



Gabinet de Premsa

Nota informativa

14 de febrer del 2025

La valoració de la xarxa de transport de TMB supera el 8 i arriba a màxim històric al metro

El 2024 es tanca amb rècord de validacions a metro i amb la millor valoració a l'estudi anual de satisfacció corresponent al 2024 que li atorga una puntuació del 8,02, el valor més alt registrat mai. La mateixa nota ha registrat bus que es manté estable els darrers cinc anys.

L'oferta a metro i l'accessibilitat a bus han estat els atributs més ben valorats, marcant la seva millor nota: un 8,1 i un 8,4, respectivament.

L'opinió dels usuaris sobre els transports públics que gestiona Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) supera el 8 sobre 10, segons l'últim *Estudi de Percepció del Client*, corresponent al 2024. Segons aquest estudi que realitza anualment TMB, **la xarxa de metro obté una puntuació de 8,02**, superant la puntuació del 7,94 que va obtenir el 2023. Per a metro és **el valor més alt aconseguit mai** (els estudis es van iniciar el 2010) i que coincideix també amb un any de xifres de passatge històriques, amb prop de 469 milions de validacions.

Per la seva banda, la xarxa d'autobusos de Barcelona obté una puntuació de 8,02, mantenint la línia dels darrers 5 anys en què sempre s'ha valorat la xarxa de bus per sobre del 8. Durant el 2024 també s'ha trencat, per primera vegada des del 2019, el rècord anual de passatge a la xarxa de bus, amb 215 milions de validacions.

La **presidenta de TMB, Laia Bonet**, ha valorat de manera molt positiva aquests alts nivells de puntuació "que **tant en metro com en bus superen el 8 en un any de rècord històric de passatge amb 684 milions de validacions**". Bonet ha assenyalat que "aquestes xifres segueixen mostrant la **confiança de les persones usuàries en les nostres xarxes de metro i bus** i s'aconsegueixen **gràcies a la bona feina dels treballadors i treballadores, a qui vull agrair el seu esforç diari per mantenir un servei de transport públic tan eficient**".

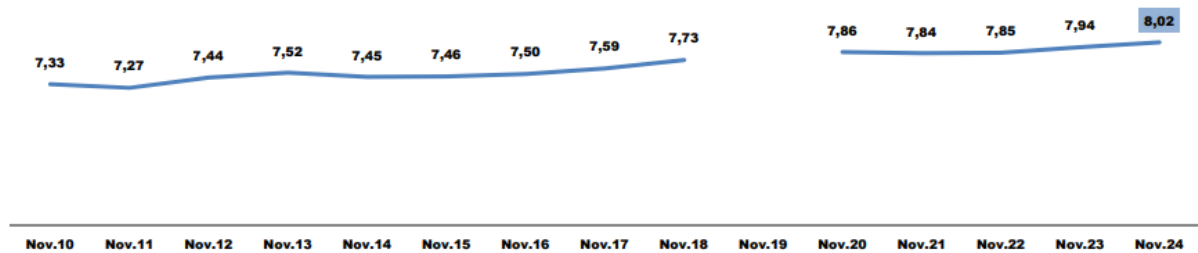
Els gràfics mostren l'evolució dels dos índexs des del 2010 (el 2019 no es va realitzar l'estudi) d'una satisfacció global que es calcula fent la mitjana de les puntuacions donades pels enquestats als diferents serveis: una nota única que resumeix la seva experiència com a usuari.



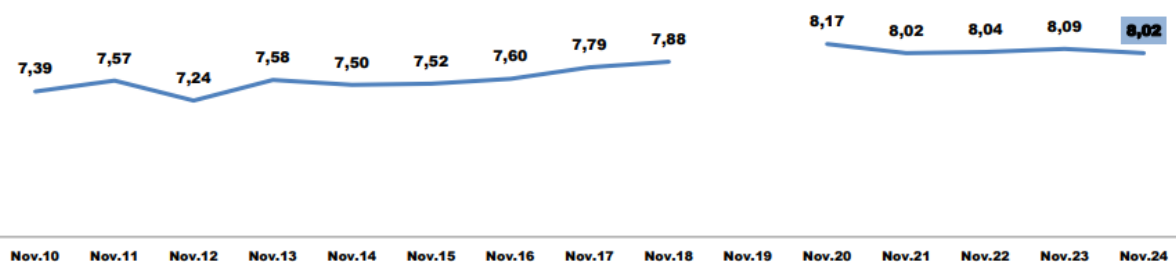
Gabinet de Premsa

Nota informativa

Evolució de la satisfacció global a Metro



Evolució de la satisfacció global a Bus



Oferta i accessibilitat, el millor valorat

El mateix estudi recull l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) que es confecciona a partir de les puntuacions donades a diferents atributs que descriuen el servei en termes d'oferta, fiabilitat, confort, informació, seguretat, accessibilitat i atenció rebuda.

A metro l'atribut millor valorat ha estat l'oferta -on es té en consideració la rapidesa i la freqüència-, que ha marcat el seu millor registre històric amb una nota del 8,1. A bus l'atribut millor valorat ha estat l'accessibilitat amb un 8,4, el que també suposa la puntuació més alta d'aquest valor en tota la sèrie.



Gabinet de Premsa

Nota informativa

Aquestes notes es registren en un any de rècord històric de passatge tant a metro com a bus, on s'han realitzat 684 milions de viatges, un 6% més que el 2023, amb 469 milions a metro i 215 milions a bus.

| BUS - ÀMBIT | 2024 |
|-----------------------|-------------|
| ACCESSIBILITAT | 8,47 |
| ATENCIÓ | 8,15 |
| FIABILITAT | 8,08 |
| INFORMACIÓ | 7,73 |
| SEGURETAT | 7,57 |
| OFERTA | 7,36 |
| CONFORT | 7,33 |

| METRO - ÀMBIT | 2024 |
|-----------------------|-------------|
| OFERTA | 8,18 |
| ACCESSIBILITAT | 8,05 |
| ATENCIÓ | 8,02 |
| INFORMACIÓ | 7,95 |
| FIABILITAT | 7,79 |
| CONFORT | 7,14 |
| SEGURETAT | 6,95 |