Temperatura dels vagons	7,70	7,63
6. Aglomeracions	7,66	8,32 ▲
7. Estacions netes	8,08	8,00
8. Vagons nets	7,99	7,79
<b>Informació</b>		
9. General	7,66	7,37 ▼
10. Incidències	7,43	7,50
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	7,30	6,43 ▼
12. Caigudes	7,69	8,04 ▲
<b>Accessibilitat</b>		
13. Escales i ascensors	7,93	8,10
14. Connexió i transport	7,99	7,65 ▼
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	7,80	6,65 ▼

Evolució de l'ISC i la satisfacció global 2015-2016

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
GL1	7,32	<b>7,37</b>	67,7	<b>68,5</b>
GL2	7,53	<b>7,80</b>	72,1	<b>70,3</b>
GL3	7,45	<b>7,51</b>	69,9	<b>69,8</b>
GL4	7,27	<b>7,23</b>	68,5	<b>67,8</b>
GL5	7,63	<b>7,51</b>	70,4	<b>70,1</b>
<b>GL9N/L10</b>	<b>8,09</b>	<b>7,93</b>	<b>78,3</b>	<b>75,3</b>
GL9S	--	<b>8,21</b>	--	<b>81,2</b>
GL11	7,42	<b>7,76</b>	74,3	<b>77,0</b>
Xarxa	7,46	<b>7,50</b>	69,7	<b>68,5</b>

- Millors valoracions de la gerència
- Pitjors valoracions de la gerència
- ▲ ▼ Variacions estadísticament significatives respecte de l'onada anterior



## Annex 1. Satisfacció dels aspectes i els àmbits per gerència

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016,  
Gerència L9 Sud

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	-	8,13
2. Freqüència	-	7,28
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	-	7,87
4. Venda i validació	-	8,58
<b>Confort</b>		
5. Temperatura dels vagons	-	8,35
6. Aglomeracions	-	8,65
7. Estacions netes	-	8,89
8. Vagons nets	-	8,75
<b>Informació</b>		
9. General	-	8,10
10. Incidències	-	8,08
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	-	7,69
12. Caigudes	-	8,49
<b>Accessibilitat</b>		
13. Escales i ascensors	-	8,50
14. Connexió i transport	-	7,43
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	-	7,82

Evolució de l'ISC i la satisfacció global 2015-2016

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
GL1	7,32	<b>7,37</b>	67,7	<b>68,5</b>
GL2	7,53	<b>7,80</b>	72,1	<b>70,3</b>
GL3	7,45	<b>7,51</b>	69,9	<b>69,8</b>
GL4	7,27	<b>7,23</b>	68,5	<b>67,8</b>
GL5	7,63	<b>7,51</b>	70,4	<b>70,1</b>
GL9N/L10	8,09	<b>7,93</b>	78,3	<b>75,3</b>
<b>GL9S</b>	--	<b>8,21</b>	--	<b>81,2</b>
GL11	7,42	<b>7,76</b>	74,3	<b>77,0</b>
Xarxa	7,46	<b>7,50</b>	69,7	<b>68,5</b>

■ Millors valoracions de la gerència  
■ Pitjors valoracions de la gerència





## Annex 1. Satisfacció dels aspectes i els àmbits per gerència

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016,  
Gerència L11

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	7,04	7,90 ▲
2. Freqüència	-	6,46
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	7,42	7,44
4. Venda i validació	7,87	8,32 ▲
<b>Confort</b>		
5. Temperatura dels vagons	7,33	7,72 ▲
6. Aglomeracions	7,72	8,03 ▲
7. Estacions netes	7,58	7,96 ▲
8. Vagons nets	7,44	7,75 ▲
<b>Informació</b>		
9. General	7,32	7,77 ▲
10. Incidències	7,17	7,75 ▲
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	6,77	7,00
12. Caigudes	7,53	8,07 ▲
<b>Accessibilitat</b>		
13. Escales i ascensors	7,76	8,24 ▲
14. Connexió i transport	7,53	7,94 ▲
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	7,87	8,06

Evolució de l'ISC i la satisfacció global 2015-2016

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
GL1	7,32	<b>7,37</b>	67,7	<b>68,5</b>
GL2	7,53	<b>7,80</b>	72,1	<b>70,3</b>
GL3	7,45	<b>7,51</b>	69,9	<b>69,8</b>
GL4	7,27	<b>7,23</b>	68,5	<b>67,8</b>
GL5	7,63	<b>7,51</b>	70,4	<b>70,1</b>
GL9N/L10	8,09	<b>7,93</b>	78,3	<b>75,3</b>
GL9S	--	<b>8,21</b>	--	<b>81,2</b>
<b>GL11</b>	<b>7,42</b>	<b>7,76</b>	<b>74,3</b>	<b>77,0</b>
Xarxa	7,46	<b>7,50</b>	69,7	<b>68,5</b>

- Millors valoracions de la gerència
- Pitjors valoracions de la gerència
- ▲  ▼ Variacions estadísticament significatives respecte de l'onada anterior



# A2

## Descripció literal dels atributs



## Annex 2. Descripció literal dels atributs

### Descripció literal dels atributs

Atribut	Descripció
Oferta	
1. Rapidesa	Que trigui poc a portar-te a destinació, que sigui ràpid.
2. Freqüència	Que la freqüència de pas dels trens sigui l'adequada, que passin sovint.
Fiabilitat	
3. Avaries	Que no hi 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 dels 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 els 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 adequada i correcta.
10. Incidències	Que la informació sobre les interrupcions del servei sigui adequada i correcta.
Seguretat	
11. Agressions	Que hi hagi sensació de seguretat al metro en relació amb robaments, furts i agressions.
12. Caigudes	Que no hi hagi perill de rrelliscades, caigudes o atrapament per portes.
Accessibilitat	
13. Escales i ascensors	Que les escales, els ascensors i les portes d'entrada funcionin correctament.
14. Connexió i transport	Que la connexió amb altres línies de Metro i altres línies de transport públic sigui adequada.
Atenció	
15. Atenció al client	Que els empleats atenguin i resolguin correctament les preguntes i les queixes dels clients.



# A3

**Relació  
entre els  
atributs  
de l'onada  
anterior i els  
d'aquesta  
onada**



## Annex 2. Descripció literal dels atributs

### Descripció literal dels atributs

Onada	Atribut (àmbit)	Descripció literal
2016	Rapidesa (oferta)	Que trigui poc a portar-te a destinació, que sigui ràpid.
2015	Rapidesa (eficàcia)	Que tardi poc en dur-te a la destinació, que sigui ràpid.
2016	Freqüència (oferta)	Que la freqüència de pas dels trens sigui l'adequada, que passin sovint.
2015	--	--
2016	Avaries (fiabilitat)	Que no hi hagi avaries ni interrupcions del servei.
2015	Fiabilitat (eficàcia)	Que no hi hagi avaries, ni interrupcions del servei.
2016	Venda i validació (fiabilitat)	Que les màquines per validar i les màquines de venda de bitllets funcionin correctament.
2015	Funcionament de cancel·ladores i da (eficàcia)	Que les validadores i les màquines de venda automàtica funcionin correctament.
2016	Temperatura dels vagons (confort)	Que la temperatura als vagons sigui l'adequada.
2015	Temperatura dels trens (confort)	Que la temperatura als vagons sigui l'adequada.
2016	Aglomeracions (confort)	Que no hi hagi aglomeracions a les andanes ni als vagons.
2015	No hi ha aglomeracions (confort)	Que no hi hagi aglomeracions a les andanes ni dins del tren.
2016	Estacions netes (confort)	Que les estacions i els passadissos estiguin nets i ben conservats.
2015	Neteja i conservació estacions (higiene/neteja)	Que les estacions i els passadissos estiguin nets i ben conservats.
2016	Vagons nets (confort)	Que els vagons estiguin nets i ben conservats.
2015	Neteja i conservació dels trens (higiene/neteja)	Que els vagons estiguin nets i ben conservats.
2016	General (informació)	Que la informació de Metro sobre tarifes, horaris i plànols sigui adequada i correcta.
2015	Informació general (informació)	Que la informació al metro sobre tarifes, horaris, transbords, etc., sigui l'adequada...
2016	Incidències (informació)	Que la informació sobre interrupcions del servei sigui adequada i correcta.
2015	Informació sobre incidències (informació)	Que la informació al moment sobre interrupcions del servei sigui adequada i correcta.
2016	Agressions (seguretat)	Que hi hagi sensació de seguretat al metro en relació amb robaments, furts i agressions.
2015	Sensació de seguretat (seguretat)	Que hi hagi sensació de seguretat al metro.
2016	Caigudes (seguretat)	Que no hi hagi perill de relliscades, caigudes o atrapament per portes.
2015	No hi ha accidents ni caigudes (seguretat)	Que no hi hagi perill de relliscades, caigudes o atrapaments per portes i escales.
2016	Escales i ascensors (accessibilitat)	Que les escales, els ascensors i les portes d'entrada funcionin correctament.
2015	Funcionament d'escales i ascensors (eficàcia)	Que les escales mecàniques i els ascensors funcionin correctament.
2015	Estacions accessibles (confort)	Que les estacions siguin còmodes i accessibles.
2016	Connexió i transport (accessibilitat)	Que la connexió amb altres línies de Metro i altres línies de transport públic sigui adequada.
2015	Facilitat de connexions (eficàcia)	Que resulti còmoda la connexió amb altres línies/mitjans de transport.
2016	Atenció al client (atenció)	Que els empleats atenguin i resolguin correctament les preguntes i les queixes dels clients.
2015	Personal amable (atenció al client)	Que els treballadors siguin amables, informin, atenguin i resolguin els problemes quotidians...