

NOTA DE PREMSA EMBARGADA FINS DISSABTE 28 DE FEBRER A LES 9H DEL MATÍ

27 de febrer del 2026

TMB registra la màxima satisfacció dels usuaris en l'any amb major passatge

La satisfacció global de les persones usuàries de la xarxa de Bus durant el 2025 es situa en els 8,19 punts mentre que la satisfacció a Metro arriba als 8,21 punts, els valors més alts registrats mai

L'accessibilitat a la xarxa de bus i l'oferta a la de metro repeteixen com els atributs més ben valorats a cadascun dels dos serveis de transport

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) marca un nou rècord, aquest cop en la qualificació que li donen els viatgers i les viatgeres, que ha superat el 8 tant a metro com a bus. En un any en què TMB ha superat els 700 milions de validacions, la xarxa de metro ha estat valorada amb 8,21 punts, 0,19 punts més que al mateix estudi de 2024. Per la seva banda, la satisfacció a la xarxa de bus ha registrat 8,19 punts, superant la puntuació de 8,02 punts registrada a l'estudi del 2024. Les dades es desprenen de la 35a edició de *l'Estudi de Percepció del Client* que analitza quina ha estat la opinió dels usuaris de les xarxes de transport públic de TMB durant el 2025, i que té registres des del 2010.

La **presidenta de TMB, Laia Bonet**, ha volgut recordar que els registres històrics de la demanda durant 2025 no ha estat impediment per **“continuar obtenint molt bones xifres de satisfacció”**. Les dades, ha explicat, **“confirmen que la confiança de la ciutadania en el servei és absoluta i que les valoracions positives sobre la xarxa demostren que la Barcelona del transport públic funciona molt bé”**. Laia Bonet ha volgut agrair especialment la tasca **“dels i les professionals de TMB que amb la seva feina diària fan possible assolir aquestes xifres històriques de satisfacció per part dels usuaris”**.

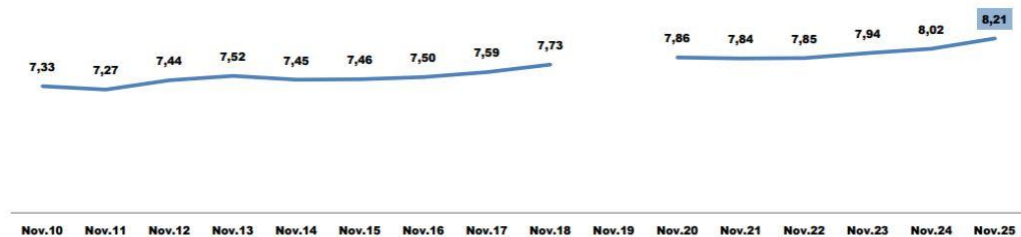


Gabinet de Premsa

Nota informativa

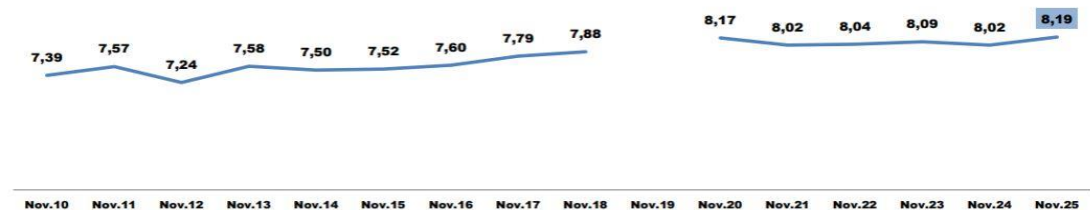
La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Metro se situa en els 8,21 punts

La valoració continua la tendència alcista dels darrers anys.



La Satisfacció Global dels clients de la xarxa de Bus se situa en els 8,19 punts.

La Satisfacció Global millora respecte l'edició anterior.



Evolució de la Satisfacció Global

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. En aquest aspecte, i pel que fa a **la xarxa de metro**, els **atributs més ben valorats** per les persones usuàries es situen en l'àmbit de **l'Oferta (rapidesa i freqüència)**, que han obtingut 8,37 punts, un 0,19 més que al mateix estudi de 2024. Els altres dos àmbits més ben considerats a la xarxa de metro han estat **la informació general als usuaris** (8,09) i **l'atenció als usuaris** (8,09). La seguretat és l'àmbit amb pitjor valoració però supera el 7 i és el que més millora respecte al 2024.

Gabinet de Premsa
Nota informativa

Àmbit	2024	2025	Variació
Oferta	8,18	8,37	+0,19 ●
Informació	7,95	8,09	+0,14 ●
Atenció	8,02	8,09	+0,07 ●
Accessibilitat	8,05	8,03	-0,02 ●
Fiabilitat	7,79	7,98	+0,19 ●
Confort	7,14	7,33	+0,19 ●
Seguretat	6,95	7,16	+0,21 ●

A la xarxa de bus, els àmbits més ben valorats fan referència a l'**accessibilitat (8,65)**, i a l'**atenció a l'usuari (8,39)**, mentre que l'àmbit que més creix respecte al 2024 ha estat el de l'**oferta**, amb un augment de **0,24 punts**.

Àmbit	2024	2025	Variació
Accessibilitat	8,47	8,65	+0,18 ●
Atenció	8,15	8,39	+0,24 ●
Fiabilitat	8,08	8,23	+0,15 ●
Informació	7,73	7,89	+0,16 ●
Seguretat	7,57	7,77	+0,20 ●
Oferta	7,36	7,60	+0,24 ●
Confort	7,33	7,56	+0,23 ●