

La informació a les andanes

Enquesta encarregada pels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya
Departament d'Operacions

Desembre de 2002

RPEEO 260

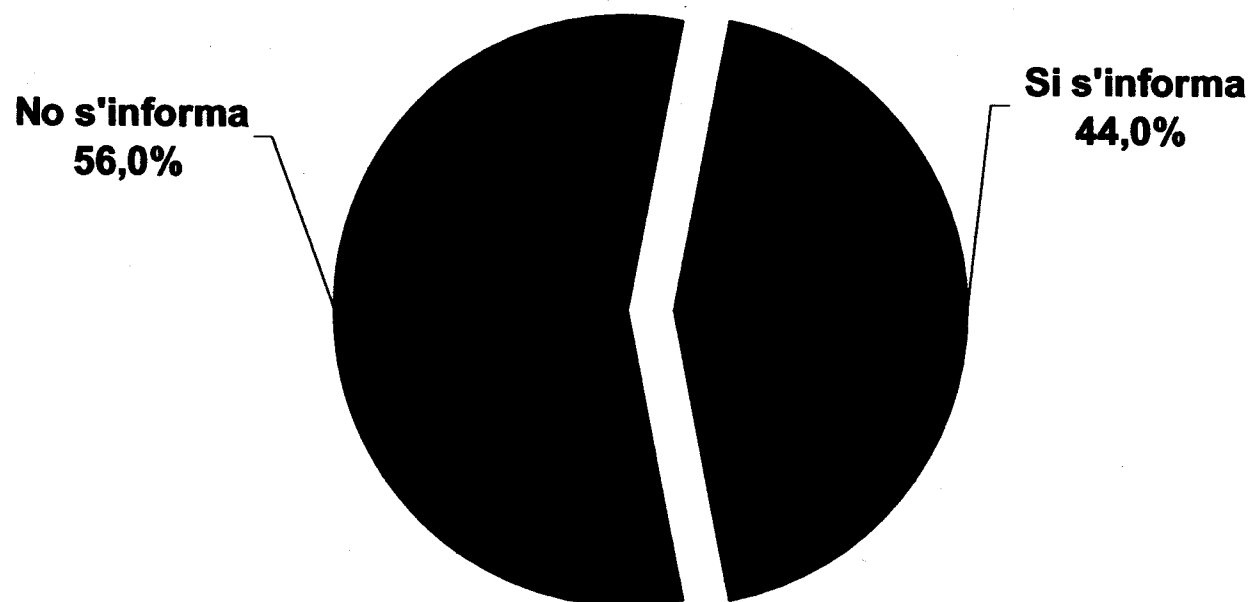
1.- INTRODUCCIÓ.....	3
2.- OBJECTIUS.....	4
3.- METODOLOGIA.....	6
4.- RESULTATS	
Viatge Actual.....	9
Viatge no habitual.....	14
Dades consolidades.....	18
Problemes identificació	20
Altres variables de l'estudi	21
5.- SINTESI.....	24
6.- Material de l'estudi.....	27

- Els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), desitgen conèixer com els diferents elements informatius de les andanes /estacions, de la línia Barcelona i Vallès, actuen sobre el client per ajudar-lo a decidir el tren que ha de agafar.
- En el moment d'agafar un tren, el client de la línia pot optar, segons l'estació, per diferents alternatives de informació per conèixer la destinació d'un tren: El propi tren, els monitors, els pannells, preguntant, etc.
- Els FGC consideren necessari el disposar de dades que li permetin conèixer la importància de cadascun dels diferents elements informatius.
- Aquesta informació es necessari quantificarla per el cas del trajectes habituals. Qualitativament, aquesta informació també es necessària per el cas dels trajectes mes no habituals.
- A tal efecte, els FGC, ens van encarregar la realització d'un estudi. Els objectius coberts, la metodologia emprada i els principals resultats son motiu del present document

- L'objectiu principal de l'estudi e el de determinar quin dels elements d'informació es el que finalment a determinat que el viatger hagi agafat un tren y no un altre. I això per dos escenaris:
 1. El del viatge, real, que puntualment està fent en aquell moment
 - 2 El d'un altre viatge, fictici, que no acostuma a fer
- Per el cas del primer escenari, es tractava de reproduir tot el procés que ha seguit el viatger per escollir el tren en el que està viatjant
- Per el cas del segon escenari, es tractava de esbrinar quin(s) element(s) d'informació consultaria per decidir quin tren agafar.
- Essent, també variables d'informació importants:
 - El tipus de mobilitat (Obligada/no obligada) del viatge real.- Els viatges setmana que fa el viatger.-.-Determinar l'estació d'origen i la de destí.- Determinar el tipus de servei que utilitza (Urbà / Metro Vallès).- El dia de la setmana.- El tipus de mobilitat

- Els diferents elements informatius que poden ajudar al client a decidir quin es el tren que ha d'agafar son:
 - 1 El propi tren
 - Indicació del destí al frontal
 - Indicació del destí al lateral
 - 2 Els monitors informatius
 - 3 Els pannells lluminosos
 - 4 L'andana, la senyalització de l'andana
 - 5 Preguntant
 - A un altre viatger
 - A empleats de la companya
 - 6 Per la hora
 - Dels quadres horaris
 - Dels horaris de butxaca
 - 7 Per la megafonia
 - 8 No s'informa
 - Tots els trens li van bé
 - Ja ho sap, de sempre
 - 9 Etc. Altres

- La majoria del clients, en el viatge que anaven a fer no es van informar per determinar si el tren agafat era el correcte. I no es van informar perquè o "Tots els trens li anaven bé" o "Ho sap de sempre, no li cal informar-se".

VIATGE ACTUAL, ABANS D'AGAFAR EL TREN

Ja hem vist que la majoria del clients, en el viatge que anaven a fer no es van informar per determinar si el tren agafat era el correcte. En detall, el pes dels diferents elements de informació es:

Els principals elements de informació son:

- El pannell lluminós
- El monitor taronja
- La megafonia

Quedant ja els altres elements amb un pes mol baix.

COM S'HA INFORMAT DE QUE AQUEST ERA EL TREN QUE TENIA QUE AGAFAR?	Esment principal %	Total esments %
No s'ha informat, ho sap de sempre	39,2	42,2
No s'ha informat, tots els trens li van be	16,8	18,3
Per el pannell lluminós de l'estacio	15,6	18,7
Per el monitor taronja de l'estacio	10,3	13,0
Per la megafonia	5,8	7,9
El propi tren posa el desti davant, a la locomotora	2,7	3,8
Per la indicacio dels destins a l'andana	3,1	3,7
Per l'hora, mirant els quadres horaris de l'estacio	2,3	2,7
Per l'hora, mirant els horaris de butxaca	1,6	2,4
Ho va preguntar a l'andana a un altre viatger	1,0	1,1
El propi tren posa el desti al lateral dels cotxes	0,7	0,9
Ho va preguntar a la taquilla	0,8	0,8
Ho va preguntar a l'andana a un empleat dels FGC	0,3	0,4

- Òbviament quants més viatges, similars al de referència, fa un client, menys s'informa de quin es el tren que té que agafar. Aquest fet es pot veure en detall al quadre de la propera pàgina.
- Mentre que la **majoria (64%)** dels clients esporàdics s'informen, **només ho fan el 31% dels súper habituals**.
- Entre els dos elements principals d'informació es detecten diferències en funció del tipus de viatger.
- Entre els més esporàdics, el pannel lluminós es diferencialment més consultat que no pas el monitor taronja. Per el contrari aquest té mes pes que el pannel entre els clients més habituals.
- Es dir, sembla ésser que el pannel lluminós es més fàcil d'observar per els clients menys habituals

Esporàdic : 2 o menys viatges-setmana (anada+tornada)	Poc habitual : 3 a 9 viatges-setmana (anada+tornada)
Habitual : 10 viatges-setmana (anada+tornada)	Superhabitual: 11 o + viatges-setmana (anada+tornada)

4.- RESULTATS: El viatge actual

COM S'HA INFORMAT DE QUE AQUEST ERA EL TREN QUE TENIA QUE AGAFAR?	TOTAL	Espo ràdic	Poc Habitual	Habitual	Super Habitual
	100%=100	13,4% =100	22,0% =100	42,1% =100	22,4% =100
	%	%	%	%	%
No es va informar	56,0	35,7	47,3	59,0	68,7
Es va informar	44,0	64,3	52,7	41,0	31,3
Per el pannell lluminos de l'estacio	15,6	20,3	15,0	8,6	3,0
Per el monitor taronja de l'estacio	10,3	14,0	15,0	15,7	17,0
Per la megafonia	5,8	7,0	5,8	6,0	4,8
Per la indicacio dels destins a l'andana	3,1	4,9	4,4	2,3	2,6
El propi tren posa el desti davant, a la locomotora	2,7	5,6	4,4	2,1	0,4
Per l'hora, mirant els quadres horaris de l'estacio	2,3	4,2	2,7	2,3	0,9
Per l'hora, mirant els horaris de butxaca	1,6	3,5	2,2	1,4	0,4
Ho va preguntar	2,1	4,9	2,7	1,6	0,9
El propi tren posa el desti al lateral dels cotxes	0,7	0,0	0,4	0,9	1,3
<i>Basis</i>	<i>(1027)</i>	<i>(139)</i>	<i>(226)</i>	<i>(432)</i>	<i>(230)</i>

Esporàdic : 2 o menys viatges-setmana (anada+tornada)	Poc habitual : 3 a 9 viatges-setmana (anada+tornada)
Habitual : 10 viatges-setmana (anada+tornada)	Superhabitual: 11 o + viatges-setmana (anada+tornada)

- El tipus d'estació també discrimina bastant. Entre viatgers amb origen a estacions termini o d'elecció direccional simple son majoria (73%) els que no s'informen (òbviament) sobre el tren que han de agafar:

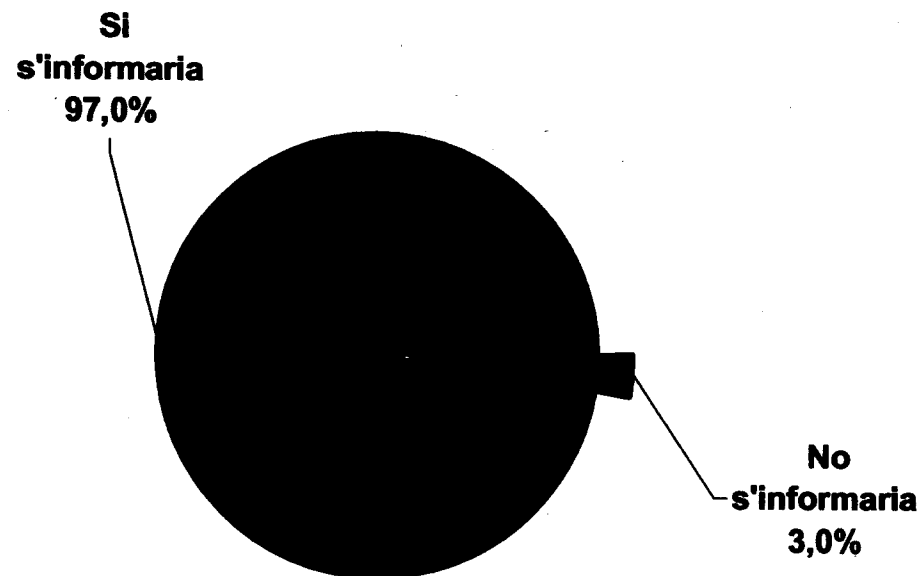
COM S'HA INFORMAT DE QUE AQUEST ERA EL TREN QUE TENIA QUE AGAFAR?	TOTAL	Estació Tipus 1	Estació Tipus 2	Tipus 1 : Termini o direccional simple: Terrassa, Sabadell, Tibidabo, R.Elisenda Padua, Putxet, P.Molina, Vallvidrera Sup. Tipus2; Resta
	100%=100	18,4%=100	71,6%=100	
	%	%	%	
No es va informar	56,0	73,1	52,1	
Es va informar	44,0	26,9	49,6	
Per el pannell lluminos de l'estacio	15,6	8,9	16,4	
Per el monitor taronja de l'estacio	10,3	5,9	13,2	
Per la megafonia	5,8	0,0	6,7	
Per la indicacio dels destins a l'andana	3,1	4,4	2,5	
El propi tren posa el desti davant, a la locomotora	2,7	0,7	3,4	
Per l'hora, mirant els quadres horaris de l'estacio	2,3	2,5	1,9	
Per l'hora, mirant els horaris de butxaca	1,6	2,8	1,3	
Ho va preguntar	2,1	1,3	3,4	
El propi tren posa el desti al lateral dels cotxes	0,7	0,4	0,8	
Basis	(1027)	(189)	(838)	

- Altres segments que també discriminen, encara que ja no tant com les exposades anteriorment son:

COM S'HA INFORMAT DE QUE AQUEST ERA EL TREN QUE TENIA QUE AGAFAR?	TOTAL	Servei Urbà	Metro Vallès	Fei ners	Diss-Dium	Mob Obliga da	No obliga da
	100% =100	52,3% =100	47,7% =100	88,7% =100	11,3% =100	72,5% =100	27,5% =100
	%	%	%	%	%	%	%
No es va informar	56,0	60,0	52,0	58,0	48,0	58,0	51,0
Es va informar	44,0	40,0	48,0	42,0	52,0	42,0	49,0
Per el pannell lluminos de l'estacio	15,6	14,5	16,8	14,4	24,6	15,1	16,8
Per el monitor taronja de l'estacio	10,3	9,8	10,8	10,2	11,0	11,0	8,2
Per la megafonia	5,8	3,8	8,0	5,8	5,7	5,8	5,8
Per la indicacio dels destins a l'andana	3,1	3,4	2,8	2,9	5,0	2,8	3,9
El propi tren posa el desti davant, a la locomotora	2,7	2,9	2,6	2,8	1,8	2,3	3,9
Per l'hora, mirant els quadres horaris de l'estacio	2,3	2,2	2,3	2,1	3,5	2,3	2,3
Per l'hora, mirant els horaris de butxaca	1,6	1,2	2,0	1,5	2,3	1,5	1,8
Ho va preguntar	2,1	1,9	2,2	2,0	2,1	1,0	4,6
El propi tren posa el desti al lateral dels cotxes	0,7	0,8	0,6	0,6	2,1	0,4	1,6
Basis	(1027)	(535)	(492)	(911)	(116)	(745)	(282)

- A efectes de aprofundir més sobre l'objectiu principal de l'estudi el mateix plantejament anterior el es feia ara per un escenari diferent, el d'un altre viatge, fictici, que no s'acostuma a fer
- Per aquest escenari, i a diferència del viatge actual la majoria del clients, si consideren que **SI** que s'informarien per determinar si el tren agafat era el correcte.

VIATGE NO HABITUAL, ABANS D'AGAFAR EL TREN



Concepte i plantejament de viatge inhabitual:

SUPOSEM ARA QUE VOSTÈ FA UN VIATGE AMB AQUESTA LÍNIA QUE NO ACOSTUMA A FER, DES D'UNA ESTACIÓ DIFERENT DE LA DE(estació d'origen)

QUIN ELEMENT D'INFORMACIÓ SERIA PER A VOSTÈ EL MÉS IMPORTANT PER NO EQUIVOCAR-SE A L'AGAFAR EL TREN?

En un viatge no habitual la majoria del clients, s'informarien per determinar si el tren agafat era el correcte.
 En detall, el pes dels diferents element de informació es:

Els principals element s de informació son:

- **El pannell lluminós**
- **El monitor taronja**
- **Les andanes**
- **Els quadres horaris**
- **El propi tren**

Quedant ja els altres elements amb un pes mol baix.

Viatge no habitual COM S'INFORMARIA DE QUIN SERIA EL TREN QUE TINDRIA QUE AGAFAR?	Esment principal %	Total esments %
Per el pannell lluminós de l'estació	29,7	34,7
Per el monitor taronja de l'estació	26,9	33,6
Per la indicació dels destins a l'andana	9,5	11,9
Per l'hora, mirant els quadres horaris de l'estació	7,8	9,5
El propi tren posa el destí davant, a la locomotora	6,6	9,8
Ho preguntaria a la taquilla	4,0	5,8
Per l'hora, mirant els horaris de butxaca	3,4	5,1
Ho preguntaria a l'andana a un empleat dels FGC	3,3	6,8
Per la megafonia	2,4	6,1
El propi tren posa el destí al lateral dels cotxes	2,3	6,2
Ho preguntaria a l'andana a un altre viatger	1,3	3,0
No s'informaria, ho sap de sempre	2,6	2,6
No s'informaria, tots els trens li van be	0,4	0,4

Si prenem els esments del viatge actual, a excepció dels casos que diuen que no s'informen i a aquests últims els adjudiquem l'esment que han fet per un viatge no habitual, podem obtenir un quadre de dades consolidades i amb tots els elements rankinizats:

Els principals elements de informació son:

- El pannell lluminós
- El monitor taronja
- Les andanes
- Els quadres horaris
- La megafonia
- El propi tren

Quedant ja els altres elements amb un pes molt baix.

Resultats consolidats	
PRINCIPALS ELEMENTS DE INFORMACIÓ PER DETERMINAR EL TREN QUE AGAFAR	%
Per el pannell lluminós de l'estació	29,2
Per el monitor taronja de l'estació	26,6
Per la indicació dels destins a l'andana	9,0
Per l'hora, mirant els quadres horaris de l'estació	7,6
Per la megafonia	6,8
El propi tren posa el destí davant, a la locomotora	6,6
Mirant els horaris de butxaca	3,2
Preguntant-ho a un empleat dels FGC	2,7
Pregunt-ho a la taquilla	2,4
Preguntant-ho a un altre viatger	1,9
El propi tren posa el destí al lateral dels cotxes	1,4

- A les properes pàgines mostrem els quadres d'aquestes dades consolidades en funció dels segments més discriminants.
- Confirman les mateixes tendències observades anteriorment:
 - El panell lluminós es més important per els clients més esporàdics i per els de cap de setmana
 - El monitor taronja ho es per els més habituals

Resultats consolidats	TOTAL	Espo ràdic	Poc Habitual	Habitual	Super Habitual
PRINCIPALS ELEMENTS DE INFORMACIÓ PER DETERMINAR EL TREN QUE AGAFAR	100%=100	13,4% =100	22,0% =100	42,1% =100	22,4% =100
	%	%	%	%	%
Per el pannel lluminós de l'estació	29,2	39,0	33,0	28,0	21,0
Per el monitor taronja de l'estació	26,6	15,0	20,5	28,5	35,0
Per la indicació dels destins a l'andana	9,0	5,4	9,2	9,6	10,0
Per l'hora, mirant els quadres horaris de l'estació	7,6	7,6	8,4	6,6	8,8
Per la megafonia	6,8	9,8	8,7	6,2	3,9
El propi tren posa el destí davant, a la locomotora	6,6	7,6	7,0	6,8	5,3
Mirant els horaris de butxaca	3,2	5,3	4,1	3,4	1,2
Preguntant-ho a a un empleat dels FGC	2,7	4,4	2,8	2,3	2,4
Pregunt-ho a la taquilla	2,4	1,0	1,8	2,0	4,2
Preguntant-ho a un altre viatger	1,9	1,5	1,2	2,4	2,4
El propi tren posa el destí al lateral dels cotxes	1,4	0,0	0,8	1,5	3,2
<i>Basis</i>	(1027)	(139)	(226)	(432)	(230)
Esporàdic : 2 o menys viatges-setmana (anada+tornada)		Poc habitual : 3 a 9 viatges-setmana (anada+tornada)			
Habitual : 10 viatges-setmana (anada+tornada)		Superhabitual: 11 o + viatges-setmana (anada+tornada)			

Resultats consolidats	TOTAL	Servei Urbà	Metro Vallès	Fei ners	Diss-Dium	Mob Obligad a	No obligad a
PRINCIPALS ELEMENTS DE INFORMACIÓ PER DETERMINAR EL TREN QUE AGAFAR	100% =100	52,3% =100	47,7% =100	88,7% =100	11,3% =100	72,5% =100	27,5% =100
	%	%	%	%	%	%	%
Per el pannell lluminós de l'estació	29,2	30,5	27,8	27,7	40,7	28,2	31,7
Per el monitor taronja de l'estació	26,6	26,9	26,2	27,0	22,9	28,3	22,1
Per la indicació dels destins a l'andana	9,0	10,9	7,0	9,3	6,6	8,5	10,5
Per l'hora, mirant els quadres horaris de l'estació	7,6	8,7	6,3	7,8	5,6	8,2	5,8
Per la megafonia	6,8	5,4	8,3	6,9	6,1	7,0	6,2
El propi tren posa el destí davant, a la locomotora	6,6	8,1	5,9	7,3	5,0	6,8	7,8
Mirant els horaris de butxaca	3,2	2,3	4,2	3,3	2,3	3,5	2,3
Preguntant-ho a a un empleat dels FGC	2,7	0,4	5,1	2,6	3,4	2,8	2,3
Pregunt-ho a la taquilla	2,4	1,7	3,2	2,5	1,5	2,3	2,7
Preguntant-ho a un altre viatger	1,9	1,2	2,6	1,7	2,7	1,6	2,5
El propi tren posa el destí al lateral dels cotxes	1,4	1,9	0,8	1,1	3,0	1,0	2,3
<i>Basis</i>	(1027)	(535)	(492)	(911)	(116)	(745)	(282)

- Independentment del sistema d'informació per determinar el tren, no es detecta que el clients tinguin problemes per identificar-lo.

EL % DE CLIENTS AMB PROBLEMES PER IDENTIFICAR EL TREN, ES UNA MINORIA INFIMA

TE PROBLEMES PER IDENTIFICAR EL TREN ?	TOTAL	Servei Urbà	Metro Vallès	Feiners	Diss-Dium
	%	%	%	%	%
No, mai	96,8	97,3	96,3	97,3	96,3
Alguna vegada, molt poques	2,6	2,5	2,7	2,5	2,7
Si, de vegades em costa	0,5	0,1	0,9	0,1	0,9
Si, sovint em costa	0,1	0,1	0,2	0,1	0,2

4.- RESULTATS: Altres variables de l'estudi

- En quant al tipus de mobilitat :

- Tres de cada quatre viatges fets en feiners ho son per mobilitat obligada, be per origen, be per destí.
- En cap de setmana la situació es inversa, dos de cada tres viatges ho son per mobilitat no obligada
- El percentatge de viatges no basats en el domicili (viatges triangulars) . 12,5%, confirma la tendència al alça d'aquesta situació des de la integració tarifaria

MOTIU DEL VIATGE	TOTAL	Feiners	Diss-Dium
	%	%	%
Per origen			
Domicili	46,3	45,7	50,2
Treball	26,9	28,5	13,9
Estudis	14,8	16,2	4,5
Gestions	1,9	1,9	2,2
Altres	10,1	7,7	29,2
Per destí	%	%	%
Domicili	41,2	41,4	40,2
Treball	26,4	28,1	12,5
Estudis	13,6	14,6	5,6
Gestions	3,7	4,0	1,5
Altres	15,1	11,9	40,2
Total:	%	%	%
No basats en el domicili	12,5	12,9	9,6
Mobilitat obligada	72,5	77,4	34,6
Mobilitat no obligada	27,5	22,6	65,4

(*) **Mobilitat obligada: Treball o Estudi per destí o Treball o Estudi per origen i Domicili per destí**

- En quant al tipus de títol, els dos mes presents són la T-10 (57%) i la T-50/30 (16%)
- En conjunt, els títols ATM representen el 86% dels títols :

El bitllet es fa servir una mica més els caps de setmana i al Metro del Vallès

La T-Mes es fa servir una mica més al servei urbà i els feiners.

Però en conjunt No hi ha grans diferències per tipus de servei ni per dia de la setmana

TIPUS DE TITOL	TOTAL	Servei Urbà	Metro Vallès	Feiners	Diss-Dium
	%	%	%	%	%
Bitllet (qualsevol tipus)	7,6	3,9	11,8	7,0	12,4
T-10	56,9	58,0	55,7	57,1	55,1
T-Mes	10,0	14,9	4,6	10,3	7,4
T-50/30	16,0	15,6	16,4	16,0	15,4
T-Dia o T-70/30 (Familiar) o T-Jove	2,9	2,3	3,5	2,6	4,9
Abonament FGC Anual	1,3	0,4	2,3	1,3	1,4
Abonament FGC Trimestral	1,1	0,6	1,7	1,2	0,1
Tarjeta/passis pensionista/T-4	3,6	4,0	3,2	3,8	2,7
Altres títols	0,3	0,0	0,6	0,3	0,2
No porta bitllet, no ha pagat	0,3	0,3	0,2	0,3	0,4
Total ATM	85,8	90,8	80,2	86,0	82,8

4.- RESULTATS: Altres variables de l'estudi

- En quant cada viatge està fet per viatgers que, en promitg, fan 9,6 viatges a la setmana
- Una mica més al servei urbà que al Metro del Vallès
- Sense notables diferències entre els feiners i els caps de setmana, indicador de que fonamentalment son els mateixos clients

VIATGES-SETMANA FGC (Similars i anada+tornada)		TOTAL	Feiners	Diss- Dium	Servei Urbà	Metro Vallès
		%	%	%	%	%
<i>Esporàdics</i>	Menys de 1 viatge	5,4	4,5	12,1	5,4	5,4
	1 o 2 viatges	8,1	7,2	15,7	8,5	7,7
<i>Poc habituals</i>	De 3 a 5 viatges	9,7	9,5	10,9	12,9	6,2
	De 6 a 9 viatges	12,4	12,5	11,3	11,6	13,3
<i>Habituals</i>	10 viatges	42,1	45,4	16,2	33,6	51,3
<i>Molt habituals</i>	De 11 a 15 viatges	10,6	9,1	22,2	9,9	11,3
	16 o mes viatges	11,7	11,8	11,5	18,2	4,7
<i>Mitjana</i>		9,6	9,7	8,6	10,2	8,9

EL VIATGE ACTUAL

- ***La majoria (56%) dels viatgers de la línia Barcelona i Vallès no es van informar del seu tren abans d'agafar-lo, fonamentalment perquè "ja ho saben, de sempre"***
- ***Els viatgers més esporàdics s'informen molt més (64%) que no pas els més habituals (31%)***
- ***També s'informen una mica més els viatgers de cap de setmana, els de mobilitat no obligada i els del servei Metro del Vallès.***
- ***Els tres principals elements d'informació son el pannell lluminós (16%), el monitor taronja (10%) i la megafonia (6%). La resta d'elements tenen un pes del 12%.***
- ***Entre els viatgers mes habituals te mes pes el monitor taronja que no pas el pannel lluminós (relació 17%/3%) tot ho contrari que entre els viatgers més esporàdics (relació 14%/20%)***

EL VIATGE NO HABITUAL

- ***A diferencia de ho que succeeix amb el viatge actual, pel cas de un viatge no habitual, diferent de l' actual la pràctica totalitat dels viatgers (97%) afirmen que s'informarien de quines el tren que deuriem d'agafar***
- ***Això es vàlid per tots els segments de l'estudi. Aquesta dada quasi no varia perquè client sigui esporàdic o habitual, de feiners o de cap de setmana, jove o gran, de mobilitat obligada o no obligada.***
- ***En aquesta situació hi ha dos elements d'informació que destaca sobre tots els demés. Son el pannell lluminós (30%) i el monitor taronja (27%)***
- ***Els següents elements son el sentit de l'andana (10%), els quadres horaris de l'estació (8%) i el propi tren (7%).***
- ***Convé indicar aquí que el 97% del viatgers indiquen que mai han tingut problemes d'identificar un tren***

TOTAL CONSOLIDAT

- ***En el supòsit de que tots els viatgers es tinguessin que informar a l'hora d'agafar un tren i consolidant les dades del viatge actual amb les d'un viatge no habitual els dos principals elements tornen a ésser:***
 - » ***EL PANNELL LLUMINÓS DE L'ESTACIÓ:*** **29,2%**
 - » ***EL MONITOR TARONJA:*** **26,6%**
- ***Sense que convingui potenciar un més que l'altre donat que un es més consultat per els clients mes esporàdics i l'altre per els més habituals. Els dos compleixen una funció útil.***