

Enquesta Satisfacció 2020 i 2021

Índex

1. Fitxa Tècnica
2. Resultats Trambaix | Trambesòs
3. Índex de Qualitat Percebuda (IQP)

1

Fitxa tècnica

2020

- **Univers:** Usuaris majors de **16 anys** que han viatjat per la xarxa del TRAM en el darrer any.
- **Metodologia:** Enquesta online (Panel)
- **Factor de ponderació:** Ponderat segons les validacions de cada línia i dels trams horaris
- **Calendari camp:**
Entre el 30 d'octubre i el 12 de novembre

Afectacions Estudi 2020



- **Calendari:** L'estudi s'ha realitzat durant el mes de novembre enlloc del mes de maig habitual.
- **Metodologia:** S'ha passat d'una enquesta presencial a les parades del TRAM a una enquesta online (panel).
- **Target:** L'univers objecte d'estudi està format per usuaris que han viatjat per la xarxa del TRAM en el darrer any independentment de la freqüència i el període.
- **Context:** S'ha de tenir en compte l'impacte en les valoracions degut a la situació actual de crisi sanitària.

2021

- **Univers:** Usuaris majors de **14 anys** que viatgen amb TRAM en dies feiners
- **Metodologia:** Enquesta presencial a les parades TRAM
- **Factor de ponderació:** Ponderat segons les validacions de cada línia i dels trams horaris
- **Selecció de la mostra:**
 - ✓ 3^a persona en accedir a la parada després de marxar el tramvia
 - ✓ 3 entrevistes seguides per parada
 - ✓ Es poden realitzar entrevistes dins el tramvia si no dona temps a parada
- **Calendari camp:**

Feiners del 24 de maig i va finalitzar el 7 de juny, entre les 7h i les 21h

Mostra i error

2020

TRAMBAIX	TOTAL XARXA	Zona 1: Francesc Macià – Zona Universitària	Zona 2: Av. De Xile – La Sardana	Zona 3: Montesa (T3) – Sant Feliu Consell Comarcal	Zona 4: Montesa (T1 i T2) – Llevant- Les Planes
Mostra	1.102	284	278	279	260
Error	+/-2.9%	+/-5.8%	+/-5.9%	+/-5.9%	+/-6.0%
TRAMBESÒS	TOTAL XARXA	Zona 1: Estació de Sant Adrià – Fluvia	Zona 2: Pere IV – Ciutadella V.O.	Zona 3: Glòries – Gorg	Zona 4: Est. St. Adrià - Gorg
Mostra	1.104	351	350	352	50
Error	+/-2.9%	+/-5.2%	+/-5.2%	+/-5.2%	+/-12.3%

2021

TRAMBAIX	TOTAL XARXA	Zona 1: Francesc Macià – Zona Universitària	Zona 2: Av. De Xile – La Sardana	Zona 3: Montesa (T3) – Sant Feliu Consell Comarcal	Zona 4: Montesa (T1 i T2) – Llevant- Les Planes
Mostra	1.104	303	301	224	276
Error	+/-2.9%	+/-5.6%	+/-5.6%	+/-5.9%	+/-5.7%
TRAMBESÒS	TOTAL XARXA	Zona 1: Estació de Sant Adrià – Fluvia	Zona 2: Pere IV – Ciutadella V.O.	Zona 3: Glòries – Gorg	Zona 4: Est. St. Adrià - Gorg
Mostra	1.107	351	352	353	51
Error	+/-3.0%	+/-5.2%	+/-5.2%	+/-5.2%	+/-13.8%

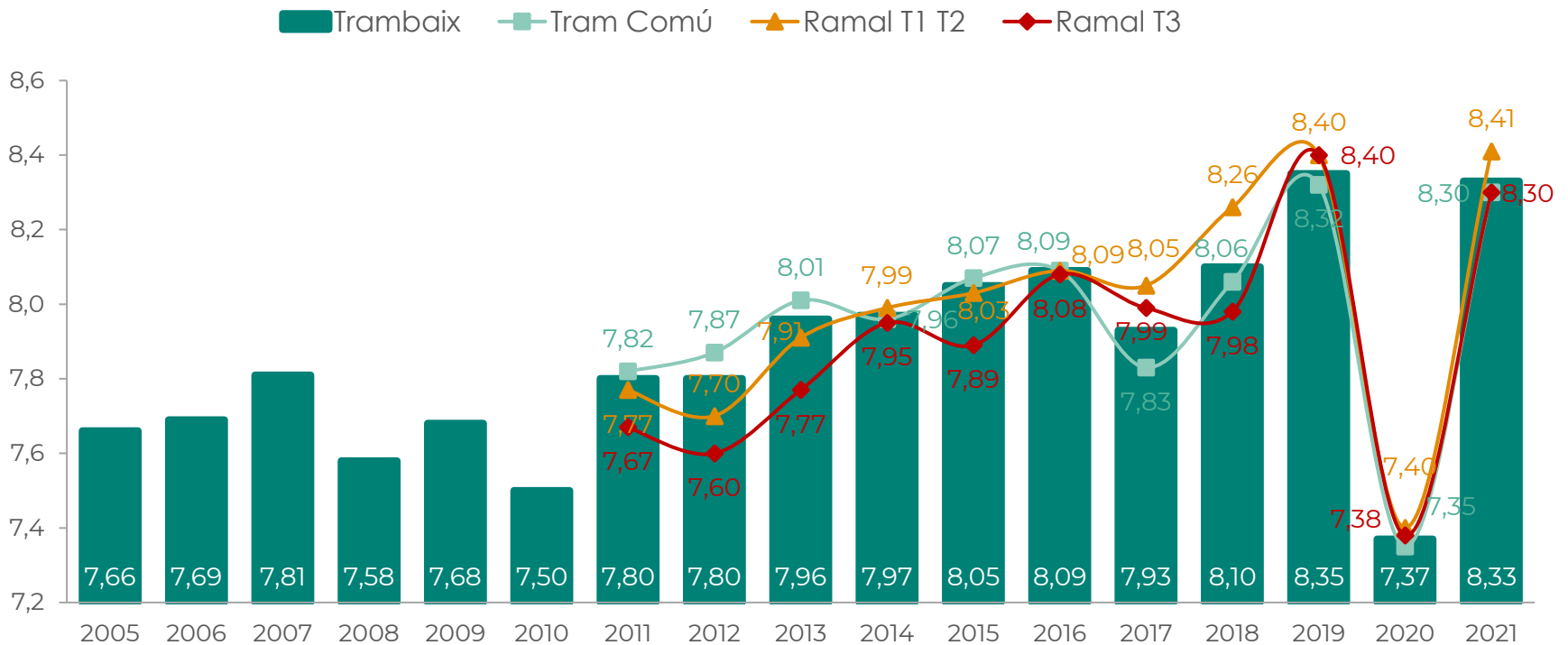
2

Resultats

Trambaix | Trambesòs

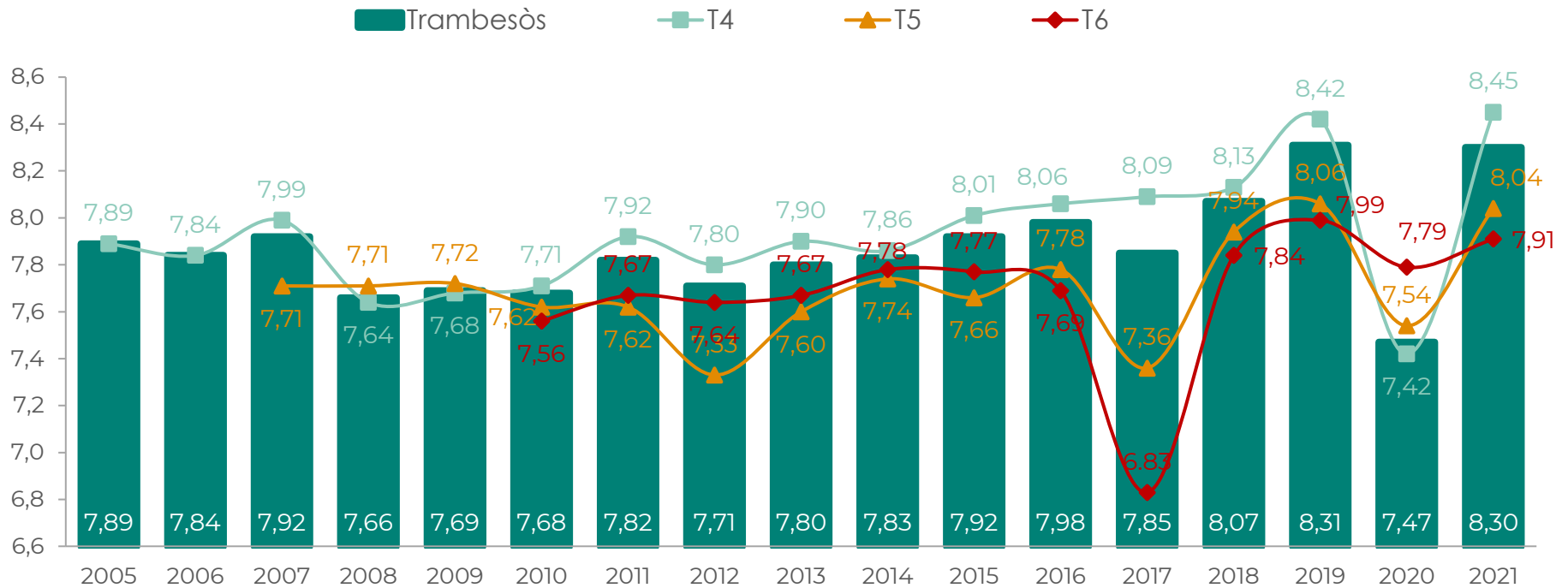
Satisfacció Global amb el Servei - *TRAMBAIX*

“Quina nota global li donaria al servei actual del tram en una escala de 0 a 10”



Satisfacció Global amb el Servei - *TRAMBESÒS*

“Quina nota global li donaria al servei actual del tram en una escala de 0 a 10”



Rànquing d'atributs - *TRAMBAIX*

	■ Insatisfets (0-4)	■ Satisfets (7-8)	■ Acceptables (5-6)	■ Molt satisfets (9-10)	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
La facilitat d'accés a l'andana, al tramvia	0,5%	40,6%		54,4%	8.65	7.64	8.68	8.43	8.69	8.53	8.43
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències/ a l'hora	0,2%	49,4%		45,5%	8.43	7.30	8.42	8.12	8.00	8.18	7.97
La rapidesa del trajecte: que tardi poc a portar-me al lloc de destí	1,3%	49,9%		44,7%	8.37	7.33	8.34	8.06	8.03	7.83	7.86
S.G. Servei actual del TRAM	0,3%	54,9%		40,4%	8.33	7.37	8.35	8.10	7.93	8.09	8.05
El confort / la comoditat durant el viatge	0,8%	46,7%		43,7%	8.29	7.17	8.21	7.85	8.13	8.12	8.06
Els conductors condueixen de forma suau i segura	1,2%	42,9%		45,1%	8.25	7.45	8.13	7.94	7.86	8.06	7.96
La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades	2,0%	49,0%		41,1%	8.21	7.16	7.92	7.96	7.98	8.06	8.00
La correspondència amb d'altres mitjans	2,1%	50,0%		40,4%	8.19	6.99	8.01	7.81	7.87	7.62	7.63
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	1,3%	44,5%		42,4%	8.17	7.11	8.12	7.94	7.82	7.91	7.74
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, ...)	1,5%	43,8%		43,2%	8.16	7.14	8.33	8.04	7.97	7.83	7.71
L'atenció i amabilitat del personal	1,6%	38,0%		44,4%	8.16	6.89	8.02	7.46	7.35	7.44	7.40
La freqüència de pas: que passi sovint	2,6%	49,4%		40,3%	8.13	7.03	7.83	7.34	7.40	7.39	7.36
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	3,7%	47,5%		41,3%	8.09	7.20	8.34	8.12	8.12	8.16	7.98
La informació durant incidències	5,9%	44,6%		37,0%	7.79	6.87	7.77	7.82	7.08	6.67	7.02
La facilitat per adquirir el títol a les parades del tramvia	10,4%	39,5%		37,8%	7.61	7.21	8.03	7.15	7.14	7.27	6.96
El funcionament de les màquines validadores de dins el tramvia	12,1%	38,9%		37,1%	7.51	7.22	8.36	7.76	7.95	7.75	7.62

● Increment respecte a 2019 (>0.20)
 ● Descens respecte a 2019 (<0.20)

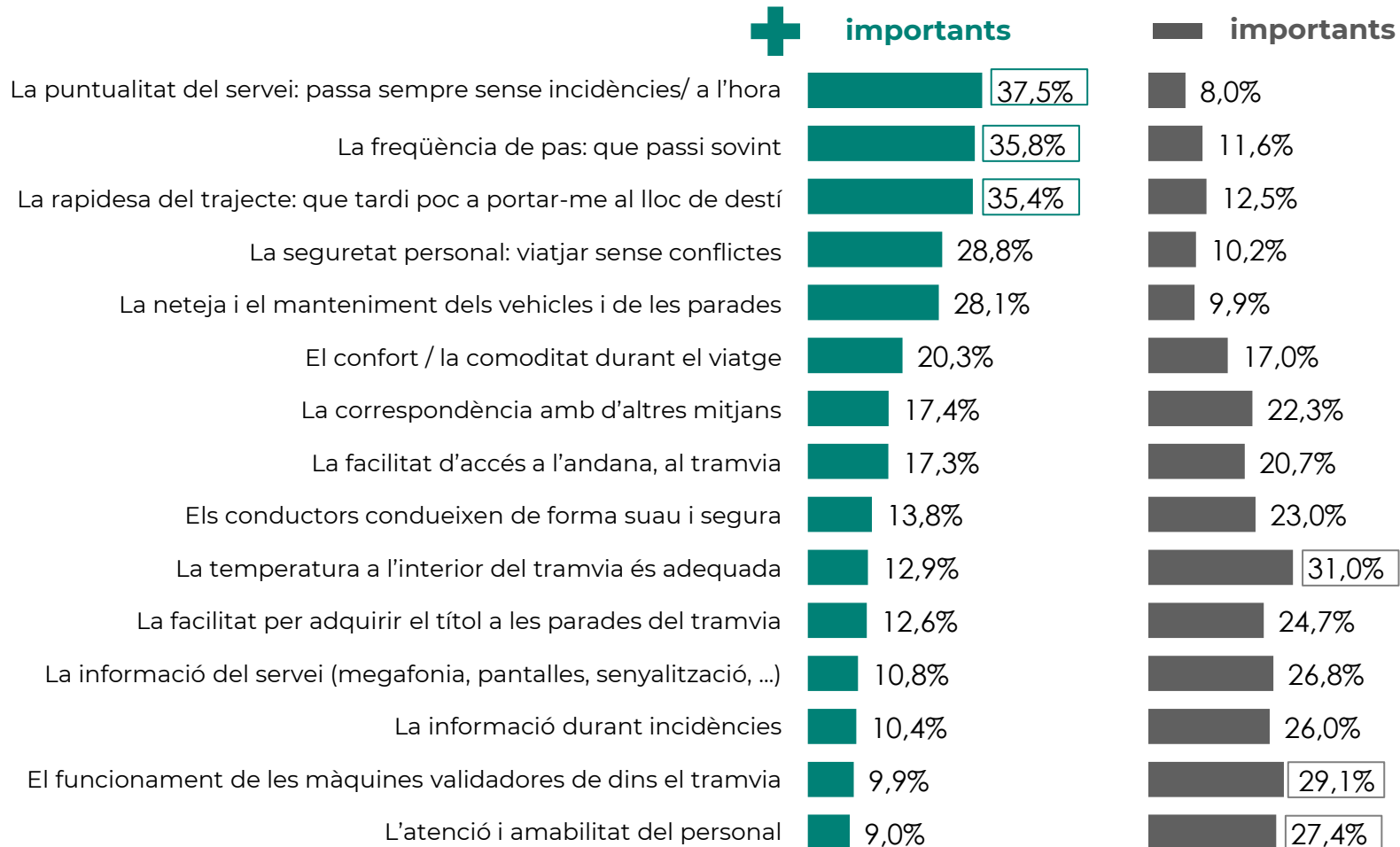
Rànquing d'atributs - *TRAMBESÒS*

	■ Insatisfets (0-4)			■ Acceptables (5-6)			2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
	■ Satisfets (7-8)			■ Molt satisfets (9-10)									
Els conductors condueixen de forma suau i segura	0,7%	36,8%	56,4%	8.52	7.64	8.50	8.14	8.06	7.99	7.98			
La rapidesa del trajecte: que tardi poc a portar-me al lloc de destí	2,2%	34,2%	58,2%	8.47	7.54	8.62	8.33	8.27	8.14	8.05			
El confort / la comoditat durant el viatge	1,5%	37,8%	54,6%	8.45	7.36	8.43	8.13	8.07	7.99	8.12			
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	1,2%	36,2%	54,6%	8.39	7.37	8.26	8.06	7.89	7.82	7.98			
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències/ a l'hora	2,4%	37,7%	54,0%	8.38	7.43	8.43	8.17	8.19	8.03	7.87			
La informació durant incidències	2,3%	38,1%	52,7%	8.34	6.86	8.07	7.21	7.49	6.75	7.05			
S.G. Servei actual del TRAM	0,6%	47,2%	46,8%	8.30	7.47	8.31	8.07	7.85	7.98	7.92			
L'atenció i amabilitat del personal	3,9%	28,8%	57,6%	8.28	7.12	8.04	7.89	7.85	7.29	7.51			
La correspondència amb d'altres mitjans	2,1%	36,1%	51,1%	8.26	7.15	8.26	7.83	7.88	7.59	7.67			
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, ...)	2,3%	38,8%	48,7%	8.21	7.28	8.20	8.01	7.87	7.75	7.72			
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	5,4%	36,7%	48,8%	8.06	7.24	8.05	7.86	7.50	7.4	7.56			
La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades	5,5%	38,3%	45,8%	7.97	7.36	7.95	7.70	7.48	7.46	7.59			
La facilitat per adquirir el títol a les parades del tramvia	8,3%	32,4%	47,3%	7.73	7.14	7.66	6.86	7.30	7.17	7.14			
La freqüència de pas: que passi sovint	8,6%	39,5%	36,0%	7.53	7.06	7.95	6.77	7.21	6.91	6.75			
El funcionament de les màquines validadores de dins el tramvia	11,3%	33,3%	40,7%	7.49	7.41	8.40	7.91	7.93	7.56	7.83			

● Increment respecte a 2019 (>0.20)
 ● Descens respecte a 2019 (<0.20)

Importància dels atributs - *TRAMBAIX*

2020

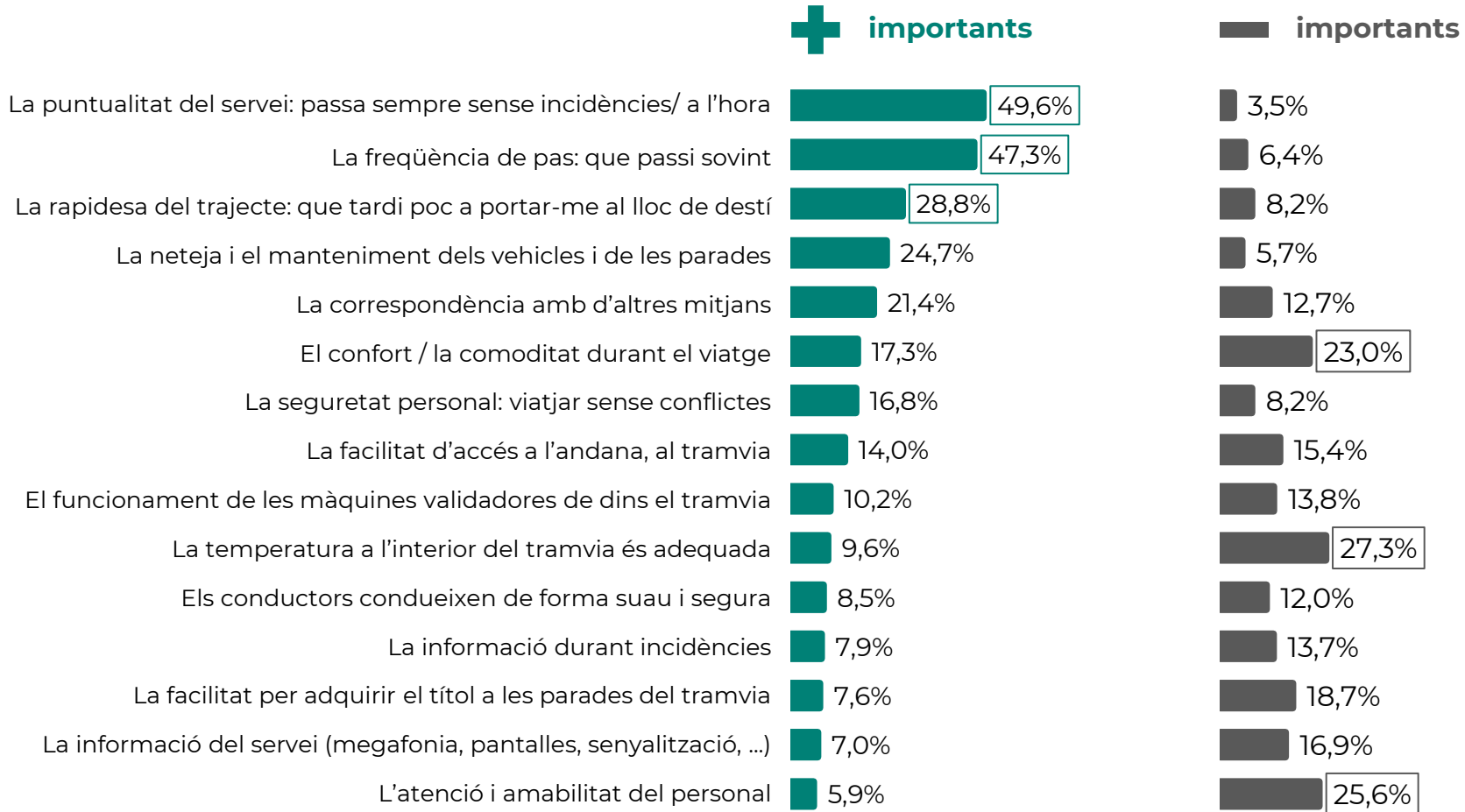


La puntualitat, la freqüència de pas i la rapidesa es continuen posicionant com els tres aspectes més importants pels usuaris.

Els viatgers li atorguen menys importància a la temperatura, el funcionament de les validadores i l'atenció i amabilitat del personal.

Importància dels atributs - *TRAMBAIX*

2021

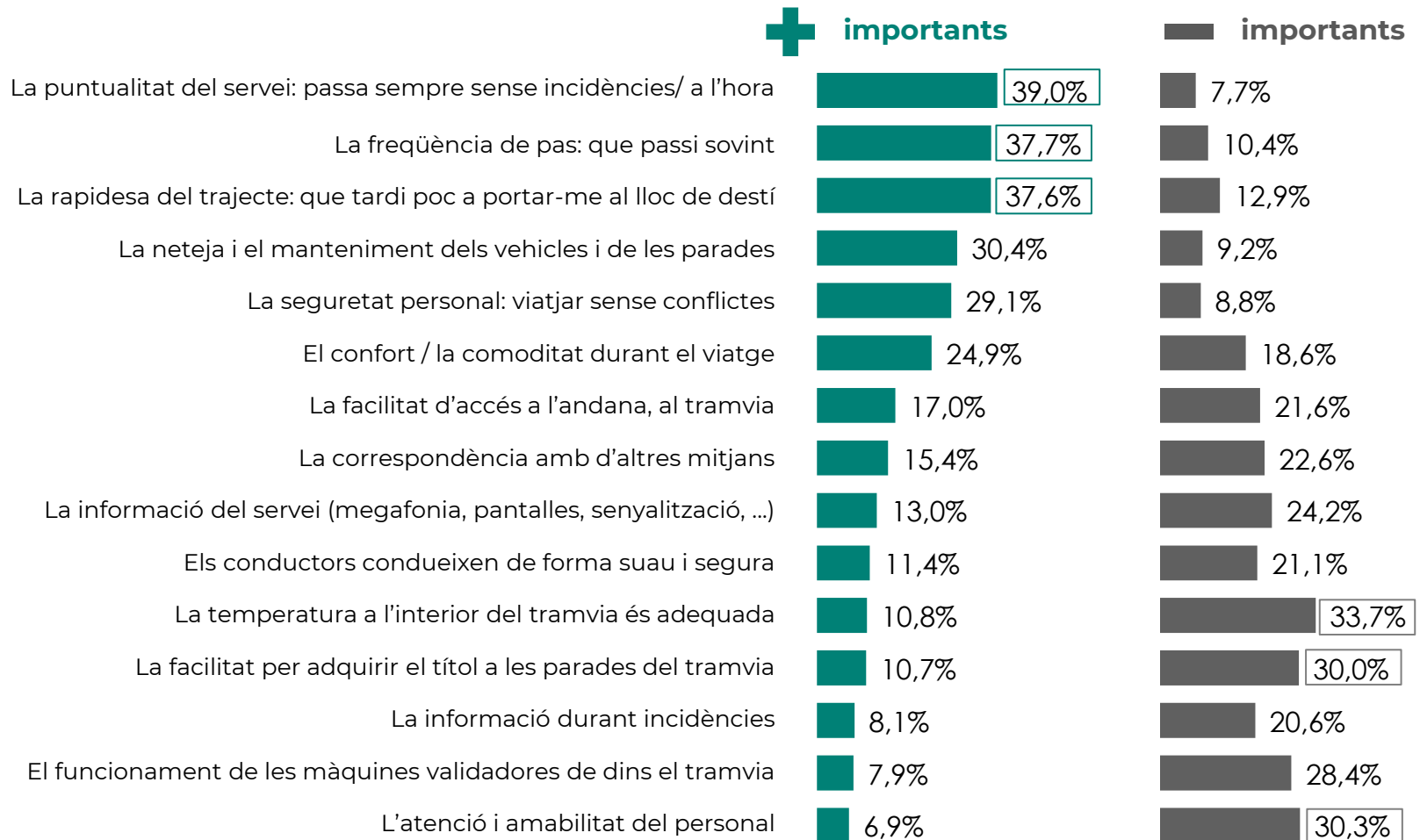


La puntualitat, la freqüència de pas i la rapidesa es continuen posicionant com els tres aspectes més importants pels usuaris de forma espontània.

Els viatgers li atorguen menys importància a l'atenció i amabilitat del personal, a l'adequació de la temperatura i al confort durant el viatge.

Importància dels atributs - *TRAMBESÒS*

2020



La puntualitat, la freqüència de pas i la rapidesa es continuen posicionant com els tres aspectes més importants pels usuaris.

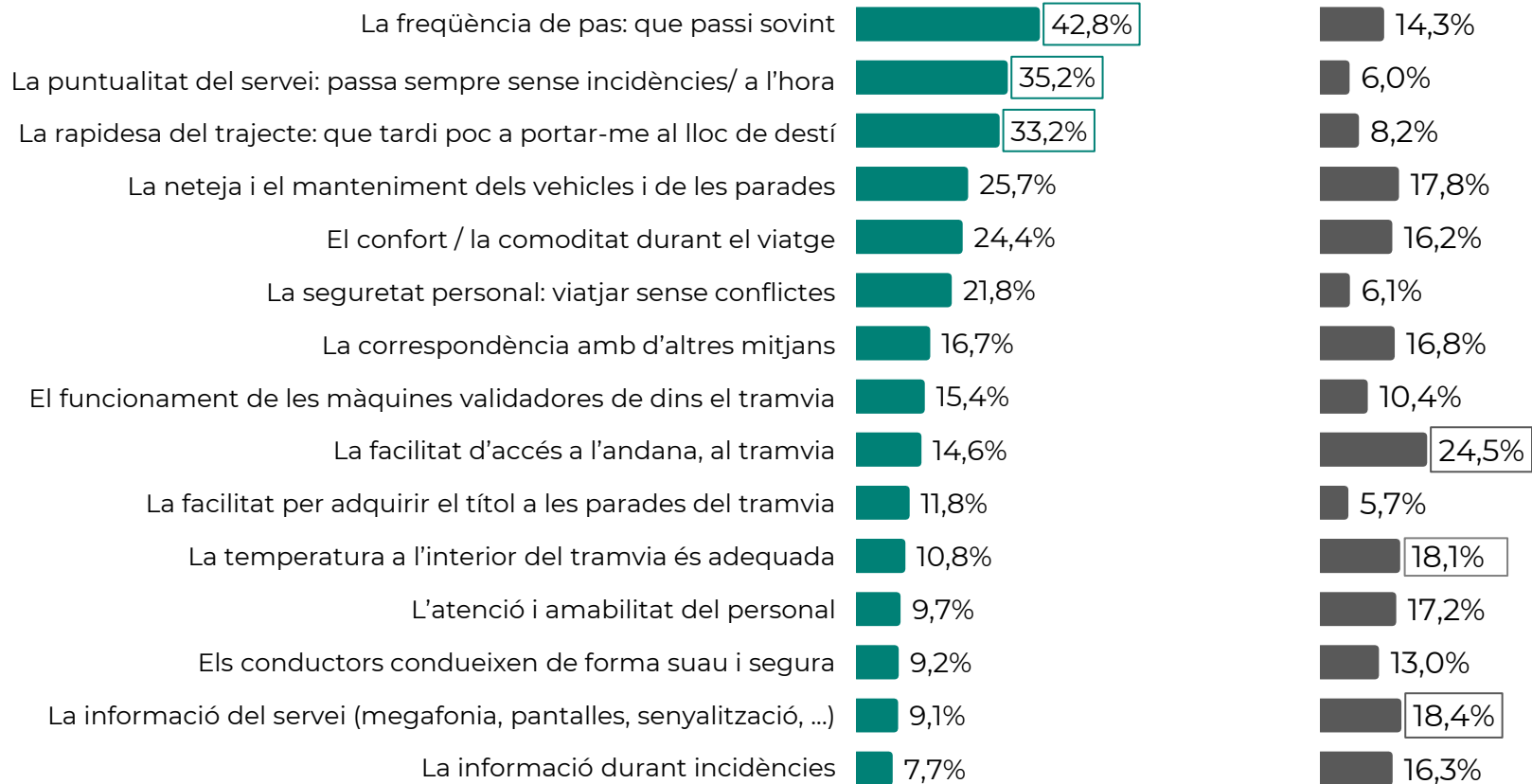
Els viatgers li atorguen menys importància a la temperatura, el facilitat per adquirir títol i l'atenció i amabilitat del personal.

Importància dels atributs - *TRAMBESÒS*

2021

+ importants

- importants



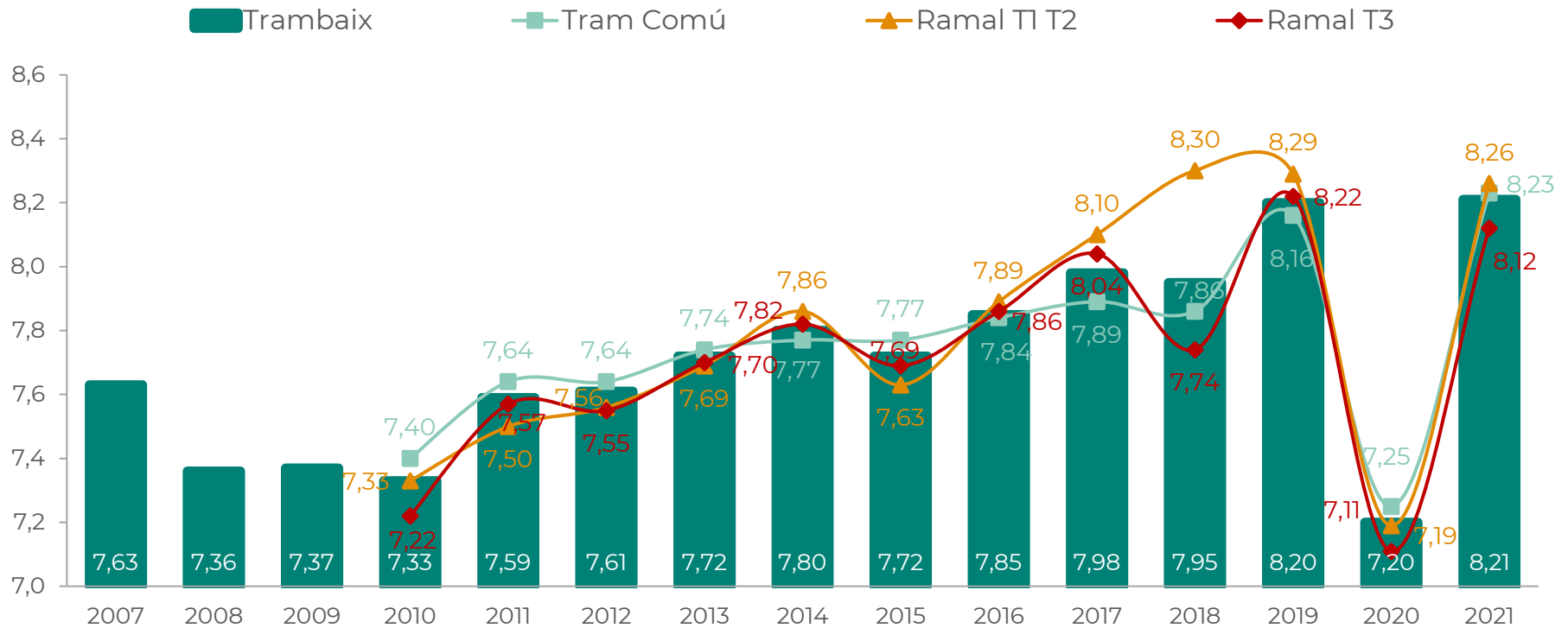
La freqüència de pas, la puntualitat i la rapidesa es continuen posicionant com els tres aspectes més importants pels usuaris de forma espontània.

Els viatgers li atorguen menys a la facilitat d'accés a l'andana, la informació del servei i la temperatura.

3

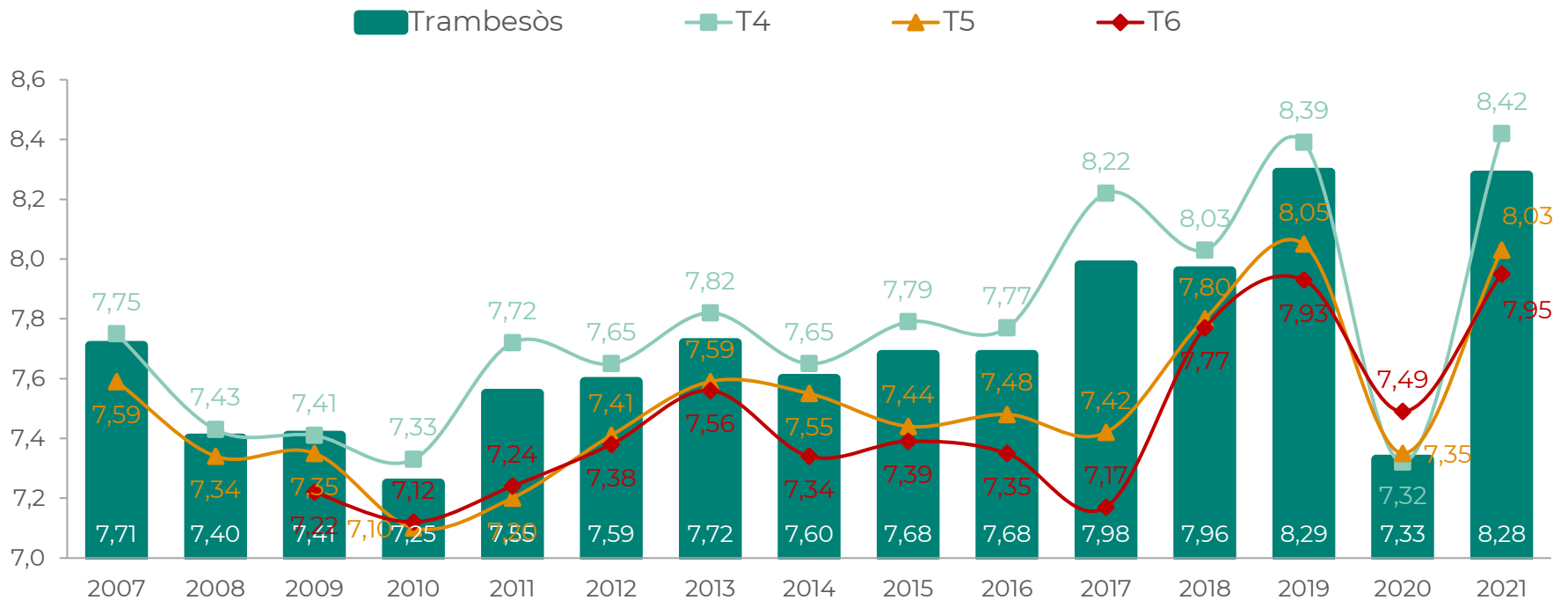
**Índex de qualitat
percebuda
(IQP)**

Índex de Qualitat Percebuda (IQP) - **TRAMBAIX**



* L'estudi del 2020 es va fer amb un calendari, metodologia, target de clients i objectiu diferents als habituals, per tant, els resultats no són comparables.

Índex de Qualitat Percebuda (IQP) - **TRAMBESÒS**



* L'estudi del 2020 es va fer amb un calendari, metodologia, target de clients i objectiu diferents als habituals, per tant, els resultats no són comparables.



TRAM