

Estudi de Percepció del Client (EPC)
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA
Novembre 2024

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 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.....	12
3.1 Evolució de les importàncies	
4. ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS (ISC).....	14
4.1 Evolució de l'ISC a nivell de xarxa	
4.2 Evolució de l'ISC a nivell de Línia	
5. PERFIL DEL CLIENT.....	17
5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques	
6. CONCLUSIONS.....	19
6.1 Resum executiu	
ANNEX I. SATISFACCIONS DELS ASPECTES PER LÍNIA.....	21
ANNEX II. DESCRIPCIÓ LITERAL DELS ATRIBUTS.....	30

1

INTRODUCCIÓ

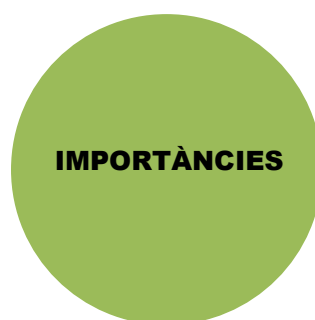
1.1 Objectius i contingut de l'informe

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

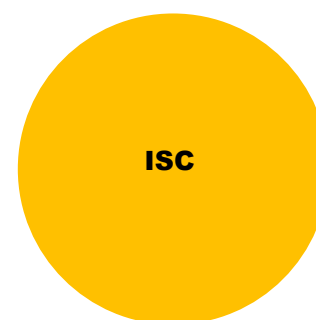
- S'analitzen quin són els atributs de servei més i menys valorats pel client tant a nivell global com a nivell de Línia.
- A més es reporta el perfil sociodemogràfic i de mobilitat del client de la xarxa de Metro.
- Es tracta de la 34^a edició de l'estudi. Recordem que l'any 2019 no es va poder fer 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 Línia.



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 Línia.



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 2024; al voltant d'un milió cinc-centes mil 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 Instituto Dym entre els dies 1 d'octubre i el 15 de novembre.

Dades mostrals Metro 2024¹

XARXA	UNIVERS	MOSTRA	ERROR
Línia L1	389.510	843	±3,4%
Línia L2	171.277	478	±4,5%
Línia L3	275.964	584	±4,1%
Línia L4	190.214	442	±4,7%
Línia L5	382.516	826	±3,4%
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	39.015	300	±5,6%
Línies Automàtiques - L9 Sud	57.949	301	±5,6%
Línies Automàtiques - L11	4.233	353	±5,0%
XARXA METRO	1.510.678	4.127	±1,5%

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

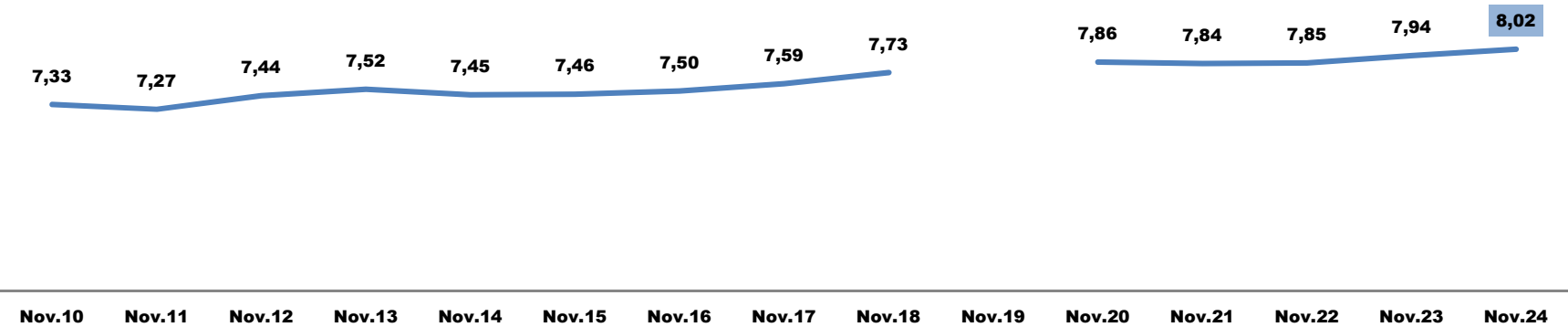
2

**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 8,02 punts

La valoració millora respecte l'any 2023.



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 Sud i L9 Nord/L10

La línia L3 és la que registra un major increment respecte l'any 2023.

LÍNIES	SATISFACCIÓ		
	2023	2024	DIFERÈNCIA
Línia L1	7,63	7,74	+0,11
Línia L2	7,96	7,97	+0,01
Línia L3	7,80	8,24	+0,44
Línia L4	7,98	7,86	-0,12
Línia L5	8,16	8,12	-0,04
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	8,58	8,43	-0,15
Línies Automàtiques - L9 Sud	8,60	8,64	+0,04
Línies Automàtiques - L11	7,83	7,75	-0,08
XARXA METRO	7,94	8,02	+0,08

- 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 2023-2024

2.3 Satisfaccions per àmbits i atributs

Es mantenen els atributs més valorats i es recuperen els atributs relacionats amb el Confort

ÀMBIT	2024
OFERTA	8,18
FIABILITAT	7,79
CONFORT	7,14
INFORMACIÓ	7,95
SEGURETAT	6,95
ACCESSIBILITAT	8,05
ATENCIÓ	8,02

	Àmbits / Atributs més valorats
	Àmbits / Atributs menys valorats

ATRIBUT	2023	2024	Dif.
1. Rapidesa	8,22	8,30	+0,08
2. Freqüència	7,91	8,07	+0,16
3. Avaries	7,47	7,52	+0,05
4. Venda i Validació	7,93	8,06	+0,13
5. Temperatura vagons	6,84	7,11	+0,27
6. Aglomeracions	6,03	5,95	-0,08
7. Estacions netes	7,37	7,64	+0,27
8. Vagons nets	7,48	7,84	+0,36
9. Informació General	8,12	8,24	+0,12
10. Informació Incidències	7,62	7,66	+0,04
11. Agressions	6,23	6,27	+0,04
12. Caigudes	7,65	7,64	-0,01
13. Escales i ascensors	7,62	7,83	+0,21
14. Connexió i transport	8,13	8,27	+0,14
15. Atenció al client	7,79	8,02	+0,23

Evolució de la valoració dels àmbits i atributs 2023-2024

2.4 Satisfaccions per línia

La línia L1 és la que registra pitjors valoracions respecte el global xarxa

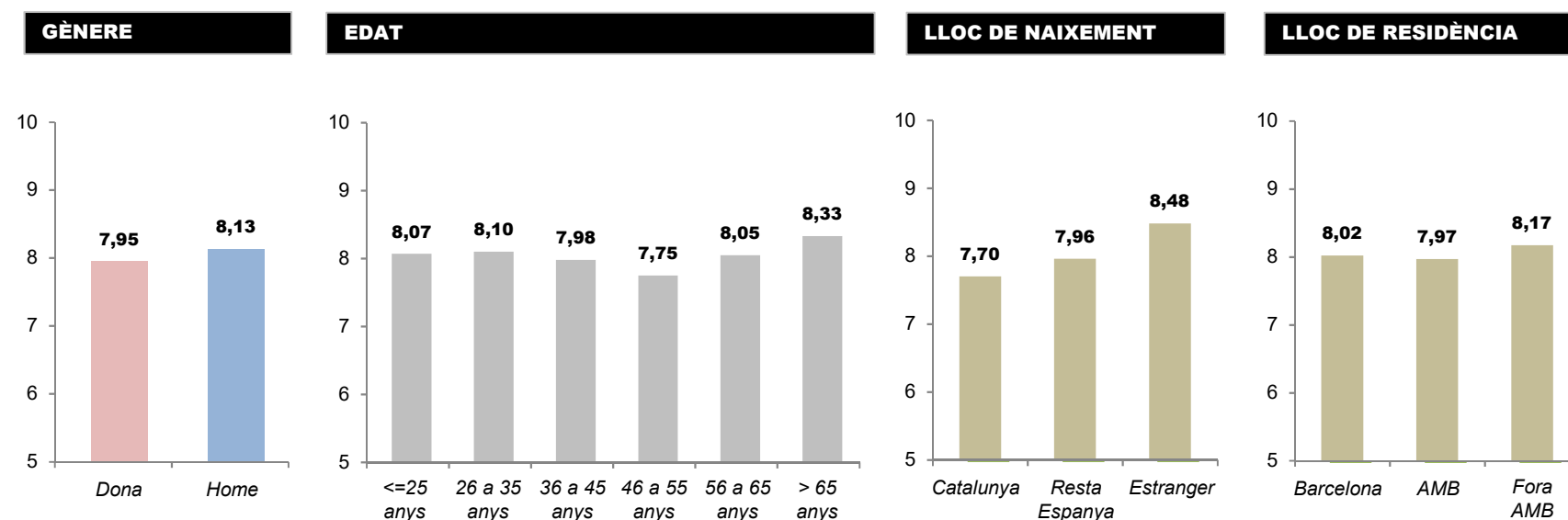
	ATRIBUT	XARXA	L1	L2	L3	L4	L5	L9/10	L9S	L11
OFERTA	1. Rapidesa	8,30	8,06	8,24	8,46	8,16	8,46	8,20	8,77	7,84
	2. Freqüència	8,07	8,01	7,96	8,30	7,91	8,22	7,42	7,67	6,70
FIABILITAT	3. Avaries	7,52	7,33	7,52	7,64	7,59	7,34	8,33	8,45	7,96
	4. Venda i Validació	8,06	8,04	7,97	8,08	8,11	7,93	8,81	8,61	8,54
CONFORT	5. Temperatura vagons	7,11	6,62	7,15	7,43	7,19	6,98	8,35	8,34	7,90
	6. Aglomeracions	5,95	5,52	6,46	6,34	5,92	5,50	7,47	7,41	6,86
	7. Estacions netes	7,64	7,26	7,75	7,82	7,41	7,66	8,74	8,90	8,55
	8. Vagons nets	7,84	7,61	7,93	8,15	7,30	7,86	8,58	8,83	8,30
INFORMACIÓ	9. Informació General	8,24	7,99	8,22	8,43	8,30	8,21	8,54	8,78	8,29
	10. Informació Incidències	7,66	7,33	7,86	7,97	7,64	7,49	8,21	8,49	8,11
SEGURETAT	11. Agressions	6,27	6,23	6,23	6,27	6,32	6,02	6,90	7,61	7,27
	12. Caigudes	7,64	7,45	7,61	7,76	7,70	7,50	8,34	8,79	8,02
ACCESSIBILITAT	13. Escales i ascensors	7,83	7,53	7,88	7,87	7,85	7,81	8,65	8,84	8,42
	14. Connexió i transport	8,27	8,19	8,31	8,30	8,13	8,32	8,55	8,56	7,98
ATENCIÓ	15. Atenció al client	8,02	8,05	7,93	7,92	7,96	8,05	8,21	8,52	8,16

	Millors valoracions respecte el Global Xarxa
	Pitjors valoracions respecte el Global Xarxa

Valoració atributs per Línia 2024

2.5 Satisfaccions segons perfil client (1/2)

Els usuaris d'edat més avançada i els nascuts fora d'Espanya es mostren tradicionalment més satisfets que la resta



3

IMPORTÀNCIES

3.1 Evolució de les importàncies

Canvia el top 3 dels atributs més importants: Agressions, Avaries i Connexió i transport

ÀMBIT	2024		ATRIBUT	2023	2024
OFERTA	3r		1. Rapidesa	9è	9è
			2. Freqüència	2n	4t
FIABILITAT	5è		3. Avaries	5è	2n
			4. Venda i Validació	15è	13è
CONFORT	4t		5. Temperatura vagons	10è	10è
			6. Aglomeracions	7è	6è
			7. Estacions netes	12è	12è
			8. Vagons nets	3r	5è
INFORMACIÓ	6è		9. Informació General	13è	15è
			10. Informació Incidències	11è	11è
SEGURETAT	1r		11. Agressions	1r	1r
			12. Caigudes	6è	7è
ACCESSIBILITAT	2n		13. Escales i ascensors	8è	8è
			14. Connexió i transport	4t	3r
ATENCIÓ	7è		15. Atenció al client	14è	14è

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

Àmbits / Atributs menys importants

Evolució de les importàncies dels àmbits i atributs 2023-2024

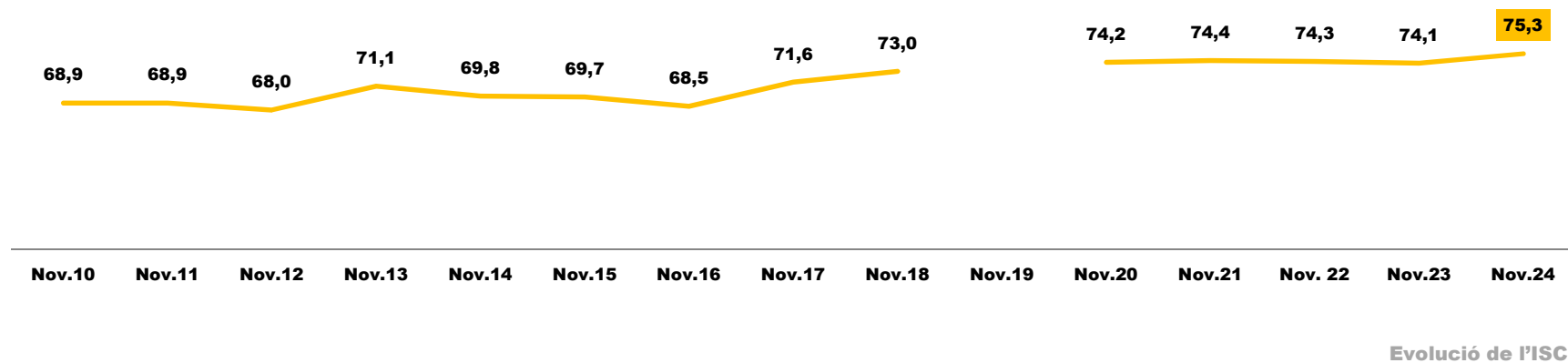
4

**ÍNDEX SATISFACCIÓ
DEL CLIENT (ISC)**

4.1 Evolució de l'ISC a nivell de xarxa

L'ISC dels clients de la xarxa de Metro assoleix el valor més alt de la sèrie històrica, 75,3 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.

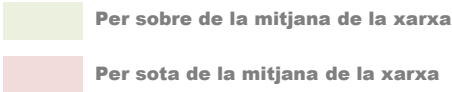


4.2 Evolució de l'ISC a nivell línia

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

La línia L1 continua sent la línia amb un ISC més baix, mentre que la línia L3 és la que registra un major increment respecte l'any 2023 deixant de trobar-se entre les menys valorades.

LÍNIES	ISC		
	2023	2024	DIFERÈNCIA
Línia L1	71,5	73,3	+1,8
Línia L2	75,7	75,7	0,0
Línia L3	72,5	76,9	+4,4
Línia L4	74,1	74,6	+0,5
Línia L5	75,3	74,5	-0,8
Línies Automàtiques - L9 Nord/L10	81,4	81,1	-0,3
Línies Automàtiques - L9 Sud	80,6	83,6	+3,0
Línies Automàtiques - L11	76,1	78,3	+2,2
XARXA METRO	74,1	75,3	+1,2



Evolució de l'ISC 2023 - 2024

5

PERFIL DEL CLIENT

5.1 Perfil del client. Variables sociodemogràfiques

Variables sociodemogràfiques 2023-2024

VARIABLE	CATEGORIES	2023	2024
GÈNERE	Home	40%	39%
	Dona	60%	61%
EDAT	Fins 25 anys	26%	27%
	De 25 a 35 anys	23%	24%
	De 36 a 45 anys	17%	17%
	De 46 a 55 anys	19%	16%
	De 56 a 65 anys	11%	11%
	Més de 65 anys	4%	5%
	Mitjana (anys)	38 anys	37 anys
LLOC DE NAIXEMENT	Catalunya	55%	52%
	Resta Espanya	9%	9%
	Resta Estranger	36%	39%
LLOC DE RESIDÈNCIA	Barcelona ciutat	71%	66%
	Resta AMB	22%	23%
	Fora AMB	7%	11%
ESTUDIS FINALITZATS	Sense estudis	1%	2%
	Primaris	15%	17%
	Secundaris	38%	42%
	Universitaris	46%	39%
SITUACIÓ LABORAL	Aturat	3%	4%
	Ocupat	72%	72%
	Estudiant	19%	18%
	Tasques llar (no remunerat)	1%	1%
	Jubilat	5%	5%
TOTAL		100%	100%

6

CONCLUSIONS

6.1 Resum executiu

1. La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Metro millora respecte l'any 2023.
2. Millora principalment la Satisfacció Global dels clients de la línia L3.
3. La millor valoració la continuen atorgant els usuaris de les línies L9 Sud i L9N/L10.
4. L'atribut millor valorat és “Rapidesa: Que trigui poc en portar-te a destí, que sigui ràpid”.
5. L'atribut pitjor valorat és “Aglomeracions: Que no hi hagi aglomeracions a les andanes ni als vagons”.
6. Hi ha un canvi en els 3 atributs als que donen major importància els usuaris de Metro: Agressions, Avaries i Connexió i transport.
7. L'ISC dels clients de la xarxa de Metro millora respecte l'edició anterior assolint el valor més alt de totes les onades: 75,3.
8. Destaca la millora de la valoració dels usuaris de les línies L3, L9S i L11.

A1

**SATISFACCIONS DELS ASPECTES I
ÀMBITS PER LINIA**

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2023-2024 Línia L1

ATRIBUT	2023	2024
OFERTA		
1. Rapidesa	8,05	8,06
2. Freqüència	7,94	8,01
FIABILITAT		
3. Avaries	7,26	7,33
4. Venda i Validació	7,93	8,04
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,29	6,62
6. Aglomeracions	5,61	5,52
7. Estacions netes	6,84	7,26
8. Vagons nets	7,09	7,61
INFORMACIÓ		
9. General	8,00	7,99
10. Incidències	7,42	7,33
SEGURETAT		
11. Agressions	5,77	6,23
12. Caigudes	7,42	7,45
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,31	7,53
14. Connexió i transport	8,05	8,19
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,64	8,05

Evolució ISC i SG 2023-2024

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2023	2024	2023	2024
L1	7,63	7,74	71,5	73,3
L2	7,96	7,97	75,7	75,7
L3	7,80	8,24	72,5	76,9
L4	7,98	7,86	74,1	74,6
L5	8,16	8,12	75,3	74,5
L9N/L10	8,58	8,43	81,4	81,1
L9S	8,60	8,64	80,6	83,6
L11	7,82	7,75	76,1	78,3
XARXA	7,94	8,02	74,1	75,3



Millors valoracions de la Línia

Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2023-2024 Línia L2

ATRIBUT	2023	2024
OFERTA		
1. Rapidesa	8,46	8,24
2. Freqüència	7,98	7,96
FIABILITAT		
3. Avaries	7,74	7,52
4. Venda i Validació	7,69	7,97
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,30	7,15
6. Aglomeracions	6,39	6,46
7. Estacions netes	7,59	7,75
8. Vagons nets	7,80	7,93
INFORMACIÓ		
9. General	8,05	8,22
10. Incidències	7,75	7,86
SEGURETAT		
11. Agressions	6,33	6,23
12. Caigudes	7,73	7,61
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,88	7,88
14. Connexió i transport	8,25	8,31
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,54	7,93

Evolució ISC i SG 2023-2024

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2023	2024	2023	2024
L1	7,63	7,74	71,5	73,3
L2	7,96	7,97	75,7	75,7
L3	7,80	8,24	72,5	76,9
L4	7,98	7,86	74,1	74,6
L5	8,16	8,12	75,3	74,5
L9N/L10	8,58	8,43	81,4	81,1
L9S	8,60	8,64	80,6	83,6
L11	7,82	7,75	76,1	78,3
XARXA	7,94	8,02	74,1	75,3



Millors valoracions de la Línia

Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2023-2024 Línia L3

ATRIBUT	2023	2024
OFERTA		
1. Rapidesa	7,96	8,46
2. Freqüència	7,70	8,30
FIABILITAT		
3. Avaries	7,33	7,64
4. Venda i Validació	7,65	8,08
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,49	7,43
6. Aglomeracions	5,89	6,34
7. Estacions netes	7,16	7,82
8. Vagons nets	7,36	8,15
INFORMACIÓ		
9. General	7,87	8,43
10. Incidències	7,34	7,97
SEGURETAT		
11. Agressions	6,25	6,27
12. Caigudes	7,55	7,76
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,45	7,87
14. Connexió i transport	8,15	8,30
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,77	7,92

Evolució ISC i SG 2023-2024

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2023	2024	2023	2024
L1	7,63	7,74	71,5	73,3
L2	7,96	7,97	75,7	75,7
L3	7,80	8,24	72,5	76,9
L4	7,98	7,86	74,1	74,6
L5	8,16	8,12	75,3	74,5
L9N/L10	8,58	8,43	81,4	81,1
L9S	8,60	8,64	80,6	83,6
L11	7,82	7,75	76,1	78,3
XARXA	7,94	8,02	74,1	75,3



Millors valoracions de la Línia

Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2023-2024 Línia L4

ATRIBUT	2023	2024
OFERTA		
1. Rapidesa	8,13	8,16
2. Freqüència	7,69	7,91
FIABILITAT		
3. Avaries	7,58	7,59
4. Venda i Validació	8,20	8,11
CONFORT		
5. Temperatura vagons	6,84	7,19
6. Aglomeracions	6,24	5,92
7. Estacions netes	7,48	7,41
8. Vagons nets	7,29	7,30
INFORMACIÓ		
9. General	8,23	8,30
10. Incidències	7,84	7,64
SEGURETAT		
11. Agressions	6,30	6,32
12. Caigudes	7,63	7,70
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,77	7,85
14. Connexió i transport	7,75	8,13
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	8,06	7,96

Evolució ISC i SG 2023-2024

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2023	2024	2023	2024
L1	7,63	7,74	71,5	73,3
L2	7,96	7,97	75,7	75,7
L3	7,80	8,24	72,5	76,9
L4	7,98	7,86	74,1	74,6
L5	8,16	8,12	75,3	74,5
L9N/L10	8,58	8,43	81,4	81,1
L9S	8,60	8,64	80,6	83,6
L11	7,82	7,75	76,1	78,3
XARXA	7,94	8,02	74,1	75,3



ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2023-2024 Línia L5

ATRIBUT	2023	2024
OFERTA		
1. Rapidesa	8,49	8,46
2. Freqüència	8,21	8,22
FIABILITAT		
3. Avaries	7,43	7,34
4. Venda i Validació	8,02	7,93
CONFORT		
5. Temperatura vagons	7,11	6,98
6. Aglomeracions	5,85	5,50
7. Estacions netes	7,57	7,66
8. Vagons nets	7,68	7,86
INFORMACIÓ		
9. General	8,30	8,21
10. Incidències	7,77	7,49
SEGURETAT		
11. Agressions	6,32	6,02
12. Caigudes	7,82	7,50
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	7,69	7,81
14. Connexió i transport	8,27	8,32
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,91	8,05

Evolució ISC i SG 2023-2024

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2023	2024	2023	2024
L1	7,63	7,74	71,5	73,3
L2	7,96	7,97	75,7	75,7
L3	7,80	8,24	72,5	76,9
L4	7,98	7,86	74,1	74,6
L5	8,16	8,12	75,3	74,5
L9N/L10	8,58	8,43	81,4	81,1
L9S	8,60	8,64	80,6	83,6
L11	7,82	7,75	76,1	78,3
XARXA	7,94	8,02	74,1	75,3



Millors valoracions de la Línia

Pitjors valoracions de la Línia

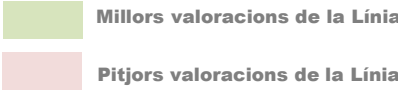
ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2023-2024 Línia L9 Nord /10

ATRIBUT	2023	2024
OFERTA		
1. Rapidesa	8,49	8,20
2. Freqüència	7,59	7,42
FIABILITAT		
3. Avaries	8,52	8,33
4. Venda i Validació	8,43	8,81
CONFORT		
5. Temperatura vagons	8,00	8,35
6. Aglomeracions	7,84	7,47
7. Estacions netes	8,50	8,74
8. Vagons nets	8,17	8,58
INFORMACIÓ		
9. General	8,61	8,54
10. Incidències	8,43	8,21
SEGURETAT		
11. Agressions	7,36	6,90
12. Caigudes	8,05	8,34
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,58	8,65
14. Connexió i transport	8,44	8,55
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	8,24	8,21

Evolució ISC i SG 2023-2024

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2023	2024	2023	2024
L1	7,63	7,74	71,5	73,3
L2	7,96	7,97	75,7	75,7
L3	7,80	8,24	72,5	76,9
L4	7,98	7,86	74,1	74,6
L5	8,16	8,12	75,3	74,5
L9N/L10	8,58	8,43	81,4	81,1
L9S	8,60	8,64	80,6	83,6
L11	7,82	7,75	76,1	78,3
XARXA	7,94	8,02	74,1	75,3



ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2023-2024 Línia L9 Sud

ATRIBUT	2023	2024
OFERTA		
1. Rapidesa	8,20	8,77
2. Freqüència	7,62	7,67
FIABILITAT		
3. Avaries	8,08	8,45
4. Venda i Validació	8,31	8,61
CONFORT		
5. Temperatura vagon	8,14	8,34
6. Aglomeracions	7,73	7,41
7. Estacions netes	8,68	8,90
8. Vagons nets	8,64	8,83
INFORMACIÓ		
9. General	8,49	8,78
10. Incidències	8,16	8,49
SEGURETAT		
11. Agressions	7,36	7,61
12. Caigudes	8,11	8,79
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,20	8,84
14. Connexió i transport	8,31	8,56
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,75	8,52

Evolució ISC i SG 2023-2024

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2023	2024	2023	2024
L1	7,63	7,74	71,5	73,3
L2	7,96	7,97	75,7	75,7
L3	7,80	8,24	72,5	76,9
L4	7,98	7,86	74,1	74,6
L5	8,16	8,12	75,3	74,5
L9N/L10	8,58	8,43	81,4	81,1
L9S	8,50	8,64	80,8	83,6
L11	7,82	7,75	76,1	78,3
XARXA	7,94	8,02	74,1	75,3



Millors valoracions de la Línia

Pitjors valoracions de la Línia

ANNEX I. Satisfaccions dels aspectes i àmbits per Línia

Evolució valoració atributs 2023-2024 Línia L11

ATRIBUT	2023	2024
OFERTA		
1. Rapidesa	7,38	7,84
2. Freqüència	5,76	6,70
FIABILITAT		
3. Avaries	7,53	7,96
4. Venda i Validació	8,53	8,54
CONFORT		
5. Temperatura vagons	8,15	7,90
6. Aglomeracions	6,99	6,86
7. Estacions netes	8,36	8,55
8. Vagons nets	7,99	8,30
INFORMACIÓ		
9. General	8,20	8,29
10. Incidències	8,18	8,11
SEGURETAT		
11. Agressions	7,56	7,27
12. Caigudes	7,86	8,02
ACCESSIBILITAT		
13. Escales i ascensors	8,24	8,42
14. Connexió i transport	7,59	7,98
ATENCIÓ		
15. Atenció al client	7,67	8,16

Evolució ISC i SG 2023-2024

LÍNIA	SATISFACCIÓ		ISC	
	2023	2024	2023	2024
L1	7,63	7,74	71,5	73,3
L2	7,96	7,97	75,7	75,7
L3	7,80	8,24	72,5	76,9
L4	7,98	7,86	74,1	74,6
L5	8,16	8,12	75,3	74,5
L9N/L10	8,58	8,43	81,4	81,1
L9S	8,60	8,64	80,6	83,6
L11	7,82	7,75	76,1	78,3
XARXA	7,94	8,02	74,1	75,3



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