



## Gabinet de Premsa

Nota informativa

14 de febrer del 2018

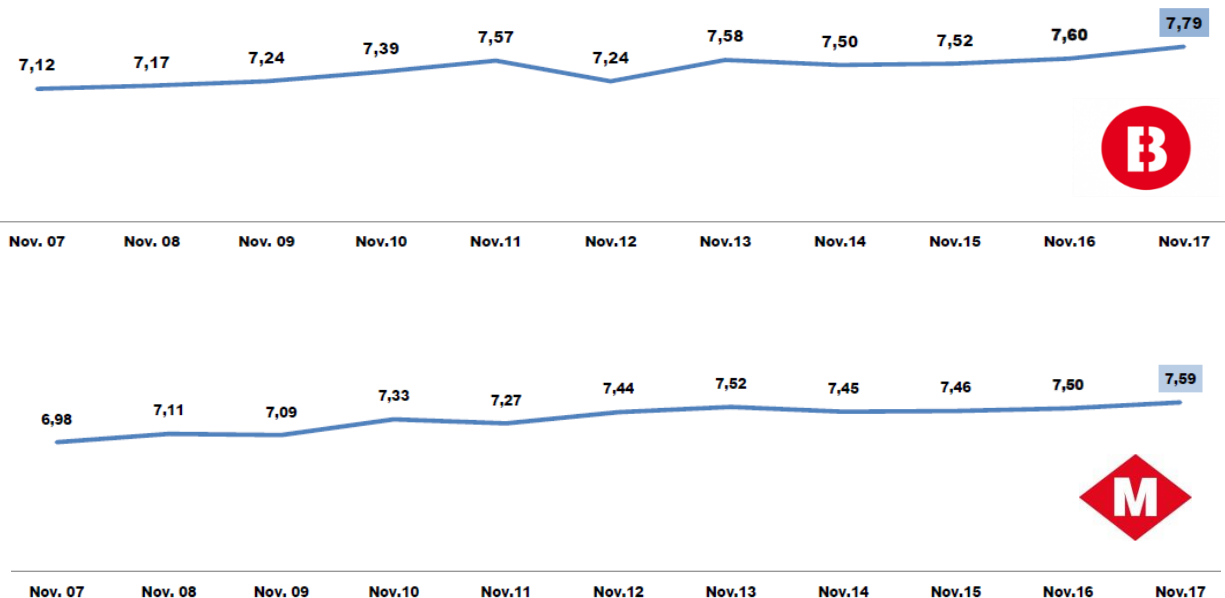
# Les valoracions dels usuaris dels autobusos i el metro sobre el servei assoleixen nous rècords

L'estudi anual de satisfacció corresponent al 2017 atorga puntuacions de 7,79 i 7,59 a les xarxes de TMB, les més altes dels últims onze anys

L'opinió dels usuaris sobre els transports públics que gestiona TMB és molt favorable i arriba al **nivell més alt dels últims onze anys**, tant en el cas dels autobusos com del metro. Així ho indica l'últim Estudi de Percepció del Client, corresponent al 2017, que confirma l'evolució positiva detectada en les onades anteriors del 2015 i 2016.

Segons aquest estudi que realitza anualment TMB, la xarxa d'autobusos de Barcelona obté una puntuació de **7,79** sobre 10 en satisfacció global (19 centèsimes més que el 2016) i de **75,0** en l'índex ISC (gairebé dos punts més). En tots dos sistemes de mesura de l'opinió dels usuaris es registren els màxims nivells de satisfacció des de l'inici de la sèrie, el 2007.

### Evolució de la satisfacció global a Bus i Metro 2007-2017





## Gabinet de Premsa

### Nota informativa

Per tipus de servei, els usuaris de les línies d'altas prestacions (nova xarxa de bus) les puntuen amb un 7,93 i els de les línies convencionals amb un 7,67.

Pel que fa a la xarxa de metro, els usuaris li donen una puntuació mitjana de **7,59** sobre 10, 9 centèsimes més que l'any anterior. Aquesta nota és també la més alta de la sèrie iniciada el 2007. L'índex ISC se situa en 71,6 punts, igualment màxim històric.

Els usuaris de metro més satisfets són els de les línies automàtiques L9 Sud, L9 Nord i L10, que les valoren amb un 8,32.

Les dades provenen de l'explotació de 4.031 entrevistes personals a usuaris del metro i 4.100 a usuaris del bus, fetes entre el 2 d'octubre i el 10 de novembre passats. L'error mostral s'estima en menys de l'1,5%.

La **satisfacció global** es calcula fent la mitjana de les puntuacions donades pels enquestats als diferents serveis: una nota única que resumeix la seva experiència com a usuari. L'**índex ISC**, en canvi, es confecciona a partir de les puntuacions donades a 15 atributs que descriuen el servei en termes d'oferta, fiabilitat, confort, informació, seguretat, accessibilitat i atenció rebuda.

Per **atributs**, els usuaris de l'autobús opinen que l'últim any han millorat tots 15, i especialment la informació d'incidències, la neteja de les parades, la freqüències i la informació general.

Els usuaris del metro consideren que han millorat 13 atributs, sobretot la seguretat, les aglomeracions i la informació d'incidències. Només presenten una evolució desfavorable l'atenció al client i la informació general.

Aquests resultats rècord corresponen a un any, el 2017, en què es van aplicar increments d'oferta a les xarxes de metro i autobusos, en resposta a l'evolució positiva de la demanda. També es va consolidar la recuperació de la capacitat inversora de TMB amb actuacions de gran manteniment en la infraestructura de via, rehabilitació d'estacions, compra d'autobusos i actualització de sistemes tecnològics.