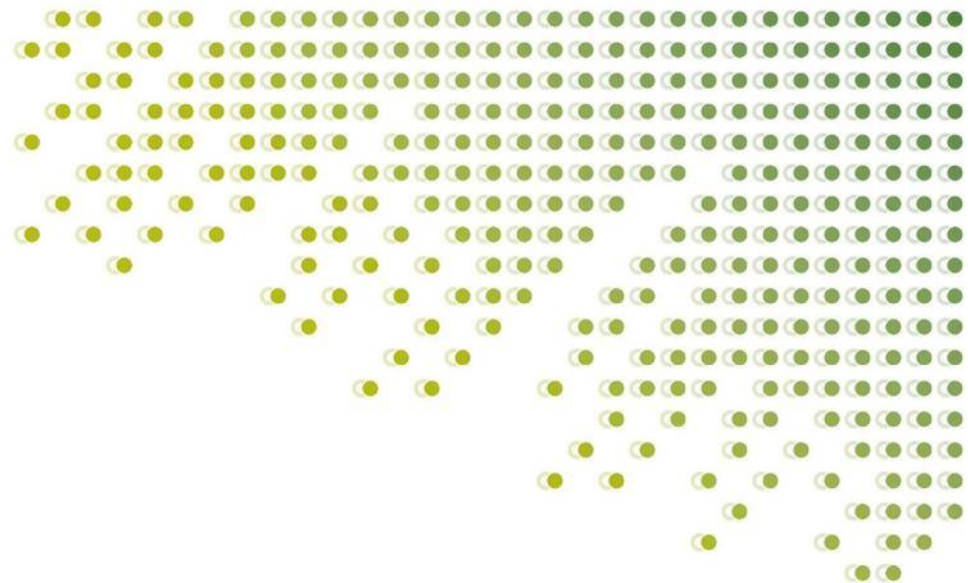


lavola
cosostenibilitat



Resultats de l'estudi "auditoria de la informació a l'usuari"



AMTU
Agrupació de Municipis
amb Transport Urbà



**Diputació
Barcelona**

5 de maig de 2015

Objectiu

Conèixer com es dóna la informació als usuaris del transport públic i plantejar possibles millores aplicables als socis de l'AMTU.

Metodologia



Recull de més de 40 experiències a escala local, regional o internacional aplicables als municipis adherits a l'AMTU.



Auditoria en més de 100 punts de parada entre els socis de l'AMTU. Les parades escollides correspon a parades intermodals, punts de parada en hospitals i altres parades rellevants.

Metodologia



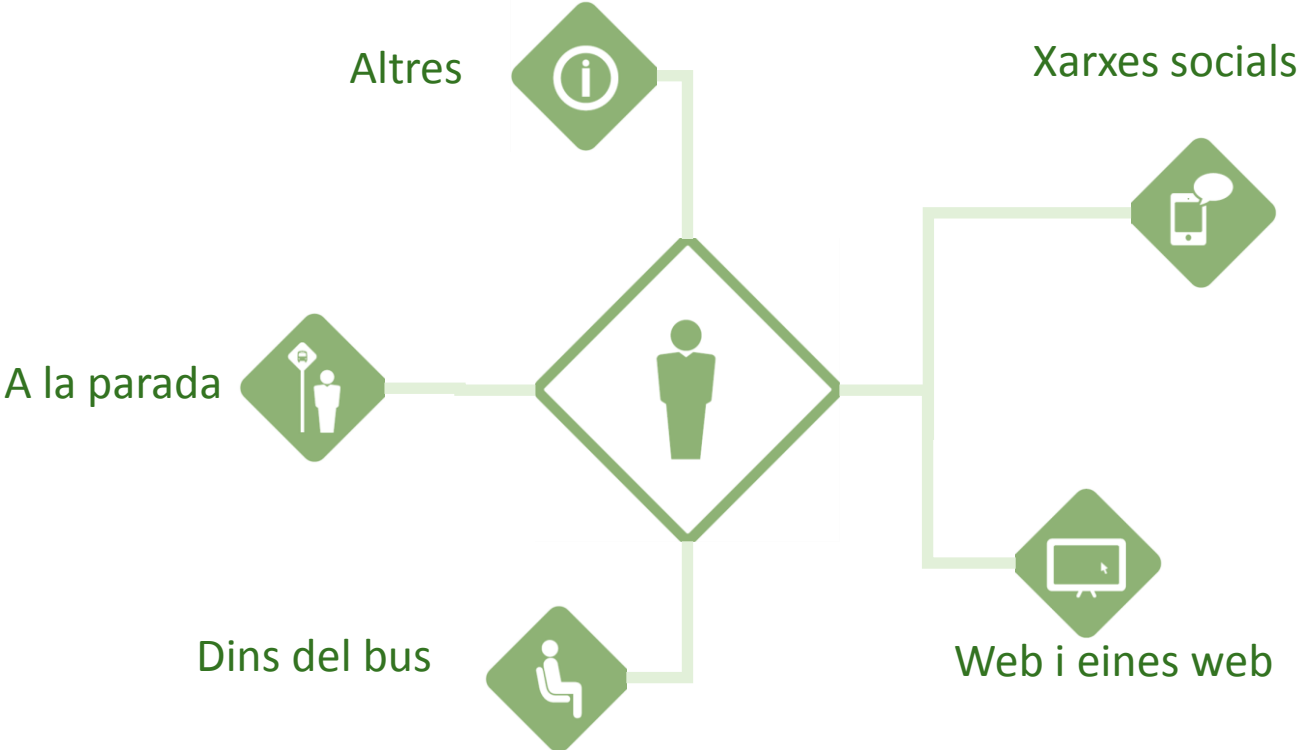
Anàlisi de la informació digital del transport urbà que donen els operadors i els municipis associats a l'AMTU.



Percepció de l'usuari copsada a partir d'enquestes a peu de parada i sessions focals amb els principals agents implicats (operadors, representants dels municipis associats a l'AMTU, gent gran, joves, associacions de transport públic i professionals).

Resultats

La comunicació entre l'usuari del transport públic i el servei s'efectua per múltiples canals.



Resultats



El 43% dels usuaris del transport urbà consulta els horaris en la parada. En l'auditoria als punts s'observa com:

- ◆ Quasi tots disposen d'horaris vigents.
- ◆ El 34% de les parades no disposen ni del plànol de les línies ni del termòmetre.
- ◆ La meitat de les parades disposa de panell d'avisos.

Resultats



El recurs informatiu que més valoren els usuaris són:

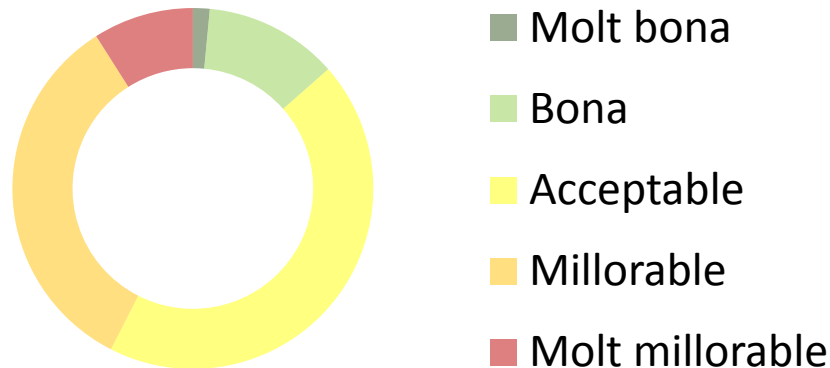
- ♦ Pantalla amb el nom de la propera parada, complementat amb servei de megafonia.
- ♦ Mapa de totes les línies urbanes.

Resultats



Per un 32% dels usuaris la web és la principal font de consulta dels recorreguts i horaris (essent majoritari entre els menors de 45 anys).

L'anàlisi de la informació donada en les pàgines web del transport urbà en els socis de l'AMTU és:



Resultats



També destaca que dels municipis adherits a l'AMTU:

- ◆ 5 municipis i 2 operadors disposen d'APPs.
- ◆ La meitat dels municipis ja tenen la informació del transport urbà en Google Maps.
- ◆ 3 municipis tenen informació del transport urbà al seu portal de dades obertes.

Resultats



Destaca que:

- ◆ El 76% dels municipis adherits a l'AMTU tenen canal de Twitter i un 65% de Facebook. La informació del transport públic urbà en aquests canals és **nul·la o mínima**.
- ◆ Entre els operadors un 36% té presència a Twitter i un 59% a Facebook.

Resultats



Destaca que:

- ◆ Els tríptics o fulletons són encara la font d'informació principal per un 15% dels usuaris (especialment majors de 45 anys).
- ◆ És interessant que els horaris tinguin una cadència determinada, que l'autobús sempre passi a les hores en punt i/o els quarts d'hora, almenys en les parades més importants.

Tendències i recomanacions



Qualitat general del servei

- ◆ Incloure la implantació i compliment de la norma UNE-EN 13816 en els plecs de condicions tècniques del servei (en ciutats mitjanes i grans).

Tendències i recomanacions



Transparència i obertura de dades

- ◆ Fomentar les dades obertes relacionades amb el transport urbà.
- ◆ Estandarditzar el protocol d'informació en les empreses concessionàries.
- ◆ Disposar d'APPs del servei (oficials) i incentivar la utilització de la informació en obert per a tercers.

Tendències i recomanacions



Incorporar tota la informació al web i disposar d'aplicatius web

- ◆ Disposar de tota la informació actualitzada del servei, i aquesta ha de ser accessible per a tothom i per a tots els tipus de dispositius mòbils.
- ◆ Acompanyar el llançament d'una web/App amb una campanya de comunicació i educativa al públic objectiu.

Tendències i recomanacions



Ser presents a les xarxes socials

- ◆ Disposar d'un pla de comunicació a l'usuari en les xarxes socials.
- ◆ Incorporar gestors de comunitats en línia en el transport públic
- ◆ Implantar la gamificació en el transport urbà com a estratègia de promoció i fidelització dels usuaris.

Tendències i recomanacions



Informació complerta en el punt de parada

- ◆ Incloure els aspectes bàsics del servei: nom de la parada, identificació de les línies, horaris, recorregut i dades de contacte.
- ◆ Incorporar la informació en temps real per mitjà de pantalles (parades principals) i d'instruments on-line (codis QR, NFC, missatgeria instantània...).

Tendències i recomanacions



Mantenir els tríptics i fulletons

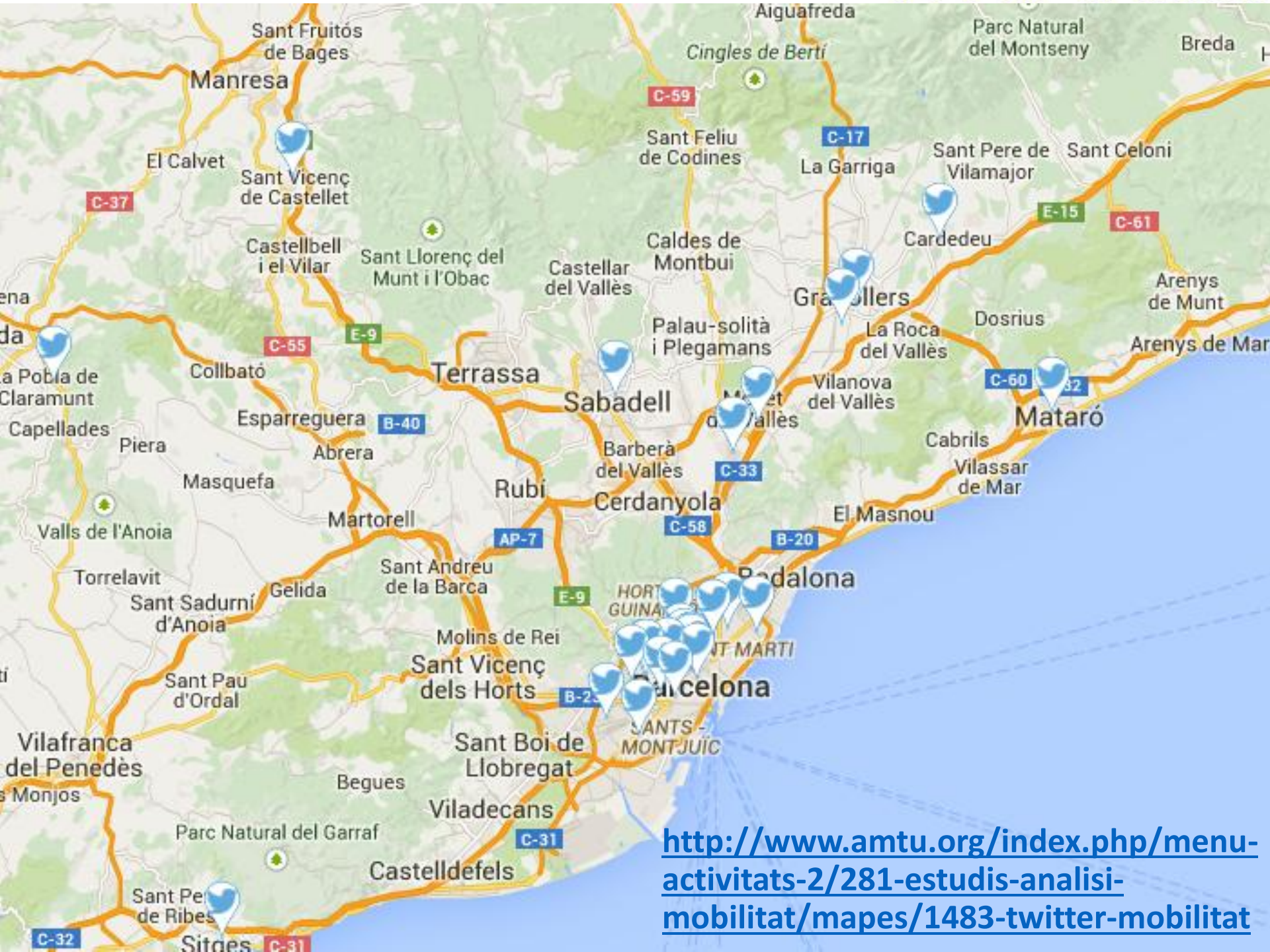
- ◆ Mantenir els tríptics i fixar un cos de lletra mínim.
- ◆ Editar tríptics de les línies per separat o agrupades per eixos (a d'un cert nombre de línies).

Tendències i recomanacions



Aspectes transversals

- ◆ (Dins del vehicle) Disposar de pantalla amb el nom de la propera parada complementat amb un servei de megafonia o equivalent per persones invidents (dins del vehicle).
- ◆ (Dins del vehicle) Disposar també d'altra informació bàsica del servei (tarifes, identificador de l'operador, plànol i horaris del conjunt de línies urbanes...).
- ◆ (en tots els casos) Incorporar la informació intermodal en tots els modes d'informació del servei a l'usuari.
- ◆ (Dins del vehicle) Paper del conductor del vehicle com a font d'informació a l'usuari. Resulta clau la formació del professional en relació a quina informació es dóna, en quin moment es pot donar i de quina forma.



<http://www.amtu.org/index.php/menu-activitats-2/281-estudis-analisi-mobilitat/mapes/1483-twitter-mobilitat>

The background features a hand holding a pen on the left side, with several diagonal lines extending across the frame. On the right side, there is a grid of circles, with one circle highlighted in dark green and another in yellow.

Gràcies per la seva atenció

Xavier Codina Teixidor
xcodina@lavola.com

www.lavola.com
@Lavola1981