

Mesura de l'experiència del client resident

Any 2019

Índex

1. Fitxa tècnica

2. Xarxa de Metro

2.1. Satisfacció

2.2. Probabilitat de recomanació

2.3. Aspectes negatius del servei de Metro

2.4. Aspectes positius del servei de Metro

3. Xarxa de Bus

3.1. Satisfacció

3.2. Probabilitat de recomanació

3.3. Aspectes negatius del servei de Bus

3.4. Aspectes positius del servei de Bus

Fitxa tècnica

L'Òmnibus de GESOP és una investigació per enquesta que es realitza trimestralment mitjançant entrevistes telefòniques i presencials. Es fan un total de 4 onades a l'any:

- 1T. Hivern | gener
- 2T. Primavera | abril
- 3T. Estiu | juliol
- 4T. Tardor | octubre

La Població està constituïda pels residents a l'AMB majors de 15 anys. La mostra per onada és de 800 entrevistes i l'error associat és aproximadament del $\pm 3,5\%$ per al total d'entrevistes amb un nivell de confiança del 95,5% i $p=q=0,5$.

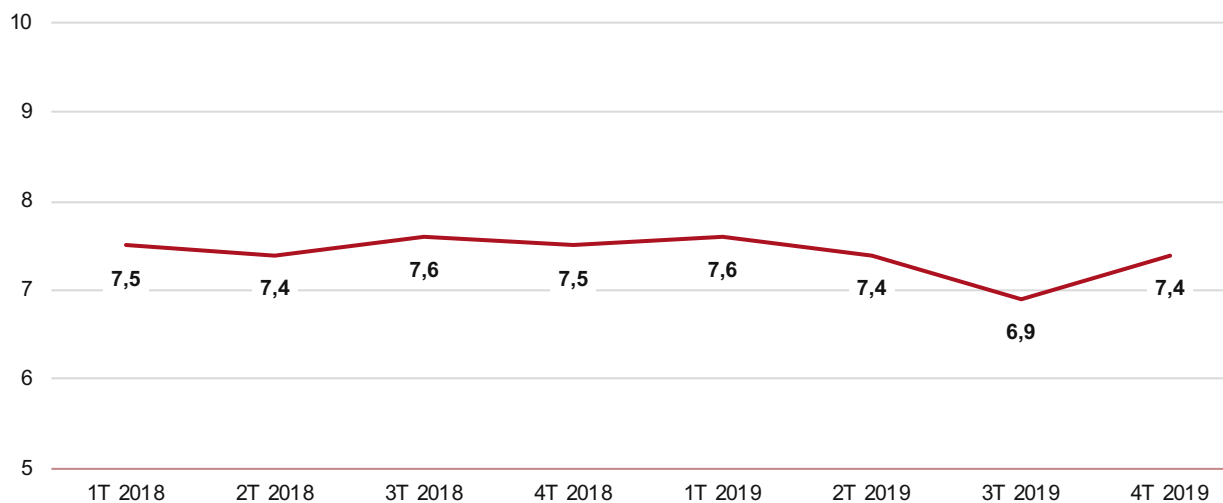
Les preguntes sobre Metro i sobre Bus les contesten aquells individus que usen cadascun dels serveis, com a mínim, 1 cop a la setmana.



2. Xarxa de Metro

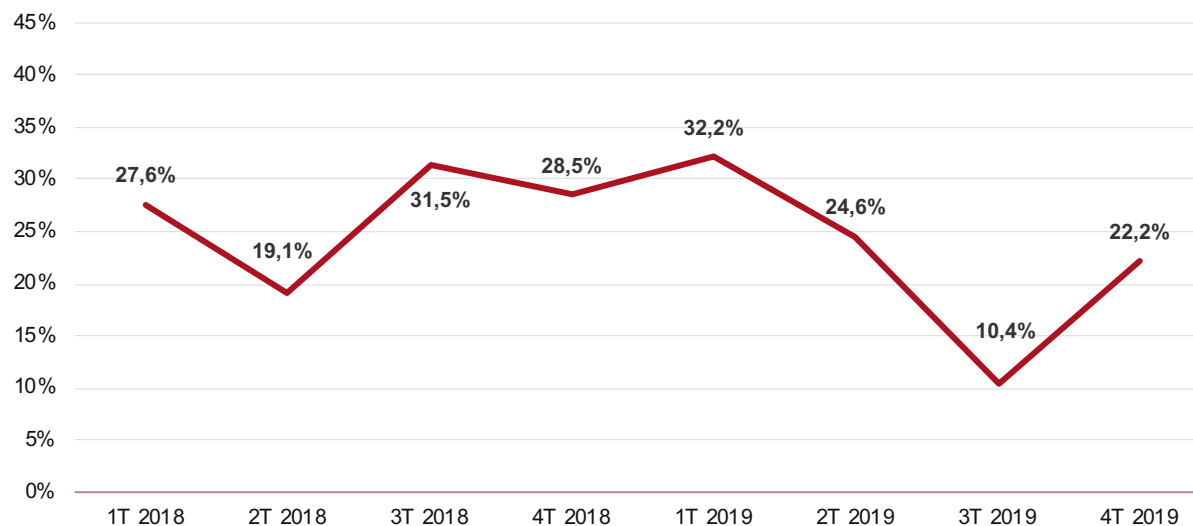
Satisfacció global

La satisfacció de la xarxa de Metro es situa al voltant del 7,4 l'any 2019



Probabilitat de recomanació

El NPS de la xarxa de Metro remunta la davallada del 3T de 2019 i es situa en valors propers al 22 % a finals de 2019.



L'indicador NPS es basa en una pregunta en escala 0-10 on es mesura la probabilitat de recomanació. L'NPS s'obté restant el percentatge de casos 0 a 6 del percentatge de casos 9 a 10:

0-6 : Detractors
7-8 : Passius
9-10: Promotors

NPS: (%Promotors -%Detractors)

Aspectes negatius del servei de metro

Respecte 2018 creixen les crítiques relacionades amb la sensació de seguretat i baixen les relacionades amb el preu.

Aspectes principals	1T 2018	2T 2018	3T 2018	4T 2018	1T 2019	2T 2019	3T 2019	4T 2019
Sensació de seguretat	22,9%	31,0%	25,7%	27,2%	40,1%	21,2%	46,3%	42,5%
Aglomeracions	18,7%	25,5%	28,5%	23,7%	25,2%	22,6%	26,5%	29,5%
Neteja i manteniment	18,7%	25,1%	12,3%	28,7%	29,4%	25,6%	22,9%	21,1%
Freqüència	35,5%	12,7%	18,4%	10,0%	14,7%	22,3%	29,8%	19,4%
Preu	33,3%	22,5%	26,4%	24,0%	27,9%	20,8%	9,8%	15,4%
Vagues	6,3%	6,1%	2,2%		1,7%	25,4%	15,2%	12,4%
Temperatura	6,3%	6,3%	6,3%	6,6%	4,3%	11,9%	17,8%	8,5%
Connexió i xarxa	2,1%	6,2%	8,4%	5,1%	2,5%	5,4%	5,5%	6,8%
Puntualitat	6,3%	4,7%	6,7%	6,6%	3,2%	6,7%	3,2%	5,5%

Les crítiques principals que apunten els detractors del servei de Metro (nota de recomanació del 0 al 6) són la Sensació de seguretat, les Aglomeracions i la Neteja.

Aspectes positius del servei de metro

Augmenten els aspectes relacionats amb la Puntualitat i disminueixen els relacionats amb la Connexió i xarxa respecte finals de 2018.

Aspectes principals	1T 2018	2T 2018	3T 2018	4T 2018	1T 2019	2T 2019	3T 2019	4T 2019
Rapidesa	48,0%	53,3%	42,4%	49,7%	51,9%	53,3%	41,3%	44,0%
Freqüència	17,6%	28,4%	26,7%	23,1%	24,9%	23,9%	27,6%	25,2%
Puntualitat	19,5%	11,4%	11,7%	14,9%	13,1%	16,1%	5,1%	18,8%
Connexió i xarxa	19,0%	13,0%	24,1%	24,8%	24,6%	21,4%	24,0%	15,9%
Comoditat	14,9%	10,4%	6,9%	11,8%	15,3%	12,2%	12,3%	9,0%
Neteja i manteniment	12,2%	2,1%	4,9%	11,7%	15,9%	13,2%	11,2%	9,0%
Eficàcia	1,4%	1,4%	10,1%	9,5%	7,3%	6,4%	5,2%	6,9%
Sensació de seguretat	2,1%	5,7%	2,0%	7,3%	6,3%	9,9%	5,9%	5,7%
Horari	8,1%	1,5%	7,2%	6,2%	4,1%	4,4%	6,1%	2,1%

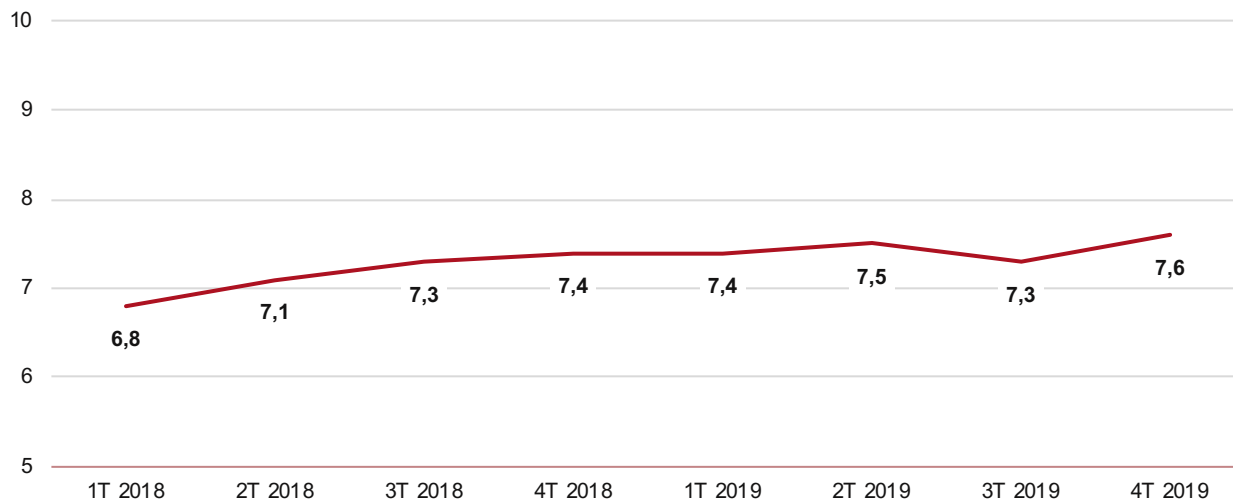
Les aspectes principals que apunten els promotors del servei de Metro (nota de recomanació 9 i 10) són la Rapidesa, la Freqüència i la Puntualitat.

3. Xarxa de Bus



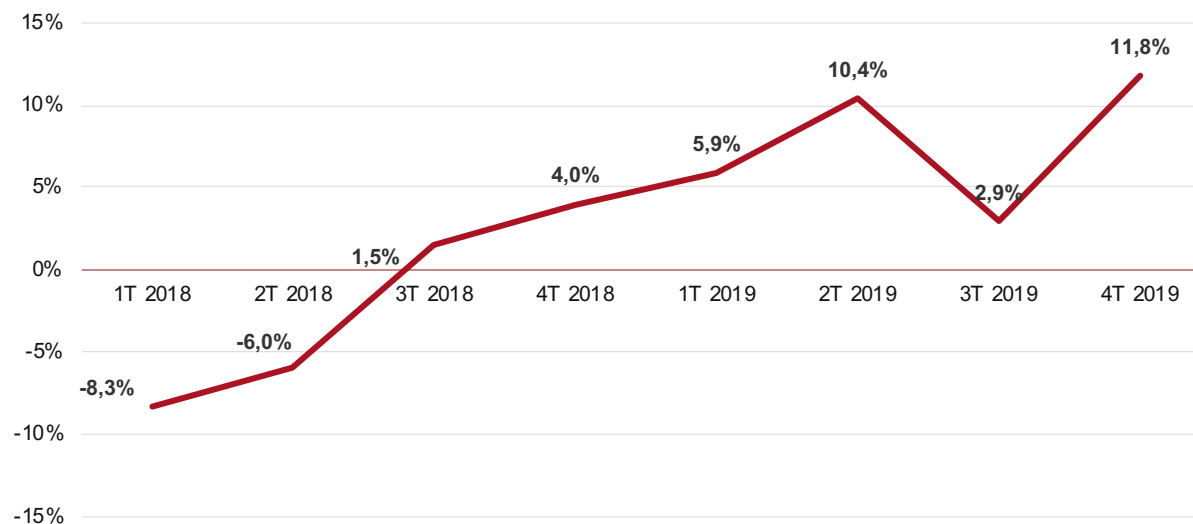
Satisfacció global

La satisfacció de la xarxa de Bus segueix una tendència alcista i es situa en el 7,6 a finals de 2019.



Probabilitat de recomanació

El NPS de la xarxa de Bus és de 11,8% a finals de 2019, la nota més alta dels dos darrers anys.



L'indicador NPS es basa en una pregunta en escala 0-10 on es mesura la probabilitat de recomanació. L'NPS s'obté restant el percentatge de casos 0 a 6 del percentatge de casos 9 a 10:

0-6 : Detractors
7-8 : Passius
9-10: Promotors

NPS: (%Promotors -%Detractors)

Aspectes negatius del servei de bus

Creixen les crítiques
 relacionades amb la
 Freqüència respecte
 finals de 2018.

Aspectes principals	1T 2018	2T 2018	3T 2018	4T 2018	1T 2019	2T 2019	3T 2019	4T 2019
Freqüència	67,1%	49,7%	45,8%	46,4%	28,1%	51,9%	61,1%	57,0%
Aglomeracions	10,5%	20,1%	11,8%	16,1%	13,9%	7,2%	12,9%	14,2%
Conductors	8,3%	12,9%	6,0%	18,8%	11,4%	10,5%	11,9%	11,3%
Rapidesa	1,2%	8,5%	6,7%	9,5%	9,3%	8,5%	3,7%	8,2%
Preu	3,5%	5,9%	5,7%	6,1%	4,0%	5,1%	9,4%	8,1%
Connexió i xarxa	14,1%	14,0%	24,4%	15,7%	26,2%	19,5%	23,6%	8,0%
Puntualitat	12,9%	2,3%	11,9%	13,9%	17,1%	12,3%	3,5%	7,7%
Civisme			1,0%		1,5%	1,7%	2,5%	3,4%
Temperatura a l'autobús		4,6%	1,0%	4,6%	1,4%		10,5%	3,3%

Les crítiques principals que apunten els detractors del servei de Bus (nota de recomanació del 0 al 6) són la Freqüència, les Aglomeracions i els Conductors.

Aspectes positius del servei de bus

Respecte el 2018, creixen els aspectes relacionats amb la neteja i baixen els relacionats amb la Freqüència.

Aspectes principals	1T 2018	2T 2018	3T 2018	4T 2018	1T 2019	2T 2019	3T 2019	4T 2019
Freqüència	51,6%	54,4%	48,7%	60,8%	48,4%	44,3%	40,3%	46,1%
Connexió i xarxa	6,9%	9,6%	9,0%	9,9%	11,6%	12,9%	14,4%	12,9%
Neteja i manteniment	3,0%	2,2%	1,7%	3,5%	2,0%	3,5%	0,8%	8,9%
Aglomeracions	3,8%	4,4%	3,0%	8,0%	3,6%	5,5%	5,2%	7,1%
Conductors	3,9%	12,2%	4,7%	4,9%	7,6%	6,0%	8,7%	6,9%
Comoditat	3,8%	1,4%	2,5%	9,3%	4,2%	3,5%	0,7%	5,3%
Preu	7,7%	1,5%	1,9%	9,0%	6,3%	4,4%	1,5%	5,2%
Puntualitat	7,7%	5,0%	3,0%	3,7%	5,4%	4,7%	5,8%	4,4%
Informació general	3,1%	2,6%	3,5%	2,2%	5,4%	5,4%	4,3%	4,4%

L'aspecte principal que apunten els promotors del servei de Metro (nota de recomanació 9 i 10) és la Freqüència, seguit de la Connexió i xarxa i la Neteja i el manteniment.