



Gabinet de Premsa

Nota informativa

19 de gener del 2023

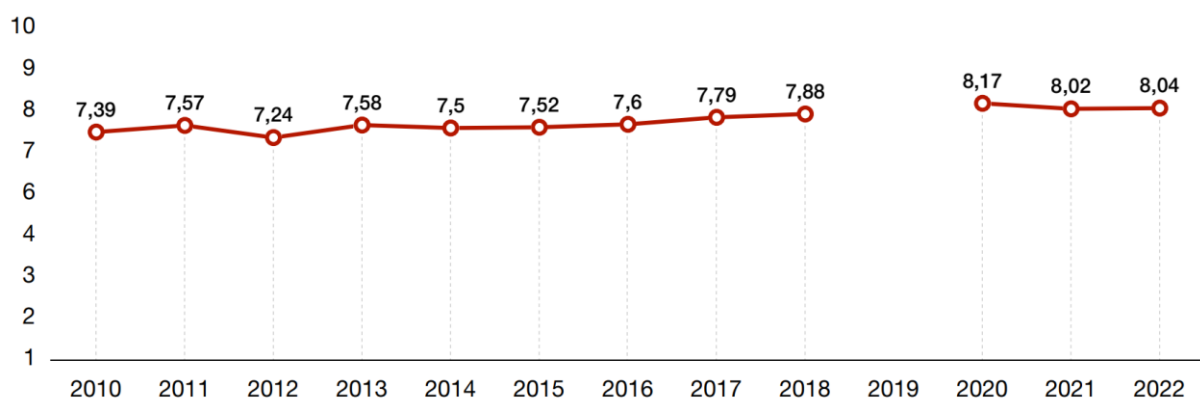
Les valoracions dels usuaris de metro i bus es mantenen en màxims històrics

L'estudi anual de satisfacció corresponent al 2022 atorga puntuacions de 8,04 als autobusos i 7,85 al metro, totes dues milloren lleugerament respecte a l'any anterior i mantenen la tendència alta dels darrers anys

L'opinió dels usuaris sobre els transports públics que gestiona Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) és molt favorable i millor que la de l'any anterior, tant en bus com a metro, segons l'últim *Estudi de Percepció del Client*, corresponent al 2022. Segons aquest estudi que realitza anualment TMB, **la xarxa d'autobusos de Barcelona obté una puntuació de 8,04 sobre 10 en satisfacció global, mentre que a la xarxa de metro, els usuaris li donen una puntuació mitjana de 7,85 sobre 10.**

Els gràfics mostren l'evolució dels dos índexs des del 2010 (el 2019 no es va realitzar l'estudi) d'una satisfacció global que 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.

Evolució de la satisfacció global a Bus

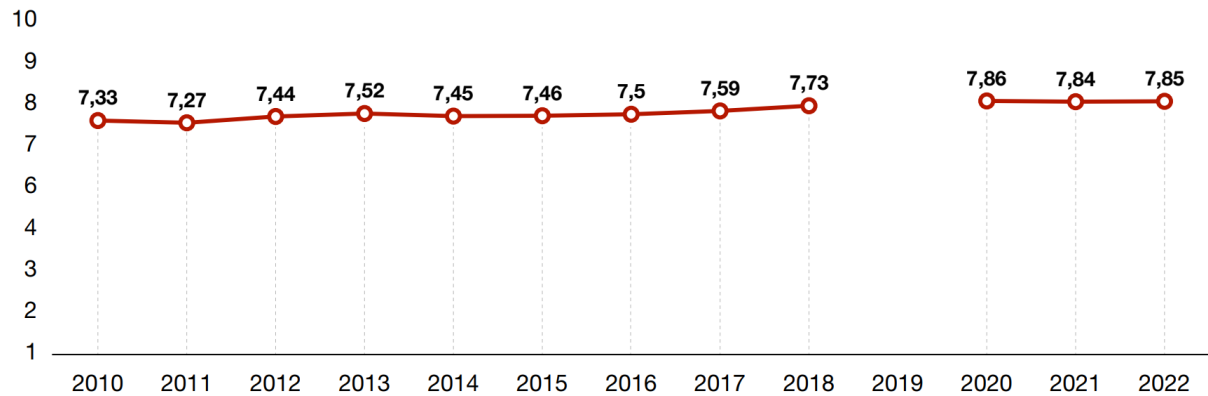




Gabinet de Premsa

Nota informativa

Evolució de la satisfacció global a Metro



D'altra banda, hi ha l'índex ISC que 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. En tots dos sistemes de mesura de l'opinió dels usuaris **es registren valors que estan entre els dos més alts des de l'inici de la sèrie, el 2007**. A bus gairebé tots els atributs del servei milloren i els que reben millor valoració són la neteja, l'accessibilitat, la informació al client..., i en el cas de metro, el més valorat és la rapidesa del servei.

La **presidenta de TMB, Laia Bonet**, ha destacat que aquestes valoracions "mostren un **alt nivell de satisfacció** i confiança dels usuaris que es manté des de fa anys" i ha assenyalat "que és un reconeixement a la feina ben feta dels i les professionals de TMB". Les xifres són especialment significatives tenint en compte que més del 60% dels viatges en transport públic a Barcelona i la seva àrea metropolitana es fan amb les xarxes de TMB.