

# Estudi de percepció del client (EPC) Transports 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 bus .....	6
2.1 Evolució de la satisfacció global amb la xarxa	
2.2 Evolució de la satisfacció global pel que fa als con	
2.3 Evolució de la satisfacció per àmbits i atributs	
2.4 Satisfacció per con	
2.5 Satisfacció segons el tipus de xarxa	
2.6 Satisfacció segons el perfil de client	
3. Importàncies .....	14
3.1 Evolució de les importàncies	
4. Índex de satisfacció del client (ISC) .....	16
4.1 Evolució de l'isc pel que fa a la xarxa	
4.2 Evolució de l'isc pel que fa als con	
5. Perfil del client .....	19
5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques	
5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat	
5.3 Perfil del client. Capital tecnològic	
6. Conclusions .....	24
6.1 Resum executiu	
Annex 1. Satisfacció dels aspectes i els àmbits per con .....	26
Annex 2. Descripció literal dels atributs .....	31
Annex 3. Relació entre els atributs de l'onada anterior i els d'aquesta onada .....	33



# Introducció

## 1.1 Objectius i contingut de l'informe

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

- 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 als CON.
- 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 la xarxa de Bus.





## 1.2 Fitxa tècnica

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

- L'univers està format pels usuaris de Bus en un dia feiner tipus d'octubre del 2016, amb al voltant de 661.000 validacions/dia.
- El disseny mostral és estratificat amb afixació propera a la proporcionalitat segons la 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 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 bus 2016<sup>1</sup>

Xarxa	Univers	Mostra	Error
Horta	164.606	1.008	+ 3,1%
Triangle	181.159	1.067	+ 2,9%
Zona Franca	228.782	1.483	+ 2,5%
Ponent	86.541	761	+ 3,5%
<b>Xarxa de bus</b>	<b>661.448</b>	<b>4.319</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 ( $p = q = 0,5$ ).



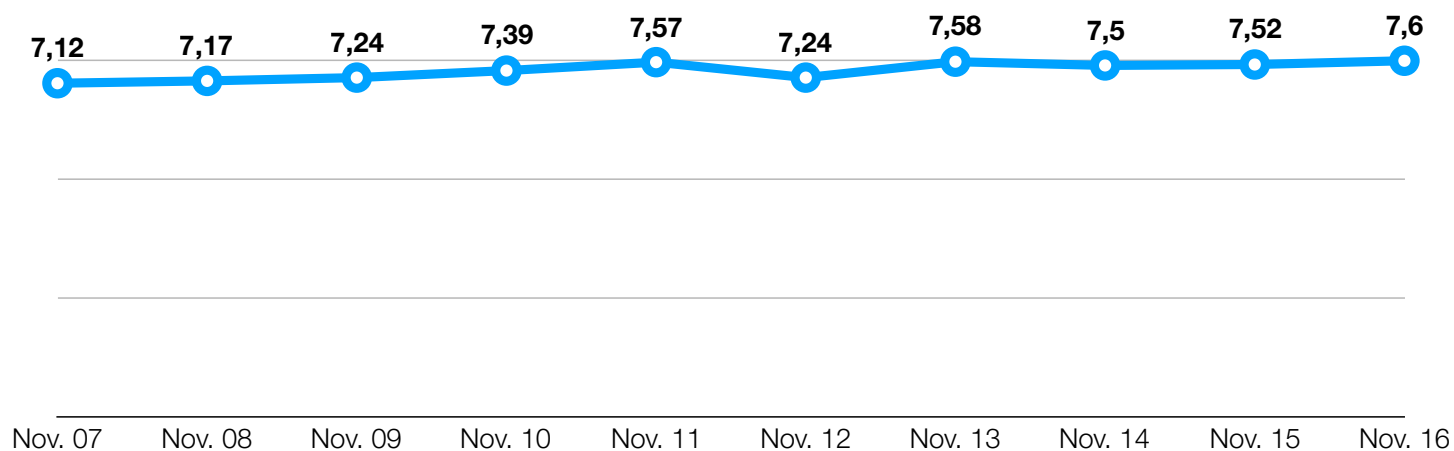
# Satisfacció del client de bus



## 2.1 Evolució de la satisfacció global amb la xarxa

La satisfacció global dels clients de la xarxa de Bus se situa en els 7,60 punts.

Evolutió de la satisfacció global





## 2.2 Evolució de la satisfacció global pel que fa als CON

**Els clients més satisfets són els de les línies del CON de Ponent**

Els increments tant pel que fa a la xarxa com als CON de Zona Franca i Ponent són estadísticament significatius.

### Evolutió de la satisfacció global 2014-2016

Xarxa	Satisfacció		
	2014	2015	2016
Horta	7,54	7,51	7,53
Triangle	7,58	7,56	7,52
Zona Franca	7,41	7,47	7,64 ▲
Ponent	7,52	7,60	7,79 ▲
<b>Xarxa de bus</b>	<b>7,50</b>	<b>7,52</b>	<b>7,60 ▲</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	7,00
Fiabilitat	8,06
Confort	6,95
Informació	7,16
Seguretat	7,33
Accessibilitat	7,96
Atenció	7,85

Atribut	2014	2015	2016
1. Rapidesa	7,28	7,30	7,36
2. Freqüència	6,48	6,80	6,64
3. Avaries	6,84	7,20	7,62 ▲
4. Validació	-	-	8,50
5. Temperatura de l'autobús	6,72	6,90	6,73 ▼
6. Aglomeracions	6,46	6,44	6,16 ▼
7. Autobusos nets	7,40	7,43	7,52 ▲
8. Parades netes	7,44	7,48	7,38 ▼
9. Informació general	7,19	7,28	7,55 ▲
10. Informació sobre incidències	6,44	6,68	6,77 ▲
11. Agressions	7,65	7,58	7,14 ▼
12. Conducció	7,30	7,24	7,53 ▲
13. Rampes i pis baix	7,81	7,80	8,14 ▲
14. Connexió i transport	7,55	7,68	7,78 ▲
15. Atenció al client	7,63	7,62	7,85 ▲

■ 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 CON

### Valoració dels atributs per CON 2016

Àmbit	Aspectes	Xarxa	Horta	Triangle	Zona Franca	Ponent
Oferta	1. Rapidesa	7,36	7,31	7,34	7,33	7,57
	2. Freqüència	6,64 ▼	6,52 ▼	6,71 ▼	6,55	7,00
Fiabilitat	3. Avaries	7,62 ▲	7,49 ▲	7,54 ▲	7,73 ▲	7,74 ▲
	4. Validació	8,50	8,47	8,49	8,50	8,57
Confort	5. Temperatura de l'autobús	6,73 ▼	6,77 ▼	6,51 ▼	6,85	6,76
	6. Aglomeracions	6,16 ▼	6,03 ▼	6,12 ▼	6,26	6,21 ▼
	7. Autobusos nets	7,52 ▲	7,31 ▼	7,67 ▲	7,53	7,57 ▲
	8. Parades netes	7,38 ▼	7,28	7,59	7,26 ▼	7,44
Informació	9. Informació general	7,55 ▲	7,46 ▲	7,45	7,72 ▲	7,46
	10. Informació sobre incidències	6,77 ▲	6,64	6,63	6,95 ▲	6,87
Seguretat	11. Agressions	7,14 ▼	7,03 ▼	7,13 ▼	7,14 ▼	7,34 ▼
	12. Conducció	7,53 ▲	7,33	7,67 ▲	7,51 ▲	7,65 ▲
Accessibilitat	13. Rampes i pis baix	8,14 ▲	7,93 ▲	8,21 ▲	8,23 ▲	8,17 ▲
	14. Connexió i transport	7,78 ▲	7,77	7,64	7,89 ▲	7,77
Atenció	15. Atenció al client	7,85 ▲	7,67	8,00 ▲	7,88 ▲	7,82



Millor valoració respecte de la valoració global de la xarxa



Pitjor valoració respecte de la valoració global de la xarxa

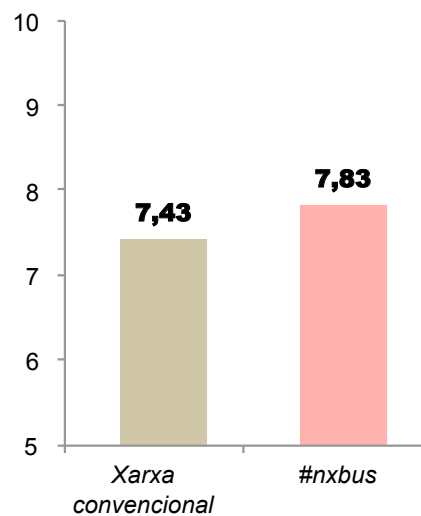


Variacions estadísticament significatives (increments o reduccions) respecte de l'onada anterior

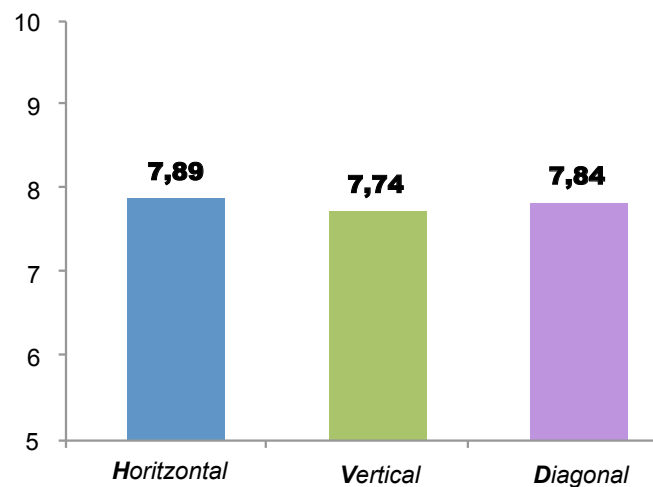


## 2.5 Satisfacció segons el tipus de xarxa

Tipus de xarxa



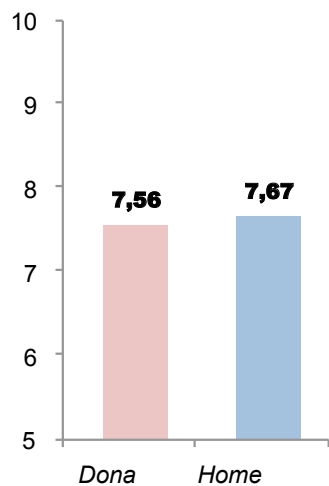
Línies de la nova xarxa de bus



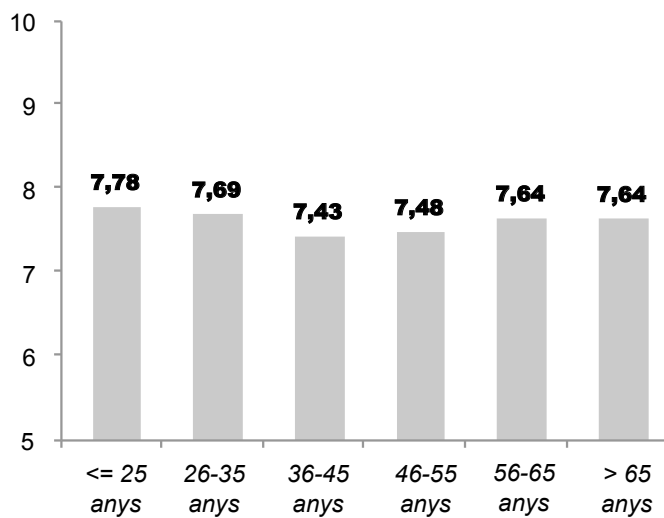


## 2.6 Satisfacció segons el perfil del client (1/2)

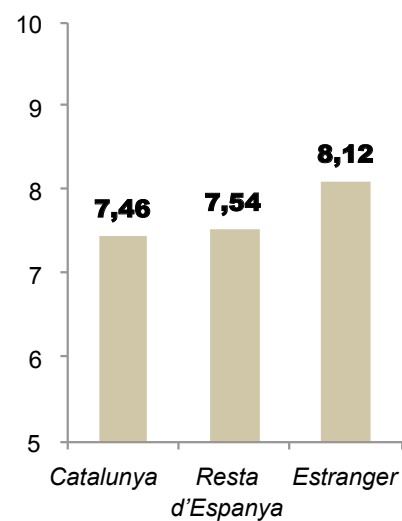
Gènere



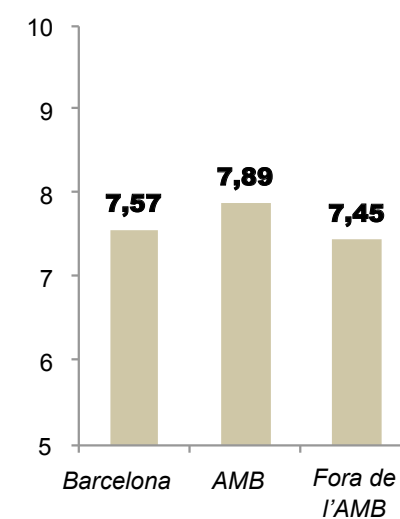
Edat



Lloc de naixement



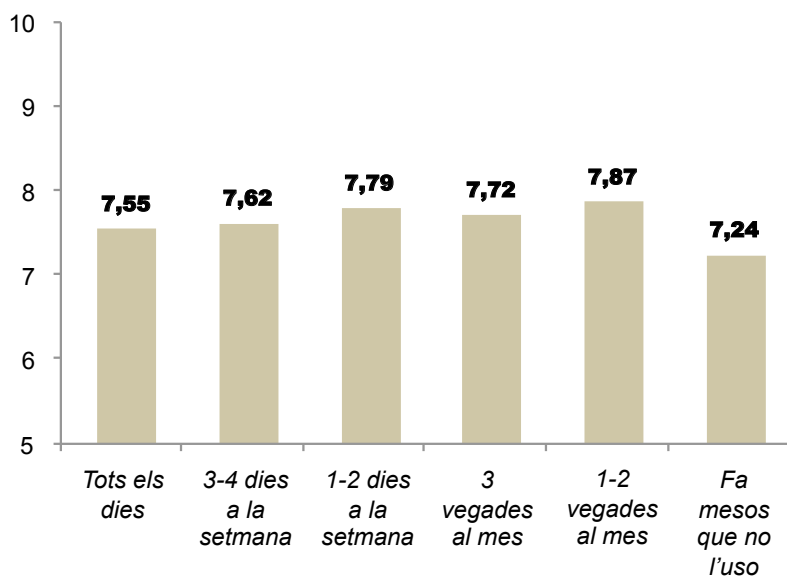
Lloc de residència



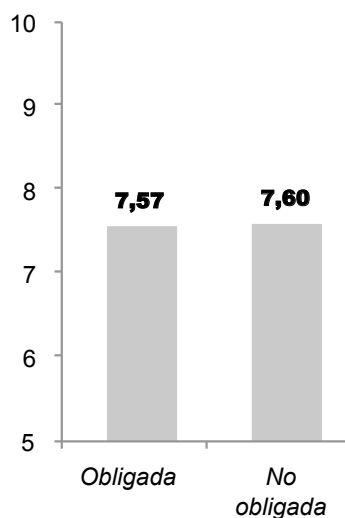


## 2.5 Satisfacció segons el perfil del client (2/2)

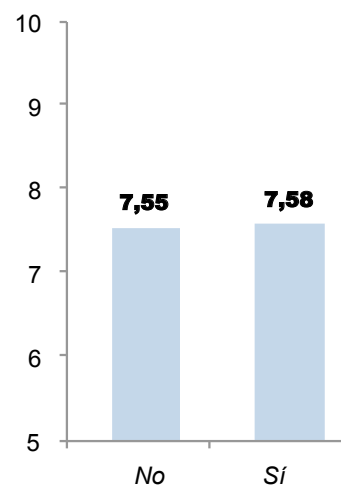
Freqüència d'ús de la xarxa de metro



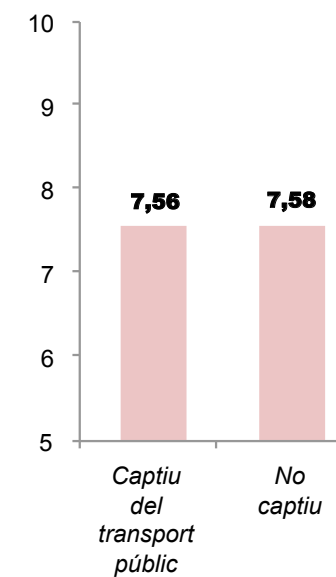
Mobilitat



Intermobilitat



Captivitat





# 3

## Importàncies



## 3.1 Evolució de les importàncies

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

Àmbit	2016	Atribut	2014	2015	2016
Oferta	2n	1. Rapidesa	6è	4t	6è
Fiabilitat	4t	2. Freqüència	2n	1r	2n
Confort	7è	3. Avaries	3r	2n	4t
Informació	6è	4. Validació	-	-	14è
Seguretat	1r	5. Temperatura de l'autobús	10è	13è	7è ▲
Accessibilitat	3r	6. Aglomeracions	8è	10è	12è
Atenció	5è	7. Autobusos nets	11è	7è	15è ▼
		8. Parades netes	12è	11è	11è
		9. Informació general	13è	12è	13è
		10. Informació sobre incidències	9è	9è	9è
		11. Agressions	4t	6è	1r ▲
		12. Conducció	1r	3r	3r
		13. Rampes i pis baix	5è	8è	8è
		14. Connexió i transport	7è	5è	5è
		15. Atenció al client	14è	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)**

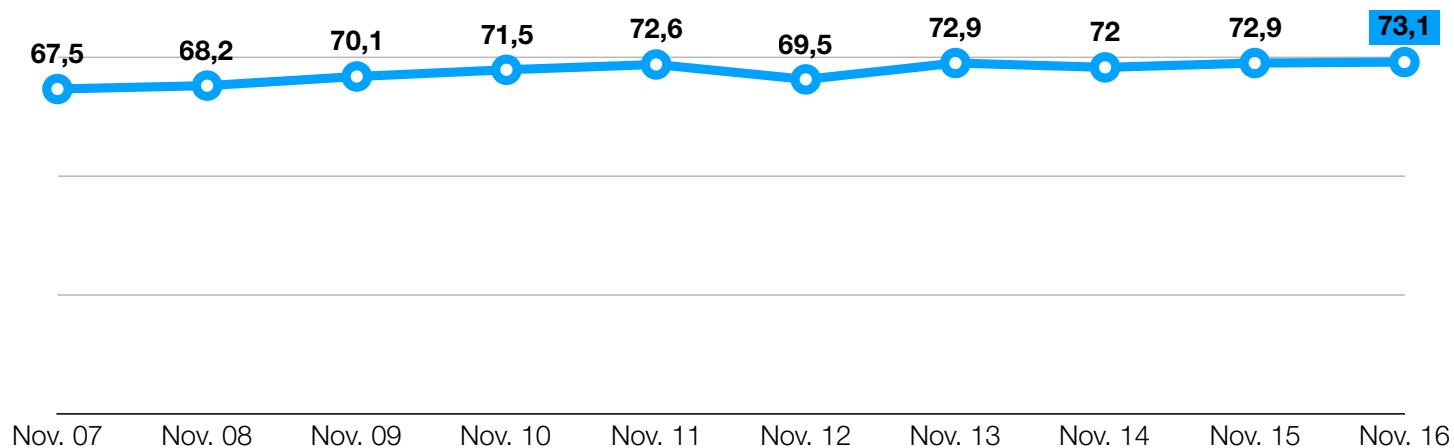




## 4.1 Evolució de l'ISC pel que fa a la xarxa

**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 als CON

La valoració més alta de l'ISC es registra a les línies dels CON de Zona Franca i Ponent.

### Evolució de l'ISC 2014-2016

CON	ISC		
	2014	2015	2016
Horta	71,5	73,0	72,0
Triangle	73,4	73,1	73,1
Zona Franca	71,4	72,4	73,5
Ponent	71,9	73,4	74,2
<b>Xarxa de Bus</b>	<b>72,0</b>	<b>72,9</b>	<b>73,1</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	32%	34%	<b>33%</b>
	Dona	68%	66%	<b>67%</b>
Edat	Fins a 25 anys	13%	15%	<b>14%</b>
	De 26 a 35 anys	16%	15%	<b>15%</b>
	De 36 a 45 anys	19%	20%	<b>20%</b>
	De 46 a 55 anys	17%	16%	<b>18%</b>
	De 56 a 65 anys	16%	16%	<b>16%</b>
	Més de 65 anys	18%	18%	<b>18%</b>
	Mitjana d'edat		<b>47 anys</b>	<b>47 anys</b>
Lloc de naixement	Catalunya	64%	62%	<b>63%</b>
	Resta d'Espanya	20%	19%	<b>19%</b>
	Estranger	16%	19%	<b>18%</b>
Lloc de residència	Barcelona ciutat	86%	86%	<b>84%</b>
	Resta de l'AMB	10%	10%	<b>10%</b>
	Altres	4%	4%	<b>6%</b>
Estudis finalitzats	Sense estudis	2%	4%	<b>2%</b>
	Primaris	25%	19%	<b>19%</b>
	Secundaris	42%	41%	<b>40%</b>
	Universitaris	32%	36%	<b>39%</b>
Laboral	Aturat	7%	5%	<b>7%</b>
	Ocupat	57%	60%	<b>59%</b>
	Estudiant	10%	10%	<b>9%</b>
	Tasques de la llar	3%	2%	<b>2%</b>
	Jubilat	24%	23%	<b>22%</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%	7%	15%	4%	5%	7%	67%
3-4 Dies a la setmana	3%	6%	3%	1%	2%	2%	17%
1-2 Dies a la setmana	3%	1%	5%	1%	1%	1%	11%
3 Vegades al mes	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%
1-2 Vegades al mes	0%	0%	0%	0%	1%	0%	2%
Fa mesos que no l'uso	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	36%	14%	24%	7%	8%	36%	100%



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

### Variables de mobilitat 2016-2015

Variable	Categories	2014	2015	2016
Motiu del desplaçament	Tornada a casa	42%	45%	<b>39%</b>
	Mobilitat no obligada	29%	28%	<b>30%</b>
	Mobilitat obligada	29%	27%	<b>32%</b>
Alternativa al transport públic	Sí	21%	26%	<b>32%</b>
	No	79%	74%	<b>78%</b>
Motius per no utilitzar el transport privat	Més còmode	35%	35%	<b>27%</b>
	Dificultat d'aparcament	27%	32%	<b>34%</b>
	Rapidesa	10%	15%	<b>14%</b>
	Més car	21%	8%	<b>17%</b>
	Altres	7%	10%	<b>8%</b>



## 5.3 Perfil del client. Capital tecnològic

### Variables de capital tecnològic 2016-2015

Variable	Categories	2014	2015	2016
Targeta bancària	En disposa	85%	82%	<b>79%</b>
	No en disposa	15%	18%	<b>21%</b>
Telèfon mòbil	En disposa	95%	94%	<b>95%</b>
	No en disposa	5%	6%	<b>5%</b>
Internet al mòbil	En disposa	78%	87%	<b>81%</b>
	No en disposa	12%	13%	<b>17%</b>
Tauleta	En disposa	36%	41%	<b>48%</b>
	No en disposa	64%	59%	<b>52%</b>
Mòbil + internet + tauleta	En disposa	33%	39%	<b>43%</b>
	No en disposa	67%	61%	<b>57%</b>



# Conclusions





## 6.1 Resum executiu

- 1. La satisfacció global dels clients de la xarxa de Bus millora respecte de l'any anterior.**
- 2. Millora la satisfacció global dels clients de les línies dels CON de Ponent i Zona Franca.**
- 3. L'àmbit més ben valorat és la fiabilitat. Els seus atributs milloren respecte de l'any passat.**
- 4. L'àmbit pitjor valorat és el confort. Els seus atributs empitjoren respecte de l'any passat.**
- 5. L'atribut pitjor valorat és «Aglomeracions: que no hi hagi aglomeracions dins del bus».**
- 6. L'atribut «Aglomeracions» és el pitjor valorat a tots els CON.**
- 7. La valoració de la satisfacció global és superior a les línies de la nova xarxa de bus.**
- 8. Els clients de la xarxa de Bus 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 Bus es manté estable respecte de l'any anterior.**

**A1**

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



## Annex 1. Satisfacció dels aspectes per CON

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016  
d'Horta

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	7,33	7,31
2. Freqüència	6,81	6,52 ▼
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	7,17	7,49 ▲
4. Validació	-	8,47
<b>Confort</b>		
5. Temperatura de l'autobús	7,06	6,77 ▼
6. Aglomeracions	6,44	6,03 ▼
7. Autobusos nets	7,46	7,31 ▼
8. Parades netes	7,42	7,28
<b>Informació</b>		
9. General	7,26	7,46 ▲
10. Incidències	6,72	6,64
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	7,52	7,03 ▼
12. Conducció	7,25	7,33
<b>Accessibilitat</b>		
13. Rampa i pis baix	7,75	7,93 ▲
14. Connexió i transport	7,67	7,77
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	7,72	7,67

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

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
<b>Horta</b>	<b>7,51</b>	<b>7,53</b>	<b>73,0</b>	<b>72,0</b>
Triangle	7,56	<b>7,52</b>	73,1	<b>73,1</b>
Z. Franca	7,47	<b>7,64</b>	72,4	<b>73,5</b>
Ponent	7,60	<b>7,79</b>	73,4	<b>74,2</b>
Xarxa	7,52	<b>7,60</b>	72,9	<b>73,1</b>

- Millors valoracions del CON d'Horta
- Pitjors valoracions del CON d'Horta
- ▲ ▼ Variacions estadísticament significatives respecte de l'onada anterior



## Annex 1. Satisfacció dels aspectes per CON

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016  
de Triangle

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	7,32	7,34
2. Freqüència	6,90	6,71 ▼
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	7,26	7,54 ▲
4. Validació	-	8,49
<b>Confort</b>		
5. Temperatura de l'autobús	6,83	6,51 ▼
6. Aglomeracions	6,55	6,12 ▼
7. Autobusos nets	7,41	7,67 ▲
8. Parades netes	7,55	7,59
<b>Informació</b>		
9. General	7,40	7,45
10. Incidències	6,68	6,63
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	7,54	7,13 ▼
12. Conducció	7,31	7,67 ▲
<b>Accessibilitat</b>		
13. Rampa i pis baix	7,83	8,21 ▲
14. Connexió i transport	7,64	7,64
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	7,63	8,00 ▲

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

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
Horta	7,51	<b>7,53</b>	73,0	<b>72,0</b>
<b>Triangle</b>	<b>7,56</b>	<b>7,52</b>	<b>73,1</b>	<b>73,1</b>
Z. Franca	7,47	<b>7,64</b>	72,4	<b>73,5</b>
Ponent	7,60	<b>7,79</b>	73,4	<b>74,2</b>
Xarxa	7,52	<b>7,60</b>	72,9	<b>73,1</b>

- Millors valoracions del CON de Triangle
- Pitjors valoracions del CON de Triangle
- ▲  ▼ Variacions estadísticament significatives respecte de l'onada anterior



## Annex 1. Satisfacció dels aspectes per CON

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016  
de Zona Franca

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	7,23	7,33
2. Freqüència	6,66	6,55
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	7,14	7,73 ▲
4. Validació	-	8,50
<b>Confort</b>		
5. Temperatura de l'autobús	6,83	6,85
6. Aglomeracions	6,31	6,26
7. Autobusos nets	7,46	7,53
8. Parades netes	7,46	7,26 ▼
<b>Informació</b>		
9. General	7,19	7,72 ▲
10. Incidències	6,63	6,95 ▲
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	7,62	7,14 ▼
12. Conducció	7,18	7,51 ▲
<b>Accessibilitat</b>		
13. Rampa i pis baix	7,79	8,23 ▲
14. Connexió i transport	7,69	7,89 ▲
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	7,54	7,88 ▲

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

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
Horta	7,51	<b>7,53</b>	73,0	<b>72,0</b>
Triangle	7,56	<b>7,52</b>	73,1	<b>73,1</b>
<b>Z. Franca</b>	<b>7,47</b>	<b>7,64</b>	<b>72,4</b>	<b>73,5</b>
Ponent	7,60	<b>7,79</b>	73,4	<b>74,2</b>
Xarxa	7,52	<b>7,60</b>	72,9	<b>73,1</b>

- Millors valoracions del CON de Zona Franca
- Pitjors valoracions del CON de Zona Franca
- ▲  ▼ Variacions estadísticament significatives respecte de l'onada anterior



## Annex 1. Satisfacció dels aspectes per CON

Evolució de la valoració dels atributs 2015-2016  
de Ponent

Atribut	2015	2016
<b>Oferta</b>		
1. Rapidesa	7,37	7,57
2. Freqüència	6,95	7,00
<b>Fiabilitat</b>		
3. Avaries	7,30	7,74 ▲
4. Validació	-	8,57
<b>Confort</b>		
5. Temperatura de l'autobús	6,91	6,76
6. Aglomeracions	6,54	6,21 ▼
7. Autobusos nets	7,37	7,57 ▲
8. Parades netes	7,53	7,44
<b>Informació</b>		
9. General	7,27	7,46
10. Incidències	6,74	6,87
<b>Seguretat</b>		
11. Agressions	7,65	7,34 ▼
12. Conducció	7,26	7,65 ▲
<b>Accessibilitat</b>		
13. Rampa i pis baix	7,84	8,17 ▲
14. Connexió i transport	7,76	7,77
<b>Atenció</b>		
15. Atenció al client	7,66	7,82

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

Gerència	Satisfacció		ISC	
	2015	2016	2015	2016
Horta	7,51	<b>7,53</b>	73,0	<b>72,0</b>
Triangle	7,56	<b>7,52</b>	73,1	<b>73,1</b>
Z. Franca	7,47	<b>7,64</b>	72,4	<b>73,5</b>
<b>Ponent</b>	<b>7,60</b>	<b>7,79</b>	<b>73,4</b>	<b>74,2</b>
Xarxa	7,52	<b>7,60</b>	72,9	<b>73,1</b>

- Millors valoracions del CON de Ponent
- Pitjors valoracions del CON de Ponent
- 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
<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 hi hagi avaries ni interrupcions del servei.
4. Validació	Que les màquines per validar els bitllets funcionin correctament.
<b>Confort</b>	
5. Temperatura de l'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 adequada i correcta.
10. Incidències	Que la informació sobre les interrupcions del servei sigui adequada i correcta.
<b>Seguretat</b>	
11. Agressions	Que hi hagi sensació de seguretat al bus en relació amb robaments, furts 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 les rampes.
14. Connexió i transport	Que la connexió amb 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 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 a portar-te a la destinació, sigui ràpid i no hi hagi interrupcions.
2016	Freqüència (oferta)	Que la freqüència de pas dels autobusos sigui l'adequada, que passin sovint.
2015	Freqüència (oferta)	Que no s'hagi d'esperar l'autobús, que passi sovint.
2016	Avaries (fiabilitat)	Que no hi hagi avaries ni interrupcions del servei.
2015	Regularitat (eficàcia)	Que compleixin els temps de pas establerts a les parades.
2016	Validació (fiabilitat)	Que les màquines per validar els bitllets funcionin correctament.
2015	---	---
2016	Temperatura de l'autobús (confort)	Que la temperatura a l'autobús sigui l'adequada.
2015	Temperatura de l'autobús (confort)	Que la temperatura a l'autobús sigui l'adequada.
2016	Aglomeracions (confort)	Que no hi hagi aglomeracions a dins del bus.
2015	Aglomeracions (confort)	Que no hi hagi aglomeracions a dins del bus.
2016	Autobusos nets (confort)	Que els autobusos estiguin nets i ben conservats.
2015	Neteja i conservació autobús (higiene/neteja)	Que els autobusos estiguin nets i ben conservats.
2016	Parades netes (confort)	Que les parades estiguin netes i ben conservades.
2015	Parades adequades (confort)	Que las parades siguin adequades, accessibles i estiguin ben conservades.
2016	Informació general (informació)	Que la informació de bus sobre tarifes, horaris i plànols sigui adequada i correcta.
2015	Informació general (informació)	Que la informació a les parades sobre: tarifes, horaris, transbords, recorreguts...
2016	Agressions (seguretat)	Que hi hagi sensació de seguretat al bus en relació amb robaments, furts i agressions.
2015	Sensació de seguretat (seguretat)	Que hi hagi sensació de seguretat a l'autobús.
2016	Conducció (seguretat)	Que la conducció sigui l'adequada per evitar caigudes, frenades i atrapaments.
2015	Accidents i caigudes (seguretat)	Que no hi hagi accidents, frenades, caigudes, atrapaments per portes.
2016	Rampa i pis baix (accessibilitat)	Que l'accessibilitat a l'autobús sigui bona gràcies al pis baix i les rampes.
2015	Autobusos accessibles (confort)	Que l'accessibilitat a l'autobús sigui bona gràcies al pis baix i les rampes.
2016	Connexió i transport (accessibilitat)	Que la connexió amb altres línies i mitjans de transport sigui adequada.
2015	Comoditat de les connexions (eficàcia)	Que resulti còmoda la connexió entre altres línies/mitjans de transport.
2016	Atenció al client (atenció al client)	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 i resolguin els problemes quotidians sobre validadores...
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...