

TMB

Estudi de Percepció del Client (EPC)

Transports de Barcelona S.A

Noviembre 2017



Coneixement de Mercat
Direcció Executiva de Màrqueting

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 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	
3. IMPORTÀNCIES.....	14
3.1 Evolució de les importàncies	
4. ISC.....	16
4.1 Evolució de l'ISC a nivell de xarxa	
4.2 Evolució de l'ISC a nivell de CON	
5. PERFIL DEL CLIENT.....	19
5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques	
5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat	
6. CONCLUSIONS.....	23
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 27^a 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

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 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 2017, al voltant de les 661 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 2 d'Octubre i el 10 de Novembre de 2017, per un cost de 21.450€

Dades mostrals Bus 2017¹

XARXA	UNIVERS	MOSTRA	ERROR
Horta	166.828	958	± 3,2%
Triangle	182.932	1.097	± 2,9%
Zona Franca	226.008	1.375	± 2,6%
Ponent	87.517	670	± 3,8%
XARXA BUS	661.448	4.100	± 1,5%

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

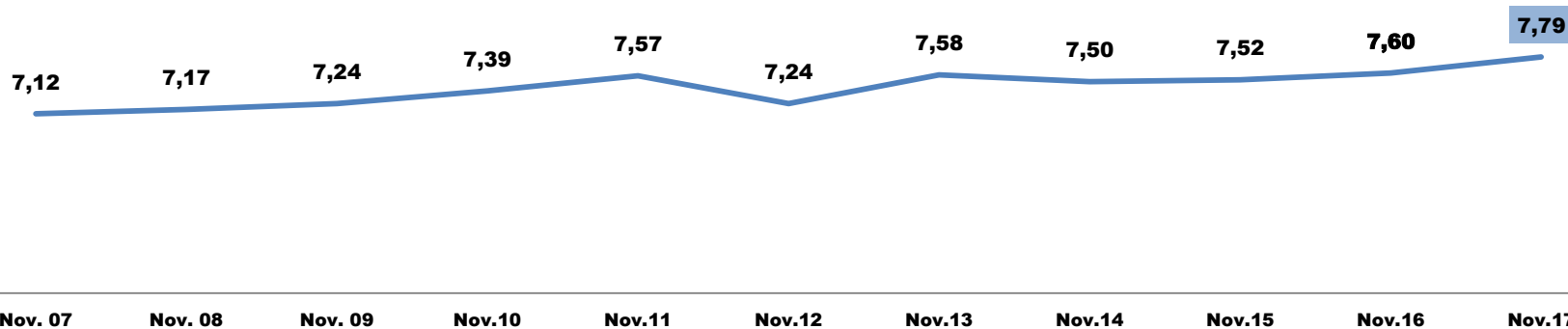
2

**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 7,79 punts

Ens trobem davant de la dada de Satisfacció Global més elevada per al període 2007-2017.



Evolució de la Satisfacció global

2.2 Evolució de la satisfacció global a nivell CON

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

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

CON	SATISFACCIÓ	
	2016	2017
Horta	7,53	7,70
Triangle	7,52	7,88
Zona Franca	7,64	7,68
Ponent	7,79	8,03
XARXA BUS	7,60	7,79

 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 2016-2017

2.3 Satisfaccions per àmbits i atributs

Tots els atributs milloren. Es consolida l'increment dels darrers anys en Informació d'Incidències.

ÀMBIT	2017	ATRIBUT	2016	2017	Dif.
OFERTA	7,20	1. Rapidesa	7,36	7,55	+0,19
		2. Frequència	6,64	6,85	+0,21
FIABILITAT	8,19	3. Avaries	7,62	7,81	+0,19
		4. Validació	8,50	8,58	+0,08
CONFORT	7,13	5. Temperatura autobús	6,73	7,03	+0,30
		6. Aglomeracions	6,16	6,24	+0,08
		7. Autobusos nets	7,52	7,67	+0,15
		8. Parades netes	7,38	7,59	+0,21
INFORMACIÓ	7,48	9. Informació General	7,55	7,76	+0,21
		10. Informació Incidències	6,77	7,20	+0,43
SEGURETAT	7,49	11. Agressions	7,14	7,31	+0,17
		12. Conducció	7,53	7,66	+0,13
ACCESSIBILITAT	8,06	13. Rampes i pis baix	8,14	8,15	+0,01
		14. Connexió i transport	7,78	7,97	+0,19
ATENCIÓ	8,02	15. Atenció al client	7,85	8,02	+0,17

 Àmbits / Atributs més valorats

 Àmbits / Atributs menys valorats

Evolució de la valoració dels àmbits i atributs 2016-2017¹

2.4 Satisfaccions per CON

Zona Franca acumula les pitjors valoracions per atribut i Ponent acumula les millors valoracions.

ÀMBIT	ASPECTES	XARXA	HORTA	TRIANGLE	ZONA FRANCA	PONENT
OFERTA	1. Rapidesa	7,55	7,57	7,56	7,42	7,82
	2. Freqüència	6,85	6,84	6,90	6,61	7,40
FIABILITAT	3. Avaries	7,81	7,71	7,96	7,67	8,02
	4. Validació	8,58	8,57	8,64	8,57	8,53
CONFORT	5. Temperatura autobús	7,03	7,17	6,91	6,98	7,14
	6. Aglomeracions	6,24	6,21	6,17	6,22	6,51
	7. Autobusos nets	7,67	7,69	7,73	7,55	7,83
	8. Parades netes	7,59	7,70	7,58	7,47	7,71
INFORMACIÓ	9. Informació General	7,76	7,75	7,81	7,75	7,72
	10. Informació Incidències	7,20	7,03	7,19	7,26	7,38
SEGURETAT	11. Agressions	7,31	7,28	7,38	7,19	7,57
	12. Conducció	7,66	7,62	7,71	7,59	7,83
ACCESSIBILITAT	13. Rampes i pis baix	8,15	8,08	8,30	8,02	8,32
	14. Connexió i transport	7,97	7,95	7,99	7,95	8,02
ATENCIÓ	15. Atenció al client	8,02	7,95	8,06	8,00	8,16

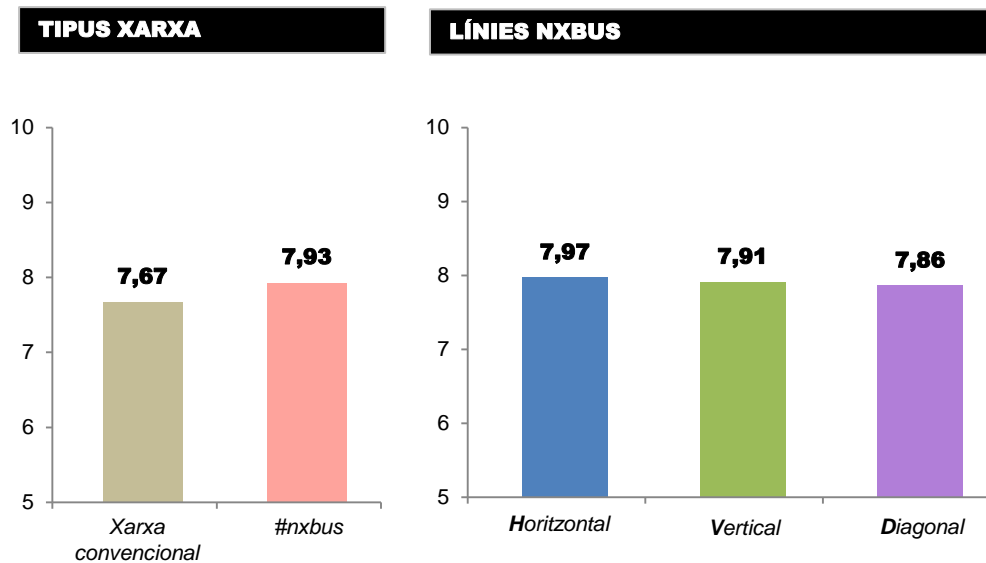
 Millors valoracions respecte el Global Xarxa

 Pitjors valoracions respecte el Global Xarxa

Valoració atributs per CON 2017

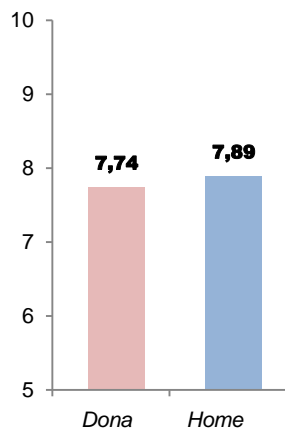
2.5 Satisfaccions segons tipus de xarxa

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

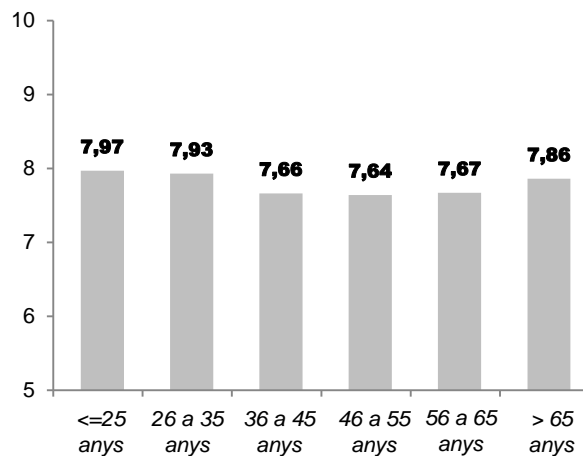


2.6 Satisfaccions segons perfil client (1/2)

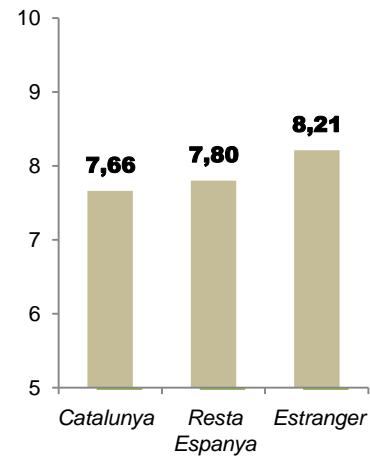
GÈNERE



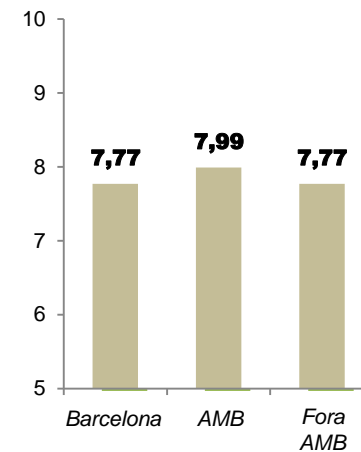
EDAT



LLOC DE NAIXEMENT

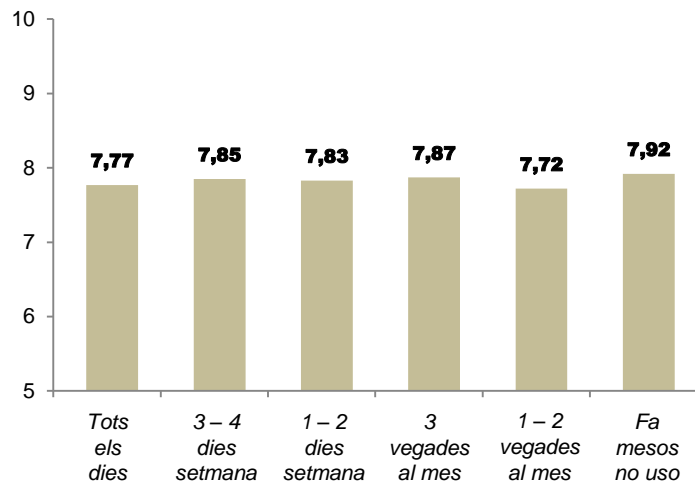


LLOC DE RESIDÈNCIA

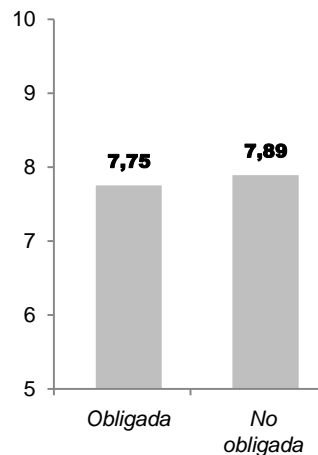


2.6 Satisfaccions segons perfil client (2/2)

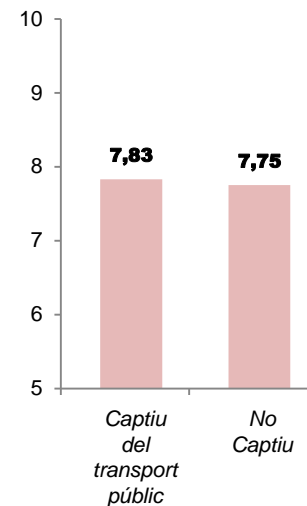
FREQÜÈNCIA ÚS XARXA BUS



MOBILITAT



CAPTIVITAT



3

IMPORTÀNCIES

3.1 Evolució de les importàncies

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

ÀMBIT	2017	ATRIBUT	2016	2017
OFERTA	2n	1. Rapidesa	6è	7è
		2. Freqüència	2n	1r
FIABILITAT	5è	3. Avaries	4t	6è
		4. Validació	14è	14è
CONFORT	6è	5. Temperatura autobús	7è	8è
		6. Aglomeracions	12è	12è
		7. Autobusos nets	15è	15è
		8. Parades netes	11è	11è
INFORMACIÓ	7è	9. Informació General	13è	13è
		10. Informació Incidències	9è	10è
SEGURETAT	1r	11. Agressions	1r	2n
		12. Conducció	3r	3r
ACCESSIBILITAT	3r	13. Rampes i pis baix	8è	5è
		14. Connexió i transport	5è	4t
ATENCIÓ	4t	15. Atenció al client	10è	9è

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

Àmbits / Atributs menys importants

Evolució de les importàncies dels àmbits i atributs 2016-2017

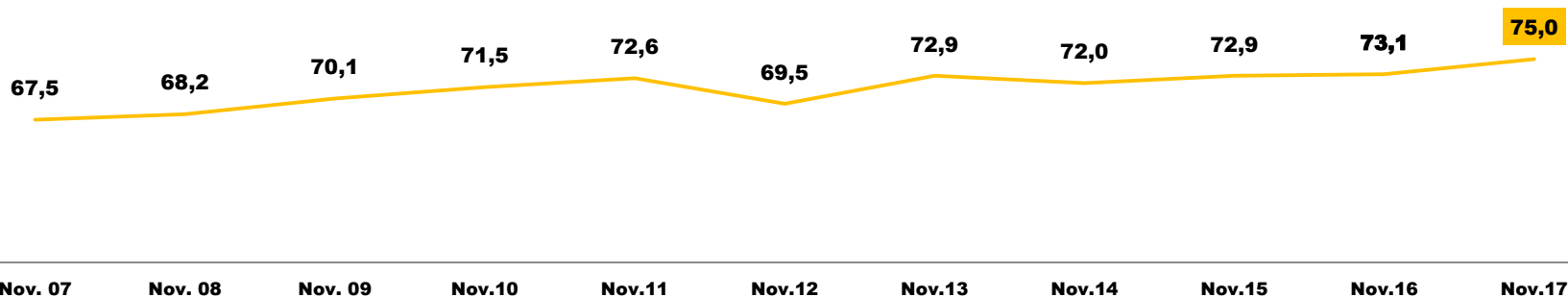
4

**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 Ponent i Triangle

CON	ISC	
	2016	2017
Horta	72,0	74,7
Triangle	73,1	75,3
Zona Franca	73,5	74,0
Ponent	74,2	77,0
XARXA BUS	73,1	75,0

 Per sobre de l'ISC a nivell de xarxa

 Per sota de l'ISC a nivell de xarxa

Evolució de l'ISC 2016 - 2017

5

PERFIL DEL CLIENT

5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

Evolució de les variables sociodemogràfiques

VARIABLE	CATEGORIES	2016	2017
GÈNERE	Home	33%	32%
	Dona	67%	68%
EDAT	Fins 25 anys	14%	17%
	26 a 35 anys	15%	16%
	36 a 45 anys	20%	18%
	46 a 55 anys	18%	18%
	56 a 65 anys	16%	14%
	Més de 65 anys	18%	16%
	<i>Mitjana d'edat</i>	47 anys	46 anys
LLOC DE NAIXEMENT	Catalunya	63%	64%
	Resta Espanya	19%	16%
	Estranger	18%	20%
LLOC DE RESIDÈNCIA	Barcelona ciutat	84%	87%
	Resta AMB	10%	9%
	Altres	6%	4%
ESTUDIS FINALITZATS	Sense estudis	2%	1%
	Primaris	19%	18%
	Secundaris	40%	39%
	Universitaris	39%	42%
SITUACIÓ LABORAL	Aturat	7%	4%
	Ocupat	59%	62%
	Estudiant	9%	11%
	Tasques llar	2%	2%
	Jubilat	22%	21%

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	32%	7%	14%	3%	6%	9%	71%
	3 - 4 DIES SETMANA	4%	5%	2%	1%	1%	2%	14%
	1 - 2 DIES SETMANA	2%	1%	4%	0%	1%	1%	10%
	3 VEGADES MES	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%
	1 - 2 VEGADES MES	0%	0%	0%	0%	1%	1%	3%
	FA MESOS NO USO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL		39%	13%	21%	6%	9%	13%	100%

5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat

Evolució variables mobilitat

VARIABLE	CATEGORIES	2016	2017
MOTIU DE DESPLAÇAMENT	Tornada a casa	39%	39%
	Mobilitat no obligada	30%	29%
	Mobilitat obligada	32%	32%
ALTERNATIVA EN TRANSPORT PRIVAT PEL DESPLAÇAMENT	Sí	22%	42%
	No	78%	58%
MOTIUS PER NO UTILITZAR T.PRIVAT	Més còmode	27%	32%
	Difícil aparcament	34%	34%
	Rapidesa	14%	12%
	Més car	17%	11%
	Altres	8%	11%

6

CONCLUSIONS

6.1 Resum executiu

1. **La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Bus millora respecte l'any anterior**
2. **Millora la Satisfacció Global dels clients de les línies de tots els CON**
3. **L'àmbit millor valorat és la Fiabilitat. Els seus atributs milloren respecte l'any passat**
4. **L'àmbit pitjor valorat és el Confort. Tot i així els seus atributs milloren respecte 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 en 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 major 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 millora respecte l'any anterior**

A1

**SATISFACCIONS DELS ASPECTES I
ÀMBITS PER CON**



ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2016-2017 Horta

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Rapidesa	7,31	7,57
2. Freqüència	6,52	6,84
FIABILITAT		
3. Avaries	7,49	7,71
4. Validació	8,47	8,57
CONFORT		
5. Temperatura autobús	6,77	7,17
6. Aglomeracions	6,03	6,21
7. Autobusos nets	7,31	7,69
8. Parades netes	7,28	7,70
INFORMACIÓ		
9. General	7,46	7,75
10. Incidències	6,64	7,03
SEGURETAT		
11. Agressions	7,03	7,28
12. Conducció	7,33	7,62
ACCESSIBILITAT		
13. Rampa i pis baix	7,93	8,08
14. Connexió i transport	7,77	7,95
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,67	7,95

Evolució ISC i SG 2016-2017

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
Horta	7,53	7,70	72,0	74,7
Triangle	7,52	7,88	73,1	75,3
Z.Franca	7,64	7,68	73,5	74,0
Ponent	7,79	8,03	74,2	77,0
XARXA	7,60	7,79	73,1	75,0

 Millors valoracions del CON Horta
 Pitjors valoracions del CON Horta


ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON


Evolució valoració atributs 2016-2017 Triangle

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Rapidesa	7,34	7,56
2. Freqüència	6,71	6,90
FIABILITAT		
3. Avaries	7,54	7,96
4. Validació	8,49	8,64
CONFORT		
5. Temperatura autobús	6,51	6,91
6. Aglomeracions	6,12	6,17
7. Autobusos nets	7,67	7,73
8. Parades netes	7,59	7,58
INFORMACIÓ		
9. General	7,45	7,81
10. Incidències	6,63	7,19
SEGURETAT		
11. Agressions	7,13	7,38
12. Conducció	7,67	7,71
ACCESSIBILITAT		
13. Rampa i pis baix	8,21	8,30
14. Connexió i transport	7,64	7,99
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	8,00	8,06

Evolució ISC i SG 2016-2017

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
Horta	7,53	7,70	72,0	74,7
Triangle	7,52	7,88	73,1	75,3
Z.Franca	7,64	7,68	73,5	74,0
Ponent	7,79	8,03	74,2	77,0
XARXA	7,60	7,79	73,1	75,0

 Millors valoracions del CON Triangle

 Pitjors valoracions del CON Triangle



ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2016-2017 Zona Franca

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Rapidesa	7,33	7,42
2. Freqüència	6,55	6,61
FIABILITAT		
3. Avaries	7,73	7,67
4. Validació	8,50	8,57
CONFORT		
5. Temperatura autobús	6,85	6,98
6. Aglomeracions	6,26	6,22
7. Autobusos nets	7,53	7,55
8. Parades netes	7,26	7,47
INFORMACIÓ		
9. General	7,72	7,75
10. Incidències	6,95	7,26
SEGURETAT		
11. Agressions	7,14	7,19
12. Conducció	7,51	7,59
ACCESSIBILITAT		
13. Rampa i pis baix	8,23	8,02
14. Connexió i transport	7,89	7,95
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,88	8,00

Evolució ISC i SG 2016-2017

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
Horta	7,53	7,70	72,0	74,7
Triangle	7,52	7,88	73,1	75,3
Z.Franca	7,64	7,68	73,5	74,0
Ponent	7,79	8,03	74,2	77,0
XARXA	7,60	7,79	73,1	75,0

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



ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2016-2017 Ponent

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Rapidesa	7,57	7,82
2. Freqüència	7,00	7,40
FIABILITAT		
3. Avaries	7,74	8,02
4. Validació	8,57	8,53
CONFORT		
5. Temperatura autobús	6,76	7,14
6. Aglomeracions	6,21	6,51
7. Autobusos nets	7,57	7,83
8. Parades netes	7,44	7,71
INFORMACIÓ		
9. General	7,46	7,72
10. Incidències	6,87	7,38
SEGURETAT		
11. Agressions	7,34	7,57
12. Conducció	7,65	7,83
ACCESSIBILITAT		
13. Rampa i pis baix	8,17	8,32
14. Connexió i transport	7,77	8,02
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,82	8,16

Evolució ISC i SG 2016-2017

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
Horta	7,53	7,70	72,0	74,7
Triangle	7,52	7,88	73,1	75,3
Z.Franca	7,64	7,68	73,5	74,0
Ponent	7,79	8,03	74,2	77,0
XARXA	7,60	7,79	73,1	75,0

 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
OFERTA	
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
FIABILITAT	
3. Avaries	Que no hagi avaries ni interrupcions del servei
4. Validació	Que les màquines per validar els bitllets funcionin correctament
CONFORT	
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
INFORMACIÓ	
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
SEGURETAT	
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
ACCESSIBILITAT	
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
ATENCIÓ	
15. Atenció al client	Que els empleats atenguin i resolguin correctament les preguntes i queixes dels clients