



## Gabinet de Premsa

Nota informativa

7 de febrer del 2017

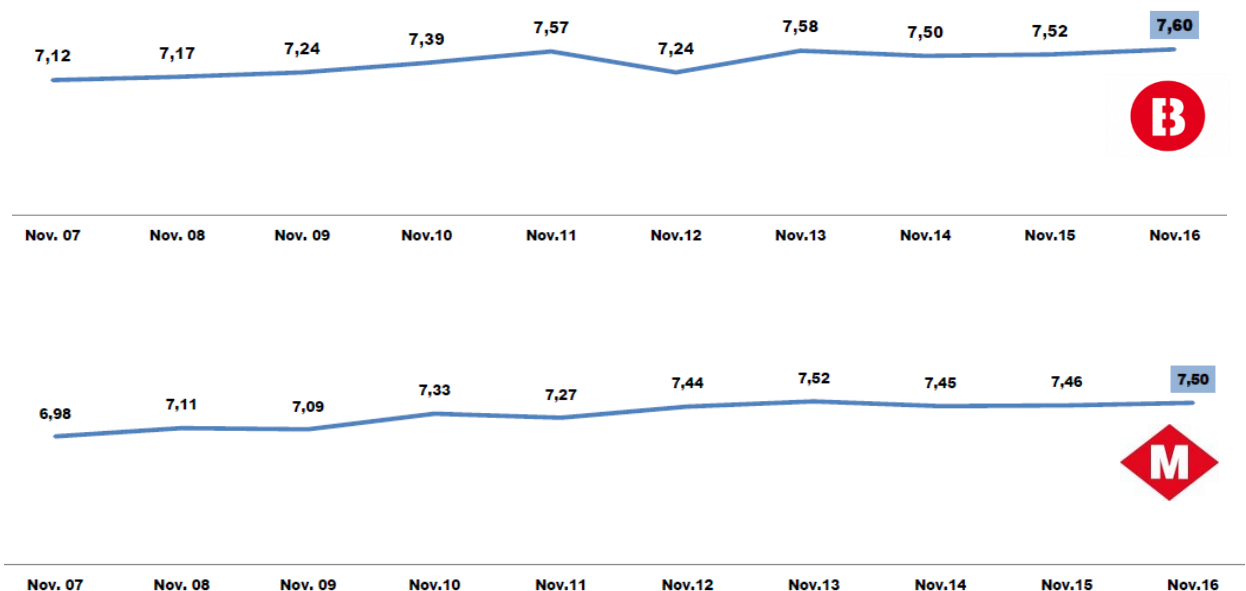
# Les valoracions dels usuaris dels autobusos i el metro sobre el servei se situen en nivells màxims

L'estudi anual de satisfacció corresponent al 2016 atorga puntuacions de notable (7,60 i 7,50) a les xarxes de TMB

L'opinió dels usuaris dels transports públics que gestiona TMB és molt favorable i arriba al **nivell més alt dels últims deu anys**, en el cas dels autobusos, i molt a prop del més alt en el cas del metro. Així ho indica l'últim Estudi de Percepció del Client, corresponent al 2016, que confirma l'evolució positiva detectada en l'anterior onada, la del 2015.

Segons aquest estudi que realitza anualment TMB, la xarxa d'autobusos de Barcelona obté una puntuació de **7,60** sobre 10 en satisfacció global (8 centèsimes més que el 2015) i de **73,1** en l'índex ISC (3 dècimes més, si bé els canvis en el càlcul d'aquest índex fan que es trenqui la sèrie històrica). 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 2007-2016





## 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 8 i els de les línies convencionals amb un 7.

Pel que fa a la xarxa de metro, els usuaris li donen una puntuació mitjana de **7,50** sobre 10, 4 centèsimes més que l'any anterior. Aquesta nota és la segona més alta de la sèrie iniciada el 2007, només dues centèsimes per sota del 7,52 obtingut el 2013. L'índex ISC se situa en 68,5 punts, per sota dels últims anys a causa de la reformulació dels atributs que es comptabilitzen.

Els usuaris de metro més satisfets són els de la nova línia 9 Sud, que la puntuen amb un 8,21, seguits pels de la línia 9 Nord, que li atorguen un 7,93.

Les dades provenen de l'explotació de 4.431 entrevistes personals a usuaris del metro i 4.319 a usuaris del bus, fetes entre el 3 d'octubre i el 4 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 les avaries, la netedat, la informació general i d'incidències, la conducció, les rampes i l'accessibilitat, la connexió amb altres transports i l'atenció al client. Els aspectes amb evolució desfavorable són la freqüència, la temperatura a l'interior dels cotxes, les aglomeracions, la neteja de les parades i les altres incidències, mentre que es mantenen igual la rapidesa i el procés de validació.

Els usuaris del metro consideren que han millorat la rapidesa, la venda i validació de bitllets, la informació general, el funcionament d'escales i ascensors i les connexions. Els atributs amb evolució desfavorable són les avaries, les aglomeracions, altres incidències i l'atenció al client, mentre que es mantenen igual la freqüència, la temperatura dins dels trens, la neteja de les estacions i els trens, la informació d'incidències i les caigudes.

### Perfil dels usuaris

L'estudi aporta també un perfil del client tipus de les xarxes de transport. Així, al metro les dones són majoria (63%), l'edat mitjana és de 41 anys, dues terceres parts dels viatgers són residents a la ciutat de Barcelona, un 42% declaren tenir estudis universitaris i un 89% posseeixen un telèfon mòbil amb internet.

A l'autobús, les dones encara són més majoritàries (67%) i la mitjana d'edat és més alta, de 47 anys. El 84% són residents a la ciutat de Barcelona i el grup més gran és el de persones amb estudis secundaris (40%), seguit dels universitaris (39%). Els que tenen telèfon mòbil amb internet són el 82%.