

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

novembre 2023

Coneixement de Mercat
Màrqueting estratègic

DIRECCIÓ DE MÀRQUETING I NEGOCIS CORPORATIUS

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.....	13
3.1 Evolució de les importàncies	
4. ISC.....	15
4.1 Evolució de l'ISC a nivell de xarxa	
4.2 Evolució de l'ISC a nivell de CON	
5. PERFIL DEL CLIENT.....	18
5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques	
6. CONCLUSIONS.....	20
6.1 Resum Executiu	
ANNEX I. SATISFACCIONS DELS ASPECTES PER CON.....	22
ANNEX II. DESCRIPCIÓ LITERAL DELS ATRIBUTS.....	27

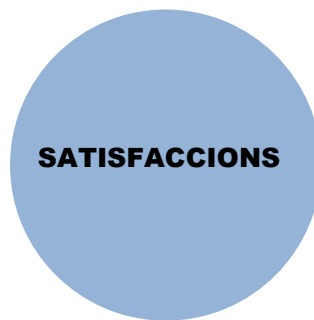
1

INTRODUCCIÓ

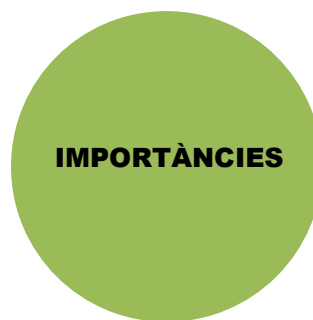
1.1 Objectius i contingut de l'informe

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

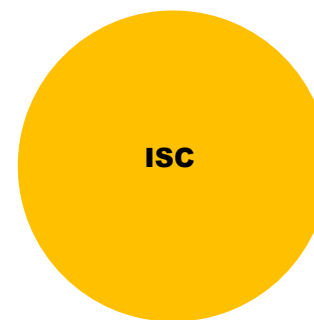
- S'analitzen quin són els atributs de servei més i menys valorats pel client tant a nivell global com a nivell de CON.
- A més es reporta el perfil sociodemogràfic i de mobilitat del client de la xarxa de Bus.
- Es tracta de la 33^a edició de l'estudi. Recordem que l'any 2019 no es va poder fer l'estudi 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 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 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 2023; al voltant de 746 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 3 d'octubre i el 15 de novembre de 2023.

Dades mostrals Bus 2023¹

Xarxa	Univers	Mostra	Error
Horta	206.786	1.141	<u>+2,9%</u>
Triangle	193.302	903	<u>+3,3%</u>
Zona Franca	263.921	1.346	<u>+2,7%</u>
Ponent	82.021	671	<u>+3,8%</u>
XARXA BUS	746.030	4.061	<u>+1,5%</u>

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

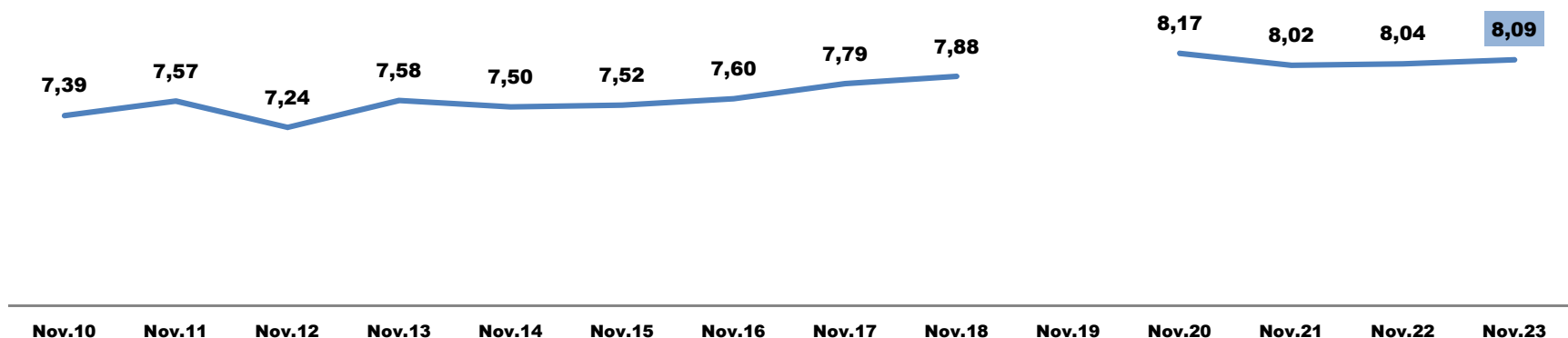
2

SATISFACCIÓ DEL CLIENT DE BUS

2.1 Evolució de la satisfacció global

La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Bus se situa en els 8,09 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 2022, essent Triangle l'únic que registra un petit increment.

CON	SATISFACCIÓ		
	2022	2023	DIFERÈNCIA
Horta	7,97	7,92	-0,05
Triangle	8,04	8,17	0,13
Zona Franca	8,05	8,11	0,06
Ponent	8,19	8,24	0,05
XARXA BUS	8,04	8,09	0,04

Evolució de la Satisfacció global 2022-2023

	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

Aglomeracions, Freqüència i Atenció al client són els atributs amb més variacions respecte l'any anterior.

ÀMBIT	2023
OFERTA	7,42
FIABILITAT	8,38
CONFORT	7,42
INFORMACIÓ	7,84
SEGURETAT	7,64
ACCESSIBILITAT	8,46
ATENCIÓ	8,29

	Àmbits / Atributs més valorats
	Àmbits / Atributs menys valorats

ATRIBUT	2022	2023	DIF.
1. Rapidesa	7,92	7,81	-0,11
2. Freqüència	7,25	7,03	-0,22
3. Avaries	8,22	8,21	-0,01
4. Validació	8,69	8,56	-0,13
5. Temperatura autobús	7,40	7,42	0,02
6. Aglomeracions	6,59	6,26	-0,33
7. Autobusos nets	8,15	8,20	0,05
8. Parades netes	7,78	7,79	0,01
9. Informació General	7,94	8,13	0,19
10. Informació Incidències	7,42	7,54	0,12
11. Agressions	7,62	7,69	0,07
12. Conducció	7,55	7,58	0,03
13. Rampes i pis baix	8,53	8,56	0,03
14. Connexió i transport	8,33	8,36	0,03
15. Atenció al client	8,07	8,29	0,22

Evolució de la valoració dels àmbits i atributs 2022-2023

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	7,81	7,73	7,89	7,74	8,04
	2. Freqüència	7,03	6,78	7,46	6,85	7,26
FIABILITAT	3. Avaries	8,21	8,05	8,34	8,19	8,34
	4. Validació	8,56	8,51	8,64	8,52	8,59
CONFORT	5. Temperatura autobús	7,42	7,33	7,33	7,47	7,65
	6. Aglomeracions	6,26	6,07	6,22	6,35	6,56
	7. Autobusos nets	8,20	7,96	8,27	8,29	8,37
	8. Parades netes	7,79	7,74	7,78	7,82	7,85
INFORMACIÓ	9. Informació General	8,13	8,05	8,24	8,09	8,19
	10. Informació Incidències	7,54	7,32	7,63	7,60	7,75
SEGURETAT	11. Agressions	7,69	7,51	7,70	7,75	7,90
	12. Conducció	7,58	7,53	7,55	7,61	7,70
ACCESSIBILITAT	13. Rampes i pis baix	8,56	8,44	8,59	8,61	8,66
	14. Connexió i transport	8,36	8,28	8,42	8,36	8,43
ATENCIÓ	15. Atenció al client	8,29	8,26	8,27	8,30	8,40

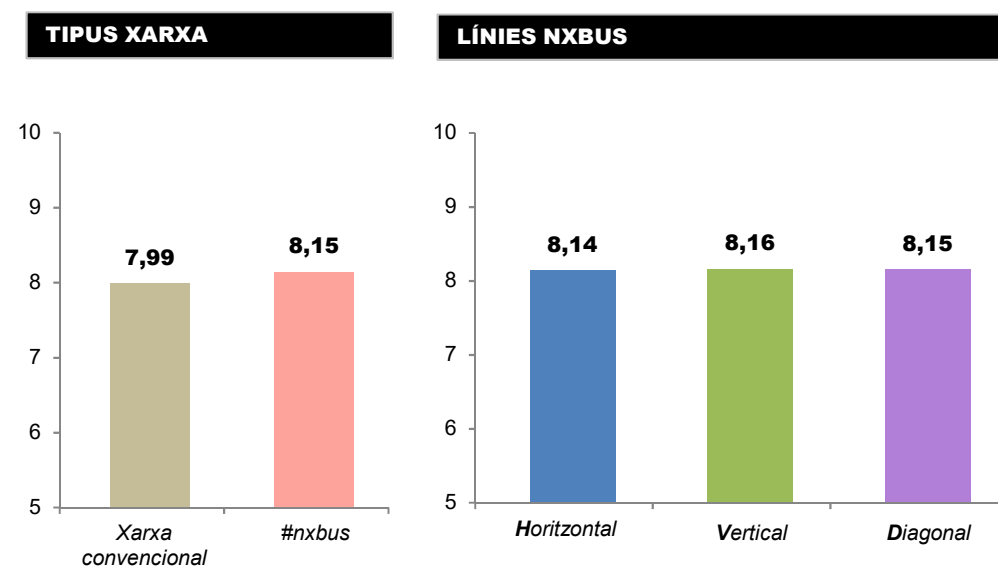
Millors valoracions respecte el Global Xarxa

Valoració atributs per CON 2023

Pitjors valoracions respecte el Global Xarxa

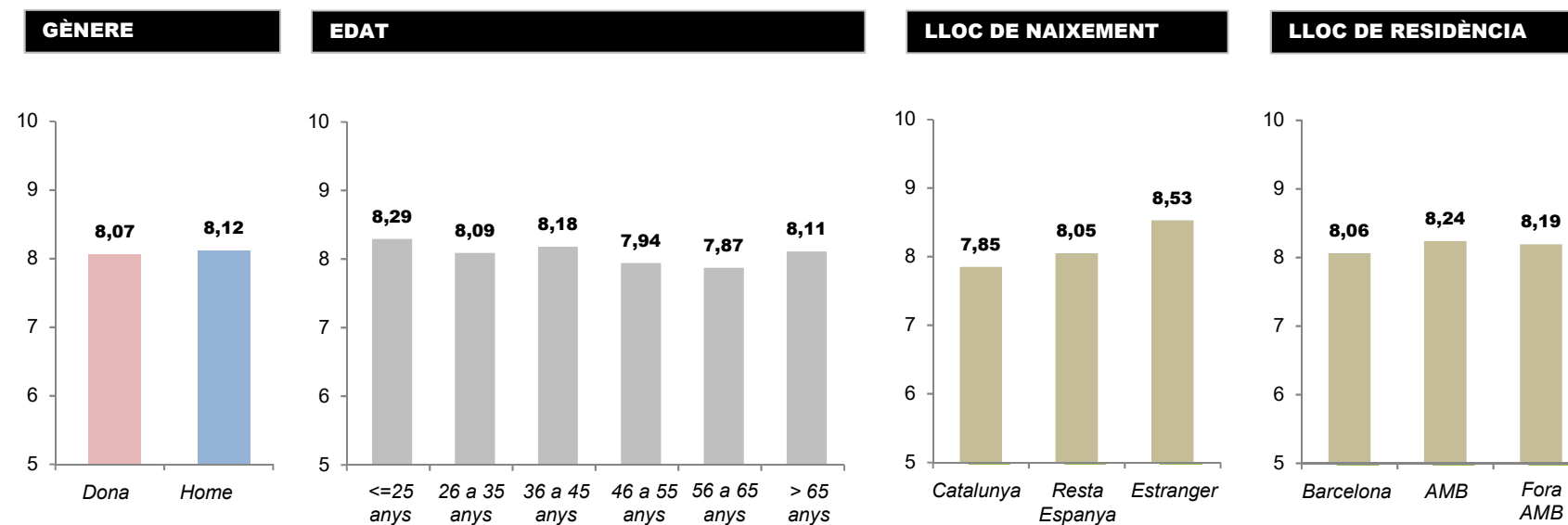
2.5 Satisfaccions segons tipus de xarxa

No hi ha excessives diferències entre els usuaris de la NXB i la resta de línies convencionals. Entre els usuaris de les línies de la NXB la valoració és similar.



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

Es manté el top 3 dels atributs més importants: Freqüència, Conducció i Agressions

ÀMBIT	2023
OFERTA	2n
FIABILITAT	6è
CONFORT	4t
INFORMACIÓ	5è
SEGURETAT	1r
ACCESSIBILITAT	3r
ATENCIÓ	7è

ATRIBUT	2022	2023
1. Rapidesa	10è	10è
2. Freqüència	1r	1r
3. Avaries	8è	7è
4. Validació	14è	14è
5. Temperatura autobús	9è	8è
6. Aglomeracions	5è	5è
7. Autobusos nets	4t	4t
8. Parades netes	15è	15è
9. Informació General	13è	12è
10. Informació Incidències	11è	11è
11. Agressions	3r	3r
12. Conducció	2n	2n
13. Rampes i pis baix	6è	9è
14. Connexió i transport	7è	6è
15. Atenció al client	12è	13è

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

Evolució de les importàncies dels àmbits i atributs 2022-2023

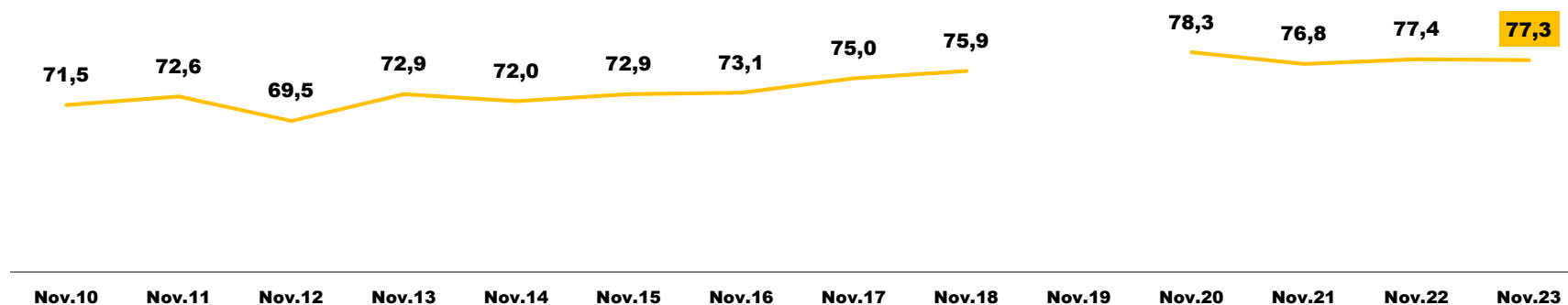
4

**ÍNDEX SATISFACCIÓ
DEL CLIENT (ISC)**

4.1 Evolució de l'ISC a nivell de xarxa

L'ISC dels clients de la xarxa de Bus es manté estable respecte l'any 2022

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

El CON de Triangle és l'únic que millora respecte l'edició anterior

CON	ISC		
	2022	2023	DIFERÈNCIA
Horta	76,6	75,9	-0,7
Triangle	77,3	77,9	0,6
Zona Franca	77,6	77,4	-0,2
Ponent	79,1	78,9	-0,2
XARXA BUS	77,4	77,3	-0,1

Evolució de l'ISC 2022- 2023

	Per sobre de la mitjana de la xarxa
	Per sota de la mitjana de la xarxa

5

PERFIL DEL CLIENT

5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

Evolució de les variables sociodemogràfiques

VARIABLE	CATEGORIES	2022	2023
GÈNERE	Home	26%	32%
	Dona	74%	68%
EDAT	Fins 25 anys	19%	20%
	26 a 35 anys	17%	17%
	36 a 45 anys	14%	14%
	46 a 55 anys	18%	18%
	56 a 65 anys	16%	15%
	Més de 65 anys	16%	16%
	<i>Mitjana d'edat</i>	45 anys	45 anys
LLOC DE NAIXEMENT	Catalunya	57%	56%
	Resta Espanya	13%	12%
	Estranger	30%	32%
LLOC DE RESIDÈNCIA	Barcelona ciutat	84%	84%
	Resta AMB	12%	12%
	Altres	4%	4%
ESTUDIS FINALITZATS	Sense estudis	2%	1%
	Primaris	18%	19%
	Secundaris	41%	39%
	Universitaris	39%	41%
SITUACIÓ LABORAL	Aturat	4%	4%
	Ocupat	62%	61%
	Estudiant	16%	15%
	Tasques Il·lar	1%	1%
	Jubilat	17%	19%

6

CONCLUSIONS

6.1 Resum executiu

1. La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Bus es manté estable respecte la darrera onada.
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. Aglomeracions és l'atribut que registra un major decrement respecte 2022.
5. Pel que fa a les importàncies es manté el Top 3 respecte l'edició anterior.
6. L'ISC dels clients de la xarxa de Bus es manté estable respecte 2022. Es manté el CON de Ponent com el CON amb una valoració més alta.
7. Respecte l'onada anterior, els CON's d'Horta i Triangle són els que registres més variacions.

A1

**SATISFACCIONS DELS ASPECTES I
ÀMBITS PER CON**

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2022-2023 Horta

ATRIBUT	2022	2023
OFERTA		
1. Rapidesa	7,96	7,73
2. Freqüència	7,04	6,78
FIABILITAT		
3. Avaries	8,08	8,05
4. Validació	8,65	8,51
CONFORT		
5. Temperatura autobús	7,42	7,33
6. Aglomeracions	6,45	6,07
7. Autobusos nets	7,95	7,96
8. Parades netes	7,78	7,74
INFORMACIÓ		
9. General	7,89	8,05
10. Incidències	7,33	7,32
SEGURETAT		
11. Agressions	7,50	7,51
12. Conducció	7,51	7,53
ACCESSIBILITAT		
13. Rampa i pis baix	8,40	8,44
14. Connexió i transport	8,39	8,28
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	8,06	8,26

Evolució ISC i SG 2022-2023

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2022	2023	2022	2023
Horta	7,97	7,92	76,6	75,9
Triangle	8,04	8,17	77,3	77,9
Z.Franca	8,05	8,11	77,6	77,4
Ponent	8,19	8,24	79,1	78,9
XARXA	8,04	8,09	77,4	77,3

	Millors valoracions del CON Horta
	Pitjors valoracions del CON Horta

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2022-2023 Triangle

ATRIBUT	2022	2023
OFERTA		
1. Rapidesa	7,80	7,89
2. Freqüència	7,42	7,46
FIABILITAT		
3. Avaries	8,24	8,34
4. Validació	8,70	8,64
CONFORT		
5. Temperatura autobús	7,32	7,33
6. Aglomeracions	6,51	6,22
7. Autobusos nets	8,19	8,27
8. Parades netes	7,82	7,78
INFORMACIÓ		
9. General	7,94	8,24
10. Incidències	7,44	7,63
SEGURETAT		
11. Agressions	7,60	7,70
12. Conducció	7,52	7,55
ACCESSIBILITAT		
13. Rampa i pis baix	8,50	8,59
14. Connexió i transport	8,23	8,42
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,94	8,27

Evolució ISC i SG 2022-2023

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2022	2023	2022	2023
Horta	7,97	7,92	76,6	75,9
Triangle	8,04	8,17	77,3	77,9
Z.Franca	8,05	8,11	77,6	77,4
Ponent	8,19	8,24	79,1	78,9
XARXA	8,04	8,09	77,4	77,3

 Millors valoracions del CON Triangle
 Pitjors valoracions del CON Triangle

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2022-2023 Zona Franca

ATRIBUT	2022	2023
OFERTA		
1. Rapidesa	7,89	7,74
2. Freqüència	7,21	6,85
FIABILITAT		
3. Avaries	8,26	8,19
4. Validació	8,70	8,52
CONFORT		
5. Temperatura autobús	7,35	7,47
6. Aglomeracions	6,66	6,35
7. Autobusos nets	8,22	8,29
8. Parades netes	7,72	7,82
INFORMACIÓ		
9. General	7,95	8,09
10. Incidències	7,45	7,60
SEGURETAT		
11. Agressions	7,70	7,75
12. Conducció	7,50	7,61
ACCESSIBILITAT		
13. Rampa i pis baix	8,59	8,61
14. Connexió i transport	8,37	8,36
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	8,12	8,30

Evolució ISC i SG 2022-2023

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2022	2023	2022	2023
Horta	7,97	7,92	76,6	75,9
Triangle	8,04	8,17	77,3	77,9
Z.Franca	8,05	8,11	77,6	77,4
Ponent	8,19	8,24	79,1	78,9
XARXA	8,04	8,09	77,4	77,3

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

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes per CON

Evolució valoració atributs 2022-2023 Ponent

ATRIBUT	2022	2023
OFERTA		
1. Rapidesa	8,12	8,04
2. Freqüència	7,55	7,26
FIABILITAT		
3. Avaries	8,40	8,34
4. Validació	8,73	8,59
CONFORT		
5. Temperatura autobús	7,61	7,65
6. Aglomeracions	6,87	6,56
7. Autobusos nets	8,27	8,37
8. Parades netes	7,84	7,85
INFORMACIÓ		
9. General	8,00	8,19
10. Incidències	7,52	7,75
SEGURETAT		
11. Agressions	7,72	7,90
12. Conducció	7,79	7,70
ACCESSIBILITAT		
13. Rampa i pis baix	8,72	8,66
14. Connexió i transport	8,27	8,43
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	8,24	8,40

Evolució ISC i SG 2022-2023

CON	SATISFACCIÓ		ISC	
	2022	2023	2022	2023
Horta	7,97	7,92	76,6	75,9
Triangle	8,04	8,17	77,3	77,9
Z.Franca	8,05	8,11	77,6	77,4
Ponent	8,19	8,24	79,1	78,9
XARXA	8,04	8,09	77,4	77,3

 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, furts 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