



AMTU

Agrupació de municipis titulars del servei de transport urbà de la regió metropolitana de Barcelona

Plaça de la Porxada, 30, 1r
Tel 938613976 Fax 938613815
08401 Granollers

amtu@amtu.cat

ESTUDI DE VIABILITAT D'UNA XARXA D'OFICINES DE MOBILITAT A L'ÀMBIT AMTU

1. ANTECEDENTS - INTRODUCCIÓ

A principis dels anys noranta, diferents estudis de mercat realitzats a Alemanya van constatar que un gran obstacle per a l'ús del transport públic era la informació deficient que s'oferia a l'usuari del servei. A partir d'aquesta constatació, diferents ciutats del país varen obrir oficines de mobilitat (*mobility centers*) oferint assessorament i informació telefònica sobre horaris i tarifes dels diferents mitjans de transport. La primera oficina de mobilitat es va obrir a Hameln, i a partir d'aquesta experiència pionera, es va començar a estendre a d'altres ciutats alemanyes així com a països veïns (Àustria, Suïssa,...), comptabilitzant-ne actualment més de 50 oficines només a Alemanya.

En aquest sentit, des dels diferents fòrums d'opinió sectorials així com acadèmics es constata la necessitat de millorar els serveis d'informació a l'usuari del transport públic com a condició necessària per a promoure'n el seu ús:

- *“Els estudis de mercat indiquen que una de les principals barreres a un major ús del transport públic és la manca d'informació, o la mala qualitat d'aquesta, amb relació amb la xarxa de transport i el servei ofert”.* Conclusions del Congrés de la UITP (2000).
- *“Gairebé el 80% dels usuaris del cotxe en trajectes curts (per sota els vuit quilòmetres) estaria fàcilment disposat a utilitzar una alternativa diferent. En un 31% dels casos anant a peu, un altre 31% estaria disposat a agafar l'autobús i un 7% a anar en bicicleta”.* Centre d'Estudis pel Transport. University College London.

També des de l'àmbit polític es comença a instar a la necessitat de millorar la informació a l'usuari del transport públic per tal d'incrementar-ne el seu ús. Així, la Comissió Europea exposa en el “Llibre Verd: cap a una nova cultura de la mobilitat urbana” (2007).

A escala nacional, **les Directrius Nacionals de Mobilitat**, com a marc orientador per a l'aplicació dels objectius de mobilitat recollits en la Llei de mobilitat, també constaten la necessitat de millorar la informació a l'usuari així com promoure la participació público-privada per treballar en aquest sentit:

“Directriu 1. Fomentar l’ús del transport públic als diferents àmbits territorials...”

1.5 - Introduir sistemes i tècniques de mercat per a mantenir als usuaris del transport públic i captar-ne de nous, amb mecanismes de fidelització, ofertes,..... i polítiques de gestió orientades al client.

1.6 - Aplicar noves tecnologies que integrin el billetatge en processos electrònics de pagament (targetes intel·ligents, venda per Internet,...) integrant les xarxes de transport públic amb altres serveis (taxi, peatges, hotels, teatres, aparcaments de dissuasió, lloguer de bicicletes, ...).”

“Directriu 2. Aplicar les noves tecnologies en la millora de la informació en temps real per als usuaris del vehicle privat i del transport públic...”

2.1 - Desenvolupar el Centre d’Informació i de Control de la Mobilitat que abasti tot l’àmbit de Catalunya i que englobi el vehicle privat i els diferents mitjans de transport públic.

2.2 - Establir sistemes de recopilació i actualització de la informació en temps real dels diferents modes de transport.

2.3 - Millorar la difusió de la informació amb mitjans telemàtics accessibles a la població abans i durant el viatge (web, wap, panells a estacions i parades, panells de missatge variable a carreteres, etc.).”

“Directriu 28. Promoure la participació pública i la gestió integrada de la mobilitat a Catalunya

28.1 - Establir la creació d’òrgans gestors de la mobilitat locals i supramunicipals.

28.4 - Definir noves relacions entre els diferents responsables del transport públic amb l’objectiu d’establir sistemes de finançament i repartiment d’ingressos, planificació d’horaris, informació al viatger i gestió de la qualitat.”

Atesos aquests antecedents, l’AMTU va estimar oportú en l’escenari actual de promoció del transport públic i atès el bon funcionament que les oficines de mobilitat ofereixen a les ciutats europees, realitzar un estudi sobre la viabilitat de posar en funcionament una xarxa d’oficines de mobilitat en diverses ciutats del seu territori amb l’objectiu d’estudiar els requeriments necessaris per implementar una oficina de mobilitat i valorar la seva possible implantació a l’àmbit AMTU i informar, valorar i determinar una proposta concreta per a la implantació d’oficines de mobilitat a l’àmbit AMTU amb els diferents agents implicats.

L’Estudi es pot dividir en tres parts:

- **Catàleg d’oficines de mobilitat** implantades a Europa
- **Criteris i orientacions per a la implementació** d’oficines de mobilitat en l’àmbit AMTU
- **Programació de la implementació** de la xarxa d’oficines de mobilitat a l’àmbit AMTU

2. CATÀLEG

El catàleg dels diferents estàndards d'oficines de mobilitat implantades a Europa recull, sistematitza i analitza diferents experiències d'àmbit europeu.

El seu objectiu és ordenar i estudiar la informació recopilada de manera que, en primer lloc, es relacionin les diferents variables que permeten determinar les característiques bàsiques de cada oficina de mobilitat analitzada. I en segon lloc, i amb especial èmfasi, es relacionin les variables que permeten identificar els aspectes claus per al bon funcionament de les oficines de mobilitat.

En aquest sentit, per tal d'elaborar el catàleg d'estàndards d'oficines de mobilitat implantades a Europa:

- S'han identificat i seleccionat diferents oficines de mobilitat implantades en entorns funcionals equiparables als de l'àmbit AMTU,
- S'ha establert un treball en xarxa amb diferents agents internacionals per a la recerca d'informació entorn a les oficines de mobilitat susceptibles de ser analitzades,
- S'ha propiciat el contacte amb els responsables de les oficines de mobilitat susceptibles de ser analitzades.

D'aquesta forma ha estat possible:

- Establir un contacte formal amb les oficines de mobilitat i de retruc amb els seus responsables. Facilitant l'intercanvi d'informació en relació a les oficines de mobilitat existents a Europa i, per altra banda, la creació d'una xarxa relacional,
- Entrevistar amb profunditat les oficines de mobilitat. Posant l'accent i aprofundint de manera específica en aquells aspectes que s'han estimat més oportuns per l'anàlisi,

Recollir la informació de fonts directes. Possibilitant la contrastació i l'actualització de les fonts documentals primàries.

La selecció de les oficines de mobilitat estudiades s'ha realitzat a partir de les conclusions de l'anàlisi previ del desenvolupament de les oficines de mobilitat en l'àmbit europeu. Aquest anàlisi ha constatat una gran diversitat en les tipologies d'oficines de mobilitat a Europa, i en aquest sentit els principals criteris de selecció per a l'anàlisi dels estàndards d'oficines de mobilitat han estat:

- Àmbit equiparable amb l'àmbit funcional i de població AMTU
- Experiència / Any de posada en marxa
- Tipologia de serveis ofertats
- Canals de comunicació
- Costos de finançament i de funcionament
- Tipus de gestió
- Pertinença a xarxa
- Aspectes innovadors
- País d'implantació
- Disponibilitat d'informació

A partir d'aquests criteris, s'han seleccionat deu oficines representatives per diferents aspectes dels països estudiats. Tanmateix, s'ha afegit a aquest anàlisi una nova oficina no inclosa en un primer moment, la posada en marxa de la qual s'ha tingut coneixement en el transcurs de l'elaboració de l'estudi. L'Oficina de la Mobilitat de Sabadell, posada en marxa el maig de 2008, s'ha incorporat al catàleg tot i que estant en una fase incipient de la seva creació, suposa una experiència cabdal per a la resta de municipis de l'àmbit AMTU. En aquest sentit, es va propiciar una reunió amb els seus responsables per tal de dur a terme les preguntes claus de l'enquesta tipus realitzada a totes les oficines de mobilitat estudiades, i a partir de la qual s'han elaborat les fitxes oportunes.

L'estructura del catàleg dels diferents estàndards d'oficines de mobilitat implantades a Europa es conforma en dos nivells d'informació diferenciats. Un primer nivell informatiu bàsic de presentació de les oficines analitzades que recull les principals característiques i en destaca els elements singulars. I un segon nivell informatiu més profund, on s'analitza exhaustivament cada cas a partir de l'explotació de les dades recollides mitjançant l'enquesta realitzada a les diferents oficines de mobilitat europees. Així mateix, sempre que s'ha facilitat, s'annexa al catàleg material de difusió de les oficines de mobilitat.

El primer nivell informatiu es presenta a través de fitxes resum, de fàcil lectura i amb imatges il·lustratives de les oficines de mobilitat analitzades. En aquestes fitxes es pot trobar una breu explicació dels detalls més destacables del procés d'implantació de les diferents oficines de mobilitat, dels serveis que presten i de les característiques que les fan particulars respecte a les altres oficines de mobilitat.

Per altra banda, en les fitxes resum s'inclou també una taula sintètica amb informació sobre la titularitat de les oficines de mobilitat, la seva gestió, el seu àmbit territorial i poblacional, i en aquells casos en què s'ha pogut disposar, s'inclou també la informació pertinent al seu finançament.

Finalment, en les fitxes resum s'han integrat imatges que mostren la diversitat de logotips utilitzats per les oficines, els espais físics, les pàgines web, les aplicacions sobre elements de difusió, la senyalització, i altres aspectes, sempre que ha estat possible disposar-ne.

De manera molt breu, s'ha inclòs la informació bàsica de contacte per tal que es disposin de referències per a possibilitar les visites i contactes personals i sense guies preestablertes de les oficines de mobilitat presentades. En aquest sentit, en les fitxes resum es poden trobar les adreces de les pàgines web de referència de les oficines de mobilitat, així com les adreces electròniques principals de contacte.

LLISTAT D'OFICINES ESTUDIADAES

- Baden Mobil. Suïssa
- Centrale della Mobilità della Provincia di Belluno. Itàlia
- Mobil Zentral Graz. Àustria
- Mobiltätszentrale Weserbergland "Die Offis Nahverkehr Hameln-Piermont". Alemanya.
- Mobilto die Mobilitätszentrale in Salzburg. Àustria
- Münster Mobilé. Alemanya
- Oficina de la Mobilitat de Sabadell. Catalunya
- Ofimovi "Oficina de movilidad del Pol. Ind. de Villalonguéjar". Espanya
- Telford Travelink. Gran Bretanya
- VerhersInsel "TraffiQ". Alemanya
- Wuppertal Mobicenter. Alemanya

3. ANÀLISI D'EXPERIÈNCIES I POSSIBLE APLICACIÓ

➔ De l'anàlisi comparada de les diferents oficines de mobilitat implantades a Europa es conclou que una oficina de mobilitat és un espai per oferir una gran varietat de serveis que donen suport al desenvolupament de la política local de mobilitat.

Així, les oficines de mobilitat esdevé un espai per oferir:

- informació, assessorament i promoció del transport públic:
 - Informació sobre itineraris;
 - Informació sobre horaris de sortida i arribada, combinacions per a determinats trajectes;
 - Informació sobre parades i punts d'intercanvi;
 - Informació sobre tarifes, reserva i compra de bitllets;
 - Informació sobre les empreses operadores de transport públic...

- informació, assessorament i promoció d'alternatives a l'ús del vehicle privat:
 - Compartir cotxe;
 - Car-sharing;
 - Lloguer, parc públic de bicicletes i itineraris per a bicicletes;
 - Itineraris per a vianants o itineraris adaptats,...
- però també, l'espai idoni per difondre i gestionar la política local de mobilitat continguda en el Pla de Mobilitat Urbana:
 - Implantació d'àrees de regulació de l'estacionament;
 - Posada en funcionament d'aparcaments dissuasoris;
 - Creació o ampliació de zones de vianants...

→ La posada en funcionament d'una oficina de mobilitat esdevé un instrument més per a la gestió de la política local de mobilitat, i en aquest sentit, hauria d'estar contemplada d'entre les actuacions contingudes en un pla de mobilitat urbana.

En aquest sentit, el Regne Unit i França a l'igual que a Catalunya existeix una normativa d'àmbit estatal que estableix l'obligatorietat de realitzar plans de mobilitat urbana sota determinats criteris. En aquests països, l'establiment de les oficines de mobilitat es vincula al procés de realització i gestió dels respectius plans de mobilitat, i en el cas del Regne els mecanismes de finançament de les oficines es vehiculen a través dels fons estatals que subvencionen les actuacions contingudes en els plans de mobilitat (*Local Transport Plans*).

→ S'identifiquen tres estadis de desenvolupament d'una oficina de mobilitat en funció dels canals de comunicació que oferta.

Així en un estadi inicial, algunes oficines de mobilitat comencen a funcionar únicament amb canal de comunicació telefònic a mode de call center oferint atenció i assessorament exclusivament telefònic (cas de Weserbergland a Hameln-Piemont, Alemanya).

En un segon estadi s'opta per complementar el canal de comunicació telefònic amb el virtual, oferint a l'usuari un portal d'internet mitjançant el qual poder realitzar totes les consultes requerides. En aquest sentit, es dona el cas d'alguna oficina de mobilitat que només ofereix informació virtual (Centre della Mobilita della Provincia di Belluno a Itàlia que ofereix informació sobre l'accessibilitat en transport públic d'un recurs turístic de muntanya).

En l'estadi més desenvolupat, el canal de comunicació telefònic i virtual es complementa amb un espai físic d'atenció presencial personalitzada (cas de Traffiq a la ciutat de Frankfurt, Münster Mobilé, Baden Mobil, Mobil Zentral a Graz o l'oficina de mobilitat-cafeteria Mobilito in Pongau de Salzburg, entre d'altres).

 Canal comunicació telefònic

 Canal comunicació virtual

 Canal comunicació presencial



→ El canal de comunicació ofertat condiciona el ventall de serveis que pot oferir l'oficina de mobilitat, així com els costos d'implantació i funcionament de la mateixa.

→ De l'anàlisi comparada de les oficines de mobilitat implantades a Europa es constata que no esdevé necessari disposar d'un determinat volum de població servida per a fer viable la posada en marxa d'una oficina de mobilitat.

En aquest sentit, les oficines de mobilitat són presents en ciutats i àmbits territorials de volums poblacionals molt diversos podent-se identificar oficines en poblacions d'entre 50.000 i 80.000 habitants i alhora oficines que serveixen un àmbit territorial de 2,5 milions de persones.

→ En el cas del Regne Unit i de França, la necessitat d'establir una oficina de mobilitat es vincula a l'existència d'una política local de mobilitat definida i articulada mitjançant un Pla de Mobilitat Urbana (*Local Transport Plans* al Regne Unit o *Plans de Déplacements Urbains* a França).

Al Regne Unit, la Transport Act 2000 estableix l'obligatorietat d'elaborar *Local Transport Plans* (LTP), els quals han d'incloure entre d'altres actuacions, accions específiques en matèria d'informació als usuaris del transport públic, definint les diferents estratègies i formes d'informació als usuaris del transport (horaris i rutes, tarifes, la relacionada amb les persones discapacitades i la gent gran, i la informacions referent al les connexions modals i intermodals,...). En el cas francès, la Llei de *Solidarité et Renouvellement Urbains* (SRU) de 2000, obliga a les aglomeracions de més de 100.00 habitants a la realització d'un *Pla de Déplacements Urbains*

(PDU), el qual haurà de contemplar d'entre les actuacions la d'establir una oficina de mobilitat que garanteixi una correcta informació multimodal a l'usuari del transport públic.

→ **En aquest sentit, es considera necessari condicionar l'establiment d'una oficina de mobilitat no tan sols al fet de disposar d'un volum de població servida considerable, sinó també a l'existència d'una política municipal de mobilitat definida i programada en el marc d'un Pla de Mobilitat Urbana.**

En aquest sentit, tal i com s'ha constatat en l'anàlisi comparada europea, en els àmbits territorials estructurats i connectats a partir d'una àmplia i diversa xarxa de transport públic, les oficines de mobilitat juguen un paper fonamental principalment com a punts d'informació i assessorament en transport públic.

Per contra, en ciutats mitjanes amb un àmbit funcional més reduït i una xarxa de transport públic més limitada en extensió i diversitat de modes, l'oficina de mobilitat s'ha de dotar d'altres serveis complementaris per tal de garantir-ne la seva viabilitat.

→ **Molts agents poden intervenir en el procés d'implementació i funcionament d'una oficina de mobilitat, essent necessari definir clarament el paper de cadascun d'ells des d'un bon inici. En aquest sentit, de l'anàlisi comparada europea i el context institucional de l'àmbit AMTU s'identifiquen com a principals agents implicats en el desenvolupament d'una oficina de mobilitat els següents:**

L'administració local, com a ens promotor de la implementació d'una oficina de mobilitat en el seu municipi, com a possible gestor de la mateixa així com cofinançador;

Les empreses operadores de transport públic i altres modes de transport, com a ens promotors de la implementació d'una oficina de mobilitat, com a possibles gestors de les oficines, cofinançadors i subministradors d'informació sobre la seva oferta de transport;

L'AMTU, com a ens facilitador de la implementació d'oficines de mobilitat en el seu àmbit territorial, facilitador de la xarxa d'experiències europees d'oficines de mobilitat i promotor de la xarxa d'oficines de mobilitat a l'àmbit AMTU (call-center, web corporativa, imatge de marca i estàndards corporatius,...);

Altres administracions com les Autoritats Territorials de la Mobilitat, o la Generalitat com a cofinançadors de les oficines així com a subministradors d'informació sobre l'oferta de transport públic.

- **La majoria d'oficines de mobilitat en funcionament a Europa està gestionada per algun partenariat integrat per diferents socis. En aquest sentit, el més habitual és el binomi conformat per l'administració local i les empreses operadores de transport públic (més d'un 50% dels casos). La presència de les empreses de transport públic és present en més d'un 80% de les oficines europees.**

Les oficines de mobilitat, sovint ofereixen serveis que actualment ja estan proveïnt les empreses operadores del transport públic, actuant en aquest sentit directament com a competidors i distorsionant el mercat. Esdevé per tant essencial, que les empreses de transport públic estiguin des d'un primer moment implicades en la gestió de l'oficina per tal d'integrar en un únic espai els serveis d'informació sobre l'oferta de transport públic, evitant duplicitats.

- **En aquest sentit, es constata que és recomanable que les empreses operadores de transport públic s'impliquin en el projecte, de manera preferent finançant part del seu cost de funcionament, així com també proveïnt informació puntual i actualitzada sobre l'oferta dels seus serveis.**
- **Les fórmules de gestió de les oficines de mobilitat europees són molt diverses malgrat de manera preferent s'ha constatat que:**

Majoritàriament la gestió està a càrrec del partenariat creat per a tal efecte entre les empreses operadores de transport i l'administració local; En algunes ciutats ha estat la pròpia empresa de transport públic la que ha liderat el projecte i gestiona l'oficina de mobilitat; En d'altres casos o bé les empreses operadores de transport públic conjuntament amb les autoritats regionals de transport gestionen les oficines; De manera més minoritària, organitzacions privades o no governamentals són les responsables de gestionar l'oficina.

- **Independentment de l'entitat responsable de la gestió de l'oficina de mobilitat, esdevé essencial establir els convenis de col·laboració necessaris amb els diferents agents implicats per a disposar d'una base de dades actual i precisa de l'oferta de serveis de transports.**

A partir de les consideracions i les valoracions desenvolupades en els apartats anteriors es procedeix a la determinació d'una proposta per a la programació integrada dels diferents àmbits d'actuació necessaris per a la implementació d'una xarxa d'oficines de mobilitat a l'àmbit AMTU.

Aquesta proposta de programació s'elabora a partir de la consideració de tres criteris fonamentals per a l'èxit de la mateixa:

- la necessitat d'atorgar a l'AMTU un paper proactiu i promotor de tot el procés;
- la necessitat de concertar-se formalment amb la resta d'administracions públiques implicades (Autoritats Territorials de la Mobilitat i Generalitat de Catalunya) per tal d'optimitzar els recursos econòmics invertits en el desenvolupament de les polítiques d'informació, comunicació i atenció als usuaris del transport públic;
- la necessitat de promoure la implicació econòmica de la resta d'administracions així com de la iniciativa privada en el desenvolupament d'un projecte que contribueix a fomentar un model de mobilitat més sostenible i segur.

A partir de la consideració d'aquests criteris orientadors, s'ha estructurat una proposta base de programació que pretén integrar en el temps les diferents actuacions formals i materials que haurien de desenvolupar els diferents agents i institucions considerats com a possibles interessats. Aquesta proposta s'estructura en dos apartats complementaris, el primer fa referència a la programació de les actuacions necessàries per al desenvolupament de la xarxa d'oficines de mobilitat de l'àmbit AMTU, mentre que la segona es centra en la programació de les accions a desenvolupar per a l'establiment d'una oficina de mobilitat presencial de la xarxa.

CONCEPTUALITZACIÓ DE XARXA

➔ **Àustria és l'únic país europeu que ha iniciat el desenvolupament d'oficines de mobilitat sota el paraigües d'una xarxa d'àmbit regional.**

Sota el marc de MobilZentral, l'any 2007 s'ha endegat la primera xarxa europea d'oficines de mobilitat a la regió d'Estíria que agrupa els centres de Graz, Admont, St. Gallen, Eisenerz i Wildalpen sota la denominació de MobilZentral Netzwerk.

MobilZentral Netzwerk té previst la incorporació durant l'any 2008 de nous centres de mobilitat repartits en 14 regions austríaques, compartint la mateixa imatge corporativa, amb un número telefònic d'informació únic, i amb l'estratègia base usada a l'oficina de Graz, amb la finalitat de ser fàcilment identificables pels seus usuaris. Tanmateix, les consultes i els àmbits de serveis són independents a cada oficina de mobilitat.

L'estructura formal de la xarxa està basada en un sistema radial, fet que en facilita l'obertura i la inclusió en el sistema de noves oficines. El sistema disposa d'una intranet col·lectiva a través de la qual els membres de la xarxa tenen accés a més de 10 anys d'experiència, i on les bases de dades es complementen constantment. A través d'un router els usuaris poden contactar telefònicament

amb l'oficina de la xarxa més pròxima, o bé, en el cas de trobar-la ocupada o tancada, la consulta es remet a una altra oficina de mobilitat.

→ **A Alemanya, després de la proliferació de més de 50 oficines de mobilitat en els darrers 15 anys, s'està promovent la implementació d'uns estàndards de qualitat per tal d'homogeneïtzar els serveis ofertats per les oficines de mobilitat així com crear una identitat corporativa que en permeti la seva identificació.**

Per tal de facilitar-ne la identificació així com atorgar major seguretat, a nivell nacional s'està promovent la utilització d'un mateix logotip, una mateixa denominació, un número de telèfon comú per a totes les oficines de mobilitat del país. La principal dificultat és l'existència d'un elevat nombre de centres en funcionament ideats i promoguts des de les administracions locals. En aquest sentit, des de l'any 2000 a la regió de Nord Rhine-Westphalia està en funcionament un call center per a informació sobre transport públic que substitueix 100 números telefònics diferents i dóna servei les 24 hores del dia.

→ **Al Regne Unit, malgrat no existeix un desenvolupament en xarxa de les oficines de mobilitat, cal destacar la creació del *Transport Direct*, un router de transport públic a escala nacional desenvolupat pel Ministeri de Transports que centralitza tota la informació sobre transport al Regne Unit mitjançant una web des d'una òptica multimodal.**

→ **En aquest sentit, i atès l'escàs desenvolupament d'aquest tipus de centres en l'àmbit AMTU (amb l'única presència de l'oficina de mobilitat de Sabadell) es considera adient avançar en la seva implementació sota el paraigües d'una xarxa que estableixi els requeriments mínims de funcionament tal i com s'ha realitzat en d'altres àmbits sectorials (xarxa d'oficines de turisme).**

En matèria de turisme, amb el Decret 94/1994, de 22 de març (disponible a l'annex), es va crear la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya atenent al gran nombre d'oficines de turisme existents així com al creixent interès de les diferents administracions per a la creació de nous punts d'informació turística arreu del país. Així, a fi de potenciar la imatge de la Catalunya turística s'establí la regulació d'uns serveis mínims i d'unes activitats homogeneïtzades així com la seva identificació mitjançant una placa oficial que les distingeix: regulació de les funcions a realitzar per l'oficina, la distribució de l'espai físic, el període i horari d'obertura i la imatge corporativa. En contrapartida, les oficines de turisme adscrites a la xarxa reben material de suport, poden adherir-se a cursos de formació i reciclatge pels seus treballadors, rebre determinades subvencions així com assessorament en la gestió i figurar en el registre de la xarxa.

- ➔ **El fet de conceptualitzar la xarxa d'oficines de mobilitat des de l'inici de l'establiment de les oficines de mobilitat a l'àmbit AMTU permet definir unes normes de funcionament i unes característiques comunes que garanteixen uns estàndards de qualitat al nou servei que es vol ofertar.**

En aquest sentit, en molts dels països europeus en els que ha proliferat la presència d'oficines de mobilitat, s'està constatant la necessitat d'estructurar els diferents centres existents sota una xarxa que en garanteixi uns determinats estàndards de qualitat i especialment que permeti unificar criteris, serveis i imatge de cara a l'usuari.

Així a Alemanya, un 98% dels operadors de transport públic consideren necessari establir estàndards de qualitat als centres de mobilitat, malgrat un 56% considera que atès que les oficines de mobilitat s'han implementat i s'estan gestionant des de l'autonomia local, esdevé difícil crear estàndards comuns. Els àmbits considerats susceptibles d'ésser estandarditzats són: el personal i la seva qualificació, els serveis ofertats i la imatge/identitat corporativa.

- ➔ **Així mateix, el fet d'establir uns estàndards de qualitat a la xarxa d'oficines de mobilitat de l'AMTU suposa unes clares avantatges pels diferents col·lectius implicats.**

Pels usuaris de les oficines, els estàndards de qualitat atorguen més transparència i seguretat als serveis ofertats per les oficines de mobilitat;

Pels operadors de transport, els estàndards de qualitat suposen treballar per una millor qualitat en el servei ofertat i per tant, per esdevenir més competitiu en el mercat;

Pels membres del parternariat del centre de mobilitat la implementació d'estàndards de qualitat millora la transparència i ofereix major seguretat;

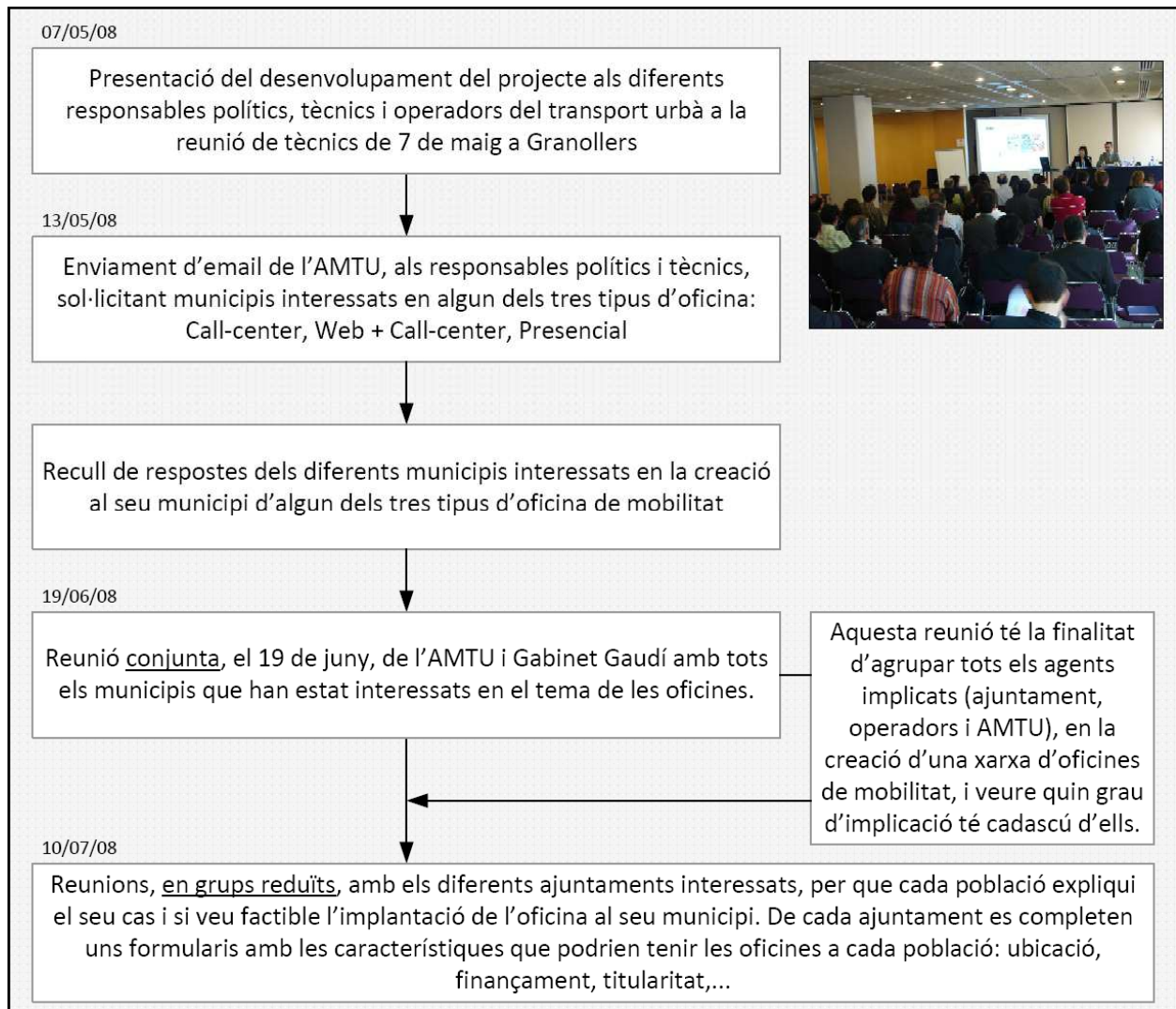
Pels finançadors els estàndards de qualitat suposen un instrument de control de la qualitat.

- ➔ **Els àmbits susceptibles d'estandarditzar són: la qualificació i formació del personal; els serveis ofertats i la imatge corporativa.**

En aquest sentit, caldrà avançar en la definició dels requeriments mínims necessaris per a poder formar de la xarxa d'oficines de mobilitat de l'AMTU conceptualitzant: els serveis mínims ofertats, la formació rebuda pels treballadors de les oficines i el disseny i aplicació de la imatge corporativa en tots aquells elements d'informació i comunicació.

EXPLORACIÓ DE POSSIBLES OPCIONS PER UBICAR UNA OFICINA DE MOBILITAT A L'ÀMBIT AMTU

En el següent esquema es pot veure com ha estat el seguiment del projecte als municipis adherits a l'AMTU, que han estat interessats en implantar una oficina de mobilitat al seu municipi:



Esquema del seguiment del projecte als municipis adherits a l'AMTU

Els resultats d'aquestes reunions estan resumides a la taula de la pàgina següent (pàgina 14). En aquesta es poden veure els ajuntaments que han estat interessats en alguna de les tres modalitats d'oficina de mobilitat a implantar, el tipus de modalitat desitjada, els agents implicats en l'implantació i característiques com la seva ubicació i/o quan la voldrien inaugurar, per exemple.

Municipi	Tipus OM	Agents	Descripció
Vacarisses	Telefònica	Ajuntament	Integració a l'Espai d'Atenció al Ciutadà de l'ajuntament.
Castellar del Vallès	Telefònica Web	Ajuntament + Associació taxistes	Informació a través del servei d'atenció ciutadana i recuperació d'un antic local de l'operador (Ctra. de Sentmenat) on es facilitarà informació a través de web.
Lliçà d'Amunt	Telefònica Web	Ajuntament	Integració i reforçament mitjançant la formació del personal dels serveis d'informació que presta actualment l'Àrea de Mobilitat i l'OAC municipal.
Manresa	Telefònica Web	Ajuntament	Primera fase: serveis telefònics i virtuals Segona fase: oficina presencial amb la localització pendent de decidir).
Vilanova i la Geltrú	Telefònica Web	Ajuntament	Formació d'una persona de l'OAC en matèria de mobilitat.
Granollers	Telefònica Web Presencial	Ajuntament + Operador (Sagalés)	Remodelació i adaptació de l'espai de venda de bitllets de l'operador de transport a l'Estació d'autobusos de Granollers.
Mataró	Telefònica Web Presencial	Ajuntament	Integració a la xarxa d'oficines d'atenció ciutadana (OFIAC). Ubicacions: C/ La Riera, 48 – Pg. Ramon Berenguer III, 82 – C/ Josep Punsola, 35
Pineda de Mar	Telefònica Web Presencial	Ajuntament + Operador (Sagalés)	Integració dels serveis de mobilitat que presta actualment l'OAC municipal.
Rubí	Telefònica Web Presencial	Ajuntament + Operador (RUBIBUS)	Ubicació a la Pl. Pearson, al costat de l'estació dels FGC,
Sabadell	Telefònica Web Presencial	Ajuntament + Operador (TUS)	Adscripció de l'OM de Sabadell existent a la xarxa AMTU.
Sant Cugat	Telefònica Web Presencial	Ajuntament + Operador (Sarbus)	Dues localitzacions complementàries: Habilitació d'un espai a l'OAC municipal per centralitzar els tràmits de mobilitat; Habilitació d'un punt d'informació davant l'estació dels FGC (P. Lluís Millet).
Terrassa	Telefònica Web Presencial	Ajuntament + Operador (TMESA)	Any d'implantació: 2010. Renovació de l'oficina existent de l'operador amb un canvi d'ubicació més cèntric i més proper a l'estació dels FGC a la Rambla de Terrassa.
Vilafranca del Penedès	Telefònica Web Presencial	Ajuntament	Any implantació: 2009. Dues possibles ubicacions pendents de decisió: Oficina de Serveis Viaris (C/Vidal, 3) o bé, a l'OAC municipal.

Ajuntament adherits a l'AMTU que s'han mostrat interessats en alguna de les modalitats d'OM.

→ Pel que fa a la imatge corporativa de les oficines de mobilitat de la xarxa AMTU, s'ha avançat en una proposta base que s'exemplifica en les següents pàgines: denominació del concepte, logotip, aplicació a diferents suports identificatius, disseny de l'entorn web de la xarxa AMTU i disseny de l'entorn web d'una oficina de mobilitat tipus.

oficina de mobilitat **i**

Granollers 



4. PROPOSTA DE TREBALL

→ Així mateix, caldrà definir els serveis als quals es podrà optar pel fet de pertànyer a la xarxa d'oficines de mobilitat AMTU.

En un primer estadi, l'AMTU podrà oferir als membres de la xarxa una web corporativa comuna així com un *call-center* corporatiu que centralitzi qualsevol consulta relacionada amb el transport públic en l'àmbit AMTU. Aquesta web així com el *call-center* seran gestionats per l'AMTU.

Per tal de poder ofertar aquest entorn web, l'AMTU establirà convenis de col·laboració amb els diferents agents responsables de planificar i/o gestionar els serveis de transport públic (operadors, autoritats territorials de la mobilitat,...) per a disposar d'una base de dades fiable i actual de l'oferta de transport públic de l'àmbit AMTU. Aquesta base de dades, estarà disponible per a totes les oficines de mobilitat de la xarxa.

Així mateix, a partir d'aquests convenis de col·laboració, a mig termini es podrà disposar del router del transport públic que està elaborant la Generalitat de Catalunya com a eina essencial de treball per a les oficines de mobilitat, gràcies al conveni col·laboració signat per a tal efecte entre l'AMTU i la Generalitat de Catalunya.

D'altra banda, en el marc de la xarxa es receraran subvencions d'àmbit europeu, estatal i autonòmic per a cofinançar part dels costos d'implantació i funcionament de les oficines de mobilitat de la xarxa. Aquestes subvencions també podran anar adreçades a subvencionar la contractació del personal específic de les oficines de mobilitat de la xarxa.


En aquest sentit s'establiran col·laboracions específiques amb d'altres agents (administracions, universitats, col·legis professionals,...) que estiguin ofertant formacions en l'àmbit de la mobilitat per incorporar-hi un mòdul específic per a la formació dels tècnics de les oficines de mobilitat.

També, s'avançarà en l'establiment de convenis de col·laboració amb les empreses comercials i de serveis per a finançar campanyes promocionals i de difusió dels serveis ofertats per les oficines de mobilitat.


En el marc de la xarxa d'oficines de mobilitat, cadascuna d'elles podrà consultar l'oferta de serveis que ofereixen la resta d'oficines i el grau d'utilització per part dels usuaris, pugen així dimensionar més adequadament els seus serveis.

A mode de seguiment, caldrà establir mecanismes que permetin avaluar el nivell de desenvolupament i funcionament de les oficines. En aquest sentit, es pot establir un sistema a partir del qual els responsables tècnics de les oficines de mobilitat de la xarxa AMTU facilitin periòdicament informació detallada a l'AMTU en referència a la tipologia i grau d'utilització dels diferents serveis prestats. Amb aquesta informació, l'AMTU podrà avaluar el grau de funcionament i desenvolupament de les oficines pertanyents a la xarxa.

PROGRAMACIÓ DE LA IMPLANTACIÓ D'UNA XARXA D'OFICINES DE MOBILITAT AMTU

Programa d'actuacions per a l'establiment de la Xarxa OM-AMTU	Agents	Període	Pressupost
Fase preliminar			
Elaboració de l'estudi de viabilitat de les OM 	AMTU	març-oct. 2008	44.260 €
Decisió de continuar amb el procés en el marc del Comitè Executiu	AMTU	octubre 2008	
Formalització signatura del Conveni "Projecte pilot OM en xarxa"	AMTU - ATM – Gencat	novembre 2008	
Primera fase: treballs previs			
Identificació i centralització fonts inf. (BBDD) mobilitat àmbit AMTU (reunions de coordinació i estructuració de la base de dades)	AMTU – Aj – ATM Gencat - Operadors	des.08-març 09	
Estudi de programació i implementació entorn web Xarxa d'OM-AMTU	AMTU	des. 08-març 09	30.000 €
Estudi per a la programació curricular i impartició formació tècnics OM	AMTU	des. 08-març 09	12.000 €
Estudi per al disseny del protocol funcionament Xarxa d'OM-AMTU	AMTU	des. 08-març 09	18.000 €
Licitació del contracte prestació serveis d'OM xarxa AMTU (1 any atenció telefònica, actualització i manteniment web)	AMTU	març-09	60.000 €
Formació pilot dels tècnics OM xarxa AMTU (8 tècnics/250€ tècnic)	Empresa - AMTU	maig-09	2.000 €
Disseny i edició del material promocional	AMTU	març-maig 09	18.000 €
Segona fase: posada en funcionament			
Inici de la prestació dels serveis de l'OM xarxa AMTU	AMTU	juny 09	
Inici de la prestació dels serveis de les OM pilot de la xarxa AMTU	Ajuntaments	juny 09	
Campanya promocional de la posada en servei de les OM	AMTU/Privats	juny 09	
EXECUTAT			44.260 €
PENDENT D'EXECUCIÓ			140.000 €
TOTAL			184.260 €

Programa d'actuacions per a l'establiment de la Xarxa OM-AMTU

Programa d'actuacions per a l'establiment d'una OM presencial	Agents	Període	Pressupost
Fase preliminar			
Elaboració de l'estudi de viabilitat de les OM 	AMTU	març-oct. 2008	44.260 €
Decisió de continuar amb el procés per part de l'Ajuntament	Ajuntament	octubre 2008	
Formalització de l'adscripció a la Xarxa d'OM-AMTU	Ajuntament	novembre 2008	
Primera fase: treballs previs			
Recerca, habilitació i equipament de l'espai de l'OM	Ajuntament	des.08-març 09	8.000 €
Identificació i centralització fonts inf. (BBDD) mobilitat àmbit AMTU (reunions de coordinació i estructuració de la base de dades)	Ajuntament – AMTU Operadors	des. 08-març 09	
Implementació de l'entorn web de la Xarxa d'OM-AMTU	Ajuntament	març – abril 2009	
Procés de selecció dels tècnics de l'OM	Ajuntament	març – abril 2009	
Formació pilot dels tècnics de l'OM	Empresa – Ajuntament	maig 2009	
Disseny i edició del material promocional	Ajuntament - AMTU	març-maig 09	1.500 €
Segona fase: posada en funcionament			
Inici de la prestació dels serveis de l'OM xarxa AMTU	AMTU	juny 09	
Inici de la prestació dels serveis de les OM pilot de la xarxa AMTU (informació telefònica, virtual i presencial)	Ajuntaments	juny 09	50.000 €
Campanya promocional de la posada en servei de les OM	AMTU/Privats	juny 09	
EXECUTAT			44.260 €
PENDENT D'EXECUCIÓ			60.000 €
TOTAL			104.260 €

Programa d'actuacions per a l'establiment d'una Oficina de Mobilitat Presencial