

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

**Novembre 2020**

**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>14</b>
3.1 Evolució de les importàncies	
<b>4. ISC.....</b>	<b>16</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>19</b>
5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques	
<b>6. CONCLUSIONS.....</b>	<b>23</b>
6.1 Resum Executiu	
<i>ANNEX I. SATISFACCIONS DELS ASPECTES PER CON.....</i>	<i>29</i>
<i>ANNEX II. DESCRIPCIÓ LITERAL DELS ATRIBUTS.....</i>	<i>34</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 30<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.

### SATISFACCIONS

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

### 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 CON.*

### 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 a nivell global presenten un error mostral inferior a l'1,6%

- L'univers està format pels usuaris de Bus en un dia feiner tipus d'octubre de 2020; al voltant de 466.000 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 6 d'octubre i el 13 de novembre de 2020.

Dades mostrals Bus 2020<sup>1</sup>

Xarxa	Univers	Mostra	Error
Horta	131.273	899	± 3,3%
Triangle	107.159	1.019	± 3,1%
Zona Franca	159.711	1.282	± 2,7%
Ponent	67.988	654	± 3,8%
<b>XARXA BUS</b>	<b>466.131</b>	<b>3.854</b>	<b>± 1,6%</b>

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

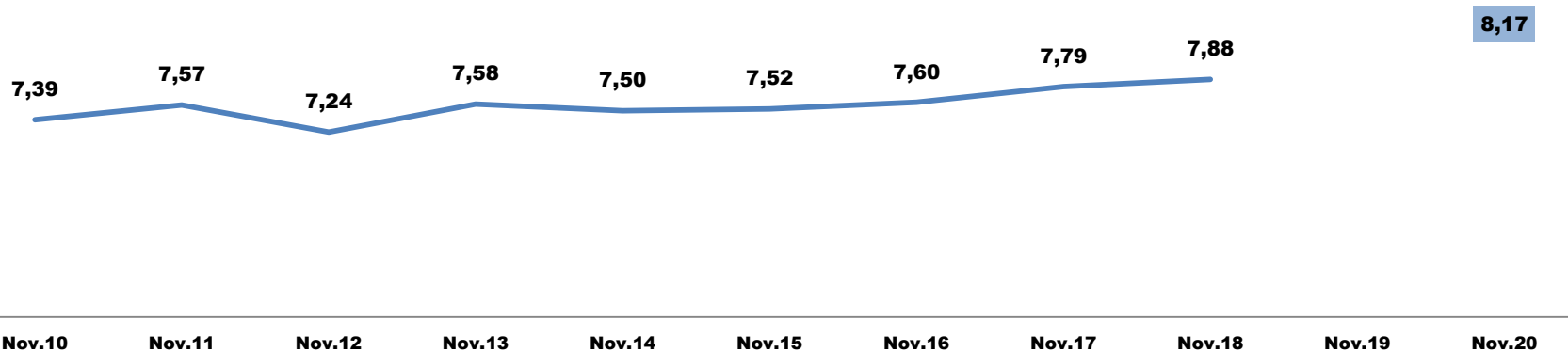
**2**

**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 8,17 punts**

Ens trobem davant de la dada de Satisfacció Global més elevada per al període 2010-2020.



Evolució de la Satisfacció Global

## 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 increment en la satisfacció global respecte l'any 2018.

CON	SATISFACCIÓ		
	2018	2020	DIFERÈNCIA
Horta	7,85	8,13	+0,28
Triangle	7,91	8,22	+0,31
Zona Franca	7,85	8,13	+0,28
Ponent	7,92	8,24	+0,32
XARXA BUS	7,88	8,17	+0,29


Evolució de la Satisfacció global 2018-2020




## 2.3 Satisfaccions per àmbits i atributs

13 dels 15 atributs presenten una millora de la satisfacció respecte l'onada de 2018

ÀMBIT	2020	ATRIBUT	2018	2020	DIF.
OFERTA	7,69	1. Rapidesa	7,63	7,96	+0,33
		2. Freqüència	6,93	7,42	+0,49
FIABILITAT	8,61	3. Avaries	7,91	8,41	+0,50
		4. Validació	8,73	8,81	+0,08
CONFORT	7,53	5. Temperatura autobús	7,07	7,48	+0,41
		6. Aglomeracions	6,18	6,86	+0,68
		7. Autobusos nets	7,60	8,01	+0,41
		8. Parades netes	7,78	7,78	0,00
INFORMACIÓ	7,86	9. Informació General	7,83	8,01	+0,18
		10. Informació Incidències	7,14	7,71	+0,57
SEGURETAT	7,78	11. Agressions	7,76	7,78	+0,02
		12. Conducció	7,50	7,78	+0,28
ACCESSIBILITAT	8,48	13. Rampes i pis baix	8,33	8,56	+0,23
		14. Connexió i transport	8,05	8,39	+0,34
ATENCIÓ	8,10	15. Atenció al client	8,14	8,10	-0,04

 Àmbits / Atributs més valorats

 Àmbits / Atributs menys valorats

Evolució de la valoració dels àmbits i atributs 2018-2020

## 2.4 Satisfaccions per CON

Horta tendeix a presentar valoracions per atribut lleugerament més baixes que la resta

ÀMBIT	ASPECTES	XARXA	HORTA	TRIANGLE	ZONA FRANCA	PONENT
OFERTA	1. Rapidesa	7,96	7,91	7,97	7,92	8,14
	2. Freqüència	7,42	7,22	7,58	7,41	7,56
FIABILITAT	3. Avaries	8,41	8,25	8,34	8,55	8,48
	4. Validació	8,81	8,70	8,84	8,82	8,91
CONFORT	5. Temperatura autobús	7,48	7,36	7,57	7,47	7,57
	6. Aglomeracions	6,86	6,75	7,04	6,93	6,59
	7. Autobusos nets	8,01	7,83	8,15	8,05	8,04
	8. Parades netes	7,78	7,58	7,96	7,75	7,96
INFORMACIÓ	9. Informació General	8,01	7,83	8,07	8,10	8,09
	10. Informació Incidències	7,71	7,51	7,82	7,73	7,84
SEGURETAT	11. Agressions	7,78	7,64	7,90	7,71	8,05
	12. Conducció	7,78	7,70	7,86	7,71	7,97
ACCESSIBILITAT	13. Rampes i pis baix	8,56	8,38	8,74	8,54	8,69
	14. Connexió i transport	8,39	8,32	8,53	8,33	8,45
ATENCIÓ	15. Atenció al client	8,10	8,08	8,13	8,04	8,26

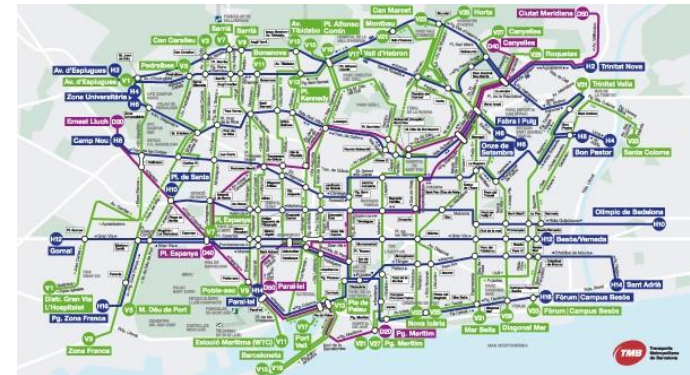
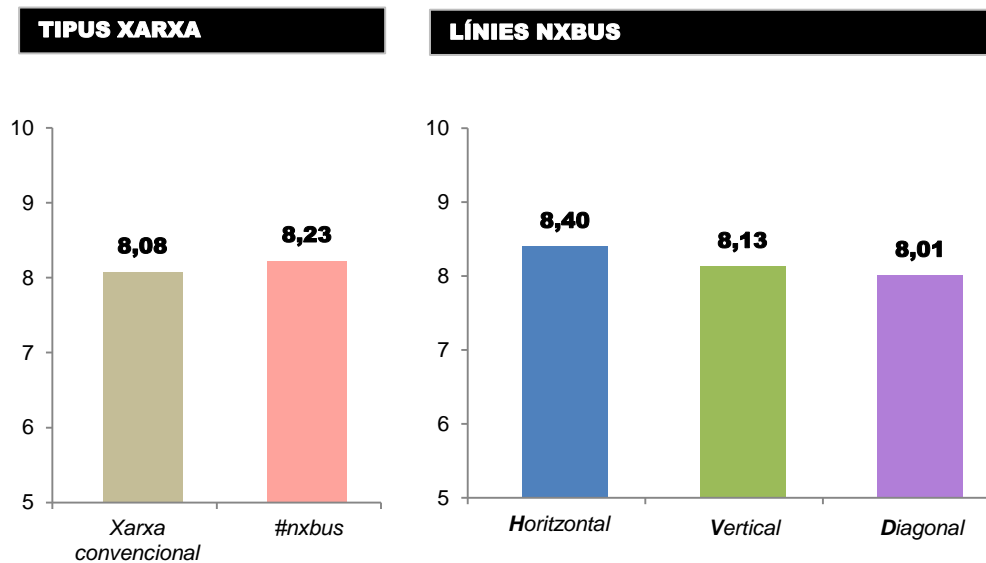
 Millors valoracions respecte el Global Xarxa

Valoració atributs per CON 2020

 Pitjors valoracions respecte el Global Xarxa

## 2.5 Satisfaccions segons tipus de xarxa

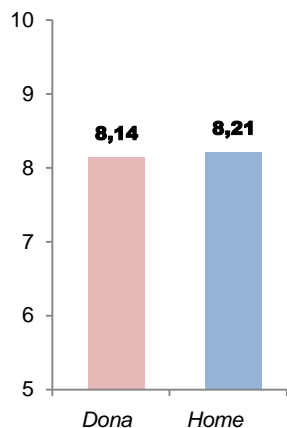
No hi ha excessives diferències entre els usuaris de la NXB i la resta de línies convencionals. Els usuaris de les línies horitzontals de la NXB són els que estan més satisfets



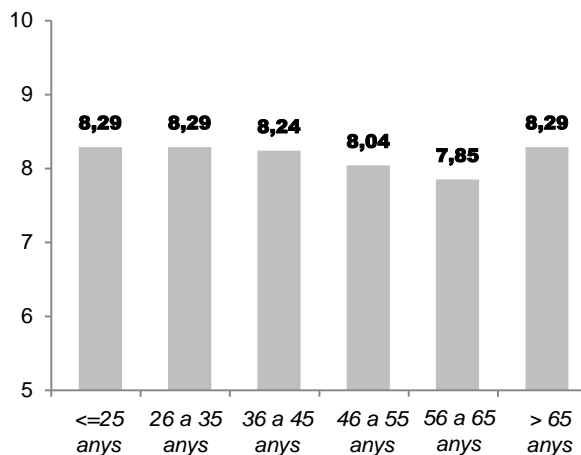
## 2.6 Satisfaccions segons perfil client (1/2)

**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**

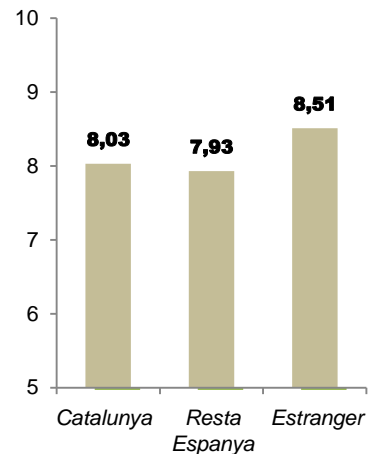
### GÈNERE



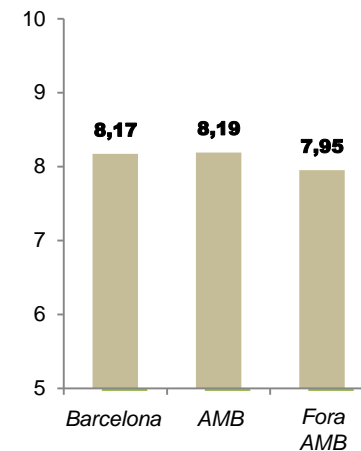
### EDAT



### LLOC DE NAIXEMENT



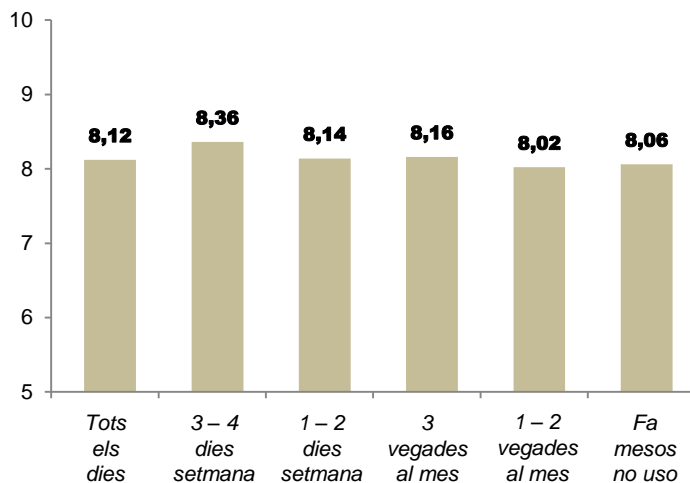
### LLOC DE RESIDÈNCIA



## 2.6 Satisfaccions segons perfil client (2/2)

Les diferències en la satisfacció segons intensitat d'ús de la xarxa són força reduïdes

### FREQÜÈNCIA ÚS XARXA BUS



**3**


**IMPORTÀNCIES**


# 3.1 Evolució de les importàncies

Aglomeracions passa a ser un dels atributs més importants, pujant de la posició 8<sup>a</sup> a la 2<sup>a</sup>

ÀMBIT	2020
OFERTA	2n
FIABILITAT	7è
CONFORT	3r
INFORMACIÓ	6è
SEGURETAT	1r
ACCESSIBILITAT	4t
ATENCIÓ	5è

ATRIBUT	2018	2020
1. Rapidesa	7è	8è
2. Freqüència	1r	1r
3. Avaries	5è	10è
4. Validació	14è	15è
5. Temperatura autobús	12è	7è
6. Aglomeracions	8è	2n
7. Autobusos nets	15è	4t
8. Parades netes	11è	14è
9. Informació General	13è	13è
10. Informació Incidències	9è	11è
11. Agressions	3r	5è
12. Conducció	2n	3r
13. Rampes i pis baix	6è	9è
14. Connexió i transport	4t	6è
15. Atenció al client	10è	12è

 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

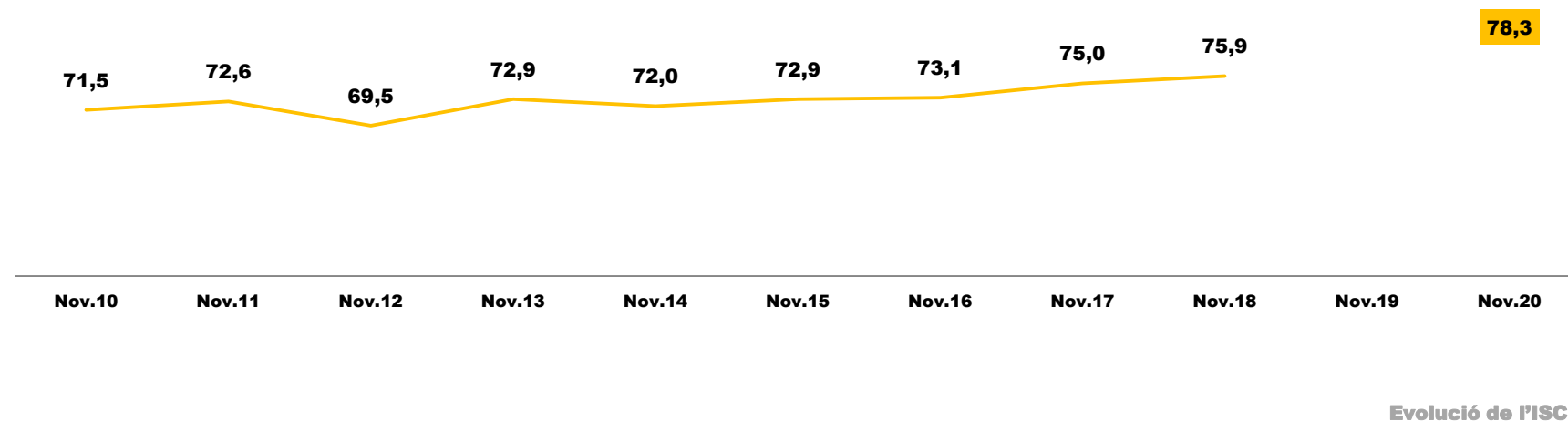
**ÍNDEX SATISFACCIÓ  
DEL CLIENT (ISC)**



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

### L'ISC dels clients de la xarxa de Bus incrementa més de 2 punts respecte l'any 2018

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 CON

**La major valoració de l'ISC es registra a les línies del CON de Triangle i Ponent**

Tots els CON milloren l'ISC respecte l'onada anterior.

CON	ISC		
	2018	2020	DIFERÈNCIA
Horta	75,2	77,1	1,9
Triangle	76,8	79,4	2,6
Zona Franca	75,6	78,3	2,7
Ponent	76,0	79,2	3,2
XARXA BUS	75,9	78,3	2,4

Evolució de l'ISC 2018 - 2020

**5**

**PERFIL DEL CLIENT**

# 5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

## Evolució de les variables sociodemogràfiques

VARIABLE	CATEGORIES	2018	2020
GÈNERE	Home	31%	34%
	Dona	69%	66%
EDAT	Fins 25 anys	18%	17%
	26 a 35 anys	15%	19%
	36 a 45 anys	18%	17%
	46 a 55 anys	17%	18%
	56 a 65 anys	16%	15%
	Més de 65 anys	16%	14%
	<i>Mitjana d'edat</i>	<b>45 anys</b>	<b>44 anys</b>
LLOC DE NAIXEMENT	Catalunya	64%	57%
	Resta Espanya	17%	13%
	Estranger	19%	31%
LLOC DE RESIDÈNCIA	Barcelona ciutat	86%	91%
	Resta AMB	10%	7%
	Altres	4%	2%
ESTUDIS FINALITZATS	Sense estudis	1%	2%
	Primaris	19%	15%
	Secundaris	39%	45%
	Universitaris	41%	37%
SITUACIÓ LABORAL	Aturat	5%	6%
	Ocupat	61%	64%
	Estudiant	13%	13%
	Tasques llar	1%	1%
	Jubilat	20%	16%

**6**

**CONCLUSIONS**

## 6.1 Resum executiu

---

- 1. La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Bus millora respecte la darrera onada, assolint el valor més elevat de tota la sèrie històrica (8,17).**
- 2. Aquesta millora s'estén a tots els CON i el de Ponent es manté com el més ben valorat.**
- 3. Dels 15 atributs de servei, 13 milloren la satisfacció del client respecte l'onada anterior.**
- 4. Els atributs pitjor valorats són: aglomeracions, freqüència de pas i temperatura de l'autobús.**
- 5. Pel que fa a les importàncies el canvi més significatiu és que aglomeracions ha passat de la posició 8<sup>a</sup> a la 1<sup>a</sup>.**
- 6. L'ISC dels clients de la xarxa de Bus millora respecte l'any anterior.**

# A1

**SATISFACCIONS DELS ASPECTES I  
ÀMBITS PER CON**



# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2018-2020 Horta

ATRIBUT	2018	2020
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,57	7,91
2. Freqüència	6,75	7,22
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	7,86	8,25
4. Validació	8,73	8,70
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,17	7,36
6. Aglomeracions	6,20	6,75
7. Autobusos nets	7,55	7,83
8. Parades netes	7,61	7,58
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,86	7,83
10. Incidències	7,09	7,51
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,53	7,64
12. Conducció	7,41	7,70
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,12	8,38
14. Connexió i transport	8,03	8,32
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,13	8,08

Evolució ISC i SG 2018-2020

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
Horta	7,85	8,13	75,2	77,1
Triangle	7,91	8,22	76,8	79,4
Z.Franca	7,85	8,13	75,6	78,3
Ponent	7,92	8,24	76,0	79,3
XARXA	7,88	8,17	75,9	78,3

 Millors valoracions del CON Horta  
 Pitjors valoracions del CON Horta





# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2018-2020 Triangle

ATRIBUT	2018	2020
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,72	7,97
2. Freqüència	7,00	7,58
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	8,03	8,34
4. Validació	8,84	8,84
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	6,93	7,57
6. Aglomeracions	6,18	7,04
7. Autobusos nets	7,71	8,15
8. Parades netes	7,96	7,96
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,99	8,07
10. Incidències	7,19	7,82
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	8,00	7,90
12. Conducció	7,55	7,86
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,51	8,74
14. Connexió i transport	8,15	8,53
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,20	8,13

Evolució ISC i SG 2018-2020

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
Horta	7,85	8,13	75,2	77,1
Triangle	7,91	8,22	76,8	79,4
Z.Franca	7,85	8,13	75,6	78,3
Ponent	7,92	8,24	76,0	79,3
XARXA	7,88	8,17	75,9	78,3

 Millors valoracions del CON Triangle  
 Pitjors valoracions del CON Triangle



# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2018-2020 Zona Franca

ATRIBUT	2018	2020
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,54	7,92
2. Freqüència	6,88	7,41
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	7,82	8,55
4. Validació	8,67	8,82
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,06	7,47
6. Aglomeracions	6,14	6,93
7. Autobusos nets	7,57	8,05
8. Parades netes	7,80	7,75
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,71	8,10
10. Incidències	7,10	7,73
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,71	7,71
12. Conducció	7,56	7,71
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,36	8,54
14. Connexió i transport	8,07	8,33
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,15	8,04

Evolució ISC i SG 2018-2020

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
Horta	7,85	8,13	75,2	77,1
Triangle	7,91	8,22	76,8	79,4
Z.Franca	7,85	8,13	75,6	78,3
Ponent	7,92	8,24	76,0	79,3
XARXA	7,88	8,17	75,9	78,3

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



# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2018-2020 Ponent

ATRIBUT	2018	2020
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,78	8,14
2. Freqüència	7,19	7,56
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	8,00	8,48
4. Validació	8,66	8,91
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,20	7,57
6. Aglomeracions	6,25	6,59
7. Autobusos nets	7,55	8,04
8. Parades netes	7,68	7,96
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,75	8,09
10. Incidències	7,25	7,84
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,77	8,05
12. Conducció	7,40	7,97
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,27	8,69
14. Connexió i transport	7,85	8,45
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,01	8,26

Evolució ISC i SG 2018-2020

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2018	2020	2018	2020
Horta	7,85	8,13	75,2	77,1
Triangle	7,91	8,22	76,8	79,4
Z.Franca	7,85	8,13	75,6	78,3
Ponent	7,92	8,24	76,0	79,3
XARXA	7,88	8,17	75,9	78,3

 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