

TMB

Estudi de Percepció del Client (EPC)

Ferrocarril Metropolità 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 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	
5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat	
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.

- 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 Línia
- L'edició anterior es va optimitzar el nombre d'atributs i la seva descripció fet que provoca un trencament de la sèrie de l'ISC
- A més es reporta el perfil sociodemogràfic i de mobilitat del client de Metro

SATISFACCIONS

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

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 Línia.

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 presenten un error mostral inferior a l'1,5%

- L'univers està format pels usuaris de Metro en dia feiner tipus d'octubre de 2017. Al voltant d'1,20 milions 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 APOLDA entre el 2 d'Octubre i el 10 de Novembre de 2017, per un cost de 21.450€

Dades mostrals Metro 2017¹

XARXA	UNIVERS	MOSTRA	ERROR
Línia L1	318.171	846	±3,4%
Línia L2	134.604	363	±5,1%
Línia L3	235.980	645	±3,9%
Línia L4	155.730	443	±4,6%
Línia L5	296.021	780	±3,5%
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	26.956	300	±5,6%
Línies Automàtiques - L9 Sud	28.911	304	±5,6%
Línies Automàtiques - L11	3.860	350	±5,0%
XARXA METRO	1.200.233	4.031	±1,5%

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

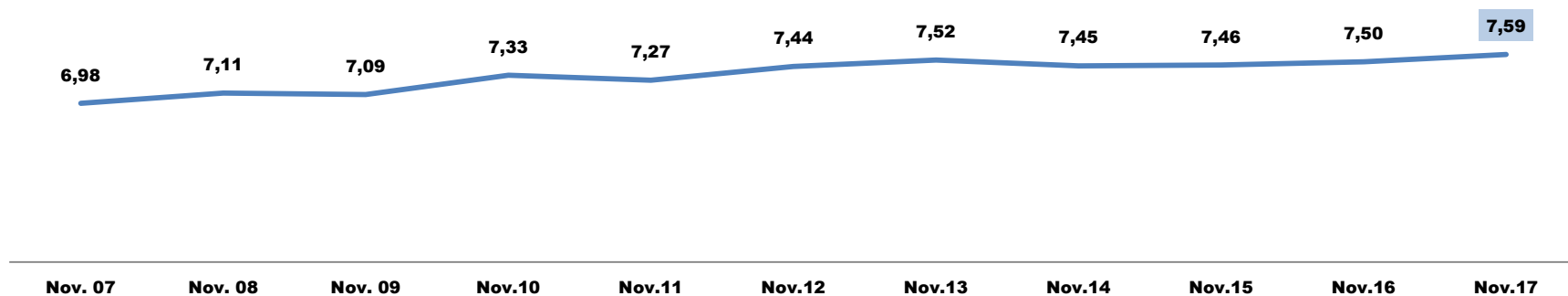
2

**SATISFACCIÓ
DEL CLIENT DE 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 7,59 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 línia

Els clients amb una satisfacció més alta són els de les línies L9 Nord/L10 i línia L9 Sud

Totes les línies, excepte la línia L11, tenen un increment de la satisfacció respecte l'any passat.

LÍNIES	SATISFACCIÓ	
	2016	2017
Línia L1	7,37	7,37
Línia L2	7,80	8,02
Línia L3	7,51	7,52
Línia L4	7,23	7,53
Línia L5	7,51	7,58
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	7,93	8,32
Línies Automàtiques - L9 Sud	8,21	8,32
Línies Automàtiques - L11	7,76	7,57
XARXA METRO	7,50	7,59

	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

Notable millora dels atributs Aglomeracions, Agressions i Informació d'Incidències.

ÀMBIT	2017	ATRIBUT	2016	2017	Dif.
OFERTA	7,75	1. Rapidesa	7,80	7,86	+0,06
		2. Freqüència	7,48	7,64	+0,16
FIABILITAT	7,37	3. Avaries	6,72	6,97	+0,25
		4. Venda i Validació	7,68	7,76	+0,08
CONFORT	6,75	5. Temperatura vagons	6,49	6,70	+0,21
		6. Aglomeracions	5,83	6,32	+0,49
		7. Estacions netes	6,79	6,97	+0,18
		8. Vagons nets	6,81	7,01	+0,20
INFORMACIÓ	7,38	9. Informació General	7,63	7,52	-0,11
		10. Informació Incidències	6,89	7,25	+0,36
SEGURETAT	6,86	11. Agressions	5,84	6,49	+0,65
		12. Caigudes	6,99	7,22	+0,23
ACCESSIBILITAT	7,51	13. Escales i ascensors	7,31	7,36	+0,05
		14. Connexió i transport	7,66	7,67	+0,01
ATENCIÓ	6,71	15. Atenció al client	7,12	6,71	-0,41

	Àmbits / Atributs més valorats
	Àmbits / Atributs menys valorats

Evolució de la valoració dels àmbits i atributs 2016-2017

2.4 Satisfaccions per línia

La L1 és la que té pitjor Satisfacció Global (7,37) i per la majoria d'atributs de servei.

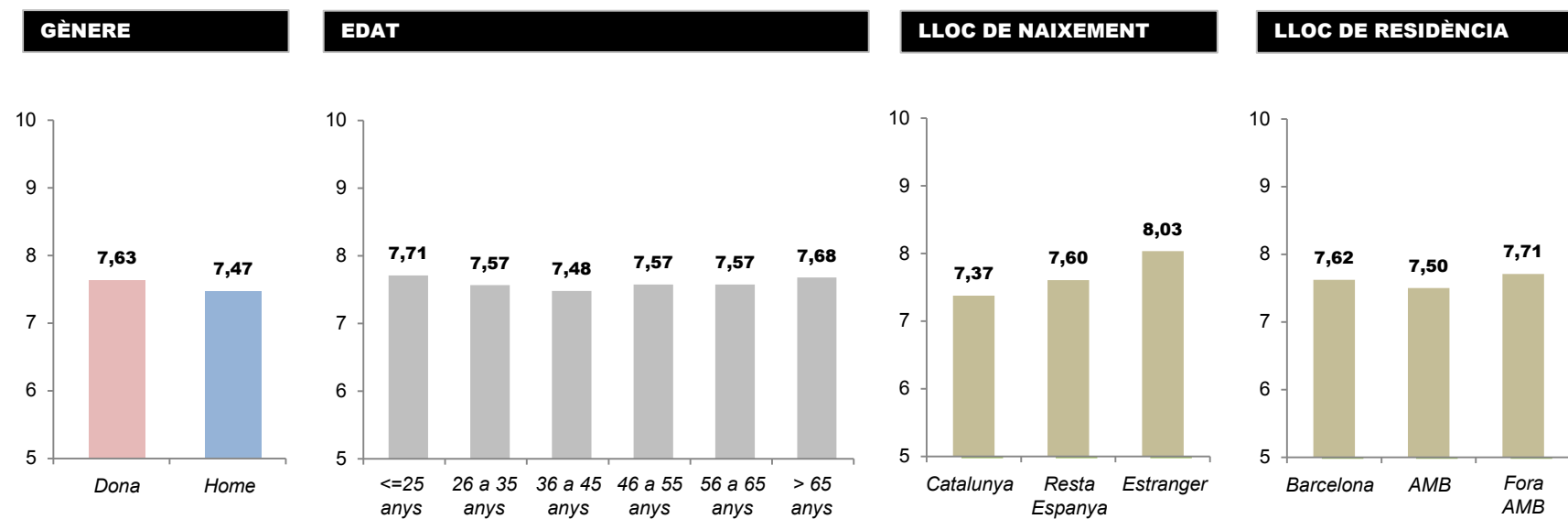
	ATRIBUT	XARXA	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10	L9S	L11
OFERTA	1. Rapidesa	7,86	7,67	8,47	7,74	7,90	7,81	8,14	8,17	7,46
	2. Freqüència	7,64	7,54	8,18	7,67	7,64	7,56	7,08	7,42	6,20
FIABILITAT	3. Avaries	6,97	6,79	7,25	6,91	7,18	6,78	7,67	8,09	7,37
	4. Venda i Validació	7,76	7,43	8,30	7,68	7,90	7,78	8,14	8,46	7,67
CONFORT	5. Temperatura vagons	6,70	6,37	7,40	6,61	6,65	6,60	7,80	7,97	7,44
	6. Aglomeracions	6,32	6,12	6,84	6,22	6,29	6,08	7,64	8,13	7,64
	7. Estacions netes	6,97	6,59	7,41	6,89	6,91	7,04	8,04	8,45	7,52
	8. Vagons nets	7,01	6,64	7,43	6,98	6,80	7,14	8,01	8,30	7,28
INFORMACIÓ	9. Informació General	7,52	7,38	7,87	7,55	7,62	7,30	8,06	8,34	7,72
	10. Informació Incidències	7,25	7,07	7,42	7,22	7,40	7,16	7,81	8,09	7,37
SEGURETAT	11. Agressions	6,49	6,26	6,97	6,52	6,42	6,37	7,52	7,29	6,92
	12. Caigudes	7,22	6,89	7,61	7,23	7,21	7,18	8,26	8,30	7,69
ACCESSIBILITAT	13. Escales i ascensors	7,36	7,05	7,73	7,36	7,50	7,22	8,38	8,64	7,80
	14. Connexió i transport	7,67	7,46	8,21	7,55	7,68	7,64	8,11	8,12	7,95
ATENCIÓ	15. Atenció al client	6,71	6,58	7,15	6,54	6,84	6,58	7,20	7,54	7,35

 Millors valoracions respecte el Global Xarxa

 Pitjors valoracions respecte el Global Xarxa

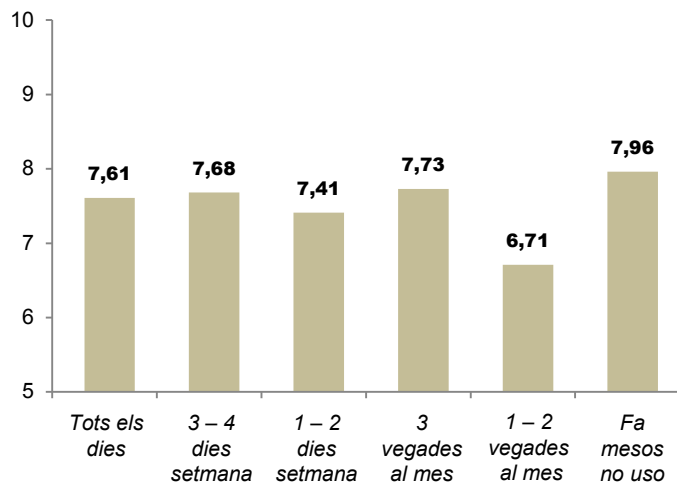
Valoració atributs per Línia 2017

2.5 Satisfaccions segons perfil client (1/2)

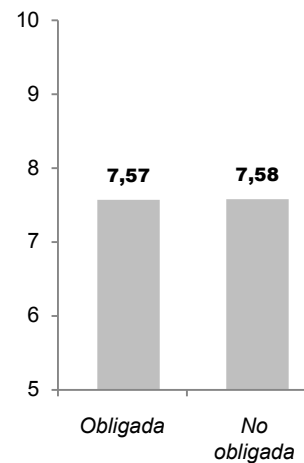


2.5 Satisfaccions segons perfil client (2/2)

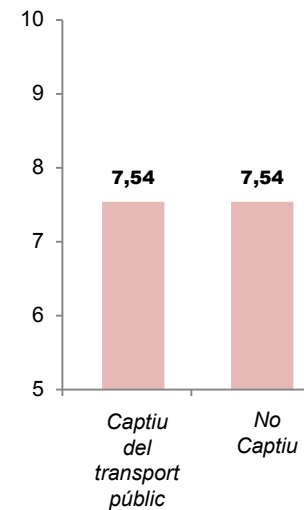
FREQUÈNCIA ÚS XARXA METRO



MOBILITAT



CAPTIVITAT



3

IMPORTÀNCIES

3.1 Evolució de les importàncies

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

ÀMBIT	2017	ATRIBUT	2016	2017
OFERTA	2n	1. Rapidesa	4t	6è
		2. Freqüència	3r	3r
FIABILITAT	3r	3. Avaries	2n	2n
		4. Venda i Validació	12è	10è
CONFORT	5è	5. Temperatura vagons	13è	13è
		6. Aglomeracions	8è	7è
		7. Estacions netes	14è	14è
		8. Vagons nets	11è	11è
INFORMACIÓ	7è	9. Informació General	15è	15è
		10. Informació Incidències	9è	9è
SEGURETAT	1r	11. Agressions	1r	1r
		12. Caigudes	6è	5è
ACCESSIBILITAT	3r	13. Escales i ascensors	7è	8è
		14. Connexió i transport	5è	4t
ATENCIÓ	6è	15. Atenció al client	10è	12è

 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

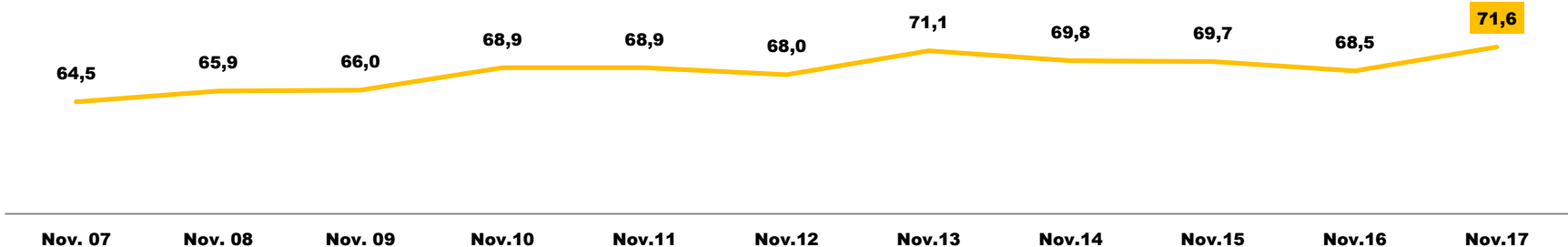
4

ÍNDEX SATISFACCIÓ DEL CLIENT (ISC)

4.1 Evolució de l'ISC a nivell de xarxa

L'ISC dels clients de la xarxa de Metro se situa en els 71,6 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.



Evolutió de l'ISC

4.2 Evolució de l'ISC a nivell línia

La major valoració de l'ISC es registra a la línia L9 Sud de les Línies Automàtiques

Les menors valoracions de l'ISC es registren als serveis de les línies L1 i L5.

LÍNIES	ISC	
	2016	2017
Línia L1	68,5	69,3
Línia L2	70,3	76,1
Línia L3	69,8	71,1
Línia L4	67,8	71,9
Línia L5	70,1	70,7
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	75,3	78,3
Línies Automàtiques - L9 Sud	81,2	80,3
Línies Automàtiques - L11	77,0	73,8
XARXA METRO	68,5	71,6

 Per sobre de la mitjana de la xarxa

 Per sota de la mitjana de la xarxa

Evolució de l'ISC 2016 - 2017

5

PERFIL DEL CLIENT

5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

Variables sociodemogràfiques 2016-2017

VARIABLE	CATEGORIES	2016	2017
GÈNERE	Home	37%	25%
	Dona	63%	75%
EDAT	Fins 25 anys	20%	25%
	De 25 a 35 anys	19%	23%
	De 36 a 45 anys	22%	21%
	De 46 a 55 anys	19%	16%
	De 56 a 65 anys	13%	10%
	Més de 65 anys	7%	5%
	Mitjana (anys)	41	38
LLOC DE NAIXEMENT	Catalunya	62%	58%
	Resta Espanya	16%	13%
	Resta Estranger	22%	29%
LLOC DE RESIDÈNCIA	Barcelona ciutat	66%	71%
	Resta AMB	25%	26%
	Fora AMB	8%	3%
ESTUDIS FINALITZATS	Sense estudis	2%	1%
	Primaris	17%	13%
	Secundaris	39%	46%
	Universitaris	42%	40%
SITUACIÓ LABORAL	Aturat	6%	6%
	Ocupat	69%	68%
	Estudiant	13%	16%
	Tasques llar (no remunerat)	1%	2%
	Jubilat	11%	8%
TOTAL		100%	100%

5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat

Ús de les xarxes de Metro i Bus

		BUS						TOTAL
		TOTS ELS DIES	3 - 4 DIES SETMANA	1 - 2 DIES SETMANA	3 DIES MES	1 - 2 DIES MES	FA MESOS NO USO	
METRO	TOTS ELS DIES	25%	8%	14%	4%	9%	14%	75%
	3 - 4 DIES SETMANA	1%	4%	2%	1%	2%	2%	12%
	1 - 2 DIES SETMANA	1%	1%	3%	1%	2%	2%	9%
	3 VEGADES MES	0%	0%	0%	1%	0%	1%	2%
	1 - 2 VEGADES MES	0%		0%	0%	0%	1%	1%
	FA MESOS NO USO	0%	0%	0%			0%	1%
TOTAL		28%	14%	19%	7%	13%	19%	100%

5.2 Perfil del client. Variables de mobilitat

Variables mobilitat 2016-2017

VARIABLE	CATEGORIES	2016	2017
MOTIU DE DESPLAÇAMENT	Tornada a casa	36%	35%
	Mobilitat no obligada	26%	23%
	Mobilitat obligada	38%	43%
ALTERNATIVA EN TRANSPORT PRIVAT PEL DESPLAÇAMENT	Sí	34%	42%
	No	66%	58%
MOTIUS PER NO UTILITZAR TRANSPORT PRIVAT	Més còmode	20%	24%
	Difícil aparcament	30%	24%
	Rapidesa	22%	21%
	Més car	14%	10%
	Altres	14%	22%
TOTAL		100%	100%

6

CONCLUSIONS

6.1 Resum executiu

1. **La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Metro incrementa respecte l'any anterior**
2. **Millora la Satisfacció Global dels clients de totes les línies excepte els de la línia L11**
3. **La millor valoració l'atorguen els clients de les línies L9 Nord/10 i L9 Sud**
4. **L'àmbit millor valorat és l'Oferta i el pitjor valorat l'Atenció**
5. **L'atribut millor valorat és "Rapidesa: Que trigui poc en portar-te a destí, que sigui ràpid"**
6. **L'atribut pitjor valorat és "Aglomeracions: Que no hi hagi aglomeracions dins del metro"**
7. **"Aglomeracions" i "Agressions" són els pitjors valorats en les línies convencionals**
8. **Els clients de la xarxa de metro donen major importància als atributs de Seguretat i Oferta**
9. **Els àmbits menys importants fan referència a l'Atenció i a la Informació**
10. **L'ISC dels clients de la xarxa de Metro s'incrementa respecte l'any anterior**

A1

**SATISFACCIONS DELS ASPECTES I
ÀMBITS PER LINIA**

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2016-2017 Línia L1

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Rapidesa	7,65	7,86
2. Freqüència	7,44	7,64
FIABILITAT		
3. Avaries	6,44	6,97
4. Venda i Validació	7,73	7,76
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,22	6,70
6. Aglomeracions	5,64	6,32
7. Estacions netes	6,58	6,97
8. Vagons nets	6,54	7,01
INFORMACIÓ		
9. General	7,63	7,52
10. Incidències	6,73	7,25
SEGURETAT		
11. Agressions	5,70	6,49
12. Caigudes	6,91	7,22
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,10	7,36
14. Connexió i transport	7,75	7,67
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,17	6,71

Evolució ISC i SG 2016-2017

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
L1	7,37	7,37	68,5	69,3
L2	7,80	8,02	70,3	76,1
L3	7,51	7,52	69,8	71,1
L4	7,23	7,53	67,8	71,9
L5	7,51	7,58	70,1	70,7
L9N/L10	7,93	8,32	75,3	78,3
L9S	8,21	8,32	81,2	80,3
L11	7,76	7,57	77,0	73,8
XARXA	7,50	7,59	68,5	71,6



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2016-2017 Línia L2

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Rapidesa	7,98	8,47
2. Frequència	7,56	8,18
FIABILITAT		
3. Avaries	6,93	7,25
4. Venda i Validació	7,53	8,30
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,73	7,40
6. Aglomeracions	6,34	6,84
7. Estacions netes	6,96	7,41
8. Vagons nets	7,06	7,43
INFORMACIÓ		
9. General	7,61	7,87
10. Incidències	6,87	7,42
SEGURETAT		
11. Agressions	5,64	6,97
12. Caigudes	6,83	7,61
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,30	7,73
14. Connexió i transport	7,58	8,21
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,09	7,15

Evolució ISC i SG 2016-2017

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
L1	7,37	7,37	68,5	69,3
L2	7,80	8,02	70,3	76,1
L3	7,51	7,52	69,8	71,1
L4	7,23	7,53	67,8	71,9
L5	7,51	7,58	70,1	70,7
L9N/L10	7,93	8,32	75,3	78,3
L9S	8,21	8,32	81,2	80,3
L11	7,76	7,57	77,0	73,8
XARXA	7,50	7,59	68,5	71,6



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2016-2017 Línia L3

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Rapidesa	7,79	7,74
2. Freqüència	7,63	7,67
FIABILITAT		
3. Avaries	6,77	6,91
4. Venda i Validació	7,64	7,68
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,29	6,61
6. Aglomeracions	5,82	6,22
7. Estacions netes	6,52	6,89
8. Vagons nets	6,72	6,98
INFORMACIÓ		
9. General	7,64	7,55
10. Incidències	6,73	7,22
SEGURETAT		
11. Agressions	5,99	6,52
12. Caigudes	7,16	7,23
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,36	7,36
14. Connexió i transport	7,63	7,55
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,29	6,54

Evolució ISC i SG 2016-2017

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
L1	7,37	7,37	68,5	69,3
L2	7,80	8,02	70,3	76,1
L3	7,51	7,52	69,8	71,1
L4	7,23	7,53	67,8	71,9
L5	7,51	7,58	70,1	70,7
L9N/L10	7,93	8,32	75,3	78,3
L9S	8,21	8,32	81,2	80,3
L11	7,76	7,57	77,0	73,8
XARXA	7,50	7,59	68,5	71,6



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2016-2017 Línia L4

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Rapidesa	7,65	7,90
2. Freqüència	7,35	7,64
FIABILITAT		
3. Avaries	6,86	7,18
4. Venda i Validació	7,66	7,90
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,83	6,65
6. Aglomeracions	5,51	6,29
7. Estacions netes	6,77	6,91
8. Vagons nets	6,63	6,80
INFORMACIÓ		
9. General	7,44	7,62
10. Incidències	7,06	7,40
SEGURETAT		
11. Agressions	5,20	6,42
12. Caigudes	6,16	7,21
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,45	7,50
14. Connexió i transport	7,44	7,68
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	6,58	6,84

Evolució ISC i SG 2016-2017

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
L1	7,37	7,37	68,5	69,3
L2	7,80	8,02	70,3	76,1
L3	7,51	7,52	69,8	71,1
L4	7,23	7,53	67,8	71,9
L5	7,51	7,58	70,1	70,7
L9N/L10	7,93	8,32	75,3	78,3
L9S	8,21	8,32	81,2	80,3
L11	7,76	7,57	77,0	73,8
XARXA	7,50	7,59	68,5	71,6



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

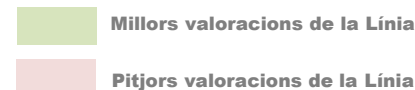
ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2016-2017 Línia L5

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Ràpidesa	7,89	7,81
2. Freqüència	7,57	7,56
FIABILITAT		
3. Avaries	6,64	6,78
4. Venda i Validació	7,62	7,78
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,37	6,60
6. Aglomeracions	5,48	6,08
7. Estacions netes	6,87	7,04
8. Vagons nets	6,89	7,14
INFORMACIÓ		
9. General	7,70	7,30
10. Incidències	6,95	7,16
SEGURETAT		
11. Agressions	6,09	6,37
12. Caigudes	7,19	7,18
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,24	7,22
14. Connexió i transport	7,74	7,64
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,18	6,58

Evolució ISC i SG 2016-2017

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
L1	7,37	7,37	68,5	69,3
L2	7,80	8,02	70,3	76,1
L3	7,51	7,52	69,8	71,1
L4	7,23	7,53	67,8	71,9
L5	7,51	7,58	70,1	70,7
L9N/L10	7,93	8,32	75,3	78,3
L9S	8,21	8,32	81,2	80,3
L11	7,76	7,57	77,0	73,8
XARXA	7,50	7,59	68,5	71,6



ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2016-2017 Línia L9 Nord /10

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Rapidesa	8,13	8,14
2. Freqüència	6,26	7,08
FIABILITAT		
3. Avaries	7,63	7,67
4. Venda i Validació	8,03	8,14
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,63	7,80
6. Aglomeracions	8,32	7,64
7. Estacions netes	8,00	8,04
8. Vagons nets	7,79	8,01
INFORMACIÓ		
9. General	7,37	8,06
10. Incidències	7,50	7,81
SEGURETAT		
11. Agresions	6,43	7,52
12. Caigudes	8,04	8,26
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,10	8,38
14. Connexió i transport	7,65	8,11
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	6,65	7,20

Evolució ISC i SG 2016-2017

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
L1	7,37	7,37	68,5	69,3
L2	7,80	8,02	70,3	76,1
L3	7,51	7,52	69,8	71,1
L4	7,23	7,53	67,8	71,9
L5	7,51	7,58	70,1	70,7
L9N/L10	7,93	8,32	75,3	78,3
L9S	8,21	8,32	81,2	80,3
L11	7,76	7,57	77,0	73,8
XARXA	7,50	7,59	68,5	71,6



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evulsió valoració atributs 2016-2017 Línia L9 Sud

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Rapidesa	8,13	8,17
2. Freqüència	7,28	7,42
FIABILITAT		
3. Avaries	7,87	8,09
4. Venda i Validació	8,58	8,46
CONFORT		
5. Temperatura vagons	8,35	7,97
6. Aglomeracions	8,65	8,13
7. Estacions netes	8,89	8,45
8. Vagons nets	8,75	8,30
INFORMACIÓ		
9. General	8,10	8,34
10. Incidències	8,08	8,09
SEGURETAT		
11. Agressions	7,69	7,29
12. Caigudes	8,49	8,30
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,50	8,64
14. Connexió i transport	7,43	8,12
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,82	7,54

Evulsió ISC i SG 2016-2017

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
L1	7,37	7,37	68,5	69,3
L2	7,80	8,02	70,3	76,1
L3	7,51	7,52	69,8	71,1
L4	7,23	7,53	67,8	71,9
L5	7,51	7,58	70,1	70,7
L9N/L10	7,93	8,32	75,3	78,3
L9S	8,21	8,32	81,2	80,3
L11	7,76	7,57	77,0	73,8
XARXA	7,50	7,59	68,5	71,6



Millors valoracions de la Línia
 Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2016-2017 Línia L11

ATRIBUT	2016	2017
OFERTA		
1. Rapidesa	7,90	7,46
2. Freqüència	6,46	6,20
FIABILITAT		
3. Avaries	7,44	7,37
4. Venda i Validació	8,32	7,67
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,72	7,44
6. Aglomeracions	8,03	7,64
7. Estacions netes	7,96	7,52
8. Vagons nets	7,75	7,28
INFORMACIÓ		
9. General	7,77	7,72
10. Incidències	7,75	7,37
SEGURETAT		
11. Agressions	7,00	6,92
12. Caigudes	8,07	7,69
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,24	7,80
14. Connexió i transport	7,94	7,95
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	8,06	7,35

Evolució ISC i SG 2016-2017

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2016	2017	2016	2017
L1	7,37	7,37	68,5	69,3
L2	7,80	8,02	70,3	76,1
L3	7,51	7,52	69,8	71,1
L4	7,23	7,53	67,8	71,9
L5	7,51	7,58	70,1	70,7
L9N/L10	7,93	8,32	75,3	78,3
L9S	8,21	8,32	81,2	80,3
L11	7,76	7,57	77,0	73,8
XARXA	7,50	7,59	68,5	71,6



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 relliscades, 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