



Gabinet de Premsa

Nota informativa

26 de gener del 2024

Les valoracions dels usuaris de metro i bus segueixen a l'alça i fregen màximes històriques

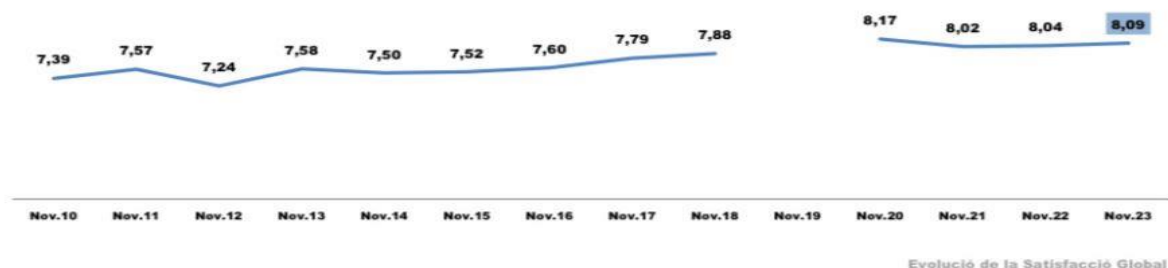
L'estudi anual de satisfacció corresponent al 2023 atorga puntuacions de 8,09 als autobusos i 7,94 al metro, millorant lleugerament respecte a l'any anterior especialment a metro que registra la nota més alta des de 2010

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 2023. Segons aquest estudi que realitza anualment TMB, **la xarxa d'autobusos de Barcelona** obté una puntuació de **8,09, que suposen 0,5 punts més que l'any passat**, mentre que **a la xarxa de metro**, els usuaris li donen una **puntuació mitjana de 7,94, que és 0,9 punts més que al 2022** i la **puntuació més alta a metro d'aquest índex des de 2010**.

La **presidenta de TMB, Laia Bonet**, ha destacat que els alts nivells de satisfacció d'aquest any encara tenen més valor **"ja que es mantenen en màxims històrics en un any en què s'han trencat tots els rècords de validacions"** i, tot i això, **"la qualitat del servei s'ha millorat"** donant una resposta "satisfactòria". Bonet ha assenyalat que **"aquests bons resultats són fruit de l'esforç i la bona feina dels treballadors i les treballadores de TMB"**.

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

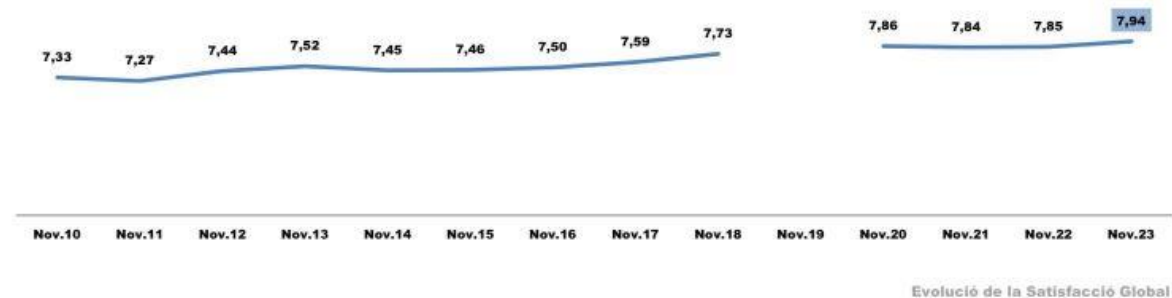




Gabinet de Premsa

Nota informativa

Evolució de la satisfacció global a Metro



D'altra banda, hi ha l'Índex de Satisfacció del Client (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 **les xarxes de bus i metro** els valors es mantenen **estables respecte a les dades de 2022**.

En el cas de **metro** els aspectes que més destaquen els usuaris de les línies fan referència a la **rapidesa, accessibilitat** i a la **informació** general rebuda en qualsevol aspecte relacionat amb la xarxa. Pel que fa a l'àrea de **bus**, els atributs que més valoren els usuaris són els que fan referència als aspectes **de fiabilitat tècnica, l'accessibilitat** i als serveis **d'atenció al client i informació a l'usuari**.