

Grup de treball de la DGTT

“Millora de la qualitat en el transport de viatgers”

Informe final:

document de conclusions

Informe final: document de conclusions

Informe de les sessions de visió

ÍNDEX

A1.1. Resum

- Presentació
- Metodologia de treball
- Desenvolupament de les sessions
- Propostes generades

A1.2. Anàlisi d'escenaris de planificació: ponència de l'IERMB en el seminari del 17/06/08

A1.3. Sessió de visió estratègica del 30/01/08 sobre “Coordinació i dinamització de l'atenció a les queixes, els suggeriments i les reclamacions”

- Presentació de la sessió
- Informe previ sobre “estat actual de la qüestió”
- Informe de la sessió

A1.4. Sessió de visió estratègica del 14/02/08 sobre “Millora de l'homogeneïtat, l'efectivitat i l'eficiència en la gestió de la qualitat del sistema”

- Presentació de la sessió
- Informe previ sobre “estat actual de la qüestió”
- Informe de la sessió
 - Presentació
 - Diagnosi de la situació actual
 - Propostes de millora

A1.5. Sessió de visió estratègica del 11/03/08 sobre “Millora de la rellevància, l'efectivitat i l'eficiència en la provisió d'informació als clients”

- Presentació de la sessió
- Informe previ sobre “estat actual de la qüestió”
- Informe de la sessió
 - Presentació
 - Diagnosi de la situació actual
 - Propostes de millora

A1.6. Sessió de visió estratègica del 27/03/08 sobre “Millora de l'adequació de les característiques a les necessitats i les expectatives”

- Presentació de la sessió
- Informe previ sobre “estat actual de la qüestió”
- Informe de la sessió
 - Presentació
 - Diagnosi de la situació actual
 - Propostes de millora

“Millora de la qualitat en el transport de viatgers”

Informe final: document de conclusions

Informe de les sessions de visió

A1.1 Resum

- Presentació
- Metodologia de treball
- Desenvolupament de les sessions
- Propostes generades

A1.2 Anàlisi d'escenaris de planificació: ponència de l'IERMB en el seminari del 17/06/08

A1.3 Sessió de visió estratègica del 30/01/08 sobre “Coordinació i dinamització de l'atenció a les queixes, els suggeriments i les reclamacions”

A1.4 Sessió de visió estratègica del 14/02/08 sobre “Millora de l'homogeneïtat, l'efectivitat i l'eficiència en la gestió de la qualitat del sistema”

A1.5 Sessió de visió estratègica del 11/03/08 sobre “Millora de la rellevància, l'efectivitat i l'eficiència en la provisió d'informació als clients”

A1.6 Sessió de visió estratègica del 27/03/08 sobre “Millora de l'adequació de les característiques a les necessitats i les expectatives”



GENERACIÓ DE PROPOSTES D'ACTUACIONS RELLEVANTS PER A LA MILLORA DE LA
QUALITAT EN TRANSPORT DE VIATGERS

LA GESTIÓ DE LA QUALITAT EN EL TRANSPORT PÚBLIC

Informe final

Barcelona, abril de 2008

GENERACIÓ DE PROPOSTES D'ACTUACIONS RELLEVANTS PER A LA MILLORA DE LA QUALITAT EN TRANSPORT DE VIATGERS

A1.1 Resum

ÍNDEX

1. Presentació
2. Metodologia de treball
3. Desenvolupament de les sessions
 - 3.1.- Perfil del assistents
 - 3.2.- Sales i material
 - 3.3.- Propostes de millora
4. Propostes generades al llarg de les sessions
 - 4.1.- La coordinació i dinamització de l'atenció a les queixes, als suggeriments i a les reclamacions
 - 4.2.- La gestió de la qualitat en el transport públic de viatgers
 - 4.3.- La provisió de la informació en el transport públic de viatgers
 - 4.4.- El marc legal; la integració tarifària i els sistemes de validació; la intermodalitat i la coordinació entre operadors; i els incentius a la millora

1.- Presentació.

Al llarg del primer quadrimestre de l'any 2008, la Fundació CETMO va organitzar quatre sessions de visió estratègica en l'àmbit de la qualitat del transport sota el nom de "**Millora de la qualitat en el transport de viatgers**". Tenien el doble objectiu de ser un punt de trobada pels diferents actors del sector (administracions, consultores, operadors i usuaris) i de plantejar l'escenari ideal l'any 2012 en el transport de viatgers per carretera a Catalunya. Les quatre sessions, amb una durada aproximada de 3 hores i mitja cadascuna, van tractar els següents temes:

- *La coordinació i dinamització de l'atenció a les queixes, als suggeriments i a les reclamacions (30 de gener)*. Hi van participar un total de 22 professionals.
- *La gestió de la qualitat en el transport públic de viatgers (14 de febrer)*. Hi van assistir 29 experts.
- *La provisió de la informació en el transport públic de viatgers (11 de març)*. Van assistir a la jornada 29 professionals.
- *El marc legal; la integració tarifària i els sistemes de validació; la intermodalitat i coordinació entre operadors; i els incentius a la millora (27 de març)*. Es van comptabilitzar 20 assistents.

2.- Metodologia de treball.

Un dels objectius de les sessions de visió estratègica era plantejar l'escenari ideal del transport de viatgers per carretera l'any 2012. Aquesta informació havia de ser complementada amb les mesures que calia adoptar per arribar-hi així com la identificació de l'actor o actors responsables de la implementació d'aquestes. Per aconseguir aquest objectiu, es va plantejar cada sessió com un espai de treball organitzat en subgrups per tractar i aprofundir sobre els continguts proposats.

A la primera part de cada sessió la metodologia de treball s'ha basat en la tècnica del **brainstorming o pluja d'idees**. Es tracta d'una dinàmica consistent en agrupar als participants en subgrups de 6 a 10 persones perquè, amb l'ajuda d'un moderador, realitzin un llistat de propostes relacionades amb el tema de treball, en aquest cas imaginar l'escenari ideal pel que fa a la qualitat del transport l'any 2012.

La tècnica de la pluja d'idees o *brainstorming* se sol utilitzar per aquelles situacions en les que és necessari generar idees i propostes. Inicialment, no es contempla fer cap judici de valors sobre les idees que sorgeixen en el grup, ja que té una absència de valoracions i totes les propostes, inicialment, són igualment vàlides.

En aquesta primera part, no es tracta tant de la qualitat de les propostes com de la quantitat. Compartir idees entre els participants permet que se'n generin de noves. S'anomena efecte multiplicador o bola de neu. El número de factors que poden pensar diverses persones al voltant d'un tema és major que aquell individu que ho fa sol. Quantes més idees i propostes sorgeixin en aquesta fase de les sessions més combinacions i adaptacions podran realitzar els participants, fet que suposa un enriquiment a tots els nivells.



Aquesta construcció d'idees entre tots els participants permet que el grup se senti participat en la generació i producció d'idees. A més, evita que es monopolitzin les propostes perquè són readaptades a partir de la interacció entre els membres del grup, tant en el petit grup com en les sessions plenàries. En certa manera, tots hi han dit la seva i la proposta és fruit d'aquesta dinàmica d'interacció.

A la segona part de cada sessió, una vegada establerta la diagnosi sobre els aspectes plantejats, es tornen a reagrupar els participants en subgrups de treball per fer propostes d'actuació concretes en relació als temes clau diagnosticats.

Els participants generen i re-elaboren idees a partir de les propostes d'altres participants. En aquest cas concret, ha estat la primera vegada que s'ha agrupat a persones relacionades amb el sector del transport en un pla d'igualtat i amb un objectiu comú: la millora de la qualitat.

Aquest fet pot servir de punt d'inflexió per donar visibilitat i globalitat a les tasques que ja desenvolupen diferents agents en l'àmbit de la mobilitat. Tanmateix, la diversitat dels participants així com la seva formació i experiència permet treballar des d'una òptica multidisciplinària, enriquint d'aquesta manera el diàleg i les aportacions que es realitzin. Es calcula que al llarg de les quatre sessions han participat un total de 30 organitzacions i entitats diferents.

3.- Desenvolupament de les sessions.

Una vegada realitzada la primera sessió es va veure la necessitat d'aplicar alguns canvis metodològics de manera que s'optimitzessin els resultats de les sessions. Aquests canvis van consistir en dividir cada sessió en dues parts diferenciades.

Una primera part en la que els participants eren agrupats de forma homogènia segons el seu perfil professional en algun dels grups que prèviament havien establert els organitzadors:

- Operadors públics i administracions: FGC, RENFE, AMTU, ATM Barcelona, ATM Lleida, TMB, entre d'altres.
- Operadors privats: Tram, Sagalés, Baixbus, Sarbus, Soler Sauret, Alsina Graells, TUS, entre d'altres.
- Entitats especialitzades, consultories, usuaris i altres experts: Doymo, ALG, INTRA, CETMO, CENIT, CC. OO, Associació per la Promoció del Transport Públic, etc.

En aquesta part calia que els participants, amb la presència d'un moderador, fessin una diagnosi de la situació actual, amb els punts forts i els punts dèbils dels àmbits que es van tractar al llarg de les quatre sessions.

Grup de treball de la Direcció General del Transport Terrestre sobre qualitat		
Sector públic	Entitats especialitzades	Operadors privats
Agrupació de Municipis titulars de Transport Urbà - AMTU	ALG	Alsina Graells
Autoritat del Transport Metropolità - ATM	Associació per a la Promoció del Transport Públic - PTP	BAIXBUS
Consorti del Transport Públic de l'Àrea de Lleida	Cambra de Comerç de Barcelona	FECAV
Departament de la Presidència Direcció General d'Atenció Ciutadana	CCOO Catalunya	Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya - FGC
Departament Política Territorial i Obres Públiques CETMO	CENIT	Grup SAGALÉS
Departament Política Territorial i Obres Públiques Direcció General de Transport Terrestre	CINESI	SARBUS
Departament Política Territorial i Obres Públiques Servei Informació i Documentació	DOYMO	Soler i Sauret
Departament de Salut CatSalut	Fundació Mobilitat Sostenible i Segura	TRAM operadora
Entitat Metropolitana del Transport - EMT	INTRA	TRAM concessió
RENFE	SET	Transports Urbans de Sabadell
TMB		
Secretariat i coordinació del Grup de treball: Fundació Cetmo		
Coordinació, dinamització i conclusions de les sessions: IERMB		
Informe executiu de propostes d'actuació: Steer Davies Gleave i Fundació Cetmo		

En una segona part, després de la pausa-café, calia establir les mesures concretes per corregir els punts febles prèviament diagnosticats, de manera que l'any 2012 el transport de viatgers per carretera a Catalunya sigui un referent a nivell de gestió i de qualitat.

Finalment, en acabar cadascuna de les sessionsornades, es va analitzar la informació obtinguda, agrupant les propostes dels participants en categories segons el tema de treball. D'aquesta manera, la informació generada en els grups va quedar estructurada per tal que es pogués fer

arribar als participants després de les sessions, s'oferí la possibilitat de fer rectificacions, comentaris o aclariments per enriquir el procés treball.

3.1.- Perfil del assistents.

Durant les sessions s'ha pogut detectar una evolució en l'actitud dels assistents. Inicialment, els moderadors van percebre una certa desconfiança per part dels participants envers l'organització i el desenvolupament d'aquestes sessions. No sabien ben bé què implicaven ni quin era l'encàrrec concret que els feia l'organització. Una vegada es va veure el funcionament dels grups de treball, i que realment es generava informació, a les següents sessions, aquesta desconfiança inicial va anar transformant-se en interès i motivació. Cal destacar que la Direcció General del Transport Terrestre no ha participat amb el grau desitjable per visualitzar el lideratge de la iniciativa.

Per assolir l'objectiu d'identificar un conjunt d'actuacions que permetin millorar la credibilitat del transport públic i que l'usuari percebi una millora en la qualitat, els participants havien de plantejar propostes des del punt de vista de l'usuari: què n'espera del servei, què valora, etc.

Podem dir que l'objectiu de que els participants adoptessin el punt de vista de l'usuari i deixessin de banda el seu rol com a professionals del sector no s'ha aconseguit. En aquest sentit, els participants han mantingut el seu paper al llarg de cada sessió, sense aconseguir una identificació significativa amb la visió de l'usuari. Tot i així, la informació que han aportat ha estat molt valuosa pel fet de ser de primera mà; però caldrà tenir en compte que en ocasions ha estat excessivament tècnica o que fa referència a les necessitats específiques de col·lectius concrets, especialment en el cas dels operadors privats.

Pel que fa a la generació de propostes reals i concretes, s'han plantejat dificultats per part dels assistents per definir mesures concretes a nivell pràctic. Sovint les aportacions quedaven en l'àmbit de la diagnosi però ha costat acabar de definir propostes per a la millora. Per obtenir informació que complementi les propostes de millora, caldrà estudiar detingudament els dèficits plantejats pels assistents en l'escenari actual.

Del total d'aportacions realitzades al llarg de les sessions, els grup format pels operadors privats són els qui han generat aportacions més específiques sobre els àmbits i apartats proposats i es podria considerar que responen a un coneixement proper de la visió del client. Les aportacions dels operadors públics i de l'administració, en general, han fet el major èmfasi en aspectes relacionats amb la gestió.

En la composició del grup i la participació s'han detectat diferents graus d'implicació: des de persones que han assistit a totes les sessions fins a les que només han participat en algunes.

Tanmateix, hem tractat d'evitar que alguns assistents monopolitzessin les intervencions d'algun dels subgrups i, per altra banda, que cadascun dels participants intervingués de manera activa en la dinàmica de les sessions.

Es considera que les relacions de poder entre administració i *administrats* s'han reproduït en els subgrups. Un exemple en aquest sentit és la situació amb què s'han trobat els moderadors en algunes segones parts de les sessions quan els membres de l'administració participaven en els debats. En alguns casos, aquesta participació va provocar una disminució en la participació de la resta d'assistents i, paral·lelament, la sessió va acabar derivant en un discurs de justificació i de legitimació de la tasca realitzada per l'administració, condicionant el diàleg, o de crítica per part de la resta de membres dels participants.

Els participants han manifestat que, dins del col·lectiu de professionals que han participat a les sessions, trobaven a faltar alguns perfils concret: usuaris del transport públic que no estan adscrits a cap entitat o institució, conductors o persones que realitzen tasques d'atenció al públic, etc. Aquests perfils podien aportar i complementar la informació dels altres participants des del punt de vista d'aquell que està en contacte amb el transport públic en el dia a dia.

3.2.- Propostes de millora.

En la revisió del desenvolupament de les sessions s'ha fet especial èmfasi en que l'objectiu de fer que els experts en el transport de viatgers per carretera treballassin des del punt de vista de l'usuari no ha funcionat.

Una solució davant d'aquesta situació és la d'ampliar el perfil de participants a aquells que poden tenir informació de primera mà: usuaris principalment ("usuaris experts o qualificats",...), però també conductors i personal d'informació que complementi la informació generada pels experts.

Si l'objectiu que es vol aconseguir és generar propostes concretes, independentment del perfil de participant, es considera que la millor opció és agrupar els participants en grups sectorials i homogenis, tant a la primera com a la segona part de la sessió. D'aquesta manera es pot evitar, en gran mesura els inconvenients que genera la heterogeneïtat del grup: relacions implícites de poder, punts de vista diferents, dificultats per arribar a un mínim de consens...

Una altra possibilitat per aconseguir l'objectiu de generar propostes concretes és la realització d'entrevistes en profunditat a persones i càrrecs concrets amb reconeixement en l'àmbit del transport de viatgers per carretera. Aquesta opció permetria que es tingués informació de cada

participant tot reduint les molèsties que li pugui causar el fet de desplaçar-se per participar en 4 sessions de treball.

Finalment, de cara a properes sessions de treball caldria veure la possibilitat de fer arribar als participants algun qüestionari que els permeti expressar què els han semblat les sessions. També podria incloure un espai amb els aspectes que consideren que caldria millorar o mantenir de cara a altres possibles grups de treball amb un format similar, tant a nivell de continguts com a nivell de format (horaris, espais i sales, aspectes a millorar...).

4.-Propostes generades al llarg de les sessions.

<p>Sessió 1: <i>La coordinació i dinamització de l'atenció a les queixes, als suggeriments i les reclamacions</i></p>	<p>Sessió 2: <i>La gestió de la qualitat en el transport públic de viatgers</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Àmbit de l'accessibilitat i la informació a l'usuari • Àmbit de l'estratègia d'homogeneïtzació i coordinació • Procediments per compartir la informació • Detecció d'oportunitats de millora i de casos de risc • Mecanisme de supervisió i de credibilitat 	<ul style="list-style-type: none"> • Treballar amb indicadors homogenis • Homogeneïtat de la qualitat en la cadena de viatge • Utilitat de les certificacions • Gestió d'incidències (SAE)
<p>Sessió 3: <i>La provisió de la informació en el transport públic de viatgers</i></p>	<p>Sessió 4: <i>El marc legal; la integració tarifària i els sistemes de validació; la intermodalitat i la coordinació entre operadors; i els incentius a la millora</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • La participació de la ciutadana • Gestió d'incidències • Com actualitzar la informació • Accés a la informació, base de dades centralitzada i compartida • Canals d'informació a l'usuari • Senyalització i informació a les parades • Recursos econòmics i humans • A nivell legislatiu i competencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Marc legal • Integració tarifària • Intermodalitat i coordinació entre operadors • Incentius per a la millora

El quadre resum els àmbits de treball proposats i a continuació es recullen les propostes generades al llarg de les sessions, agrupades segons les categories acordades pels moderadors i els membres de la organització.

4.1.- La coordinació i dinamització de l'atenció a les queixes, als suggeriments i a les reclamacions (primera sessió, celebrada el 30/01/2008, amb l'assistència de 22 professionals).

A.- Àmbit de l'accessibilitat i la informació a l'usuari.

- 1.A.1.- Si es produeixen poques queixes és perquè els canals de comunicació són febles. Cal implicar al major nombre d'organismes en la recollida i la gestió de les incidències, tindrien els formularis per facilitar-los als usuaris i els farien arribar a l'operador un cop complimentats (ajuntament, oficines d'informació...).
- 1.A.2.- Facilitar la presentació de la queixa durant la situació de conflicte i just després de la mateixa.
- 1.A.3.- Potenciar la web/correu electrònic com a canal de queixa i de resposta, sense oblidar els altres canals (telèfon 900, carta, oficina...)
- 1.A.4.- Creació d'un centre únic d'informació i atenció a l'usuari, de fàcil accés i identificable com a tal.
- 1.A.5.- Iniciatives per informar de problemes que afecten a la circulació dels vehicles en temps real (informació a la ràdio, televisió... com ja es fa amb l'estat del trànsit).
- 1.A.6.- Informar a l'usuari de les actuacions i correccions que s'han adoptat arran de la queixa que ha generat. Fer un seguiment de la queixa, traçabilitat de la queixa.
- 1.A.7.- Publicitar clarament el codi de drets i deures dels usuaris del transport públic. En aquest sentit, *Educar l'usuari quan no té raó*, mitjançant cartes personalitzades explicant els motius d'una acció...

B.- Àmbit de l'estratègia d'homogeneïtzació i coordinació.

- 1.B.1.- Establir una finestreta única de queixes del transport públic.
- 1.B.2.- Unificar i jerarquitzar els canals de queixa, coordinar les respostes, establir un formulari de recollida unificat, homogeneïtzar el tractament de la incidència, delimitar responsabilitats, seguiment de la mesura, etc.
- 1.B.3.- Resoldre i atendre immediatament les queixes amb molt volum de peticions ja que afecten a un major número de persones.
- 1.B.4.- Millorar la qualitat de respostes, contestar totes sigui per escrit (20 dies) o per telèfon (10 dies).

C.- Procediments per compartir la informació.

- 1.C.1.- Unificar criteris sobre el que es considera incidència, queixa, retard, suggeriment... pel seu correcte tractament a nivell estadístic.
- 1.C.2.- Incentivar la queixa com a forma de coneixement de la realitat per part de l'administració.
- 1.C.3.- Creació d'un registre informàtic únic, compartit entre l'administració i els operadors, per tenir dades estadístiques sobre les incidències, l'evolució d'aquestes, la seva resolució.
- 1.C.4.- Promoure la divulgació d'experiències en altres països.
- 1.C.5.- Realització d'estudis i enquestes que avaluin el grau de satisfacció de l'usuari respecte el sistema, el funcionament d'aquest, sobre les demandes d'informació i sobre la formulació de queixes.

D.- Detecció d'oportunitats de millora i de casos de risc.

- 1.D.1.- Incorporar queixes i suggeriments a la planificació. No només que se solucioni la incidència puntual sinó que la queixa doni lloc a una resposta operativa en el servei.
- 1.D.2.- Impulsar la implantació de models de gestió de la qualitat EFQM, que col·labora en la detecció d'oportunitats de millora.
- 1.D.3.- Fer grups de treball i consulta als usuaris i gent implicada (diferents regidories dels ajuntaments, associacions de veïns, associacions de comerciants,...), tenen la informació de primera mà i poden aportar propostes, suggeriments, etc.

E.- Mecanisme de supervisió i de credibilitat.

- 1.E.1.- Agilitzar la reacció davant d'incidències no previstes, ràpida actuació.
- 1.E.2.- Preveure sistema de compensacions davant les incidències.
- 1.E.3.- Implantar la figura del síndic o defensor de l'usuari del transport públic.
- 1.E.4.- Creació d'un organisme públic similar al LTUC (*London Transport User's Comitee*), participat pels usuaris, que intermedii entre empresa i usuari com a segona instància. Inicialment seria directa entre operador i usuari.
- 1.E.5.- Incrementar el nivell de control de la qualitat del servei per part de l'administració.

F.- Altres.

- 1.F.1.- Recolzament als operadors per part de l'administració.
- 1.F.2.- Partida pressupostària per a donar solució efectiva a les incidències.

- 1.F.3.- Previsió per part de l'administració de les infraestructures necessàries per a la correcta atenció a l'usuari, les queixes i els suggeriments.
- 1.F.4.- Establir una relació contractual entre administració i operadors sobre la qualitat de servei, acceptant la queixa com un mecanisme que permet detectar oportunitats de millora de la qualitat.
- 1.F.5.- Formar als diferents actors (conductors, controladors, revisors, atenció a l'usuari...) en donar resposta al seu nivell de responsabilitat.
- 1.F.6.- Proposta de crear un ens com a gestor únic, un TPC que acrediti als proveïdors.
- 1.F.7.- Buscar l'homogeneïtzació en els sistemes de qualitat dels diferents operadors (UNE-13816).

4.2.- La gestió de la qualitat en el transport públic de viatgers (segona sessió, celebrada el 14/02/2008, a la qual van assistir 29 participants).

A.-Treballar amb indicadors homogenis.

- 2.A.1.- És l'administració la qui ha de marcar les prioritats i els àmbits que cal certificar, així com els mínims exigibles. Hi ha un seguit de documents de base, directrius de mobilitat, plans de transport... que l'Administració ha de vetllar perquè es compleixin.
- 2.A.2.- Acordar una única certificació amb *denominació d'origen*, ara hi ha tants tipus diferents de certificacions i d'empreses certificadores que l'usuari no coneix les etiquetes i no rep el missatge o bé aquest no és prou clar.
- 2.A.3.- Hi ha un consens entre els diferents operadors de que falta una homogeneïtat pel que fa als mètodes de mesura de la qualitat dels diferents operadors, no es poden comparar perquè els indicadors no són comparables. Cal establir criteris concrets per tots els operadors.
- 2.A.4.- Fixar un seguit de procediments i protocols molt bàsics i comuns a tots els operadors en diferents àmbits: disseny de la parada i informació disponible, horaris, freqüències de pas, forma de contactar amb l'empresa, etc.
- 2.A.5.- Definir serveis més que no pas zones i titularitats. Tradicionalment s'han dividit zones i titularitats perquè era el més fàcil. Encara existeix una forta *mentalitat modal* amb la qual cosa el problema sempre apareix i no queda resolta. Cal pensar en termes de serveis, és a dir, s'ha de certificar tota la cadena de viatge, perquè fins ara només es revisa la qualitat en una part molt concreta de tot el viatge (el desplaçament en el vehicle) i es descuida de certificar altres aspectes com el transbordament, l'accés fins/des de la parada... Aquest procés global de certificació de tot el servei resoldria la situació d'actual fragmentació en la que només se certifica una petita part de tot el procés.

2.A.6.- A TMB se certificaven unitats, ara se certifiquen processos, s'ha de potenciar el procés de satisfacció, una visió transversal des de la pròpia empresa.

B.- Homogeneïtat de la qualitat en la cadena de viatge.

2.B.1.- Mesurar aspectes que actualment no són mesurats, per exemple els temps *perduts-destinats* a la intermodalitat i incorporar-los en els anàlisis. Només es comptabilitza el temps de trajecte però no el-porta-a-porta.

2.B.2.- Per generar confiabilitat en el sistema cal arreglar coses fora del propi autobús o del propi servei: parades, voreres d'accés, marquesines, il·luminació, etc. Aquests aspectes, en molts casos, no són competència de l'operador però generen percepció negativa en l'usuari, afecten a la seva percepció i ho atribueixen a l'operador.

C.- Utilitat de les certificacions.

2.C.1.- Tots els agents que tenen responsabilitat en el servei s'han de certificar, inclosa l'administració. Per exemple, està prevista la corresponsabilitat del titular i l'operador del servei però no la d'aquelles administracions com ara els ajuntaments que també tenen responsabilitats en alguns aspectes relacionats amb el servei: accés a parades, estat de les marquesines, espais per poder circular... Si el que es vol és tendir a certificar tot el procés de viatge caldrà que es tingui en compte qui són els agents que hi intervenen i que han d'acreditar la certificació.

D.- Gestió d'incidències (SAE).

2.D.1.- Millorar la gestió de la informació i que aquesta sigui a dos nivells: informativa (què està passant i quin temps de resolució està previst) i d'alternatives a la situació actual (itineraris alternatius...).

2.D.2.- Aplicació de les noves tecnologies per fer arribar la informació a tots els viatgers. Aprofitar des de les ràdios, les televisions i els diaris locals fins al teletext o la subscripció per mòbil al *butlletí d'incidències* com a eines per fer arribar els avisos d'incidències, sobre tot en l'àmbit rural i semi-urbà, on no hi alternatives davant d'incidències.

2.D.3.- Buscar la complicitat de l'administració local que és qui està més a prop del ciutadà i fer-la co-particip en la gestió de la Informació sobre les incidències.

2.D.4.- Centres de control d'incidències equivalent al Transmet però amb informació molt més dinàmica: què passa, quan de temps està previst que passi i quines alternatives té l'usuari davant d'aquesta situació.

E.- Altres.

2.E.1.- Totes les grans ciutats europees, com Londres, tenen un comitè d'usuaris que Catalunya no contempla. Aquest punt va generar diversitat de punts de vista entre aquells participants que consideraven que no fan falta més organismes de coordinació, ja hi ha l'ATM. Per altra banda, també hi ha aquells que consideren que cal un organisme format per usuaris que doni suport i faci de mediador entre l'administració i els operadors, que se l'escolti i es tingui en compte les seves opinions. Hi ha qui considera que la figura del fòrum d'usuaris ja existeix amb la PTP i d'altres que consideren que simplement és una ONG, una veu més dins de l'àmbit de la mobilitat. Per tant, aquest darrer grup consideren que cal crear una institució similar al Comitè d'Usuaris del Transport de Londres (LTUC) impulsada des de l'Administració i amb prou recursos per fer les tasques encomanades.

2.E.2.- Establir mesures perquè el transport públic guanyi prestigi, els usuaris no se sentin captius ni resignats sinó defensors d'aquest mitjà. La certificació és una mesura per prestigiar, però ha d'anar acompanyada d'altres mesures de publicitat i campanyes que el prestigiïn.

4.3.- La provisió de la informació en el transport públic de viatgers (tercera sessió, celebrada l'11/03/2008, amb la presència de 29 participants).

A.- A nivell legislatiu i competencial.

3.A.1.- Cal definir el transport públic com xarxa bàsica (com l'aigua, el gas o l'electricitat) de manera que qualsevol canvi que s'hagi d'introduir en recorreguts, talls de carrers... s'ajusti a uns protocols i contempli la necessitat d'establir alternatives prèvies en el recorregut tal i com es fa amb els talls en els subministraments.

3.A.2.- Crear consorcis, com s'està fent actualment, per planificar, informar i tarifcar de manera conjunta.

B.-Recursos econòmics i humans.

3.B.1.- Existeixen les eines a nivell legislatiu però sovint falta la dotació a nivell de recursos tant econòmics com humans.

3.B.2.- Potenciar i millorar la formació de tots aquells treballadors que estan de cara al públic per millorar la transmissió de la informació, des dels conductors al personal d'atenció telefònica.

C.-Senyalització i informació a les parades.

- 3.C.1.- Una informació molt bàsica: horaris, preus, plànols amb el recorregut i les parades i una altra de la xarxa (afavoreix la visió del sistema), telèfon d'informació. Cal tenir en compte que els pals de parada difícilment poden recollir tota la informació.
- 3.C.2.- Protocol definit de quines característiques ha de tenir una parada, l'accessibilitat, enllumenat, qui farà el manteniment, adaptació a la zona i a les característiques metodològiques. Aquesta tasca l'ha de realitzar l'Administració.
- 3.C.3.- La responsabilitat en aquest apartat ha de ser compartida: l'administració ha de dotar dels recursos, la coordinació i l'estructura. L'operador s'encarrega de l'actualització de les dades i del manteniment. Una altra possibilitat és delegar aquest manteniment en una empresa pròpia o externa però ha de ser l'administració qui estableixi els criteris d'unificació.

D.-Canals d'informació a l'usuari.

- 3.D.1.- Facilitar l'accés a la informació de forma gratuïta; els serveis d'informació com l'iBUS o el 012 són de pagament.
- 3.D.2.- Telèfon de l'usuari que gestioni les consultes i reculli la informació dels operadors. Aquest telèfon faria de corretja de transmissió entre usuari-operador.
- 3.D.3.- Caldria desenvolupar un programa que faci de comparador dels diferents mitjans a nivell de cost econòmic i temps de desplaçament, similar als comparadors de vols.
- 3.D.4.- Per tal de facilitar la comprensió dels horaris, cal millorar el format i simplificar la informació: hi ha molta gent que no té accés a la informació des del web i que no entén el format de la informació fixa disponible a les parades.
- 3.D.5.- Les parades més importants (amb correspondències o per volum de viatgers) han de disposar de panell SAE.

E.- Accés a la informació, base de dades centralitzada i compartida.

- 3.E.1.- Una administració, per sobre de l'ATM, que lideri i coordini tot els operadors.
- 3.E.2.- Cal establir i definir uns protocols de transferència de la informació i, si ja existeixen, millorar-los i optimitzar-los.
- 3.E.3.- La informació ha de construir un marc molt neutre en el qual tots els operadors poden aportar informació del seu servei amb l'objectiu de millorar-lo però no per ser *penalitzats* en cas d'incidències no imputables a l'operador.
- 3.E.4.- Hi ha eines per transferir a nivell tècnic la informació de l'operador a l'administració, però no hi ha una fluïdesa perquè no hi ha uns protocols. Cal coordinar globalment els mecanismes de transferència d'informació: un Busmet a nivell de Catalunya però

que integri també la informació dels serveis urbans i la informació dels serveis ferroviaris.

3.E.5.- Cal aplicar allò que ja contempla el Pla de Transport de Viatgers.

3.E.6.- En el transport interurbà s'ha d'incloure els preus del servei en la informació que es dóna a l'usuari.

3.E.7.- Compatibilitzar els aplicatius informàtics dels operadors per poder fer una gestió comuna de la informació que es genera.

F.- Com actualitzar la informació.

3.F.1.- El transport interurbà per carretera és un sistema complex molt difícil de gestionar i de fer un aprovisionament correcte de la informació (rutes segons dia feiner-festiu, període escolar/no lectiu). Una opció seria la simplificació de l'estructura de l'oferta com ja es fa a Suïssa, amb serveis regulars amb independència de l'horari i de la demanda.

3.F.2.- Evitar al màxim possibles canvis en els trajectes i horaris dels serveis, intentar la màxima estabilitat i regularitat.

G.- Gestió d'incidències.

3.G.1.- Es planteja el dubte de si cal informar a l'usuari en el cas d'incidències si no se sap quant temps pot trigar a resoldre's. Pot passar que es donin alternatives que impliquin un major temps de desplaçament que esperar a la solució de la incidència.

H.- La participació de la ciutadana.

3.H.1.- Cada operador ha de fer processos participatius entre els seus usuaris.

I.-Altres.

3.I.1.- Hi ha experiències molt bones en altres països i regions dels voltants. Està tot inventat, simplement cal adaptar-ho a la nostra realitat.

4.4.- El marc legal; la integració tarifària i els sistemes de validació; la intermodalitat i la coordinació entre operadors; i els incentius a la millora (quarta sessió, celebrada el 27/03/2008, amb l'assistència de 20 professionals del sector).

A.- Marc legal.

- 4.A.1.- Analitzar detingudament el marc legal i veure les àrees de desenvolupament potencial que permetin explotar al màxim les condicions actuals.
- 4.A.2.- Simplificar el sistema normatiu i de reglamentació de manera que s'agilitzin i simplifiquin els processos i que es doti de pressupost econòmic.
- 4.A.3.- Estudiar cada concessió cas per cas i revisar els corredors per mirar d'optimitzar les rutes i que els usuaris puguin agafar diversos operadors. Caldria estudiar també com es compensa aquesta situació a l'operador que tenia la concessió inicial: mitjançant l'augment d'usuaris, per subvenció econòmica, etc.
- 4.A.4.- Definir el transport públic com a servei bàsic (com el gas, l'electricitat o l'aigua) de manera que qualsevol canvi en les línies, itineraris, horaris, etc. segueixi uns protocols determinats de notificació.

B. Integració tarifària.

- 4.B.1.- Dissenyar un model de tarifes que beneficiï a l'usuari habitual i en penalitzi l'ocasional.
- 4.B.2.- Implementar noves formes de validació mitjançant tecnologia xip/òptica que permetin un accés més ràpid al vehicle i assegurin una major durabilitat del títol de transport. A més, seria més barat perquè estalvia costos associats a la compra i el manteniment de la validadora.
- 4.B.3.- El títol de transport intermodal ha d'incloure tota la cadena de viatge: aparcament de dissuasió, Bicing, *car-sharing*, accés a la xarxa integrada, etc. des de que es comença el trajecte fins que s'arriba a destinació. Amb l'aplicació de la targeta sense contacte, es podria estudiar la possibilitat d'ampliar-ho als serveis que ofereix l'Administració: carnet de biblioteca, targeta sanitària... El bitllet de transport seria un servei més d'aquesta targeta.
- 4.B.4.- Noves formes de facturació per l'ús del sistema, com la factura del mòbil, de l'aigua o la llum. Aquesta opció permetria oferir descomptes i promocions segons l'ús, fidelitzar usuaris. etc...
- 4.B.5.- Establir més d'un punt de validació en accedir al vehicle, sobre tot en l'autobús. Contemplar la possibilitat de poder validar abans de pujar al vehicle com en algunes estacions d'FGC o RENFE.
- 4.B.6.- No permetre que es pugui comprar el títol de transport directament al conductor de l'autobús tot implantant una xarxa de màquines de venda de bitllets a les parades de transport i ampliant els punts de venda.

- 4.B.7.- Simplificar els títols de transport a 4 tipus: T-CAT, abonaments mensuals, T-jove, T-empleat i T-escolar/T-rosa gratuïta.
- 4.B.8.- Cal *alfabetitzar* l'usuari i adaptar la informació a aquest perquè li sigui comprensible i útil. No només en format web sinó a la informació fixa (plànols, horaris...)
- 4.B.9.- Crear una Llei de Finançament del Transport Públic que contempli els drets i deures de tots els implicats, amb serveis equiparables a tot arreu de manera que es promogui la cohesió territorial.
- 4.B.10.- La generació de plusvàlues de determinades actuacions urbanístiques haurien de servir per finançar el transport públic. Per exemple, els polígons industrials. Tanmateix, els esdeveniments generadors de grans fluxos de mobilitat (esportius, concerts, etc.) haurien de pagar part del servei que dona resposta a la mobilitat generada.
- 4.B.11.- Veure les experiències d'altres zones i països i adaptar-ho, en la mesura del possible a la realitat catalana.

C.-Intermodalitat i coordinació entre operadors.

- 4.C.1.- Realitzar un Pla d'Intercanviadors a nivell de Catalunya que estableixi les pautes i els criteris de disseny dels intercanviadors amb els estàndards mínims de qualitat: punt d'informació, *park & ride*, botigues, servei de consigna, accessibilitat, informació fixa i estàtica, aparcament per bicicletes, etc.
- 4.C.2.- Cal pensar l'intercanviador més enllà de l'espai de connexió per passar a un espai amb valor afegit que permeti la implantació d'empreses atretes per la connectivitat d'aquell punt de la xarxa (com els voltants dels aeroports).
- 4.C.3.- En el moment de dissenyar els intercanviadors, els arquitectes i els enginyers han de tenir en compte l'opinió i viatgers, que seran els futurs usuaris de l'estació i patiran les conseqüències d'un bon o un mal disseny. Establir la necessitat de fer grups de treball heterogenis on es recullin propostes pel disseny dels intercanviadors.
- 4.C.4.-Adequació de l'entorn en els punts d'intercanvi implícits actuals (Pça. Universitat, Pça. Espanya, Estació de Sants, etc.) per facilitar la visió de punt d'intercanvi: major presència de pantalles SAE, millorar l'estat de les marquesines, de la informació, il·luminació, etc.
- 4.C.5.- Plantejar com a requisit de concessió d'una línia que l'operador faciliti a l'usuari la visió de globalitat del sistema: mapes i horaris amb les correspondències amb altres operadors i línies.
- 4.C.6.- Simplificar els horaris i fer-los més regulars i fixes que en l'actualitat. Adaptar i fer més comprensibles la informació continguda als plànols.

D.-Incentius a la millora.

- 4.D.1.- Afinar més el barem utilitzat per aplicar incentius/penalitzacions, per discriminar més les empreses que ho fan bé.
- 4.D.2.- Invertir la tendència actual on les sancions són més fortes que els incentius. Cal motivar a la millora evitant que l'operador treballi per evitar la sanció sinó que li surti a compte buscar la millora.
- 4.D.3.- L'administració ha de conèixer aquelles polítiques i mesures que els operadors ja apliquen per la millora del servei.
- 4.D.4.- Utilitzar altres mètodes per calcular la qualitat ja que les enquestes a bord dels vehicles no són del tot fiables (poca mostra, influència de la resposta segons el moment immediat, etc.). Altres opcions de mesura podrien ser el grup de discussió, el client misteriós, recollir informació dels comitès d'usuaris o introduir la figura de l'*usuari expert*, que recull les queixes, opinions i suggeriments d'un servei i les canalitza a l'operador. És una mesura molt econòmica però molt efectiva i es detecten els dèficits de primera mà.
- 4.D.5.- Extrapolar a tots els operadors el que fa l'empresa Tramvia Metropolità: calcular la qualitat observada amb el SAE.
- 4.D.6.- Agilitzar els mecanismes i els sistemes de resposta immediata de l'administració per augmentar l'oferta en els serveis d'alta ocupació.
- 4.D.7.- Plans de formació continuada destinats al personal de les empreses operadores.