

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

**novembre 2018**

**Coneixement de Mercat**  
**Direcció Executiva de Màrqueting**

# 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	
5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat	
<b>6. CONCLUSIONS.....</b>	<b>23</b>
6.1 Resum Executiu	
<i>ANNEX I. SATISFACCIONS DELS ASPECTES PER CON.....</i>	<i>25</i>
<i>ANNEX II. DESCRIPCIÓ LITERAL DELS ATRIBUTS.....</i>	<i>30</i>

# 1

**INTRODUCCIÓ**

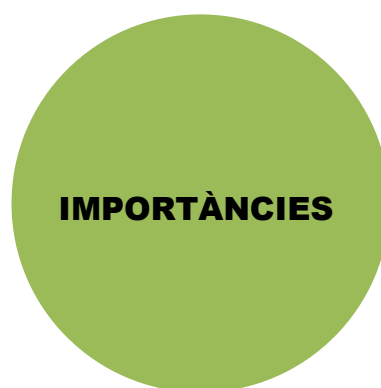
## 1.1 Objectius i contingut de l'informe

### L'objectiu principal és mesurar la satisfacció del client de Bus

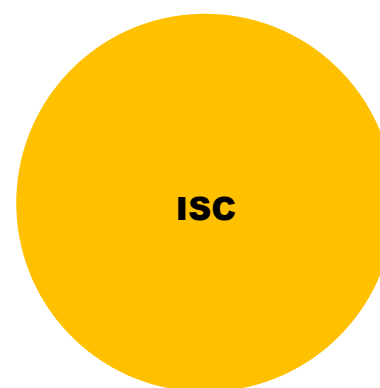
- Es tracta de la 28<sup>a</sup> edició de l'estudi; a partir de l'any 2012 es realitza una única onada de l'estudi al mes d'octubre
- S'analitzen quin són els atributs de servei més i menys valorats pel client tant a nivell global com a nivell de CON
- L'edició anterior es va optimitzar el nombre d'atributs i la seva descripció fet que provocà un trencament de la sèrie de l'ISC
- A més es reporta el perfil sociodemogràfic i de mobilitat del client de la xarxa de Bus



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



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



*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.*



*Es realitza una descripció del client de Bus en base a variables sociodemogràfiques i de mobilitat*

## 1.2 Fitxa tècnica

### Els resultats a nivell global es presenten en un error mostral inferior a l'1,5%

- L'univers està format pels usuaris de Bus en un dia feiner tipus d'octubre de 2018, al voltant de les 728 mil 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 al bord dels bus utilitzant el sistema CAPI
- El treball de camp l'ha realitzat l'empresa APOLDA entre el 1 d'Octubre i el 16 de Novembre de 2018.

Dades mostrals Bus 2018<sup>1</sup>

XARXA	UNIVERS	MOSTRA	ERROR
Horta	173.349	1.017	± 3,1%
Triangle	202.818	1.050	± 3,0%
Zona Franca	252.053	1.377	± 2,6%
Ponent	100.045	678	± 3,8%
<b>XARXA BUS</b>	<b>728.265</b>	<b>4.122</b>	<b>± 1,5%</b>

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

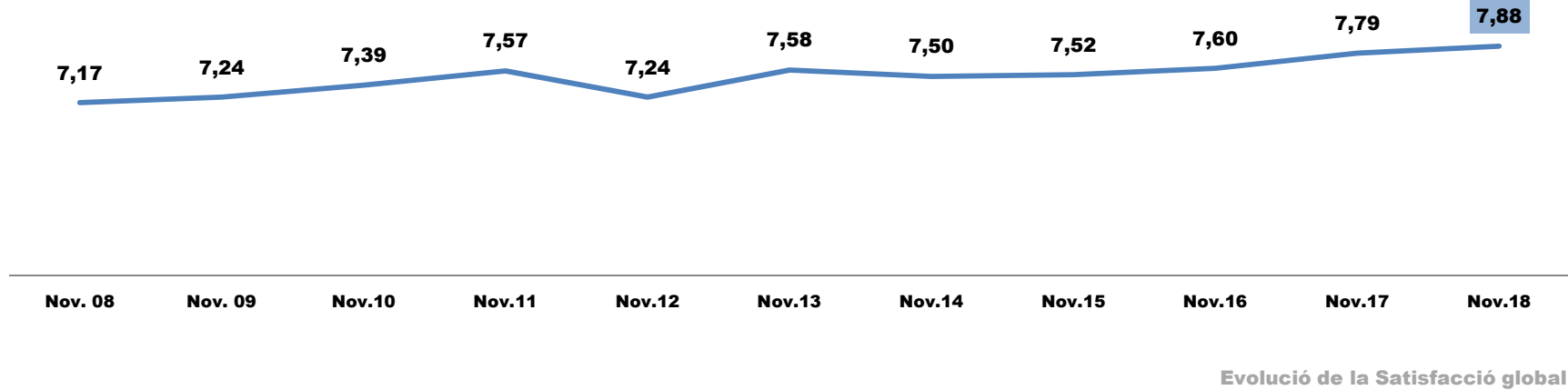
# 2

## **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 7,88 punts**

Ens trobem davant de la dada de Satisfacció Global més elevada per al període 2008-2018.

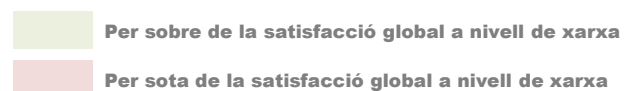


## 2.2 Evolució de la satisfacció global a nivell CON

**Els clients de tots els CON's tenen una satisfacció molt similar**

Tots els CON tenen un increment en la satisfacció global respecte l'any anterior menys el CON de Ponent.

CON	SATISFACCIÓ	
	2017	2018
Horta	7,70	7,85
Triangle	7,88	7,91
Zona Franca	7,68	7,85
Ponent	8,03	7,92
XARXA BUS	7,79	7,88



Evolució de la Satisfacció global 2017-2018



## 2.3 Satisfaccions per àmbits i atributs

12 dels 15 atributs presenten una millora de la satisfacció respecte l'onada de 2017

ÀMBIT	2018	ATRIBUT	2017	2018	Dif.
OFERTA	7,28	1. Rapidesa	7,55	7,63	+0,08
		2. Freqüència	6,85	6,93	+0,08
FIABILITAT	8,34	3. Avaries	7,81	7,91	+0,10
		4. Validació	8,58	8,73	+0,15
CONFORT	7,16	5. Temperatura autobús	7,03	7,07	+0,04
		6. Aglomeracions	6,24	6,18	-0,06
		7. Autobusos nets	7,67	7,60	-0,07
		8. Parades netes	7,59	7,78	+0,19
INFORMACIÓ	7,51	9. Informació General	7,76	7,83	+0,07
		10. Informació Incidències	7,20	7,14	-0,06
SEGURETAT	7,63	11. Agressions	7,66	7,76	+0,10
		12. Conducció	7,31	7,50	+0,19
ACCESSIBILITAT	8,20	13. Rampes i pis baix	8,15	8,33	+0,18
		14. Connexió i transport	7,97	8,05	+0,08
ATENCIÓ	8,14	15. Atenció al client	8,02	8,14	+0,12

	Àmbits / Atributs més valorats
	Àmbits / Atributs menys valorats

Evolució de la valoració dels àmbits i atributs 2017-2018<sup>1</sup>

## 2.4 Satisfaccions per CON

**Horta acumula les pitjors valoracions per atribut i Triangle acumula les millors valoracions.**

ÀMBIT	ASPECTES	XARXA	HORTA	TRIANGLE	ZONA FRANCA	PONENT
OFERTA	1. Rapidesa	7,63	7,57	7,72	7,54	7,78
	2. Freqüència	6,93	6,75	7,00	6,88	7,19
FIABILITAT	3. Avaries	7,91	7,86	8,03	7,82	8,00
	4. Validació	8,73	8,73	8,84	8,67	8,66
CONFORT	5. Temperatura autobús	7,07	7,17	6,93	7,06	7,20
	6. Aglomeracions	6,18	6,20	6,18	6,14	6,25
	7. Autobusos nets	7,60	7,55	7,71	7,57	7,55
	8. Parades netes	7,78	7,61	7,96	7,80	7,68
INFORMACIÓ	9. Informació General	7,83	7,86	7,99	7,71	7,75
	10. Informació Incidències	7,14	7,09	7,19	7,10	7,25
SEGURETAT	11. Agressions	7,76	7,53	8,00	7,71	7,77
	12. Conducció	7,50	7,41	7,55	7,56	7,40
ACCESSIBILITAT	13. Rampes i pis baix	8,33	8,12	8,51	8,36	8,27
	14. Connexió i transport	8,05	8,03	8,15	8,07	7,85
ATENCIÓ	15. Atenció al client	8,14	8,13	8,20	8,15	8,01

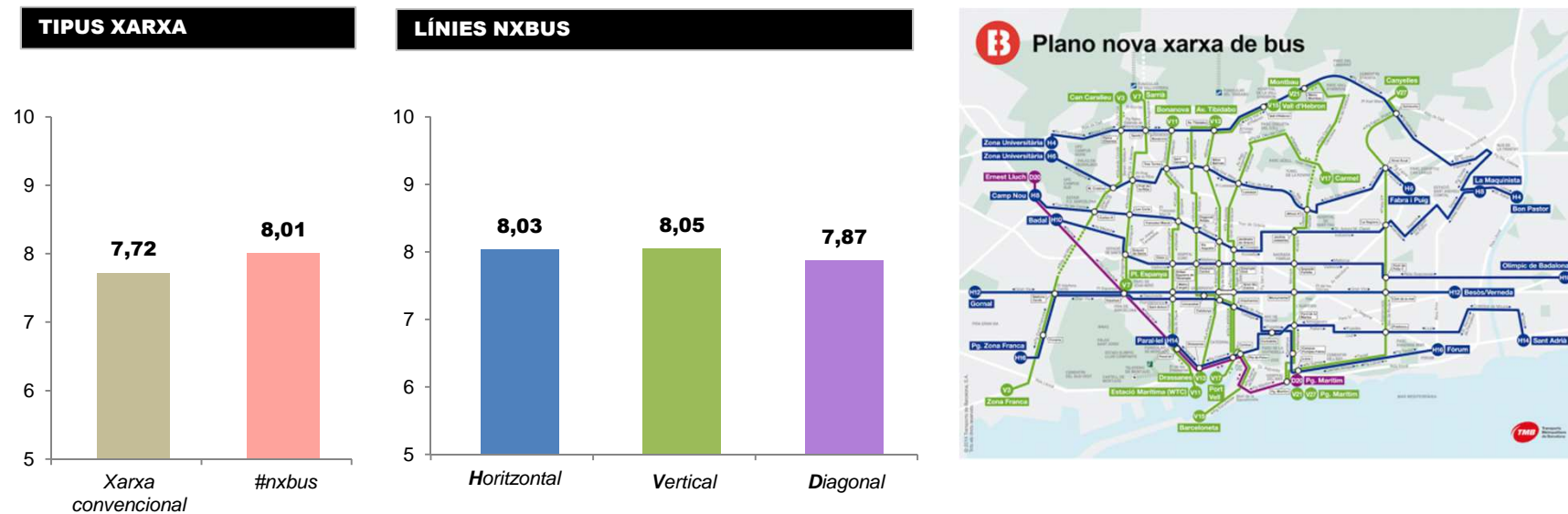
 Millors valoracions respecte el Global Xarxa

 Pitjors valoracions respecte el Global Xarxa

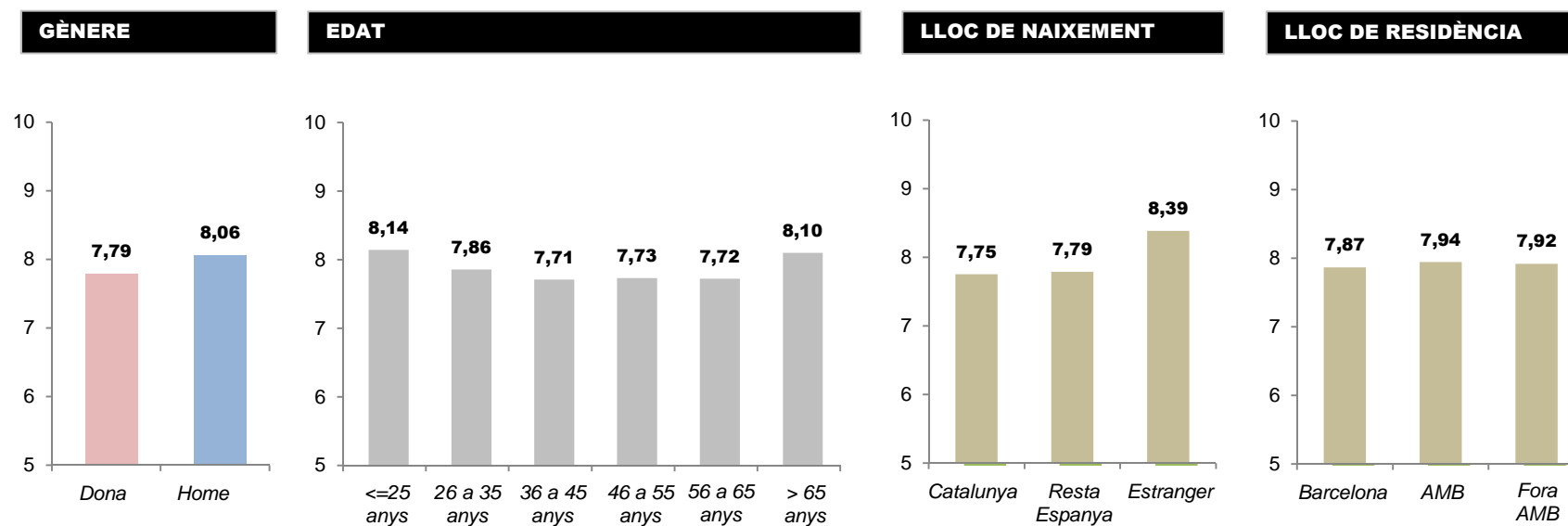
Valoració atributs per CON 2018

## 2.5 Satisfaccions segons tipus de xarxa

Els usuaris de les línies convencionals presenten pitjors valoracions que els de la nova xarxa.

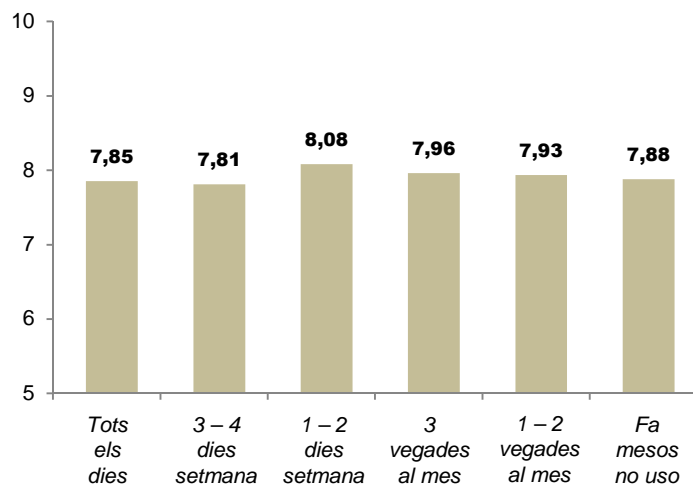


## 2.6 Satisfaccions segons perfil client (1/2)

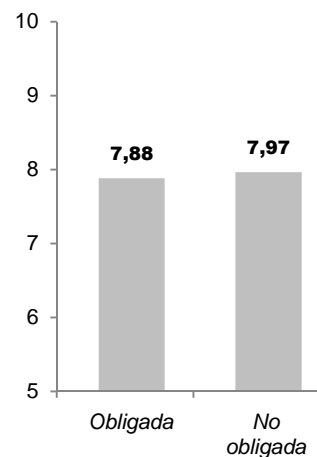


## 2.6 Satisfaccions segons perfil client (2/2)

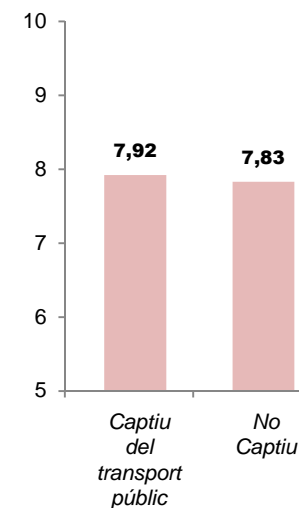
### FREQÜÈNCIA ÚS XARXA BUS



### MOBILITAT



### CAPTIVITAT



**3**

**IMPORTÀNCIES**

## 3.1 Evolució de les importàncies

Es mantenen com més importants els atributs **Freqüència, Agressions i Conducció**.

ÀMBIT	2018
OFERTA	2n
FIABILITAT	5è
CONFORT	7è
INFORMACIÓ	6è
SEGURETAT	1r
ACCESSIBILITAT	3r
ATENCIÓ	4t

 Àmbits / Atributs més importants (el nº 1 és el més important)

 Àmbits / Atributs menys importants

ATRIBUT	2017	2018
1. Rapidesa	7è	7è
2. Freqüència	1r	1r
3. Avaries	6è	5è
4. Validació	14è	14è
5. Temperatura autobús	8è	12è
6. Aglomeracions	12è	8è
7. Autobusos nets	15è	15è
8. Parades netes	11è	11è
9. Informació General	13è	13è
10. Informació Incidències	10è	9è
11. Agressions	2n	3r
12. Conducció	3r	2n
13. Rampes i pis baix	5è	6è
14. Connexió i transport	4t	4t
15. Atenció al client	9è	10è

Evolució de les importàncies dels àmbits i atributs 2017-2018

# 4

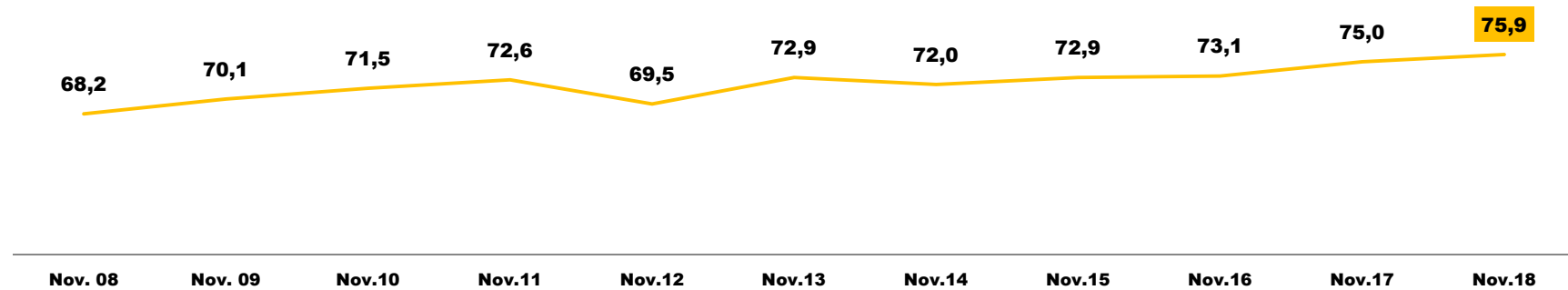
**ÍNDEX SATISFACCIÓ  
DEL CLIENT (ISC)**



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

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

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.



Evolució de l'ISC

## 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, menys el cas del CON de Ponent.

CON	ISC	
	2017	2018
Horta	74,7	75,2
Triangle	75,3	76,8
Zona Franca	74,0	75,6
Ponent	77,0	76,0
XARXA BUS	75,0	75,9

	Per sobre de l'ISC a nivell de xarxa
	Per sota de l'ISC a nivell de xarxa

Evolució de l'ISC 2017 - 2018

**5**

**PERFIL DEL CLIENT**

## 5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

### Evolució de les variables sociodemogràfiques

VARIABLE	CATEGORIES	2017	2018
<b>GÈNERE</b>	<b>Home</b>	<b>32%</b>	<b>31%</b>
	<b>Dona</b>	<b>68%</b>	<b>69%</b>
<b>EDAT</b>	<b>Fins 25 anys</b>	<b>17%</b>	<b>18%</b>
	<b>26 a 35 anys</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>
	<b>36 a 45 anys</b>	<b>18%</b>	<b>18%</b>
	<b>46 a 55 anys</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>
	<b>56 a 65 anys</b>	<b>14%</b>	<b>16%</b>
	<b>Més de 65 anys</b>	<b>16%</b>	<b>16%</b>
	<b>Mitjana d'edat</b>	<b>46 anys</b>	<b>45 anys</b>
<b>LLOC DE NAIXEMENT</b>	<b>Catalunya</b>	<b>64%</b>	<b>64%</b>
	<b>Resta Espanya</b>	<b>16%</b>	<b>17%</b>
	<b>Estranger</b>	<b>20%</b>	<b>19%</b>
<b>LLOC DE RESIDÈNCIA</b>	<b>Barcelona ciutat</b>	<b>87%</b>	<b>86%</b>
	<b>Resta AMB</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>
	<b>Altres</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>
<b>ESTUDIS FINALITZATS</b>	<b>Sense estudis</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
	<b>Primaris</b>	<b>18%</b>	<b>19%</b>
	<b>Secundaris</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>
	<b>Universitaris</b>	<b>42%</b>	<b>41%</b>
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>	<b>Aturat</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>
	<b>Ocupat</b>	<b>62%</b>	<b>61%</b>
	<b>Estudiant</b>	<b>11%</b>	<b>13%</b>
	<b>Tasques Il·lar</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>
	<b>Jubilat</b>	<b>21%</b>	<b>20%</b>

## 5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat

Ús de les xarxes de Metro i Bus

		METRO						TOTAL
		TOTS ELS DIES	3 – 4 DIES SETMANA	1 – 2 DIES SETMANA	3 DIES MES	1 – 2 DIES MES	FA MESOS NO USO	
BUS	TOTS ELS DIES	29%	7%	13%	4%	7%	8%	68%
	3 – 4 DIES SETMANA	4%	6%	3%	1%	1%	2%	17%
	1 – 2 DIES SETMANA	3%	2%	3%	1%	1%	1%	11%
	3 VEGADES MES	1%	0%	0%	1%	0%	0%	2%
	1 – 2 VEGADES MES	0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%
	FA MESOS NO USO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL		37%	15%	19%	7%	10%	12%	100%

## 5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat

### Evolució variables mobilitat

VARIABLE	CATEGORIES	2017	2018
<b>MOTIU DE DESPLAÇAMENT</b>	<b>Tornada a casa</b>	<b>39%</b>	<b>40%</b>
	<b>Mobilitat no obligada</b>	<b>29%</b>	<b>26%</b>
	<b>Mobilitat obligada</b>	<b>32%</b>	<b>34%</b>
<b>ALTERNATIVA EN TRANSPORT PRIVAT PEL DESPLAÇAMENT</b>	<b>Sí</b>	<b>42%</b>	<b>42%</b>
	<b>No</b>	<b>58%</b>	<b>58%</b>
<b>MOTIUS PER NO UTILITZAR T.PRIVAT</b>	<b>Més còmode</b>	<b>32%</b>	<b>32%</b>
	<b>Difícil aparcament</b>	<b>34%</b>	<b>36%</b>
	<b>Rapidesa</b>	<b>12%</b>	<b>17%</b>
	<b>Més car</b>	<b>11%</b>	<b>15%</b>
	<b>Altres</b>	<b>11%</b>	<b>0%</b>

**6**

**CONCLUSIONS**

## 6.1 Resum executiu

1. **La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Bus millora respecte l'any anterior**
2. **Aquesta millora s'estén a tots els CON, excepte al de Ponent; que és el més ben valorat.**
3. **La valoració de la Satisfacció Global és superior a les línies de la Nova Xarxa de Bus.**
4. **Dels 15 atributs de servei, 12 milloren la satisfacció del client respecte l'onada anterior.**
5. **Els atributs pitjor valorats són: aglomeracions, informació incidències i autobusos nets.**
6. **Els clients continuen donen major importància als atributs de Seguretat i Oferta.**
7. **Els àmbits menys importants fan referència al Confort i a la Informació.**
8. **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 2017-2018 Horta

ATRIBUT	2017	2018
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,57	7,57
2. Freqüència	6,84	6,75
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	7,71	7,86
4. Validació	8,57	8,73
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,17	7,17
6. Aglomeracions	6,21	6,20
7. Autobusos nets	7,69	7,55
8. Parades netes	7,70	7,61
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,75	7,86
10. Incidències	7,03	7,09
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,28	7,53
12. Conducció	7,62	7,41
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,08	8,12
14. Connexió i transport	7,95	8,03
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	7,95	8,13

Evolució ISC i SG 2017-2018

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2017	2018	2017	2018
Horta	7,70	7,85	74,7	75,2
Triangle	7,88	7,91	75,3	76,8
Z.Franca	7,68	7,85	74,0	75,6
Ponent	8,03	7,92	77,0	76,0
XARXA	7,79	7,88	75,0	75,9

 Millors valoracions del CON Horta  
 Pitjors valoracions del CON Horta


# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2017-2018 Triangle

ATRIBUT	2017	2018
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,56	7,72
2. Freqüència	6,90	7,00
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	7,96	8,03
4. Validació	8,64	8,84
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	6,91	6,93
6. Aglomeracions	6,17	6,18
7. Autobusos nets	7,73	7,71
8. Parades netes	7,58	7,96
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,81	7,99
10. Incidències	7,19	7,19
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,71	8,00
12. Conducció	7,38	7,55
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,30	8,51
14. Connexió i transport	7,99	8,15
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,06	8,20

Evolució ISC i SG 2017-2018

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2017	2018	2017	2018
Horta	7,70	7,85	74,7	75,2
Triangle	7,88	7,91	75,3	76,8
Z.Franca	7,68	7,85	74,0	75,6
Ponent	8,03	7,92	77,0	76,0
XARXA	7,79	7,88	75,0	75,9

 Millors valoracions del CON Triangle  
 Pitjors valoracions del CON Triangle


# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2017-2018 Zona Franca

ATRIBUT	2017	2018
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,42	7,54
2. Freqüència	6,61	6,88
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	7,67	7,82
4. Validació	8,57	8,67
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	6,98	7,06
6. Aglomeracions	6,22	6,14
7. Autobusos nets	7,55	7,57
8. Parades netes	7,47	7,80
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,75	7,71
10. Incidències	7,26	7,10
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,59	7,71
12. Conducció	7,19	7,56
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,02	8,36
14. Connexió i transport	7,95	8,07
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,00	8,15

Evolució ISC i SG 2017-2018

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2017	2018	2017	2018
Horta	7,70	7,85	74,7	75,2
Triangle	7,88	7,91	75,3	76,8
Z.Franca	7,68	7,85	74,0	75,6
Ponent	8,03	7,92	77,0	76,0
XARXA	7,79	7,88	75,0	75,9

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



# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2017-2018 Ponent

ATRIBUT	2017	2018
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,82	7,78
2. Freqüència	7,40	7,19
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	8,02	8,00
4. Validació	8,53	8,66
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,14	7,20
6. Aglomeracions	6,51	6,25
7. Autobusos nets	7,83	7,55
8. Parades netes	7,71	7,68
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,72	7,75
10. Incidències	7,38	7,25
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,83	7,77
12. Conducció	7,57	7,40
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,32	8,27
14. Connexió i transport	8,02	7,85
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,16	8,01

Evolució ISC i SG 2017-2018

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2017	2018	2017	2018
Horta	7,70	7,85	74,7	75,2
Triangle	7,88	7,91	75,3	76,8
Z.Franca	7,68	7,85	74,0	75,6
Ponent	8,03	7,92	77,0	76,0
XARXA	7,79	7,88	75,0	75,9

 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