

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

**desembre 2022**

**Coneixement de Mercat**  
**Màrqueting estratègic**

**DIRECCIÓ DE MÀRQUETING I NEGOCIS CORPORATIUS**

# 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>13</b>
3.1 Evolució de les importàncies	
<b>4. ISC.....</b>	<b>15</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>18</b>
5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques	
<b>6. CONCLUSIONS.....</b>	<b>20</b>
6.1 Resum Executiu	
<i>ANNEX I. SATISFACCIONS DELS ASPECTES PER CON.....</i>	<i>22</i>
<i>ANNEX II. DESCRIPCIÓ LITERAL DELS ATRIBUTS.....</i>	<i>27</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 32<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'1,5%

- L'univers està format pels usuaris de Bus en un dia feiner tipus d'octubre de 2022; al voltant de 634 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 a bord del bus utilitzant sistema CAPI.
- El treball de camp l'ha realitzat l'empresa Instituto Dym entre els dies 5 d'octubre i el 2 de desembre de 2022.

Dades mostrals Bus 2022<sup>1</sup>

Xarxa	Univers	Mostra	Error
Horta	183.462	1.114	±2,9%
Triangle	149.542	872	±3,3%
Zona Franca	215.472	1.347	±2,7%
Ponent	85.084	691	±3,7%
<b>XARXA BUS</b>	<b>633.560</b>	<b>4.024</b>	<b>±1,5%</b>

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

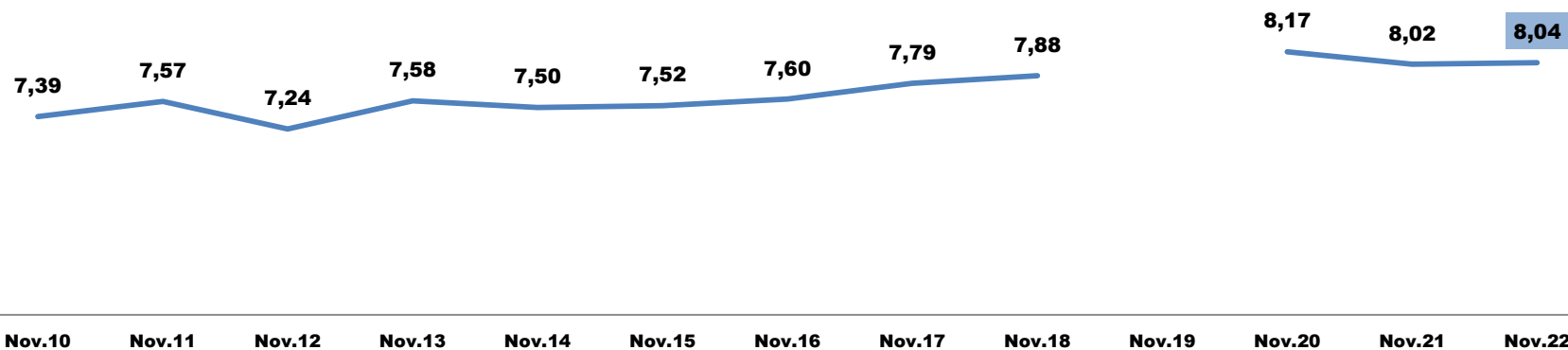
# 2

## **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 8,04 punts**

La Satisfacció Global es manté estable respecte l'edició anterior



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 es mantenen estables respecte l'any 2021

CON	SATISFACCIÓ		
	2021	2022	DIFERÈNCIA
Horta	8,05	7,97	-0,08
Triangle	7,91	8,04	0,13
Zona Franca	8,03	8,05	0,01
Ponent	8,13	8,19	0,06
XARXA BUS	8,02	8,04	0,02

Evolució de la Satisfacció global 2021-2022

	Per sobre de la satisfacció global a nivell de xarxa
	Per sota de la satisfacció global a nivell de xarxa




## 2.3 Satisfaccions per àmbits i atributs

10 dels 15 atributs presenten un petit increment de la satisfacció respecte la darrera edició

ÀMBIT	2022
OFERTA	7,58
FIABILITAT	8,46
CONFORT	7,40
INFORMACIÓ	7,68
SEGURETAT	7,58
ACCESSIBILITAT	8,43
ATENCIÓ	8,07

ATRIBUT	2021	2022	DIF.
1. Rapidesa	7,80	7,92	0,12
2. Freqüència	7,26	7,25	-0,01
3. Avaries	8,27	8,22	-0,05
4. Validació	8,67	8,69	0,02
5. Temperatura autobús	7,43	7,40	-0,03
6. Aglomeracions	6,56	6,59	0,03
7. Autobusos nets	8,05	8,15	0,10
8. Parades netes	7,67	7,78	0,11
9. Informació General	7,94	7,94	0,00
10. Informació Incidències	7,46	7,42	-0,04
11. Agressions	7,60	7,62	0,02
12. Conducció	7,37	7,55	0,18
13. Rampes i pis baix	8,44	8,53	0,09
14. Connexió i transport	8,16	8,33	0,17
15. Atenció al client	7,93	8,07	0,14

	Àmbits / Atributs més valorats
	Àmbits / Atributs menys valorats

Evolució de la valoració dels àmbits i atributs 2021-2022

## 2.4 Satisfaccions per CON

Ponent registra valoracions per atribut lleugerament més altes que la resta

ÀMBIT	ASPECTES	XARXA	HORTA	TRIANGLE	ZONA FRANCA	PONENT
OFERTA	1. Rapidesa	7,92	7,96	7,80	7,89	8,12
	2. Freqüència	7,25	7,04	7,42	7,21	7,55
FIABILITAT	3. Avaries	8,22	8,08	8,24	8,26	8,40
	4. Validació	8,69	8,65	8,70	8,70	8,73
CONFORT	5. Temperatura autobús	7,40	7,42	7,32	7,35	7,61
	6. Aglomeracions	6,59	6,45	6,51	6,66	6,87
	7. Autobusos nets	8,15	7,95	8,19	8,22	8,27
	8. Parades netes	7,78	7,78	7,82	7,72	7,84
INFORMACIÓ	9. Informació General	7,94	7,89	7,94	7,95	8,00
	10. Informació Incidències	7,42	7,33	7,44	7,45	7,52
SEGURETAT	11. Agressions	7,62	7,50	7,60	7,70	7,72
	12. Conducció	7,55	7,51	7,52	7,50	7,79
ACCESSIBILITAT	13. Rampes i pis baix	8,53	8,40	8,50	8,59	8,72
	14. Connexió i transport	8,33	8,39	8,23	8,37	8,27
ATENCIÓ	15. Atenció al client	8,07	8,06	7,94	8,12	8,24

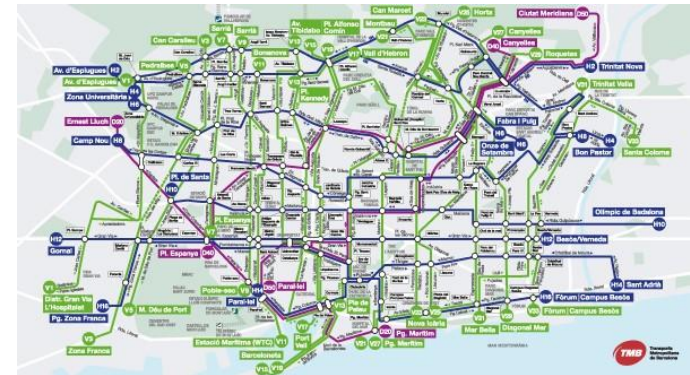
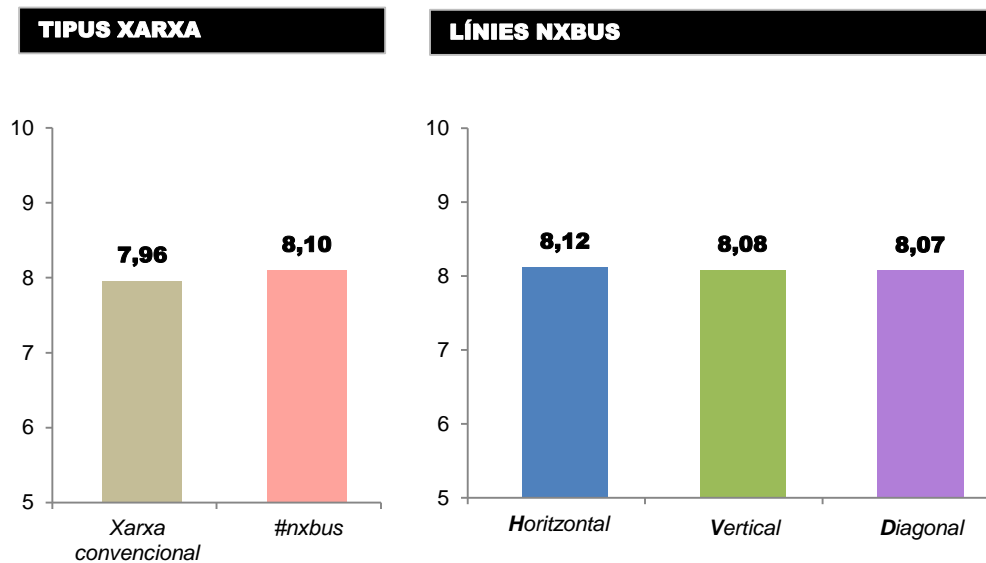
Millors valoracions respecte el Global Xarxa

Valoració atributs per CON 2022

Pitjors valoracions respecte el Global Xarxa

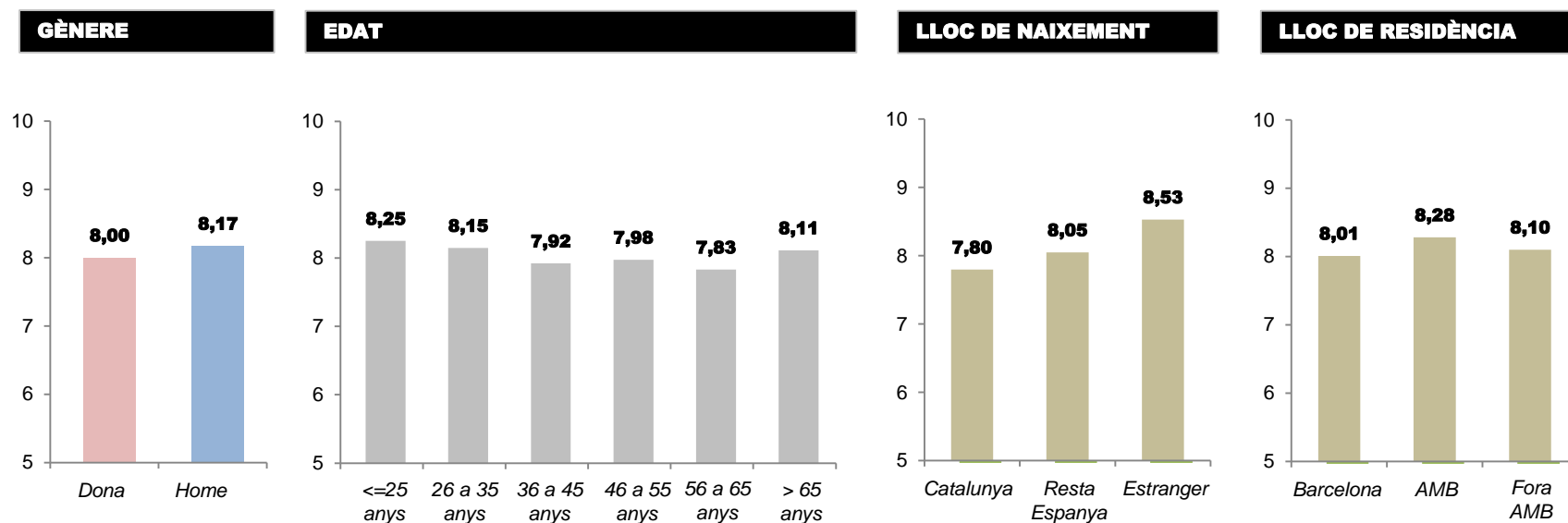
## 2.5 Satisfaccions segons tipus de xarxa

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

Els usuaris nascuts fora d'Espanya es mostren tradicionalment més satisfets que la resta.



**3**


**IMPORTÀNCIES**


# 3.1 Evolució de les importàncies

## Agressions entra al top 3 dels atributs més importants de Bus en lloc d'Autobusos nets

ÀMBIT	2022
<b>OFERTA</b>	2n
<b>FIABILITAT</b>	6è
<b>CONFORT</b>	4t
<b>INFORMACIÓ</b>	5è
<b>SEGURETAT</b>	1r
<b>ACCESSIBILITAT</b>	3r
<b>ATENCIÓ</b>	7è

ATRIBUT	2021	2022
1. Rapidesa	10è	10è
2. Freqüència	1r	1r
3. Avaries	7è	8è
4. Validació	14è	14è
5. Temperatura autobús	9è	9è
6. Aglomeracions	5è	5è
7. Autobusos nets	3r	4t
8. Parades netes	15è	15è
9. Informació General	13è	13è
10. Informació Incidències	11è	11è
11. Agressions	4t	3r
12. Conducció	2n	2n
13. Rampes i pis baix	8è	6è
14. Connexió i transport	6è	7è
15. Atenció al client	12è	12è

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

 Àmbits / Atributs menys importants

Evolució de les importàncies dels àmbits i atributs 2021-2022

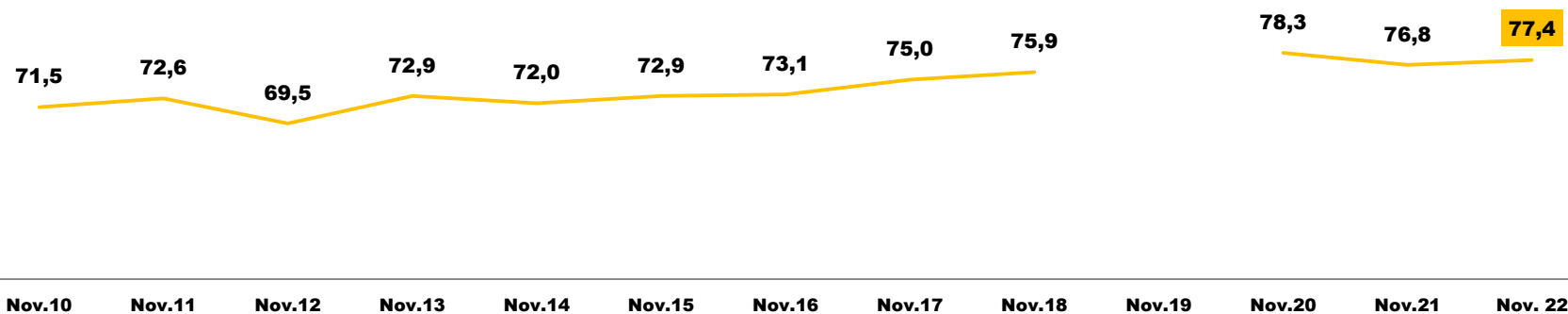
# 4

**ÍNDEX SATISFACCIÓ  
DEL CLIENT (ISC)**

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

### L'ISC dels clients de la xarxa de Bus registra un increment de 0,7 punts respecte l'any 2021

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



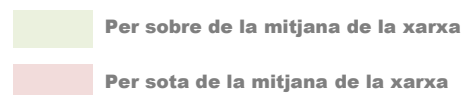
## 4.2 Evolució de l'ISC a nivell CON

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

El CON d'Horta és l'únic que registra un descens respecte l'any 2021

CON	ISC		
	2021	2022	DIFERÈNCIA
Horta	77,2	76,6	-0,6
Triangle	76,1	77,3	1,2
Zona Franca	76,3	77,6	1,3
Ponent	78,3	79,1	0,8
XARXA BUS	76,8	77,4	0,7

Evolució de l'ISC 2021- 2022



**5**

**PERFIL DEL CLIENT**

# 5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

## Evolució de les variables sociodemogràfiques

VARIABLE	CATEGORIES	2021	2022
GÈNERE	Home	30%	26%
	Dona	70%	74%
EDAT	Fins 25 anys	21%	19%
	26 a 35 anys	17%	17%
	36 a 45 anys	16%	14%
	46 a 55 anys	16%	18%
	56 a 65 anys	16%	16%
	Més de 65 anys	14%	16%
	<i>Mitjana d'edat</i>	<b>44 anys</b>	<b>45 anys</b>
LLOC DE NAIXEMENT	Catalunya	60%	57%
	Resta Espanya	13%	13%
	Estranger	27%	30%
LLOC DE RESIDÈNCIA	Barcelona ciutat	85%	84%
	Resta AMB	10%	12%
	Altres	5%	4%
ESTUDIS FINALITZATS	Sense estudis	1%	2%
	Primaris	16%	18%
	Secundaris	42%	41%
	Universitaris	41%	39%
SITUACIÓ LABORAL	Aturat	4%	4%
	Ocupat	62%	62%
	Estudiant	16%	16%
	Tasques llar	1%	1%
	Jubilat	17%	17%

**6**

**CONCLUSIONS**

# 6.1 Resum executiu

1. **La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Bus es manté estable respecte la darrera onada (8,04).**
2. **Aquesta estabilitat és generalitzada a tots els CON's, sent Triangle l'únic que registra un petit increment.**
3. **Dels 15 atributs de servei, 10 milloren lleugerament la satisfacció del client respecte l'onada anterior.**
4. **Els atributs pitjor valorats són: aglomeracions, freqüència de pas i temperatura autobús.**
5. **Pel que fa a les importàncies, agressions passa a ser el 3r atribut més important pels usuaris juntament amb freqüència i conducció.**
6. **L'ISC dels clients de la xarxa de Bus (77,4) registra un increment respecte l'any 2021. Els CONS de Zona Franca i Ponent són els que tenen una valoració més alta.**

# A1

**SATISFACCIONS DELS ASPECTES I  
ÀMBITS PER CON**


# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON


Evolució valoració atributs 2021-2022 Horta

ATRIBUT	2021	2022
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,83	7,96
2. Freqüència	7,24	7,04
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	8,29	8,08
4. Validació	8,68	8,65
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,59	7,42
6. Aglomeracions	6,60	6,45
7. Autobusos nets	8,09	7,95
8. Parades netes	7,81	7,78
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	8,05	7,89
10. Incidències	7,53	7,33
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,55	7,50
12. Conducció	7,47	7,51
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,42	8,40
14. Connexió i transport	8,18	8,39
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,01	8,06

Evolució ISC i SG 2021-2022

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
Horta	8,05	7,97	77,2	76,6
Triangle	7,91	8,04	76,1	77,3
Z.Franca	8,03	8,05	76,3	77,6
Ponent	8,13	8,19	78,3	79,1
XARXA	8,02	8,04	76,8	77,4

 Millors valoracions del CON Horta

 Pitjors valoracions del CON Horta



# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2021-2022 Triangle

ATRIBUT	2021	2022
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,72	7,80
2. Freqüència	7,40	7,42
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	8,23	8,24
4. Validació	8,74	8,70
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,24	7,32
6. Aglomeracions	6,40	6,51
7. Autobusos nets	7,92	8,19
8. Parades netes	7,57	7,82
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,89	7,94
10. Incidències	7,39	7,44
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,55	7,60
12. Conducció	7,26	7,52
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,47	8,50
14. Connexió i transport	8,02	8,23
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	7,81	7,94

Evolució ISC I SG 2021-2022

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
Horta	8,05	7,97	77,2	76,6
Triangle	7,91	8,04	76,1	77,3
Z.Franca	8,03	8,05	76,3	77,6
Ponent	8,13	8,19	78,3	79,1
XARXA	8,02	8,04	76,8	77,4

 Millors valoracions del CON Triangle  
 Pitjors valoracions del CON Triangle





# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2020-2021 Zona Franca

ATRIBUT	2021	2022
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,75	7,89
2. Freqüència	7,10	7,21
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	8,20	8,26
4. Validació	8,58	8,70
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,34	7,35
6. Aglomeracions	6,54	6,66
7. Autobusos nets	8,06	8,22
8. Parades netes	7,60	7,72
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,86	7,95
10. Incidències	7,42	7,45
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,60	7,70
12. Conducció	7,31	7,50
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,37	8,59
14. Connexió i transport	8,21	8,37
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	7,89	8,12

Evolució ISC i SG 2021-2022

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
Horta	8,05	7,97	77,2	76,6
Triangle	7,91	8,04	76,1	77,3
Z.Franca	8,03	8,05	76,3	77,6
Ponent	8,13	8,19	78,3	79,1
XARXA	8,02	8,04	76,8	77,4

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



# ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2021-2022 Ponent

ATRIBUT	2021	2022
<b>OFERTA</b>		
1. Rapidesa	7,98	8,12
2. Freqüència	7,45	7,55
<b>FIABILITAT</b>		
3. Avaries	8,47	8,40
4. Validació	8,79	8,73
<b>CONFORT</b>		
5. Temperatura autobús	7,65	7,61
6. Aglomeracions	6,74	6,87
7. Autobusos nets	8,17	8,27
8. Parades netes	7,74	7,84
<b>INFORMACIÓ</b>		
9. General	7,95	8,00
10. Incidències	7,52	7,52
<b>SEGURETAT</b>		
11. Agressions	7,79	7,72
12. Conducció	7,51	7,79
<b>ACCESSIBILITAT</b>		
13. Rampa i pis baix	8,59	8,72
14. Connexió i transport	8,24	8,27
<b>ATENCIÓ</b>		
15. Atenció al client	8,07	8,24

Evolució ISC i SG 2021-2022

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2021	2022	2021	2022
Horta	8,05	7,97	77,2	76,6
Triangle	7,91	8,04	76,1	77,3
Z.Franca	8,03	8,05	76,3	77,6
Ponent	8,13	8,19	78,3	79,1
XARXA	8,02	8,04	76,8	77,4

 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, 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 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