

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

Novembre 2021

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

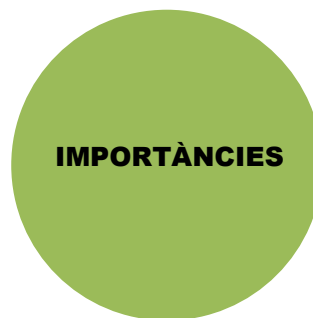
1.1 Objectius i contingut de l'informe

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

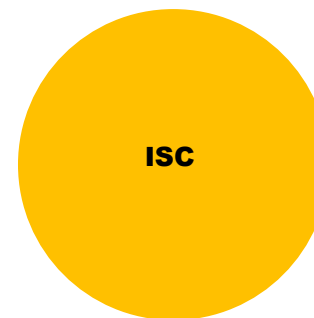
- S'analitzen quin són els atributs de servei més i menys valorats pel client tant a nivell global com a nivell de Línia.
- A més es reporta el perfil sociodemogràfic i de mobilitat del client de la xarxa de Metro.
- Es tracta de la 31^a edició de l'estudi. Recordem que l'any 2019 no es va poder fer l'estudi per problemes amb el proveïdor encarregat de realitzar el treball de camp.



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



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 Línia.



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 2021; al voltant d'un milió de 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 17 de novembre.

Dades mostrals Metro 2021¹

XARXA	UNIVERS	MOSTRA	ERROR
Línia L1	278.427	898	±3,3%
Línia L2	123.111	393	±4,9%
Línia L3	197.589	616	±3,9%
Línia L4	128.697	425	±4,7%
Línia L5	269.645	1.035	±3,0%
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	25.360	316	±5,5%
Línies Automàtiques - L9 Sud	34.454	310	±5,5%
Línies Automàtiques - L11	3.385	324	±5,2%
XARXA METRO	1.060.668	4.317	±1,5%

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

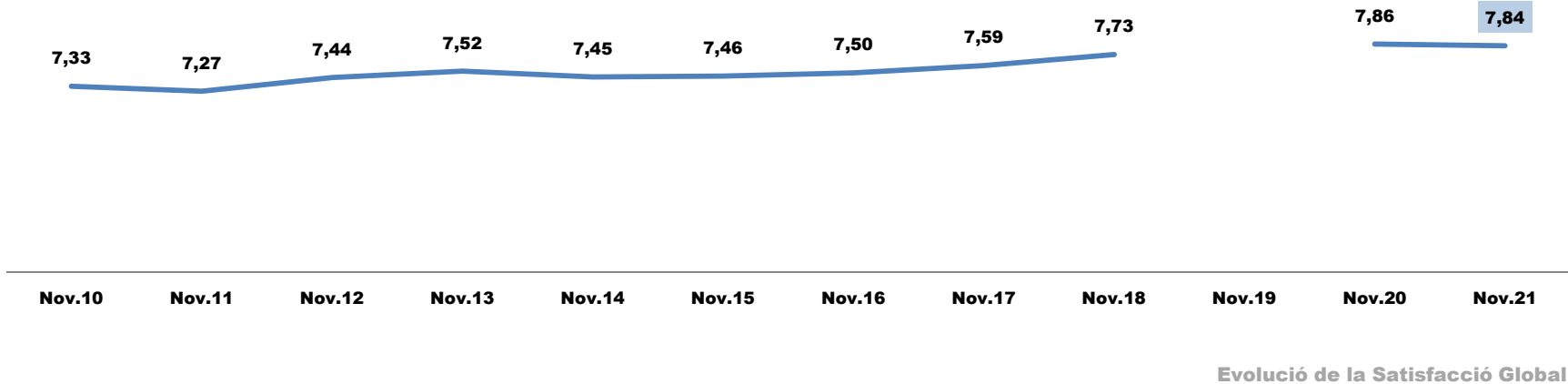
2

**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 7,84 punts

Es manté estable respecte l'any 2020.





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

La línia L11 registra un decrement d'un punt respecte l'any 2020.

LÍNIES	SATISFACCIÓ		
	2020	2021	DIFERÈNCIA
Línia L1	7,69	7,54	-0,15
Línia L2	8,09	8,07	-0,02
Línia L3	7,88	7,90	+0,02
Línia L4	7,81	7,77	-0,04
Línia L5	7,85	7,89	+0,04
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	8,22	8,49	+0,27
Línies Automàtiques - L9 Sud	8,38	8,48	+0,10
Línies Automàtiques - L11	7,94	6,94	-1,00
XARXA METRO	7,86	7,84	-0,02

	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 2020-2021

2.3 Satisfaccions per àmbits i atributs

Millora dels atributs relacionats amb els àmbits d'Oferta i Informació

ÀMBIT	2021
OFERTA	8,09
FIABILITAT	7,71
CONFORT	7,11
INFORMACIÓ	7,78
SEGURETAT	6,87
ACCESSIBILITAT	7,85
ATENCIÓ	7,56

ATRIBUT	2020	2021	Dif.
1. Rapidesa	8,15	8,17	+0,03
2. Freqüència	7,84	8,00	+0,16
3. Avaries	7,62	7,58	-0,04
4. Venda i Validació	7,92	7,83	-0,09
5. Temperatura vagons	7,32	7,22	-0,10
6. Aglomeracions	6,34	6,35	+0,01
7. Estacions netes	7,46	7,36	-0,10
8. Vagons nets	7,58	7,50	-0,08
9. Informació General	7,86	7,96	+0,10
10. Informació Incidències	7,60	7,59	-0,01
11. Agressions	6,27	6,24	-0,03
12. Caigudes	7,56	7,51	-0,05
13. Escales i ascensors	7,62	7,67	+0,05
14. Connexió i transport	8,05	8,02	-0,03
15. Atenció al client	7,55	7,56	+0,01

	Àmbits / Atributs més valorats
	Àmbits / Atributs menys valorats

Evolució de la valoració dels àmbits i atributs 2020-2021

2.4 Satisfaccions per línia

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

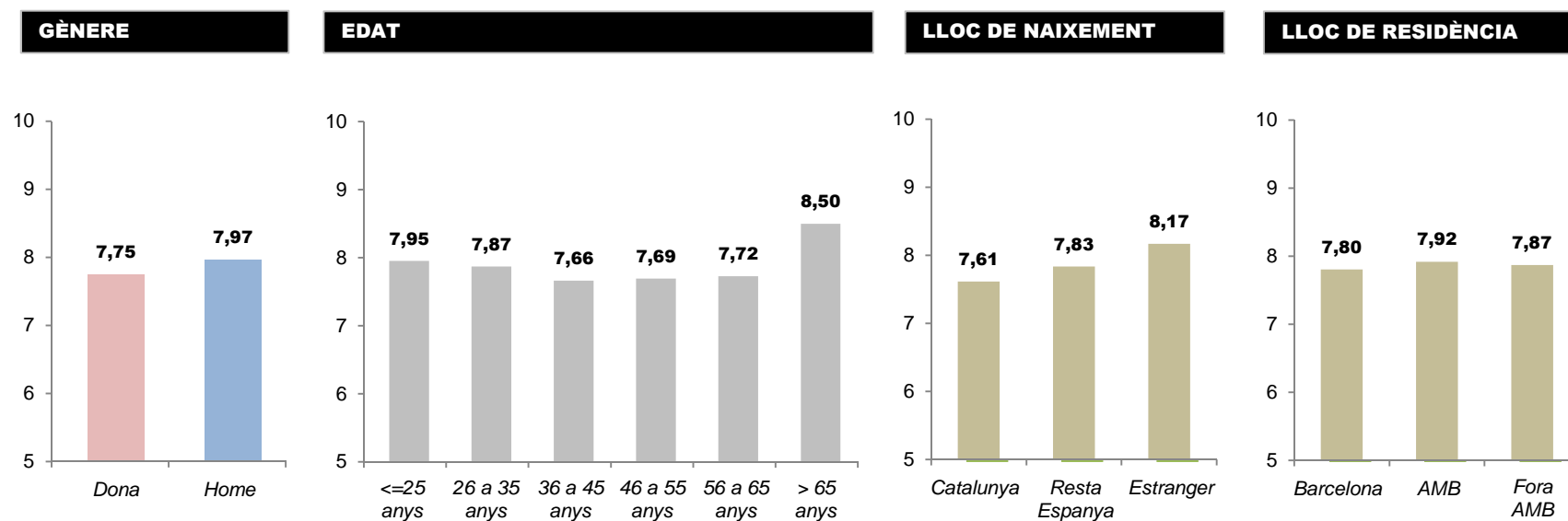
	ATRIBUT	XARXA	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10	L9S	L11
OFERTA	1. Rapidesa	8,17	8,10	8,42	8,22	8,09	8,15	8,26	8,27	6,74
	2. Freqüència	8,00	7,99	8,24	8,14	7,75	8,06	7,30	7,72	5,73
FIABILITAT	3. Avaries	7,58	7,29	7,80	7,73	7,71	7,52	7,92	8,18	7,06
	4. Venda i Validació	7,83	7,66	7,78	8,01	7,94	7,74	8,17	8,35	8,13
CONFORT	5. Temperatura vagons	7,22	6,68	7,53	7,28	7,32	7,33	8,16	8,12	7,65
	6. Aglomeracions	6,35	5,93	6,62	6,42	6,62	6,21	7,56	7,56	5,58
	7. Estacions netes	7,36	6,98	7,58	7,20	7,40	7,49	8,40	8,53	8,00
	8. Vagons nets	7,50	7,10	7,83	7,52	7,22	7,69	8,40	8,31	7,72
INFORMACIÓ	9. Informació General	7,96	7,86	8,00	8,07	7,91	7,94	8,13	8,20	7,85
	10. Informació Incidències	7,59	7,38	7,48	7,61	7,74	7,65	8,15	8,12	7,56
SEGURETAT	11. Agressions	6,24	5,88	6,38	6,37	6,35	6,20	6,77	7,25	6,89
	12. Caigudes	7,51	7,35	7,44	7,43	7,66	7,49	8,37	8,34	7,63
ACCESSIBILITAT	13. Escales i ascensors	7,67	7,43	7,66	7,68	7,83	7,66	8,40	8,52	8,05
	14. Connexió i transport	8,02	7,95	8,05	8,13	7,78	8,06	8,48	8,11	7,18
ATENCIÓ	15. Atenció al client	7,56	7,41	7,68	7,51	7,72	7,54	7,81	7,93	7,67

	Millors valoracions respecte el Global Xarxa
	Pitjors valoracions respecte el Global Xarxa

Valoració atributs per Línia 2021

2.5 Satisfaccions segons perfil client (1/2)

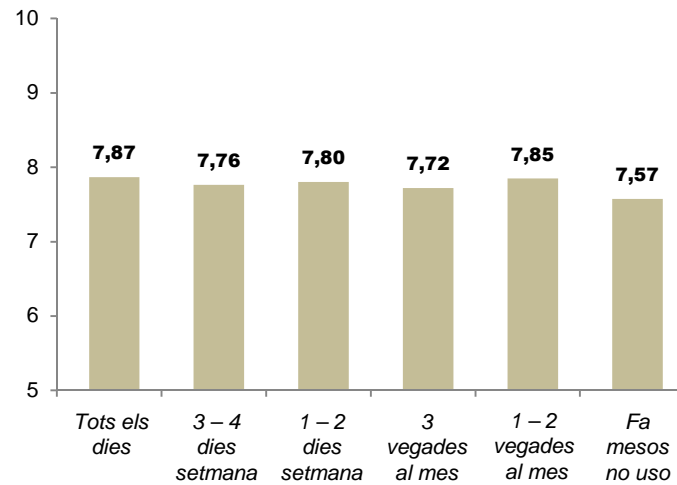
Els usuaris d'edat més avançada i els nascuts fora d'Espanya es mostren tradicionalment més satisfets que la resta



2.5 Satisfaccions segons perfil client (2/2)

Els usuaris menys intensius tendeixen a presentar satisfaccions més baixes

FREQÜÈNCIA ÚS XARXA METRO



3

IMPORTÀNCIES

3.1 Evolució de les importàncies

***Vagons nets* continua tenint una importància molt superior a la que registrava abans de la pandèmia mentre que *Aglomeracions* recupera gairebé la seva posició anterior.**

ÀMBIT	2021	ATRIBUT	2020	2021
OFERTA	2	1. Rapidesa	9è	9è
		2. Freqüència	4t	3r
FIABILITAT	5	3. Avaries	6è	4t
		4. Venda i Validació	14è	13è
CONFORT	4	5. Temperatura vagons	12è	12è
		6. Aglomeracions	2n	7è
		7. Estacions netes	10è	11è
		8. Vagons nets	3r	2n
INFORMACIÓ	6	9. Informació General	15è	15è
		10. Informació Incidències	11è	10è
SEGURETAT	1	11. Agressions	1r	1r
		12. Caigudes	5è	5è
ACCESSIBILITAT	3	13. Escales i ascensors	8è	8è
		14. Connexió i transport	7è	6è
ATENCIÓ	7	15. Atenció al client	13è	14è

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

Evolució de les importàncies dels àmbits i atributs 2020-2021

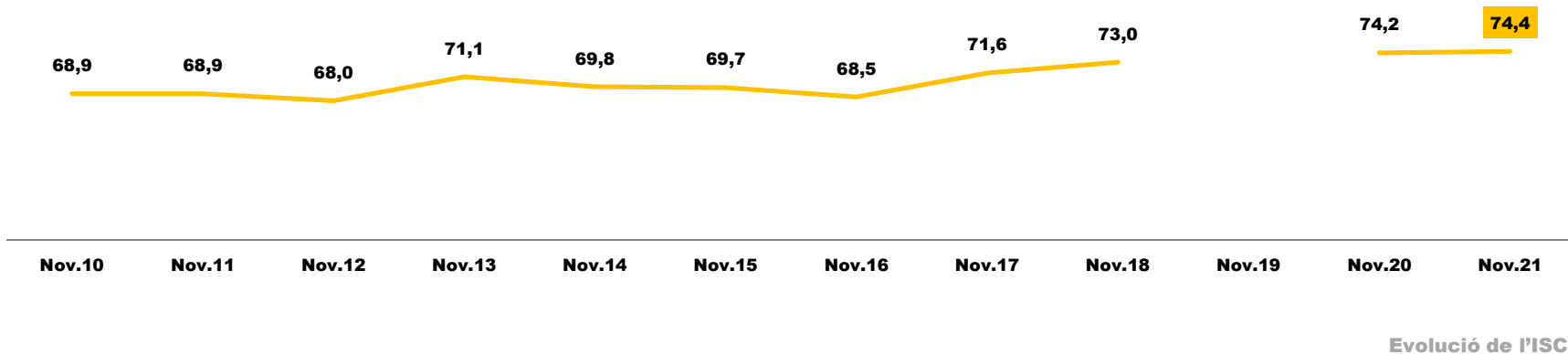
4

**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 74,4 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 les línies L11 i L1.

LÍNIES	ISC		
	2020	2021	DIFERÈNCIA
Línia L1	71,8	71,9	+0,1
Línia L2	77,1	75,8	-1,3
Línia L3	74,0	74,9	+0,9
Línia L4	75,2	74,6	-0,6
Línia L5	73,7	74,5	+0,8
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	79,3	79,5	+0,2
Línies Automàtiques - L9 Sud	79,8	80,5	+0,7
Línies Automàtiques - L11	76,2	71,7	-4,5
XARXA METRO	74,2	74,4	+0,2

 Per sobre de la mitjana de la xarxa

 Per sota de la mitjana de la xarxa

Evolució de l'ISC 2020 - 2021

5

PERFIL DEL CLIENT

5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

Variables sociodemogràfiques 2020-2021

VARIABLE	CATEGORIES	2020	2021
GÈNERE	Home	35%	32%
	Dona	65%	68%
EDAT	Fins 25 anys	21%	26%
	De 25 a 35 anys	26%	23%
	De 36 a 45 anys	18%	18%
	De 46 a 55 anys	18%	17%
	De 56 a 65 anys	12%	12%
	Més de 65 anys	5%	4%
	Mitjana (anys)	39	38
LLOC DE NAIXEMENT	Catalunya	55%	54%
	Resta Espanya	10%	11%
	Resta Estranger	35%	35%
LLOC DE RESIDÈNCIA	Barcelona ciutat	69%	68%
	Resta AMB	25%	26%
	Fora AMB	6%	6%
ESTUDIS FINALITZATS	Sense estudis	1%	1%
	Primaris	15%	14%
	Secundaris	47%	46%
	Universitaris	37%	39%
SITUACIÓ LABORAL	Aturat	6%	5%
	Ocupat	73%	73%
	Estudiant	13%	15%
	Tasques llar (no remunerat)	1%	1%
	Jubilat	7%	6%
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 2020.**
2. **Millora la Satisfacció Global dels clients de totes les línies, excepte els de la L1 i L11, que a més són les línies que registren una satisfacció més baixa juntament amb L4.**
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, furtus i agressions".**
6. **Els 3 atributs als que donen major importància els usuaris de Metro són: Agressions, Vagons nets i Freqüència.**
7. **L'ISC dels clients de la xarxa de Metro s'incrementa respecte l'any anterior, a nivell global i per les línies L3, L5 i L9Sud. Destaca el descens de l'ISC de L11 respecte l'any 2020.**

A1

**SATISFACCIONS DELS ASPECTES I
ÀMBITS PER LINIA**

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2020-2021 Línia L1

ATRIBUT	2020	2021
OFERTA		
1. Rapidesa	8,01	8,10
2. Freqüència	7,76	7,99
FIABILITAT		
3. Avaries	7,37	7,29
4. Venda i Validació	7,72	7,66
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,92	6,68
6. Aglomeracions	5,94	5,93
7. Estacions netes	7,12	6,98
8. Vagons nets	7,24	7,10
INFORMACIÓ		
9. General	7,74	7,86
10. Incidències	7,51	7,38
SEGURETAT		
11. Agressions	5,98	5,88
12. Caigudes	7,28	7,35
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,27	7,43
14. Connexió i transport	7,98	7,95
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,49	7,41

Evolució ISC i SG 2020-2021

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
L1	7,69	7,54	71,8	71,9
L2	8,09	8,07	77,1	75,8
L3	7,88	7,90	74,0	74,9
L4	7,81	7,77	75,2	74,6
L5	7,85	7,89	73,7	74,5
L9N/L10	8,22	8,49	79,3	79,5
L9S	8,38	8,48	79,8	80,5
L11	7,94	6,94	76,2	71,7
XARXA	7,86	7,84	74,2	74,4



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2020-2021 Línia L2

ATRIBUT	2020	2021
OFERTA		
1. Rapidesa	8,34	8,42
2. Freqüència	8,11	8,24
FIABILITAT		
3. Avaries	7,97	7,80
4. Venda i Validació	7,91	7,78
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,81	7,53
6. Aglomeracions	6,89	6,62
7. Estacions netes	7,69	7,58
8. Vagons nets	7,91	7,83
INFORMACIÓ		
9. General	7,97	8,00
10. Incidències	7,90	7,48
SEGURETAT		
11. Agressions	6,66	6,38
12. Caigudes	7,74	7,44
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,84	7,66
14. Connexió i transport	8,17	8,05
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,70	7,68

Evolució ISC i SG 2020-2021

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
L1	7,69	7,54	71,8	71,9
L2	8,09	8,07	77,1	75,8
L3	7,88	7,90	74,0	74,9
L4	7,81	7,77	75,2	74,6
L5	7,85	7,89	73,7	74,5
L9N/L10	8,22	8,49	79,3	79,5
L9S	8,38	8,48	79,8	80,5
L11	7,94	6,94	76,2	71,7
XARXA	7,86	7,84	74,2	74,4



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2020-2021 Línia L3

ATRIBUT	2020	2021
OFERTA		
1. Rapidesa	8,14	8,22
2. Freqüència	7,98	8,14
FIABILITAT		
3. Avaries	7,72	7,73
4. Venda i Validació	8,00	8,01
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,17	7,28
6. Aglomeracions	6,41	6,42
7. Estacions netes	7,26	7,20
8. Vagons nets	7,40	7,52
INFORMACIÓ		
9. General	7,75	8,07
10. Incidències	7,42	7,61
SEGURETAT		
11. Agressions	6,27	6,37
12. Caigudes	7,64	7,43
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,70	7,68
14. Connexió i transport	7,96	8,13
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,41	7,51

Evolució ISC i SG 2020-2021

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
L1	7,69	7,54	71,8	71,9
L2	8,09	8,07	77,1	75,8
L3	7,88	7,90	74,0	74,9
L4	7,81	7,77	75,2	74,6
L5	7,85	7,89	73,7	74,5
L9N/L10	8,22	8,49	79,3	79,5
L9S	8,38	8,48	79,8	80,5
L11	7,94	6,94	76,2	71,7
XARXA	7,86	7,84	74,2	74,4



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2020-2021 Línia L4

ATRIBUT	2020	2021
OFERTA		
1. Rapidesa	8,17	8,09
2. Freqüència	7,74	7,75
FIABILITAT		
3. Avaries	7,81	7,71
4. Venda i Validació	8,10	7,94
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,51	7,32
6. Aglomeracions	6,66	6,62
7. Estacions netes	7,62	7,40
8. Vagons nets	7,55	7,22
INFORMACIÓ		
9. General	7,99	7,91
10. Incidències	7,78	7,74
SEGURETAT		
11. Agressions	6,42	6,35
12. Caigudes	7,64	7,66
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,77	7,83
14. Connexió i transport	7,98	7,78
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,80	7,72

Evolució ISC i SG 2020-2021

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
L1	7,69	7,54	71,8	71,9
L2	8,09	8,07	77,1	75,8
L3	7,88	7,90	74,0	74,9
L4	7,81	7,77	75,2	74,6
L5	7,85	7,89	73,7	74,5
L9N/L10	8,22	8,49	79,3	79,5
L9S	8,38	8,48	79,8	80,5
L11	7,94	6,94	76,2	71,7
XARXA	7,86	7,84	74,2	74,4



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2020-2021 Línia L5

ATRIBUT	2020	2021
OFERTA		
1. Rapidesa	8,14	8,15
2. Freqüència	7,87	8,06
FIABILITAT		
3. Avaries	7,46	7,52
4. Venda i Validació	7,88	7,74
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,27	7,33
6. Aglomeracions	6,01	6,21
7. Estacions netes	7,50	7,49
8. Vagons nets	7,70	7,69
INFORMACIÓ		
9. General	7,90	7,94
10. Incidències	7,51	7,65
SEGURETAT		
11. Agressions	6,12	6,20
12. Caigudes	7,51	7,49
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,58	7,66
14. Connexió i transport	8,15	8,06
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,46	7,54

Evolució ISC i SG 2020-2021

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
L1	7,69	7,54	71,8	71,9
L2	8,09	8,07	77,1	75,8
L3	7,88	7,90	74,0	74,9
L4	7,81	7,77	75,2	74,6
L5	7,85	7,89	73,7	74,5
L9N/L10	8,22	8,49	79,3	79,5
L9S	8,38	8,48	79,8	80,5
L11	7,94	6,94	76,2	71,7
XARXA	7,86	7,84	74,2	74,4



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2020-2021 Línia L9 Nord /10

ATRIBUT	2020	2021
OFERTA		
1. Rapidesa	8,43	8,26
2. Freqüència	7,27	7,30
FIABILITAT		
3. Avaries	8,17	7,92
4. Venda i Validació	8,36	8,17
CONFORT		
5. Temperatura vagons	8,30	8,16
6. Aglomeracions	7,43	7,56
7. Estacions netes	8,40	8,40
8. Vagons nets	8,32	8,40
INFORMACIÓ		
9. General	8,25	8,13
10. Incidències	7,95	8,15
SEGURETAT		
11. Agressions	6,78	6,77
12. Caigudes	8,20	8,37
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,45	8,40
14. Connexió i transport	8,19	8,48
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,95	7,81

Evolució ISC i SG 2020-2021

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
L1	7,69	7,54	71,8	71,9
L2	8,09	8,07	77,1	75,8
L3	7,88	7,90	74,0	74,9
L4	7,81	7,77	75,2	74,6
L5	7,85	7,89	73,7	74,5
L9N/L10	8,22	8,49	79,3	79,5
L9S	8,38	8,48	79,8	80,5
L11	7,94	6,94	76,2	71,7
XARXA	7,86	7,84	74,2	74,4



ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2020-2021 Línia L9 Sud

ATRIBUT	2020	2021
OFERTA		
1. Rapidesa	8,39	8,27
2. Freqüència	7,50	7,72
FIABILITAT		
3. Avaries	7,99	8,18
4. Venda i Validació	8,42	8,35
CONFORT		
5. Temperatura vagon	8,18	8,12
6. Aglomeracions	7,54	7,56
7. Estacions netes	8,59	8,53
8. Vagons nets	8,48	8,31
INFORMACIÓ		
9. General	7,87	8,20
10. Incidències	7,89	8,12
SEGURETAT		
11. Agressions	7,30	7,25
12. Caigudes	8,21	8,34
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,37	8,52
14. Connexió i transport	7,95	8,11
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,73	7,93

Evolució ISC i SG 2020-2021

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
L1	7,69	7,54	71,8	71,9
L2	8,09	8,07	77,1	75,8
L3	7,88	7,90	74,0	74,9
L4	7,81	7,77	75,2	74,6
L5	7,85	7,89	73,7	74,5
L9N/L10	8,22	8,49	79,3	79,5
L9S	8,38	8,48	79,8	80,5
L11	7,94	6,94	76,2	71,7
XARXA	7,86	7,84	74,2	74,4



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2020-2021 Línia L11

ATRIBUT	2020	2021
OFERTA		
1. Rapidesa	7,44	6,74
2. Freqüència	6,70	5,73
FIABILITAT		
3. Avaries	7,53	7,06
4. Venda i Validació	8,01	8,13
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,95	7,65
6. Aglomeracions	7,25	5,58
7. Estacions netes	8,18	8,00
8. Vagons nets	8,10	7,72
INFORMACIÓ		
9. General	7,69	7,85
10. Incidències	7,93	7,56
SEGURETAT		
11. Agressions	7,00	6,89
12. Caigudes	7,72	7,63
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,97	8,05
14. Connexió i transport	8,06	7,18
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,77	7,67

Evolució ISC i SG 2020-2021

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2020	2021	2020	2021
L1	7,69	7,54	71,8	71,9
L2	8,09	8,07	77,1	75,8
L3	7,88	7,90	74,0	74,9
L4	7,81	7,77	75,2	74,6
L5	7,85	7,89	73,7	74,5
L9N/L10	8,22	8,49	79,3	79,5
L9S	8,38	8,48	79,8	80,5
L11	7,94	6,94	76,2	71,7
XARXA	7,86	7,84	74,2	74,4



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 rrelliscades, 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