



ESTACIÓ DEL NORD
INFORME ISC 2018

Continguts

1.	INTRODUCCIÓ.....	4
2.	INFORME ISC ESTACIÓ DEL NORD 2018	4
2.1.	Perfil del client.....	4
2.1.1.	Gènere	4
2.1.2.	Distribució per edat	4
2.1.3.	Població de residència habitual	4
2.1.4.	Codi Postal (residents a Barcelona Ciutat)	5
2.2.	Motivació de la visita a l'Estació.....	5
2.2.1.	En podeu indicar per quin motiu ha vingut avui a l'Estació del Nord?.....	5
2.2.2.	Per quin motiu viatjeu en autocar?	5
2.2.3.	Amb quina freqüència visiteu l'Estació?	5
2.2.4.	Com heu vingut avui a l'Estació del Nord?	6
2.2.5.	Quanta estona penseu estar avui a l'Estació?	6
2.2.6.	Heu fet servir algun cop la pàgina web de l'Estació del Nord ?	6
2.2.7.	Heu fet servir el web de l'Estació per?	6
2.2.8.	Puntueu el web de l'Estació (en general)	6
2.2.9.	Net Promotor Score (NPS) del Web de l'Estació.....	7
2.2.10.	Heu trucat algun cop a l'Estació ?	7
2.2.11.	Puntueu globalment el servei telefònic de l'Estació.....	7
2.3.	Valoració ítems visita.....	7
2.4.	Valoració global visita	8
2.4.1.	Quina és la valoració global que feu de l'Estació del Nord?	8
2.4.2.	Net Promotor Score de la visita.....	8
2.4.3.	ISC.....	8
2.5.	Personal.....	8
2.5.1.	Un cop dins el recinte, heu parlat amb cap treballador, al taulell d'informació?	8
2.5.2.	Per quin motiu heu parlat amb un treballador?	8
2.5.3.	Segons el vostre criteri el tracte del personal ha estat?.....	9
2.5.4.	Puntueu el tracte del treballador	9
2.5.5.	Voleu fer cap comentari en relació al personal?	9
2.6.	Restauració.....	9
2.6.1.	Heu utilitzar els bars o punts de restauració que hi ha dins?	9
2.6.2.	Valorar els diferents aspectes de la restauració.....	9
2.6.3.	Valorar globalment els bars i punts de restauració.....	10
2.6.4.	Voleu fer cap comentari en relació a la restauració	10
2.7.	Botigues.....	10
2.7.1.	Avui heu utilitzat alguna de les botigues que hi ha al recinte	10
2.7.2.	Valoreu els diferents aspectes de les botigues	10
2.8.	Altres estacions.....	11
2.8.1.	En els darrers dos anys ha estat a altres estacions.....	11
2.8.2.	Respecte a les altres estacions visitades la del Nord és:.....	11
2.9.	Més i menys agrada	11
2.9.1.	Què és el que més us ha agradat de l'Estació del Nord?.....	11
2.9.2.	Què és el que menys us ha agradat de l'Estació del Nord?	11
2.9.3.	Hi ha cap servei que trobeu a faltar a l'Estació?.....	12
2.10.	Recomanacions.....	12
2.10.1.	Recomanarieu a coneguts vostres fer ús de l'Estació del Nord?	12
2.10.2.	Per quin motiu ho recomanarieu (o no ho recomanarieu).....	12

2.11. Coneixement B:SM.....	12
2.11.1. <i>Sabeu qui gestiona l'Estació del Nord?.....</i>	12
2.11.2. <i>Quin servei de BSM coneixeu?</i>	12
2.11.3. <i>Diguim si vostè sabia que BSM també gestiona:</i>	13
3. SINOPSI	14
4. COMENTARIS FINAL	16

1. INTRODUCCIÓ

Al 2018 B:SM ha dut a terme la seva enquesta anual a una mostra representativa dels clients de l'ESTACIÓ DEL NORD,. L'enquesta es va efectuar presencialment a 450 persones entre els mesos d'Abril i Setembre de 2108. El marge d'error de l'enquesta és del +/- 4,6%, per un nivell de confiança del 95%.

Tot seguit es mostren els resultats agregats de l'enquesta, en el mateix ordre en el que es va dur a terme. Quan hi ha dades disponibles es mostra la informació d'anys anteriors fins, com a molt, l'any 2014. Igualment es mostra el valor pròdig dels anys disponibles.

2. INFORME ISC ESTACIÓ DEL NORD 2018

2.1. Perfil del client

2.1.1. Gènere

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
<i>DONES</i>	51,4%	44,3%	59,1%	50,1%	52,5%	51,5%
<i>HOMES</i>	48,6%	55,7%	40,9%	49,9%	47,5%	57,1%

2.1.2. Distribució per edat

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
<i>De 16 a 24 anys</i>	25,8%	35,1%	36,9%	21,9%	26,2%	29,2%
<i>De 25 a 34 anys</i>	26,3%	26,4%	19,3%	26,5%	31,4%	26,0%
<i>De 35 a 44 anys</i>	15,6%	19,6%	13,0%	15,6%	18,5%	16,5%
<i>De 45 a 54 anys</i>	10,6%	8,3%	10,9%	13,3%	14,9%	11,6%
<i>De 55 a 64 anys</i>	11,2%	4,0%	6,0%	12,0%	5,7%	7,8%
<i>De 65 o més anys</i>	6,5%	5,3%	7,3%	7,0%	3,3%	5,9%

2.1.3. Població de residència habitual

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
<i>BARCELONA</i>					35,8%	35,8%
<i>RESTA ESPANYA</i>					24,6%	24,6%
<i>RESTA MÓN</i>					39,6%	39,6%

2.1.4. Codi Postal (residents a Barcelona Ciutat)

Informació disponible a l'Unitat Corporativa de Coneixement de Client

2.2. Motivació de la visita a l'Estació

2.2.1. En podeu indicar per quin motiu ha vingut avui a l'Estació del Nord?

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
PER AGAFAR UN AUTOCAR	62,9%	76,5%	68,6%	73,4%	84,4%	73,2%
PERQUÈ ACABO DE BAIXAR D'UN AUTOCAR	8,8%	3,9%	4,9%	4,9%	3,7%	5,2%
HE BAIXAT D'UN AUTOCAR I ARA AGAFO UN ALTRES	4,9%	4,4%	9,9%	8,7%	5,3%	6,6%
HE VINGUT A ACOMPANYAR/ESPERAR A ALGÚ	14,2%	9,8%	13,8%	11,8%	4,4%	10,8%
HE VINGUT A LA GALERIA COMERCIAL					0,0%	3,7%
HE VINGUT A COMPRAR UN BILLET	9,2%	5,5%	2,8%	1,2%	0,9%	0,9%
ALTRES					1,3%	1,3%

2.2.2. Per quin motiu viatjeu en autocar?

	2017	2018	Promig
ALLÀ ON VA NO HI HA MÉS OPCIO		15,0%	15,0%
ÉS EL TRANSPORT QUE LI DEIXA MÉS APROP	31,1%	11,6%	21,4%
ÉS EL TRANSPORT MÉS ECONÒMIC	12,3%	35,2%	23,7%
ÉS EL TRANSPORT AMB MILLORS HORARIS	44,1%	8,7%	26,4%
ÉS EL MÉS CÒMODE	14,1%	17,1%	15,6%
ALTRES	10,7%	12,4%	11,5%

2.2.3. Amb quina freqüència visiteu l'Estació?

	2018
MÉS D'UN COP AL MES	8,6%
UN COP CADA TRES MESOS	11,2%
UN COP CADA 6 MESOS	12,3%
UN COP L'ANY	7,5%
MENYS D'UN COP L'ANY	19,8%
ÉS EL PRIMER COP QUE LA VISITA	40,7%

2.2.4. Com heu vingut avui a l'Estació del Nord?

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
METRO	34,3%	41,2%	38,5%	42,7%	45,5%	40,4%
AUTOBUS URBÀ	9,6%	9,3%	9,0%	7,2%	10,8%	9,2%
TREN RODALIES	9,5%	9,2%	15,7%	7,5%	9,5%	10,3%
COTXE	12,0%	12,0%	9,1%	6,0%	8,4%	9,5%
MOTO	1,1%	1,4%	0,3%	1,1%	1,1%	1,0%
CAMINANT	15,2%	11,3%	8,7%	10,3%	10,3%	11,2%
BICING	0,4%	0,3%	0,3%	0,4%		0,4%
ALTRES					14,5%	14,5%

2.2.5. Quanta estona penseu estar avui a l'Estació?

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
ESTADA MITJANA (HORES: MINUTS: SEGONS)	1:21:25	1:24:25	1:49:39	1:53:15	1:51:37	1:40:04

2.2.6. Heu fet servir algun cop la pàgina web de l'Estació del Nord ?

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
HEU FET ÚS DE LA PLANA WEB DE L'ESTACIÓ DEL NORD?	8,2%	6,6%	8,8%	4,3%	14,7%	8,5%

2.2.7. Heu fet servir el web de l'Estació per?

	2018
COSULTAR HORARIS D'AUTOCARS	27,7%
COSULTAR HORARIS DE L'ESTACIÓ	34,8%
CONSULTAR COM ARRIBAR A L'ESTACIÓ	25,9%

2.2.8. Puntueu el web de l'Estació (en general)

	2018
VALOREU EL WEB DE L'ESTACIÓ	7,6

2.2.9. Net Promotor Score (NPS) del Web de l'Estació

2018

NPS WEB DE L'ESTACIÓ

10,44

2.2.10. Heu trucat algun cop a l'Estació ?

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
HA TRUCAT	2,3%	2,6%	1,7%	0,3%	3,7%	2,1%

2.2.11. Puntueu globalment el servei telefònic de l'Estació

Nota: Amb tant poca gent que ha trucat (17 persones) no es pot treure una puntuació mínimament representativa

2.3. Valoració ítems visita

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
ELS MITJANS DE TRANSPORT PER ARRIBAR					8,3	8,3
LA SENYALITZACIÓ EXTERIOR PER ARRIBAR FINS LA INSTAL·LACIÓ	7,1	7,4	7,4	7,4	7,9	7,4
L'HORARI DE L'ESTACIÓ				7,6	7,8	7,7
LA MOBILITAT INTERIOR	7,8	8,0	8,1	7,7	7,7	7,9
LA SENYALITZACIÓ INTERIOR					7,6	7,6
L'ESTAT DE CONSERVACIÓ DEL RECINTE					7,0	7,0
LA NETEJA	6,7	7,3	6,6	6,5	7,0	6,8
LA SEGURETAT	7,1	7,5	7,3	7,5	7,5	7,4
ELS LAVABOS EN GENERAL					6,3	6,3
LA IL·LUMINACIÓ DE L'ESTACIÓ	7,6	7,6	7,8	7,4	7,3	7,6
LA COMODITAT DE LA SALA D'ESPERA	6,3	6,9	6,6	6,4	6,7	6,6
LES BOTIGUES I LA GALERIA COMERCIAL	6,8	7,2	7,0	6,7	6,9	6,9

2.4. Valoració global visita

2.4.1. Quina és la valoració global que feu de l'Estació del Nord?

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI	7,5	7,6	7,5	7,2	7,5	7,5

2.4.2. Net Promotor Score de la visita

	2017	2018	Promig
NET PROMOTER SCORE	30,7	-1,5	14,6

2.4.3. ISC

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
ISC	108,7	104,1	103,8	98,1	97,4	102,4

2.5. Personal

Nota: En el cas de l'Estació del Nord es tracte del personal del punt d'informació.

2.5.1. Un cop dins el recinte, heu parlat amb cap treballador, al taulell d'informació?

	2018
SI, HA PARLAT	26,0%

2.5.2. Per quin motiu heu parlat amb un treballador?

	2018
PER DEMANAR PER UN SERVEI	15,5%
PER SOL·LICITAR UNA INFORMACIÓ	79,8%
PER COMUNICAR-LI UNA INCIDÈNCIA	3,1%

2.5.3. Segons el vostre criteri el tracte del personal ha estat?

	2018
MILLOR QUE L'ESPERAT	25,4%
IGUAL QUE L'ESPERAT	64,4%
PITJOR QUE L'ESPERAT	10,2%

2.5.4. Puntueu el tracte del treballador

	2018
LA VALORACIÓ DEL TRACTE DEL PERSONAL ÉS:	8,25

2.5.5. Voleu fer cap comentari en relació al personal?

PRINCIPALS COMENTARIS	Freq.
Bon tracte del personal	7
Mal tracte personal	10
Un poco demasiada cola en informacion	1

2.6. Restauració

2.6.1. Heu utilitzar els bars o punts de restauració que hi ha dins?

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
HA FET ÚS DE LA RESTAURACIÓ	17,9%	25,1%	31,9%	35,0%	20,9%	26,2%

2.6.2. Valorar els diferents aspectes de la restauració

	2014	2015	2016	2017	2018	Promig
VALORAREU LA QUANTIAT DE BARS I PUNTS DE RESTAURACIÓ	6,8	7,6	6,9	6,8	7,0	7,0
VALORAREU EL TEMPS D'ESPERA PER SER ASES					7,9	7,9
VALORAREU LA VARIETAT DE L'OFERTA	6,4	7,4	6,7	6,3	7,1	6,8
VALORAREU LA QUALITAT DEL MENJAR					7,2	7,2
VALORAREU LA RELACIÓ QUALITAT/PREU	5,7	6,5	5,9	6,3	6,3	6,1
VALORAREU L'ATENCIÓ DEL PERSONAL DE RESTAURACIÓ					7,8	7,8
VALORAREU LA NETEJA DEL RECINTE ON HEU DINAT					7,2	7,2

2.6.3. Valorar globalment els bars i punts de restauració

2018

VALORACIÓ GLOBAL DE LA RESTAURACIÓ

7,2

2.6.4. Voleu fer cap comentari en relació a la restauració

PRINCIPALS COMENTARIS	Freq.
Bit pricey but good coffee	1
Caro	1
El cafe ws molt dolent	1
Expensive	1
La cafetera avui no funcionava	1
La taula estava bruta	1
Mas maq de vending con mas cosas	1
Mas opciones de comida	1
Mejorable	1

2.7. Botigues

2.7.1. Avui heu utilitzat alguna de les botigues que hi ha al recinte

2018

HEU ESTAT A CAP DE LES BOTIGUES?

7,9%

2.7.2. Valoreu els diferents aspectes de les botigues

2018

VALORAREU EL TEMPS D'ESPERA PER SER ATÈS	8,2
VALORAREU LA RELACIÓ QUALITAT/PREU	6,5
VALOREU L'ATENCIÓ DEL PERSONAL DE LES BOTIGUES	7,5
VALOREU GLOBALMENT LES BOTIGUES	6,6

2.8. Altres estacions

2.8.1. En els darrers dos anys ha estat a altres estacions

	2018
EN ELS DARRERS DOS ANYS HE ESTAT A ALTRES ESTACIONS	59,8%

2.8.2. Respecte a les altres estacions visitades la del Nord és:

	2018
ÉS MILLOR	34,2%
ÉS IGUAL	28,3%
ÉS PITJOR	37,5%

2.9. Més i menys agrada

2.9.1. Què és el que més us ha agradat de l'Estació del Nord?

CONCEPTE	Freq.
Aire acondicionado	23
Situació Estació	12
Que hi ha força línies autocars	7
Arquitectura	5
Comoditat	8

2.9.2. Què és el que menys us ha agradat de l'Estació del Nord?

CONCEPTE	Freq.
Inseguridad	18
Sala espera no còmode	12
Estació bruta	10
Fa calor	7
Falten seients	6
Presència indigents	3

2.9.3. Hi ha cap servei que trobeu a faltar a l'Estació?

CONCEPTE	Freq.
Wifi	25
Poder carregar mòbil	12
Més freqüència bus	7
Millorar wc	5
Millorar bar	4

2.10. Recomanacions

2.10.1. Recomanerieu a coneguts vostres fer ús de l'Estació del Nord?

2018

RECOMANARIA	89,5%
-------------	-------

2.10.2. Per quin motiu ho recomanarieu (o no ho recomanarieu)

PRINCIPALS MOTIUS	Freq.
Bus	28
Esta bien	25
Centrica	9
Barat	7
Comode	5

2.11. Coneixement B:SM

2.11.1. Sabeu qui gestiona l'Estació del Nord?

2018

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS	1,1%
UNA EMPRESA PRIVADA	0,7%
AJUNTAMENT DE BARCELONA	11,2%
GENERALITAT DE CATALUNYA	2,2%
NO HO SAP	84,4%

2.11.2. Quin servei de BSM coneixeu?

Nota: Amb tants pocs usuaris que saben que és BSM qui gestiona el servei que no és factible tractar aquesta dada.

2.11.3. Diguim si vostè sabia que BSM també gestiona:

Nota: Amb tants pocs usuaris que saben que és BSM qui gestiona el servei que no és factible tractar aquesta dada.

3. SINOPSI

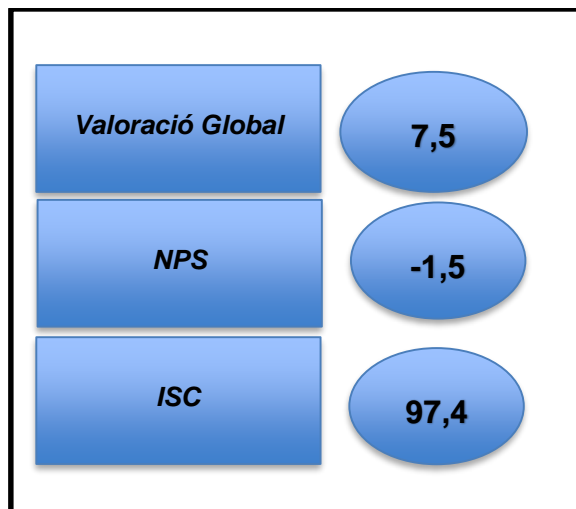
PERFIL BÀSIC DELS CLIENTS

Gènere: Dones (53%)
Edat: Entre 25 i 34 anys
(31%)
De fora de Barcelona
(39%)

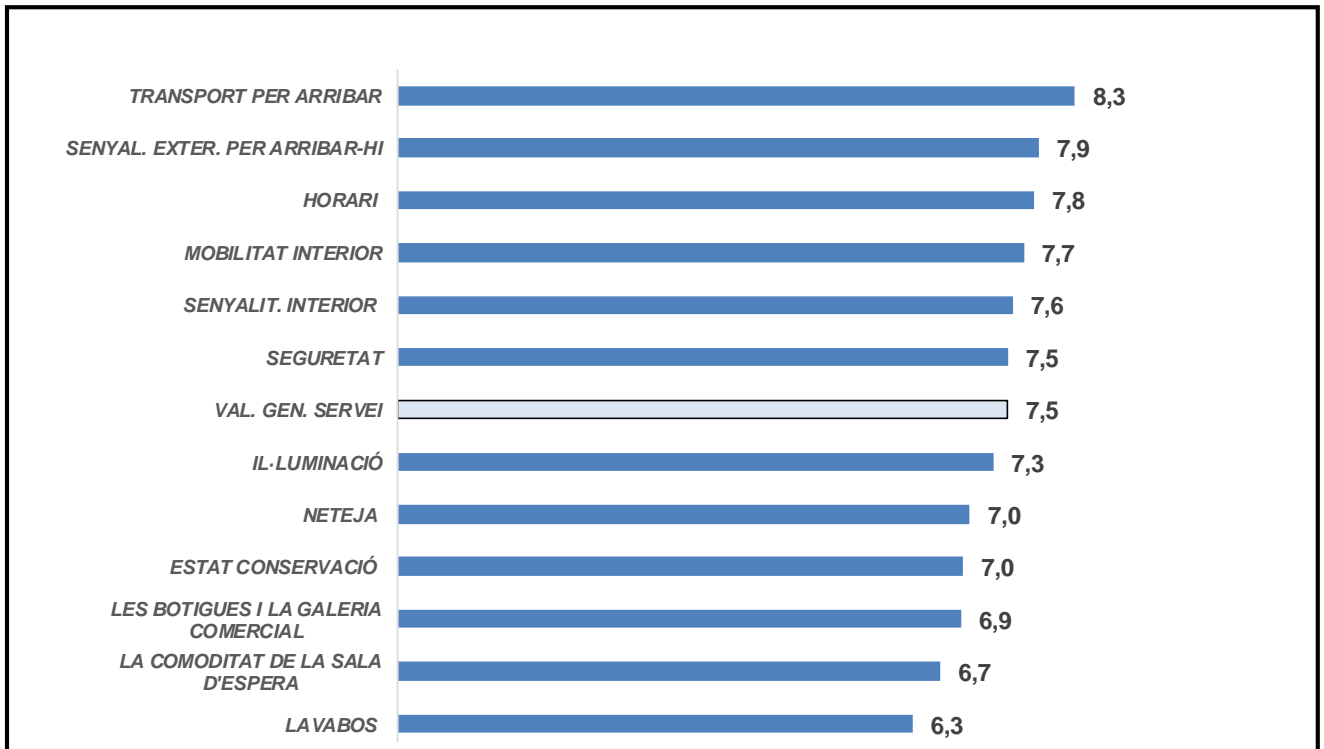
HÀBITS DESTACABLES DELS CLIENTS

Com arriben: 45% Metro
És la primera estada: 40%
Motiu estada: Sortida des de l'Estació
Durada mitja estada a l'Estació: 1 hora i 50 minuts
Tracte de el treballador: Millor que l'esperat 24,4% ; Pitjor que l'esperat 10,2%

VALORACIONS (GENERALS) DELS CLIENTS



VALORACIONS (ÍTEMS) DELS USUARIS



OPORTUNITATS: QUÈ ENS ESTAN DIENT...

Clients

Estació

Nord

- Demanda de wi-fi
- Punts de recàrrega o endolls
- Millor climatització
- Sala d'espera. Seients més còmodes
- Informar que les taquilles estan a la planta superior
- Més seguretat
- Més lavabos

4. COMENTARIS FINAL

Tot seguit es mostren literalment els comentaris finals que han volgut deixar els enquestats:

- 1) Acabo de llegar
- 2) Acondicionar aire en el exterior. Climatimar.
- 3) Algunos asientos mas en la planta superior
- 4) Arreglar el futbolin
- 5) Asientos mas comodoss
- 6) Better signaling of the entrance
- 7) Billetes numerados, mas comodidad en las sillas
- 8) Cal una ma de pintura
- 9) Carteles q indiquen q las taquillas estan arriba
- 10) Con dos horas aqui cpomo le voy a contestar
- 11) Cuidar los detalles
- 12) El busos d.alsa estan bruts
- 13) Els lavabos molt bruts
- 14) Esta muy dejado
- 15) Esta tosdo bien
- 16) Everithing to eat is closed, maybe lowering prices would be good
- 17) Faltan asientos para esperar al bus
- 18) Fatal, y el petsonal entendia mejor el ingles que el castellano
- 19) Flixbus deberia abrir cada diaporque si no no puedes comprar tickets
- 20) Free charge for phone
- 21) Free wifi, better and cheaper seating
- 22) Ha vemido un bus y no nos ha dejado padarvpk decia qvestaba lleno pk a tenido q recojer mucha gente del aeropuerto y teniamos los asientos reservados.
- 23) Hay gente que Huele mal, esta dormida todo el dia. Son algo molestos y me gustaria que tuvieran acceso a servicios basicos commo un lugar donde pasar el tiempo o un lugar donde ducharse
- 24) Hay pocos asientos y muchas tiendas
- 25) Hay zonas en las que hay obstaculos si vas con maletas frandes
- 26) Il y a besoin de gen qui parle francais
- 27) Improve entrance
- 28) Improve information available
- 29) Improve the outside area
- 30) Je vuens darriver
- 31) Just arrived
- 32) Keep the good job, learn more english
- 33) La chica esta limpiando sin parar aunque la gente es muy sucia
- 34) La entrada esta mal orientada
- 35) La paguina web daba problemas con la compra de billetes
- 36) Lavado de cara general
- 37) Les chaises sont pas confortable
- 38) Li fa falta una neteja de cara i ulls completa

- 39) Limpiado de cara general, no esta al nivel de bcn
- 40) Los lavabos podrian estar mas limpios y tener mas papel
- 41) Los pasillos de entrada son ibcreiblemente ca lurosos
- 42) Mas asientos en la sala de espera
- 43) Mas frecuencia de autobused
- 44) Mas personal de seguridad
- 45) Mas sala de espera
- 46) Mas sillas mas frecuencia limpieza lavabos
- 47) Me lo ha recomendado y bien
- 48) Mejorar comidad asientos, y poner enchufes gratis para cargar
- 49) Mejorar comodidad sala de espera
- 50) Mejorar la atencion en los puntos de eestauracion
- 51) Mejorar limpueza de los bsños
- 52) Mejorar los asientos
- 53) Mejorar los lavabos
- 54) Millorar aspecte
- 55) Millorar neteja vaters
- 56) Monitotes mas grandes
- 57) More seats
- 58) No esta a la altura de la ciydad
- 59) Often no paper in toilets
- 60) Out comfier seats
- 61) Per destinacions de curta i mitja distancia bla bla car esmillor i mes barato
- 62) Permitir cargar los moviles sin pagar
- 63) Podrian mejorar la info disponible
- 64) Poner aire en el restaurante
- 65) Poner lavabos con tapa
- 66) Poner tapa y taza a los lavabos
- 67) Poner un reloj gigante a la vista
- 68) Poner wifi
- 69) Posar tapas als banys
- 70) Prohibir fumar fuera
- 71) Que esta linda.
- 72) Que hi ha bastanta cosa per ser una estacio esta be.
- 73) Sillas un poco mas comodas
- 74) Stations aee bad for nature
- 75) Suis trop fache pour dormir au rue, je ne savais pas que ca fermait
- 76) Tanto aviso de robo da miedo
- 77) The seats could ve more comfortable
- 78) Tindria q esta mes preparat per la gent del inserso. Millorar totes les instalacions.
- 79) Todo bien
- 80) Todo de 10
- 81) Todo muy bien
- 82) Tot be
- 83) Tot be menys la seguretat

- 84) Una Renovacion general mejoraria la imagen bastante
- 85) Ventiladores por fuera con un pelin de agua



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement – No comercial – Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>