

Estudi de Percepció del Client (EPC)
PRINCIPALS DADES DE BUS I METRO
Avançament de resultats



**Transports Metropolitans
de Barcelona**

**Gabinet d'Estudis
Direcció Executiva de la Presidència
Desembre de 2013**

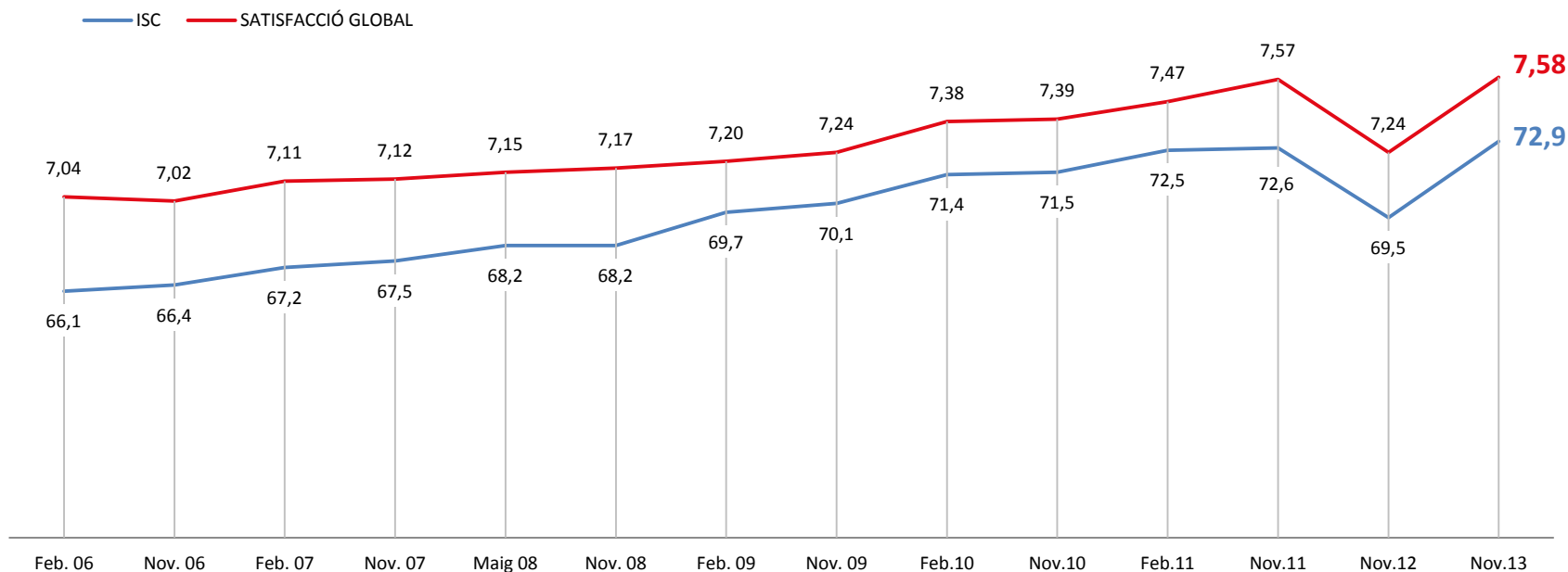
Satisfacció global (SF) / Índex de Satisfacció del Client (ISC)

Global Bus



S'aconsegueix superar la davallada experimentada a 2012 per efecte de les vagues, arribant a superar els valors de 2011.

La Satisfacció Global (SF) de Bus –valoració espontània per part del client- es situa en valors màxims (7,58) i l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) –puntuació construïda per ponderació d'atributs- també assoleix un rècord històric (72,9).



Satisfacció per atributs del servei

Global Bus



Tots els atributs milloren respecte la dada de 2012. També s'ha realitzat la comparació amb la dada de 2011 per tal de copsar millor l'evolució. Els atributs relacionats amb **EFICÀCIA** i **INFORMACIÓ** són els que mostren una tendència més positiva.

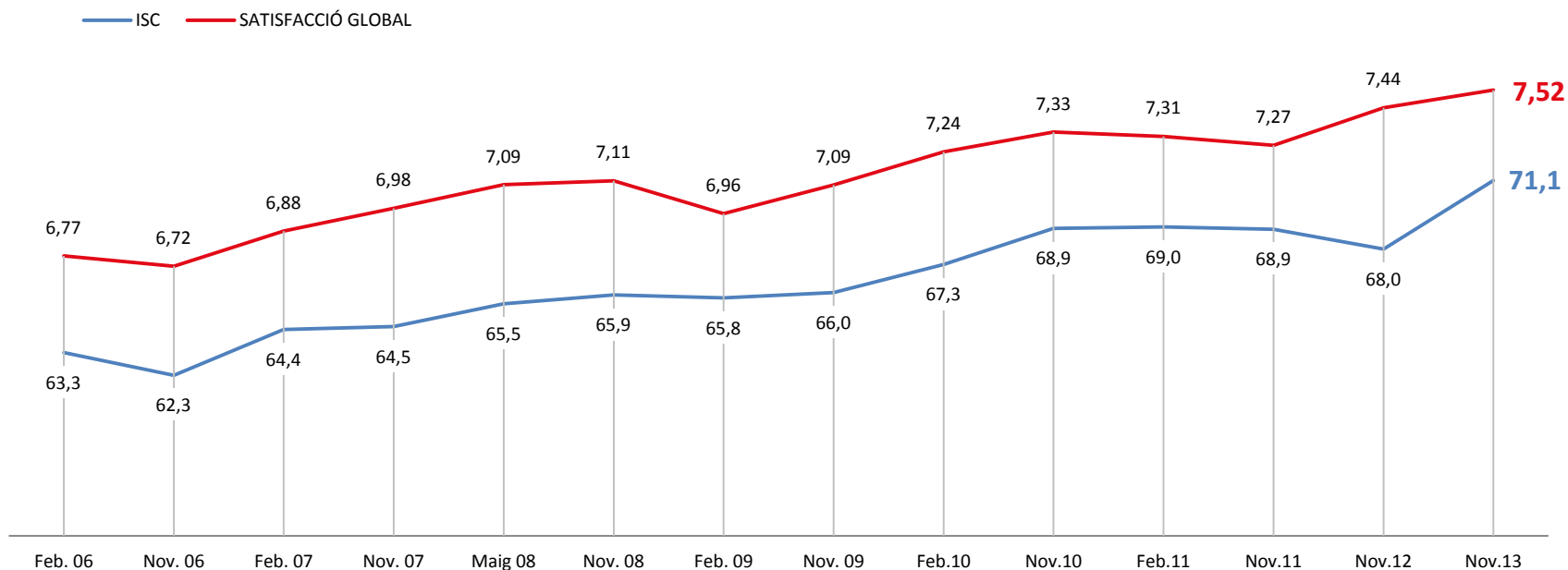
FAMÍLIA	ATRIBUT	NOV.11	NOV.12	NOV.13	2013-2011	2013-2012	IMP.
EFICÀCIA	NO S'HAGI D'ESPERAR A L'AUTOBÚS, PASSI SOVINT	65,4	63,3	66,5	1,1	3,2	2
	S'ACOMPLEIXIN TEMPS DE PAS A LES PARADES	69,3	67,7	72,4	3,1	4,7	3
	TRIGUI POC A PORTAR-TE AL DESTÍ, SIGUI RÀPID	73,5	69,4	74,8	1,3	5,4	7
	CÒMODE CONNEXIÓ ALTRES LÍNIES / MITJANS DE TRANSPORT	77,0	73,3	77,5	0,5	4,2	8
CONFORT	TEMPERATURA AUTOBÚS ADEQUADA	69,6	66,3	67,8	-1,8	1,5	11
	BONA ACCESSIBILITAT A L'AUTOBÚS	79,4	73,9	78,9	-0,5	5,0	6
	NO HI HAGI AGLOMERACIONS	66,3	64,9	66,3	0,0	1,4	13
	PARADES ADEQUADES, CONSERVADES I ACCESSIBLES	74,5	71,0	74,6	0,1	3,6	12
INFORMACIÓ	INFORMACIÓ A LES PARADES: HORARIS, TARIFES,...	72,0	68,7	72,8	0,8	4,1	15
	INFORMACIÓ INCIDÈNCIES, CANVIS SERVEI	65,1	62,2	65,4	0,3	3,2	5
	INFORMACIÓ DINS DE L'AUTOBÚS	72,5	70,7	75,1	2,6	4,4	17
SEGURETAT	NO HI HAGI ACCIDENTS, FRENADES, CAIGUDES,...	74,0	69,0	71,7	-2,3	2,7	1
	SENSACIÓ DE SEGURETAT A L'AUTOBÚS	76,3	72,1	76,0	-0,3	3,9	4
HIGIENE / NETEJA	AUTOBUSOS NETS I BEN CONSERVATS	75,7	74,3	75,6	-0,1	1,3	9
ATENCIÓ CLIENT	EMPLEATS AMABLES / RESOLEN PROBLEMES	78,9	73,0	77,0	-1,9	4,0	14
	SISTEMA D'ATENCIÓ AL CLIENT D'AUTOBÚS DE TMB	69,8	70,2	71,9	2,1	1,7	16
ACTITUDS	NO EM MOLESTA RECONÈIXER QUE VAIG EN TMB	78,5	75,8	81,0	2,5	5,2	19
	TMB HA DE PROMOURE EL CIVISME, LA CULTURA,...	73,2	70,4	72,3	-0,9	1,9	18
MILLORES ESFORÇOS	TMB S'ESFORÇA EN MILLORAR DIA A DIA EL SERVEI	70,5	66,7	69,6	-0,9	2,9	10

Satisfacció global (SF) / Índex de Satisfacció del Client (ISC)

Global Metro



La Satisfacció Global (SF) de Metro –valoració espontània per part del client- es situa en el valor més elevat de la sèrie històrica (7,52) i l'Índex de Satisfacció del Client (ISC) –puntuació construïda per ponderació d'atributs- també ho fa (71,1). En aquest darrer cas ens trobem amb un dels majors increments interanuals experimentats durant el període 2006-2013.



Satisfacció per atributs del servei

Global Metro



Tots els atributs milloren respecte la dada de 2012. Els atributs relacionats amb **EFICÀCIA** i **INFORMACIÓ** són els que mostren una tendència més positiva respecte l'any anterior. Malgrat tot, cal tenir molt en consideració els increments continuats dels atributs relacionats amb la **SEGURETAT**.

FAMÍLIA	ATRIBUT	NOV.11	NOV.12	NOV.13	2013-2011	2013-2012	IMP.
EFICÀCIA	TRIGUI POC A PORTAR-TE AL DESTÍ, SIGUI RÀPID	78,3	74,1	78,9	0,6	4,8	1
	NO HI HAGI AVARIES, NI INTERR. DEL SERVEI	71,2	66,8	72,7	1,5	5,9	3
	CÒMODE CONNEXIÓ ALTRES LÍNIES / MITJANS DE TRANSPORT	71,8	72,1	75,1	3,3	3,0	4
	BON FUNCIONAMENT ESCALES MEC. I ASCENSORS	71,6	70,4	73,5	1,9	3,1	10
	BON FUNCIONAMENT DISTRIBUÏDORES I VALIDADORES	74,6	72,3	76,0	1,4	3,7	6
CONFORT	TEMPERATURA ESTACIONS ADEQUADA	56,4	57,2	58,4	2,0	1,2	18
	TEMPERATURA VAGONS ADEQUADA	64,7	64,2	67,8	3,1	3,6	13
	NO HI HAGI AGLOMERACIONS	58,0	60,4	63,4	5,4	3,0	17
	ESTACIONS CÒMODES I ACCESSIBLES	70,6	68,0	71,5	0,9	3,5	9
INFORMACIÓ	INFORMACIÓ AL METRO: TARIFES, HORARIS, ...	73,3	70,6	74,7	1,4	4,1	14
	INFORMACIÓ S/ INTERRUPTIÓ DEL SERVEI	66,3	66,3	69,5	3,2	3,2	5
SEGURETAT	SENSACIÓ DE SEGURETAT AL METRO	63,1	63,6	66,7	3,6	3,1	2
	NO HI HAGI PERILL DE RELLESCADES, CAIGUDES, ...	68,2	68,8	71,4	3,2	2,6	7
HIGIENE / NETEJA	ESTACIONS I PASSADISSOS NETS I BEN CONSERVATS	69,7	67,7	69,4	-0,3	1,7	15
	VAGONS NETS I BEN CONSERVATS	70,4	68,9	70,3	-0,1	1,4	11
	NO HI HAGI OLORS DESAGRADABLES	64,2	64,6	66,8	2,6	2,2	20
ATENCIÓ AL CLIENT	EMPLEATS AMABLES / RESOLEN PROBLEMES	70,0	69,5	72,1	2,1	2,6	8
	SISTEMA D'ATENCIÓ AL CLIENT DE METRO DE TMB	67,9	67,8	71,0	3,1	3,2	16
ACTITUDS	NO EM MOLESTA RECONÈIXER QUE VAIG EN TMB	82,0	79,2	81,8	-0,2	2,6	21
	TMB HA DE PROMOURER EL CIVISME, LA CULTURA,...	72,7	70,8	73,3	0,6	2,5	19
MILLORES / ESFORÇOS	TMB S'ESFORÇA EN MILLORAR DIA A DIA EL SERVEI	69,2	68,1	68,9	-0,3	0,8	12