

QUALITAT DE LA INFORMACIÓ. PROJECTE AVATARS

octubre 2005

RPEO núm 383

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



Nobody's Unpredictable



Estudi:

“QUALITAT DE LA INFORMACIÓ”

Client:



Barcelona, octubre 2005

0. Introducció I objectius	2
1. Metodologia	3
2. Descripció dels clients	7
3. Principals resultats	13
3.1. La informació d'accés a les andanes	14
3.2. La informació per accedir al tren	17
3.3. Clients desorientats o perduts	20
3.4. Valoracions de la informació rebuda	23
4. Síntesi	29

- ***Els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya desitjaven conèixer quina era la qualitat de la informació que, sobre el seu viatge, tenien els seus clients. Es a dir, qualitat de informació en quant i per:***
 - Informació de l'accés a l'andana.***
 - Informació per l'accés al tren.***
 - Bona informació en general, sense desorientacions pel client.***
 - Ubicació de la informació.***
 - Mancances d'informació.***
 - Observacions i comentaris del client.***
- ***I tant per la línia Barcelona Vallès (i als seus serveis L6, L7, S1, S2, i S5/55) com per la línia Llobregat i Anoia (i als seus serveis L8, S33, S4, S7,S8, R5 i R6)***
- ***A tal efecte ens van encarregar la realització d'un estudi per la cobertura dels anteriors objectius. El treball de camp es va fer l'última setmana de setembre.***
- ***Els principals resultats de l'estudi i la metodologia emprada són objecte del present informe.***



1.- METODOLOGIA

- **LINIES I SERVEIS ANALITZATS**

LINIA BARCELONA - VALLÈS: +/- 222.922 viatges dia



LINIA LLOBREGAT - ANOIA: +/- 67.564 viatges dia



- **Tècnica.**- Entrevista personal amb qüestionari estructurat, de molt curta durada.
- **Univers.**- El conformat pels viatgers d'un dia feiner normal de les línies Barcelona-Vallès (BV) i Llobregat -Anoia (LLA). S'ha quantificat en 290.486 viatgers (222.922 BV i 67.564 LLA).
- **Mostra.**- La mostra finalment obtinguda es de 684 entrevistes, 553 de la línia BV i 131 de la línia LLA. Aquesta mostra comporta un error estadístic màxim i per al pitjor del casos de un +/- 3,8%.
- **Selecció.**- Polietàpica: Selecció de línia, estació, andana i sentit per quotes i selecció aleatòria de l'entrevista't.
- **Referent.**- El referent de l'entrevista era el viatge, però considerant-lo sempre des de la seva estació d'origen.
- **Distribució.**- Estacions de P.Catalunya i Provença a la línia BV i estació de P.Espanya a la línia LLA. Dins de cada estació la mostra principal era de viatgers que accedien a aquestes estacions (per origen) i la resta de la mostra era de viatgers que sortien d'aquestes estacions (per destí). El pes de la mostra per origen d'aquestes tres estacions es molt similar al seu pes real.
- **Ponderació.**- Abans del tractament dels resultats, la proporció de la mostra per línia (553: 80,8% i 131: 19,2%) s'ha retornat al seu pes poblacional: (525: 76,7% i 159: 23,3%) mitjançant la corresponent ponderació.

- La distribució final de la mostra és prou satisfactòria, tant per estacions com per línies i serveis:

P,CATALUNYA	-	1	1	1	7	5	8	6	15	5	13	14	28	1	1	1	1	1	7	6	3	17	9	3	3	4	1	16	2	15		
PROVENÇA	3	-	1	3	14	9	9	14	11	4	2	10	19	4	1	-	3	1	5	9	9	-	17	8	7	6	1	4	15	2	15	
Per origen																																
Destí																																
Origen																																
Per Destí																																
P.CATALUNYA	-	3	4	1	6	3	3	4	1	2	1	3	9	-	1	-	1	-	1	9	1	-	3	-	1	1	-	4	1	1		
PROVENÇA	1	-	-	2	9	5	2	9	5	1	3	4	7	-	1	2	-	-	1	4	-	-	2	-	2	2	1	-	4	-	3	
		P,Catalunya	Provenca	Gracia	St Gervasi	Muntaner	Bonanova	Tres Torres	Sarria	R, Elisenda	PI, Molina	Padua	Putxet	Tibidabo	Peu Funic.	Vallvidr.sup.	Baix.Vallv	Les planes	La floresta	Valldoreix	St, Cugat	Sant Joan	Bellaterra	Univ. UAB	Sant Quirze	Sabadell Est.	Sabadell R.	Mirasol	Hosp.Gral.	Rubi	Les Fonts	Terrasa

P.ESPANYA	2	5	4	2	1	4	1	5	-	6	4	2	9	5	1	2	4	5	4	1	1	2	5	4	1	2	6	18	1	2	1	1	11
Per origen																																	
Destí																																	
Origen																																	
Per Destí																																	
P.ESPANYA	2	6	2	1	-	1	2	7	5	-	1	-	2	-	2	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
	Magoria	Idelf, Cerda	Gornal	Sant Josep	L'hospitalet	Almeda	Cornella	Sant Boi	Molí Nou	St, Vic, Horts	Can Ros	4 Camins	S.Andreu B.	Palau	Martorell Vila	Martorell En.	Abreva	Olesa Mont.	Aeri Monts.	Monistrol	Manresa Vil.	Manresa Alta	Manresa Baix.	St.Esteve S.	La Beguda	C.Parellada	Masquefa	Piera	Vallbona	Capellades	Pobla Clar.	Vilanova C.	Igualada

DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER LÍNIES I SERVEIS								
TOTAL		TOTAL						
684		BV	L6	L7	S1	S2	S5/S55	
		525	116	132	106	87	84	
TOTAL		TOTAL						
684		LLA	L8	S33	S7	S8	S4	R6 R5
		159	10	11	29	5	19	60 26



2.- DESCRIPCIÓ DELS CLIENTS

- **A la seva estació d'origen, quasi un 17% dels clients ha fet alguna de les activitats, que detallem més avall.**
 - ✓ **Aquest valor és significativament superior a la línia Llobregat-Anoia. En concret a l'estació de P.Espanya.**

ACTIVITATS REALITZADES A L'ESTACIÓ	TOTAL	Línia BV			Línia LLA			
		TOTAL	P. Catalunya	Provença	Resta	TOTAL	P. Espanya	Resta
	%	%	%	%	%	%	%	%
Alguna	16,6	12,1	13,2	8,3	16,7	31,3	36,3	13,8
<i>BITLLETS, TARGETES, Comprar algun,,,</i>	10,4	8,5	6,8	6,5	14,4	16,8	18,6	10,3
<i>BAR, Prendre o comprar alguna cosa en un...</i>	3,3	2,2	3,4	0,9	2,3	6,9	7,8	3,4
<i>QUIOSC, Comprar algun article en un...</i>	2,6	2,0	2,4	1,4	2,3	4,6	5,9	0,0
<i>MAQUINES DE VENDING, Comprar alguna cosa a...</i>	1,1	0,5	1,5	0,0	0,0	3,1	3,9	0,0
<i>LLAMINADURES, Comprar....</i>	0,5	0,4	1,0	0,0	0,0	0,8	1,0	0,0
<i>ALTRES Activitats/serveis</i>	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	1,0	0,0
<i>Basi</i>	(684)	(525)	(195)	(205)	(125)	(159)	(124)	(35)

- En promig, els clients fan 8,3 viatges-setmana, una mica menys a la línia LLA.
 - ✓ Un 21,2% dels clients son “Esporàdics”, és a dir: fan dos o menys viatges-setmana.
 - ✓ Un 13% són clients “Freqüents” (tres a sis viatges-setmana) i un 65,8% són clients habituals (set o més viatges-setmana):

Les estratificacions:	VIATGES- SETMANA (Anada+Tornada)	TOTAL	Espo ràdics	Fre qüents	Habi tuals	Línia BV	Línia LLA
		%	%	%	%	%	%
Esporàdics	Menys d'un	11,9	55,8			9,2	20,6
	Un a dos	9,2	43,5			9,0	9,9
Freqüents	Tres a sis	12,9		100,0		12,5	14,5
	Set a nou	5,7			8,7	5,6	6,1
Habituals	Deu	44,7			67,9	47,4	35,9
	Mes de deu	15,4			23,4	16,1	13,0
S'han fet seguint els criteris dels FGC	Mitjana	8,3	0,8	4,7	11,4	8,7	6,9
	Basi	(684)	(145)	(89)	(450)	(525)	(159)
	% >	100%	21,2%	13,0%	65,8%		

- **Les targetes integrades representen el 83,6% dels títols emprats. Entre elles el títol més utilitzat es la targeta T-10.**
 - ✓ **La utilització dels bitllets és molt superior entre els viatgers esporàdics.**
 - ✓ **En conjunt els títols emprats per la mostra són prou similars a la realitat poblacional**

TÍTOL DE TRANSPORT	TOTAL	Espo ràdics	Fre qüents	Habi tuals	Línia BV	Línia LLA
	%	%	%	%	%	%
Bitllet (qualsevol tipus)	9,8	29,9	14,8	2,4	8,0	15,9
T-10	60,0	55,1	66,1	60,4	60,6	58,0
T-Mes	8,4	2,1	7,5	10,6	8,9	6,9
T-50/30	13,2	3,4	2,1	18,5	14,6	8,4
T-Dia o T70/30(Familiar) o T-Jove	2,2	0,7	0,1	4,3	2,0	3,1
Abonament FGC anual o trimestral	1,7	0,7	0,0	1,3	2,2	0,1
Targeta o passis pensionista o T-4 o CR	4,6	8,1	8,4	2,6	3,6	7,6
Altres títols	0,1	0,0	1,1	0,0	0,2	0,0
Basi	(684)	(145)	(89)	(450)	(525)	(159)

- *L'edat mitjana dels clients es de 33,9 anys. Es un col·lectiu jove.*
- *Les dones són lleugera majoria.*
- *Les dues situacions són habituals en un mitjà de transport públic*
- *Quant més esporàdics són els clients s'observa una edat mitjana més elevada i una major proporció de dones.*

SEXE I EDAT	TOTAL	Espo ràdics	Fre qüents	Habi tuals	Línia BV	Línia LLA
	%	%	%	%	%	%
<i>Home</i>	46,4	40,2	44,4	48,8	48,5	39,7
<i>Dona</i>	53,6	59,8	55,6	51,2	51,5	60,3
	%	%	%	%	%	%
<i>Fins 22 anys</i>	25,4	14,8	21,3	29,6	25,0	26,7
<i>De 23 a 31</i>	26,6	30,7	32,1	24,2	26,6	26,7
<i>De 32 a 41</i>	22,0	18,6	20,5	23,4	21,7	22,9
<i>42 o mes</i>	26,0	35,9	26,1	22,8	26,8	23,7
<i>Mitjana</i>	33,9	37,7	35,8	32,3	33,8	34,4
<i>Basi</i>	(684)	(145)	(89)	(450)	(525)	(159)

- En el cas de les principals estacions, la declaració del client de l'accés utilitzat és:

ACCÉS A ESTACIONS PRINCIPALS	TOTAL	Esporàdics	Freqüents	Habituals
P.CATALUNYA				
<i>Pl, Catalunya, des de el carrer (Zurich)</i>	27,1%	37,8%	36,0%	22,0%
<i>Pl, Catalunya, pel passadís del metro Balmes-Pelai (davant \La Caixa\)"</i>	49,3%	47,6%	40,1%	51,5%
<i>C/Bergara</i>	8,3%	2,5%	12,0%	9,2%
<i>Basi P.Catalunya</i>	(197)	(40)	(24)	(133)
PROVENÇA				
<i>Passadís de connexió amb el \metro\""</i>	52,5%	50,2%	61,3%	51,4%
<i>C/Provença-Balmes, des de el carrer</i>	37,4%	38,7%	30,8%	38,0%
<i>C/Rosselló, des de el carrer</i>	10,4%	11,1%	7,5%	10,6%
<i>Basi Provença</i>	(204)	(34)	(25)	(145)
P,ESPANYA				
<i>Passadís de connexió amb el \metro\""</i>	80,2%	77,6%	73,3%	84,7%
<i>Accés superior metro-fgc</i>	4,1%	2,7%	6,8%	4,0%
<i>P,Espanya des de el carrer</i>	15,7%	19,4%	19,9%	10,5%
<i>Basi P.Espanya</i>	(118)	(44)	(18)	(56)

Encara que s'han assignat respostes a tots els casos, diguem aquí que en alguns d'ells (entre un 15 i un 25%) la resposta es va aconseguir amb l'ajuda/suggeriment de l'entrevistador



3.- PRINCIPALS RESULTATS

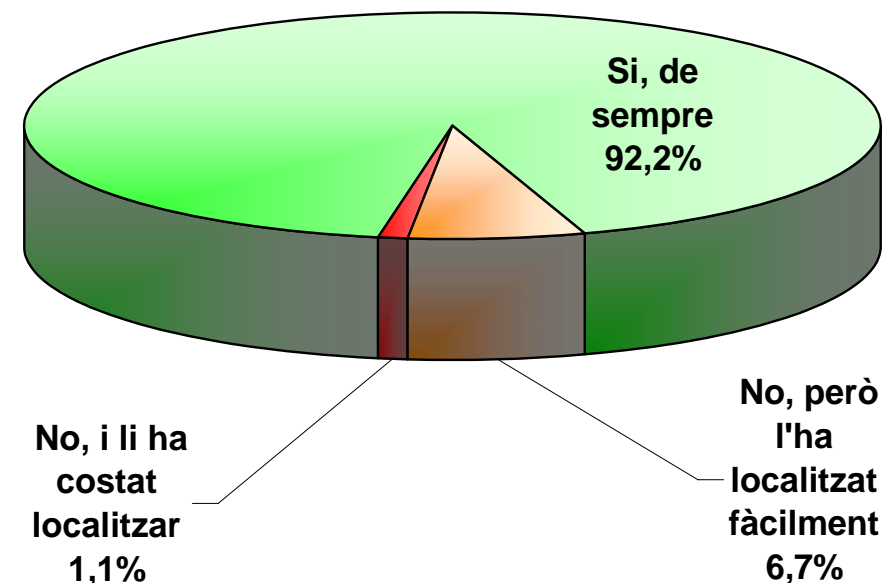


3.1- La informació d'accés a les andanes


- La majoria dels clients (92%) no han necessitat informació per saber a quina andana s'havien de dirigir. Fonamentalment perquè ja ho sabien de sempre.
- Del 8% que no sabien a quina andana anar la majoria no han tingut problemes, però d'ells són molts (3,8%) els que han hagut de preguntar, mentre que un 2,9% s'ha informat per algun sistema de informació de l'estació. Hem d'afegir el 1% que no s'ha informat i que li ha costat localitzar l'andana.

AL ENTRAR, CONEIXIA VOSTÈ A QUINA ANDANA S'HAVIA DE DIRIGIR?	
	%
Si, de sempre	92,2
No, s'ha tingut que informar:	
Amb el monitor d'informació de l'estació	0,7
Amb el panell lluminós de l'estació	0,3
Per la indicació dels destins de l'andana	0,4
Per les indicacions del passadissos	1,5
Ho ha preguntat a un empleat dels FGC	1,2
Ho ha preguntat a la taquilla	1,1
Ho ha preguntat a un altre viatger	1,6
No, i li ha costat localitzar	1,0
Basi	(684)

AL ENTRAR, CONEIXIA VOSTÈ A QUINA ANDANA S'HAVIA DE DIRIGIR?



- Òbviament els clients esporàdics són els que tenen més necessitat d'informar-se, un 20% d'ells s'han hagut d'informar per accedir a les andanes.
- En funció de l'estació d'origen, els clients que accedeixen a les de P.Catalunya i de P.Espanya són els que més s'han hagut d'informar.

AL ENTRAR, CONEIXIA VOSTÈ A QUINA ANDANA S'HAVIA DE DIRIGIR?	TOTAL	Línia BV				Línia LLA			Esporàdics	Freqüents	Habituals
		Total	P.Cat.	Prov.	Altr.	Total	P.Esp.	Altr.			
Si, de sempre	92,2	93,1	88,8	95,4	96,2	89,3	88,2	93,1	79,9	94,3	95,8
No, s'ha tingut que informar: 	7,8	6,9	11,2	4,6	3,8	10,7	11,8	6,9	20,1	5,7	4,2
<i>Amb el monitor d'informació de l'estació</i>	0,7	0,7	2,0	-	-	0,8	1,0	-	2,0	-	0,5
<i>Amb el panell lluminós de l'estació</i>	0,3	0,2	-	-	0,8	0,8	1,0	-	1,5	-	-
<i>Per la indicació dels destins de l'andana</i>	0,4	0,5	0,5	0,5	0,8	-	-	-	0,7	-	0,4
<i>Per les indicacions del passadissos</i>	1,5	1,4	2,4	1,4	-	1,5	1,0	3,4	3,4	2,1	0,7
<i>Ho ha preguntat a un empleat dels FGC</i>	1,2	1,1	2,4	0,5	-	1,5	2,0	-	3,0	-	0,8
<i>Ho ha preguntat a la taquilla</i>	1,1	0,5	0,5	0,9	-	3,1	3,9	-	2,3	1,4	0,7
<i>Ho ha preguntat a un altre viatger</i>	1,6	1,4	1,5	1,4	1,5	2,3	2,0	3,4	5,8	1,1	0,4
No, i li ha costat localitzar	1,0	0,9	2,0	-	0,8	1,5	2,0	-	2,3	1,1	0,6
<i>Basi</i>	(684)	(525)	(195)	(205)	(125)	(159)	(124)	(35)	(145)	(89)	(450)

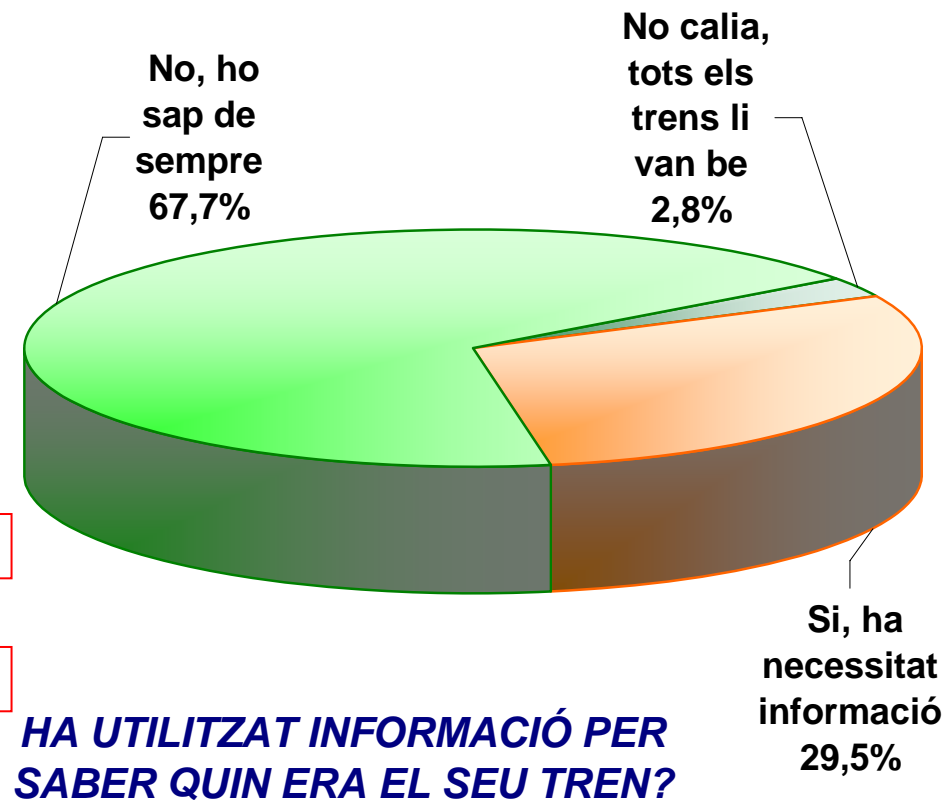


3.2- La informació per accedir al tren

- Majoritàriament (70,5%) els clients no han utilitzat informació per saber quin era el seu tren. Fonamentalment perquè ja ho sabien de sempre.
- Del 29,5% que han necessitat informació la major part ho han fet amb la pròpia dels FGC. Molt pocs han hagut de preguntar o recórrer als horaris de butxaca

HA UTILITZAT INFORMACIÓ PER SABER QUIN ERA EL SEU TREN?	
	%
No, ho sap de sempre	67,7
No calia, tots els trens li van be	2,8
Si, ha necessitat informacio:	29,5
El monitor d'informacio de l'estacio	18,7
El pannel lluminos de l'estacio	6,4
Per la indicacio dels destins de l'andana	2,9
Per la megafonia	2,1
Mirant els quadres horaris de l'estacio	0,5
El tren posa el desti davant	0,3
El tren posa el desti al lateral dels cotxes	0,1
Ho ha preguntat a un empleat dels FGC	1,6
Ho ha preguntat a la taquilla	0,5
Ho ha preguntat a un altre viatger	0,6
Per l'hora, mirant els horaris de butxaca	0,6
Altres	0,3
Basi	(684)

Multi resposta



- Òbviament els clients esporàdics són els que tenen més necessitat d'informar-se un 37% d'ells s'han hagut d'informar per saber quin era el seu tren.
- En funció de l'estació d'origen, els clients que accedeixen a la de Provença són els que més s'han hagut d'informar, fonamentalment a través del monitor

HA UTILITZAT INFORMACIÓ PER SABER QUIN ERA EL SEU TREN?	TOTAL	Línia BV			Línia LLA			Esporàdics	Freqüents	Habituals	
		Total	P.Cat.	Prov.	Altr.	Total	P.Esp.				Altr.
<i>No, ho sap de sempre</i>	67,7	62,0	71,2	47,2	72,0	86,3	87,3	82,8	59,0	67,5	70,5
<i>No calia, tots els trens li van be</i>	2,8	2,5	2,9	1,4	3,8	3,8	2,0	10,3	3,4	2,1	2,8
<i>Si, ha necessitat informació</i>	29,2	35,1	25,9	51,4	22,7	9,9	10,8	6,9	36,9	30,3	26,5
<i>El monitor d'informació de l'estació</i>	18,7	23,7	16,6	38,0	11,4	2,3	2,9	-	19,8	21,4	17,8
<i>El pannel lluminós de l'estació</i>	6,4	8,3	6,3	10,6	7,6	-	-	-	4,6	4,3	7,4
<i>Per la indicació dels destins de l'andana</i>	2,9	3,1	3,9	2,8	2,3	2,3	2,0	3,4	7,5	1,1	1,7
<i>Per la megafonia</i>	2,1	2,7	-	5,6	2,3	-	-	-	1,3	4,3	1,9
<i>Mirant els quadres horaris de l'estació</i>	0,5	0,4	-	0,9	-	0,8	1,0	-	0,8	-	0,4
<i>El tren posa el destí davant</i>	0,3	0,4	-	0,9	-	-	-	-	-	-	0,4
<i>El tren posa el destí al lateral dels cotxes</i>	0,1	0,2	-	0,5	-	-	-	-	0,7	-	-
<i>Ho ha preguntat a un empleat dels FGC</i>	1,6	1,6	3,9	0,5	-	1,5	2,0	-	3,0	2,1	1,1
<i>Ho ha preguntat a la taquilla</i>	0,5	-	-	-	-	2,3	2,0	3,4	1,7	1,4	-
<i>Ho ha preguntat a un altre viatger</i>	0,6	0,4	-	0,5	0,8	1,5	1,0	3,4	3,0	-	-
<i>Per l'hora, mirant els horaris de butxaca</i>	0,6	0,7	-	1,9	-	-	-	-	0,7	-	0,6
<i>Altres</i>	0,3	0,4	-	-	1,5	-	-	-	0,7	-	0,2
<i>Basi</i>	(684)	(525)	(195)	(205)	(125)	(159)	(124)	(35)	(145)	(89)	(450)

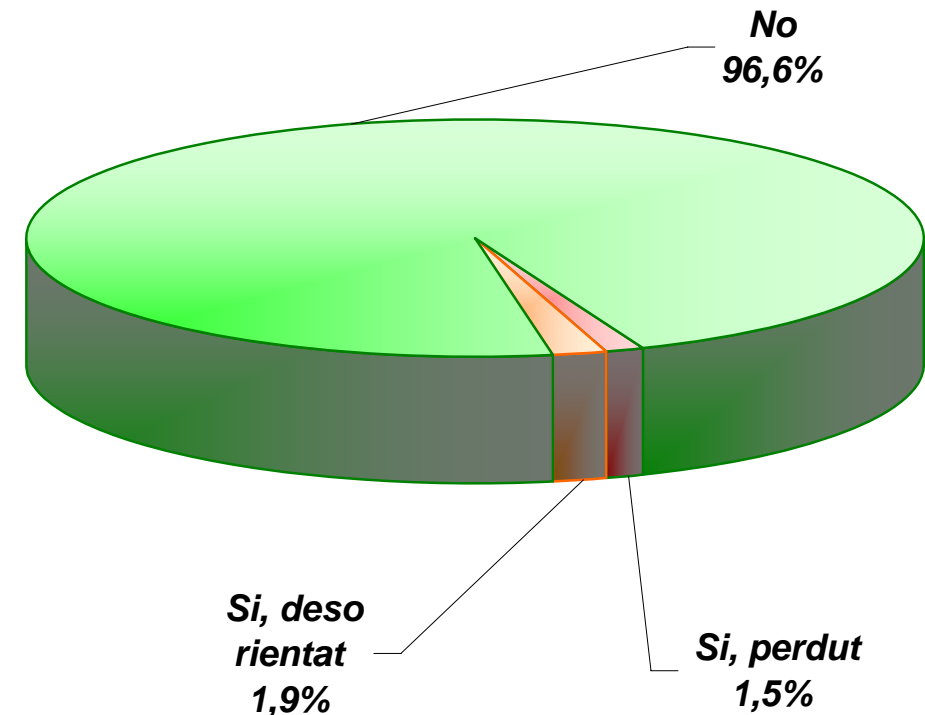


3.3- Clients desorientats o perduts



- **Només un 3,4% dels clients s'han trobat perduts (1,5%) o desorientats (1,9%) durant el seu viatge.**
- **Llògicament la major part (2,5%) d'aquest 3,4% ha resolt el seu problema preguntant, be a un altre viatger, be a un empleat dels FGC. La resta (0,9%) ho han resolt amb la informació de les estacions/andanes.**

S'HA PERDUT O DESORIENTAT EN ALGUN MOMENT?	
	%
NO	96,6
<i>Si, perdut</i>	<i>1,5</i>
<i>Si, desorientat</i>	<i>1,9</i>
Ha resolt el problema amb:	
<i>El monitor d'informacio de l'estacio</i>	<i>0,3</i>
<i>El pannell lluminos de l'estacio</i>	<i>0,1</i>
<i>Per la indicacio dels destins de l'andana</i>	<i>0,3</i>
<i>Ho ha preguntat a un empleat dels FGC</i>	<i>1,1</i>
<i>Ho ha preguntat a un altre viatger</i>	<i>1,4</i>
<i>Altres</i>	<i>0,2</i>
<i>Basi</i>	<i>(684)</i>

S'HA PERDUT O DESORIENTAT EN ALGUN MOMENT?



- Òbviament els clients esporàdics son els que més s'han perdut o desorientat.
- Un 9,8% s'han trobat en alguna d'aquestes dues circumstàncies

S'HA PERDUT O DESORIENTAT EN ALGUN MOMENT?	TOTAL	Línia BV				Línia LLA			Esporàdics	Freqüents	Habituals
		Total	P.Cat.	Prov.	Altr.	Total	P.Esp.	Altr.			
NO	% 96,6	% 96,6	% 95,6	% 97,2	% 97,0	% 97,0	% 96,0	% 100,0	% 90,2	% 96,8	% 98,8
 Si, perdut	1,5	1,4	1,5	1,4	1,5	1,5	2,0	0,0	3,6	1,1	0,8
 Si, desorientat	1,9	2,0	2,9	1,4	1,5	1,5	2,0	0,0	6,2	2,1	0,4
Ha resolt el problema amb:											
El monitor d'informació de l'estació	0,3	0,4	1,0	-	-	-	-	-	0,7	1,1	-
El pannel lluminós de l'estació	0,1	0,2	-	-	0,8	-	-	-	0,7	-	-
Per la indicació dels destins de l'andana	0,3	0,4	0,5	-	0,8	-	-	-	0,7	-	0,2
Ho ha preguntat a un empleat dels FGC	1,1	1,4	2,4	1,4	-	-	-	-	2,6	1,1	0,6
Ho ha preguntat a un altre viatger	1,4	1,1	0,5	1,4	1,5	2,3	2,9	-	4,5	1,1	0,4
Altres	0,2	-	-	-	-	0,8	1,0	-	0,8	-	-
Basi	(684)	(525)	(195)	(205)	(125)	(159)	(124)	(35)	(145)	(89)	(450)

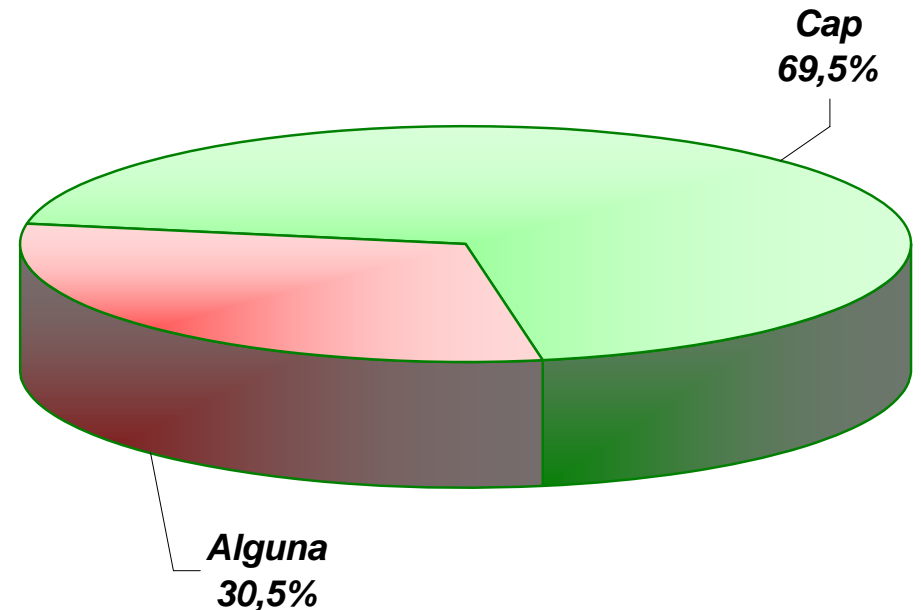


3.4.- Valoracions de la informació rebuda

- Un 30,5% dels viatgers han utilitzat algun tipus d'informació, be per accedir a les andanes, be per determinar quin era el seu tren, be perquè s'havien trobat perduts o desorientats durant el seu viatge.
- El monitor d'informació de l'estació els el mitjà d'informació més emprat. En un dia feiner normal l'utilitzen el 19% dels viatgers.

TOTAL INFORMACIO UTILITZADA			
	Alguna	%	
		30,5	
Multi resposta	El monitor d'informacio de l'estacio	19,0	
	El pannell lluminos de l'estacio	6,8	
	La indicacio dels destins de l'andana	3,0	
	Per la megafonia	2,2	
	Les indicacions del passadisos	1,5	33%
	Mirant els quadres horaris de l'estacio	0,5	
	El desti davant a la locomotora	0,3	
	El desti al lateral dels cotxes	0,1	
	Preguntant a un empleat dels FGC	2,2	
	Preguntant a un altre viatger	2,2	6%
	Preguntant a la taquilla	1,3	
	Mirant els horaris de butxaca	0,6	
	Altres	0,5	
Basi	(684)		

TOTAL INFORMACIÓ UTILITZADA

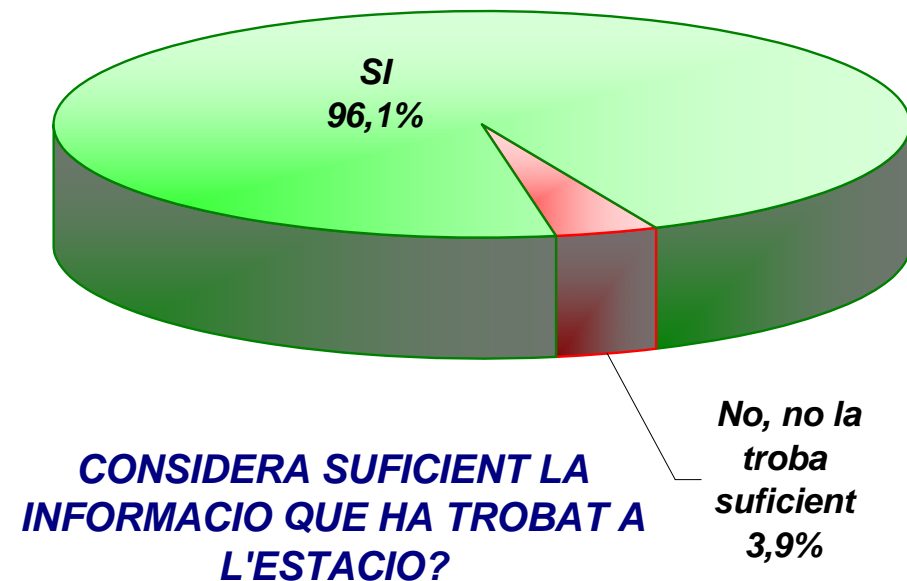


- Els viatgers de la línia Barcelona i Vallès utilitzen molt més la informació que no pas els de la línia Llobregat i Anoia, fonamentalment degut a l'estació de Provença.
- També, és obvi, els viatger esporàdics fan servir més la informació.

TOTAL INFORMACIO UTILITZADA	TOTAL	Línia BV				Línia LLA			Esporàdics	Freqüents	Habituals
		Total	P.Cat.	Prov.	Altr.	Total	P.Esp.	Altr.			
<i>Alguna</i>	% 30,5	% 36,0	% 26,8	% 51,9	% 24,2	% 12,2	% 13,7	% 6,9	% 39,2	% 30,3	% 27,7
<i>El monitor d'informacio de l'estacio</i>	19,0	24,1	17,6	38,0	11,4	2,3	2,9	-	20,4	22,5	17,8
<i>El pannell lluminos de l'estacio</i>	6,8	8,7	6,3	10,6	9,1	0,8	1,0	-	6,7	4,3	7,4
<i>La indicacio dels destins de l'andana</i>	3,0	3,3	3,9	3,2	2,3	2,3	2,0	3,4	7,5	1,1	2,0
<i>Per la megafonia</i>	2,2	2,9	-	6,0	2,3	-	-	-	1,3	4,3	2,1
<i>Les indicacions del passadisos</i>	1,5	1,4	2,4	1,4	-	1,5	1,0	3,4	3,4	2,1	0,7
<i>Mirant els quadres horaris de l'estacio</i>	0,5	0,4	-	0,9	-	0,8	1,0	-	0,8	-	0,4
<i>El desti davant a la locomotora</i>	0,3	0,4	-	0,9	-	-	-	-	-	-	0,4
<i>El desti al lateral dels cotxes</i>	0,1	0,2	-	0,5	-	-	-	-	0,7	-	-
<i>Preguntant a un empleat dels FGC</i>	2,2	2,4	4,9	1,4	-	1,5	2,0	-	4,9	2,1	1,3
<i>Preguntant a un altre viatger</i>	2,2	2,0	2,0	1,9	2,3	3,1	2,9	3,4	7,3	2,1	0,6
<i>Preguntant a la taquilla</i>	1,3	0,5	0,5	0,9	-	3,8	3,9	3,4	3,2	1,4	0,7
<i>Mirant els horaris de butxaca</i>	0,6	0,7	-	1,9	-	-	-	-	0,7	-	0,6
<i>Altres</i>	0,5	0,4	0,5	-	0,8	0,8	1,0	-	0,8	-	0,4
<i>Basi</i>	(684)	(525)	(195)	(205)	(125)	(159)	(124)	(35)	(145)	(89)	(450)

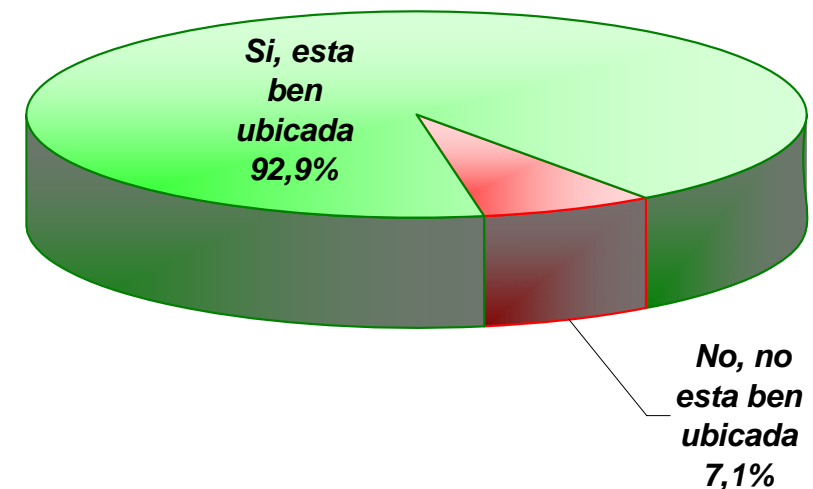
- *La immensa majoria dels viatgers (96,1%) consideren que la informació que han trobat és suficient. Tan sols un 3,9% no considera que sigui suficient, però d'aquests quasi la meitat (1,8%) responen de forma genèrica, no especifiquen quin tipus d'informació caldria*
- *És a dir, demandes específiques de més informació només son un 2,1%*
- *No es detecten grans diferències al respecte ni per línia ni per estació*

CONSIDERA SUFICIENT LA INFORMACIO QUE HA TROBAT A L'ESTACIO?	
	%
Si, suficient	96,1
No, no la troba suficient	3,9
<i>No perque cal:</i>	
<i>Més informació en general (no especifica on)</i>	1,8
<i>Falten monitors / televisions</i>	1,0
<i>Un treballador que informi</i>	0,5
<i>Més informació a l' entrada</i>	0,1
<i>Més informació al transbordament del metro</i>	0,1
<i>Altres</i>	0,6
<i>Basi</i>	(684)



- **La immensa majoria dels viatgers (92,9%) consideren que la senyalització està ben ubicada. Tan sols un 7,1% no ho consideren. D'aquests un 4,8% especifiquen on o quina senyalització i un 2,3% responen d'una forma genèrica.**
- **Es a dir, queixes específiques d'ubicació de la senyalització són l'esmena't 4,8%**
- **No es detecten grans diferències al respecte ni per línia ni per estació**

CREU QUE LA SENYALITZACIO ESTA BEN UBICADA?	
	%
Si, esta ben ubicada	92,9
No, no esta ben ubicada	7,1
<i>No porque cal:</i>	
<i>Més informació en general (no especifica on)</i>	2,3
<i>Més monitors / televisions</i>	1,4
<i>Més informació a l' entrada</i>	1,3
<i>Més informació dintre del vagó</i>	0,3
<i>Un treballador que informi</i>	0,2
<i>Altres</i>	1,6
Basi	(684)



CREU QUE LA SENYALITZACIO ESTA BEN UBICADA ?

- Al intentar forçar una resposta concreta i demanar un comentari o observació respecte a la informació i/o senyalització de la línia, la immensa majoria dels viatgers (92,1%) consideren que tot està bé. Tan sols un 7,9% fan algun comentari o observació. Però la majoria (5,3%) d'aquest 7,9% no concreten la seva informació, es limiten a demanar més informació en general.

OBSERVACIONS RESPECTE A LA INFORMACIO I/O SENYALITZACIO D'AQUESTA LINEA	TOTAL	Línia BV	Línia LLA	Esporàdics	Freqüents	Habituals
	%	%	%	%	%	%
No, esta tot be	92,1	92,6	90,8	89,9	92,9	92,8
Si, un comentari	7,9	7,4	9,2	10,1	7,1	7,2
Que,,, Més informació en general (no especifica on)	5,3	4,9	6,9	7,3	6,0	4,6
Un treballador que informi	0,8	0,5	1,5	2,8	-	0,3
Més informació dintre del vagó	0,6	0,7	-	-	1,1	0,6
Més informació al transbordament del metro	0,5	0,4	0,8	-	-	0,7
Més informació a l' entrada	0,4	0,5	-	-	-	0,6
Falten monitors / televisions	0,3	0,4	-	-	-	0,4
Basi	(684)	(525)	(159)	(145)	(89)	(450)



4.- SÍNTESI

- 1) **NO ES DETECTEN MANCANES DE INFORMACIÓ A CAP DE LES LÍNIES DELS FGC.**
- 2) **FONAMENTALMENT PERQUÈ LA MAJORIA DELS VIATGERS SÓN HABITUALS O FREQUËNTS I JA CONEIXEN PERFECTAMENT LA SEVA LÍNIA.**
- 3) **CERT ÉS QUE AL MENYS UN 30% FA SERVIR LA INFORMACIÓ, BE PER ACCEDIR A LES ANDANES, BÉ PER DETERMINAR QUIN ES EL SEU TREN. PERÒ LA FA SERVIR SENSE PROBLEMES.**
- 4) **ENTRE UN 3% I UN 4% DELS VIATGERS SÍ QUE S'HAN PERDUT O DESORIENTAT, I D'ELLS UNA MICA MES DE LA MEITAT HA RESOLT EL PROBLEMA PREGUNTANT I UNA MINORIA HO HAN RESOLT GRÀCIES A LA INFORMACIÓ EXISTENT.**
- 5) **PER TANT PODRÍEM QUANTIFICAR ELS VIATGERS QUE NO HAN RESOLT EL PROBLEMA AMB LA INFORMACIÓ/SENYALITZACIÓ EN UN 2%. PERCENTATGE MOLT BAIX I FINS I TOT NORMAL EN UNA XARXA COM LA DELS FGC.**
- 6) **ÒBVIAMENT SÓN ELS VIATGERS ESPORÀDICS ELS QUE MÉS NECESSITEN LA INFORMACIÓ/SENYALITZACIÓ I ELS QUE MÉS PROBLEMES PODEN TENIR AL RESPECTE. SI ES VOL FER ALGUNA ACCIÓ HAURIA D'ESTAR DIRIGIDA A AQUEST COL·LECTIU.**