

ÍNDIX DE PERCEPCIÓ DE SEGURETAT A FGC (IPS) (2A FASE)

novembre 2005

RPEO núm 380

**Registre Públic d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya
Decret 1/2005, d'11 de gener**

Construcció d'un índex de la seguretat percebuda a FGC

Onada novembre 2005

Josep Maria Aragay, Carme Miralles-Guasch, Juli Sabaté,
Marta Murrià, Daniel Polo, Josep Espluga, Eva Freixa

SUMARI

| | |
|---|-----------|
| 1. OBJECTIUS | 3 |
| 2. METODOLOGIA | 7 |
| 2.1. Fases de l'estudi | 7 |
| 2.2. Univers i mostra | 9 |
| 2.3. Treball de camp: recollida de la informació | 13 |
| 2.4. El qüestionari definitiu | 14 |
| 3. ELS RESULTATS QUANTITATIUS | 17 |
| 3.1. La deconstrucció dels indicadors | 17 |
| 3.2. La descripció dels resultats | 50 |
| 4. L'ANÀLISI QUALITATIVA | 87 |
| 4.1. Aspectes de qualitat | 87 |
| 4.2. Informació | 92 |
| 4.3. Dispositius de seguretat | 93 |
| 4.4. Els vigilants de seguretat | 96 |
| 4.5. Els inspectors (revisors) | 98 |
| 4.6. Altres elements | 99 |

1. OBJECTIUS

Mesurar la seguretat percebuda a FGC

En aquesta segona onada es mantenen els objectius de l'estudi definits en les seves primeres fases.

a nivell global i específic

L'objectiu principal de l'estudi és dotar a FGC d'un instrument de mesura de la seguretat percebuda pels seus clients en les seves dues principals línies: Barcelona-Vallès i Llobregat Anoia. La construcció d'índexs sintètics de satisfacció del client per a les operadores de la mobilitat és molt comuna. Els qüestionaris a partir dels quals es construeixen aquests índexs inclouen una o dues preguntes relatives a la seguretat, però mai s'ha aprofundit en aquest aspecte. La seguretat és un tema prou ampli i a la vegada determinat per múltiples factors, de manera que es fa necessària una anàlisi específica del tema. Un indicador de la seguretat percebuda a FGC pot ésser de gran utilitat.

a partir d'un model obert

L'índex de percepció de la seguretat a FGC ha de permetre mesurar la percepció de seguretat tant a nivell global, com a nivells més específics. En aquest sentit, el qüestionari va de la màxima desagregació possible (aspectes concrets que influeixen en la percepció de seguretat), passant per valoracions globals dels àmbits de la seguretat considerats (tècnic, entorn físic, entorn humà), fins a una valoració global de la seguretat a FGC.

i no només en relació a aspectes interns de FGC

Aquesta lògica, que va del més concret al més general, permet que en cada onada semestral, es puguin incorporar en el qüestionari nous aspectes que hagin aparegut com a nova preocupació.

Per tant, l'objectiu d'aquest estudi és construir un indicador de seguretat percebuda basat en un model obert.

Aquest plantejament introdueix eines estadístiques i sociològiques no habituals en la construcció d'índexs de qualitat.

Factors que expliquen aquesta seguretat

A més, es pretén incorporar factors externs que influeixen en la sensació de seguretat, ja que en un entorn cada vegada més globalitzat, la seguretat no s'ha de contemplar només en relació als factors directament relacionats i controlables per FGC sinó que s'han de poder situar els valors obtinguts en la conjuntura del moment en què es recull la informació. La inseguretat a FGC pot veure's influenciada per circumstàncies més àmplies que el propi context en què es realitza el desplaçament. D'aquesta manera, incidents viscuts en d'altres xarxes poden influir en la percepció dels nostres clients. Així mateix, el clima d'inseguretat a nivell local i/o global derivat de circumstàncies alienes a l'operador, puntuals (atemptats) o bé contínues (la inseguretat ciutadana) poden influir en la percepció dels usuaris.

La component subjectiva de l'objecte d'estudi

Anàlisi qualitativa

En síntesi, l'objectiu principal de l'estudi és trobar els factors que més i millor expliquen la variabilitat d'aquests índexs de la seguretat (globals i específics), i determinar quin és el seu pes en aquesta percepció de la seguretat.

Anàlisi enfocada a la gestió

Ara bé, a banda de l'índex, l'estudi proporciona un seguit de valoracions i percepcions sobre tots els aspectes estudiats que en si mateixes ja són d'interès. La mera descripció de les por, incomoditats i inseguretats que diferents aspectes suposen pels entrevistats, així com la freqüència amb què aquests s'hi troben quan es desplacen amb FGC és una informació de gran utilitat.

Reproduïble en el temps

L'objecte d'estudi és la seguretat percebuda, ja que és la percepció i no la realitat la que influeix en la satisfacció dels usuaris (això sense tenir en compte que la seguretat és un concepte socialment construït). A més a més, els factors estudiats (la por, la inseguretat, la incomoditat) són aspectes amb una notable component subjectiva.

Completar la informació d'estudis de qualitat

Aquesta component subjectiva implica que a l'hora de clarificar com les persones utilitzen el terme "seguretat", es faci necessari esbrinar a què es refereixen en cada situació i com construeixen aquest objecte d'estudi. Per això s'ha considerat convenient la incorporació d'una anàlisi qualitativa per tal de completar les informacions obtingudes en l'anàlisi quantitatiu, que en aquesta onada es centra en les opinions dels usuaris joves de FGC.

Un altre objectiu bàsic és enfocar l'anàlisi a la gestió, permetent als responsables del servei introduir modificacions segons els resultats de l'estudi per tal d'augmentar la sensació de confort dels seus clients. En aquest sentit, l'indicador és reproduïble en el temps, oferint la possibilitat a FGC de realitzar preses d'informació regulars, conformant una sèrie històrica o evolutiva.

L'índex de percepció de seguretat té finalment com a objectiu complementar la informació aportada per altres indicadors de qualitat que puguin ser desenvolupats pel propi operador. La relació entre la seguretat i altres atributs del servei són prou evidents. De fet, si hom no se sent segur no pot sentir-se còmode. Així mateix, si hom té por, l'espera es fa eterna i el viatge incòmode. D'altra banda, els entorns bruts i descuidats ens fan sentir insegurs. De fet, tots els factors que determinen la qualitat del servei estan interrelacionats, i la seguretat és un dels més bàsics.

Estudi qualitatiu

En aquesta onada la part qualitativa es centra en una població concreta d'usuaris de FGC: els joves. En aquest sentit, l'estudi pretén obtenir informació sobre la percepció que tenen els joves

usuaris habituals dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya sobre la seguretat en aquest transport públic.

Amb aquest objectiu s'ha dissenyat un estudi qualitatiu de caire exploratori basat en entrevistes en profunditat realitzades a una mostra de joves que utilitzen amb regularitat els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

S'ha triat un mètode d'investigació qualitatiu, ja que el que es pretén és obtenir un tipus d'informació vinculat als significats i a la interpretació que les persones fan dels riscos i de les seves actuacions al respecte. Per aquest motiu s'ha considerat adient utilitzar la tècnica de *l'entrevista en profunditat*, semiestructurada, individual i cara a cara, que permet desenvolupar una conversa llarga amb les persones integrants de la població objecte d'estudi, on fer aparèixer indicis dels elements esmentats. L'entrevista s'entén com un *procés comunicatiu* mitjançant el qual es pot "extreure" informació d'una persona; una informació que es troba en la seva biografia, és a dir, en el conjunt de les representacions associades als esdeveniments viscuts. D'aquesta manera es genera un discurs amb una certa línia argumental (poc fragmentat ni precodificat, a diferència dels qüestionaris) que permet a la gent descriure experiències i opinions, i parlar sobre les seves pròpies vides amb les seves pròpies paraules.

2. METODOLOGIA

2.1. FASES DE L'ESTUDI

Definició i construcció de l'índex

La construcció d'un sistema d'indicadors com el que aquí s'apunta és una proposta innovadora. En aquest sentit, la primera fase va permetre definir l'estructura bàsica de l'instrument de mesura abans de ser implementat. És a dir, el sistema va ser calibrat abans de ser considerat com a definitiu, tot i que com ja s'ha dit, al tractar-se d'un model obert la metodologia permet afegir aspectes que interessin en cada moment sense alterar la fiabilitat de la sèrie.

Primera fase: definició

Fase de definició

En la fase de definició portada a terme durant el mes de gener es considerarà que existeixen tres **dimensions bàsiques de la seguretat** en l'àmbit de FGC:

- **Passatge:** sensació d'inseguretat relacionada amb les persones. S'inclou en aquesta dimensió la por a les agressions, als robatoris, a les intimidacions i a determinats grups socials (estereotips).
- **Entorn:** sensació d'inseguretat derivada de les característiques i l'estat de l'espai en que es realitza el desplaçament. S'inclou en aquesta dimensió les connotacions negatives derivades de la manca de lluminositat, neteja i manteniment.
- **Accidentabilitat:** sensació d'inseguretat associada al risc de patir qualsevol tipus d'accident. S'inclou en aquesta dimensió la por associada a patir caigudes, xocs i descarrilaments de trens, incendis i atemptats.

Per cadascuna de les dimensions citades, es llistaren tots aquells aspectes susceptibles d'influir en la percepció de seguretat. Com que la recollida d'informació es realitza en el context de desplaçament i el temps és limitat, s'optà per elaborar tres qüestionaris, un per a cadascuna de les dimensions de la seguretat.

Cadascun dels tres qüestionaris va ser administrat a una mostra independent de clients de FGC, de la mateixa grandària (uns 400 individus en cada mostra).

L'anàlisi i tractament estadístic va permetre determinar quins eren els factors clau que passaren a formar part d'una primera versió del sistema definitiu, que es va testar en una mostra de 1105 clients de FGC durant una setmana a finals de febrer i principi de març.

Fase actual: Implementació i semestralització

La fase actual: implementació

La fase que ara s'inicia és la d'implementació, amb una segona onada de recollida de la informació un cop validat per primera vegada el qüestionari definitiu. Aquest ja es pot considerar un sistema de mesura reproducible en el temps, amb la possibilitat d'afegir els nous aspectes que interessin en cada onada de recollida de dades, a més dels necessaris per a la construcció de l'índex de seguretat. En aquest sentit, en la present onada es revalida el qüestionari quant a la construcció de l'indicador de seguretat, a la vegada que s'introdueixen nous aspectes d'interès per FGC i se'n modifiquen alguns dels anteriors per tal de millorar el sistema de recollida de dades. Tanmateix, aquestes modificacions no impediran el manteniment de la sèrie de dades. Aquest sistema d'indicadors ha de ser capaç de situar els valors obtinguts en la conjuntura del moment en què es re-

cull la informació. El qüestionari inclourà una bateria de preguntes dirigides a situar les tres dimensions de seguretat en un context global. D'aquesta manera, hom podrà contraposar la mesura de seguretat a FGC amb la mesura de la seguretat a nivell general, per cada moment.

2.2. UNIVERS I MOSTRA

Univers: usuaris de les dues línies

a) Estudi quantitatiu

L'univers està integrat pels clients de FGC, a partir de 16 anys, de les dues línies metropolitanes de l'operador:

- Línia Barcelona-Vallès
- Línia Llobregat-Anoia

en feiners i festius i de totes les franges horàries

En l'estudi s'han contemplat tant els dies feiners com els festius, ja que es considera que el perfil dels usuaris i les característiques i el context dels desplaçaments són diferents.

S'ha realitzat un disseny mostral estratificat. La determinació dels estrats deriva de la consideració de les següents variables: línia de transport, càrrega per trams de línia i franja horària (hores punta i hores vall). Les dades s'han ajustat (ponderat) posteriorment per als càlculs globals construint estrats en funció del volum de passatgers corresponents a cada tram de línia (segons estació origen), en cada franja horària i segons dia (feiner o festiu).

El marge d'error està calculat per $p=q=0.5$ i confiança 95%

Taula 1
Mostra real i marges d'error

| | n | error |
|------------------------|-------------|--------------|
| Línia Barcelona-Vallès | 756 | 1,82% |
| Línia Llobregat-Anoia | 756 | 1,82% |
| | | |
| Total | 1512 | 1,29% |

b) Estudi qualitatiu

Pel que fa a la metodologia en la part qualitativa, l'entrevista ha partit d'un mínim guió inicial d'àmbits temàtics predefinitos, sense ordre preestablert, mitjançant el qual s'han abordat els objectius de la investigació a partir del relat de les experiències pròpies de l'entrevistat o entrevistada. El guió temàtic ha estat el següent:

- Aspectes de qualitat del servei: horaris, puntualitat, freqüències, etc.
- Aspectes de qualitat vinculats a l'arranjament, la il·luminació, la neteja, etc. dels trens i de les estacions.
- Aspectes vinculats a la vigilància i als dispositius de seguretat, tant als trens com a les estacions. (sistemes d'accés, sistemes de vigilància, alarmes, etc.)
- Percepcions, sensacions i experiències de seguretat i de risc, als trens i a les estacions.
- Aspectes vinculats al personal dels trens: revisors, conductors, etc.
- Aspectes vinculats al personal de seguretat: vigilants de seguretat, gossos, etc.
- Altres qüestions que volguessin comentar els entrevistats.

Univers i mostra:

La mostra l'han constituïda 10 joves, cinc usuaris habituals de les línies del Vallès i els altres cinc usuaris habituals de les línies del Llobregat.

Descripció de la mostra:

S'ha entrevistat a 10 persones joves, d'una mitjana d'edat de 21,8 anys, amb un rang de 20-25 anys, de les quals 7 són dones i 3 són homes, 4 treballen i 6 estudien, 4 tenen cotxe i 6 no en tenen, amb una freqüència mitjana d'ús dels FGC de 16,5 vegades al mes (amb un rang d'entre 6 i 25 vegades). Del total de persones entrevistades, 5 són usuàries habituals de les línies del Vallès i les altres 5 ho són de les línies del Llobregat.

El treball de camp s'ha realitzat entre l'1 d'octubre i el 15 de novembre de 2005. Les entrevistes tingueren lloc allà on van preferir els entrevistats, sovint prèvia cita telefònica, i després d'explicar els motius de la recerca. La durada ha oscil·lat entre 1 hora i 1,5 hores, i la conversa s'ha enregistrat en cinta magnètica mitjançant un gravadora visible. Tots els entrevistats han estat advertits de la gravació i se'ls ha garantit la confidencialitat de les seves opinions particulars i el seu anonimats.

Procediment d'anàlisi

Un cop obtingudes les dades de les entrevistes s'han analitzat seguint els següents passos:

- 1) En primer lloc, s'han transcrit literalment totes les entrevistes, per tal de tenir tota la informació per escrit i poder-la treballar.
- 2) En segon lloc, s'ha fet una lectura exploratòria de les trans-

cripcions, per tal d'identificar els diferents temes rellevants per a la investigació, les qüestions percebudes com a més problemàtiques, els conceptes i les expressions usades per a referir-s'hi.

- 3) Després s'han analitzat amb profunditat tots els fragments rellevants per tractar de contextualitzar-los segons les dimensions històriques i socials dels parlants i del context d'interacció, i reconstruir les diverses argumentacions.
- 4) Posteriorment s'han comparat totes les categories entre sí, i entre totes les entrevistes, amb la finalitat d'oferir explicacions plausibles a les coses que diuen i fan (i que diuen que fan) els entrevistats i les entrevistades.

Com es pot veure, les entrevistes es converteixen en un *text* (transcrit) que pot ser interpretat. Tanmateix cal assenyalar que per a fer-ho també s'han de tenir en compte els elements extradiscursius, és a dir, aquells que no apareixen en el *text*. Una interpretació consistent dels discursos ha de tenir en compte que les persones són subjectes històrics, que actuen i interpreten fets en el marc d'unes relacions socials que les empenyen més o menys explícitament a fer-ho d'acord amb unes creences i significats concrets.

Taula 2:
Descripció de la mostra entrevistada per a l'anàlisi qualitatiu

| Codi Enrevista | Sexe | Edat | Situació laboral | Té cotxe? | Freqüència mensual d'ús dels FGC | Línia habitual per on viatja |
|----------------|------|------|------------------|-----------|----------------------------------|------------------------------|
| 01 | Dona | 23 | Estudiant | Sí | 8 | Llobregat |
| 02 | Dona | 25 | Assalariada | No | 25 | Vallès |
| 03 | Dona | 21 | Estudiant | No | 25 | Vallès |
| 04 | Home | 20 | Estudiant | Sí | 20 | Vallès |
| 05 | Home | 20 | Estudiant | No | 12 | Vallès |
| 06 | Dona | 22 | Assalariada | Sí | 25 | Vallès |
| 07 | Dona | 22 | Estudiant | No | 12 | Llobregat |
| 08 | Dona | 20 | Estudiant | No | 20 | Llobregat |
| 09 | Dona | 21 | Assalariada | No | 12 | Llobregat |
| 10 | Home | 24 | Assalariat | Sí | 6 | Llobregat |

2.3. TREBALL DE CAMP: RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ

L'obtenció de la informació per a **l'estudi quantitatiu** s'ha dut a terme amb entrevista personal mitjançant qüestionari estructurat i precodificat.

El treball de camp per aquesta segona onada es va realitzar durant una setmana, del dilluns set de novembre al diumenge tretze de novembre.

Entrevistes a tots els trams i horaris

L'operativa del treball de camp va ser la mateixa per a les ocasions anteriors: a cada enquestador li corresponia un tram de línia, un sentit de la marxa i una franja horària diferents cada dia. L'organització del treball de camp s'orientà a l'objectiu de cobrir amb la màxima exhaustivitat possible tots els trams durant totes les franges horàries, i en tots els dies, però al mateix temps obtenint una producció mínima diària global i segons estació d'origen dels entrevistats.

Control diari del treball de camp

La selecció aleatòria dels efectius de la mostra s'assegurà a partir d'un protocol que els enquestadors havien de seguir. Les entrevistes es realitzaren a les andanes, amb seguiment dins del vagó quan era necessari. Tenint en compte que l'univers és acotat (clients de FGC, a partir de 16 anys) però no conegut (manca de dades poblacionals), per assegurar el principi d'aleatorietat s'optà per una selecció dels individus segons un mostratge sistemàtic d'arrencada aleatòria: els entrevistadors seleccionaven al tercer client que entrava a l'andana després del tancament de les portes del darrer tren. En cas de negativa, aquest era substituït pel següent client. Cada tres enquestes realitzades canviaven d'estació. Donat que determinats trams tenen freqüències de pas molt baixes, per tal de no baixar la

productivitat, els enquestadors podien quedar-se dins el tren i agafar la gent que pujava en cada estació, però seguint el mateix criteri d'aleatorietat. Així, si en una estació no hi havia ningú, es podien desplaçar a la següent sense haver d'esperar el proper tren.

Els qüestionaris realitzats eren lliurats diàriament per tal que fossin codificats i entrats a la base de dades, de manera que les incidències trobades es podien comentar als enquestadors per tal que les corregissin gairebé al moment, durant els següents dies.

Una vegada entrades totes les dades es va depurar la base per tal de realitzar l'explotació corresponent.

2.4. EL QÜESTIONARI DEFINITIU

Canvis en el qüestionari per tal de buscar el model òptim

En la definició del qüestionari per aquesta onada, s'han respectat les variables que quedaren incloses en el model global que sorgí de l'anàlisi de les dades en la primera fase. Tanmateix, s'han afegit i eliminat algunes variables per tal d'intentar optimitzar el model, a la vegada que s'han inclòs alguns aspectes que preocupen especialment als responsables de FGC.

S'han respectat les variables que en l'onada anterior van formar part del model global

Una anàlisi estadística de components principals (ACP), ha demostrat la consistència del qüestionari, doncs les variables segueixen agrupant-se segons els grans aspectes pels quals s'estructura el qüestionari (aspectes tècnics, físics, entorn humà, dispositius i personal de seguretat i seguretat externa a FGC).

Concretament, els canvis són els següents:

Per tal d'eliminar correlacions altes entre variables:

S'ha eliminat l'ítem sobre els racons. La raó és que està molt correlacionat amb la il·luminació, i els dos fan referència a un factor clau per a la seguretat dels espais: la visibilitat. Creiem més necessari el de la il·luminació que el dels racons, perquè sembla que amb els racons no s'hi pot fer gaire res (a banda de posar mampares).

S'han unit els dos ítems que tenien com a conseqüència caure a la via (per culpa de les andanes petites o per culpa de molta gent a les andanes). El resultat és el mateix, i la culpa de caure perquè hi ha molta gent a les andanes es correlacionava molt amb les aglomeracions, que ja surten en una altra part del qüestionari

S'ha eliminat la pregunta sobre quedar-se enganxat a les portes perquè la conseqüència és també caure a la via/fer-se mal. A més a més, en l'anàlisi qualitatiu s'ha vist que, si bé quedar-se enganxat a les portes (la persona o la roba) passa algunes vegades, sempre és fàcil obrir-les i mai té conseqüències importants.

S'han unit els dos ítems que tenien a veure amb les fallades tècniques i la falta de llum o visibilitat (quedar-se parat en un túnel i que els vagons es quedin sense llum). Les dues es correlacionaven molt entre elles i junt amb el factor mala il·luminació

Per tal d'afegir temes d'interès i buscar una optimització del model:

S'ha afegit una pregunta sobre la por que suposaria una ampliació d'horaris en quant a viatjar en hores de poca afluència. Lin-

teressa saber si una ampliació d'horaris seria ben rebuda o si incrementaria la inseguretat perquè es viatja més en hores nocturnes i de poca influència.

S'ha afegit una pregunta sobre el nivell d'acord amb què el personal de seguretat porti gossos, ja que és un tema que també preocupa.

S'han afegit un seguit de preguntes dicotòmiques en termes de por i preferència per complementar/ afegir temes d'interès.

S'ha afegit una pregunta sobre la utilitat que tindria la creació d'un servei especial de seguretat que només actués en les operadores ferroviàries.

S'ha afegit una pregunta de victimització per tenir una aproximació objectiva (no només subjectiva) de la seguretat a FGC. Així es podrà construir un índex de victimització.

Un dels canvis principals, que com es veurà més endavant ha repercutit en els models de regressió, és la desagregació de la seguretat en relació a l'entorn, diferenciant entorn físic d'entorn humà, de manera que si abans hi havia dues variables globals que resumien dos dels àmbits de l'estudi (seguretat tècnica i seguretat en relació a l'entorn humà), ara s'hi afegeix la seguretat relacionada amb l'entorn físic (el seu estat i manteniment, la ubicació de les estacions, etc.).

3. ELS RESULTATS QUANTITATIUS

3.1. LA DECONSTRUCCIÓ DELS INDICADORS

3.1.1. Els models causals

El model de regressió lineal múltiple

En aquest apartat es presenten els resultats de l'avaluació de la seguretat percebuda a FGC des d'una perspectiva derivada del plantejament que es presenta en aquesta recerca. Com ja es va fer en la primera onada de l'estudi (març 2005), han estat els usuaris qui defineixen el nivell de seguretat percebuda a FGC, i el que hom proposa és senzillament deconstruir aquesta avaluació subjectiva en els diferents factors previstos que la componen, situant a la vegada el nivell d'explicació que aporten aquests factors sobre l'avaluació global.

A continuació es recorda el mètode pel qual es "deconstrueix" l'índex de seguretat percebuda, que és el mateix que es va utilitzar en l'anàlisi del març de 2005. Es tracta d'un mètode simple, que es basa en un model de regressió lineal múltiple. A continuació s'explica breument en què consisteix un model de regressió. Es tracta d'explicar el valor mitjà d'una variable (coneguda com a exògena, ja que queda fora) a partir d'una combinació dels valors mitjans de la resta de variables (dites endògenes) que considera el model. Es busca la relació causa-efecte, i per tant cada variable queda ubicada clarament en relació a la seva funció dins del model. En el cas present la variable exògena és la seguretat percebuda a FGC i les endògenes, la resta de variables del qüestionari relatives a la seguretat.

El coeficient de determinació (R^2) dona informació sobre quina part de la variació global de la variable exògena (la seguretat

percebuda a FGC) queda explicada pel conjunt de variables endògenes del model. En estudis reals coeficients de determinació superiors a 0.4 són poc habituals, doncs hi ha massa factors desconeguts que incideixen sobre la causalitat en relació a la variable explicada.

L'avaluació global de la seguretat s'obté de forma directa, com a avaluació mitjana aportada pels entrevistats (segona columna de les taules dels models).

Com s'ha explicat amb anterioritat, el model és obert i permet la introducció de noves variables.

En qualsevol cas noves avaluacions (cada 4 o 6 mesos) de la seguretat global percebuda, a partir d'un qüestionari revisat i adaptat, poden donar variacions en el resultat global, les variables significatives, i/o els seus pesos, i fins i tot en el coeficient de determinació, que previsiblement augmentaria si les variables noves considerades donen més informació sobre la seguretat percebuda.

Una variació del resultat global implica un augment o disminució (significativa o no, en termes estadístics) de la seguretat percebuda, i lògicament té interès en si mateix.

La modificació de les variables significatives donaria a entendre un canvi en l'èmfasi que els usuaris posen en les factors contemplats (les variables endògenes), variant en termes relatius la importància dels mateixos, la qual cosa pot ser de molta utilitat per a la presa de decisions del comandament de FGC.

La variació dels diferents pesos també indicaria el mateix, i per tant tindria la mateixa utilitat.

Un augment del coeficient de determinació, explicaria que les aportacions de nous aspectes incorporats al qüestionari milloren la part explicada de la seguretat global percebuda a FGC.

A continuació es presenten els resultats d'aquest model en la seva segona obtenció (novembre de 2005). En primer lloc apareixen els resultats generals de FGC ponderats en funció de les

Resultats del model a nivell global

i segmentant segons línia, gènere, edat i nivell d'ús

més tres submodels: seguretat tècnica, entorn humà i entorn físic

dades aportades per la pròpia empresa sobre els nivells d'ús per línia, dia de la setmana, i franja horària. Després es desglossen els resultats en base a les dues línies principals (Barcelona-Vallès, Llobregat-Anoia), el gènere dels usuaris, tres franges d'edat (18 a 29, 30 a 44, 45 o més anys), i el nivell d'ús (usuari esporàdic o habitual). Per acabar es fa l'anàlisi d'un grup especial d'usuaris, aquells que han patit algun fet delictiu a les instal·lacions de FGC durant l'any 2005. Acabades les diferents segmentacions del model global, es presenten els tres submodels referits a l'entorn humà, l'entorn físic i la seguretat tècnica.

3.1.2. Model global

Taula 3
El nivell de seguretat a FGC -resultats globals-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC R2 = 0,520 | Avaluació | Pes (Beta) |
|---|-----------|------------|
| V22- Nivell de seguretat a FGC | 6,80 | |
| CONSTANT | | 1,595 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 6,39 | 0,240 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 7,06 | 0,164 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 6,26 | 0,145 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 5,78 | 0,070 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | 3,63 | -0,070 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 5,47 | 0,062 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | 4,07 | 0,058 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 6,28 | 0,053 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 3,22 | -0,046 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 5,46 | 0,034 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | 2,79 | 0,030 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 6,03 | 0,029 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,62 | 0,220 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | 0,28 | 0,228 |

El model global explica més del 50% de la seguretat percebuda

El nivell de seguretat percebuda a FGC a nivell global és de 6,80, és a dir, força elevat.

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Tres variables fonamentals: Seguretat tècnica, seguretat en l'entorn humà i seguretat en l'entorn físic

Primer de tot, l'ajust del model és força elevat amb un coeficient de determinació de 0,520, la qual cosa vol dir que amb poques variables (14) s'explica més del 50% del nivell de seguretat percebuda.

En segon lloc, hi ha tres factors bàsics per explicar la seguretat percebuda que són precisament les tres variables resum que s'han incorporat al qüestionari a partir dels treballs de les pri-

meres fases. La seguretat a FGC relativa a l'entorn humà és la que més incideix en la seguretat global (pes 0,240), la seguretat en relació als aspectes tècnics (0,164) i, finalment, la seguretat en relació a l'entorn físic (0,145).

En relació a la primera onada de l'estudi, realitzada durant el març de 2005, el coeficient de determinació ha baixat lleugerament (de 0,614 a 0,520), augmentant la constant (que és la part no explicada pel model). Aquest canvi pot venir donat pels petits canvis introduïts en el qüestionari. Tanmateix, segueix essent un coeficient molt elevat, ja que amb les variables que recull el qüestionari s'explica més d'un 50% de la seguretat global.

Un altre canvi que es percep és la disminució del pes en el model de dues de les variables fonamentals: la seguretat tècnica i la seguretat en relació a l'entorn humà. Això ha estat probablement causat per la introducció en el qüestionari d'una tercera variable resum, la seguretat en relació a l'entorn físic, que ha distorsionat la importància de les dues anteriors. Aquest fenomen s'explica per la gran correlació que hi ha entre les tres variables. L'estat de l'entorn físic (neteja, manteniment) està molt associat a les persones que l'usen (per exemple, l'embruten o no) i a la seguretat tècnica (per exemple, un major manteniment es relaciona amb una major seguretat tècnica).

3.1.3. Models segons línia

Taula 4
El nivell de seguretat a FGC -línia Vallès-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC R2 = 0,490 | avalua- ció | Pes (Beta) |
|--|----------------|---------------|
| V22- Nivell de seguretat a FGC | 6,97 | |
| CONSTANT | | 2,227 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 6,62 | 0,270 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 7,16 | 0,124 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 6,50 | 0,109 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 5,81 | 0,065 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | 2,94 | -0,068 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 5,64 | 0,089 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | 4,23 | 0,035 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 6,53 | 0,067 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 2,86 | -0,047 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 5,65 | 0 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | 2,60 | 0 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 6,06 | 0 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,59 | 0,231 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | 0,28 | 0,218 |
| V13c- Por que no hi hagi lloc on agafar-se al vagó i caure | 4,56 | 0,029 |
| V01c- Freqüència en què a les estacions i trens hi ha molt poca gent | 3,17 | -0,031 |
| V16b_1- Li fa més por que hi hagi vigilants | 0,07 | -0,299 |

Barcelona- Vallès

El nivell de seguretat percebuda a FGC a la línia del Vallès és de 6,97, és a dir major que globalment.

resultats del model

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Primer de tot, l'ajust del model per a línia del Vallès és una mica més baix que en el model global, amb un coeficient de determinació de 0,420.

En segon lloc, es mantenen els tres factors bàsics per explicar la

seguretat percebuda que són precisament les dues variables resum que s'han incorporat al qüestionari: la seguretat a FGC relativa a l'entorn humà segueix essent la que té més incidència (pes 0,270), en segon lloc la seguretat en relació als aspectes tècnics (0,124), i després la seguretat en relació a l'entorn físic (0,109).

Per acabar, en la lògica del model, hi ha tres variables significatives globalment però que no ho són en la línia del Vallès (en color vermell). A la línia del Vallès, no és significatiu per la seguretat la quantitat de dispositius de seguretat que hi ha als vagons, la por a que les estacions estiguin en zones degradades i la probabilitat de patir un atemptat terrorista.

Tanmateix n'apareixen tres que no sent significatives a nivell global si ho són en aquesta línia (en color blau): la por de caure en el vagó, la freqüència en què a les estacions hi ha molt poca gent, i el fet de tenir més por si hi ha vigilants de seguretat (els que ho pensen, valoren menys la seguretat a FGC).

Taula 5
El nivell de seguretat a FGC -línia Llobregat-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC R2 = 0,547 | avalua- ció | Pes (Beta) |
|--|------------------------|-----------------------|
| V22- Nivell de seguretat a FGC | 6,23 | |
| CONSTANT | | 0,922 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 5,64 | 0,178 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 6,71 | 0,268 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 5,49 | 0,218 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 5,68 | 0,089 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | 3,63 | 0 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 4,90 | 0,106 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | 3,57 | 0,083 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 5,45 | 0 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 4,48 | 0 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 4,81 | 0 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | 3,44 | 0 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 5,93 | 0 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,71 | 0 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | 0,30 | 0 |

Llobregat- Anoia

El nivell de seguretat percebuda a FGC en la línia del Llobregat és significativament més baix: 6,23, tot i seguir sent elevat si es compara amb els resultats d'altres estudis sobre la seguretat percebuda realitzats a Catalunya.

resultats del model

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Primer de tot, l'ajust del model és millor donada l'especificitat d'aquesta línia, arribant en aquest cas el coeficient de determinació a 0,547.

En segon lloc, es mantenen els tres factors bàsics per explicar la seguretat percebuda, essent més important en aquesta línia la seguretat tècnica: la seguretat a FGC relativa a l'entorn humà

(pes 0,178), la seguretat en relació als aspectes tècnics (0,268) i la seguretat en relació a l'entorn físic (0,218).

Per acabar, desapareixen vuit variables (en vermell en el quadre) de les globalment significatives i no se n'incorpora cap de nova.

3.1.4. Models segons gènere

Taula 6
El nivell de seguretat a FGC -homes (global)-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC R2 = 0,557 | avalua- ció | Pes (Beta) |
|---|----------------|---------------|
| V22- Nivell de seguretat a FGC | 6,73 | |
| CONSTANT | | 2,420 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 6,40 | 0,254 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 7,06 | 0,093 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 6,22 | 0,100 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 5,27 | 0,083 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | 2,98 | -0,120 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 5,38 | 0,072 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | 4,27 | 0,085 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 6,59 | 0,122 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 2,92 | -0,086 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 5,34 | 0 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | 2,22 | 0 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 4,41 | 0 |
| V13c- Por a que no hi hagi lloc on agafar-se al vagó i caure | 3,64 | 0,037 |
| V12b- Probabilitat caure a la via | 2,32 | -0,055 |
| V18- Utilitat d'un servei de seguretat especialitzat | 7,05 | -0,038 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,62 | 0,265 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | 0,33 | 0 |

Homes

El nivell de seguretat percebuda a FGC entre els homes és menor que el global (6,73 front al 6,80).

resultats del model

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Primer de tot, l'ajust del model millora al referir-se a poblacions més homogènies, arribant a 0,557.

En segon lloc, el factor bàsic passa a ser principalment l'entorn humà (pes 0,254), mentre la seguretat tècnica i la seguretat en relació a l'entorn físic tenen menor pes que ens els models anteriors (0,093 i 0,100 respectivament).

Per acabar, desapareixen quatre variables de les globalment significatives però se n 'incorporen tres de noves. Per els homes deixen de ser significatives la quantitat de dispositius de seguretat als vagons, la probabilitat de patir un atemptat terrorista i la por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada. Apareixen la por de caure en el vagó, la probabilitat de caure a la via i la utilitat de crear un servei de seguretat especialitzat.

Taula 7
El nivell de seguretat a FGC -dones (global)-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC R2 = 0,527 | avalua- ció | Pes (Beta) |
|--|------------------------|-----------------------|
| V22- Nivell de seguretat a FGC | 6,86 | |
| CONSTANT | | 1,283 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 6,39 | 0,191 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 7,06 | 0,221 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 6,29 | 0,190 |
| V23c- Nivell de seguretat a Catalunya | 5,49 | 0,080 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 6,17 | 0,042 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | 3,19 | 0 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 5,53 | 0 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | 3,92 | 0,056 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 6,03 | 0 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 3,45 | 0 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 5,54 | 0 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | 3,23 | 0,041 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 7,25 | 0 |
| V02b- Por a que a les estacions i trens hi hagi poca gent | 5,51 | 0,040 |
| V06a- Freqüència robatoris a FGC | 3,81 | -0,044 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,63 | 0,238 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | 0,25 | 0,273 |

Dones

El nivell de seguretat percebuda a FGC és també molt elevat entre les dones (6,86), és una mica més alt que a nivell global (6,80).

resultats del model

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Primer de tot, l'ajust del model segueix sent elevat (0,527) i molt proper al del model global (0,520).

En segon lloc, els tres factors bàsics per explicar la seguretat percebuda varien un xic entre les dones en relació al model global: disminueix el pes de l'entorn humà i augmenta el pes dels

aspectes tècnics. La seguretat a FGC relativa a l'entorn humà es situa en un pes de 0,191 i la seguretat en relació als aspectes tècnics en un de 0,221. El pes de l'entorn físic és de 0,190.

Per acabar , el model causal, entre les dones, perd sis variables com a significatives (en vermell a la taula), però en guanya tres. Per les dones, també incideix el nivell de seguretat a Catalunya, la freqüència de robatoris a FGC i la por a que a les estacions hi hagi poca gent.

3.1.5. Models segons edat

Taula 8
El nivell de seguretat a FGC -joves (16 a 29 anys)-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC R2 = 0,604 | avalua- ció | Pes (Beta) |
|---|----------------|---------------|
| V22- Nivell de seguretat a FGC | 6,54 | |
| CONSTANT | | 0,724 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 6,26 | 0,265 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 6,97 | 0,166 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 6,25 | 0,155 |
| V23c- Nivell de seguretat a Catalunya | 5,88 | 0,116 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 4,96 | 0 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | 3,26 | -0,097 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 5,72 | 0,113 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | 4,46 | 0 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 6,21 | 0,060 |
| V06a- Freqüència robatoris a FGC | 4,02 | -0,054 |
| V14b- Por a que es produeixi un xoc/ descarrilament/ incendi | 7,92 | 0,077 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 3,51 | 0 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 5,44 | 0 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | 2,45 | 0 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 5,59 | 0 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,48 | 0 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | 0,26 | 0 |

Joves

El nivell de seguretat percebuda a FGC pels usuaris més joves (16 a 29 anys) és elevat però significativament menor al global (6,54 front a 6,80).

resultats del model

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Primer de tot, l'ajust del model és més alt que el global. El coeficient de determinació és de 0,604.

En segon lloc, es mantenen els tres factors bàsics per explicar la seguretat percebuda. La seguretat a FGC relativa a l'entorn humà té el major pes (0,265), en segon lloc la seguretat tècnica

(0,166) i finalment la seguretat de l'entorn físic (0,155).

Per acabar, en el model desapareixen vuit variables significatives a nivell global, i n'apareixen tres de noves. Per als joves, incideix en el model el nivell de seguretat a Catalunya, la freqüència de robatoris a FGC i la por a que es produeixi un xoc, descarrilament o incendi.

Taula 9
El nivell de seguretat a FGC -mitjana edat (30 a 44 anys)-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC R2 =0,570 | avalua- ció | Pes (Beta) |
|---|----------------|---------------|
| V22- Nivell de seguretat a FGC | 6,69 | |
| CONSTANT | | 0,977 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 6,30 | 0,308 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 7,04 | 0,143 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 6,20 | 0,160 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 5,71 | 0,052 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | 3,25 | -0,054 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 5,26 | 0 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | 3,70 | 0,093 |
| V09- Quantitat de personal de seguretat | 4,23 | 0,079 |
| V01c- Freqüència en que a les estacions o trens hi ha poca gent | 3,18 | -0,070 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 6,30 | 0 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 3,14 | 0 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 5,34 | 0 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | 2,94 | 0 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 6,38 | 0 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,67 | 0,298 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | 0,28 | 0,247 |

Persones de mitjana edat

El nivell de seguretat percebuda a FGC entre la gent de mitjana edat és més baix al percebut a nivell global: 6,69 vs. 6,80.

resultats del model

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Primer de tot, l'ajust del model una mica més elevat que el del global, amb un coeficient de determinació de 0,570.

En segon lloc, entre la gent de 30 a 44 anys els tres factors bàsics per explicar la seguretat segueixen essent els mateixos, prenent més pes l'entorn humà, en segon lloc l'entorn físic i menys els aspectes tècnics.

La seguretat a FGC relativa a l'entorn humà pesa 0,308, la seguretat en relació a l'entorn físic 0,160 i la seguretat en relació als aspectes tècnics 0,143.

Per acabar, en el model desapareixen sis variables significatives a nivell global, i apareixen la quantitat de personal de seguretat i la freqüència en que a les estacions i trens hi ha poca gent.

Taula 10
El nivell de seguretat a FGC -grans (45 o més anys)-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC R2 = 0,434 | avalua- ció | Pes (Beta) |
|---|----------------|---------------|
| V22- Nivell de seguretat a FGC | 7,19 | |
| CONSTANT | | 4,069 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 6,62 | 0,097 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 7,17 | 0,178 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 6,33 | 0,179 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 6,72 | 0,065 |
| V09- Quantitat de personal de seguretat | 4,25 | -0,057 |
| V18- Utilitat d'un servei de seguretat especialitzat | 7,82 | -0,053 |
| V14b- Por a que es produeixi un xoc/ descarrilament/ incendi | 8,40 | -0,096 |
| V24bis- Víctima fet delictiu a FGC | 0,02 | -0,793 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | 2,80 | 0 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 5,39 | 0 |
| V23a- Nivell de seguretat al Món | 4,01 | 0 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 6,32 | 0 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 2,99 | -0,114 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 5,58 | 0 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | 3,03 | 0,091 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 6,17 | 0 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,73 | 0 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | 0,31 | 0,343 |

Majors de 45 anys

El nivell de seguretat percebuda a FGC pels usuaris majors de 44 anys és la més elevada (7,19).

Els aspectes a destacar en aquest model són:

resultats del model

Primer de tot, l'ajust del model és una mica més baix que en els altres grups d'edat, amb un coeficient de determinació de 0,434. En segon lloc, entre els factors bàsics, perd pes l'entorn humà (0,097), essent més importants la seguretat tècnica (0,178) i

l'entorn físic (0,179).

Per acabar, vuit de les set variables significatives globalment deixen de ser-ho per aquest grup d'usuaris, apareixent-ne quatre de noves: la quantitat de personal de seguretat, la utilitat d'un servei de seguretat especialitzat, la por a patir un xoc, descarrilament o incendi i el fet d'haver estat víctima d'un fet delictiu a FGC.

3.1.6. Models segons nivell d'ús

Taula 11
El nivell de seguretat a FGC -dels que en fan un ús esporàdic-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC R2 = 0,709 | avalua- ció | Pes (Beta) |
|--|----------------|---------------|
| V22- Nivell de seguretat a FGC | 6,69 | |
| CONSTANT | | -0,285 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 6,36 | 0,415 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 6,94 | 0,134 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 6,25 | 0,125 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 6,08 | 0,121 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | 3,10 | 0 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 5,14 | 0,191 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | 4,26 | 0 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 6,48 | 0,149 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 3,52 | 0 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 5,44 | 0 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | 2,91 | 0 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 5,82 | 0 |
| V13c- Por a que no hi hagi lloc on agafar-se al vagó i caure | 4,69 | -0,081 |
| V12b- Probabilitat de caure a la via | 2,98 | -0,071 |
| V12a Probabilitat de caure a les escales | 4,07 | 0,084 |
| V15a- Por a que el tren es quedi sense llum o parat dins un túnel | 4,85 | 0,056 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,62 | 0 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | 0,32 | 0 |

Usuaris esporàdics

El nivell de seguretat percebuda a FGC pels que en fan un ús esporàdic (menys de 5 viatges a la setmana) és més baix que el global (6,69).

resultats del model

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Primer de tot, l'ajust del model és dels més elevats amb un coeficient de determinació de 0,709.

En segon lloc, tot i mantenir-se els tres factors bàsics per explicar la seguretat percebuda, la seguretat a FGC relativa a l'entorn humà creix fins a un pes de 0,415. La seguretat en relació als aspectes tècnics baixa fins a 0,134 i l'entorn físic fins a 0,125. Sembla una variació absolutament lògica en quant els aspectes tècnics són més visibles en un ús continuat del servei, mentre que el tipus de gent amb qui es viatja pren importància quan aquesta no es coneix perquè no s'hi comparteix desplaçament gairebé cada dia.

Per acabar, el model per als usuaris esporàdics perd significació en vuit variables del model global, i n'incorpora quatre de noves. Aquestes són la por de caure al vagó, la probabilitat de caure a la via i a les escales i la por que el tren es quedi parat en un túnel o sense llum.

Taula 12
El nivell de seguretat a FGC -dels que en fan un ús habitual-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC R2 = 0,490 | avalua- ció | Pes (Beta) |
|---|----------------|---------------|
| V22- Nivell de seguretat a FGC | 6,82 | |
| CONSTANT | | 2,410 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 6,40 | 0,189 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 7,08 | 0,155 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 6,26 | 0,156 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 5,72 | 0,056 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | 3,14 | -0,069 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 5,54 | 0 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | 4,04 | 0,070 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 6,23 | 0 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 3,16 | 0 |
| V06a Freqüència robatoris | 3,63 | -0,037 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 5,46 | 0,039 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | 2,77 | 0,036 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 6,07 | 0 |
| V13c- Por a que no hi hagi lloc on agafar-se al vagó i caure | 4,56 | 0,025 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,62 | 0,254 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | 0,27 | 0,174 |

Usuaris habituals

El nivell de seguretat percebuda a FGC pels usuaris habituals és gairebé igual que el global (6,82 i 6,80 respectivament).

resultats del model

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Primer de tot, l'ajust del model per aquest grup d'usuaris és més baix que pel conjunt de tots els usuaris, amb un coeficient de determinació de 0,490 davant el 0,520 global.

En segon lloc, els tres factors bàsics per explicar la seguretat percebuda són els mateixos. La seguretat a FGC relativa a l'entorn humà baixa, però, a un pes de 0,189 (front el 0,240 del model global), possiblement els usuaris habituals estan habi-

tuats a la resta d'usuaris que viatgen amb ells. La seguretat en relació als aspectes tècnics es situa amb un pes de 0,155, gairebé el mateix que la seguretat en relació a l'entorn físic (0,156).

Per acabar, el model pels usuaris habituals perd quatre variables del model global, tot i que n'incorpora dues: la freqüència de robatoris a FGC i la por a caure al vagó.

3.1.7. Model segons població afectada per algun fet delictiu a FGC

Taula 13
El nivell de seguretat a FGC
afectats per algun fet delictiu a FGC en el 2005 (64 individus)

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC R2 = 0,787 | avalua- ció | Pes (Beta) |
|--|----------------|---------------|
| V22- Nivell de seguretat a FGC | 6,21 | |
| CONSTANT | | 2,915 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 5,34 | 0,672 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 6,90 | 0 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 5,94 | 0,143 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 4,77 | 0 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | 3,82 | -0,117 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 5,58 | 0,157 |
| V02b- Por a que a les estacions i trens hi hagi poca gent | 5,16 | 0,237 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | 4,18 | 0,147 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 6,31 | 0 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 5,07 | 0 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 4,86 | 0 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | 2,67 | 0 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 6,76 | -0,188 |
| V12b- Probabilitat de caure a la via | 2,50 | -0,208 |
| V14a- Probabilitat que el tren es quedi sense llum o parat en un túnel | 4,55 | 0,209 |
| V01c- Freqüència que a les estacions i trens hi ha poca gent | 3,33 | -0,218 |
| V18- Utilitat d'un servei de seguretat especialitzat | 8,06 | -0,187 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,69 | 0,615 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | 0,27 | 0,757 |

Població víctima d'un fet delictiu a FGC

El nivell de seguretat percebuda a FGC pels qui declaren que han patit un fet delictiu a FGC al llarg del darrer any, és lògicament força menor, tot i que arriba a un 6,21.

Els aspectes a destacar en aquest model són:

resultats del model

Primer de tot, l'ajust del model és el més alt de tots, ja que es tracta de persones que, al ser víctimes d'algun fet a FGC, en

valoren la seguretat condicionats per aquesta qüestió. El coeficient de determinació és de 0,787, de manera que la variació explicada és molt gran.

En segon lloc, sols queden, del model global, dos factors bàsics per explicar la seguretat percebuda, prenent un elevadíssim pes l'entorn humà (0,672), i molt menor l'entorn físic (0,143). Per a les persones que han estat víctimes d'un fet delictiu a FGC, és lògic que les persones amb qui viatgen siguin un factor d'elevada importància per la seva seguretat, doncs són possibles agressors. Apuntar també que pren importància el fet de preferir que hi hagi taquillers enlloc de màquines expenedores.

Per acabar, el model dels afectats per un fet delictiu a FGC perd la significació de sis variables del model global, però n'incorpora cinc de noves.

A continuació es presenten els tres models complementaris al global: en relació al nivell de seguretat tècnica, en relació a l'entorn humà i en relació a l'entorn físic.

3.1.8. El model de seguretat en relació a l'entorn humà

Taula 14
El nivell de seguretat en l'entorn humà d'FGC –Global-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC en relació a l'entorn humà R2 = 0,271 | avalua- ció | Pes (Beta) |
|---|----------------|---------------|
| V20- Nivell de seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | 6,39 | |
| CONSTANT | | 5,612 |
| V19- Nivell de seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | 7,06 | 0 |
| V21- Nivell de seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | 6,26 | 0 |
| V230c- Nivell de seguretat a Catalunya | 5,75 | 0,171 |
| V230a- Nivell de seguretat al món | 4,07 | 0 |
| V230d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | 6,28 | 0 |
| V02b- Por a que a les estacions i trens hi hagi poca gent | 4,30 | -0,048 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | 6,03 | 0 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | 5,78 | 0,052 |
| V06a- Freqüència robatoris a FGC | 3,70 | -0,124 |
| V14a- Probabilitat que el tren es quedi parat en un túnel o sense llum | 4,07 | 0,047 |
| V01c- Freqüència que a les estacions i trens hi hagi poca gent | 3,26 | 0,047 |
| V01a- Freqüència que les estacions estan bruts o deixats | 3,10 | 0 |
| V07a- Por a que li robin a FGC | 7,40 | 0,094 |
| V14c- Probabilitat patir atemptat terrorista | 2,79 | 0 |
| V13b- Por a caure a la via | 7,29 | 0,044 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | 3,22 | -0,114 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | 5,46 | 0,057 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | 5,47 | 0 |
| V06d- Freqüència en què es produeixen actes incívics a FGC | 5,60 | -0,073 |
| V11- Nivell d'acord amb què el personal de seguretat porti gossos | 7,19 | -0,032 |
| V18- Utilitat d'un servei de seguretat especialitzat | 7,50 | 0,046 |
| V24bis- Víctima d'un fet delictiu a FGC | 0,04 | -0,455 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | 0,62 | -0,333 |
| V17c_1- Prefereix que hi hagi càmeres | 0,93 | -0,487 |
| V16a_1- Li fa més por molta gent | 0,28 | 0 |

Submodel:

Seguretat en relació a l'entorn humà

resultats del model

El nivell de seguretat en relació a l'entorn humà a FGC és de 6,39, és a dir força elevat però menor que el nivell de seguretat en els aspectes tècnics (7,06).

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Primer de tot, l'ajust del model és bastant baix amb un coeficient de determinació de 0,271, la qual cosa vol dir que la variable té una autocontenció molt elevada (s'explica per ella mateixa). És a dir, la gent percep clarament el concepte i l'avalua directament sense associar-hi en la seva construcció mental massa altres variables, que com es veu en el model únicament matisen la dada genèrica relativa a aquest entorn humà.

En segon lloc, de les variables del model relatiu a la seguretat global percebuda sols quatre segueixen sent significatives i les quatre matisen aspectes relatius a l'entorn humà en què es situen els usuaris dels serveis d'FGC: la seguretat que proporciona el personal de seguretat, la freqüència d'agressions físiques o verbals, la quantitat de dispositius de seguretat als vagons i el fet de preferir taquillers.

Per acabar, el model incorpora dotze noves variables la majoria de les quals tenen relació directa amb l'entorn humà (freqüència robatoris, actes incívics, estacions amb poca gent...) o relació indirecta (càmeres de vigilància, por de caure a la via- pot ser deguda a una aglomeració- etc).

3.1.9. El model de seguretat tècnica

Taula 15
El nivell de seguretat en els aspectes tècnics d'FGC –Global-

| Variable explicada: nivell seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | R2 =0,148 | avaluació | Pes (Beta) |
|--|-----------|-----------|------------|
| V19- Nivell de seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | | 7,06 | |
| CONSTANT | | | 5,520 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | | 6,39 | 0 |
| V21- Seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | | 6,26 | 0 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | | 5,78 | 0,037 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | | 3,10 | 0 |
| V03- Incomoditat que les estacions o trens estan bruts, deixats | | 7,17 | 0,039 |
| V01b- Freqüència que les estacions o trens estan mal il·luminats | | 2,42 | -0,072 |
| V02a- Por a que les estacions o trens estan mal il·luminats | | 5,30 | 0,054 |
| V02d- Por a viatjar en hores de poca afluència | | 4,57 | -0,057 |
| V01d- Freqüència que les estacions estan en una zona degradada | | 2,00 | -0,075 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | | 5,47 | 0 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | | 5,46 | 0,106 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | | 4,07 | 0 |
| V230c- Nivell de seguretat a Catalunya | | 5,75 | 0,111 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | | 6,28 | 0 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | | 3,22 | 0 |
| V06d- Freqüència actes incívics | | 5,60 | -0,055 |
| V07c- Por a que l'intimidin sexualment | | 7,86 | 0,064 |
| V12a- Por a caure a les escales | | 5,21 | 0,057 |
| V18- Utilitat d'un servei de seguretat especialitzat | | 7,50 | 0,051 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | | 2,79 | 0 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | | 6,03 | 0 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | | 0,62 | -0,199 |
| V17b_1- Prefereix ampliació horaris | | 0,83 | -0,428 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | | 0,28 | 0 |

Submodel: Seguretat tècnica

El nivell de seguretat en els aspectes tècnics a FGC és de 7,06, és a dir més elevat que el nivell de seguretat en l'entorn humà i que la seguretat global a FGC.

resultats del model

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Primer de tot, l'ajust del model és baixíssim amb un coeficient de determinació de 0,148, la qual cosa vol dir que la variable té una autocontenció molt elevada. És a dir que la gent percep clarament el concepte i l'avalua directament sense associar-hi en la seva construcció mental massa altres variables, que únicament matisen la dada genèrica relativa als aspectes tècnics.

En segon lloc, de les variables del model relatiu a la seguretat global percebuda sols tres segueixen sent significatives. La seguretat que proporciona el personal de seguretat, la quantitat de dispositius de seguretat als vagons i la preferència de taquillers.

Per acabar, es pot observar que s'incorporen onze noves variables al model relatiu a la seguretat tècnica a FGC, que inclouen tant variables relacionades directament amb els aspectes tècnics com d'altres més socials.

3.1.10. El model de seguretat en relació a l'entorn físic

Taula 16
El nivell de seguretat en relació a l'entorn físic a FGC –Global-

| Variable explicada: nivell seguretat a en relació a l'entorn físic | R2= 0,200 | avaluació | Pes (Beta) |
|---|-----------|-----------|------------|
| V221- Nivell de seguretat a FGC en relació a l'entorn físic | | 6,80 | |
| CONSTANT | | | 6,994 |
| V20- Seguretat a FGC en relació a l'entorn humà | | 6,39 | 0 |
| V19- Seguretat a FGC en relació als aspectes tècnics | | 7,06 | 0 |
| V10- Seguretat que li proporciona el personal de seguretat de FGC | | 5,78 | 0 |
| V01a- Freqüència que les estacions o trens estan bruts, deixats | | 3,63 | -0,128 |
| V01d- Freqüència que les estacions estan en una zona degradada | | 2,00 | -0,094 |
| V01b- Freqüència que les estacions i trens estan mal il·luminats | | 2,42 | -0,067 |
| V02d- Por a viatjar en tren en hores de poca afluència | | 4,57 | -0,084 |
| V04a- Quantitat de dispositius de seguretat a les estacions | | 5,47 | 0 |
| V230a- Nivell de seguretat al Món | | 4,07 | -0,154 |
| V23d- Nivell de seguretat al barri o entorn proper | | 6,28 | 0 |
| V06b- Freqüència agressions físiques o verbals a FGC | | 3,22 | 0 |
| V06d- Freqüència actes incívics a FGC | | 5,60 | -0,127 |
| V08- Incomoditat que produeixen els actes incívics | | 7,78 | -0,051 |
| V06c- Freqüència intimidacions sexuals a FGC | | 2,08 | 0,075 |
| V04b- Quantitat de dispositius de seguretat als vagons | | 5,46 | 0 |
| V12a- Probabilitat de caure a les escales | | 3,58 | 0,069 |
| V12c- Probabilitat que no hi hagi lloc on agafar-se al vagó i caure | | 3,83 | -0,052 |
| V13b- Por a caure a la via | | 7,29 | 0,073 |
| V15a- Por a que el tren es quedi sense llum o parat en un túnel | | 4,36 | 0,042 |
| V13e- Probabilitat de patir un atemptat terrorista | | 2,79 | 0 |
| V02c- Por a que l'estació estigui en una zona degradada o aïllada | | 6,03 | 0 |
| V17a_1- Prefereix taquillers | | 0,62 | -0,425 |
| V176a_1- Li fa més por que hi hagi molta gent | | 0,28 | 0 |
| V176b1- Li fa més por que hi hagi vigilants | | 0,077 | -0,561 |

Submodel: seguretat en relació a l'entorn físic

El nivell de seguretat en relació a l'entorn físic de FGC és de 6,80, és a dir, idèntic a la seguretat global.

resultats del model

Els aspectes a destacar en aquest model són:

Primer de tot, l'ajust del model és baixíssim amb un coeficient de determinació de 0,200, la qual cosa vol dir, altra vegada, que

la variable té una autocontenció molt elevada.

En segon lloc, de les variables del model relatiu a la seguretat global percebuda sols tres segueixen sent significatives: la freqüència en que les estacions i trens estan bruts o deixats, el nivell de seguretat al món i la preferència de taquillers.

Per acabar, es pot observar que s'incorporen onze noves variables al model relatiu a la seguretat tècnica a FGC, que inclouen tant variables relacionades directament amb els aspectes tècnics com d'altres més socials.

3.1.11. Conclusions

Seguretat tècnica i seguretat en relació a l'entorn humà són les variables més rellevants,

La conclusió principal que s'obté de tots els models analitzats és que la seguretat tècnica, la seguretat en relació a l'entorn humà i la seguretat en relació a l'entorn físic, són els factors que més influeixen en la seguretat global percebuda a FGC, explicant prop del 50% de la variabilitat de l'índex.

també ho és la seguretat en relació a l'entorn físic, tot i que està molt associada a les dues anteriors

Sumant-hi la resta de variables de cada model, la part de l'índex explicada es situa en gairebé tots els casos per sobre del 50%.

La major part de models expliquen prop d'un 50% de l'índex de seguretat

Com ja es va dir en la primera onada, al ser un model obert sempre es poden anar buscant nous ítems per tal de trobar un millor ajustament d'aquest, conservant però els que ja han funcionat en aquesta anàlisi. Sembla que la introducció de nous aspectes en aquesta onada ha fet disminuir lleugerament la variabilitat de l'índex. La causa més probable és la introducció de la tercera variable resum (la seguretat en relació a l'entorn físic), que està molt associada a les dues originals (la seguretat tècnica i la de l'entorn humà). Tanmateix, el major pes en la seguretat dels factors bàsics estudiats es manté respecte la primera onada de l'estudi.

Els factors externs a FGC pesen en la seva seguretat percebuda

Altra vegada, al igual que en la primera onada, hi ha una part important que segurament mai es podrà explicar i que forma part del que ja es sospitava a priori: la percepció de seguretat és un concepte molt complicat i de caire global, on intervien múltiples factors, tant personals com polítics, econòmics, socials... de manera que la seguretat a FGC depèn en part important de factors externs i no controlables per la companyia.

En relació a l'índex de seguretat tècnica, l'índex de seguretat en relació a l'entorn humà i el de l'entorn físic, sembla que no hi ha cap factor en concret que tingui un pes important en els models. Es tracta, doncs, de seguretats que s'expliquen per elles mateixes. Els individus ja incorporen tots els possibles aspectes que influeixen en la seguretat tècnica, en relació a l'entorn humà i en el físic quan avaluen el seu nivell de seguretat. La seguretat de l'entorn físic s'associa, a més, a les altres dues, ja que són els usuaris qui embruten o cuiden els espais, al mateix temps que un mal manteniment pot ésser un factor de risc tècnic.

Taula 17
Seguretat a FGC segons variables de segmentació: novembre 2005

| | Seguretat global | R ² | Seguretat tècnica | Pes (beta) | Seguretat entorn humà | Pes (beta) | Seguretat entorn físic | Pes (beta) |
|--|------------------|----------------|-------------------|------------|-----------------------|------------|------------------------|------------|
| Model global | 6,80 | 0,520 | 7,06 | 0,164 | 6,39 | 0,240 | 6,26 | 0,145 |
| Línia | | | | | | | | |
| Línia Vallès | 6,97 | 0,490 | 7,16 | 0,124 | 6,62 | 0,270 | 6,50 | 0,109 |
| Línia Llobregat | 6,23 | 0,547 | 6,71 | 0,268 | 5,64 | 0,178 | 5,49 | 0,218 |
| Gènere | | | | | | | | |
| Homes | 6,73 | 0,557 | 7,06 | 0,093 | 6,40 | 0,254 | 6,22 | 0,100 |
| Dones | 6,86 | 0,527 | 7,06 | 0,221 | 6,39 | 0,191 | 6,29 | 0,190 |
| Edat | | | | | | | | |
| 16-29 anys | 6,54 | 0,604 | 6,97 | 0,166 | 6,26 | 0,265 | 6,25 | 0,155 |
| 30 a 44 anys | 6,69 | 0,570 | 7,04 | 0,143 | 6,30 | 0,308 | 6,20 | 0,160 |
| 45 o més anys | 7,19 | 0,434 | 7,17 | 0,178 | 6,62 | 0,097 | 6,33 | 0,179 |
| Nivell d'ús | | | | | | | | |
| Usuaris esporàdics | 6,69 | 0,709 | 6,94 | 0,134 | 6,36 | 0,415 | 6,25 | 0,125 |
| Usuaris habituals | 6,82 | 0,490 | 7,08 | 0,155 | 6,40 | 0,189 | 6,26 | 0,156 |
| Afectats per algun fet delictiu a FGC | 6,21 | 0,787 | 6,90 | 0,000 | 5,34 | 0,672 | 5,94 | 0,143 |

Taula 18
Seguretat a FGC segons variables de segmentació: març 2005

| | Seguretat global | R ² | Seguretat tècnica | Pes (beta) | Seguretat entorn humà | Pes (beta) |
|---|------------------|----------------|-------------------|------------|-----------------------|------------|
| Model global | 6,81 | 0,614 | 7,10 | 0,380 | 6,29 | 0,317 |
| Línia | | | | | | |
| Línia Vallès | 6,87 | 0,623 | 7,06 | 0,350 | 6,30 | 0,365 |
| Línia Llobregat | 6,64 | 0,645 | 7,21 | 0,380 | 6,26 | 0,309 |
| Gènere | | | | | | |
| Homes | 6,77 | 0,625 | 7,12 | 0,345 | 6,14 | 0,336 |
| Dones | 6,83 | 0,619 | 7,09 | 0,394 | 6,36 | 0,311 |
| Edat | | | | | | |
| 16-29 anys | 6,67 | 0,557 | 7,09 | 0,404 | 6,03 | 0,276 |
| 30 a 44 anys | 6,81 | 0,659 | 6,98 | 0,318 | 6,43 | 0,363 |
| 45 o més anys | 7,11 | 0,676 | 7,29 | 0,459 | 6,58 | 0,362 |
| Nivell d'ús | | | | | | |
| Usuaris esporàdics | 7,08 | 0,669 | 7,18 | 0,256 | 6,47 | 0,383 |
| Usuaris habituals | 6,75 | 0,634 | 7,08 | 0,362 | 6,25 | 0,290 |
| Afectats per algun fet contra la seguretat | 6,60 | 0,451 | 7,10 | 0,470 | 5,93 | 0,332 |

3.2. LA DESCRIPCIÓ DELS RESULTATS

3.2.1. La construcció de la seguretat

La seguretat, un valor contemporani

Als darrers anys tothom ha incorporat a la seva vida (en major o menor grau) la preocupació per la seguretat. Aquesta consideració és alhora sentiment i raó. La raó ha conduït a un càlcul de la necessitat de protecció (àdhuc en termes de cost/benefici) i el sentiment s'ha dimensionat en una construcció social de la realitat. Així, ha esdevingut un dels trets característics de la nostra societat. La seva fenomenologia és multidimensional i omniespacial. És, a més, una variable clarament associada a la millora dels nivells de vida per dos motius com a mínim: més béns per assegurar i major capacitat de protecció. Paradoxalment, i com a contrapartida, l'actual preocupació per la seguretat emergeix com un producte relativament recent, perquè el progrés és complexitat (el progrés tecnològic ens fa tecnològicament dependents) i la complexitat és risc.

dimensions de l'índex de percepció de la seguretat de FGC: tècnica, humana, i física

Per tant, l'índex de seguretat percebuda a FGC s'emmarca en aquesta consideració i en considera les principals dimensions ja comentades: la tècnica, la relativa a l'entorn, i la de les relacions socials.

La percepció de la seguretat incrementa amb la proximitat

La seguretat té un recorregut directament proporcional a la proximitat: hom se sent més segur a mesura que l'espai de referència és més proper.

La proximitat permet el coneixement i el reconeixement de l'espai i de les persones que l'usen, i per tant possibilita l'apropiació col·lectiva del mateix. Lògicament, per tant,

**FGC:
un espai
proper i
segur**

n'incrementa la seguretat

Doncs bé, les persones que usen **FGC** senten aquests espais com a segurs (per tant vol dir que els senten propers, coneguts i reconeguts, i amb un bon nivell d'apropiació col·lectiva dels mateixos).

L'afirmació precedent es desprèn de la pregunta del qüestionari on es demana el nivell de seguretat en una escala territorial d'aproximació (des de l'entorn més llunyà imaginable –el món sencer–, fins l'espai on es desenvolupa l'entrevista –un vagó o una estació dels ferrocarrils de la Generalitat).

Aquesta és la gradació:

- Al món (nivell de seguretat **4,07**)
- A Espanya (nivell de seguretat **5,30**)
- A Catalunya (nivell de seguretat **5,75**)
- Al seu barri o entorn proper (nivell de seguretat **6,28**)
- Als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (nivell de seguretat **6,80**)

**El nivell de
seguretat
a FGC
és el més alt**

Els resultats són concloents:

- 1.- el nivell de seguretat augmenta a mesura que s'acosta l'entorn territorial de referència
- 2.- El nivell de seguretat que hi ha als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya és el més alt.

Els resultats són molt similars als de la primera onada de l'estudi (una mica menys de seguretat al món i una mica més al barri on es viu).

Pel que fa al nivell de seguretat a FGC, la valoració és pràcticament idèntica a la de la primera edició de l'IPS:

Primera edició: 6,81

Edició actual: 6,80

| | |
|--|--|
| <p>seguretat en l'entorn tècnic: 7,07</p> | <p>Concretant l'anàlisi en els diversos àmbits dels FGC, són l'estrictament tècnic, el relatiu a l'entorn físic (estacions, trens, etc.), i el de l'entorn humà (la seguretat ciutadana pròpiament dita).</p> <p>L'àmbit més segur de FGC és l'estrictament tècnic (el que més depèn de l'empresa): la valoració del nivell de seguretat ha estat 7,06</p> |
| <p>seguretat en l'entorn humà: 6,39</p> | <p>La seguretat en l'entorn humà ha estat avaluada en 6,39</p> <p>I la de l'entorn físic ha estat 6,26</p> |
| <p>seguretat en l'entorn físic: 6,26</p> | <p>Les notes són també molt similars a les de la primera edició (una mica més baixa la tècnica i una mica més alta la de l'entorn humà)</p> |

Taula 19
Percepció del nivell de seguretat

| | Primera onada | Segona onada |
|--|----------------------|---------------------|
| Món | 4,14 | 4,07 |
| Espanya | 5,31 | 5,30 |
| Catalunya | 5,70 | 5,75 |
| Al seu barri o entorn proper | 6,22 | 6,28 |
| A FGC | 6,81 | 6,80 |
| Seguretat a FGC: aspectes tècnics | 7,10 | 7,06 |
| Seguretat a FGC: entorn humà | 6,29 | 6,39 |
| Seguretat a FGC: entorn físic | | 6,26 |

3.2.2. La freqüència

Freqüència o probabilitat dels aspectes que poden generar por:

A part de les dades precedents, l'indicador es basteix d'avaluacions concretes referides als principals aspectes que poden generar inseguretat en cada un dels tres àmbits.

En primer lloc planteja la freqüència o probabilitat de patir aquests aspectes i després se n'avalua la por o incomoditat produïda. D'aquesta manera els entrevistats poden diferenciar amb major facilitat aquests dos components de cada situació (primer es situen en el context de probabilitats i després avaluen la por), Així, en l'avaluació de la por, l'entrevistat ja no hi inclou la probabilitat, i s'elimina el risc d'infravaloració de la por.

1.- baixa freqüència o probabilitat

Constatacions principals

Les tres **constatacions principals** que es poden fer de la descripció dels seus resultats són:

2.- el més freqüent és l'incivisme

1.- **Escassa freqüència** dels aspectes que poden generar inseguretat: totes les notes menys dues estan per sota dels quatre punts

3.- allò més freqüent sol ser el menys greu

2.- **L'incivisme és allò més freqüent** (i l'incivisme provoca més molèsties que por).

3.- **relació inversa entre gravetat i freqüència**: Com a dada general, semblen menys freqüents els accidents que poden ser més greus, i a la inversa els aspectes puntuals i menys greus semblen una mica més freqüents.

**Incivisme,
5,60
tren aturat en
un túnel o
sense llum,
4,06**

Descripció

Allò més freqüent és l'incivisme (5,60). El segon aspecte més probable és que el tren es quedi parat dins d'un túnel o sense llum(4,06).

Per tant, la freqüència amb que són percebuts tota la resta dels aspectes inseguradors és molt baixa: tots queden per sota dels quatre punts d'avaluació mitjana.

La percepció de la freqüència amb que es donen robatoris ha estat avaluada en 3,70; la probabilitat de caure a les escales en 3,58; la freqüència amb que hi ha estacions i trens amb poca gent, en 3,26; i la freqüència amb que es produeixen agressions físiques o verbals en 3,22. La freqüència amb que les Estacions i trens estan bruts o deixats ha estat valorada amb 3,10 punts de mitjana.

Pel que fa al terrorisme, la probabilitat de patir-ne algun tipus d'atemptat ha quedat avaluada per sota dels tres punts: 2,79. La probabilitat de caure a la via és 2,71.

La freqüència amb que les estacions i trens estan mal il·luminats és més baixa encara: 2,42; així com la probabilitat que es produeixi un xoc, descarrilament o incendi, 2,34. Escasses aproximacions o intimidacions sexuals: 2,08; i la percepció de que les estacions estan en zona degradada o aïllada és mínima: 2,00

**Dispositius de
seguretat
a estacions:
5,47;
a vagons: 5,46

personal de
seguretat:
4,43**

En canvi, semblen més freqüents els dos aspectes asseguradors dels que se'n demana la valoració: els dispositius de seguretat i el personal de seguretat. Pel que fa als dispositius són molt més freqüents (notes per damunt dels cinc punts) i es troben tant a les estacions (5,47) com als vagons (5,46). La presència del personal de seguretat és menys freqüent (4,43, tanmateix es tracta d'una valoració superior a la de tots els aspectes que generen inseguretat –sense comptar, doncs, l'incivisme).

Taula 20
Percepció de la freqüència/probabilitat dels aspectes que poden
inseguretat

| | |
|---|-------------|
| Es produeixen actes incívics | 5,60 |
| Que el tren es quedi parat dins un túnel o sense llum | 4,07 |
| Que no hi hagi lloc on agafar-se al vagó i caure | 3,83 |
| Es produeixen robatoris | 3,70 |
| Caure a les escales | 3,58 |
| Estacions i trens amb poca gent | 3,26 |
| Es produeixen agressions físiques o verbals | 3,22 |
| Estacions i trens bruts, deixats | 3,10 |
| Patir algun tipus d'atemptat terrorista | 2,79 |
| Caure a la via | 2,71 |
| Estacions i trens mal il·luminats | 2,42 |
| Que es produeixi un xoc, descarrilament, incendi | 2,34 |
| Es produeixen aproximacions/intimidacions sexuals | 2,08 |
| Estació en zona degradada o aïllada | 2,00 |
| Dispositius de seguretat a les estacions | 5,47 |
| Dispositius de seguretat als trens | 5,46 |
| Personal de seguretat | 4,43 |

3.2.3. La por

Valoració de la por (i les molèsties) que fan els mateixos aspectes:

Després de la valoració de la freqüència o probabilitat amb que es perceben els principals aspectes que poden generar inseguretat, es demana expressament per la valoració de la por que fa cada un d'ells. Així, mateix, en els dos aspectes que produeixen més molèstia que por, se n'avalua la primera. La descripció d'aquests resultats pot sintetitzar-se en tres constatacions:

Constatacions

Les tres **constatacions** que se'n poden fer són les següents:

1.- elevades valoracions de la por

1.- **Elevades avaluacions** de la por/molèstia (taula 21): Només quatre queden per sota dels cinc punts. En canvi, a la banda alta, tres aspectes han estat avaluats per damunt dels vuit punts i quatre més per damunt dels set.

2.- sobretot quan hi pot haver dolor personal

2.- El que fa més por és el que pot generar dolor personal (preferentment físic)

Els tres aspectes que fan més por són generadors de dolor: (terrorisme, descarrilament o incendi, i agressions personals). Els tres que en fan menys són dels menys dolorosos (viatjar en hores de poca afluència, que el tren es quedi aturat o sense llum, que hi hagi poca gent a les estacions).

De fet, les valoracions de la por permeten fer dos grups: els aspectes que incorporen dolor personal han estat avaluats per damunt dels set punts de mitjana, i els que no provoquen dolor personal han quedat pràcticament tots per sota dels sis punts.

3.- elevades avaluacions de les molèsties

3.- Elevades avaluacions de les molèsties

Els dos aspectes que produeixen molèsties estan entre els més avaluats: amb dues notes molt altes: els actes incívics (7,78) i la deixadesa de les estacions o vagons (7,17)

La dada connecta amb les tesis de les teories contemporànies sobre la seguretat, segons les quals, el que fa més por és:

- el que pot produït dolor físic (mal, ferida, etc.) o psíquic (angoixa, incertesa, etc.):
- el fet de ser aleatori (li pot tocar a qualsevol, perquè ningú n'està exempt o al marge),
- el que prové de l'exterior (un atemptat, un accident),
- l'escassa probabilitat més que la certessa (en aquest cas ningú no agafaria els ferrocarrils de la Generalitat): el que fa més por no és el més freqüent... i es troba entre el que és més escàs o improbable):

Descripció

Atemptat terrorista (8,89)

Tal com s'acaba de dir, el que fa més por és l'atemptat terrorista (8,89), l'incendi, xoc o descarrilament (8,17), i les agressions físiques o verbals (8,16).

incendi, xoc o descarrilament (8,17)

Una mica per sota apareix la por a les intimidacions sexuals (7,86). La por que fan els robatoris ha estat avaluada en 7,40 i la de caure a la via en 7,29.

agressions físiques o verbals (8,16)

Tots els aspectes precedents (els que fan més por) són assumptes que poden ocasionar dolor personal.

La resta d'aspectes fan molta menys por (i són les que semblen comportar menys dolor personal previsible): la ubicació de l'estació en zona degradada o aïllada (6,03), la poca il·luminació de trens i estacions (5,39), la possibilitat de caure per les escales (5,21).

Encara fa menys por caure dins del vagó (4,58), o viatjar en hores de poca afluència (4,57). I finalment, els dos aspectes que menys atemoreixen són que el tren es quedi aturat o sense llum (4,36) i que hi hagi poca gent (4,30).

És significativa la molt diferent por que fan les caigudes: una caiguda a la via pot ser molt perillosa i produir important dolor (7,29), una caiguda dins del vagó sembla molt més lleu (4,58), més lleu que caure per les escales (5,21).

Pràcticament en mig dels dos grups d'aspectes, han quedat les valoracions de les molèsties: les que generen els comportaments incívics (7,78) i les de tenir les estacions i trens bruts i deixats (7,17).

També enmig dels dos grups, han quedat les valoracions de la por que fan la manca de dispositius de seguretat tant a les estacions (6,23) com als vagons (6,46).

A sensu contrario, la seguretat que proporciona el personal de seguretat ha estat avaluada en 5,78

**Manca de
dispositius
a les
estacions:
6,23;
als vagons:
6,46**

Una darrera reflexió:

En l'entorn físic, fa més por la degradació (6,03) i la foscor (5,30) que la poca afluència (poca gent: 4,57). Les anàlisis territorials de la seguretat afirmen que la gent és argument de la seguretat i el lloc argument de la inseguretat. Les dades de FGC ho confirmen: el que assegura és la gent, el que atemoreix és el lloc (de fet, el lloc fa por perquè alguna gent pot fer mal, però lloc degradat és lloc desconegut, lloc no territorialitzat com a propi i això és el que genera el temor).

Taula 21
Percepció de la por/molèsties dels aspectes que poden generar inseguretat

| | |
|---|-----------------|
| Patir algun tipus d'atemptat terrorista | 8,89 |
| Que es produeixi un xoc, descarrilament, incendi | 8,17 |
| Agressions físiques o verbals | 8,16 |
| Es produeixen aproximacions/intimidacions sexuals | 7,86 |
| Actes incívics | 7,78 (molèstia) |
| Robatoris | 7,40 |
| Caure a la via | 7,29 |
| Estacions i trens buits i deixats | 7,17 (molèstia) |
| Estació en zona degradada o aïllada | 6,03 |
| Estacions i trens mal il·luminats | 5,30 |
| Caure a les escales | 5,21 |
| Que no hi hagi lloc on agafar-se al vagó i caure | 4,58 |
| Viatjar en hores de poca aflluència | 4,57 |
| Que el tren es quedi parat dins un túnel o sense llum | 4,36 |
| Estacions i trens amb poca gent | 4,30 |
| Manca de dispositius de seguretat a les estacions | 6,23 |
| Manca de dispositius de seguretat als trens | 6,46 |
| Seguretat que proporciona el personal de seguretat | 5,78 |

3.2.4. Dues onades de l'estudi

Comparació dels resultats de les dues onades:

L'IPS és una operació semestral, i aquesta n'és la segona edició. A continuació, doncs, es presenta una comparació dels resultats per permetre una primera anàlisi evolutiva.

En primer lloc es presenten els resultats referits a la Freqüència/probabilitat/quantitat de tots els aspectes avaluats.

En segon lloc, les molèsties i la por.

Freqüència

escasses variacions, tanmateix:

Freqüència/probabilitat

Escasses variacions. La majoria de valoracions són molt similars a les que es van donar a la primera onada.

Tanmateix hi ha tres dades a retenir:

1.- sembla que hi ha més dispositius de seguretat

Primera dada: la percepció és que hi ha més dispositius de seguretat, sobretot pel que fa a l'interior dels vagons (de 4,71 a 5,46) i més personal de seguretat.

2.- sembla que hi ha menys incivisme

Segona dada: Simultàniament es dona una davallada en la percepció de la freqüència amb que es donen els comportaments incívics als ferrocarrils de la Generalitat (de 6,41 a 5,60)

3.- sembla que l'entorn físic està una mica pitjor

Tercera: les avaluacions relatives a l'entorn físic de les estacions i vagons han incrementat totes (no en grans variacions, però totes quatre).

- Estacions i trens bruts o deixats, de 2,57 a 3,10
- Estacions o trens mal il·luminats, de 2,09 a 2,42
- Poca gent a les estacions o trens, de 2,66 a 3,26
- Estació en zona degradada o aïllada, 1,72 a 2,00

Taula 22
freqüència/probabilitat dels aspectes que poden generar inseguretat: evolució

| | Primera onada | Segona onada |
|---|----------------------|---------------------|
| Es produeixen actes incívics | 6,41 | 5,60 |
| Dispositius de seguretat a les estacions | 5,37 | 5,47 |
| Dispositius de seguretat als vagons | 4,71 | 5,46 |
| Personal de seguretat (quantitat) | 4,23 | 4,43 |
| Que el tren es quedi parat dins un túnel | 3,90 | 4,07 |
| Que no hi hagi lloc on agafar-se al vagó i caure | 3,96 | 3,83 |
| Es produeixen robatoris | 3,52 | 3,70 |
| Caure a les escales | 3,09 | 3,58 |
| A les estacions i trens hi ha molt poca gent | 2,66 | 3,26 |
| Es produeixen agressions físiques o verbals | 3,21 | 3,22 |
| Les estacions o trens estan bruts, deixats | 2,57 | 3,10 |
| Patir algun tipus d'atemptat terrorista | 2,76 | 2,79 |
| Caure a la via | 2,78 | 2,71 |
| Les estacions o trens estan mal il·luminades | 2,09 | 2,42 |
| Que es produeixi un xoc, descarrilament, un incendi | 2,04 – 1,81 | 2,34 |
| Es produeixen aproximacions/intimidacions sexuals | 2,03 | 2,08 |
| L'estació està en una zona degradada o aïllada | 1,72 | 2,00 |

Por i Molèsties:

1.- l'entorn físic fa una mica menys de por

2.- en canvi, l'entorn humà fa una mica més de por

Por i molèsties

La por és una estructura connectada amb sentiments profunds (per exemple, la pèrdua). Per tant, i en principi, hauria de tenir valoracions similars, perquè en sis mesos les estructures no varien gaire.

I així és en línies generals. Tanmateix, hi ha hagut alguns canvis que permeten dues constatacions que poden ser significatives:

1.- Fan menys por els aspectes de l'entorn físic i més por els aspectes de la seguretat ciutadana.

Es a dir, d'una banda, sembla com si l'entorn físic, que s'ha deteriorat una mica, faci una mica menys de por:

- Estacions o trens bruts, deixats: la por ha passat de 7,61 a 7,17
- L'estació en una zona degradada o aïllada, de 6,42 a 6,03
- Estacions o trens estan mal il·luminades, de 5,79 a 5,30

2.- I d'altra banda, com a compensació, l'entorn humà a FGC (el que seria la seguretat ciutadana) sembla generar una mica més por (sense que hi hagi hagut canvis apreciables en la percepció de la freqüència amb que es donen els aspectes corresponents)

- Per exemple, les agressions físiques o verbals han passat d'una valoració en 7,67 a 8,16 en aquests darrers sis mesos
- Les aproximacions/intimidacions sexuals han passat de 7,07 a 7,86
- Robatoris, de 6,81 a 7,40

Taula 23
Por/molèsties dels aspectes que poden generar inseguretat: evolució

| | Primera onada | Segona onada |
|--|----------------------|---------------------|
| Patir un atemptat terrorista | 8,87 | 8,89 |
| Que es produeixi un xoc, descarrilament, incendi | 8,25 - 8,11 | 8,17 |
| Agressions físiques o verbals | 7,67 | 8,16 |
| Aproximacions/intimidacions sexuals | 7,07 | 7,86 |
| Actes incívics | 7,88 | 7,78 |
| Robatoris | 6,81 | 7,40 |
| Caure a la via | 6,46 – 6,63 | 7,29 |
| Estacions o trens estan bruts, deixats | 7,61 | 7,17 |
| No hi ha dispositius de seguretat als vagons | 6,81 | 6,46 |
| No hi ha dispositius de seguretat a les estacions | 6,51 | 6,23 |
| Estació en una zona degradada o aïllada | 6,42 | 6,03 |
| Personal de seguretat (seguretat que li proporciona) | 5,83 | 5,78 |
| Estacions o trens estan mal il·luminades | 5,79 | 5,30 |
| Caure a les escales | 4,34 | 5,21 |
| Que no hi hagi lloc on agafar-se al vagó i caure | 3,98 | 4,58 |
| Estacions i trens amb molt poca gent | 5,08 | 4,30 |
| Que els vagons es quedin sense llum o dins un túnel | 4,02 | 4,07 |

3.2.5. Altres factors de seguretat

Estudi d'altres factors de seguretat:

El present apartat es dedica a la descripció de dues millores prou significatives d'aquesta onada de l'estudi: la primera és l'estudi dels principals factors de seguretat que van quedar sobre la taula en l'anàlisi de la primera edició; i la segona consisteix en la mesura de la victimització als ferrocarrils de la Generalitat.

Els factors de seguretat

Aquesta segona edició ha explorat en les tres qüestions que van quedar de l'anàlisi anterior en forma de factors de seguretat:

La primera es refereix al personal de seguretat (en concret, l'ambivalent relació que hom hi pot tenir –por versus seguretat-, la conveniència que porti gossos, i àdhuc la creació d'una policia ferroviària)

Un altre assumpte ampliat és el de l'aplicació d'altres recursos humans i tècnics a la percepció de la seguretat per part dels usuaris de FGC: en concret, la presència o no de taquillers, i la utilitat de les càmeres de videovigilància).

Finalment la tercera qüestió està relacionada amb l'ampliació dels horaris i la presència o absència de gent en relació a la seguretat.

1.- El personal de seguretat:

Davant d'un hipotètic dilema entre la por que generaria la presència o l'absència del personal de seguretat ("segurates" en el llenguatge del qüestionari) quasi el 90% dels entrevistats manifesten que els faria més por l'absència (exactament, el 89,4%): val a dir, doncs, que la presència de personal de seguretat és molt més volguda que temuda.

Més encara, el grau d'acord amb que aquest personal porti gossos ha estat avaluat en 7,19 (en l'escala habitual de 0 a 10).

Els entrevistats estan d'acord amb:

personal de seguretat:
89,4%
gossos per a la seguretat:
7,19
una policia ferroviària:
7,50

**Càmeres de
Vídeo
vigilància:
92,9%
Taquillers:
61,6%**

**Ampliació
d'horaris:
83,1%**

**victimització a
FGC:
4,2%**

En un sentit similar, la creació d'un servei de seguretat especialitzat només per a tot el servei ferroviari, mereix un acord notable: 7,50 (en l'escala de 0 a 10).

2.- L'aplicació d'altres recursos:

L'acceptació de les càmeres de videovigilància és pràcticament universal. Es demana la preferència dels entrevistats i la resposta és massiva: el 92,9% prefereix que hi hagi càmeres de videovigilància i només el 5,5% s'estima més que no hi fossin (l' 1,6% restant no respon)

Així mateix, el 61,6% dels entrevistats s'estimen més que hi hagi taquillers, per només un 27,6% que prefereixen les màquines expenedores (el 10,8% restant no respon)

3.- Ampliació d'horaris

El 83,1% dels entrevistats prefereixen que s'ampliïn els horaris, el 15,6% s'estima més que no (l' 1,3% restant no respon).

Tanmateix, fa molta més por la presència de poca gent (61,7%) que l'aglomeració de molta gent (28,3%), amb un 10% de no resposta.

La victimització a FGC

El 4,2% dels entrevistats han estat víctimes d'algun fet delictiu a les instal·lacions de FGC, al llarg de l'any 2005.

El fet més freqüent ha estat el robatori de bossa o cartera (l'han patit quasi la meitat de les víctimes: el 46,3%, que es correspon amb el 2,0% de tots els entrevistats).

El segon fet més freqüent l'han constituït les amenaces, intimidacions o insults (16,7% de les víctimes, que són el 0,7% dels entrevistats).

El darrer fet amb freqüència significativa és el robatori de mòbil (esmentat expressament pels entrevistats): l'han patit el 11,3% de les víctimes (0,5% dels entrevistats)

Taula 24
Factors de seguretat

| | Acord |
|--|-----------------|
| Que el personal de seguretat porti gossos | 7,19 |
| | Utilitat |
| Creació d'un servei de seguretat especialitzat només pel servei ferroviari | 7,50 |

| QUE LI FA MÉS POR | | | |
|--------------------------|------|------|--------------------------|
| Que hi hagi molta gent | 28,3 | 61,7 | Que hi hagi poca gent |
| Que hi hagi "seguratas" | 7,76 | 89,4 | Que no hi hagi seguratas |
| QUE PREFEREIX | | | |
| Que hi hagi taquillers | 61,6 | 27,6 | Màquines expenedores |
| Ampliació horaris | 83,1 | 15,6 | No ampliació horaris |
| Càmeres de vigilància | 92,9 | 5,5 | No càmeres de vigilància |

Taula 25
Victimització a FGC

| | % víctimes fet delictiu a FGC |
|----|--------------------------------------|
| Si | 4,2 |
| No | 95,8 |

3.2.6. Les anàlisis

anàlisi dels resultats segons:

la línia de FGC en la que s'ha fet l'entrevista,

la freqüència d'ús dels FGC,

el gènere dels entrevistats

i la seva edat

A continuació es presenta una breu anàlisi dels resultats a partir de les quatre variables que millor permeten entendre la percepció de la seguretat a FGC:

- la línia de FGC en la que s'ha fet l'entrevista (Llobregat-Anoia i Vallès),
- la freqüència d'ús dels FGC (esporàdica i habitual)
- el gènere dels entrevistats
- i la seva edat (en només tres categories per mor de les limitacions mostrals).

Una Primera conclusió:

- En aspectes objectius (freqüència i probabilitat): discrimina la línia
- En els aspectes de major càrrega subjectiva (la por i les molèsties): discrimina el gènere i (menys) l'edat
- La freqüència d'ús de FGC no sembla influir de manera homogènia en la percepció dels entrevistats

Les dues constatacions més importants (i òbvies i previsibles) són les següents:

- **la freqüència** amb que hom troba els aspectes inseguradors està molt associada amb la **línia de FGC** on s'ha fet l'entrevista: la línia Llobregat-Anoia apareix com la més insegura (àdhuc incòmoda i inhòspita)
- **el gènere** i en menor mesura **l'edat** són variables explicatives de la por (perquè la construcció de la por va molt lligada a les variables sociodemogràfiques): les dones i la població més gran solen ser els que es troben més insegurs a FGC

(Ço que implica que la diferent freqüència d'ús dels FGC no implica diferencials significatius en la percepció dels entrevistats)

Entorn físic:

Major presència dels aspectes inseguradors a la línia Llobregat-Anoia

Més por entre les dones

I a mesura que hom es fa gran té una mica més de por

1.- L'entorn físic:

Freqüència/probabilitat

Tal com ja s'ha anat dient, les avaluacions de la freqüència són molt menors a les de la por (per tant, alta seguretat en la dimensió física). Tanmateix, i malgrat les baixes notes, la situació sembla pitjor a la línia Llobregat-Anoia: sobre tot quant a la brutícia de trens i estacions i ubicació de l'estació en zona degradada:

- Brutícia: Llobregat-Anoia: 3,63; Vallès: 2,94
- Zona degradada: Llobregat-Anoia: 2,58; Vallès: 1,83

No hi ha variacions significatives en aquesta percepció segons cap de les altres variables (excepte la superior percepció que tenen els usuaris esporàdics de poca afluència de gent)

Por/molèsties

El gènere fa viure la por molt diferentment: les dones en són més porugues (totes les seves valoracions són molt més altes que les dels homes):

- Por a la mala il·luminació: homes: 3,79; dones: 6,43
- Por a que hi hagi poca gent: homes: 2,68; dones: 5,51
- Por a estar en zona degradada: homes: 4,41; dones: 7,25
- Por a viatjar amb poca gent: homes: 2,90; dones: 5,84

També l'edat influeix (però menys): a mesura que hom es fa gran, va tenint més por.

Dispositius de seguretat

Vagons i estacions igualment segures; tanmateix sembla haver-n'hi en major freqüència al Vallès:

- A les estacions: Llobregat-Anoia: 4,90; Vallès: 5,64

Entorn humà

Major freqüència i/o probabilitat dels aspectes inseguradors a la línia Llobregat

més por i més molèsties entre les dones i també els entrevistats més grans

- Als vagons: Llobregat-Anoia: 4,81; Vallès: 5,65
- D'altra banda, els usuaris habituals veuen més dispositius de seguretat que els esporàdics (sobre tot a les estacions)

Pel que fa a la por, el fet que no hi hagi dispositius de seguretat als vagons és una mica més alta que a les estacions (vagons: lloc tancat, estacions: lloc obert). Novament, molta més por les dones que els homes, i increment de la por a mesura que hom es fa gran. També hi tenen més por els usuaris habituals que els esporàdics.

- A les estacions: dones: 7,00; homes: 5,22
- Als vagons: dones: 7,22, homes: 5,46

2.- L'entorn humà

Freqüència/probabilitat

El més freqüent és l'incivisme (segons la percepció dels entrevistats és el doble que els robatoris i agressions) i sembla molt més freqüent a la línia Llobregat-Anoia (6,93) que a la del Vallès (5,20).

Totes les avaluacions dels entrevistats Llobregat-Anoia són superiors a les dels entrevistats Vallès

- Robatoris: Llobregat-Anoia: 4,66; Vallès: 3,44
 - Agressions: Llobregat-Anoia: 4,48; Vallès: 2,86
 - Intimidacions sexuals: Llobregat-Anoia: 2,55; Vallès: 1,95
- (en aquest aspecte, les dones també perceben més freqüència de les agressions personals)

Entorn tècnic

Les dones creuen més probables tots els accidents

Les dones també hi tenen més por

Por/molèsties

Por elevada a les agressions i els robatoris: sobre tot les dones manifesten molt temor a les agressions sexuals (la nota arriba a 9,32 entre les entrevistades de la línia Llobregat-Anoia): òbviament la por a les agressions (mème les sexuals) pot anar relacionada amb la probabilitat que els llocs siguin degradats (més freqüents a la línia Llobregat-Anoia)

D'altra banda, val a dir que els usuaris habituals de FGC tenen més por a totes les agressions personals, sobre tot els de la línia Vallès.

Pel que fa a la percepció de les molèsties de l'incivisme, les notes més elevades provenen de les dones i els entrevistats més grans.

El personal de seguretat

Sembla que hi ha més aviat poc personal de seguretat (significativament, la major percepció la tenen els entrevistats joves!), que dóna una moderada sensació de seguretat (on la menor nota és la dels entrevistats més joves!).

L'acord en que es duguin gossos és relativament homogeni: tanmateix hi estan més d'acord les dones que els homes (d'acord amb la seva major por), i els usuaris esporàdics de la línia Vallès (8,10 –cal recordar que l'avaluació mitjana ha estat 7,19-).

3.- Entorn tècnic

Accidents personals: probabilitat

Tal com ja ha estat dit, les probabilitats de patir accidents físics són baixes (molt baixes les de caure a la via: 2,71). La percepció és superior entre les dones, sobre tot caure a les escales i dintre del vagó.

- caure a les escales: dones: 4,09; homes: 2,92
- caure als vagons: dones: 4,27, homes: 3,26

(aquest darrer accident, caure al vagó, probablement relacionat amb les condicions de l'entorn físic, el veuen força probable les dones del Llobregat-Vallès: 4,89).

De fet, caure a les escales i el vagó sembla més probable entre tots els entrevistats del Llobregat-Anoia.

Factors de seguretat: En general, les dones i els entrevistats més grans són els que estan més d'acord amb la gestió dels factors de seguretat

Accidents personals: por

Fa més por el que pot fer més mal (dolor físic, ferides: caure a la via). La por s'accentua entre les dones Llobregat-Anoia (8,08). També incrementa la por a mesura que hom es va fent gran.

Significativa paradoxa: en els accidents personals, la menor probabilitat es dona amb la major por (caure a la via); i la major probabilitat amb la menor por (caure dins del vagó)

accidents tècnics: probabilitat

Baixes probabilitats d'accidents tècnics (molt baixes les del descarrilament i l'atemptat terrorista).

La probabilitat de tots els accidents sembla una mica més elevada al Llobregat-Anoia que al Vallès (sobre tot el terrorisme: reflex dels atemptats de Madrid?). Les dones també els veuen més probables que els homes.

Terrorisme: al Llobregat-Anoia, 3,44; i al Vallès, 2,60.

Pel que fa al gènere:

- Tren aturat/sense llum: dones: 4,07; homes: 3,49
- Xoc/descarrilament/incendi: dones: 2,69, homes: 1,87
- Atemptat terrorista: dones: 3,23; homes: 2,22

Valoració de la seguretat: Millors valoracions entre els entrevistats de la línia Vallès.

Conclusió sobre les variables de segmentació

Freqüència d'ús de FGC

accidents tècnics: por

Molta més por: sobre tot al terrorisme (tot això que han aconseguit l'11-M i el 6-J: els trens son vistos com a víctima ideal d'un atemptat terrorista): elevadíssima la por de les dones del llobregat a l'atemptat terrorista (9,52)

4.- els factors de seguretat

Pors i preferències

- Fa por la soledat (61,7%) i la manca de vigilants de seguretat (89,4%): les dones, sobre tot al llobregat tenen molta més por a la soledat (és on les instal·lacions estan més degradades). També tenen més por a la soledat els joves.
- Pel que fa a la por que no hi hagi vigilants de seguretat, tot i que el percentatge és molt alt, és encara superior entre les dones (92,2%) i les persones més grans (arriba a 93,4%).
- Es prefereix que hi hagi càmeres de videovigilància, que hi hagi taquillers i que s'ampliïn els horaris. La presència de taquillers és molt més sentida a mesura que la gent es fa gran (72,5%, per la doble seguretat que proporcionen: ciutadana i tècnica) i molt més forta al Llobregat que al Vallès (71,0% versus 58,7%). L'ampliació d'horaris és més volguda pels joves, pels usuaris habituals dels FGC i pels viatgers del llobregat. Quant a les càmeres de videovigilància: les volen encara més la gent gran.
- L'acord en la creació d'un servei de seguretat per al ferrocarril és superior entre les dones que els homes, més els grans que els joves, y més els viatgers habituals que els esporàdics.

5.- les valoracions de la seguretat

- **Seguretat tècnica:** més seguretat al Vallès, 7,16 (sobre tot entre els habituals, 7,21) que al Llobregat-Anoia, 6,71
- **Seguretat entorn humà:** moltíssima més al Vallès, 6,62 (sobre tot entre els grans, 6,86 i els viatgers habituals, 6,64) que al Llobregat-Anoia, 5,64
- **Seguretat entorn físic:** moltíssima més al Vallès, 6,50 (sobre tot entre les dones, 6,56 i els habituals, 6,51) que al Llobregat-Anoia, 5,49
- **Seguretat global a FGC:** molta més al Vallès, 6,97 (sobre tot entre les dones, 7,05, els entrevistats més grans, 7,34, i els viatgers habituals, 7,03) que al Llobregat-Anoia, 6,23

conclusió sobre les variables de segmentació

L'anàlisi desagregada **en les dues línies de FGC** confirma el que ja s'havia constatat a la primera edició: la línia Llobregat apareix com la més desfavorida.

Així doncs, a la línia Llobregat-Anoia, les estacions estan més deixades, menys il·luminades i es situen amb més freqüència en zones degradades o aïllades.

També hi ha més robatoris, agressions i intimidacions, i comportaments incívics.

Així mateix, hi ha més probabilitat de caure a les escales o al vagó.

I també hi són més probables els accidents estrictament tècnics (quedar-se dins d'un túnel o sense llum, descarrilar o xocar, i àdhuc els atemptats terroristes).

Pel que fa a la **freqüència d'ús de FGC**, és una variable que no incideix de manera homogènia en la percepció dels entrevistats.

Gènere i edat

Quant a al gènere i l'edat, la primera variable discrimina molt més els resultats que la segona. Tanmateix, les dones i la gent gran són els que tenen més por .

Les dones són les que tenen més por a la manca de llum, a la soledat i la degradació de l'entorn.

També les dones i la gent gran són els més afectats per les molèsties ocasionades pels comportaments incívics.

La por de les dones als robatoris, les agressions i les intimidacions sexuals és molt més gran a la dels homes.

La por als accidents personals i tècnics també és superior entre les dones.

Taula 26
Nivells de seguretat a FGC segons línia

| | Línia Llobregat-Anoia | | Línia Vallès | |
|---|-----------------------|--------------|---------------|--------------|
| | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada |
| Seguretat en relació a l'entorn humà | 6,26 | 5,64 | 6,30 | 6,62 |
| Seguretat tècnica | 7,21 | 6,71 | 7,06 | 7,16 |
| Seguretat en relació a l'entorn físic | - | 5,49 | - | 6,50 |
| Nivell de seguretat global a FGC | 6,64 | 6,23 | 6,87 | 6,97 |

Taula 27
Nivells de seguretat al territori segons línia

| Nivell de seguretat | Línia Llobregat-Anoia | | Línia Vallès | |
|------------------------------|-----------------------|--------------|---------------|--------------|
| | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada |
| Món | 4,38 | 3,57 | 4,06 | 4,23 |
| Espanya | 5,03 | 4,67 | 5,41 | 5,48 |
| Catalunya | 5,29 | 5,16 | 5,83 | 5,92 |
| Al seu barri o entorn proper | 5,93 | 5,45 | 6,32 | 6,53 |

Taula 28
Freqüències i probabilitats segons línia

| | Línia Llobregat-Anoia | | Línia Vallès | |
|--|-----------------------|--------------|---------------|--------------|
| | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada |
| FREQÜÈNCIA | | | | |
| Estacions i trens bruts, deixats | 3,55 | 3,63 | 2,26 | 2,94 |
| Estacions i trens mal il·luminats | 2,78 | 2,80 | 1,87 | 2,30 |
| Racons on algú es pot amagar | 3,67 | - | 3,34 | |
| Estacions i trens amb molt poca gent | 2,98 | 3,58 | 2,56 | 3,17 |
| Estació en una zona degradada o aïllada | 2,39 | 2,58 | 1,51 | 1,83 |
| Robatoris | 4,26 | 4,66 | 3,27 | 3,44 |
| Agressions físiques/verbals | 4,20 | 4,48 | 2,89 | 2,86 |
| Aproximacions sexuals | 2,63 | 2,55 | 1,83 | 1,95 |
| Actes incívics | 6,47 | 6,93 | 6,39 | 5,20 |
| QUANTITAT | | | | |
| Dispositius de seguretat a les estacions | 5,40 | 4,90 | 5,36 | 5,64 |
| Dispositius de seguretat als vagons | 5,92 | 4,81 | 4,30 | 5,65 |
| Personal de seguretat | 4,58 | | 4,11 | |
| PROBABILITAT | | | | |
| Caure a les escales | 3,52 | 3,89 | 2,94 | 3,49 |
| Andanes petites i caure a la via | 2,43 | - | 2,02 | - |
| Molta gent a les andanes i caure a la via | 2,99 | - | 2,71 | - |
| Caure a la via | - | 2,66 | - | 2,72 |
| Quedar-se enganxat a les portes | 3,61 | - | 3,84 | - |
| Al vagó no hi hagi lloc on agafar-se i caure | 3,97 | 4,20 | 3,95 | 3,72 |
| Tren parat dins d'un túnel | 4,10 | - | 3,83 | - |
| Vagons sense llum | 4,13 | - | 3,41 | - |
| Tren parat en un túnel o vagons sense llum | - | 4,15 | - | 4,05 |
| Xoc, descarrilament | 2,45 | - | 1,60 | - |
| Incendi | 2,52 | - | 1,88 | - |
| Xoc, descarrilament o incendi | - | 2,64 | - | 2,25 |
| Atemptat terrorista | 3,17 | 3,44 | 2,63 | 2,60 |

Taula 29
Pors, incomoditats i seguretats segons línia

| | Línia Llobregat-Anoia | | Línia Vallès | |
|--|-----------------------|--------------|---------------|--------------|
| | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada |
| POR | | | | |
| Estacions i trens mal il·luminats | 5,84 | 5,18 | 5,78 | 5,33 |
| Racons on algú es pot amagar | 6,20 | - | 6,17 | |
| Estacions i trens amb molt poca gent | 4,55 | 4,48 | 5,25 | 4,24 |
| Estació en una zona degradada o aïllada | 5,99 | 5,93 | 6,56 | 6,06 |
| Viatjar en hores de poca afluència | | 4,64 | | 4,55 |
| Robatoris | 7,35 | 7,37 | 6,64 | 7,41 |
| Agressions físiques/verbals | 7,94 | 8,08 | 7,58 | 8,19 |
| Aproximacions sexuals | 7,50 | 7,89 | 6,93 | 7,85 |
| Absència dispositius seguretat a les estacions | 6,59 | 6,19 | 6,48 | 6,29 |
| Absència dispositius seguretat als vagons | 6,98 | 6,29 | 6,75 | 6,51 |
| Caure a les escales | 4,99 | 5,60 | 4,13 | 5,10 |
| Andanes petites i caure a la via | 6,04 | - | 6,60 | - |
| Molta gent a les andanes i caure a la via | 6,11 | - | 6,80 | - |
| Caure a la via | - | 7,23 | - | 7,31 |
| Quedar-se enganxat a les portes | 5,36 | - | 5,31 | - |
| Al vagó no hi ha lloc on agafar-se i caure | 4,67 | 4,65 | 3,76 | 4,56 |
| Tren parat dins d'un túnel | 4,05 | - | 2,90 | - |
| Vagons sense llum | 3,83 | - | 4,08 | - |
| Tren parat en un túnel o vagons sense llum | - | 5,09 | - | 4,13 |
| Xoc/descarrilament | 7,93 | - | 8,17 | - |
| Incendi | 7,85 | - | 8,37 | - |
| Xoc, descarrilament o incendi | - | 8,22 | - | 8,16 |
| Atemptat terrorista | 8,62 | 9,04 | 8,96 | 8,84 |
| INCOMODITAT | | | | |
| Estacions i trens bruts, deixats | | 7,09 | | 7,19 |
| Actes incívics | 7,79 | 7,63 | 7,91 | 7,82 |
| SEGURETAT | 7,37 | | 7,69 | |
| Personal de seguretat | 5,97 | 5,68 | 5,78 | 5,81 |

Taula 30
Nivells de seguretat a FGC segons freqüència d'ús

| | Esporàdic | habitual |
|---|------------------|-----------------|
| Seguretat en relació a l'entorn humà | 6,36 | 6,40 |
| Seguretat tècnica | 6,94 | 7,08 |
| Seguretat en relació a l'entorn físic | 6,25 | 6,26 |
| Nivell de seguretat global a FGC | 6,69 | 6,82 |

Taula 31
Nivells de seguretat al territori segons freqüència d'ús

| | Esporàdic | habitual |
|------------------------------|------------------|-----------------|
| Món | 4,26 | 4,04 |
| Espanya | 5,46 | 5,26 |
| Catalunya | 5,84 | 5,73 |
| Al seu barri o entorn proper | 6,48 | 6,23 |

Taula 32
Frequències i probabilitats segons freqüència d'ús

| | esporàdic | habitual |
|--|------------------|-----------------|
| FREQÜÈNCIA | | |
| Estacions i trens bruts, deixats | 2,93 | 3,14 |
| Estacions i trens mal il·luminats | 2,21 | 2,46 |
| Estacions i trens amb molt poca gent | 3,72. | 3,17 |
| Estació en una zona degradada o aïllada | 2,09 | 1,98 |
| Robatoris | 4,07 | 3,63 |
| Agressions físiques/verbals | 3,52 | 3,16 |
| Aproximacions sexuals | 2,33 | 2,03 |
| Actes incívics | 5,47 | 5,62 |
| QUANTITAT | | |
| Dispositius de seguretat a les estacions | 5,14 | 5,54 |
| Dispositius de seguretat als vagons | 5,44 | 5,46 |
| Personal de seguretat | 4,42 | 4,44 |
| PROBABILITAT | | |
| Caure a les escales | 4,07 | 3,48 |
| Caure a la via | 2,98 | 2,65 |
| Al vagó no hi hagi lloc on agafar-se i caure | 3,83 | 3,84 |
| Tren parat en un túnel o vagons sense llum | 3,66 | 4,17 |
| Xoc, descarrilament o incendi | 2,43 | 2,323 |
| Atemptat terrorista | 2,91 | 2,77 |

Taula 33
Pors, incomoditats i seguretats segons freqüència d'ús

| | esporàdic | habitual |
|--|------------------|-----------------|
| POR | | |
| Estacions i trens mal il·luminats | 5,49 | 5,26 |
| Estacions i trens amb molt poca gent | 4,29 | 4,30 |
| Estació en una zona degradada o aïllada | 5,82 | 6,07 |
| Viatjar en hores de poca aflluència | 4,52 | 4,58 |
| Robatoris | 7,36 | 7,41 |
| Agressions físiques/verbals | 8,05 | 8,18 |
| Aproximacions sexuals | 7,63 | 7,91 |
| Absència dispositius seguretat a les estacions | 6,05 | 6,27 |
| Absència dispositius seguretat als vagons | 6,33 | 6,49 |
| Caure a les escales | 5,44 | 5,17 |
| Caure a la via | 7,23 | 7,31 |
| Al vagó no hi ha lloc on agafar-se i caure | 4,69 | 4,56 |
| Tren parat en un túnel o vagons sense llum | 3,66 | 4,16 |
| Xoc, descarrilament o incendi | 2,43 | 2,32 |
| Atemptat terrorista | 2,91 | 2,77 |
| INCOMODITAT | | |
| Estacions i trens bruts, deixats | 7,42 | 7,17 |
| Actes incívics | 7,82 | 7,77 |
| SEGURETAT | | |
| Personal de seguretat | 6,08 | 5,72 |

Taula 34
Nivell de seguretat a FGC segons gènere

| | Home | | Dona | |
|---|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada |
| Seguretat en relació a l'entorn humà | 6,14 | 6,40 | 6,36 | 6,39 |
| Seguretat tècnica | 7,12 | 7,06 | 7,09 | 7,06 |
| Seguretat en relació a l'entorn físic | - | 6,22 | - | 6,29 |
| Nivell de seguretat global a FGC | 6,77 | 6,73 | 6,83 | 6,86 |

Taula 35
Nivell de seguretat al territori segons gènere

| Nivell de seguretat | Home | | Dona | |
|------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada |
| Món | 4,16 | 4,27 | 4,13 | 3,92 |
| Espanya | 5,28 | 5,49 | 5,33 | 5,15 |
| Catalunya | 5,64 | 6,08 | 5,72 | 5,49 |
| Al seu barri o entorn proper | 6,32 | 6,59 | 6,17 | 6,03 |

Taula 36
Freqüències i probabilitats segons gènere

| | Homes | | Dones | |
|--|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada |
| FREQÜÈNCIA | | | | |
| Estacions i trens bruts, deixats | 2,44 | 2,98 | 2,63 | 3,19 |
| Estacions i trens mal il·luminats | 2,12 | 2,32 | 2,08 | 2,49 |
| Estacions i trens amb molt poca gent | 2,66 | 3,20 | 2,66 | 3,31 |
| Estació en una zona degradada o aïllada | 1,81 | 2,01 | 1,69 | 2,00 |
| Robatoris | 3,20 | 3,57 | 3,66 | 3,81 |
| Agressions físiques/verbals | 2,82 | 2,92 | 3,39 | 3,45 |
| Intimidacions sexuals | 1,64 | 1,75 | 2,21 | 2,33 |
| Actes incívics | 6,09 | 5,55 | 6,56 | 5,64 |
| QUANTITAT | | | | |
| Dispositius de seguretat a les estacions | 5,61 | 5,38 | 5,25 | 5,53 |
| Dispositius de seguretat als vagons | 4,85 | 5,35 | 4,64 | 5,54 |
| Personal de seguretat | 4,42 | 4,40 | 4,14 | 4,39 |
| PROBABILITAT | | | | |
| Caure a les escales | 2,52 | 2,92 | 3,35 | 4,09 |
| Andanes molt petites i caure a la via | 1,91 | | 2,22 | |
| Molta gent a les andanes i caure a la via | 2,50 | | 2,91 | |
| Caure a la via | - | 2,32 | - | 3,00 |
| Quedar-se enganxat a les portes | 3,13 | - | 4,09 | - |
| Al vagó no hi ha lloc on agafar-se i caure | 3,28 | 3,26 | 4,28 | 4,27 |
| Tren parat dins d'un túnel | 3,53 | - | 4,07 | - |
| Vagons sense llum | 3,15 | - | 3,79 | - |
| Tren parat en un túnel o vagons sense llum | - | 3,49 | - | 4,51 |
| Xoc, descarrilament | 1,47 | | 1,98 | |
| Incendi | 1,88 | | 2,11 | |
| Xoc, descarrilament o incendi | - | 1,87 | - | 2,69 |
| Atemptat terrorista | 2,13 | 2,22 | 3,06 | 3,23 |

Taula 37
Pors, seguretats i incomoditats segons gènere

| | Homes | | Dones | |
|--|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada |
| POR | | | | |
| Estacions i trens mal il·luminats | 4,65 | 3,79 | 6,70 | 6,43 |
| Estacions i trens amb molt poca gent | 3,45 | 2,68 | 5,35 | 5,51 |
| Estació en una zona degradada o aïllada | 4,79 | 4,41 | 6,86 | 7,25 |
| Estacions i trens deixats | | 6,60 | | 7,60 |
| Robatoris | 5,32 | 6,47 | 7,52 | 8,11 |
| Agressions físiques/verbals | 6,20 | 7,28 | 8,36 | 8,83 |
| Intimidacions sexuals | 4,53 | 6,44 | 8,27 | 8,93 |
| Absència dispositius seguretat a les estacions | 5,80 | 5,22 | 6,84 | 7,00 |
| Absència dispositius seguretat als vagons | 6,25 | 5,46 | 7,07 | 7,22 |
| Caure a les escales | 3,26 | 2,92 | 4,85 | 4,09 |
| Andanes molt petites i caure a la via | 5,22 | - | 7,05 | - |
| Molta gent a les andanes i caure a la via | 5,25 | - | 7,28 | - |
| Caure a la via | - | 2,32 | - | 3,00 |
| Quedar-se enganxat a les portes | 3,91 | - | 5,98 | - |
| Al vagó no hi ha lloc on agafar-se i caure | 2,69 | 3,26 | 4,59 | 4,27 |
| Tren parat dins d'un túnel | 1,99 | - | 3,75 | - |
| Vagons sense llum | 2,48 | - | 4,74 | - |
| Tren parat en un túnel o vagons sense llum | - | 2,92 | - | 5,45 |
| Xoc, descarrilament | 7,08 | - | 8,59 | - |
| Incendi | 7,08 | - | 8,79 | - |
| Xoc, descarrilament o incendi | - | 8,17 | - | 8,72 |
| Atemptat terrorista | 8,15 | 8,89 | 9,21 | 9,28 |
| INCOMODITAT | | | | |
| Estacions i trens bruts i deixats | 7,01 | 6,60 | 7,89 | 7,60 |
| Actes incívics | 7,39 | 7,32 | 8,11 | 8,12 |
| SEGURETAT | | | | |
| Personal de seguretat | 5,37 | 5,27 | 6,05 | 6,17 |

Taula 38
Nivell de seguretat a FGC segons edat

| | 16 a 29 anys | | 30 a 44 anys | | 45 o més anys | |
|---|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada |
| Seguretat en relació a l'entorn humà | 6,03 | 6,26 | 6,43 | 6,30 | 6,58 | 6,62 |
| Seguretat tècnica | 7,09 | 6,97 | 6,98 | 7,04 | 7,29 | 7,17 |
| Seguretat en relació a l'entorn físic | - | 6,25 | - | 6,20 | - | 6,33 |
| Nivell de seguretat global a FGC | 6,67 | 6,54 | 6,81 | 6,69 | 7,11 | 7,19 |

Taula 39
Nivell de seguretat al territori segons edat

| Nivell de seguretat | 16 a 29 anys | | 30 a 44 anys | | 45 o més anys | |
|------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada |
| Món | 4,25 | 4,46 | 4,14 | 3,70 | 3,93 | 4,01 |
| Espanya | 5,28 | 5,40 | 5,34 | 5,14 | 5,34 | 5,33 |
| Catalunya | 5,67 | 5,88 | 5,76 | 5,72 | 5,66 | 5,62 |
| Al seu barri o entorn proper | 6,16 | 6,21 | 6,14 | 6,30 | 6,47 | 6,32 |

Taula 40
Freqüències i probabilitats segons edat

| | 16 a 29 anys | | 30 a 44 anys | | 45 o més anys | |
|--|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | Pri- mera onada | Sego- na onada | Pri- mera onada | Sego- na onada | Pri- mera onada | Sego- na onada |
| FREQÜÈNCIA | | | | | | |
| Estacions i trens bruts, deixats | 2,58 | 3,26 | 2,45 | 3,25 | 2,75 | 2,80 |
| Estacions i trens mal il·luminats | 2,21 | 2,25 | 2,12 | 2,75 | 1,81 | 2,27 |
| Racons on algú es pot amagar | 3,44 | - | 3,48 | - | 3,30 | - |
| Estacions i trens amb molt poca gent | 2,75 | 3,36 | 2,58 | 3,18 | 2,63 | 3,24 |
| Estació en una zona degradada o aïllada | 1,85 | 2,11 | 1,74 | 2,14 | 1,44 | 1,76 |
| Robatoris | 3,75 | 4,02 | 3,50 | 3,66 | 3,08 | 3,40 |
| Agressions físiques o verbals | 3,55 | 3,51 | 3,14 | 3,14 | 2,63 | 2,99 |
| Intimidacions sexuals | 2,30 | 2,17 | 2,03 | 2,04 | 1,46 | 2,02 |
| Actes incívics | 6,69 | 5,75 | 6,18 | 5,60 | 6,20 | 5,44 |
| QUANTITAT | | | | | | |
| Dispositius de seguretat a les estacions | 5,25 | 5,72 | 5,41 | 5,26 | 5,21 | 5,39 |
| Dispositius de seguretat als vagons | 4,64 | 5,44 | 4,76 | 5,34 | 4,57 | 5,58 |
| Personal de seguretat | 4,31 | 4,80 | 4,15 | 4,23 | 4,20 | 4,25 |
| PROBABILITAT | | | | | | |
| Caure a les escales | 2,97 | 3,43 | 3,05 | 3,42 | 3,38 | 3,91 |
| Andanes molt petites i caure a la via | 2,11 | | 2,16 | | 2,09 | |
| Molta gent a les andanes i caure a la via | 2,74 | | 2,98 | | 2,55 | |
| Caure a la via | - | 2,73 | - | 2,57 | - | 2,80 |
| Quedar-se enganxat a les portes | 4,01 | | 3,46 | | 3,83 | - |
| Al vagó no hi ha lloc on agafar-se i caure | 4,07 | 3,93 | 3,87 | 3,57 | 3,88 | 3,99 |
| Tren parat dins d'un túnel | 4,12 | | 3,79 | | 3,61 | |
| Vagons sense llum | 3,71 | | 3,56 | | 3,38 | |
| Tren parat en un túnel o vagons sense llum | - | 4,03 | - | 4,11 | - | 4,08 |
| Xoc, descarrilament | 1,75 | | 1,97 | | 1,69 | |
| Incendi | 2,00 | | 2,08 | | 2,05 | |
| Xoc, descarrilament, incendi | - | 2,08 | - | 2,40 | - | 2,55 |
| Atemptat terrorista | 2,49 | 2,45 | 2,77 | 2,94 | 3,30 | 3,03 |

Taula 41
Pors, seguretats i incomoditats segons edat

| | 16 a 29 anys | | 30 a 44 anys | | 45 o més anys | |
|--|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada | Primera onada | Segona onada |
| POR | | | | | | |
| Estacions i trens mal il·luminats | 5,37 | 4,81 | 6,09 | 5,45 | 6,17 | 5,68 |
| Racons on algú es pugui amagar | 5,90 | - | 6,34 | - | 6,46 | - |
| Estacions i trens amb molt poca gent | 4,86 | 3,88 | 5,08 | 4,52 | 5,51 | 4,53 |
| Estació en una zona degradada o aïllada | 6,09 | 5,59 | 6,62 | 6,38 | 6,77 | 6,17 |
| Viatjar en hores de poca aflluència | | 4,74 | | 4,74 | | 4,84 |
| Robatoris | 6,64 | 7,17 | 7,09 | 7,61 | 6,72 | 7,61 |
| Agressions | 7,65 | 7,84 | 7,79 | 8,23 | 7,51 | 8,44 |
| Intimidacions sexuals | 7,43 | 7,65 | 7,14 | 7,93 | 6,26 | 7,93 |
| Absència dispositius seguretat estacions | 6,02 | 5,77 | 6,99 | 6,34 | 6,71 | 6,63 |
| Absència dispositius seguretat als vagons | 6,35 | 5,90 | 7,30 | 6,60 | 6,95 | 6,93 |
| Caure a les escales | 3,73 | 4,58 | 4,36 | 5,30 | 5,54 | 5,81 |
| Andanes molt petites i caure a la via | 6,36 | - | 6,59 | - | 6,46 | - |
| Molta gent a les andanes i caure a la via | 6,55 | - | 6,77 | - | 6,57 | - |
| Caure a la via | - | 7,17 | - | 7,24 | - | 7,47 |
| Quedar-se enganxat a les portes | 4,93 | - | 5,56 | - | 5,73 | - |
| Al vagó no hi ha lloc on agafar-se i caure | 3,35 | 3,94 | 4,22 | 4,37 | 4,88 | 5,47 |
| Tren parat dins d'un túnel | 2,63 | - | 3,53 | - | 3,77 | - |
| Vagons sense llum | 3,50 | - | 4,32 | - | 4,59 | - |
| Tren parat en un túnel o vagons sense llum | - | 3,69 | - | 4,44 | - | 4,99 |
| Xoc, descarrilament | 8,16 | - | 8,08 | - | 8,04 | - |
| Incendi | 8,26 | - | 8,25 | - | 8,21 | - |
| Xoc, descarrilament, incendi | - | 7,82 | - | 8,23 | - | 8,40 |
| Atemptat terrorista | 8,74 | 8,79 | 9,05 | 8,92 | 8,86 | 8,97 |
| INCOMODITAT | | | | | | |
| Estacions i trens bruts, deixats | 7,00 | 6,38 | 7,97 | 7,44 | 8,25 | 7,76 |
| Actes incívics | 7,20 | 7,01 | 8,15 | 8,16 | 8,81 | 8,22 |
| SEGURETAT | | | | | | |
| Personal de seguretat | 5,16 | 4,96 | 6,16 | 5,71 | 6,65 | 6,72 |

4. L'ANÀLISI QUALITATIVA

S'analitza la percepció dels joves usuaris habituals de FGC

Com ja s'ha dit anteriorment, la part qualitativa de l'estudi pretén obtenir informació sobre la percepció que tenen els joves usuaris habituals dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya sobre la seguretat en aquest transport públic.

En aquest apartat s'exposen les principals idees i conclusions que es desprenen de l'anàlisi de les entrevistes realitzades. S'han agrupat en els següents blocs:

- Aspectes de qualitat.
- Informació.
- Sistemes de vigilància i dispositius de seguretat.
- Vigilants de seguretat.
- Inspectors (revisors).
- Altres elements.

4.1. ASPECTES DE QUALITAT

En primer lloc s'han contemplat aspectes relacionats amb el nivell de servei (freqüències de pas i temps de viatge), la neteja i l'arranjament de trens i d'estacions, per tal de detectar les percepcions existents respecte als FGC sobre aquestes variables de qualitat.

Freqüències de pas i temps de viatge

Els discursos vinculats amb els horaris i freqüències dels trens

s'han de dividir en dues parts:

- els joves que utilitzen la línia del Vallès ho troben tot correcte.
- els que utilitzen la del Llobregat (a partir de Sant Andreu de la Barca en direcció a Manresa o a Igualada) consideren que les freqüències de pas són massa escasses i el temps que dura el viatge és excessiu.

Tot i així, tots els entrevistats coincideixen a considerar que els trens són força puntuals.

El servei ofert per les línies del Vallès es valora més positivament que les del Llobregat

A la línia del Vallès els horaris es consideren, en general, correctes, la freqüència de pas és molt bona, i es percep que els trens tenen una gran puntualitat, sobretot en termes comparatius respecte a d'altres mitjans de transport públic. Tanmateix, hi ha qui es queixa que els horaris són correctes durant el dia, però de nit no hi ha servei.

A la línia del Llobregat, la freqüència de pas dels FGC es considera prou adequada entre Barcelona i Sant Andreu de la Barca, però no en la resta del trajecte. Es podria dir que els FGC de la línia del Llobregat tenen una imatge de poca freqüència de pas però molta puntualitat. L'escassa freqüència de pas fa que, en determinades hores, hi hagi aglomeracions i problemes per trobar seient, i fins i tot conflictes verbals entre passatgers. Els entrevistats han observat que la gent gran és la que més pateix aquests problemes.

Els viatges amb la línia del Llobregat tenen una durada excessiva

Una altra objecció que fa la gent d'aquesta línia és que el trajecte dura massa, sobretot des dels municipis llunyans a Barcelona (Igualada, Manresa, etc.), cosa que sovint els fa preferir altres mitjans de transport més ràpids. És a dir, l'excessiu temps del tren per arribar a Barcelona per la línia del Llobregat el fa poc competitiu comparat amb altres mitjans de transport, com ara

el bus o el cotxe particular. Per tot això, els usuaris d'aquesta línia reclamen que s'augmenti la velocitat del trajecte, més que la freqüència de pas.

**En general,
tant les
estacions com
els trens es
consideren
suficientment
nets**

Neteja

En general, tots els entrevistats troben satisfactòria aquesta variable en els FGC, sobretot en termes comparatius respecte a altres mitjans de transport públic. Cal però distingir entre la neteja de les estacions i la dels trens:

a) De les estacions

Es considera que la neteja de les estacions és correcta, sobretot si es compara amb l'estat d'altres estacions d'altres serveis de transport públic. Es diu que les estacions subterrànies no estan tan bé, però en general la neteja és correcta. Tanmateix hi ha algunes excepcions, com ara els lavabos d'alguna estació (poc nets) o els residus de tabac a les estacions, ja que, com observen diversos joves, malgrat les prohibicions existents encara massa gent fuma a les andanes.

b) Dels trens

Els trens es perceben molt nets, especialment comparats amb altres mitjans de transport públic. Però, tot i que la neteja dels trens es percep positivament, hi ha qui observa algunes deficiències: Com que en algunes línies el trajecte és llarg, sovint la gent menja al tren i les papereres són escasses, una situació que s'agreuja en les hores en què els joves van de festa a Barcelona. Es comenten també alguns actes incívics dels viatgers que tenen repercussió sobre la neteja dels trens, com ara posar els peus al damunt dels seients, etc. Però no semblen preocupar gaire i són més aviats anecdòtics.

La bona neteja dels trens és atribuïda per alguns entrevistats al tipus d'usuaris que utilitzen habitualment els FGC, cosa que relacionen amb les zones per on passa. Això es comenta especialment per part de la gent que utilitza la línia del Vallès.

Arranjament de trens i d'estacions

En aquest apartat observem els discursos dels joves sobre l'estat dels trens i de les estacions, el seu mobiliari, els seus serveis, etc. Cal distingir també entre l'estat de les estacions i dels trens.

L'arranjament de les estacions es considera prou adequat

a) De les estacions

L'estat de les estacions es percep, en general, correcte. Tanmateix, en alguns casos es troben a faltar més escales mecàniques. Hi ha casos on les escales mecàniques es perceben massa saturades, sobretot en hores punta, cosa que fa desistir algunes persones d'agafar-les. En qualsevol cas, les escales no són percebudes com un factor de risc.

Més màquines d'autovenda, escales mecàniques i andanes més amples són les principals reclamacions

Es comenta que, en els darrers anys, en moltes estacions s'ha substituït la venda de bitllets per màquines automàtiques. En principi, aquestes màquines sembla que funcionen bé. Tanmateix, també es diu que en llocs amb molta aflluència de viatgers hi ha poques màquines per a tanta gent. També es diu que hi ha estacions que tenen problemes amb el mal funcionament de les màquines automàtiques de venda de tiquets. El fet d'estar situades en llocs aïllats fa que en algunes estacions hi hagi una major percepció d'inseguretat a l'hora de comprar el bitllet.

Es diu també que les andanes podrien ser més amples. En general, s'observa que la gent percep que les instal·lacions d'algunes

estacions (andanes, escales, etc.) es queden petites davant l'allau de passatgers en determinades hores.

Un dels problemes existents en alguna estació és la forma de creuar les vies. Es comenta el cas d'Olesa de Montserrat o d'Abrera (entre altres), on la gent passa pel mig de la via per anar a l'altra andana. Malgrat tot les persones entrevistades tendeixen a minusvalorar el risc que aquest comportament pot comportar.

Els trens són còmodes, excepte quan es perceben saturats de passatgers

b) Dels trens

La percepció sobre l'estat dels vagons dels trens és prou positiva. Tanmateix, aquí també apareixen les percepcions de saturació: En determinades hores i línies falten seients i sovint la gent ha d'anar dreta. De totes maneres no es percep gaire risc de caure, ja que els trens gaudeixen d'una bona estabilitat fins i tot quan estan en funcionament. En qualsevol cas, es demana que s'incrementin les possibilitats per agafar-se quan es va dret.

A més, hi ha qui assenyala que, quan la persona va asseguda, li falta espai per a estirar les cames, cosa que genera una gran incomoditat al viatger. Algunes persones també perceben que falta espai als passadissos dels vagons.

La il·luminació sembla ser prou correcta, tot i que algú assenyala que s'utilitza en excés quan no cal. Per altra banda, la climatització no sempre és prou adequada. Als vagons hi fa massa fred a l'estiu i massa calor a l'hivern, cosa que genera incomoditats en els viatgers.

Hi ha algunes queixes sobre la ubicació dels lavabos, ja que es considera que la gent amb dificultats de mobilitat ho pot tenir difícil per arribar-hi: cal travessar tot el tren perquè estan ubi-

cats als extrems.

En definitiva, sembla que els vagons són còmodes i ben il·luminats, però quan hi ha massa gent s'ha d'anar dret tot el viatge, cosa que genera problemes. A més, no es veu clarament quina solució podria haver-hi per a resoldre-ho. Tot i així, algunes persones de la línia del Llobregat assenyalen que els trens nous són millors i més còmodes que els vells.

4.2. INFORMACIÓ

Pel que fa a la informació que s'ofereix a l'usuari, tant en casos d'avaries com pel que fa a indicacions i orientacions sobre la xarxa de trens, s'han recollit les següents percepcions:

La informació al client és correcta, tret de quan es produeixen avaries o hi ha saturació de passatgers

- La majoria de les persones entrevistades diuen trobar a faltar informació en situacions d'avaria o en situacions inesperades que fan aturar el servei de trens. Curiosament, en aquestes situacions la gent diu que agrairia una major informació "encara que fos incorrecta".
- Si descomptem els casos d'avaries, en la resta de situacions la informació sembla ser suficient, clara i pertinent. La informació per a orientar-se per la xarxa dels FGC és valorada com a prou correcta, millor fins i tot que en altres serveis de transport públic. Les màquines de venda automàtica de bitllets semblen ser prou intel·ligibles per a la gent jove. Es comenta també que la gent pot fer ús del sistema d'informació telefònica incorporat a la mateixa màquina i així parlar amb algú de FGC.
- En qualsevol cas, per a evitar confusions amb les màquines expenedores, hi ha qui troba a faltar una major pre-

sència de personal a les estacions que puguin informar els viatgers. Es diu que la gent gran o la que no agafa els trens amb assiduitat no s'aclareix gaire amb les màquines expenedores de bitllets o amb les línies. Un dels problemes per a entendre les màquines expenedores és el com seleccionar les 'zones' a l'hora de comprar el bitllet. Es diu que la gent només sap comprar títols per als seus trajectes habituals, però que no s'aclareix quan ha d'anar a altres llocs.

- Una altra dificultat de comunicació té a veure amb els sistemes de megafonia. En les entrevistes es reiteren nombrosos problemes amb la megafonia, ja que la gent diu que no s'entén o no funciona prou bé, sobretot dins dels trens, i en especial per a la gent gran. Per altra banda, es percep molt positivament el fet que per la megafonia interna del tren es vagi avisant de quina serà la pròxima estació.
- Finalment, es reclama que ja des de l'exterior de l'estació s'hauria d'informar sobre si les andanes estan massa plenes, per tal que la gent no entrés a les instal·lacions dels FGC fins que s'hagin buidat una mica. Això és percebria especialment útil per a andanes i horaris amb massa aglomeracions, com ara la de Provença.

4.3. DISPOSITIUS DE SEGURETAT

En aquest apartat s'analitzen les observacions de les persones entrevistades respecte els sistemes de vigilància i dispositius de seguretat, tant en les estacions com en els trens.

Els actuals dispositius de seguretat de les estacions es valoren positivament

A les estacions

- *Portes d'accés*

Sobre les portes d'accés a les andanes de les estacions, es diu que dificulten que la gent es coli sense bitllet, malgrat que els qui s'ho proposen es continuen colant. Tot i això, es valora positivament l'existència d'aquestes portes.

Algunes persones diuen tenir por de quedar-se enganxades amb les portes automàtiques d'accés a les estacions, i per això preferirien els torns giratoris que hi havia anteriorment. En canvi, per a entrar-hi amb cotxets de nen o amb paquets grossos es diu que van millor les portes automàtiques que els torns.

- *Andanes i vies*

En general, les andanes es perceben bé, correctes, però amb algunes excepcions: en hores punta hi ha massa gent a algunes andanes, cosa que genera una sensació d'angoixa i preocupació en termes de seguretat.

Per altra banda, hi ha qui diu que, en el seu municipi, per pujar al tren la gent passa caminant per damunt de les vies, encara que en ocasions existeixi un pas elevat per fer-ho. De totes maneres, afirmen no percebre-ho com un factor de risc.

- *Càmeres de seguretat*

Sobre les càmeres de seguretat, els entrevistats suposen que la seva funció és vetllar per la seguretat, i no semblen preocupar gaire els viatgers. La majoria sostenen que les càmeres per si mateixes no donen més sensació de seguretat, ja que la gent percep que qui vulgui fer alguna cosa estranya o entrar sense pagar ho farà igualment encara que hi hagi càmeres.

Malgrat que es troba poca utilitat en les càmeres de seguretat, tothom s'ha habituat a la seva presència

La funció de les càmeres no sembla gaire clara. Alguns dels entrevistats sospiten que són per dissuadir els que pretenguin cometre algun acte inadequat. Per això, hi ha qui demana que a més de càmeres a les estacions hi hagi vigilants, ja que en casos de robatoris les càmeres no els poden evitar i en canvi els vigilants sí.

Segons diuen, no sembla preocupar-los gaire que els gravin, ja que sospiten que difícilment hi haurà ningú que visualitzi les gravacions. Algú diu que li és igual perquè a dia d'avui ja hi ha càmeres a tot arreu, i a més, el que es fa en un espai públic ho pot veure tothom. De totes maneres, es troba bé que s'informi de la seva presència.

Els joves no troben cap mancança greu en els dispositius de seguretat als trens

En els trens

Es parla de les portes dels trens, en el sentit de que poden enganxar una persona a l'hora de tancar-se. Les persones entrevistades no ho veuen com un risc gaire important, i fins i tot ignoren què haurien de fer si s'hi veiessin atrapats. En realitat, cap de les persones entrevistades ha fet mai ús dels mecanismes d'alarma i emergència que porten els trens.

Pel que fa a altres elements de seguretat dins del vagó, s'esmenta l'escassetat de llocs per agafar-se quan es viatja dret. Aquesta circumstància ja s'ha comentat en un apartat anterior, però, de totes maneres, sembla que entre la població jove no es percep gaire risc en relació a aquesta manca de llocs on agafar-se.

4.4. ELS VIGILANTS DE SEGURETAT

S'afirma que els vigilants aporten sensació de seguretat, però es reclama que millorin en alguns aspectes

Les persones entrevistades observen que els vigilants de seguretat fan una tasca de suport i d'acompanyament dels viatgers en moments potencialment perillosos, com a la nit o en casos d'enrenous. Algunes persones afirmen que la seva presència els proporciona una major sensació de seguretat.

Tanmateix, es diu que els vigilants de seguretat haurien de tenir més cura de la imatge que projecten, ja que haurien de procurar imposar la seva autoritat, en bona part, a través de la imatge i no amb la violència. Per això, en els casos en què no fan correctament la seva feina, o quan descuiden la seva imatge, generen desconfiança entre els viatgers. De vegades la mala imatge la donen, segons aquests joves, per tenir actituds massa relaxades durant el seu treball.

De totes maneres, la gent observa que els vigilants normalment tenen actituds molt passives, i es considera lògic ja que si no fos així generarien ells mateixos els conflictes que volen evitar. Tanmateix, també observen que quan han d'actuar contra persones amb conductes incíviques ho fan amb eficàcia. Es diu que el tracte que donen els vigilants de seguretat no sempre és amable. Però també hi ha qui diu que és normal que no siguin gaire amables, ja que la feina que fan és així.

S'observa que els joves entrevistats tenen una certa recança a l'hora de parlar dels vigilants de seguretat. Amb freqüència comencen dient que no els veuen fer mai res, però després, al llarg de la conversa, acaben per reconèixer que els han vist actuar contra viatgers incívics en alguna ocasió.

Pel que fa als gossos que acompanyen els vigilants de seguretat, la majoria dels joves entrevistats ignoren la seva presència o els resulta indiferent. No s'observa cap rebuig clar respecte els

gossos: sembla que tothom tendeix a pensar que deuen estar ben ensinistrats i que no causaran problemes, i que la seva funció és bàsicament intimidatòria i de donar autoritat als seus portadors.

Es considera necessari un sistema de vigilants específic per als ferrocarrils

En les entrevistes també s'han fet preguntes sobre quin tipus de cos de seguretat seria el millor per a actuar als FGC. S'han obtingut diferents respostes:

- Algunes persones sostenen que els vigilants de seguretat haurien de ser treballadors de FGC, i no personal extern. El motiu argumentat és que l'àmbit dels FGC requereix una feina especialitzada, on l'autoritat no es pot exercir només per la força sinó d'altres maneres, i a més es suposa que si són d'una empresa externa no se sentiran gaire identificats amb la feina.
- En canvi, altres persones assenyalen que haurien de ser d'una empresa privada externa, ja que així rebrien una major pressió per a complir els seus objectius.

Es rebutja la cessió de les tasques de vigilància als cossos de policia convencional

Tanmateix, hi ha bastant acord a considerar que no haurien de formar part de la policia nacional o autonòmica, ja que si fossin un cos policial pertanyent a les policies ja existents, crearien una major sensació de perill i alarma entre els viatgers. Per això s'aposta per fer que siguin un cos de seguretat especialitzat per als FGC.

Hi ha qui apunta que encara aniria millor crear un cos específic per a tots els transports públics de Catalunya, no només per als FGC, ja que a tots els transports es necessiten vigilants ben preparats, que sàpiguen exercir l'autoritat sense violència i tin-

guin capacitat per a tractar amb la gent. De totes formes, també es considera oportú que aquest cos especial dels FGC o de tot el transport públic, sigui quin sigui, hauria d'estar en contacte permanent amb els cossos policials convencionals.

4.5. ELS INTERVENTORS (REVISORS)

La presència d'interventors també contribueix a incrementar la sensació de seguretat

En general, es detecta una valoració positiva de la presència de revisors, perquè tot i que demanen els tiquets (cosa que no agrada a tots els joves) contribueixen a donar una sensació de seguretat, especialment a la nit. A més, els revisors resolen problemes pràctics, com vendre bitllets al propi tren, ja que saben que de vegades les màquines expenedores no funcionen. Hi ha qui comenta que els revisors li han demanat el tiquet a l'estació, però que són comprensius i saben flexibilitzar les normes quan cal. Es distingeix molt entre l'actuació percebuda dels revisors de dia (més permissius) i de nit (més estrictes).

Es diu que els revisors no són gaire amables, però són prou correctes, tot i que també es diu que així és com han de ser; tampoc no se'ls demana més. Això fa que la gent els vegi una mica impersonals i distants, però ja els està bé.

Hi ha entrevistats que observen que en alguns trams de la línia els revisors no passen gaire per dins dels trens i, en canvi, ho fan més freqüentment per l'estació. També hi ha qui demana més revisors perquè percep un greuge comparatiu amb la gent que viatja sense pagar, i per això voldria que els revisors demanessin més bitllets als viatgers.

Finalment, hi ha persones a qui no els han demanat mai el bitllet, i no troben a faltar els revisors.

4.6. ALTRES ELEMENTS

La tipologia d'usuaris dels FGC té una forta influència en la percepció de seguretat

Es comenta en diverses entrevistes que als FGC hi ha més percepció de seguretat que en altres transports públics perquè hi ha una tipologia d'usuaris que no generen desconfiança. A més, les estacions acostumen a estar situades en llocs cèntrics, cosa que dóna més percepció de seguretat. Curiosament, hi ha persones que afirmen sentir-se més segures a dins dels FGC que quan surten a fora.

Algunes persones també diuen que hauria d'haver-hi més vigilància a les nits, però dubten que aquesta s'incrementi en el futur. De fet, es quedarien satisfetes si no es retalla la ja existent.

Com ja s'ha esmentat en un apartat anterior, les aglomeracions no generen excessiva sensació de perill, només incomoditat i angoixa, cosa que no és gaire agradable. De fet, les aglomeracions a dins del tren generen una percepció d'inseguretat, no tant per la possibilitat de caure, sinó pels possibles robatoris que es propicien.

Tampoc els sistemes automàtics de tancar les portes es perceben com a perillosos. Els entrevistats comenten haver vist gent que es queda enganxada a les portes dels trens, però diuen que és per culpa d'ells.

Sobre la por a possibles atemptats terroristes, algunes persones reconeixen que en els darrers temps s'ha incrementat la seva percepció de risc, ja que el tren és un lloc propici per a que passi una cosa així. De totes maneres, no s'ho prenen gaire seriosament perquè sinó no sortirien de casa.

En síntesi, tot sembla indicar que per als joves entrevistats els FGC són considerats més segurs que altres mitjans de transport.