

Enquesta Satisfacció 2022

Índex

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

1

Fitxa tècnica

- **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 23 de maig al 8 de juny, entre les 7h i les 21h

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	1.160	317	312	271	260
Error	+/-2.9%	+/-5.5%	+/-5.5%	+/-5.9%	+/-5.9%
TRAMBESÒS	TOTAL XARXA	Zona 1: Estació de Sant Adrià – Fluvià	Zona 2: Pere IV – Ciutadella V.O.	Zona 3: Glòries – Gorg	Zona 4: Est. St. Adrià - Gorg
Mostra	1.150	365	378	355	52
Error	+/-2.9%	+/-5.1%	+/-5.0%	+/-5.2%	+/-13.6%

2

Resultats

Trambaix | Trambesòs

Rànquing d'atributs - *TRAMBAIX*

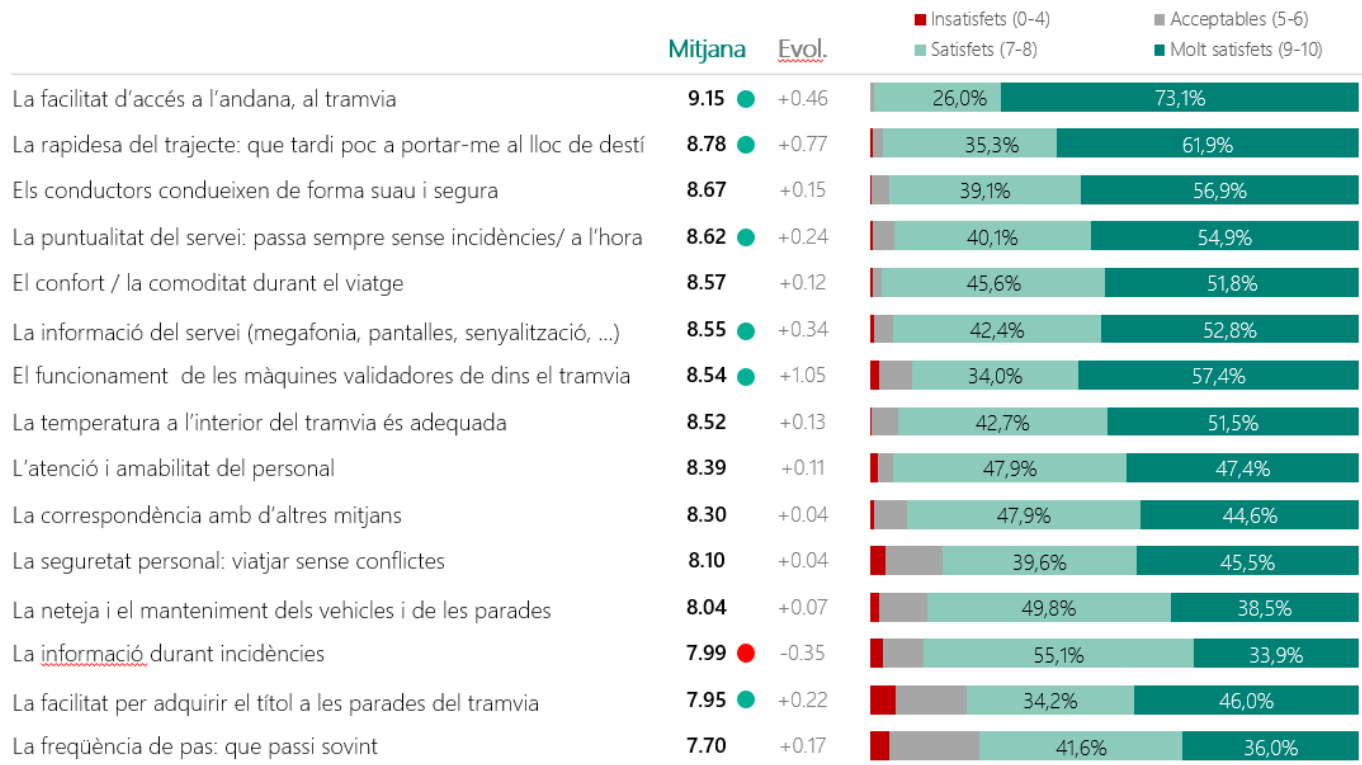
	Mitjana	Evol.	Insatisfets (0-4)	Acceptables (5-6)	Satisfets (7-8)	Molt satisfets (9-10)
La facilitat d'accés a l'andana, al tramvia	8.84	+0.19			28,4%	66,8%
La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, ...)	8.47 ●	+0.31			39,8%	53,6%
Els conductors condueixen de forma suau i segura	8.44	+0.19			39,0%	52,9%
La seguretat personal: viatjar sense conflictes	8.43 ●	+0.34			38,7%	53,2%
La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències/ a l'hora	8.42	-0.01			40,8%	51,4%
La rapidesa del trajecte: que tardi poc a portar-me al lloc de destí	8.38	+0.01			38,3%	52,8%
La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades	8.37	+0.16			43,3%	49,5%
L'atenció i amabilitat del personal	8.32	+0.16			36,7%	53,7%
El confort / la comoditat durant el viatge	8.31	+0.02			41,8%	47,4%
La temperatura a l'interior del tramvia és adequada	8.22	+0.05			41,3%	47,1%
La correspondència amb d'altres mitjans	8.21	+0.02			41,1%	47,2%
El funcionament de les màquines validadores de dins el tramvia	8.19 ●	+0.68			34,4%	49,8%
La facilitat per adquirir el títol a les parades del tramvia	7.71	+0.10			33,0%	43,1%
La freqüència de pas: que passi sovint	7.69 ●	-0.44			44,3%	33,0%
La informació durant incidències	7.67	-0.12			43,8%	34,5%

- Increment respecte a 2021 (>0.20)
- Descens respecte a 2021 (<0.20)

Tots els atributs que conformen el servei augmenten la seva valoració vers l'any 2021, excepte la freqüència de pas i la informació durant incidències.

A més, el funcionament de les màquines validadores, la seguretat personal i la informació del servei milloren de forma significativa.

Rànquing d'atributs - *TRAMBESÒS*



- Increment respecte a 2021 (>0.20)
- Descens respecte a 2021 (<0.20)

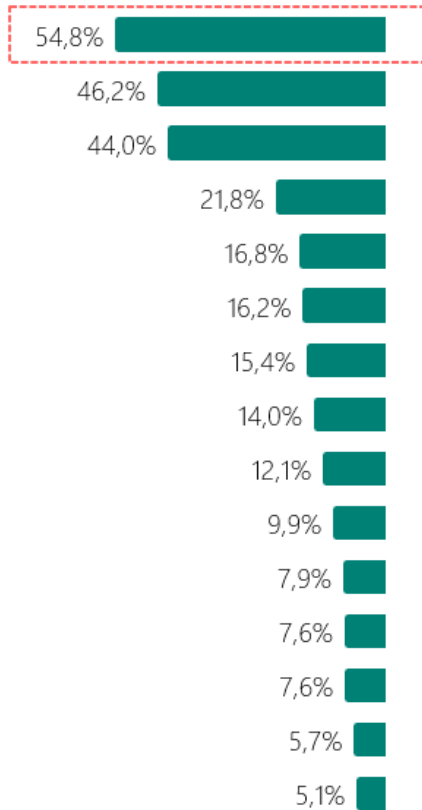
Tots els atributs que conformen el servei obtenen millors valoracions respecte l'any anterior, excepte la informació durant incidències.

A més, el funcionament de les màquines validadores, la rapidesa del trajecte, la facilitat d'accés a l'andana i la informació del servei augmenten de forma significativa.

Importància dels atributs

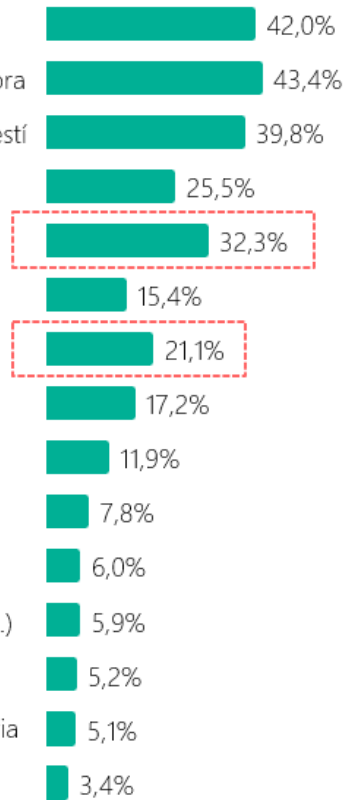
+ importants

TRAMBAIX



- La freqüència de pas: que passi sovint
- La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències/ a l'hora
- La rapidesa del trajecte: que tardi poc a portar-me al lloc de destí
- El confort / la comoditat durant el viatge
- La seguretat personal: viatjar sense conflictes
- La facilitat d'accés a l'andana, al tramvia
- La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades
- La correspondència amb d'altres mitjans
- La temperatura a l'interior del tramvia és adequada
- La facilitat per adquirir el títol a les parades del tramvia
- Els conductors condueixen de forma suau i segura
- La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, ...)
- La informació durant incidències
- El funcionament de les màquines validadores de dins el tramvia
- L'atenció i amabilitat del personal

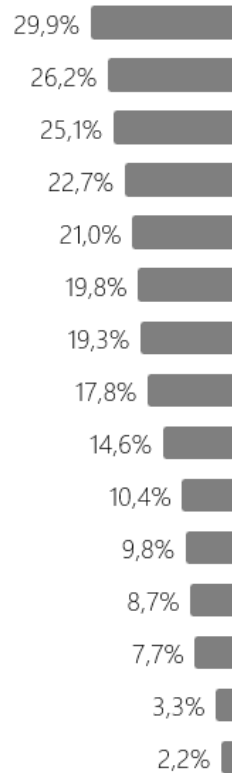
TRAMBESÒS



Importància dels atributs

■ importants

TRAMBAIX



L'atenció i amabilitat del personal

La correspondència amb d'altres mitjans

La facilitat per adquirir el títol a les parades del tramvia

El funcionament de les màquines validadores de dins el tramvia

La informació del servei (megafonia, pantalles, senyalització, ...)

La facilitat d'accés a l'andana, al tramvia

La informació durant incidències

La temperatura a l'interior del tramvia és adequada

Els conductors condueixen de forma suau i segura

La seguretat personal: viatjar sense conflictes

El confort / la comoditat durant el viatge

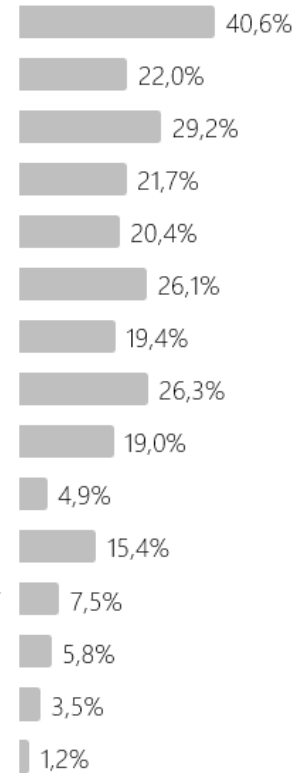
La rapidesa del trajecte: que tardi poc a portar-me al lloc de destí

La neteja i el manteniment dels vehicles i de les parades

La freqüència de pas: que passi sovint

La puntualitat del servei: passa sempre sense incidències/ a l'hora

TRAMBESÒS



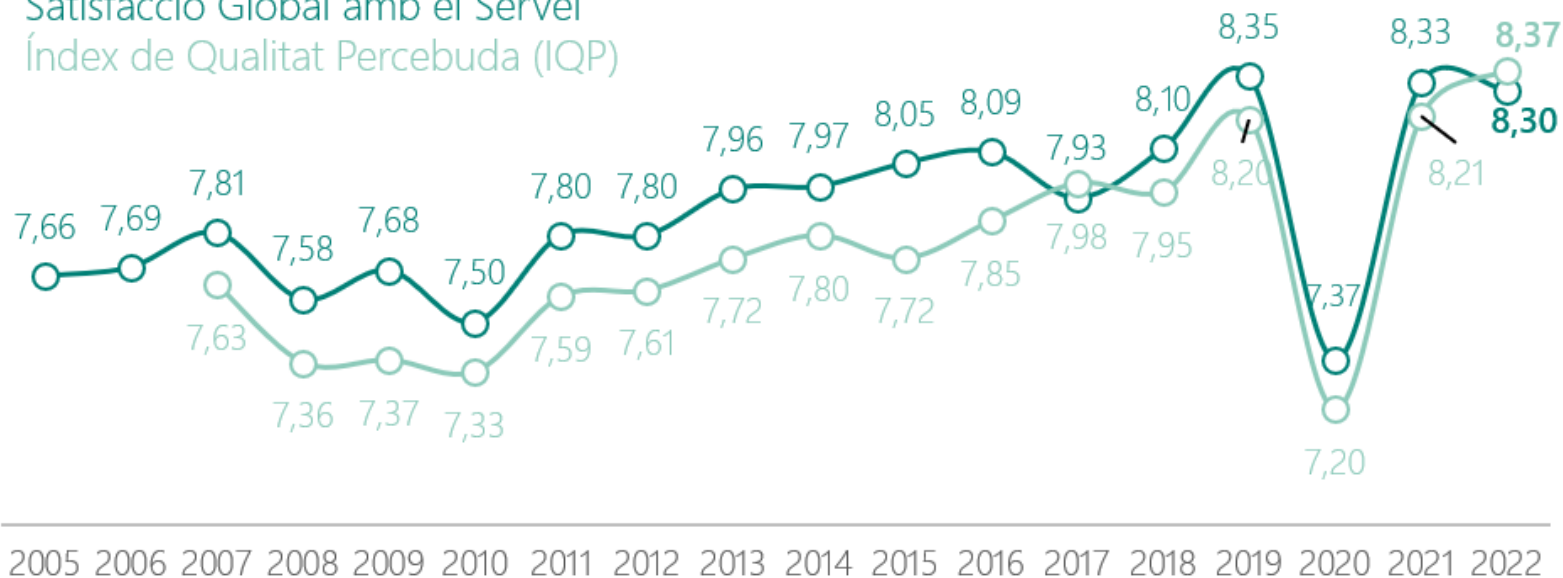
3

**Índex de qualitat
percebuda
(IQP)**

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

Satisfacció Global - Índex de Qualitat Percebuda

Satisfacció Global amb el Servei
Índex de Qualitat Percebuda (IQP)

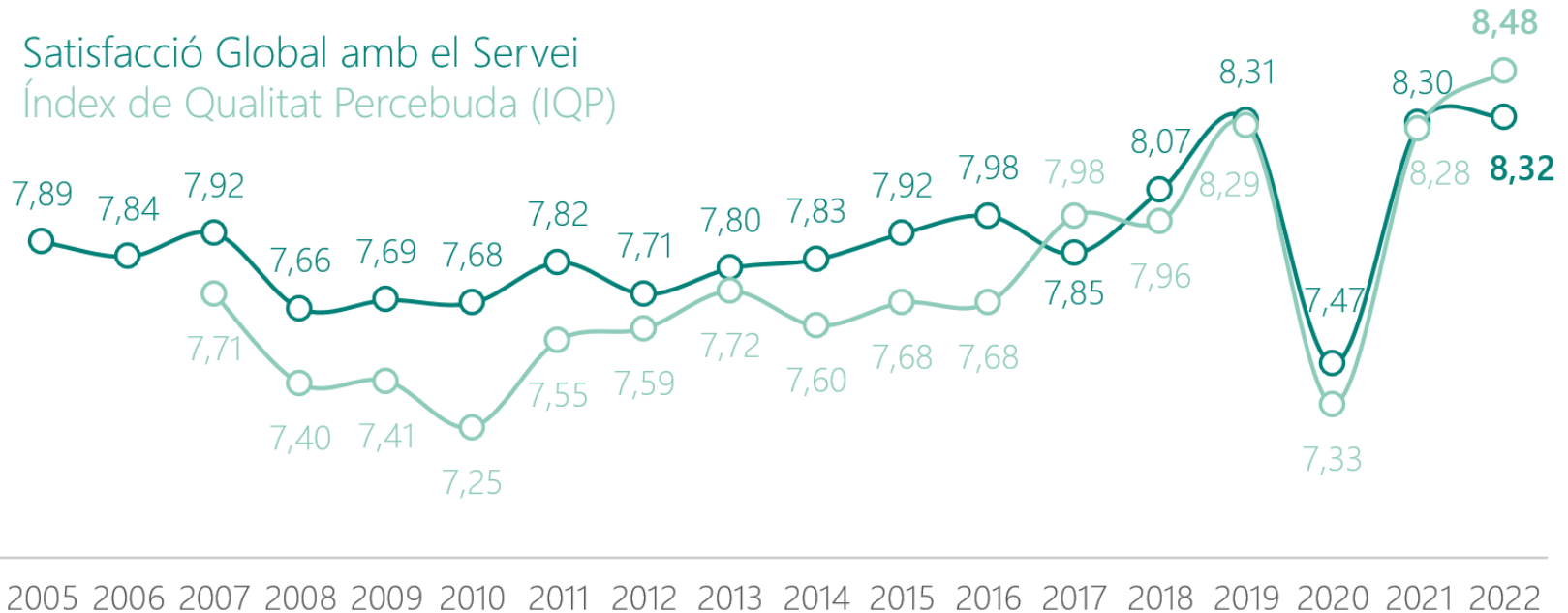


* L'estudi del 2020 es va fer amb un calendari, metodologia, target de clients i objectiu diferents als habituals, per tant, els resultats no són comparables.

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

Satisfacció Global - Índex de Qualitat Percebuda

Satisfacció Global amb el Servei
Índex de Qualitat Percebuda (IQP)



* 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