

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

desembre 2022

Coneixement de Mercat
Màrqueting estratègic

DIRECCIÓ DE MÀRQUETING I NEGOCIS CORPORATIUS

ÍNDIX

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.....	12
3.1 Evolució de les importàncies	
4. ÍNDIX DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS (ISC).....	14
4.1 Evolució de l'ISC a nivell de xarxa	
4.2 Evolució de l'ISC a nivell de Línia	
5. PERFIL DEL CLIENT.....	17
5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques	
6. CONCLUSIONS.....	19
6.1 Resum executiu	
<i>ANNEX I. SATISFACCIONS DELS ASPECTES PER LÍNIA.....</i>	<i>21</i>
<i>ANNEX II. DESCRIPCIÓ LITERAL DELS ATRIBUTS.....</i>	<i>30</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 32^a 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.

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 2022; al voltant d'un milió tres-cents 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 5 d'octubre i 2 de desembre.

Dades mostrals Metro 2022¹

XARXA	UNIVERS	MOSTRA	ERROR
Línia L1	340.299	799	±3,5%
Línia L2	146.679	490	±4,4%
Línia L3	237.130	636	±3,9%
Línia L4	160.167	451	±4,6%
Línia L5	317.357	832	±3,4%
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	30.660	283	±5,8%
Línies Automàtiques - L9 Sud	44.027	315	±5,5%
Línies Automàtiques - L11	3.552	292	±5,5%
XARXA METRO	1.279.872	4.098	±1,5%

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

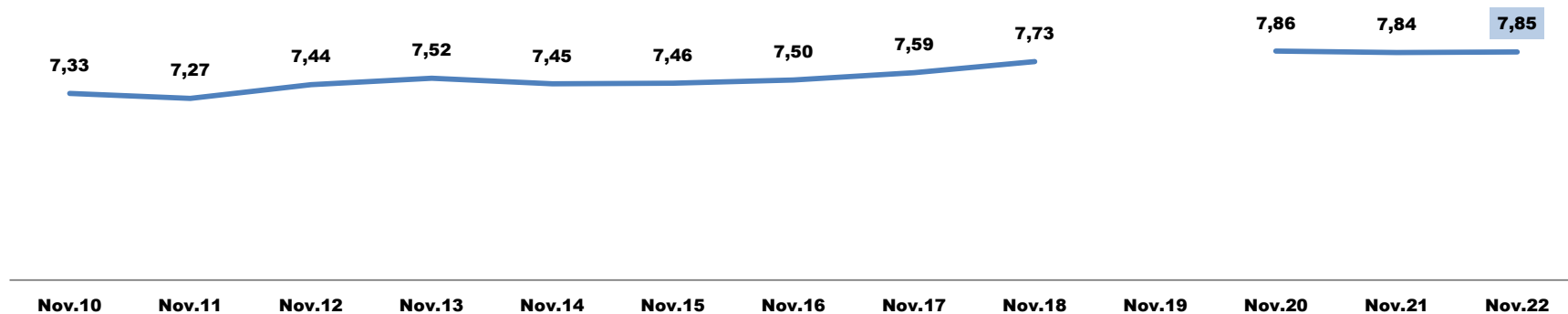
2

**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 7,85 punts

La valoració es manté estable des de l'any 2020.



Evolució de la Satisfacció Global

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

Les línies L11 i L1 registren un increment respecte l'any 2021.

LÍNIES	SATISFACCIÓ		
	2021	2022	DIFERÈNCIA
Línia L1	7,54	7,69	+0,15
Línia L2	8,07	8,06	-0,02
Línia L3	7,90	7,87	-0,03
Línia L4	7,77	7,71	-0,05
Línia L5	7,89	7,85	-0,03
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	8,49	8,30	-0,19
Línies Automàtiques - L9 Sud	8,48	8,41	-0,06
Línies Automàtiques - L11	6,94	7,37	+0,43
XARXA METRO	7,84	7,85	+0,01

	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 2021-2022

2.3 Satisfaccions per àmbits i atributs

Millora dels atributs relacionats amb els àmbits d'Atenció al Client i Informació

ÀMBIT	2022
OFERTA	8,10
FIABILITAT	7,77
CONFORT	7,65
INFORMACIÓ	7,33
SEGURETAT	6,56
ACCESSIBILITAT	6,78
ATENCIÓ	7,36

ATRIBUT	2021	2022	Dif.
1. Rapidesa	8,17	8,20	+0,03
2. Freqüència	8,00	8,00	0,00
3. Avaries	7,58	7,54	-0,04
4. Venda i Validació	7,83	7,76	-0,07
5. Temperatura vagons	7,22	6,90	-0,32
6. Aglomeracions	6,35	6,23	-0,12
7. Estacions netes	7,36	7,33	-0,03
8. Vagons nets	7,50	7,38	-0,12
9. Informació General	7,96	8,10	+0,14
10. Informació Incidències	7,59	7,67	+0,08
11. Agressions	6,24	6,26	+0,02
12. Caigudes	7,51	7,55	+0,04
13. Escales i ascensors	7,67	7,69	+0,02
14. Connexió i transport	8,02	8,10	+0,08
15. Atenció al client	7,56	7,79	+0,23

 Àmbits / Atributs més valorats
 Àmbits / Atributs menys valorats

Evolució de la valoració dels àmbits i atributs 2021-2022

2.4 Satisfaccions per línia

Les línies L1, L4 i L11 són les que registren pitjors valoracions respecte el global xarxa

	ATRIBUT	XARXA	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10	L9S	L11
OFERTA	1. Rapidesa	8,20	8,17	8,32	8,32	7,96	8,16	8,31	8,45	7,27
	2. Freqüència	8,00	8,02	8,10	8,18	7,91	8,01	7,19	7,62	6,13
FIABILITAT	3. Avaries	7,54	7,35	7,69	7,71	7,66	7,39	7,89	7,98	7,63
	4. Venda i Validació	7,76	7,62	7,52	7,95	7,85	7,67	8,26	8,58	8,15
CONFORT	5. Temperatura vagon	6,90	6,41	7,12	6,86	6,77	7,12	7,83	8,20	7,81
	6. Aglomeracions	6,23	5,89	6,59	6,34	5,96	6,15	7,42	7,71	6,62
	7. Estacions netes	7,33	7,09	7,45	7,15	7,21	7,46	8,28	8,70	7,93
	8. Vagons nets	7,38	7,16	7,59	7,27	7,21	7,49	7,96	8,47	7,85
INFORMACIÓ	9. Informació General	8,10	8,03	8,03	8,20	8,16	8,02	8,34	8,55	7,91
	10. Informació Incidències	7,67	7,41	7,87	7,83	7,65	7,61	8,31	8,32	7,59
SEGURETAT	11. Agressions	6,26	6,12	6,31	6,28	6,08	6,25	6,71	7,55	7,07
	12. Caigudes	7,55	7,47	7,59	7,68	7,35	7,39	8,29	8,52	8,10
ACCESSIBILITAT	13. Escales i ascensors	7,69	7,48	7,67	7,78	7,68	7,65	8,39	8,85	8,11
	14. Connexió i transport	8,10	8,09	8,14	8,22	7,82	8,12	8,17	8,39	7,82
ATENCIÓ	15. Atenció al client	7,79	7,65	7,79	7,96	7,98	7,65	7,75	8,53	7,65

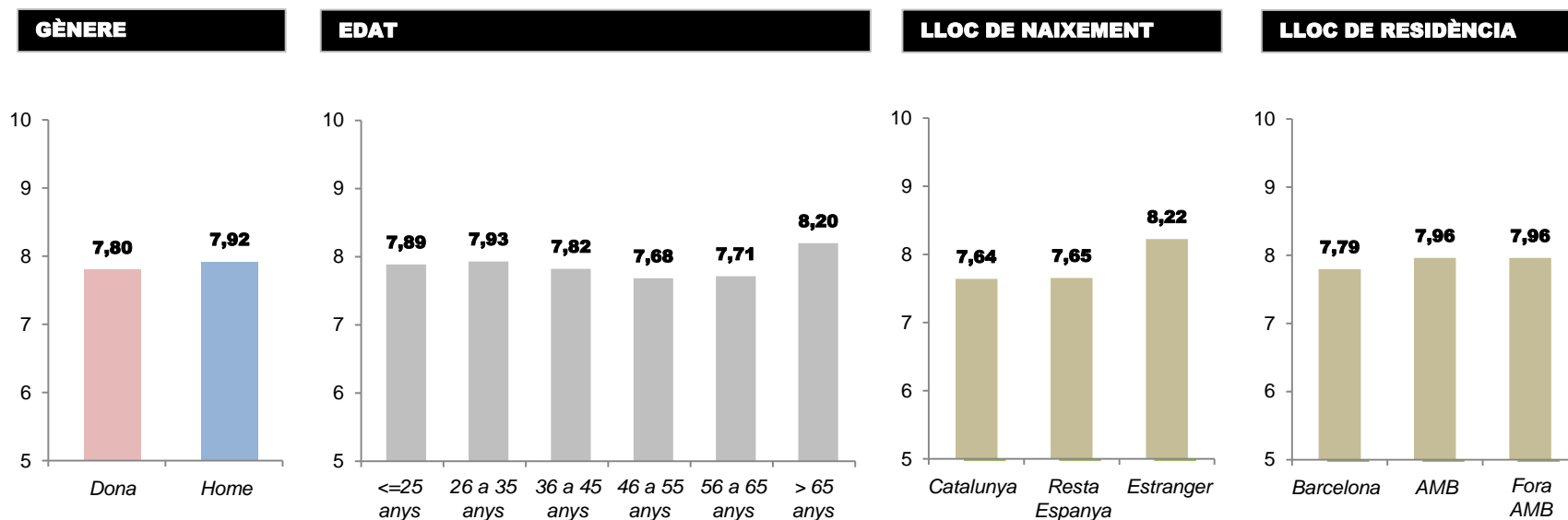
 Millors valoracions respecte el Global Xarxa

 Pitjors valoracions respecte el Global Xarxa

Valoració atributs per Línia 2022

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



3

IMPORTÀNCIES

3.1 Evolució de les importàncies

Es manté el top 3 dels atributs més importants respecte l'edició anterior: Agressions, Freqüència i Vagons nets

ÀMBIT	2022	ATRIBUT	2021	2022
OFERTA	2n	1. Rapidesa	9è	9è
		2. Freqüència	3r	2n
FIABILITAT	5è	3. Avaries	4t	4t
		4. Venda i Validació	13è	14è
CONFORT	4t	5. Temperatura vagons	12è	10è
		6. Aglomeracions	7è	7è
		7. Estacions netes	11è	12è
		8. Vagons nets	2n	3r
INFORMACIÓ	6è	9. Informació General	15è	15è
		10. Informació Incidències	10è	11è
SEGURETAT	1r	11. Agressions	1r	1r
		12. Caigudes	5è	6è
ACCESSIBILITAT	3r	13. Escales i ascensors	8è	8è
		14. Connexió i transport	6è	5è
ATENCIÓ	7è	15. Atenció al client	14è	13è

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

 Àmbits / Atributs menys importants

Evolució de les importàncies dels àmbits i atributs 2021-2022

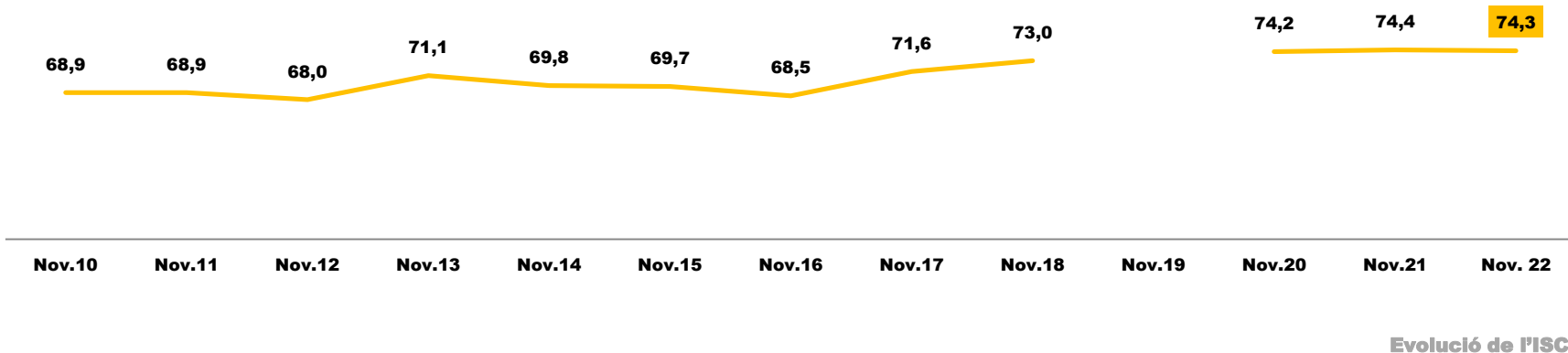
4

**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 74,3 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

La línia L11 registra un increment de 3 punts respecte l'any 2021 i deixa de ser la línia amb un ISC més baix.

LÍNIES	ISC		
	2021	2022	DIFERÈNCIA
Línia L1	71,9	72,6	+0,7
Línia L2	75,8	75,3	-0,5
Línia L3	74,9	75,1	+0,2
Línia L4	74,6	73,2	-1,3
Línia L5	74,5	74,0	-0,4
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	79,5	78,5	-1,0
Línies Automàtiques - L9 Sud	80,5	82,1	+1,6
Línies Automàtiques - L11	71,7	74,9	+3,2
XARXA METRO	74,4	74,3	-0,1

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

Evolució de l'ISC 2021 - 2022

5

PERFIL DEL CLIENT

5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

Variables sociodemogràfiques 2021-2022

VARIABLE	CATEGORIES	2021	2022
GÈNERE	Home	32%	37%
	Dona	68%	63%
EDAT	Fins 25 anys	26%	28%
	De 25 a 35 anys	23%	23%
	De 36 a 45 anys	18%	18%
	De 46 a 55 anys	17%	16%
	De 56 a 65 anys	12%	11%
	Més de 65 anys	4%	4%
	<i>Mitjana (anys)</i>	38 anys	38 anys
LLOC DE NAIXEMENT	Catalunya	54%	54%
	Resta Espanya	11%	11%
	Resta Estranger	35%	35%
LLOC DE RESIDÈNCIA	Barcelona ciutat	68%	67%
	Resta AMB	26%	25%
	Fora AMB	6%	8%
ESTUDIS FINALITZATS	Sense estudis	1%	1%
	Primaris	14%	14%
	Secundaris	46%	44%
	Universitaris	39%	41%
SITUACIÓ LABORAL	Aturat	5%	5%
	Ocupat	73%	72%
	Estudiant	15%	17%
	Tasques llar (no remunerat)	1%	1%
	Jubilat	6%	5%
TOTAL		100%	100%

6

CONCLUSIONS

6.1 Resum executiu

1. **La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Metro es manté estable respecte l'any 2021.**
2. **Millora la Satisfacció Global dels clients de les línies L1 i L11 que van registrar un decrement l'onada anterior.**
3. **La millor valoració la continuen atorgant els usuaris 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 "Aglomeracions: Que no hi hagi aglomeracions a les andanes ni als vagons".**
6. **Es mantenen els 3 atributs als que donen major importància els usuaris de Metro són: Agressions, Freqüència i Vagons nets.**
7. **L'ISC dels clients de la xarxa de Metro es manté estable respecte l'edició anterior. Destaca la millora de la valoració dels usuaris del les línies L11 i L9 Sud.**

A1

**SATISFACCIONS DELS ASPECTES I
ÀMBITS PER LINIA**

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2021-2022 Línia L1

ATRIBUT	2021	2022
OFERTA		
1. Rapidesa	8,10	8,17
2. Freqüència	7,99	8,02
FIABILITAT		
3. Avaries	7,29	7,35
4. Venda i Validació	7,66	7,62
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,68	6,41
6. Aglomeracions	5,93	5,89
7. Estacions netes	6,98	7,09
8. Vagons nets	7,10	7,16
INFORMACIÓ		
9. General	7,86	8,03
10. Incidències	7,38	7,41
SEGURETAT		
11. Agressions	5,88	6,12
12. Caigudes	7,35	7,47
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,43	7,48
14. Connexió i transport	7,95	8,09
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,41	7,65

Evolució ISC i SG 2021-2022

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
L1	7,54	7,69	71,9	72,6
L2	8,07	8,06	75,8	75,3
L3	7,90	7,87	74,9	75,1
L4	7,77	7,71	74,6	73,2
L5	7,89	7,85	74,5	74,0
L9N/L10	8,49	8,30	79,5	78,5
L9S	8,48	8,41	80,5	82,1
L11	6,94	7,37	71,7	74,9
XARXA	7,84	7,85	74,4	74,3



■ Millors valoracions de la Línia
■ Pitjors valoracions de la Línia

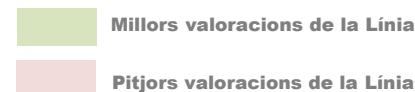
ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2021-2022 Línia L2

ATRIBUT	2021	2022
OFERTA		
1. Rapidesa	8,42	8,32
2. Freqüència	8,24	8,10
FIABILITAT		
3. Avaries	7,80	7,69
4. Venda i Validació	7,78	7,52
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,53	7,12
6. Aglomeracions	6,62	6,59
7. Estacions netes	7,58	7,45
8. Vagons nets	7,83	7,59
INFORMACIÓ		
9. General	8,00	8,03
10. Incidències	7,48	7,87
SEGURETAT		
11. Agressions	6,38	6,31
12. Caigudes	7,44	7,59
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,66	7,67
14. Connexió i transport	8,05	8,14
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,68	7,79

Evolució ISC i SG 2021-2022

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
L1	7,54	7,69	71,9	72,6
L2	8,07	8,06	75,8	75,3
L3	7,90	7,87	74,9	75,1
L4	7,77	7,71	74,6	73,2
L5	7,89	7,85	74,5	74,0
L9N/L10	8,49	8,30	79,5	78,5
L9S	8,48	8,41	80,5	82,1
L11	6,94	7,37	71,7	74,9
XARXA	7,84	7,85	74,4	74,3



ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2021-2022 Línia L3

ATRIBUT	2021	2022
OFERTA		
1. Rapidesa	8,22	8,32
2. Freqüència	8,14	8,18
FIABILITAT		
3. Avaries	7,73	7,71
4. Venda i Validació	8,01	7,95
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,28	6,86
6. Aglomeracions	6,42	6,34
7. Estacions netes	7,20	7,15
8. Vagons nets	7,52	7,27
INFORMACIÓ		
9. General	8,07	8,20
10. Incidències	7,61	7,83
SEGURETAT		
11. Agressions	6,37	6,28
12. Caigudes	7,43	7,68
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,68	7,78
14. Connexió i transport	8,13	8,22
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,51	7,96

Evolució ISC i SG 2021-2022

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
L1	7,54	7,69	71,9	72,6
L2	8,07	8,06	75,8	75,3
L3	7,90	7,87	74,9	75,1
L4	7,77	7,71	74,6	73,2
L5	7,89	7,85	74,5	74,0
L9N/L10	8,49	8,30	79,5	78,5
L9S	8,48	8,41	80,5	82,1
L11	6,94	7,37	71,7	74,9
XARXA	7,84	7,85	74,4	74,3



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2021-2022 Línia L4

ATRIBUT	2021	2022
OFERTA		
1. Ràpidesa	8,09	7,96
2. Freqüència	7,75	7,91
FIABILITAT		
3. Avaries	7,71	7,66
4. Venda i Validació	7,94	7,85
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,32	6,77
6. Aglomeracions	6,62	5,96
7. Estacions netes	7,40	7,21
8. Vagons nets	7,22	7,21
INFORMACIÓ		
9. General	7,91	8,16
10. Incidències	7,74	7,65
SEGURETAT		
11. Agressions	6,35	6,08
12. Caigudes	7,66	7,35
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,83	7,68
14. Connexió i transport	7,78	7,82
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,72	7,98

Evolució ISC i SG 2021-2022

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
L1	7,54	7,69	71,9	72,6
L2	8,07	8,06	75,8	75,3
L3	7,90	7,87	74,9	75,1
L4	7,77	7,71	74,6	73,2
L5	7,89	7,85	74,5	74,0
L9N/L10	8,49	8,30	79,5	78,5
L9S	8,48	8,41	80,5	82,1
L11	6,94	7,37	71,7	74,9
XARXA	7,84	7,85	74,4	74,3



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

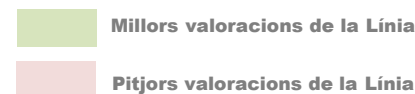
ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2021-2022 Línia L5

ATRIBUT	2021	2022
OFERTA		
1. Rapidesa	8,15	8,16
2. Frequència	8,06	8,01
FIABILITAT		
3. Avaries	7,52	7,39
4. Venda i Validació	7,74	7,67
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,33	7,12
6. Aglomeracions	6,21	6,15
7. Estacions netes	7,49	7,46
8. Vagons nets	7,69	7,49
INFORMACIÓ		
9. General	7,94	8,02
10. Incidències	7,65	7,61
SEGURETAT		
11. Agressions	6,20	6,25
12. Caigudes	7,49	7,39
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,66	7,65
14. Connexió i transport	8,06	8,12
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,54	7,65

Evolució ISC i SG 2021-2022

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
L1	7,54	7,69	71,9	72,6
L2	8,07	8,06	75,8	75,3
L3	7,90	7,87	74,9	75,1
L4	7,77	7,71	74,6	73,2
L5	7,89	7,85	74,5	74,0
L9N/L10	8,49	8,30	79,5	78,5
L9S	8,48	8,41	80,5	82,1
L11	6,94	7,37	71,7	74,9
XARXA	7,84	7,85	74,4	74,3



ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2021-2022 Línia L9 Nord /10

ATRIBUT	2021	2022
OFERTA		
1. Rapidesa	8,26	8,31
2. Freqüència	7,30	7,19
FIABILITAT		
3. Avaries	7,92	7,89
4. Venda i Validació	8,17	8,26
CONFORT		
5. Temperatura vagons	8,16	7,83
6. Aglomeracions	7,56	7,42
7. Estacions netes	8,40	8,28
8. Vagons nets	8,40	7,96
INFORMACIÓ		
9. General	8,13	8,34
10. Incidències	8,15	8,31
SEGURETAT		
11. Agresions	6,77	6,71
12. Caigudes	8,37	8,29
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,40	8,39
14. Connexió i transport	8,48	8,17
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,81	7,75

Evolució ISC i SG 2021-2022

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
L1	7,54	7,69	71,9	72,6
L2	8,07	8,06	75,8	75,3
L3	7,90	7,87	74,9	75,1
L4	7,77	7,71	74,6	73,2
L5	7,89	7,85	74,5	74,0
L9N/L10	8,49	8,30	79,5	78,5
L9S	8,48	8,41	80,5	82,1
L11	6,94	7,37	71,7	74,9
XARXA	7,84	7,85	74,4	74,3



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2021-2022 Línia L9 Sud

ATRIBUT	2021	2022
OFERTA		
1. Rapidesa	8,27	8,45
2. Freqüència	7,72	7,62
FIABILITAT		
3. Avaries	8,18	7,98
4. Venda i Validació	8,35	8,58
CONFORT		
5. Temperatura vagons	8,12	8,20
6. Aglomeracions	7,56	7,71
7. Estacions netes	8,53	8,70
8. Vagons nets	8,31	8,47
INFORMACIÓ		
9. General	8,20	8,55
10. Incidències	8,12	8,32
SEGURETAT		
11. Agressions	7,25	7,55
12. Caigudes	8,34	8,52
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,52	8,85
14. Connexió i transport	8,11	8,39
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,93	8,53

Evolució ISC i SG 2021-2022

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
L1	7,54	7,69	71,9	72,6
L2	8,07	8,06	75,8	75,3
L3	7,90	7,87	74,9	75,1
L4	7,77	7,71	74,6	73,2
L5	7,89	7,85	74,5	74,0
L9N/L10	8,49	8,30	79,5	78,5
L9S	8,40	8,41	80,5	82,1
L11	6,94	7,37	71,7	74,9
XARXA	7,84	7,85	74,4	74,3



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

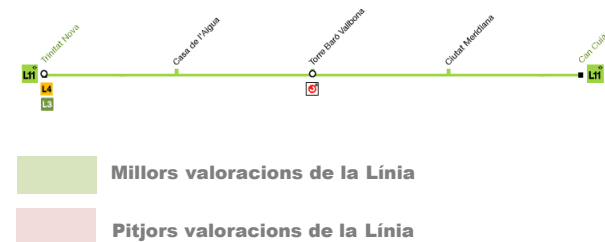
ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2021-2022 Línia L11

ATRIBUT	2021	2022
OFERTA		
1. Rapidesa	6,74	7,27
2. Freqüència	5,73	6,13
FIABILITAT		
3. Avaries	7,06	7,63
4. Venda i Validació	8,13	8,15
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,65	7,81
6. Aglomeracions	5,58	6,62
7. Estacions netes	8,00	7,93
8. Vagons nets	7,72	7,85
INFORMACIÓ		
9. General	7,85	7,91
10. Incidències	7,56	7,59
SEGURETAT		
11. Agressions	6,89	7,07
12. Caigudes	7,63	8,10
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,05	8,11
14. Connexió i transport	7,18	7,82
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,67	7,65

Evolució ISC i SG 2021-2022

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
L1	7,54	7,69	71,9	72,6
L2	8,07	8,06	75,8	75,3
L3	7,90	7,87	74,9	75,1
L4	7,77	7,71	74,6	73,2
L5	7,89	7,85	74,5	74,0
L9N/L10	8,49	8,30	79,5	78,5
L9S	8,48	8,41	80,5	82,1
L11	6,94	7,37	71,7	74,9
XARXA	7,84	7,85	74,4	74,3



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