



Estudi de satisfacció dels clients de la Nova Xarxa de Bus (nxbus)

GABINET D'ESTUDIS

Direcció Executiva de la Presidència
Abril de 2014



Transports Metropolitans
de Barcelona

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ DE L'ESTUDI	Pàg. 3
1.1 Dades bàsiques de la nxbus	Pàg. 4
1.2 Objectius i continguts de l'estudi	Pàg. 5
1.3 Fitxa tècnica	Pàg. 6
2. CONEIXEMENT DE LA NXBUS	Pàg. 7
2.1 Quin és el coneixement espontani i suggerit de la nxbus entre els seus clients?	Pàg. 8
2.2 Què és la nxbus segons els seus usuaris?	Pàg. 9
2.3 Quins són els punts forts i els aspectes a millorar de la nxbus?	Pàg. 10
3. VALORACIÓ DE LA NXBUS	Pàg. 11
3.1 Valoració de la nxbus	Pàg. 12
3.2 Valoració dels atributs de la nxbus	Pàg. 14
3.3 Beneficis i implantació total de la nxbus	Pàg. 15
4. HÀBITS DE MOBILITAT DELS USUARIS DE LA NXBUS	Pàg. 16
4.1 Motiu de desplaçament	Pàg. 17
4.2 Freqüència d'ús	Pàg. 18
4.3 Utilitza més l'autobús des de l'entrada en servei de la nxbus?	Pàg. 19
4.4 Tipus d'usuaris segons mobilitat anterior	Pàg. 20
4.5 Motius ha passat a utilitzar la nxbus	Pàg. 22
5. TIPOLOGIA DE CLIENT	Pàg. 23
5.1 Perfil del client de la nxbus i del client de la xarxa de bus	Pàg. 24
6. CONCLUSIONS	Pàg. 25
6.1 Idees principals	Pàg. 26

1. Presentació de l'estudi

1.1 Dades bàsiques de la nxbus

1.2 Objectius

1.3 Fitxa tècnica

1.1 Dades bàsiques de la nxbus

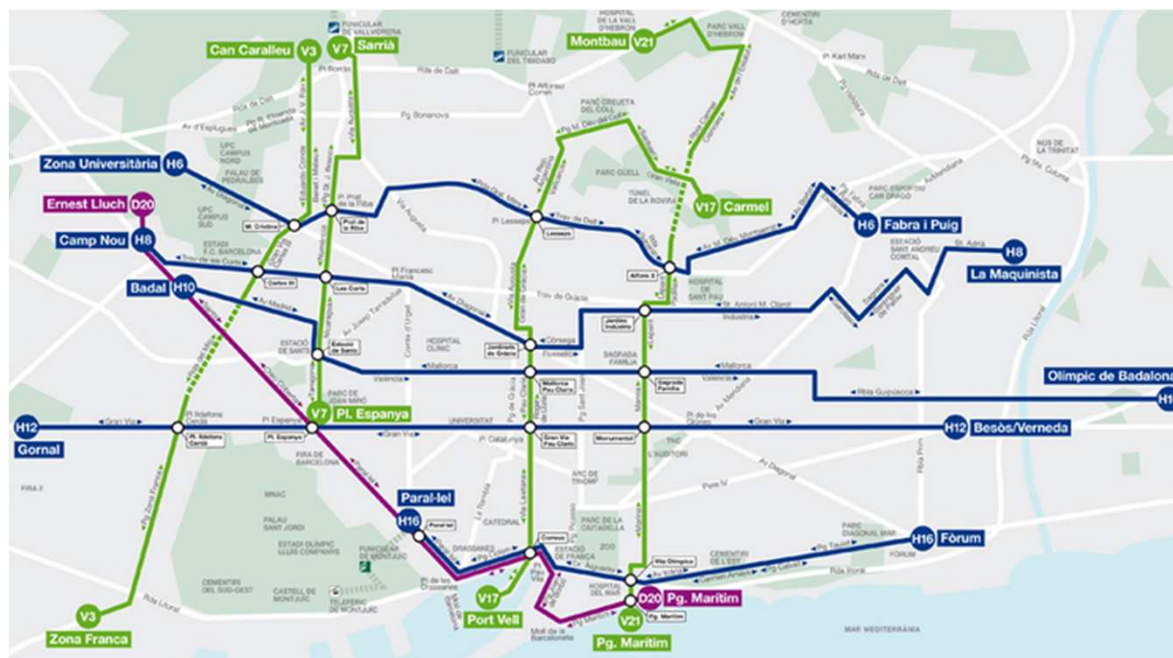
1

A octubre de 2012 es va estrenar la primera fase de la Nova Xarxa de Bus (nxbus) amb l'entrada en servei de les 5 primeres línies ortogonals: H6, H12, V7, V21 i D20.

A novembre de 2013 es va inaugurar la segona fase de la nxbus amb l'entrada en servei de 5 noves línies: H8, H10, H16, V3 i V17.

En properes fases s'aniran inaugurant noves línies fins arribar a les 28 previstes.

FIG 1.- Plànol de les línies de la nxbus



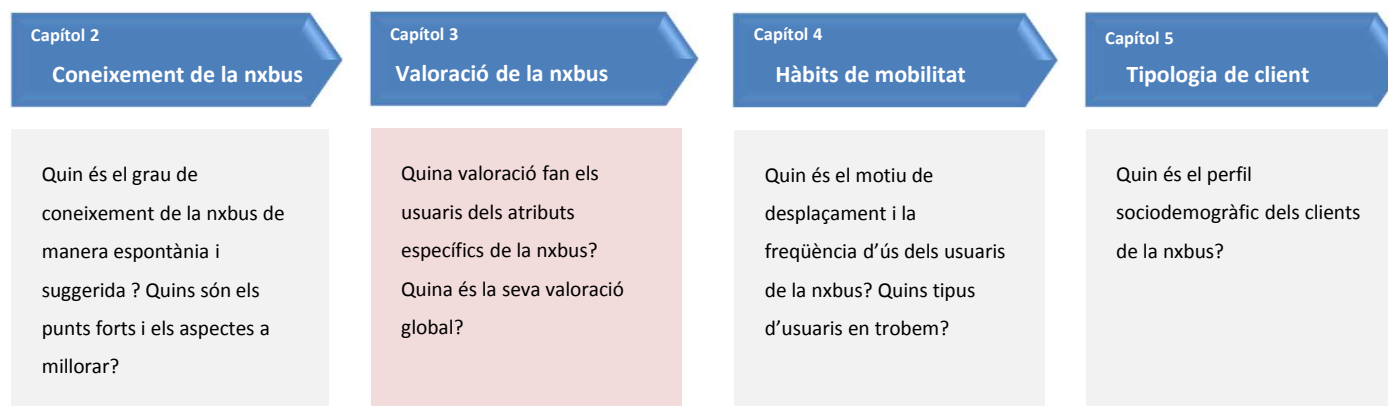
1.2 Objectius i contingut de l'estudi

1

L'objectiu principal de l'estudi és conèixer l'opinió dels clients sobre la nxbus.

Adicionalment, es proposen d'altres objectius secundaris que es presenten en els següents capítols ordenats segons temàtica.

FIG 2.- Esquema del contingut de l'informe



1.3 Fitxa tècnica

1

UNIVERS	Usuaris de la nxbus en un dia feiner tipus a març de 2014. En termes de viatges, la xifra a considerar és de vora 157.000 validacions/dia.
MOSTRA	Mostra global de 855 entrevistes , que sota el supòsit de màxima indeterminació ($p=q$) i amb una confiança del 95% suposa un error màxim del $\pm 3,3\%$.
DISSENY MOSTRAL	Disseny mostral estratificat per línia i post estratificat per tram horari.
RECOLLIDA D'INFORMACIÓ	Entrevistes personals a les parades i als autobusos de la nxbus utilitzant sistema CAPI.
PRESSUPOST	Treball de camp realitzat per Instiuto DYM els dies 2 i 3 d'abril de 2014.

FIG 3.- Distribució de la mostra per línia

Línia	Univers	Mostra	Error mostral	Línia	Univers	Mostra	Error mostral
H6 Zona Universitària– Fabra i Puig	25.466	89	$\pm 10,4\%$	H8 Camp Nou – La Maquinista	22.393	84	$\pm 10,1\%$
H12 Gornal – Besós Verneda	22.912	84	$\pm 10,7\%$	H10 Badal – Olímpic de Badalona	19.161	84	$\pm 10,7\%$
V7 Sarrià – Plaça Espanya	10.630	94	$\pm 10,1\%$	H16 Paral·lel – Fòrum	4.045	80	$\pm 10,9\%$
V21 Montbau - Passeig Marítim	12.915	87	$\pm 10,5\%$	V3 Zona Franca – Can Caralleu	13.798	95	$\pm 10,0\%$
D20 Ernest Lluch – Passeig Marítim	17.016	78	$\pm 11,1\%$	V17 Port Vell – Carmel	10.630	80	$\pm 10,9\%$
Fase I nxbus	87.471	432	$\pm 4,7\%$	Fase II nxbus	70.027	423	$\pm 4,8\%$
TOTAL NXBUS					157.498	855	$\pm 3,3\%$

2. Coneixement de la nxbus

2.1 Quin és el coneixement espontani i suggerit de la nxbus entre els seus clients?

2.2 Què és la nxbus segons els usuaris?

2.3 Quins són els punts forts i els aspectes a millorar de la nxbus?

2.1 Quin és el coneixement espontani i suggerit de la nxbus entre els seus clients? (1/2)

2

Q1.- Sap vostè que és la nxbus?

Q2.- Pot explicar-me en què consisteix la nxbus?

Q3.- La nxbus és un conjunt de noves línies amb traçat ortogonal i una freqüència de pas elevada. N'havia sentit a parlar vostè?

Q4.- A més d'aquesta línia, pot dir-me una altra línia de la nxbus?

8 de cada 10 clients coneix la Nova Xarxa de Bus (nxbus). 7 de cada 10 la coneixen de manera espontània i saben explicar què és.

Un 72% dels clients que coneix la nxbus sap citar com a mínim 2 línies de les 10 que hi ha actualment en funcionament.

FIG 4.- Coneixement de la nxbus

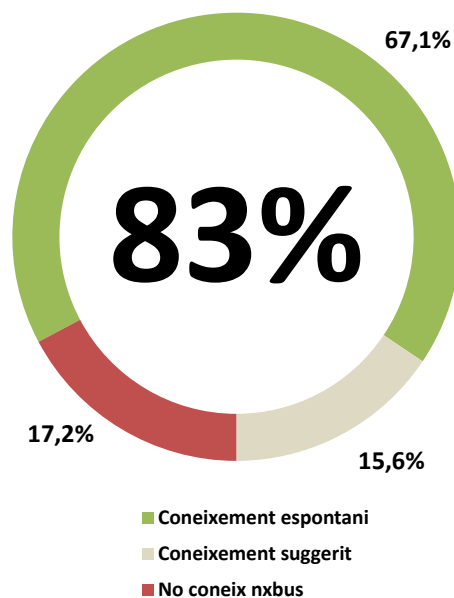
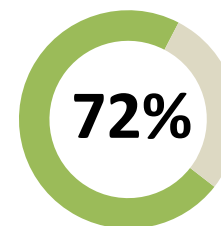


FIG 5.- Coneixement de les línies de la nxbus ⁽¹⁾



⁽¹⁾ Base: Coneix la nxbus

2.2 Què és la nxbus segons els usuaris?

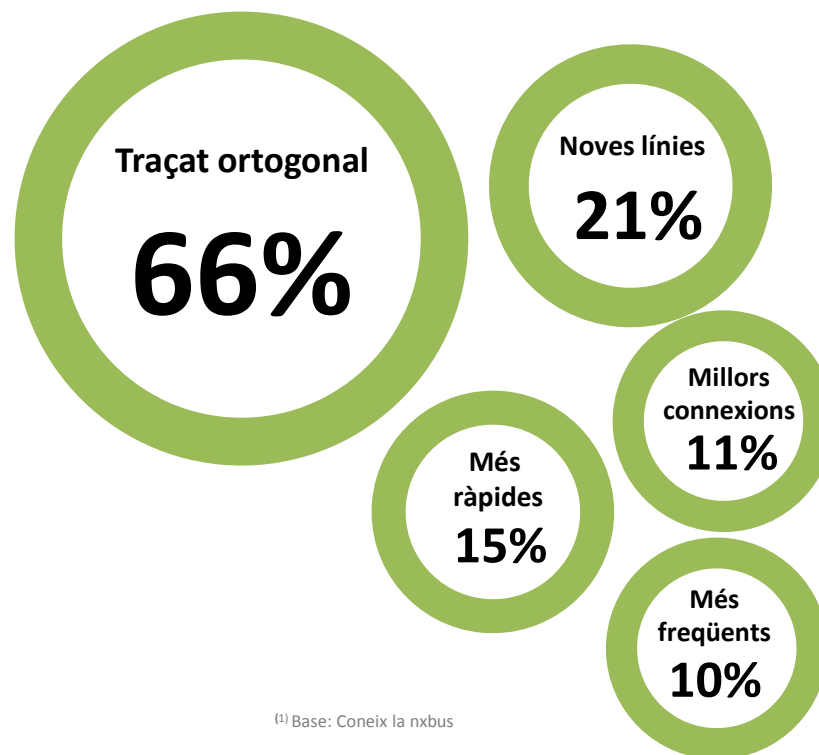
2

Q2.- Pot explicar-me en què consisteix la nxbus?

El concepte més utilitzat pels usuaris per explicar què és la nxbus és el de traçat ortogonal (línies verticals i horitzontals, quadriculades...).

Altres citacions fan referència a: (1) línies noves, (2) més ràpides, (3) amb millors connexions amb d'altres modes i (4) més freqüents.

FIG 6.- Citacions dels usuaris de la nxbus ⁽¹⁾



⁽¹⁾ Base: Coneix la nxbus

2.3 Quins són els punts forts i els aspectes a millorar de la nxbus?

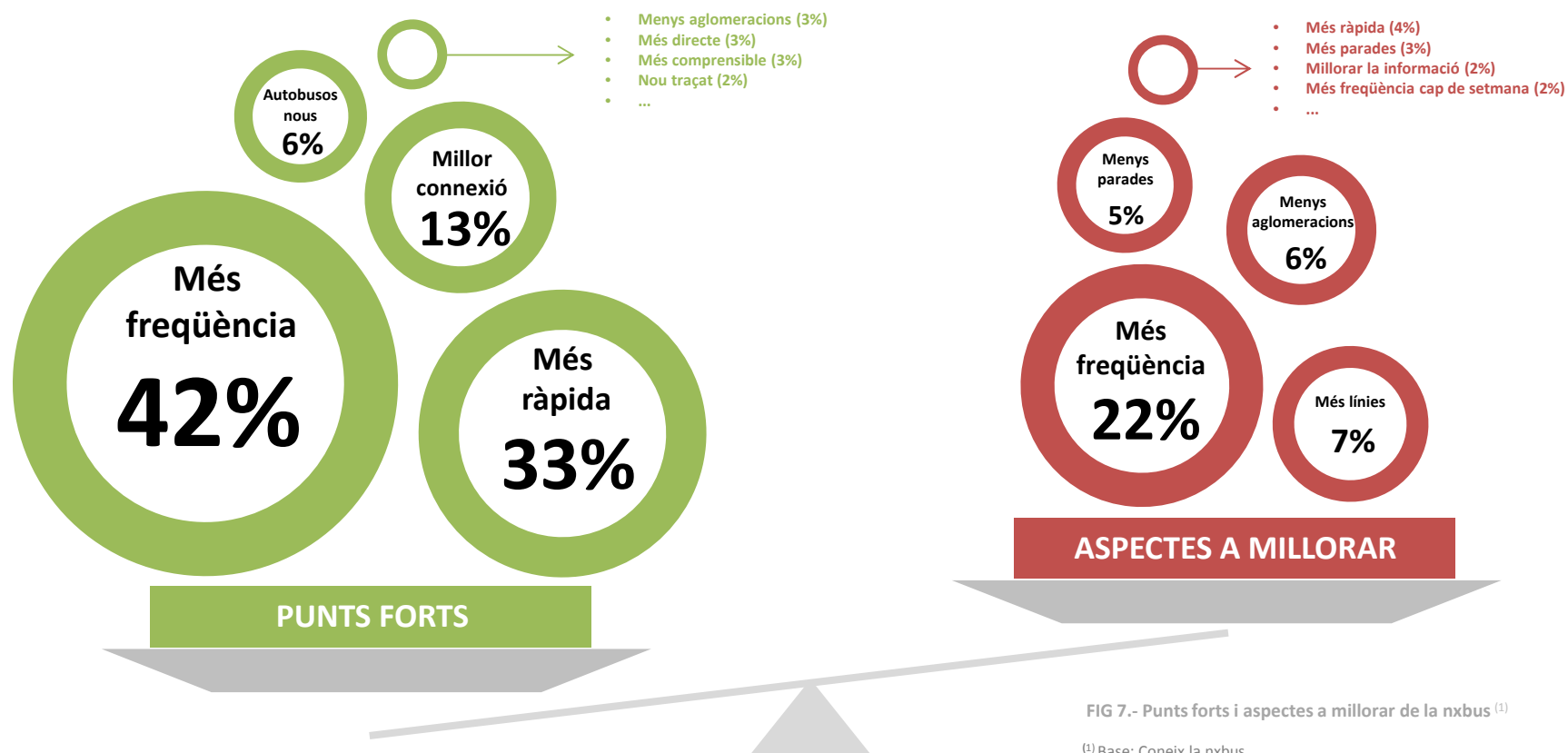
2

Q5.- Per vostè quins són els punts forts de la nxbus?

Q6.- Per vostè quins són els aspectes a millorar de la nxbus?

Els punts forts predominen per sobre dels aspectes a millorar. Els principals punts forts són la millora de la freqüència (42%) i la major rapidesa (33%).

No obstant així, un 22% dels usuaris que coneix la nxbus manifesta que una major freqüència és el principal aspecte a millorar.



⁽¹⁾ Base: Coneix la nxbus

3. Valoració de la nxbus

3.1 Valoració de la nxbus

3.2 Valoració dels atributs de la nxbus

3.3 Valoració del benefici de la implantació total de la nxbus

3.1 Valoració de la nxbus (1/2)

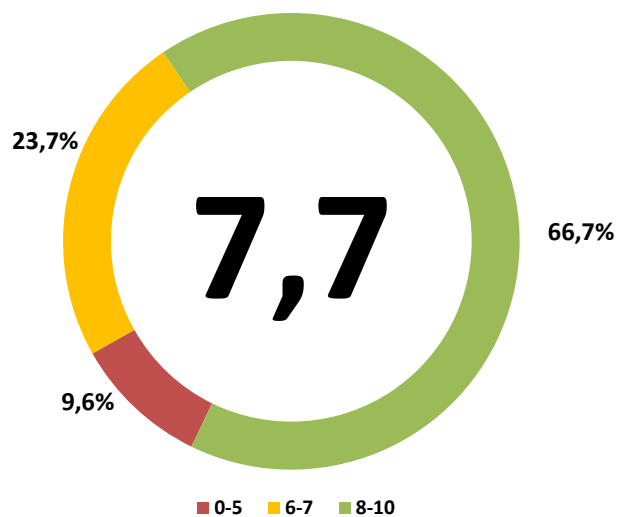
3

Q9.- Quina valoració fa, del 0 al 10, de la línia que està utilitzant sent 0 una valoració “molt negativa” i 10 una valoració “molt positiva”?

La valoració de les línies de la nxbus és de 7,7 punts, molt similar a la nota del global xarxa de Bus i a la nota obtinguda a la Fase I : 7,6 punts⁽²⁾.

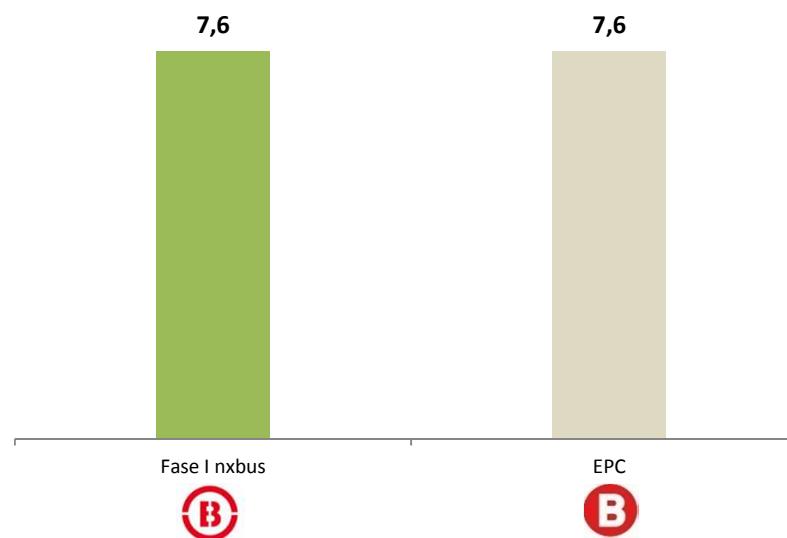
2 de cada 3 usuaris valora la nxbus amb una nota igual o superior als 8 punts.

FIG 8.-Valoració de la nxbus ⁽¹⁾



⁽¹⁾ Base: Coneix la nxbus

FIG 9.-Valoració de la Fase I de la nxbus i del global xarxa



⁽²⁾ Font d'informació: Estudi de Percepció del client Novembre 2013(EPC).

3.1 Valoració de la nxbus (2/2)

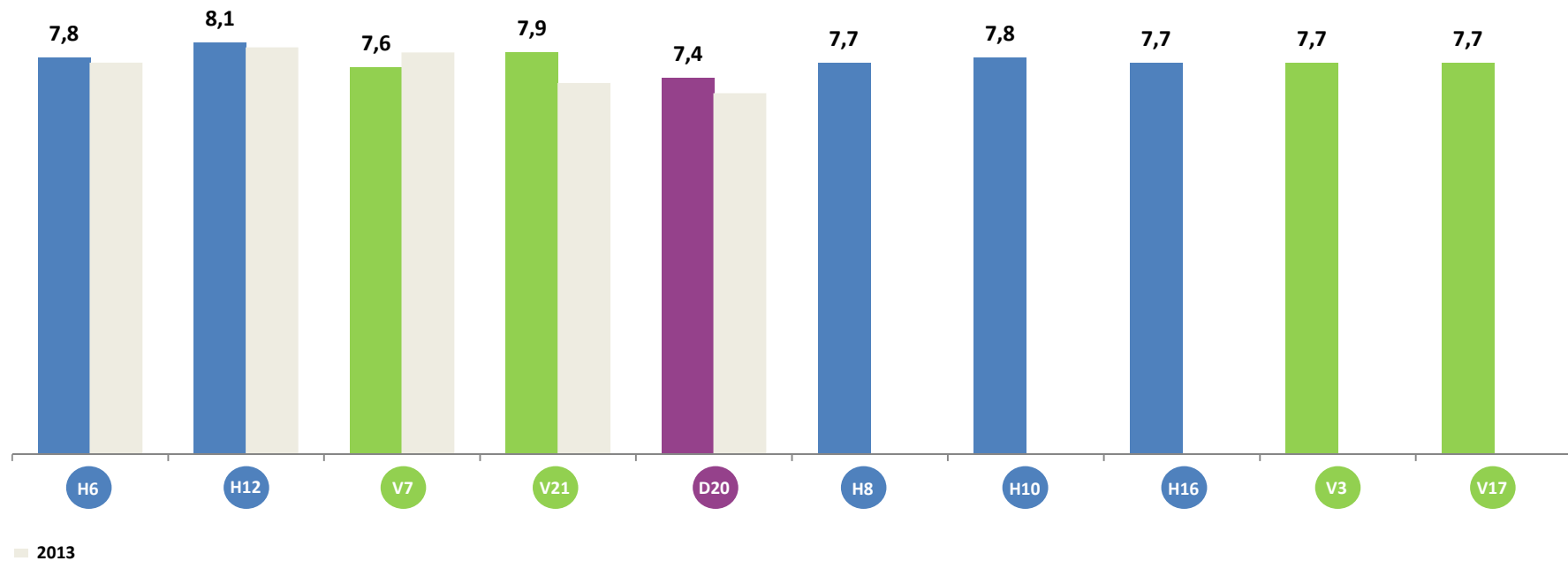
3

Q9.- Quina valoració fa, del 0 al 10, de la línia que està utilitzant sent 0 una valoració “molt negativa” i 10 una valoració “molt positiva”?

La línia millor valorada continua sent l'H12 amb 8,1 punts.

Les línies D20 i V7 obtenen puntuacions per sota de la mitjana dins del notable.

FIG 10.-Valoració de les línies i valoració global de la nxbus ⁽¹⁾



⁽¹⁾ Base: No és el primer cop que utilitza la línia

3.3 Valoració dels atributs de la nxbus

3

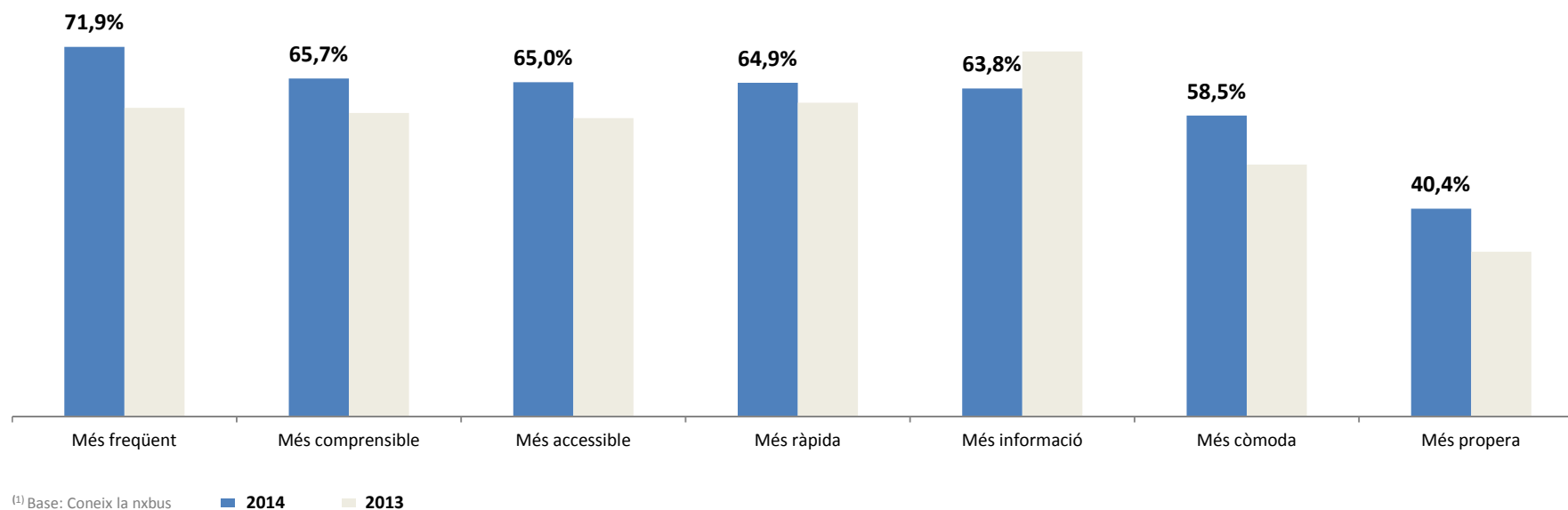
Q7.- A continuació li llegiré 7 afirmacions de la nxbus i vostè m'ha de dir si està d'acord o no amb cada una d'elles. ⁽¹⁾

L'aspecte millor valorat és la freqüència: la majoria dels clients opina que la nxbus és més freqüent i conseqüentment han d'esperar menys temps a la parada.

Per altra banda, l'afirmació menys compartida pels clients és que la nxbus sigui més propera.

Respecte els resultats de la Fase I s'observa una millora de les valoracions en gairebé tots els atributs.

FIG 11.-Valoració dels atributs de la nxbus



3.3 Valoració del benefici de la implantació total de la nxbus

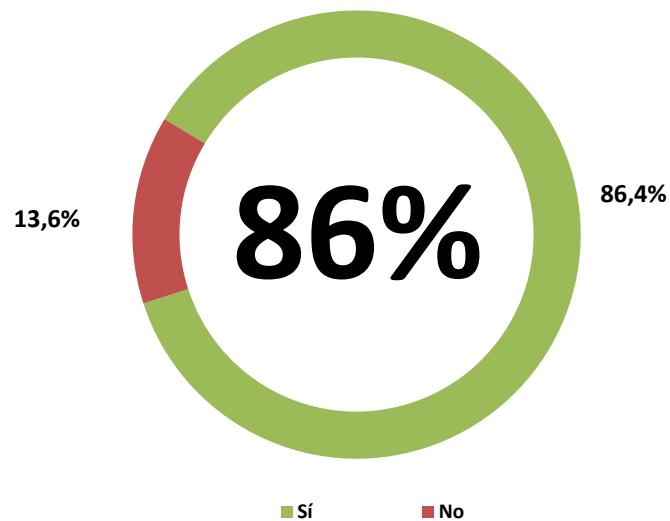
3

Q10.- Quan entrin en servei les 28 línies de la NXB es podrà anar d'un punt a l'altre de la ciutat fent com a màxim 1 transbordament. Considera que serà beneficiós per vostè?

Molt bona acceptació de la implantació total de la NXB.

Un 86,4% dels usuaris considera beneficiosa l'entrada en funcionament de les 28 noves línies de la Nova Xarxa de Bus.

FIG 12.- Beneficis de les 28 noves línies de la nxbus



4. Hàbits de mobilitat

4.1 Motiu de desplaçament

4.2 Freqüència d'ús

4.3 Utilitza més l'autobús des de l'entrada en servei de la nxbus?

4.4 Tipologia d'usuaris segons mobilitat anterior

4.5 Motius ha passat a utilitzar la nxbus

4.1 Motiu de desplaçament

4

Q11.- Quin és el motiu del seu desplaçament?

A la nxbus la mobilitat del tipus obligada (per motius de treball i estudis) predomina per sobre de la mobilitat del tipus no obligada (compres, lleure...).

Mentre que a la xarxa de bus la mobilitat del tipus no obligada predomina per sobre de la obligada.

FIG 13.- Motiu del desplaçament nxbus

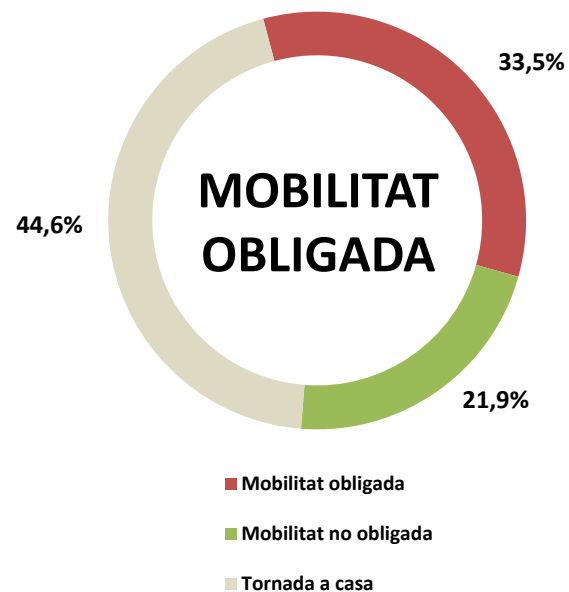
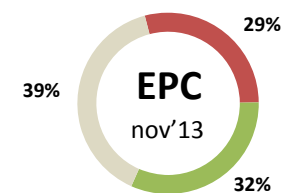


FIG 14.- Motiu del desplaçament xarxa de bus ⁽¹⁾



⁽¹⁾ Font: Estudi Percepció Client (EPC) onada novembre 2103

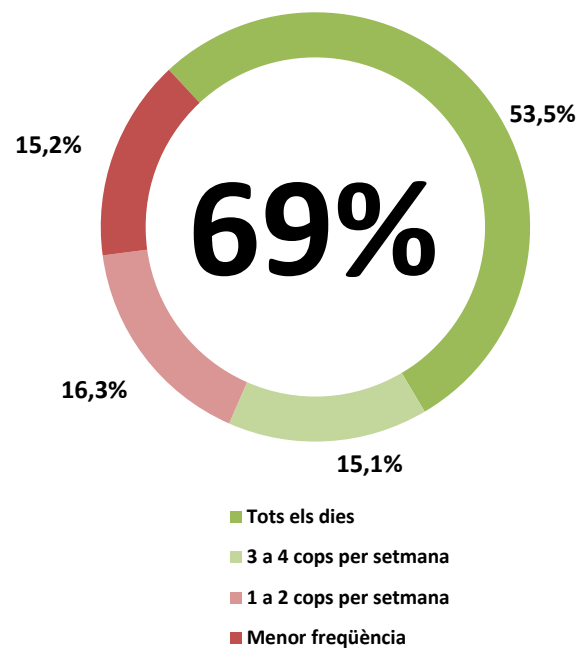
4.2 Freqüència d'ús

4

Q12.- Amb quina freqüència utilitza aquesta línia?

El 69% dels viatgers utilitza 3 ó més dies per setmana la línia de la nxbus.

FIG 15.- Freqüència d'ús línia nxbus



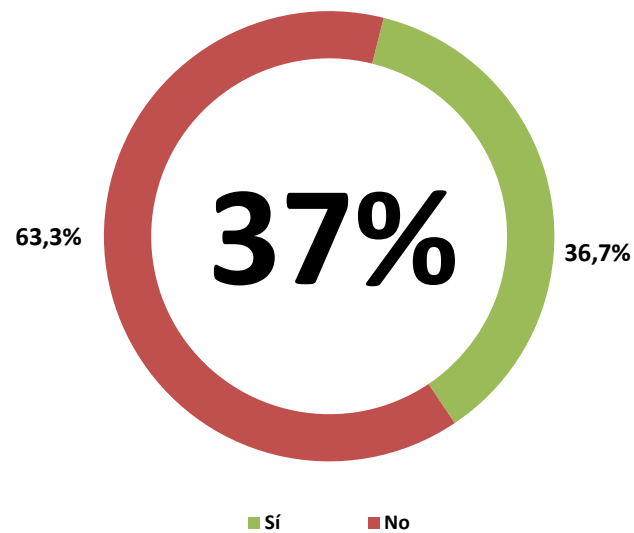
4.3 Utilitza més l'autobús des de l'entrada en servei de la nxbus?

4

Q13.- Des de l'entrada en servei de la nxbus utilitza més l'autobús que abans?

El 37% dels viatgers utilitza més l'autobús des de l'entrada en servei de la nxbus.

FIG 16.- Utilitza més l'autobús des de l'entrada en servei de la nxbus



4.4 Tipologia d'usuaris segons mobilitat anterior (1/2)

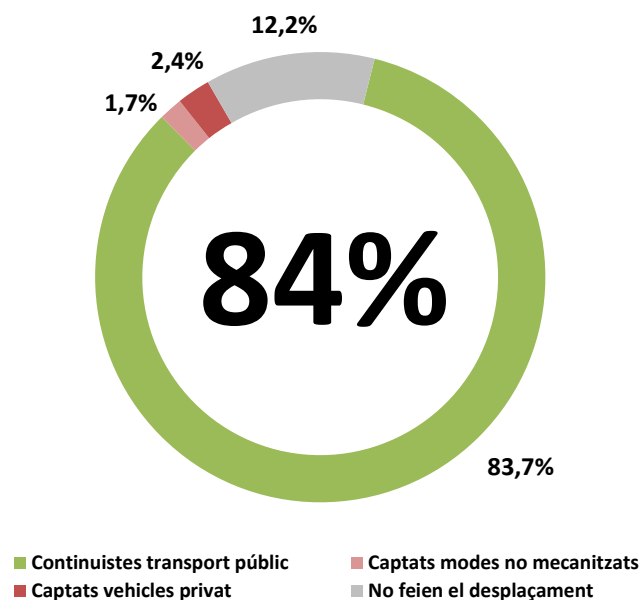
4

Q14.- Abans de l'entrada en servei d'aquesta línia de la nxbus com realitzava aquest mateix desplaçament?

El 84% dels usuaris utilitzava d'altres mitjans de transport públic per moure's en el desplaçament que actualment estan fent amb les línies de la nxbus.

El 12% dels usuaris no feia el desplaçament i el 4% dels usuaris utilitzava d'altres modes no mecanitzats o el vehicle privat.

FIG 17.- Tipologia d'usuaris segons mobilitat anterior ⁽¹⁾



⁽¹⁾ Continuistes transport públic: usuaris que utilitzaven mitjans de transport públic; Captats modes no mecanitzats: usuaris que utilitzaven altres mitjans de transport no mecanitzat (a peu, bicicleta); captats vehicle privat: usuaris que utilitzaven el vehicle privat (cotxe o moto); No feien el desplaçament: usuaris que no feien aquest desplaçament.

4.4 Tipologia d'usuaris segons mobilitat anterior (2/2)

4

Q14.- Abans de l'entrada en servei d'aquesta línia de la nxbus com realitzava aquest mateix desplaçament?

Els clients de la nxbus captats d'altres mitjans de transport (no mecanitzats o privats) valoren les línies amb notes més altes que no pas els clients tradicionals de bus.

Més de la meitat dels clients de la nxbus captats d'altres mitjans de transport (no mecanitzats o privats) manifesta utilitzar més ara l'autobús que abans.

FIG 18.- Valoració de la línia de la nxbus i freqüència d'ús segons la tipologia d'usuari

Grup	Valoració	Utilitza més el bus que abans
Continuistes del transport públic	7,3	34%
Captats modes no mecanitzats	8,3	59%
Captats del vehicle privat	7,9	67%
Induïts nxbus (no feien el desplaçament)	7,6	53%
Total	7,7	37%

4.5 Motius ha passat a utilitzar la nxbus

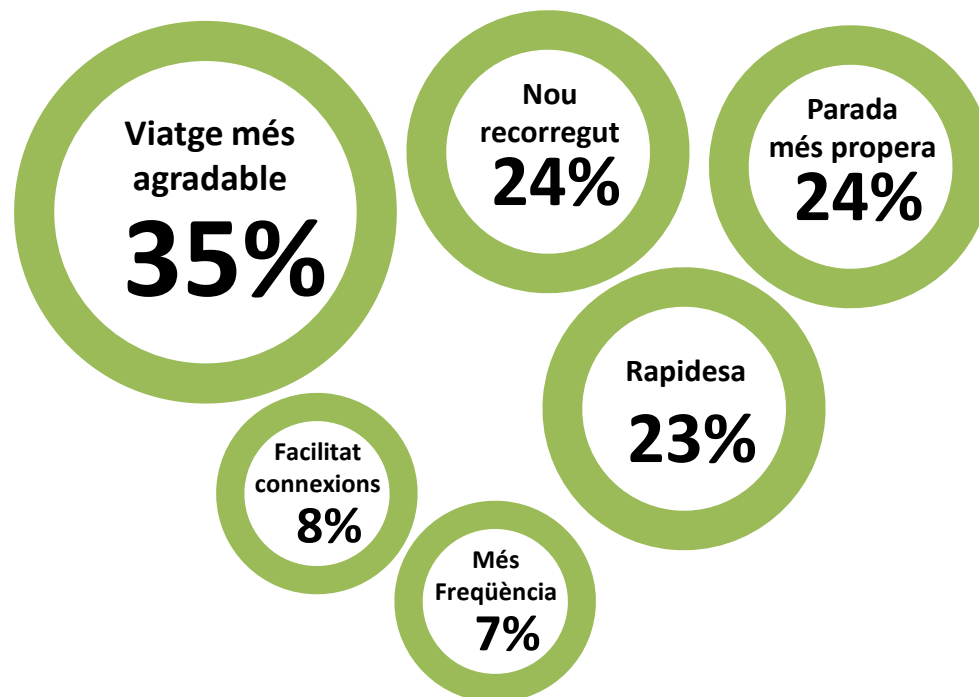
4

Q15.- Per quin motiu ha deixat d'utilitzar el <mitjà de transport anterior> i ha passat a utilitzar la nxbus?

Els usuaris de la nxbus que abans utilitzaven d'altres modes per fer el mateix desplaçament manifesten que el canvi modal és degut a què ara el viatge és més agradable.

Altres motius destacats del canvi modal a favor de la nxbus són: (1) canvis en el recorregut, (2) parades més properes i (3) rapidesa de viatge.

FIG 19.- Motius ha passat a utilitzar la nxbus ⁽¹⁾



⁽¹⁾Base: Captats nxbus

5. Tipologia de client

5.1 Perfil del client de la nxbus i del client de la xarxa de bus

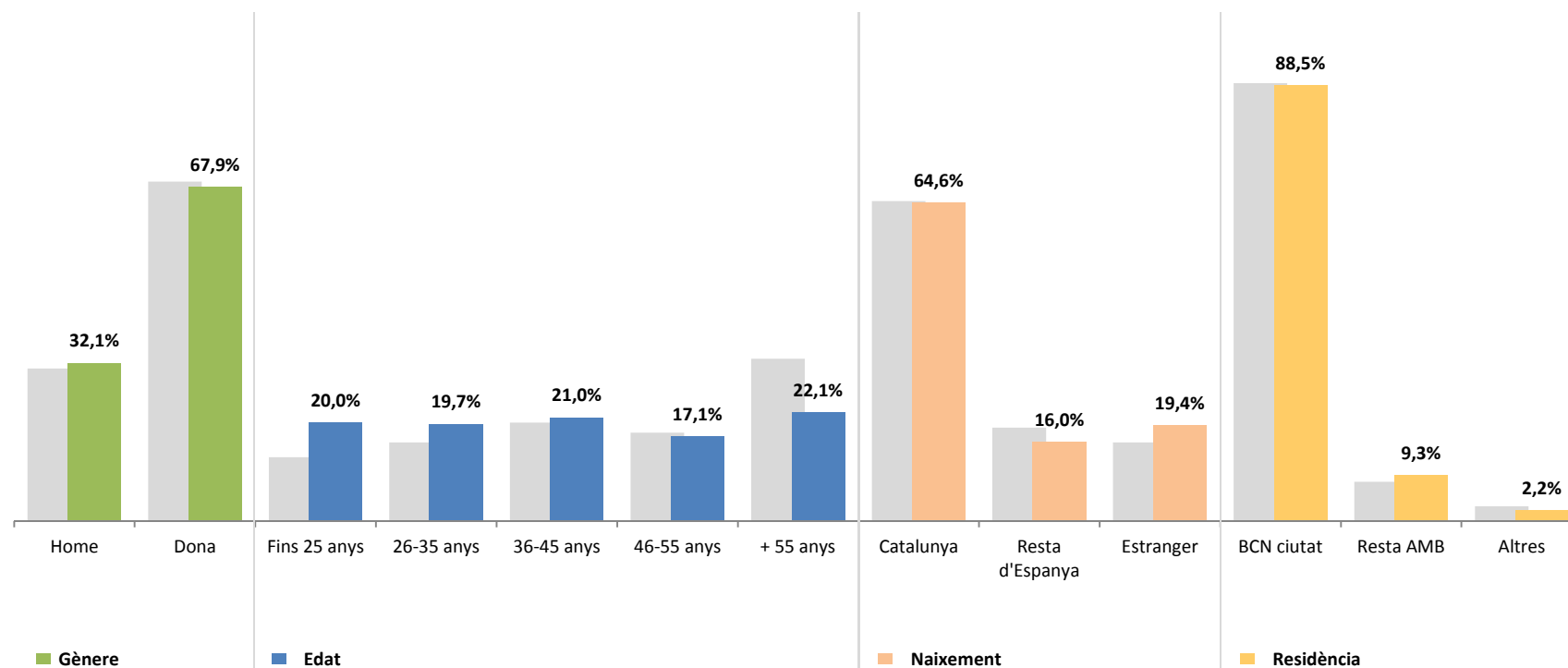
5.1 Perfil del client de la nxbus i del client de la xarxa de bus

5

El perfil del client de les línies de la nxbus i el perfil del client de la xarxa de bus general és molt similar.

Únicament destacar una lleu rejuvenització dels clients respecte la xarxa convencional.

FIG 23.- Perfil usuari Nova Xarxa de Bus



■ EPC Novembre 2013

⁽¹⁾ Font d'informació: Estudi de Percepció del client Novembre 2013(EPC).

6. Conclusions

6.1 Idées principales

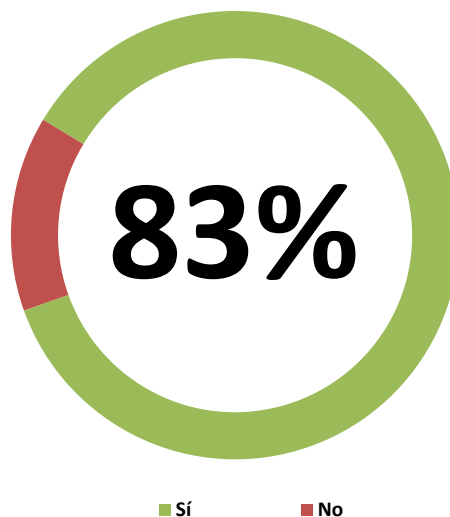
CONeixEMENT DE LA NOVA XARXA DE BUS

8 de cada 10 clients coneix la Nova Xarxa Bus (nxbus). 7 de cada 10 la coneixen de forma espontània i saben explicar què és.

El traçat ortogonal és el concepte utilitzat per explicar què és la nxbus per la majoria dels usuaris.

Els punts forts de la nxbus predominen per sobre dels aspectes a millorar. La freqüència i la rapidesa del viatge són considerats els principals punts forts. Curiosament l'aspecte a millorar més demandat és la millora de la freqüència de viatge.

FIG 24.- Coneix la Nova Xarxa de Bus?



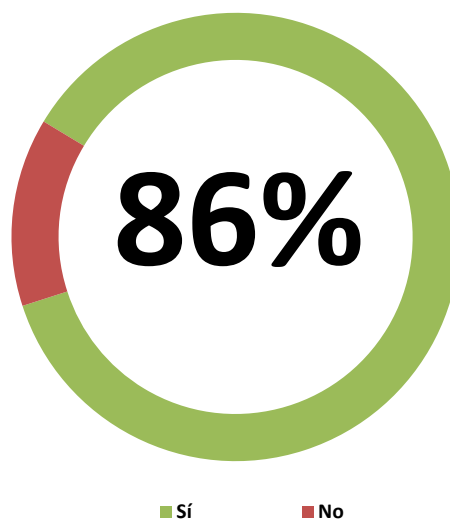
VALORACIÓ DE LA NOVA XARXA DE BUS

9 de cada 10 clients considera que serà beneficiosa l'entrada en servei de les 28 línies de la Nova Xarxa de Bus (nxbus)

La valoració que fan els clients de les 10 línies de la nxbus és de 7,7 punts. Les línia millor valorada continua sent l'H12 amb 8,1 punts.

L'aspecte millor valorat pels clients de la nxbus és la freqüència. 7 de cada 10 clients considera que la nxbus és més freqüent. La resta d'atributs de la nxbus obtenen percentatges d'acceptació superiors al 50%, excepte l'affirmació que la nxbus sigui més propera.

FIG 25.- Serà beneficiós per vostè l'entrada en servei de les 28 noves línies de la nxbus?



HÀBITS DE MOBILITAT

4 de cada 10 usuaris manifesta utilitzar més la xarxa de bus des de l'entrada de les línies de la a nxbus.

A diferència de la resta de la xarxa de bus a les línies de la nxbus la mobilitat obligada predomina per sobre de la mobilitat no obligada.

El 84% dels usuaris utilitzava d'altres mitjans de transport públic abans de l'entrada en servei de les noves línies. El 12% no feia el desplaçament i el 4% utilitzava altres mitjans privats o no motoritzats.

FIG 26.- Utilitza més l'autobús des de l'entrada en servei de la nxbus?

