

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

**desembre 2022**

**Coneixement de Mercat**  
**Màrqueting estratègic**

**DIRECCIÓ DE MÀRQUETING I NEGOCIS CORPORATIUS**

# 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 2022 ha estat la 32<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 2022<sup>1</sup>

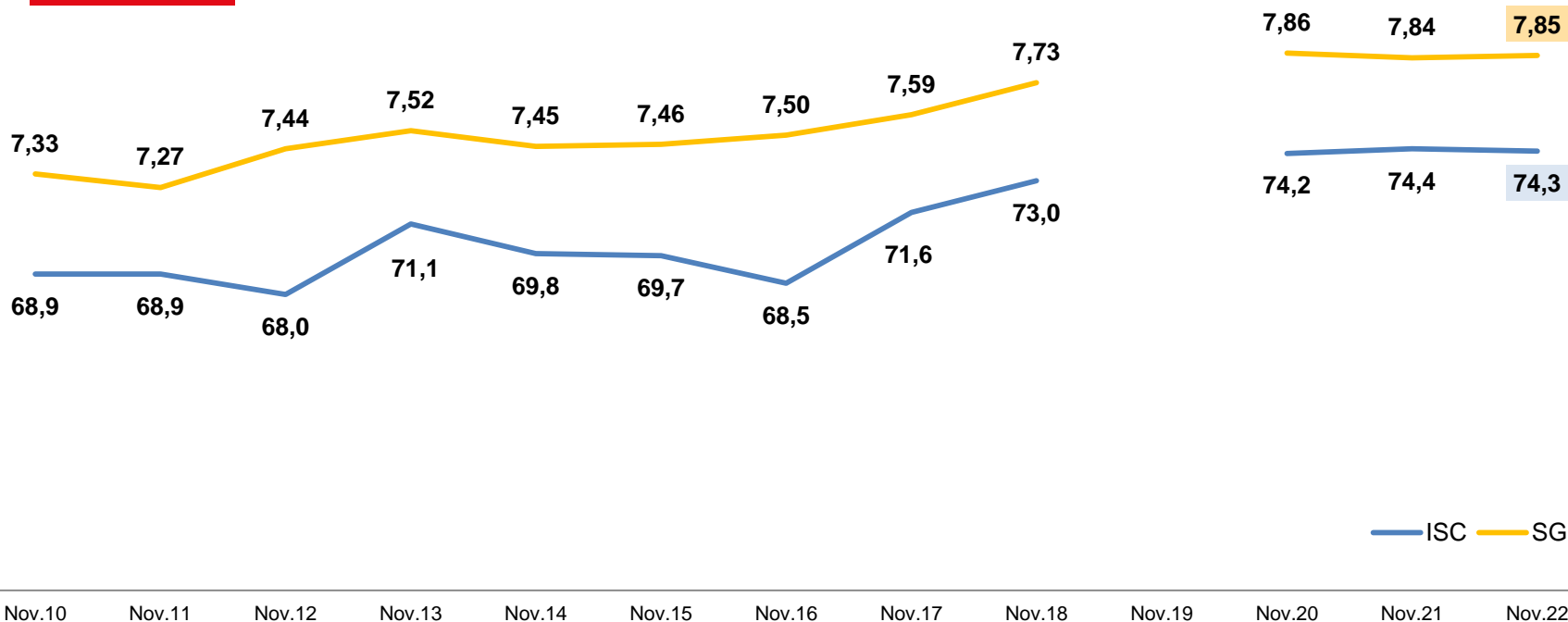
XARXA	UNIVERS	MOSTRA	ERROR
Línia L1	340.299	799	±3,5%
Línia L2	146.679	490	±4,4%
Línia L3	237.130	636	±3,9%
Línia L4	160.167	451	±4,6%
Línia L5	317.357	832	±3,4%
Línia L9 Nord/L10	30.660	283	±5,8%
Línia L9 Sud	44.027	315	±5,5%
Línia L11	3.552	292	±5,5%
<b>XARXA METRO</b>	<b>1.279.872</b>	<b>4.098</b>	<b>±1,5%</b>

Dades mostrals Bus 2022<sup>1</sup>

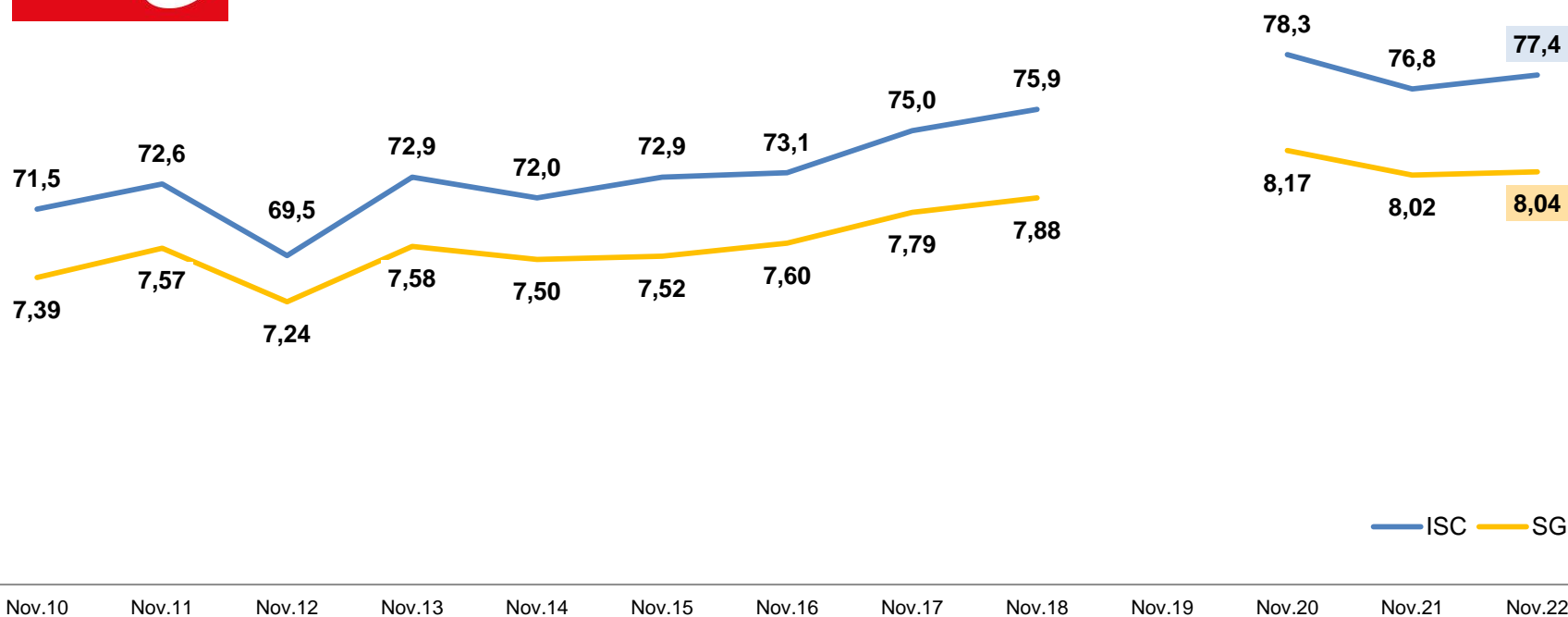
Xarxa	Univers	Mostra	Error
<b>Horta</b>	<b>183.462</b>	<b>1.114</b>	<b>±2,9%</b>
<b>Triangle</b>	<b>149.542</b>	<b>872</b>	<b>±3,3%</b>
<b>Zona Franca</b>	<b>215.472</b>	<b>1.347</b>	<b>±2,7%</b>
<b>Ponent</b>	<b>85.084</b>	<b>691</b>	<b>±3,7%</b>
<b>XARXA BUS</b>	<b>633.560</b>	<b>4.024</b>	<b>±1,5%</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*,  
*Informació General*, *Freqüència* i *Connexió i Transport* i els pitjors *Temperatura vagons*,  
*Aglomeracions* i *Agressions*.

ÀMBIT	2022
<b>OFERTA</b>	8,10
<b>FIABILITAT</b>	7,77
<b>CONFORT</b>	7,65
<b>INFORMACIÓ</b>	7,33
<b>SEGURETAT</b>	6,56
<b>ACCESSIBILITAT</b>	6,78
<b>ATENCIÓ</b>	7,36

ATRIBUT	2022
1. Rapidesa	8,20
2. Freqüència	8,00
3. Avaries	7,54
4. Venda i Validació	7,76
5. Temperatura vagons	6,90
6. Aglomeracions	6,23
7. Estacions netes	7,33
8. Vagons nets	7,38
9. Informació General	8,10
10. Informació Incidències	7,67
11. Agressions	6,26
12. Caigudes	7,55
13. Escales i ascensors	7,69
14. Connexió i transport	8,10
15. Atenció al client	7,79



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

ÀMBIT	2022
<b>OFERTA</b>	7,58
<b>FIABILITAT</b>	8,46
<b>CONFORT</b>	7,40
<b>INFORMACIÓ</b>	7,68
<b>SEGURETAT</b>	7,58
<b>ACCESSIBILITAT</b>	8,43
<b>ATENCIÓ</b>	8,07

ATRIBUT	2022
1. Rapidesa	7,92
2. Freqüència	7,25
3. Avaries	8,22
4. Validació	8,69
5. Temperatura autobús	7,40
6. Aglomeracions	6,59
7. Autobusos nets	8,15
8. Parades netes	7,78
9. Informació General	7,94
10. Informació Incidències	7,42
11. Agressions	7,62
12. Conducció	7,55
13. Rampes i pis baix	8,53
14. Connexió i transport	8,33
15. Atenció al client	8,07

## 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	2022	ATRIBUT	2022
<b>OFERTA</b>	2n	1. Rapidesa	9è
<b>FIABILITAT</b>	5è	2. Freqüència	2n
<b>CONFORT</b>	4t	3. Avaries	4t
		4. Venda i Validació	14è
		5. Temperatura vagons	10è
		6. Aglomeracions	7è
		7. Estacions netes	12è
<b>INFORMACIÓ</b>	6è	8. Vagons nets	3r
		9. Informació General	15è
<b>SEGURETAT</b>	1r	10. Informació Incidències	11è
		11. Agressions	1r
<b>ACCESSIBILITAT</b>	3r	12. Caigudes	6è
		13. Escales i ascensors	8è
<b>ATENCIÓ</b>	7è	14. Connexió i transport	5è
		15. Atenció al client	13è

ÀMBIT	2022	ATRIBUT	2022
<b>OFERTA</b>	2n	1. Rapidesa	10è
<b>FIABILITAT</b>	6è	2. Freqüència	1r
		3. Avaries	8è
<b>CONFORT</b>	4t	4. Validació	14è
		5. Temperatura autobús	9è
		6. Aglomeracions	5è
		7. Autobusos nets	4t
		8. Parades netes	15è
<b>INFORMACIÓ</b>	5è	9. Informació General	13è
		10. Informació Incidències	11è
<b>SEGURETAT</b>	1r	11. Agressions	3r
		12. Conducció	2n
<b>ACCESSIBILITAT</b>	3r	13. Rampes i pis baix	6è
		14. Connexió i transport	7è
<b>ATENCIÓ</b>	7è	15. Atenció al client	12è