

**Estudi de Percepció del Client (EPC)**  
**Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA**  
**Transports de Barcelona, SA**

**Novembre 2021**

**Coneixement de Mercat**  
**Estratègia, projectes i operacions**

**ÀREA DE MÀRQUETING I NEGOCI INTERNACIONAL**

# 1. Objectius i contingut de l'informe

## Mesurar la satisfacció del client de Metro i de Bus a nivell global i per unitat de Negoci

- L'edició del 2021 ha estat la 31<sup>a</sup> edició de l'estudi. Des de l'any 2012 es realitza una única onada durant el mes d'octubre.
- L'any 2019 no es va poder finalitzar l'estudi per problemes del proveïdor del mateix.
- S'analitzen quin són els atributs de servei més i menys valorats pel client tant a nivell global com per unitat de Negoci.
- Des de l'edició del 2016 s'ha optimitzat el nombre d'atributs i la seva descripció.



### SATISFACCIONS

*S'avalua la satisfacció global i dels aspectes específics del servei tant a nivell xarxa com a nivell d'unitat de Negoci.*



### 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 d'unitat de Negoci.*

## 2. Fitxa tècnica

<b>Univers</b>	Usuaris de la xarxa de Metro / Bus en un dia feiner tipus.
<b>Mostra</b>	Mostra teòrica de 4.000 entrevistes a Metro i 4.000 entrevistes a Bus.
<b>Disseny Mostrat</b>	Estratificat amb afix. propèra a la proporcionalitat segons demanda per andana/línia i tram horari
<b>Qüestionari</b>	Qüestionari estructurat: 19 àmbits de servei a Bus i 21 a Metro.
<b>Recollida informació</b>	Entrevistes personals usant CAPI
<b>Treball Camp</b>	Dies feiners mes octubre.
<b>Qualitat Dades</b>	Supervisió telefònica, informàtica i presencial (gravacions d'àudio)
<b>Elevació</b>	Ranking ratio segons demanda per estació/línia, franja horària i títol de transport

Dades mostrals Metro 2021<sup>1</sup>

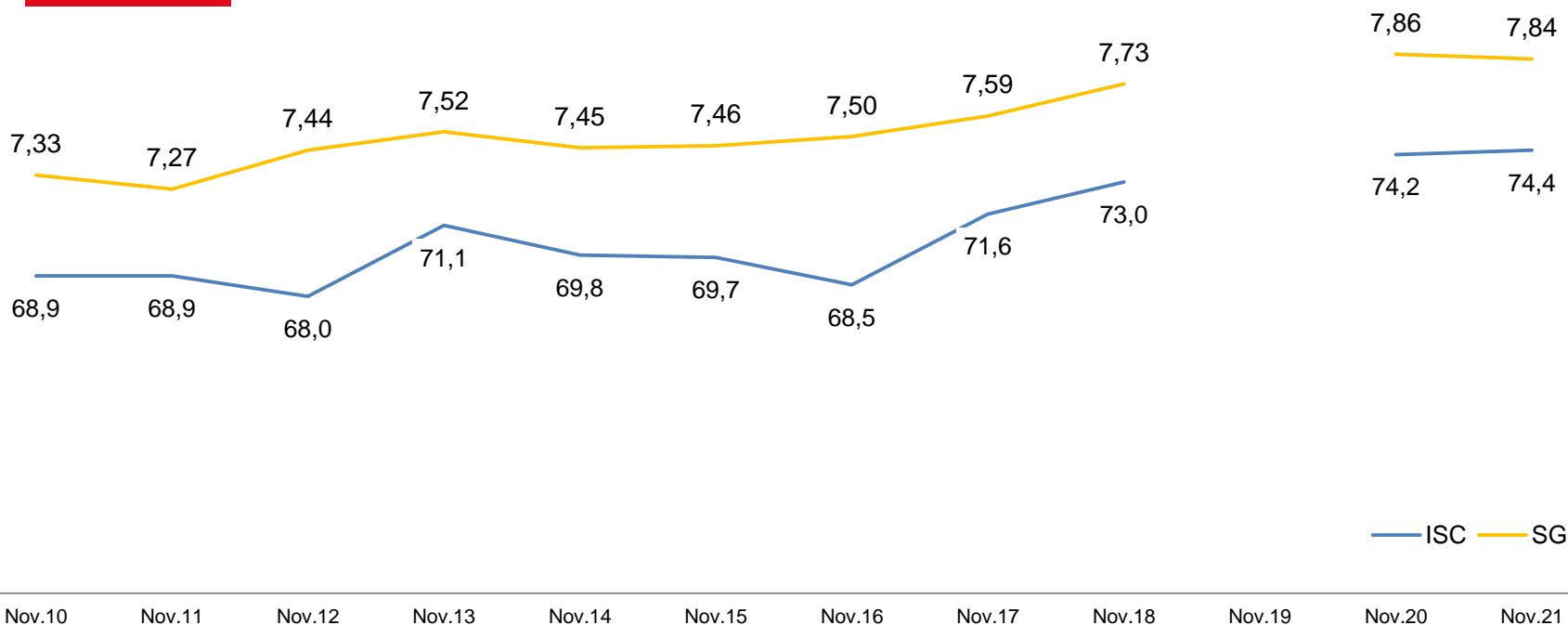
XARXA	UNIVERS	MOSTRA	ERROR
Línia L1	278.427	898	±3,3%
Línia L2	123.111	393	±4,9%
Línia L3	197.589	616	±3,9%
Línia L4	128.697	425	±4,7%
Línia L5	269.645	1.035	±3,0%
Línia L9 Nord/L10	25.360	316	±5,5%
Línia L9 Sud	34.454	310	±5,5%
Línia L11	3.385	324	±5,2%
<b>XARXA METRO</b>	<b>1.060.668</b>	<b>4.317</b>	<b>±1,5%</b>

Dades mostrals Bus 2021<sup>1</sup>

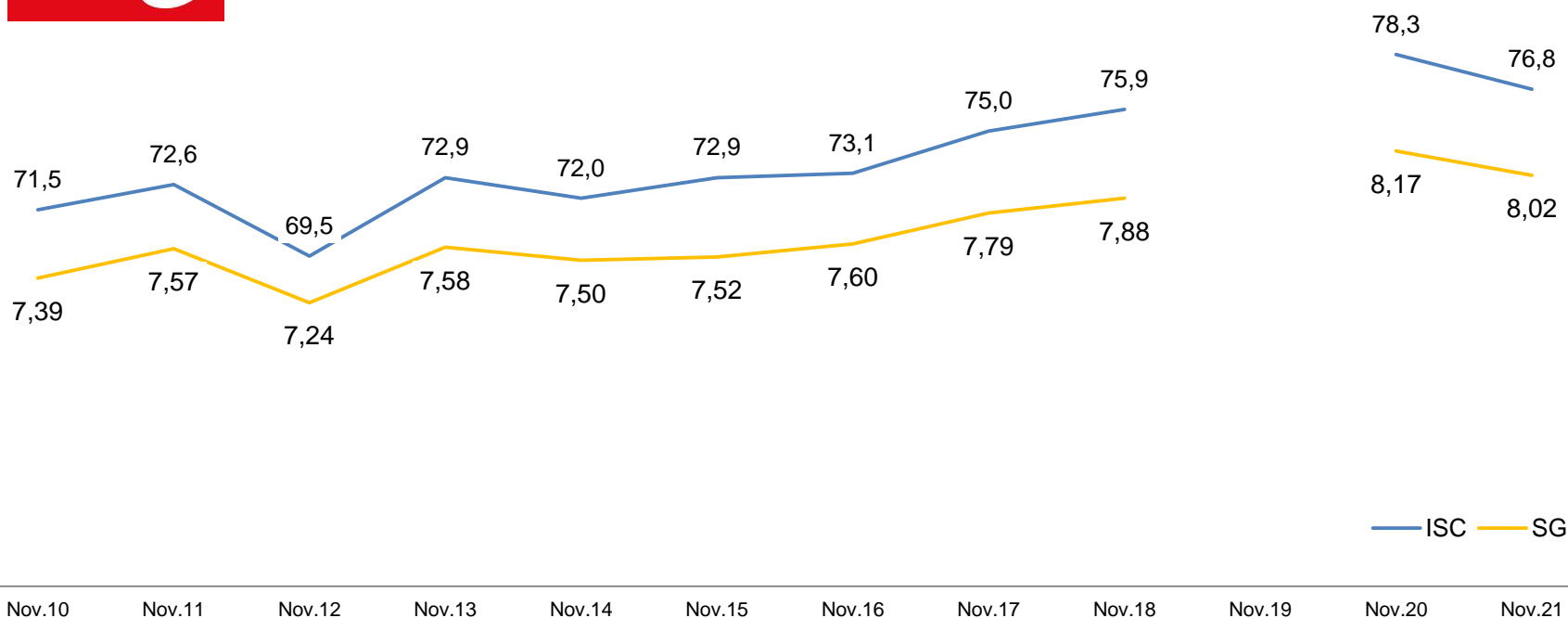
Xarxa	Univers	Mostra	Error
<b>Horta</b>	<b>166.388</b>	<b>1.164</b>	<b>±2,9%</b>
<b>Triangle</b>	<b>134.612</b>	<b>1.028</b>	<b>±3,0%</b>
<b>Zona Franca</b>	<b>203.005</b>	<b>1.391</b>	<b>±2,6%</b>
<b>Ponent</b>	<b>85.052</b>	<b>707</b>	<b>±3,7%</b>
<b>XARXA BUS</b>	<b>589.057</b>	<b>4.290</b>	<b>±1,5%</b>

<sup>1</sup> Error mostrat per un nivell de confiança del 95% sota el supòsit de màxima indeterminació ( $p=q=0,5$ )

### 3. Evolució satisfacció global i ISC a nivell xarxa de Metro



## 4. Evolució satisfacció global i ISC a nivell xarxa de Bus



## 5. Valoració de la satisfacció per àmbits i atributs



L'àmbit millor valorat és *Oferta*, el pitjor *Seguretat*. A nivell d'atributs els més valorats *Rapidesa*, *Freqüència* i *Connexió i Transport* i els pitjors *Temperatura vagons*, *Aglomeracions* i *Agressions*.



Els àmbits millor valorats són *Fiabilitat* i *Accessibilitat*, els pitjors *Oferta* i *Confort*. A nivell d'atributs els més valorats *Avaries*, *Validació* i *Rampes i pis baix* i els pitjors *Freqüència*, *Aglomeracions* i *Conducció*.

ÀMBIT	2021
<b>OFERTA</b>	8,09
<b>FIABILITAT</b>	7,71
<b>CONFORT</b>	7,11
<b>INFORMACIÓ</b>	7,78
<b>SEGURETAT</b>	6,87
<b>ACCESSIBILITAT</b>	7,85
<b>ATENCIÓ</b>	7,56

ATRIBUT	2021
<b>1. Rapidesa</b>	8,17
<b>2. Freqüència</b>	8,00
<b>3. Avaries</b>	7,58
<b>4. Venda i Validació</b>	7,83
<b>5. Temperatura vagons</b>	7,22
<b>6. Aglomeracions</b>	6,35
<b>7. Estacions netes</b>	7,36
<b>8. Vagons nets</b>	7,50
<b>9. Informació General</b>	7,96
<b>10. Informació Incidències</b>	7,59
<b>11. Agressions</b>	6,24
<b>12. Caigudes</b>	7,51
<b>13. Escales i ascensors</b>	7,67
<b>14. Connexió i transport</b>	8,02
<b>15. Atenció al client</b>	7,56

ÀMBIT	2021
<b>OFERTA</b>	7,53
<b>FIABILITAT</b>	8,47
<b>CONFORT</b>	7,43
<b>INFORMACIÓ</b>	7,70
<b>SEGURETAT</b>	7,49
<b>ACCESSIBILITAT</b>	8,30
<b>ATENCIÓ</b>	7,93

ATRIBUT	2021
<b>1. Rapidesa</b>	7,80
<b>2. Freqüència</b>	7,26
<b>3. Avaries</b>	8,27
<b>4. Validació</b>	8,67
<b>5. Temperatura autobús</b>	7,43
<b>6. Aglomeracions</b>	6,56
<b>7. Autobusos nets</b>	8,05
<b>8. Parades netes</b>	7,67
<b>9. Informació General</b>	7,94
<b>10. Informació Incidències</b>	7,46
<b>11. Agressions</b>	7,60
<b>12. Conducció</b>	7,37
<b>13. Rampes i pis baix</b>	8,44
<b>14. Connexió i transport</b>	8,16
<b>15. Atenció al client</b>	7,93

## 6. Importàncies per àmbits i atributs



Els àmbits més importants pels Clients de la xarxa de Metro són *Seguretat i Oferta*. Els menys *Informació i Atenció*.



Els àmbits més importants pels Clients de la xarxa de Bus són *Seguretat i Oferta*. Els menys *Atenció i Fiabilitat*.

ÀMBIT	2021
<b>OFERTA</b>	2
<b>FIABILITAT</b>	5
<b>CONFORT</b>	4
<b>INFORMACIÓ</b>	6
<b>SEGURETAT</b>	1
<b>ACCESSIBILITAT</b>	3
<b>ATENCIÓ</b>	7

ATRIBUT	2021
1. Rapidesa	9è
2. Freqüència	3r
3. Avaries	4t
4. Venda i Validació	13è
5. Temperatura vagons	12è
6. Aglomeracions	7è
7. Estacions netes	11è
8. Vagons nets	2n
9. Informació General	15è
10. Informació Incidències	10è
11. Agressions	1r
12. Caigudes	5è
13. Escales i ascensors	8è
14. Connexió i transport	6è
15. Atenció al client	14è

ÀMBIT	2021
<b>OFERTA</b>	2
<b>FIABILITAT</b>	7
<b>CONFORT</b>	4
<b>INFORMACIÓ</b>	5
<b>SEGURETAT</b>	1
<b>ACCESSIBILITAT</b>	3
<b>ATENCIÓ</b>	6

ATRIBUT	2021
1. Rapidesa	10è
2. Freqüència	1r
3. Avaries	7è
4. Validació	14è
5. Temperatura autobús	9è
6. Aglomeracions	5è
7. Autobusos nets	3r
8. Parades netes	15è
9. Informació General	13è
10. Informació Incidències	11è
11. Agressions	4t
12. Conducció	2n
13. Rampes i pis baix	8è
14. Connexió i transport	6è
15. Atenció al client	12è