



Nova Xarxa de Bus 2013



Transports
Metropolitans
de Barcelona

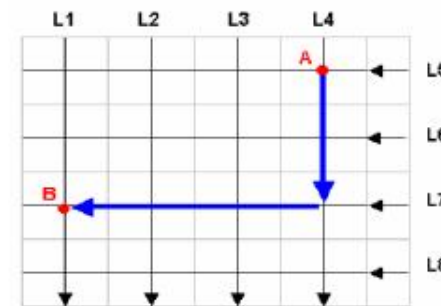
- **Introducció**
- **Els 5 primers eixos**
- **ISC, Índex de Satisfacció del Client, de la NXB**
- **Fase 2013**
- **Descripció dels corredors**
- **La NXB a finals de 2013**
- **Els punts d'intercanvi**

Dades bàsiques (2012):

- Passatge: 174.000.000 validacions anuals, 650.000 validacions en dia feiner
- Quilòmetres útils realitzats: 40 milions km
- Flota: 1.072 autobusos
- Parades: 2.591
- Línies: 102
- 4 Cotxeres: Horta, Ponent, Triangle i Zona Franca

La futura Nova Xarxa de Bus de Barcelona:

1. Xarxa de línies Ortogonals i Diagonals
2. Xarxa de línies Urbanes i Interurbanes convencionals
3. Xarxa de línies de Proximitat: Bus del Barri i línies d'aportació



Principals característiques de la Xarxa Ortogonal:

1. Xarxa més llegible.
2. Màxima connectivitat (d'extrem a extrem de la ciutat, sense antenes).
3. Sistema de línies orientat a la demanda.
4. Interval de pas bons / molt bons (5 – 8 min).
5. 1 única línia per corredor.
6. Mesures de prioritat per al bus: carrils reservats, prioritat semafòrica i parades dobles, per a la millora de la velocitat comercial.
7. Interdistància mitjana entre parades: 400 m.
8. El 95% dels viatges es poden realitzar amb 1 transbordament com a màxim.
9. No s'afegeixen més recursos al sistema.
10. Implementació gradual.

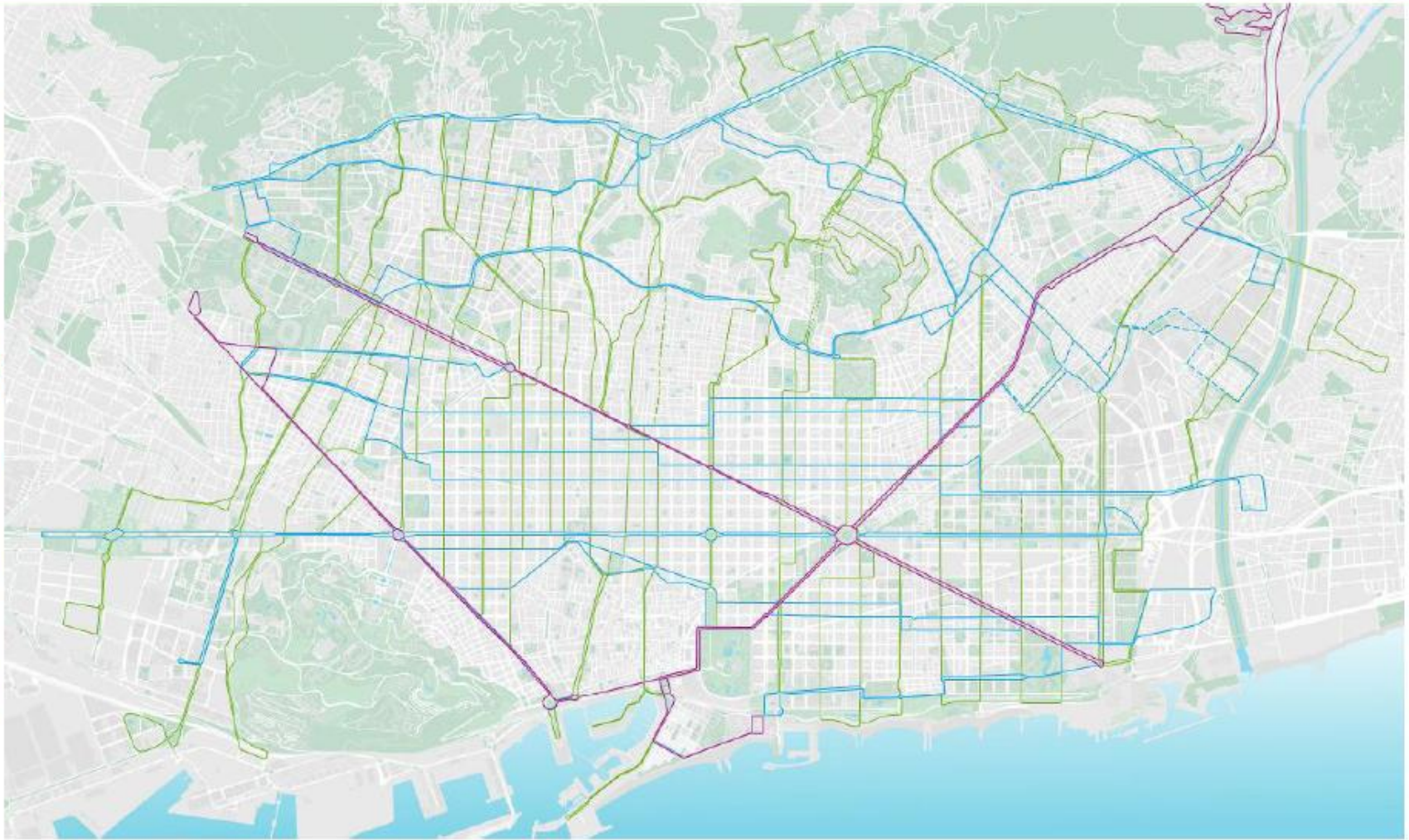
Beneficis:

1. Més llegibilitat, de forma que es fa més senzilla d'utilitzar, fins i tot per als viatgers no freqüents
2. Més usabilitat: la xarxa permet un ús més intuïtiu, sense necessitat de ser un expert
3. Millora de la connectivitat espacial: la xarxa de bus ofereix més enllaços i cobreix més territori. Millora la intermodalitat
4. Menys temps d'espera i de viatge, més regularitat i fiabilitat de servei. Millora de la qualitat
5. Aplicació d'innovacions tècniques, organitzatives, infraestructurals, i de vehicles
6. Millora de la informació estàtica i dinàmica al passatger
7. Un transport públic més atractiu, sostenible en termes ambientals i econòmics i coherent amb el model de ciutat

Xarxa convencional de Bus



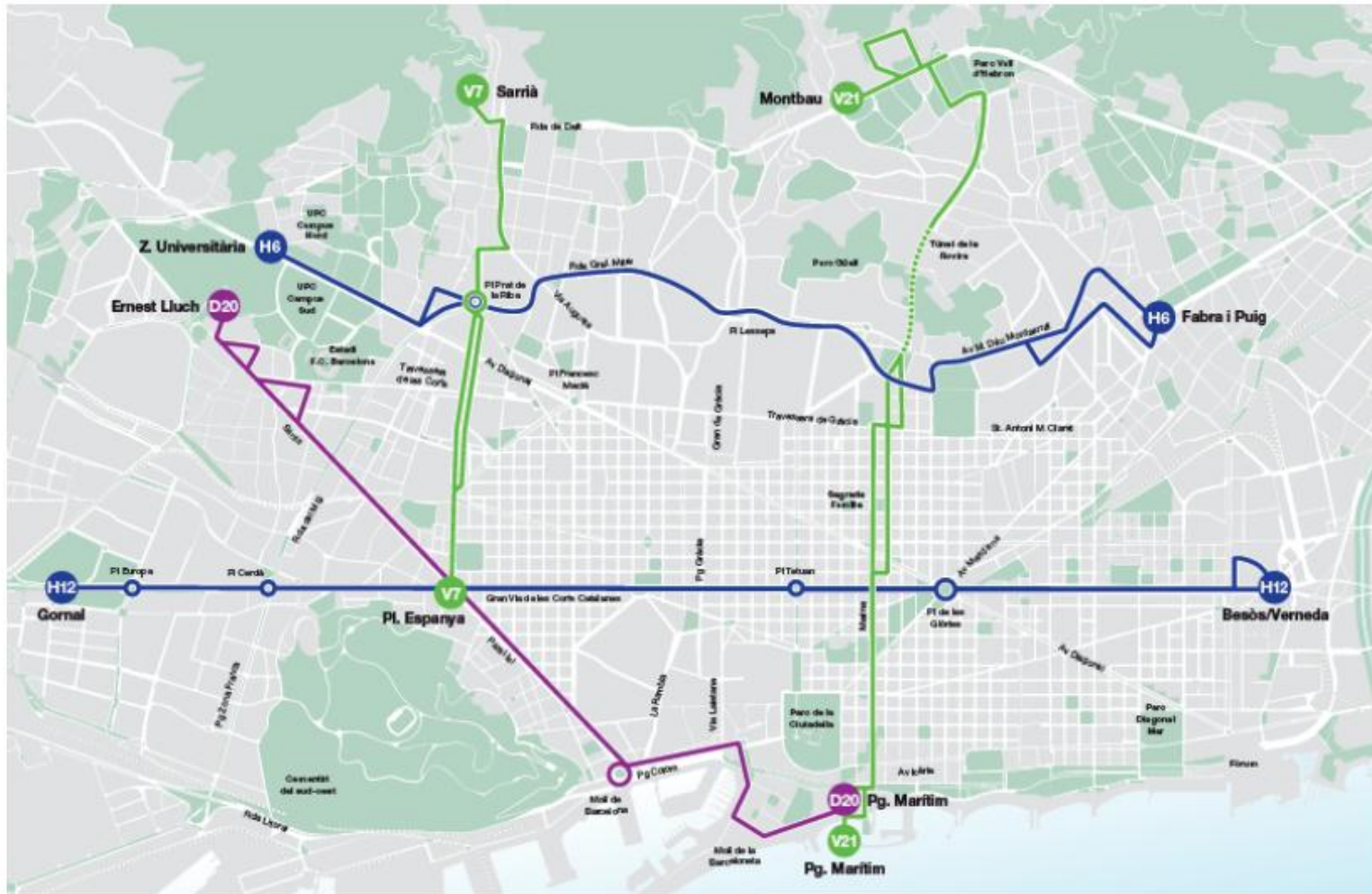
Les 17+8+3 línies ortogonals i diagonals



- Introducció
- **Els 5 primers eixos**
- ISC, Índex de Satisfacció del Client, de la NXB
- Fase 2013
- Descripció dels corredors
- La NXB a finals de 2013
- Els punts d'intercanvi

Els 5 primers eixos

Les línies de la Fase I: 2H+2V+1D



Nova Xarxa de Bus 2013

- Introducció
- Els 5 primers eixos
- **ISC, Índex de Satisfacció del Client, de la NXB**
- Fase 2013
- Descripció dels corredors
- La NXB a finals de 2013
- Els punts d'intercanvi







L'ISC, Índex de Satisfacció del Client de la NXB

Contingut de l'estudi:



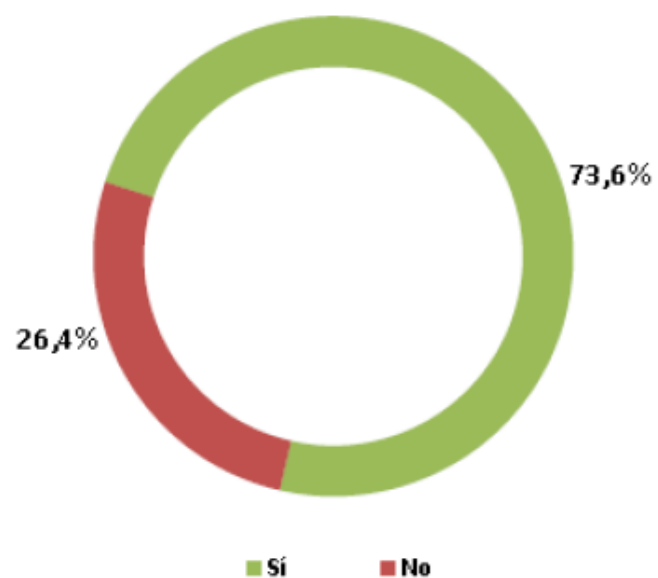
L'ISC, Índex de Satisfacció del Client de la NXB

Univers i Mostra:

Línia	Univers	Mostra	Error mostral
 H5 Zona Universitària- Fabra i Puig	21.566	170	± 7,5 %
 H12 Gornal - Besós Verneda	17.514	173	± 7,4 %
 V7 Sarrià - Plaça Espanya	5.835	186	± 7,1 %
 V21 Montbau - Passeig Marítim	10.239	182	± 7,2 %
 D20 Ernest Lluch - Passeig Marítim	15.343	169	± 7,5 %
 Total NXB	70.497	880	± 3,3 %

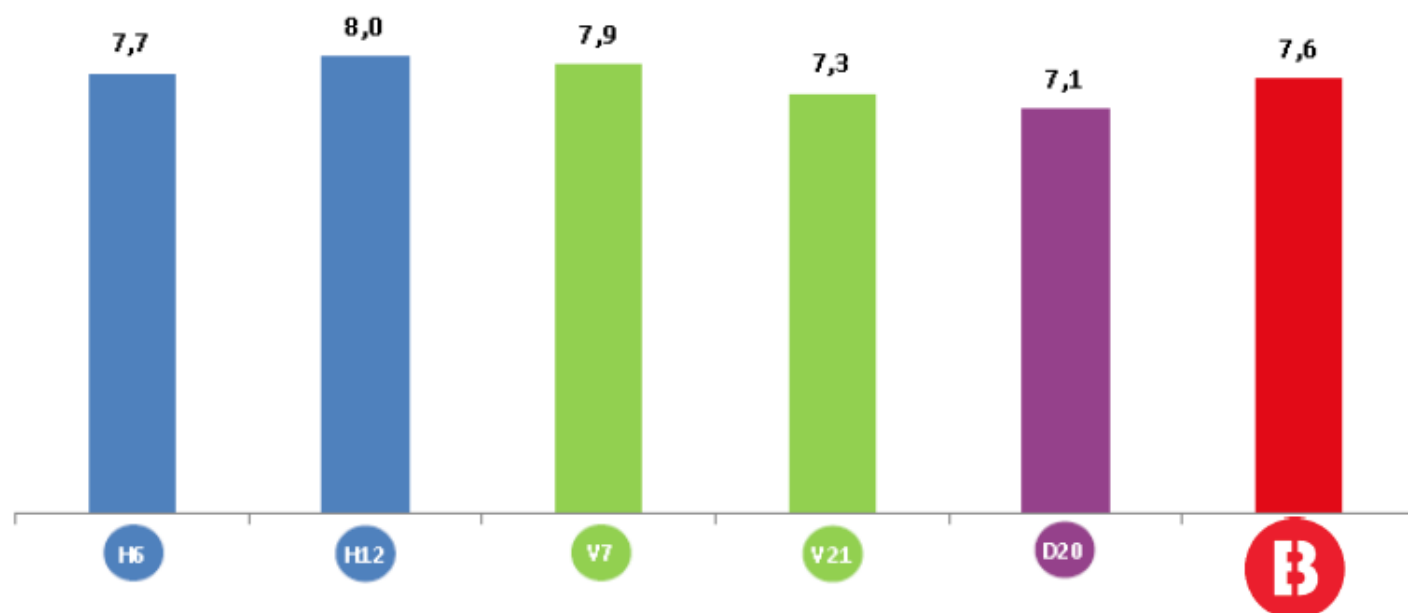
L'ISC, Índex de Satisfacció del Client de la NXB

Coneixement:



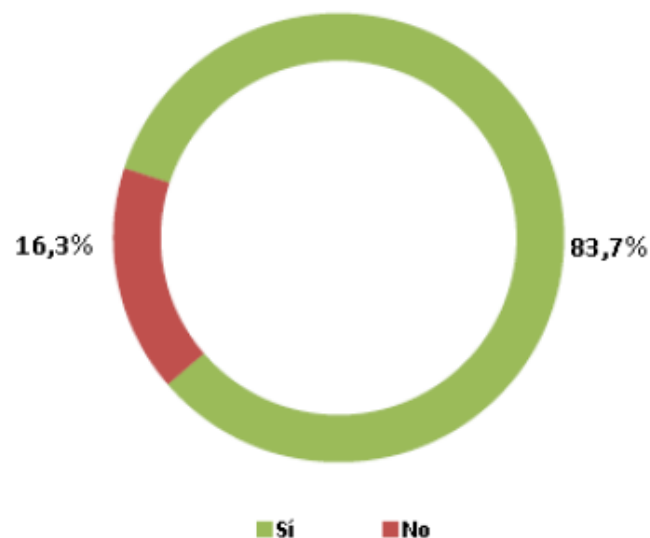
L'ISC, Índex de Satisfacció del Client de la NXB

Valoració:



L'ISC, Índex de Satisfacció del Client de la NXB

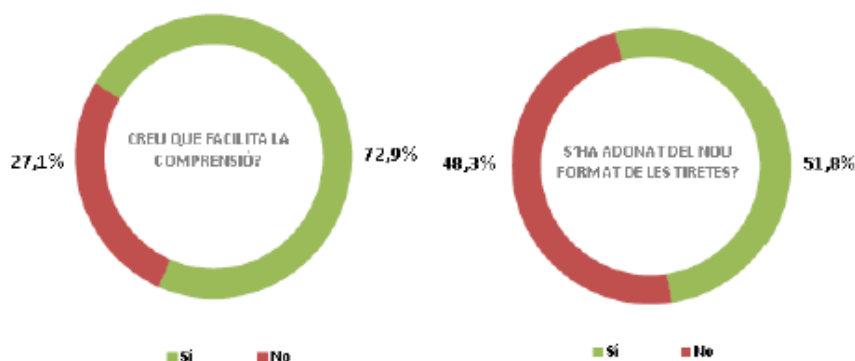
Beneficis:



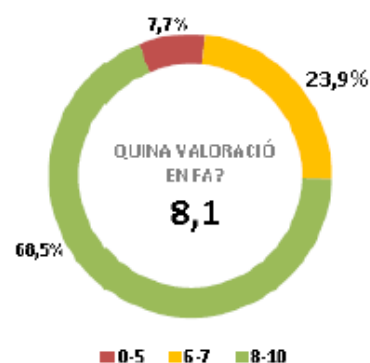
L'ISC, Índex de Satisfacció del Client de la NXB

Aspectes específics:

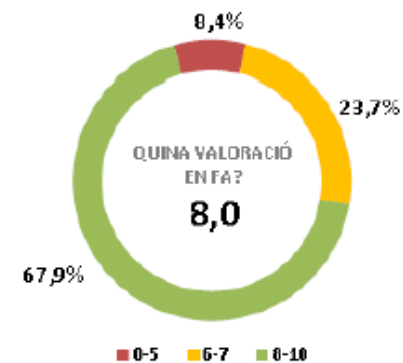
Tiretes:



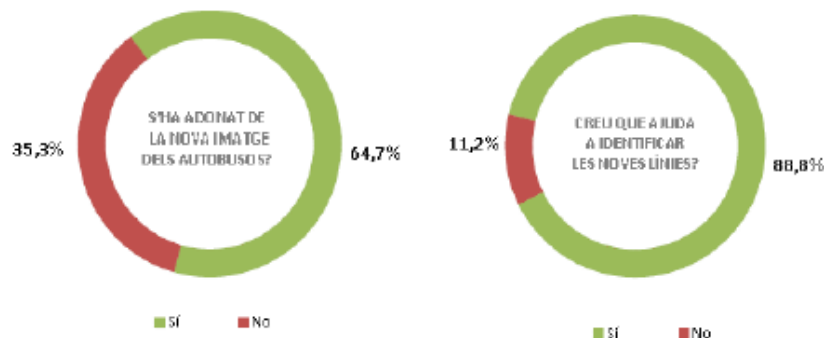
Pantalles tàctils:



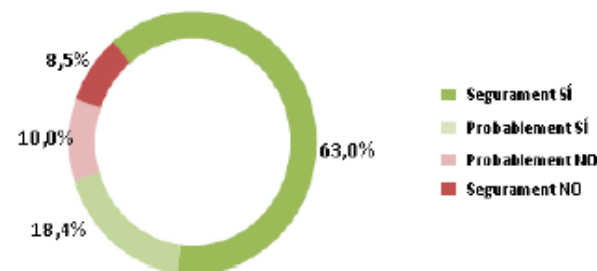
PSI's:



Vehicles:

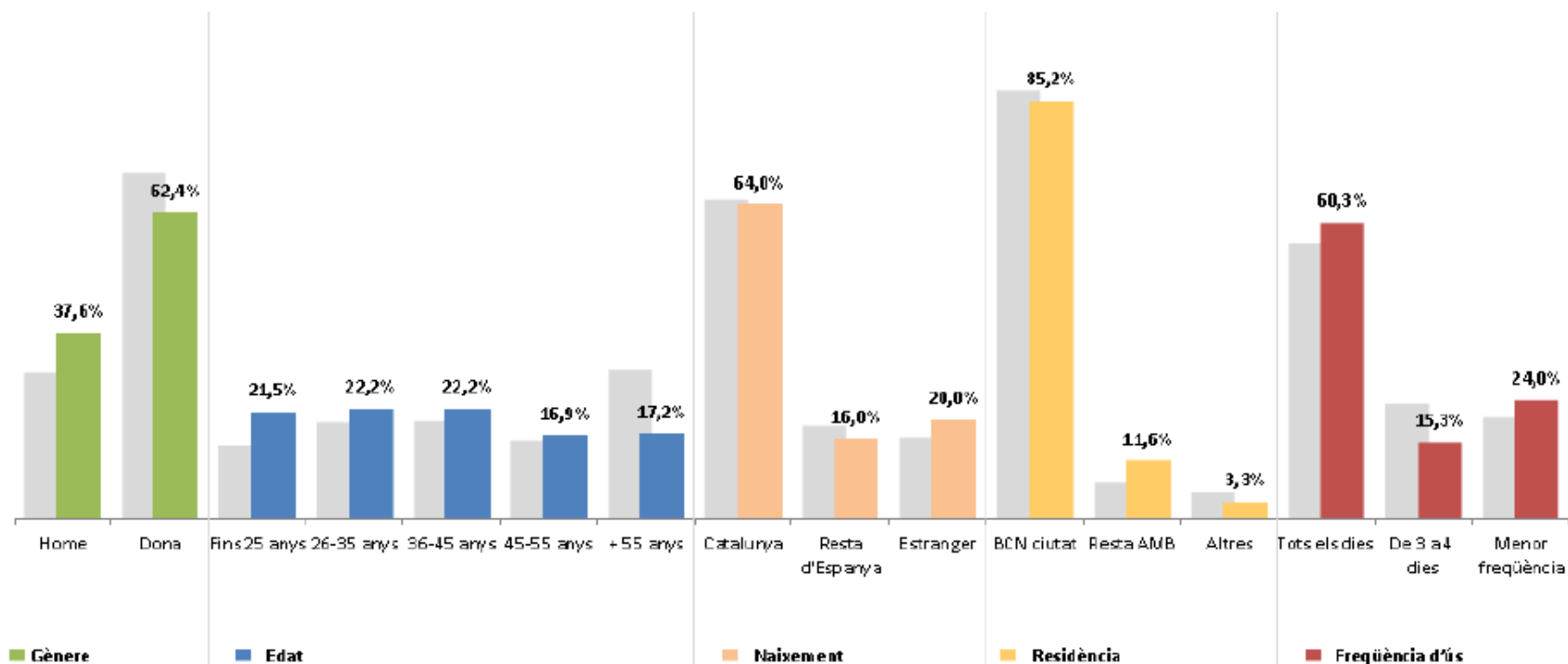


DA's:



L'ISC, Índex de Satisfacció del Client de la NXB

Perfil client:



■ EPC Novembre 2012

- Introducció
- Els 5 primers eixos
- ISC, Índex de Satisfacció del Client, de la NXB
- **Fase 2013**
- Descripció dels corredors
- La NXB a finals de 2013
- Els punts d'intercanvi

- S'implantaran les següents 5 línies:
 - **H8, Collblanc – La Maquinista**
 - **H10, Collblanc – La Pau**
 - **H16, Paral·lel – Diagonal Mar**
 - **V3, Zona Franca – Sarrià**
 - **V17, Port Vell – Carmel**

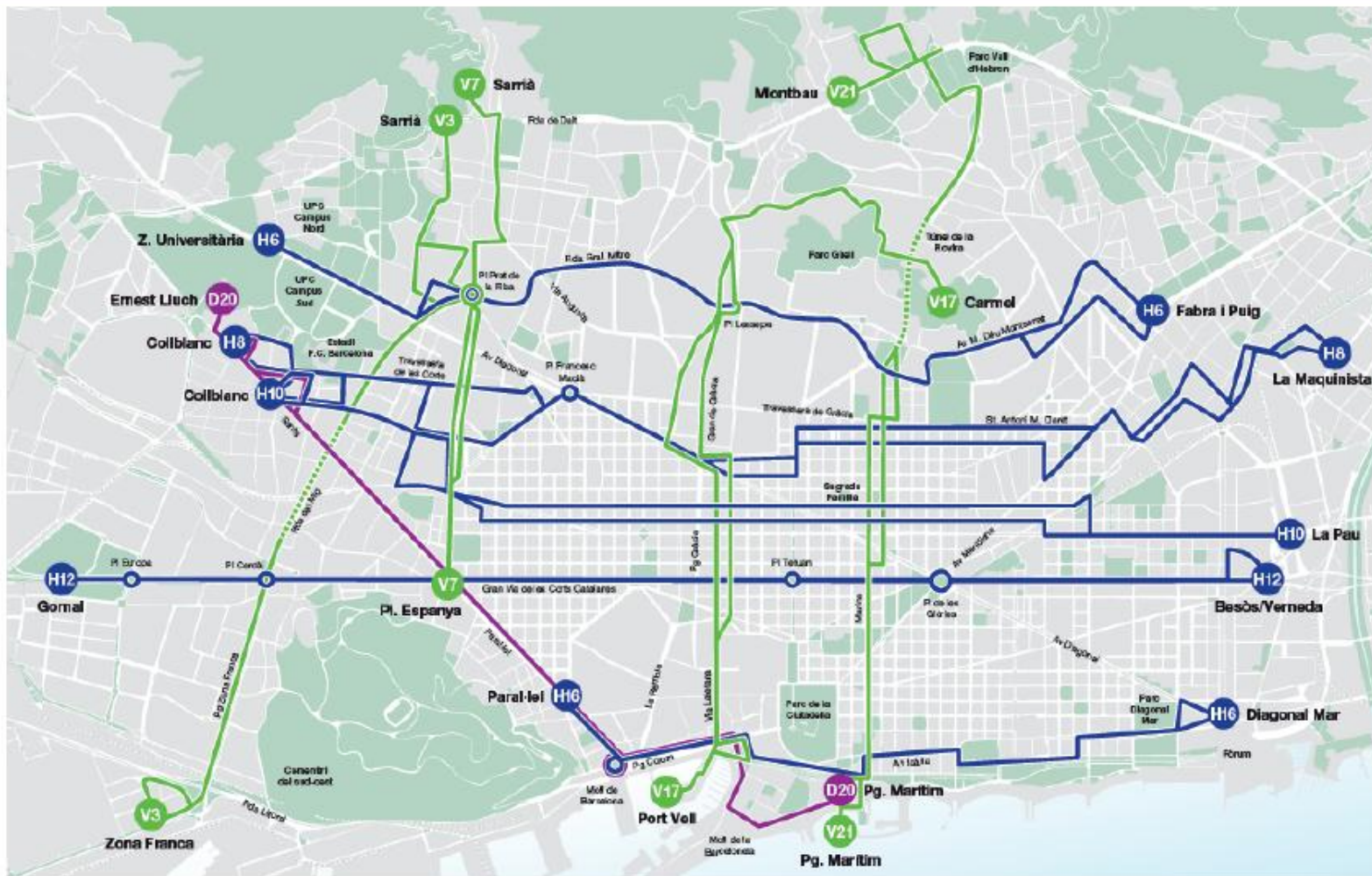
Intervals de pas: 5-8 minuts

Els 5 nous eixos NXB de 2013



La NXB a finals de 2013

Eixos NXB previstos a finals de 2013



Nova Xarxa de Bus 2013

2. Experiència de viatge del ciutadà

Abans de sortir



Percepció de l'usuari

- Imatge del transport públic
- Imatge de TMB (TB)
- Imatge de la NxB

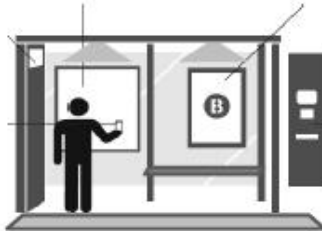
Informació de servei i general

- Web TMB (Vull Anar, On Sóc, Línies, Parades)
- Mòbil (Apps, portal mòbil, SMS)
- Ràdio (transmet)
- Alteracions (subscripció JoTMBé)
- Facebook TMB
- Punts compra de títols (DAs superfície, quioscos, altres)

Atenció

- 010 (connectat a CETRAMSA)
- Twitter @InfoTMB
- Facebook (Tr. Metropolit. Barcelona)
- Call Center TMB

A la parada



Confort i seguretat

- Parades adequades al llarg de la línia
- Marquesina (protecció pluja, vent)
- Seients
- Plataformes accés bus
- Il·luminació parada

Neteja

- Marquesina
- Seients
- Terra

Eficàcia

- Regularitat busos (puntualitat, prioritats semafòriques, carrils dedicats)

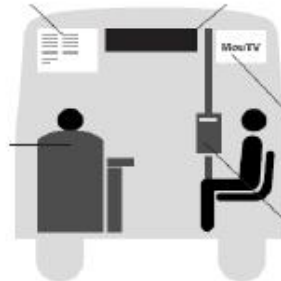
Informació de servei i general

- Info. de servei (Temps d'espera a PIUs, Apps mòbils, SMS)
- Info. estàtica (recorreguts i horaris, avisos de servei, codi QR d'accés directe a la web de la parada)
- Pantalla tàctil (a recorreguts i horaris, càlcul d'itinerari, mapa interactiu, informació multidioma, temps d'arribada de busos de les línies de la parada), avisos de servei

Funcionament distribuïdores

- Compra de títols

A bord del bus



Confort i seguretat

- Autobusos accessibles (rampes cadira rodes, amortidors balcan a plataforma)
- No hi ha aglomeracions d'autobusos i els volums de passatge són confortables (regulació CRT)
- Sensació de seguretat
- No hi ha accidents ni caigudes

Neteja de l'autobús

- Interior: seients, terra, agafadors
- Exterior: vidres, lateral bus

Informació de servei i general

- Conductor
- Info. estàtica (normes d'ús, guia de títols, avisos)
- Sist. Info. Usuari (gràfic i acústic)
- MoviTV (Info. de propera parada, canvis en servei, notícies i actualitat)
- Fullatons informatius

Atenció

- Personal amable (conductor, interventor)
- Mòbil (010, Xarxes Socials - Twitter, Facebook)
- Interfón (biarticulat)

Trajecte de viatge

- Temps de recorregut (velocitat)
- Puntualitat
- Compra de títols
- Validació de títols

Transbordament



Confort i seguretat

- Ubicació de les parades adequada, facilitant canvi de línia
- Recorregut ben delimitat i fàcil de seguir

Neteja

- Recorregut d'intercanvi net i visible

Informació de servei i general

- Plànol de zona
- Senyalització vertical integrada amb senyalització Ajuntament
- Senyalització a terra davant la sortida de l'autobús
- Informació estàtica en parades

Atenció

- 010 (connectat a CETRAMSA)
- Twitter @InfoTMB
- Facebook (Tr. Metropolit. Barcelona)
- Call Center TMB

Arribada



@TMBinfo



www.tmb.cat

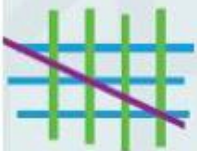


OAC

010

Informació i atenció

- L'usuari pot adreçar-se a les oficines d'atenció al ciutadà de TMB (Punts TMB) l'Ajuntament (OAC) per a realitzar gestions/tràmits:
 - Queixes, reclamacions, suggerim.
 - Reportar objectes perduts
 - Tramitar justificants d'incidència
 - Sol·licitar informació en general
 - Comprar de títols de transport
- L'usuari pot adreçar-se a les oficines d'atenció al ciutadà l'Ajuntament (OAC) per a tramitar queixes, reclamacions i suggeriments.
- L'usuari pot demanar informació/atenció via:
 - 010 (connectat a CETRAMSA)
 - Twitter @InfoTMB
 - Call Center TMB
 - Web TMB (QRS, objectes perduts)



**Nova
xarxa de bus**

**Senyalització
Intercanviadors**





Nova
xarxa de bus

Senyalització actual intercanviadors

Senyalització a terra

Situada a la porta de sortida del bus, guia el client sobre la direcció de les parades de la línia amb la que es fa intercanvi.



Senyalització vertical

Reforç col·locat als punts clau de l'enllaç, amb un disseny igual al de la senyalització per a vianants de l'Ajuntament.



Plànol d'enllaç

Un per a cada parada que forma part d'un intercanviador. Marca el camí entre les parades de l'intercanviador.

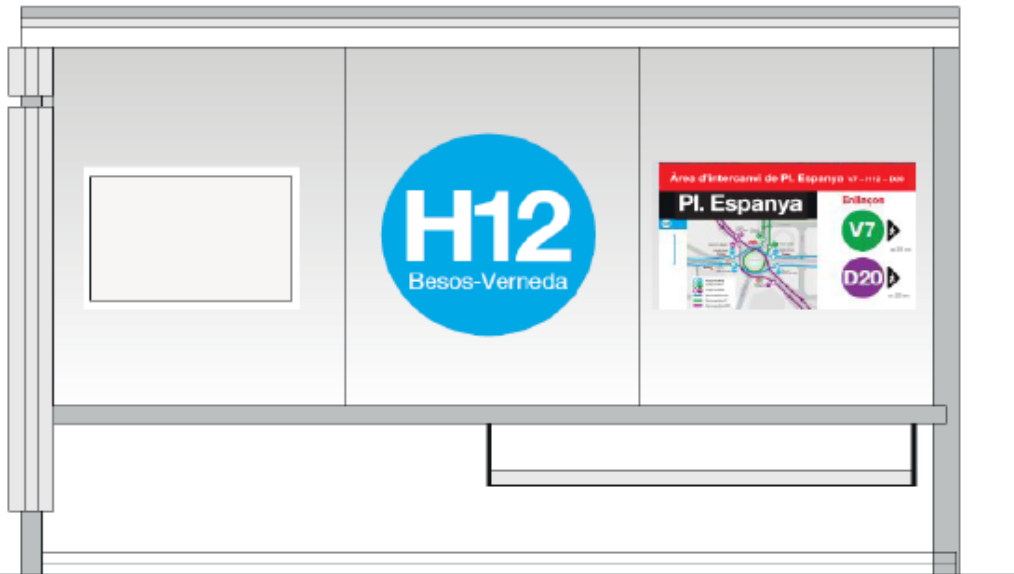




Nova xarxa de bus

Senyalització segona fase proposada equip de treball Ajuntament-TMB

Senyalització marquesina: balisa

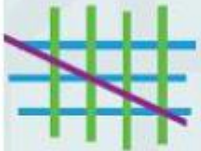


Senyalització a terra en passos vianants



Senyalització vertical en punts de pèrdua





**Nova
xarxa de bus**

**Altres canals de
comunicació amb el ciutadà**

2. Experiència de viatge del ciutadà

Abans de sortir

A la parada

A bord del bus

Transbordament

Arribada

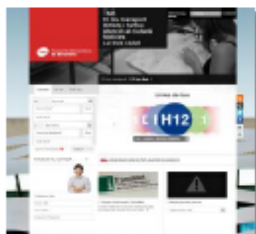
Planificació del viatge

L'usuari ha identificat que la seva línia de bus habitual desapareix o es modifica i cerca informació per planificar el seu trajecte amb les noves línies NXB. Si no se'n surt, buscarà ajuda per fer-ho.



Microsite Nova Xarxa de Bus

- Actualització de continguts per la 2ª fase
- Canals d'atenció al client (vinculació amb els nous canals de TMB: twitter, formulari NXB).



Web TMB

Canvis en la informació de línies de bus:

- Plànol interactiu de línies NXB
- Millora de la informació de línies de bus (tíquetes, horaris, correspondències, etc.).
- Reforç de la informació en intercanvis per al càlcul de rutes (Vull Anar).
- Creació d'un formulari de 'Planifica la teva ruta amb la NXB', que permeti fer consultes sobre millors itineraris, utilització, etc. de la NXB. Operatiu de forma prèvia a l'entrada en vigor de la 2ª fase.



TMB Alertes (JOTMBÉ)

- Comunicació especial als usuaris de les línies afectades per la implantació de la 2ª fase.
- Inclusió de línies NXB a la subscripció al servei d'Alertes.



Twitter @TMBinfo

- Addició d'aquest nou canal d'atenció al client al ventall ja existent.



Web Mòbil i Apps

- Plànol NXB
- Reforç de la informació en intercanvis per al càlcul de rutes (Vull Anar).
- Creació d'un formulari de 'Planifica la teva ruta amb la NXB', que permeti fer consultes sobre millors itineraris, utilització, etc. de la NXB.

2. Experiència de viatge del ciutadà

Abans de sortir

A la parada

A bord del bus

Transbordament

Arribada

Durant el viatge

L'usuari es desplaça a la parada per iniciar la seva ruta en NXB. Les dades bàsiques (horaris, parades, pictos, enllaços, etc.) ja estan carregades als sistemes.



Web Mòbil i Apps

- Plànol NXB
- Reforç de la informació en intercanvis per al càlcul de rutes (Vull Anar).
- Creació d'un formulari de '*Planifica la teva ruta amb la NXB*', que permeti fer consultes sobre millors itineraris, utilització, etc. de la NXB.



Sistemes embarcats d'informació

- Informació visual de les correspondències de Nova Xarxa i xarxa convencional en els canals embarcats (MouTV i Sistema d'Informació a l'Usuari).



Marquesines i pals solars

- Informació del temps de pas a les PIU, pals solars i pantalles tàctils indicant el destí de les línies.
- Mapa de l'intercanviador en els displays dels pals solars.

Frontals bus

- Distinció del destí de la línia.

2. Experiència de viatge del ciutadà

Abans de sortir

A la parada

A bord del bus

Transbordament

Arribada

Sensació post-viatge

L'usuari ha arribat al seu destí utilitzant una nova ruta amb NXB. Ens interessa conèixer la seva opinió



Microsite Nova Xarxa de Bus

- Canals d'atenció al client (vinculació amb els nous canals de TMB: twitter, formulari NXB).



Twitter @TMBInfo

- Addició d'aquest nou canal d'atenció al client al ventall ja existent.



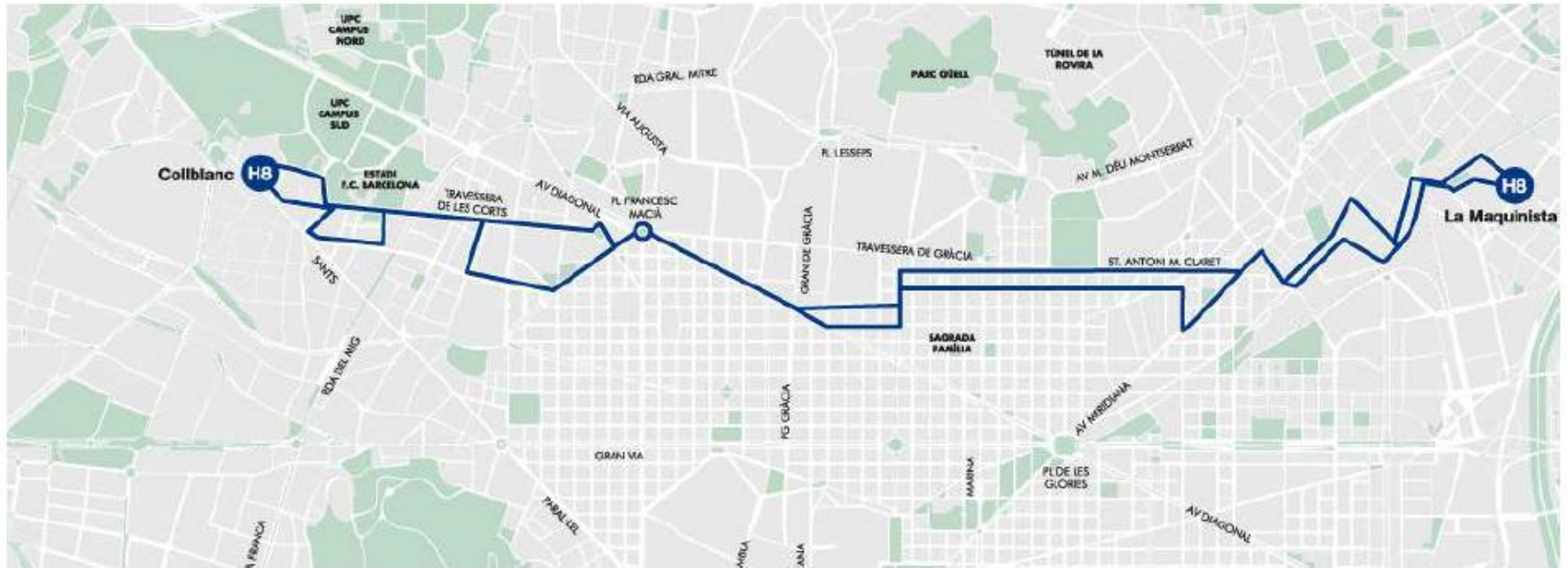
Web TMB

- Formulari per recollir feedback dels usuaris.
- Widget per mostrar els resultats de l'opinió en diferents canals.

- Introducció
- Els 5 primers eixos
- ISC, Índex de Satisfacció del Client, de la NXB
- Fase 2013
- **Descripció dels corredors**
- La NXB a finals de 2013
- Els punts d'intercanvi

Descripció dels corredors

Línia H8

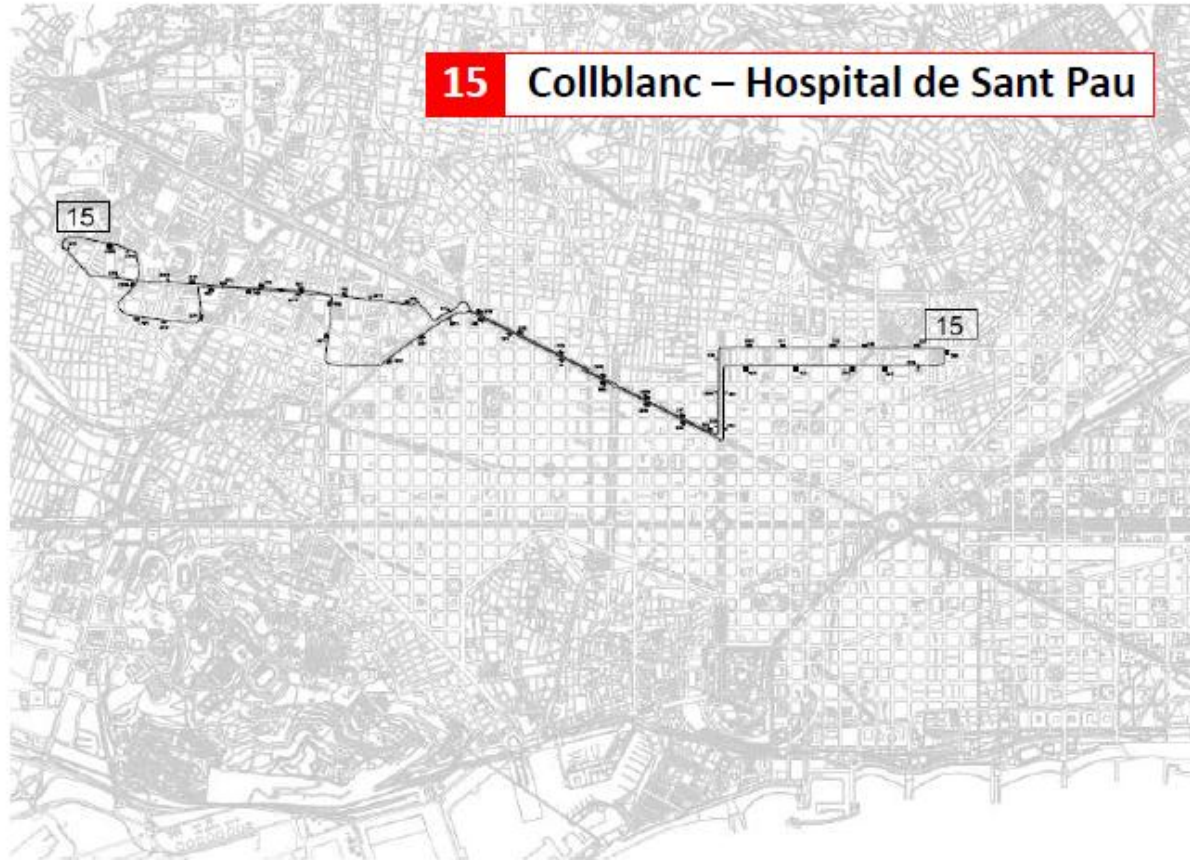


- Línia de referència: 15
- Longitud: 25,4 km
- Flota: autobusos articulats

Descripció dels corredors

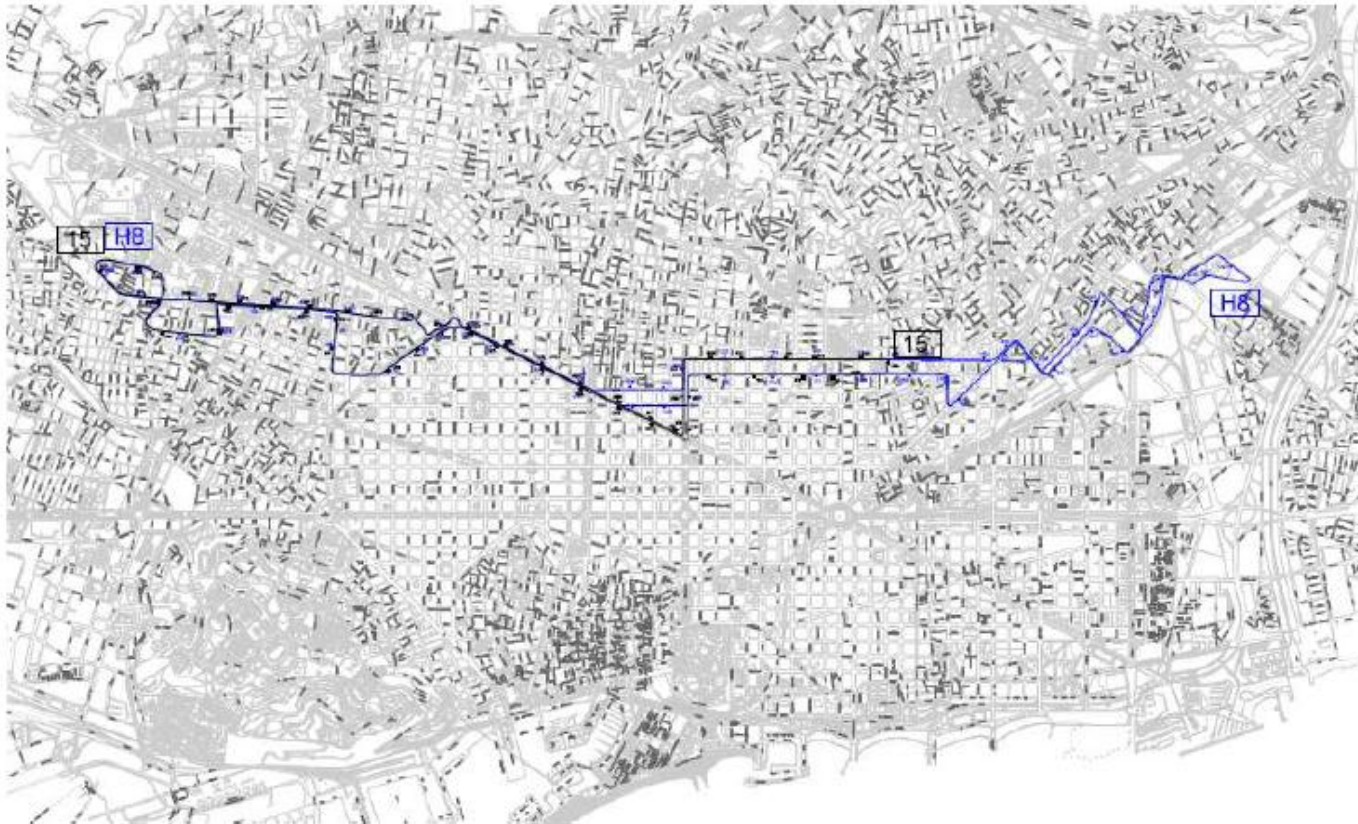
Línia 15 actual

A suprimir



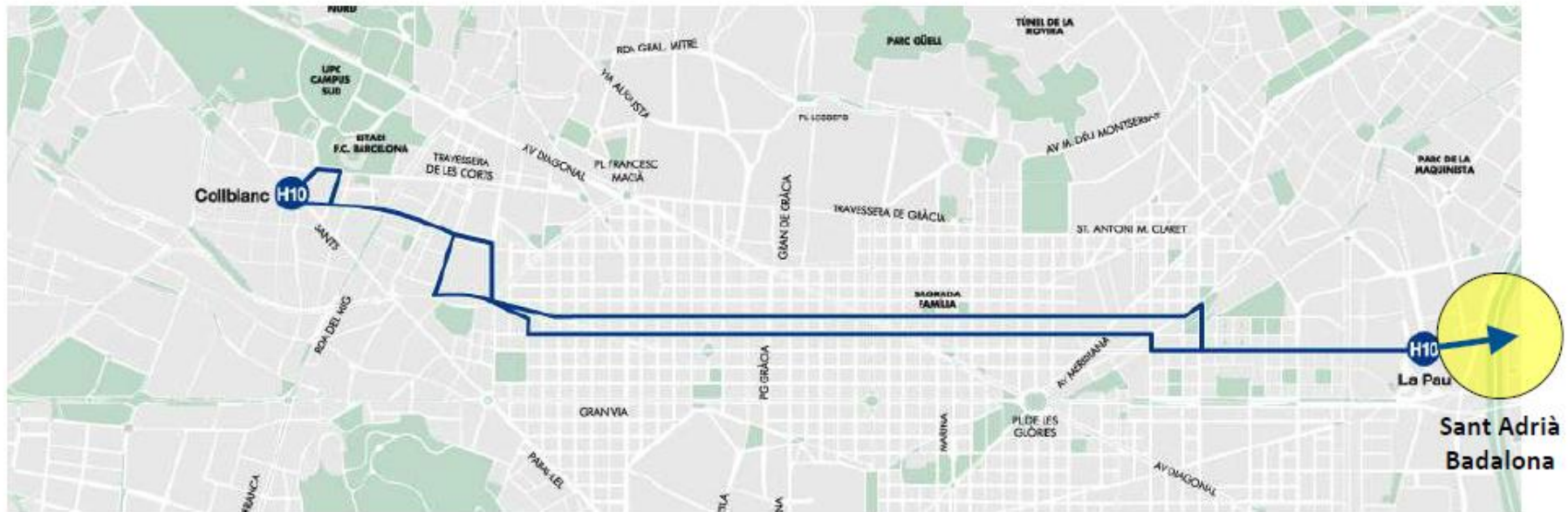
Descripció dels corredors

Coincidència línia H8 amb línia 15



Descripció dels corredors

Línia H10

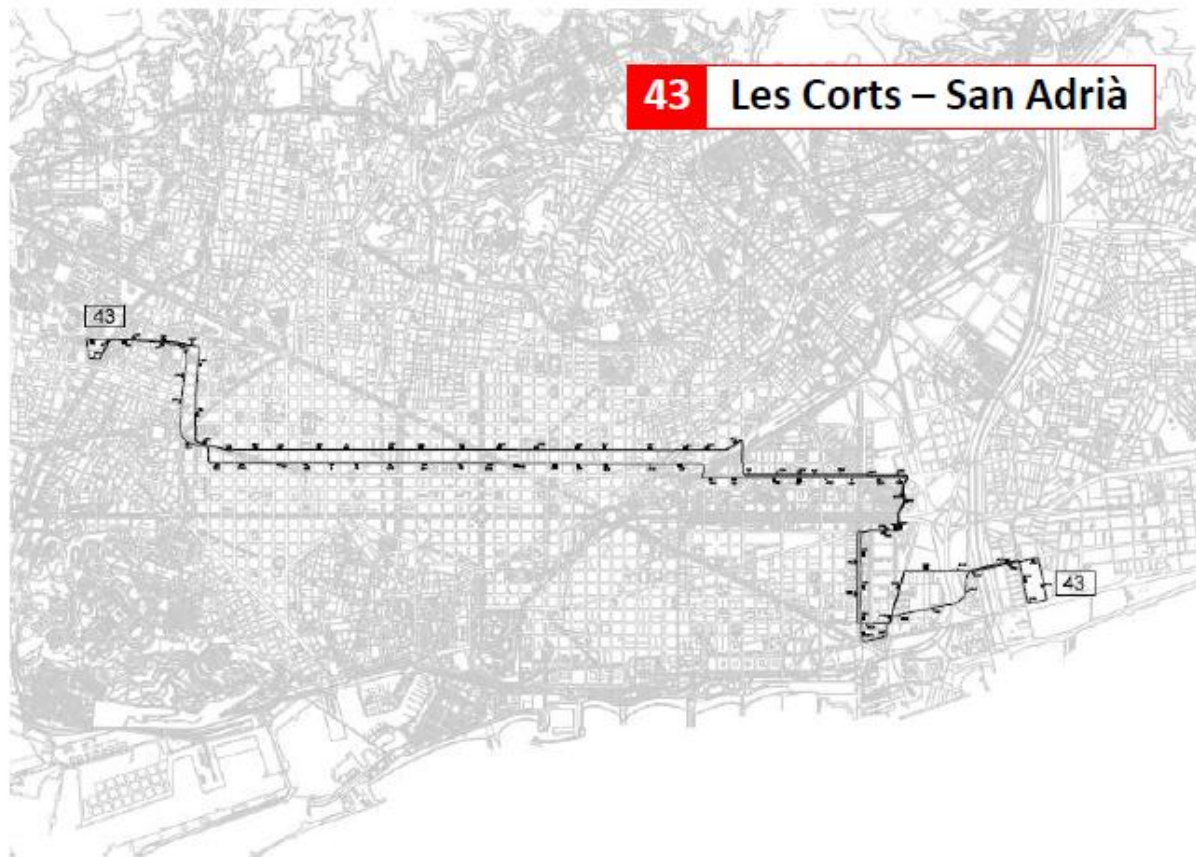


- Línies de referència: 43-44
- Longitud: 20,0 km
- Flota: autobusos articulats

Descripció dels corredors

Línia 43 actual

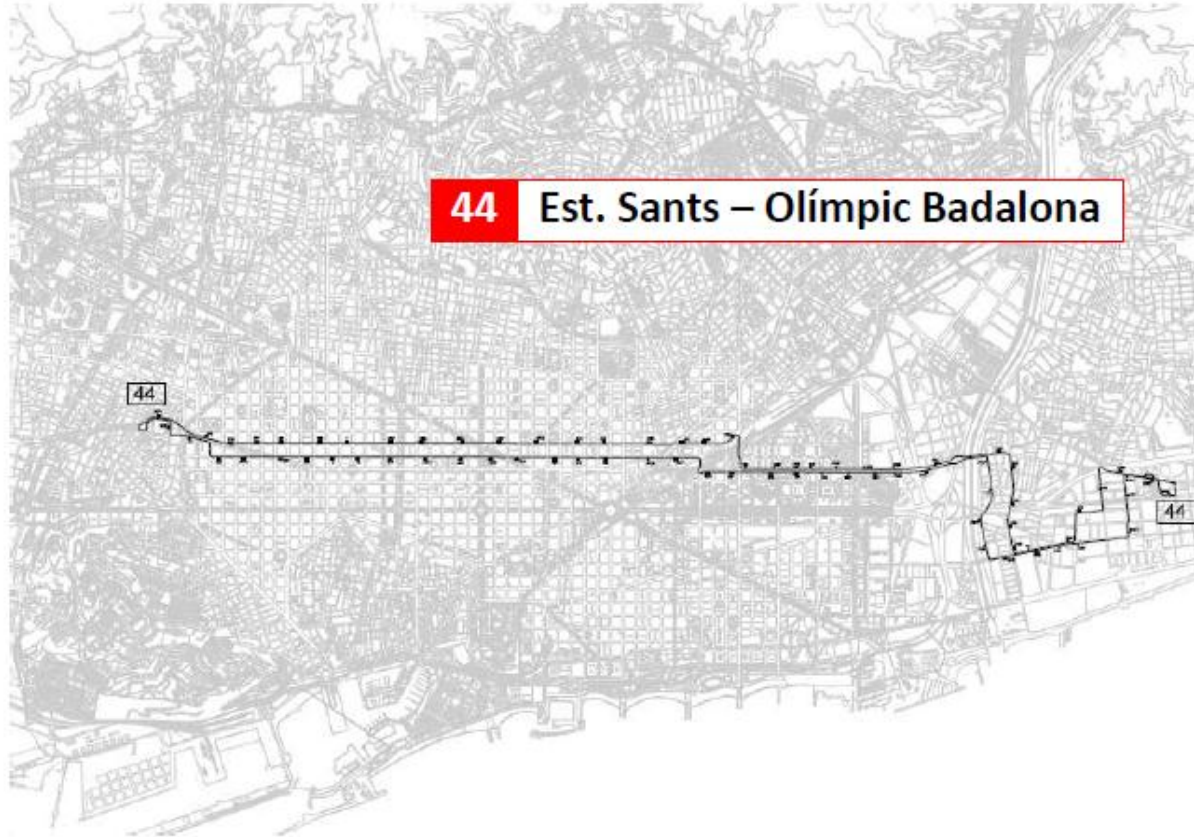
A suprimir



Descripció dels corredors

Línia 44 actual

A suprimir



Descripció dels corredors

Coincidència línia H10 amb línies 43 - 44



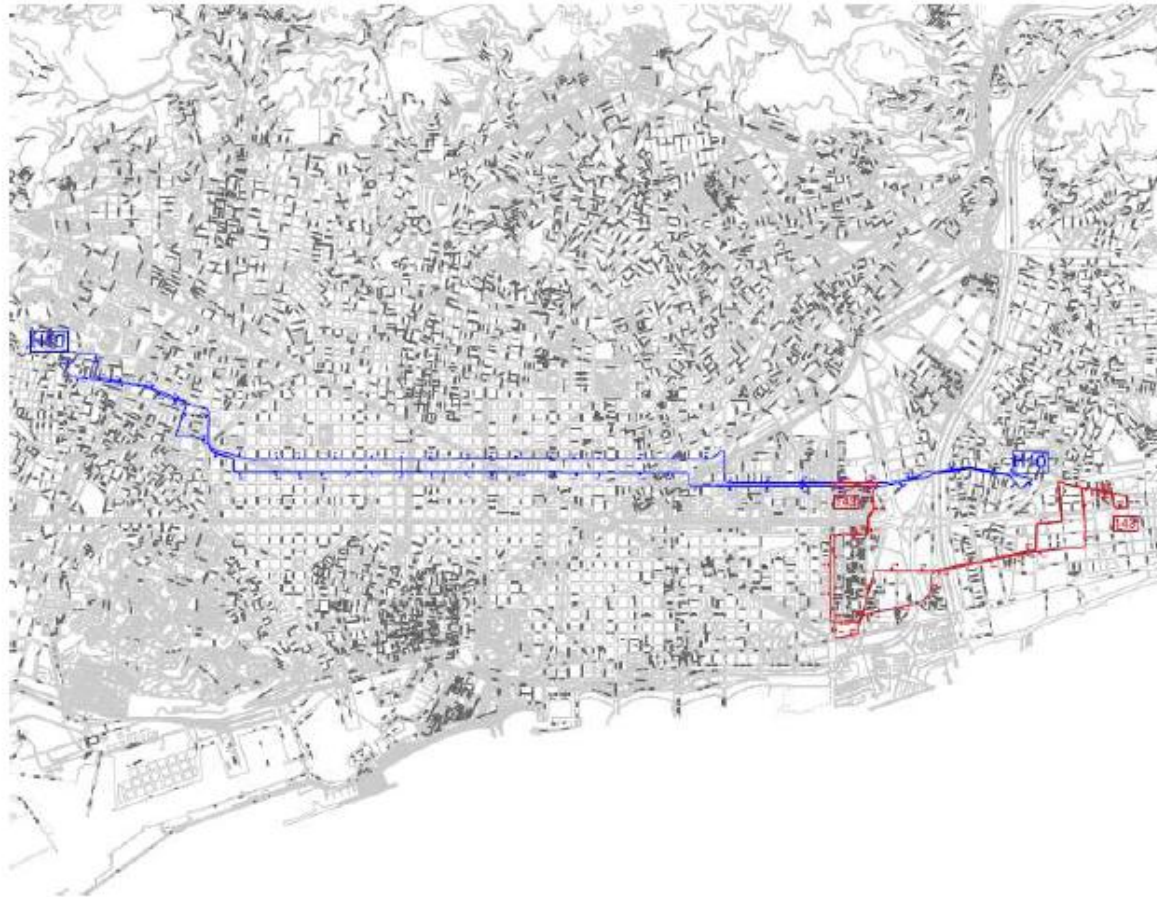
Descripció dels corredors

Línia 143, La Pau - Olímpic de Badalona



Descripció dels corredors

Situació final: línies H10 i 143



Descripció dels corredors

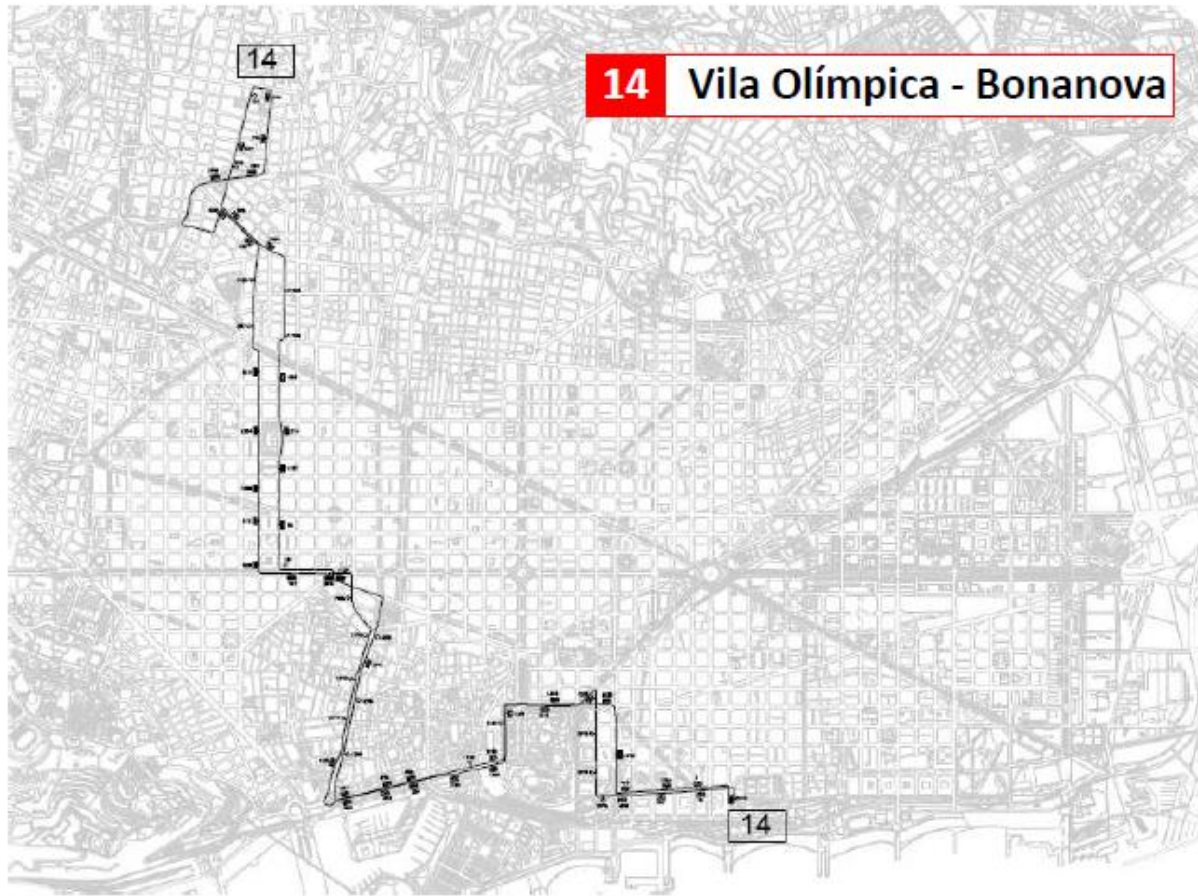
Línia H16



- Línies de referència: **14-36-41**
- Longitud: **14,3 km**
- Flota: **autobusos estàndards**

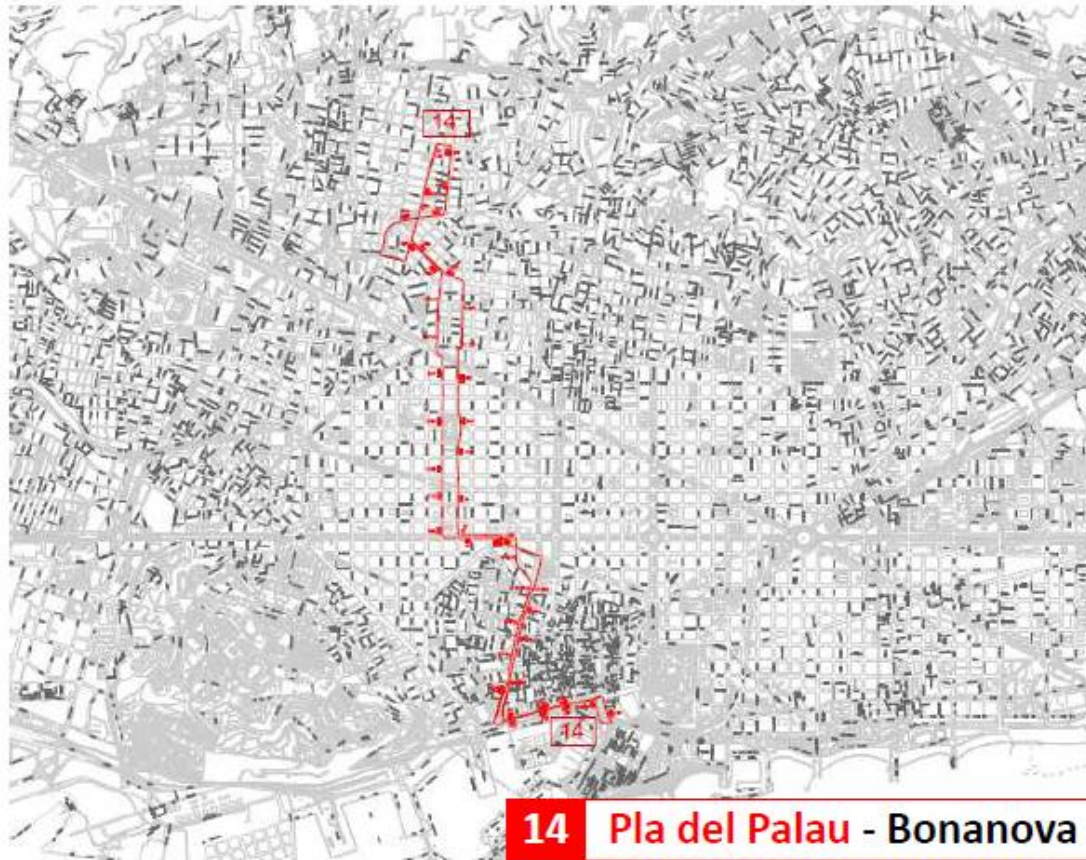
Descripció dels corredors

Línia 14 actual



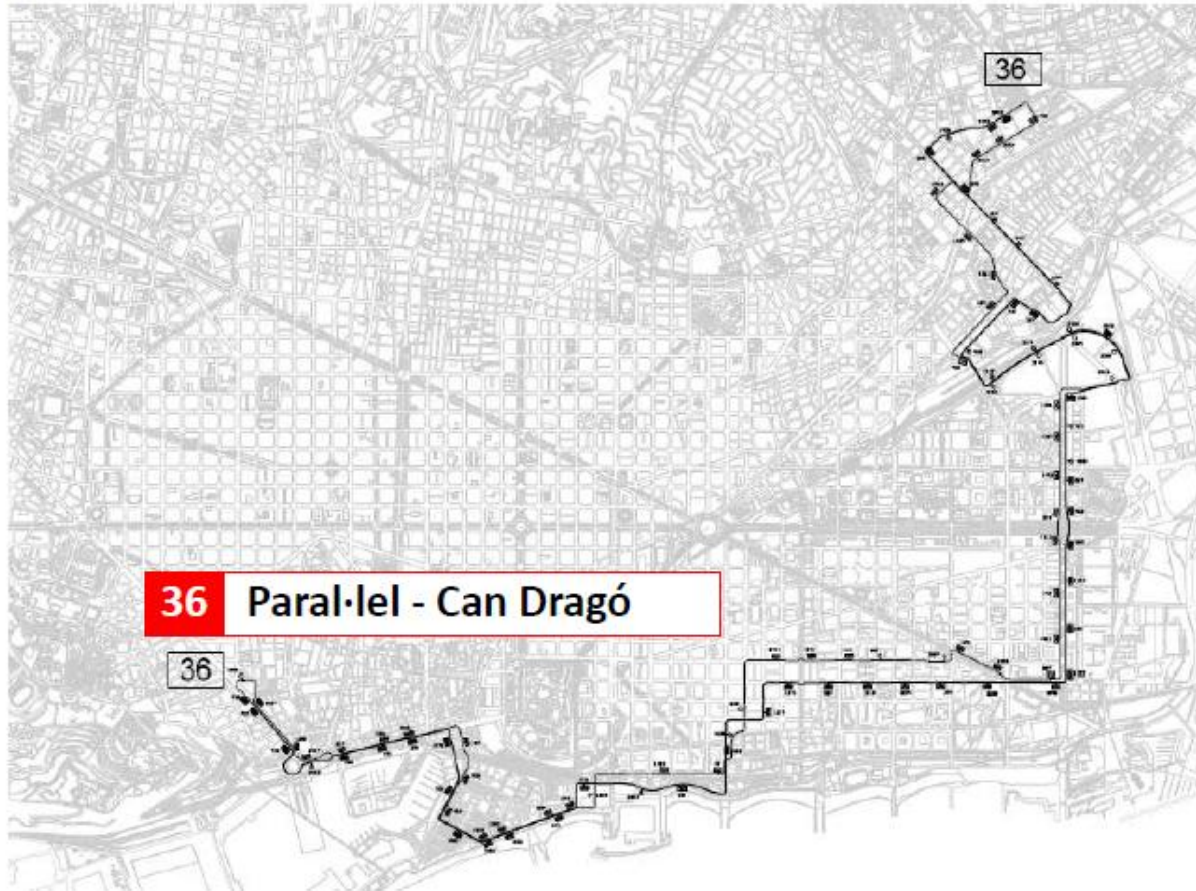
Descripció dels corredors

Línia 14 modificada



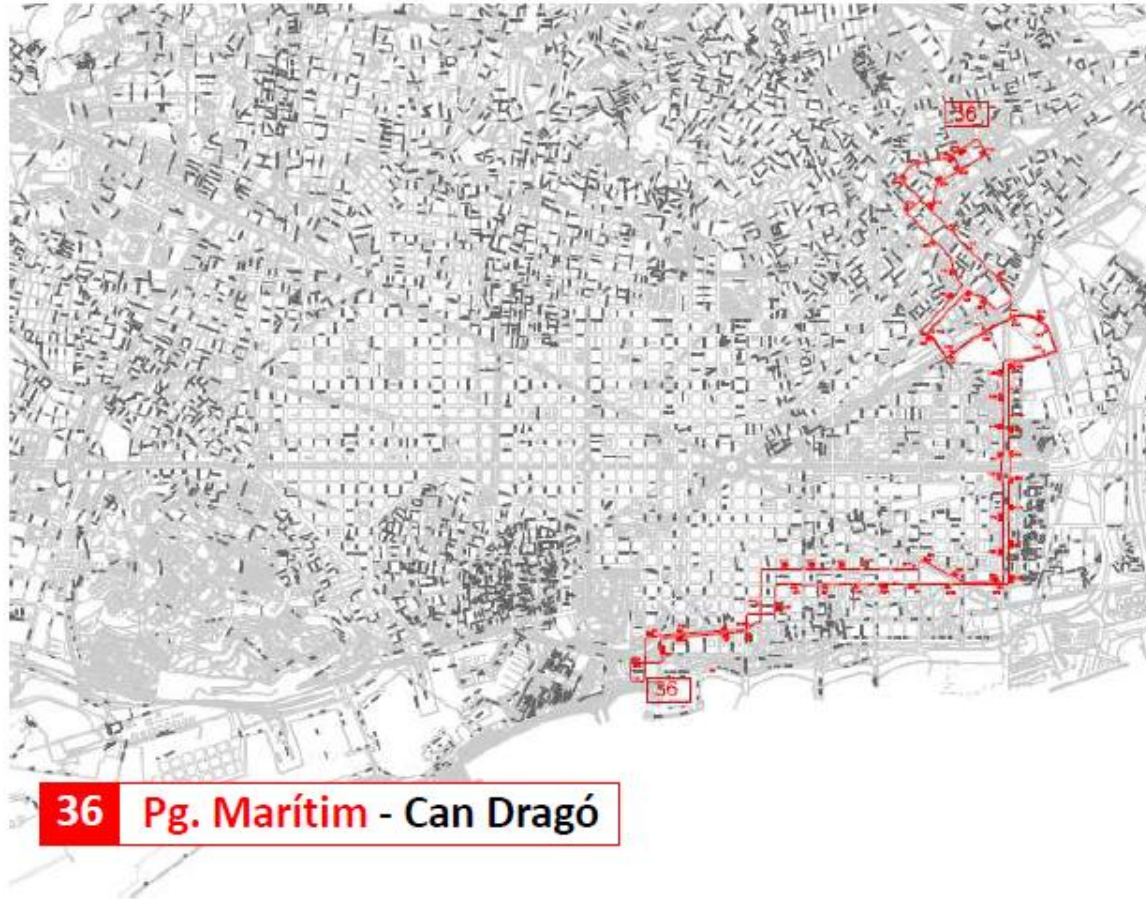
Descripció dels corredors

Línia 36 actual



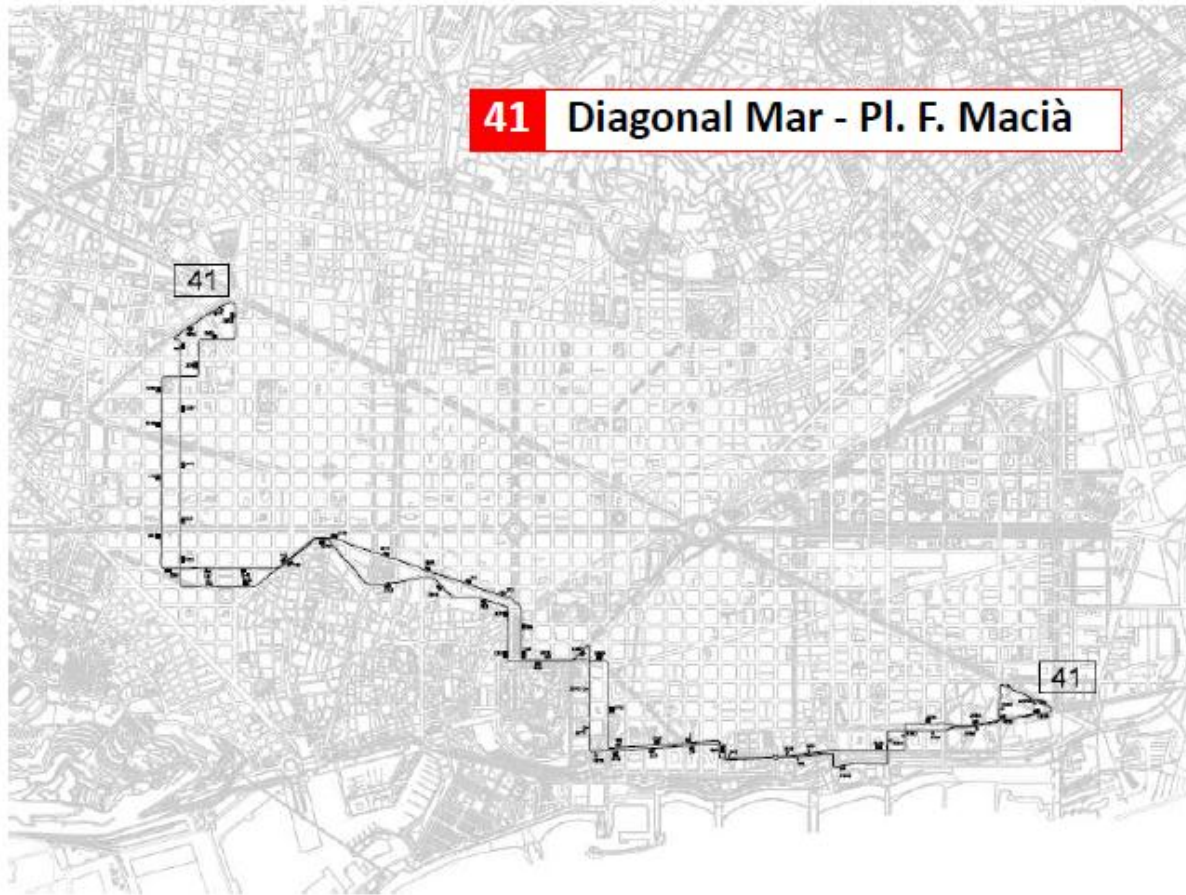
Descripció dels corredors

Línia 36 modificada



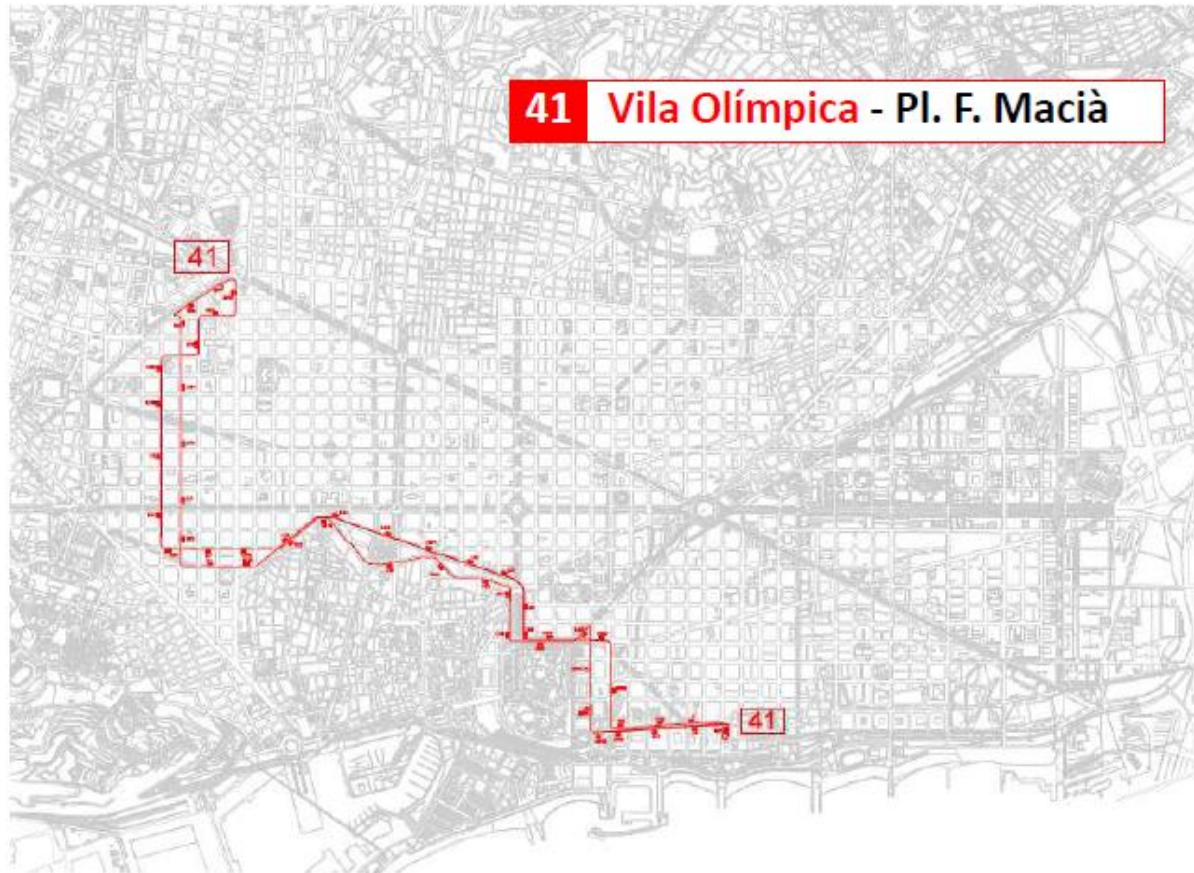
Descripció dels corredors

Línia 41 actual



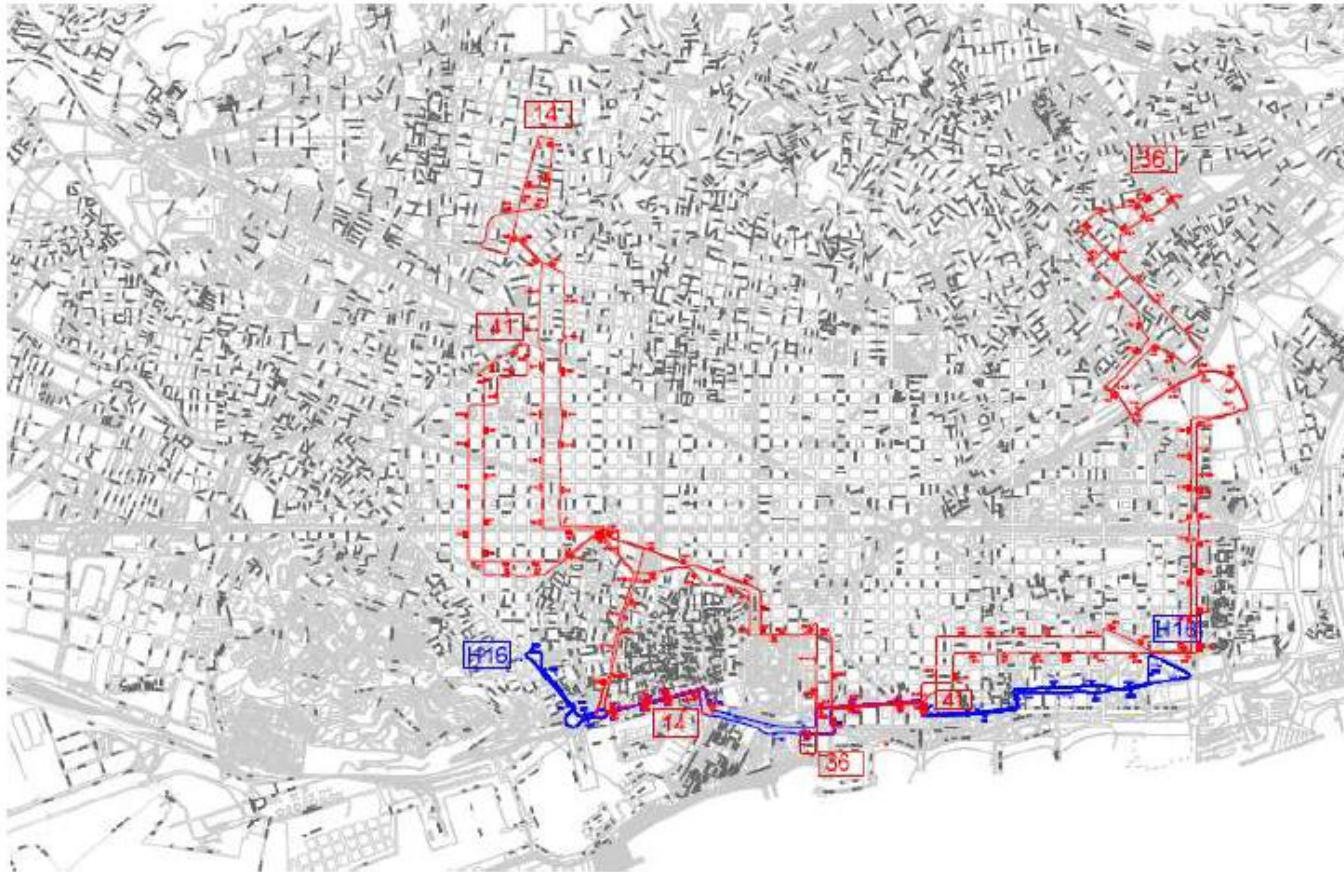
Descripció dels corredors

Línia 41 modificada



Descripció dels corredors

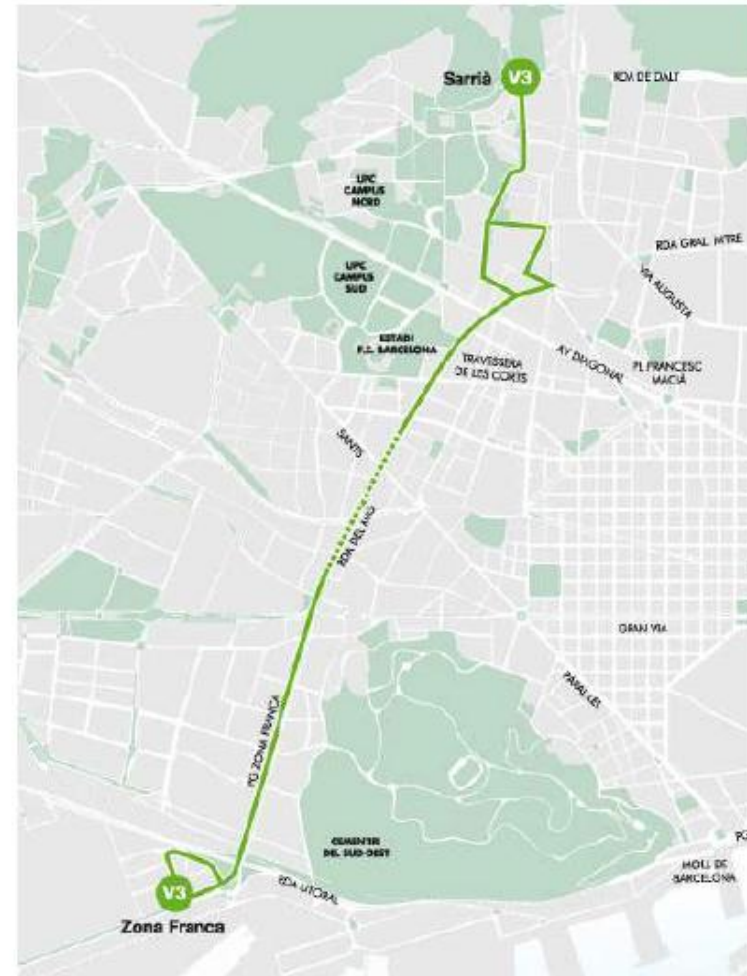
Situació final: línies H16 i 14-36-41 modificades



Descripció dels corredors

Línia V3

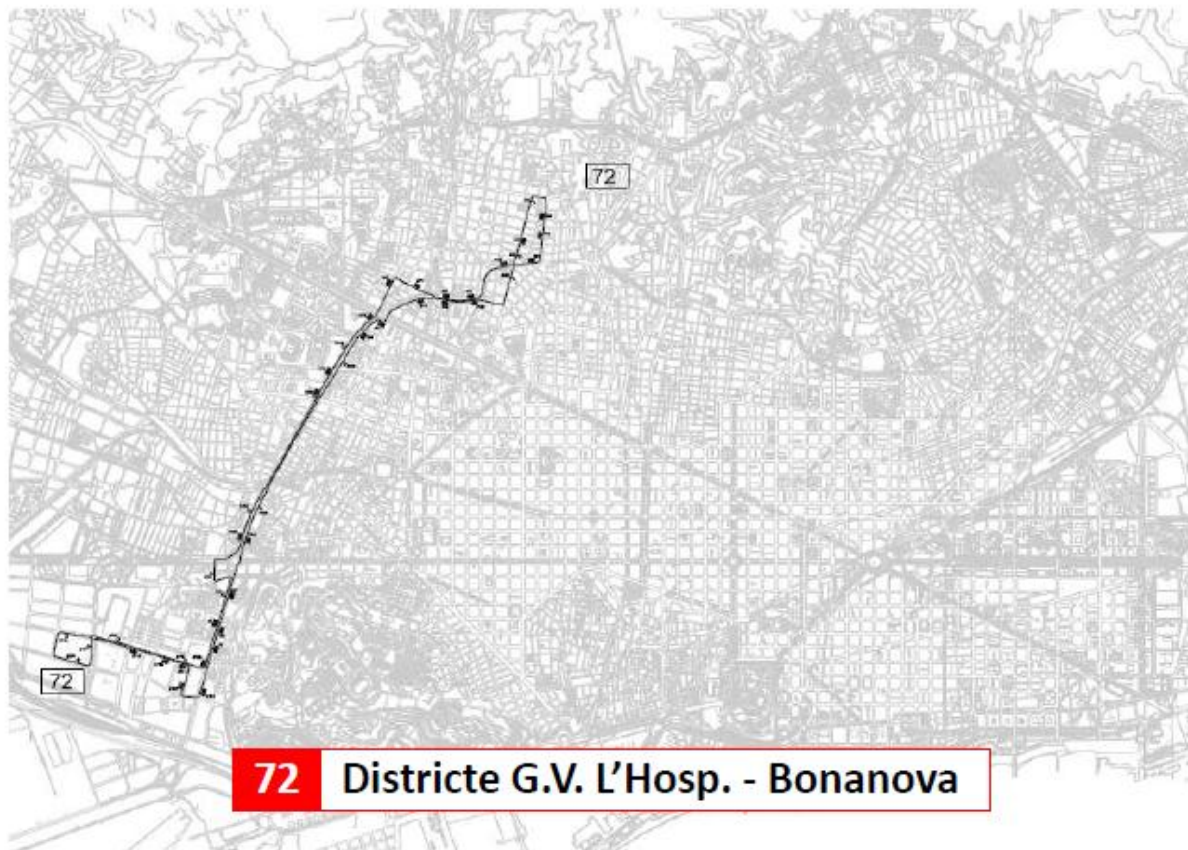
- Línies de referència: **72**
- Longitud: **17,6 km**
- Flota: **autobusos articulats**



Descripció dels corredors

Línia 72 actual

A suprimir



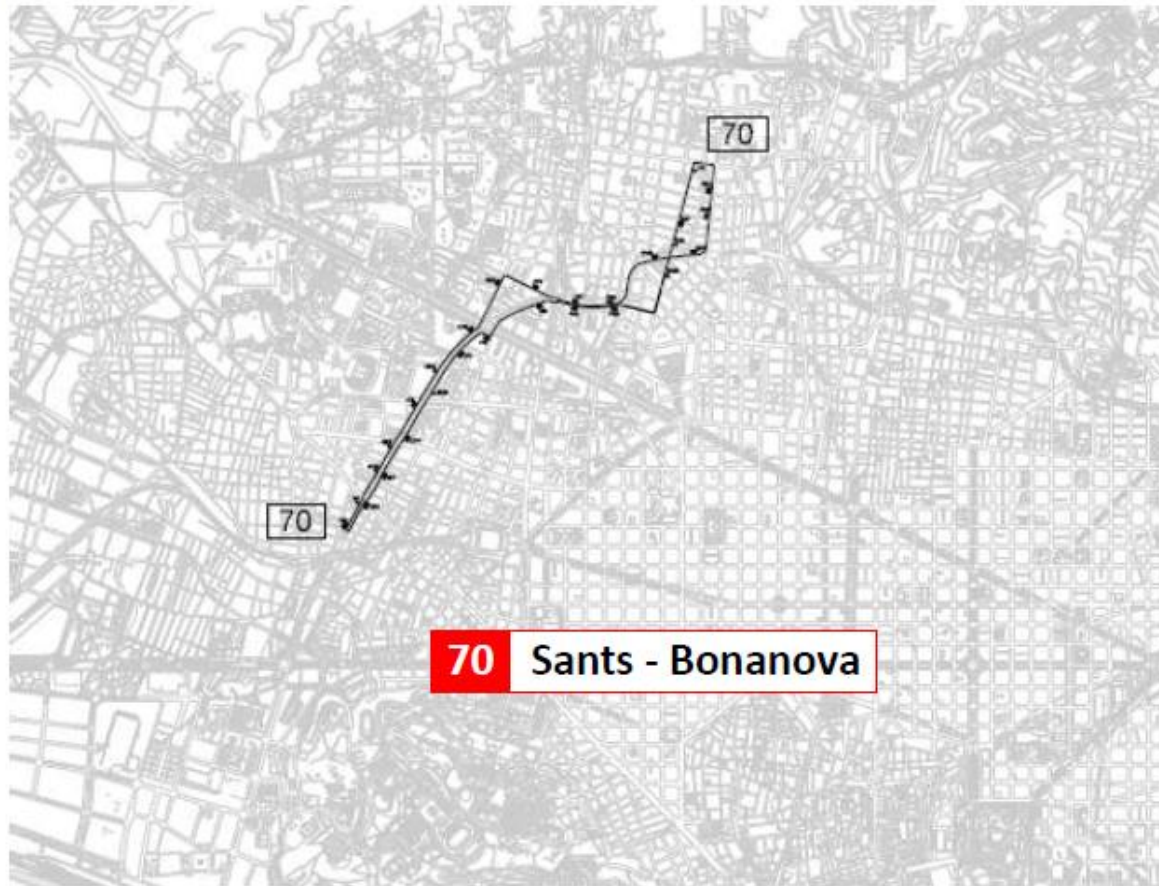
Descripció dels corredors

Coincidència línies V3 i 72



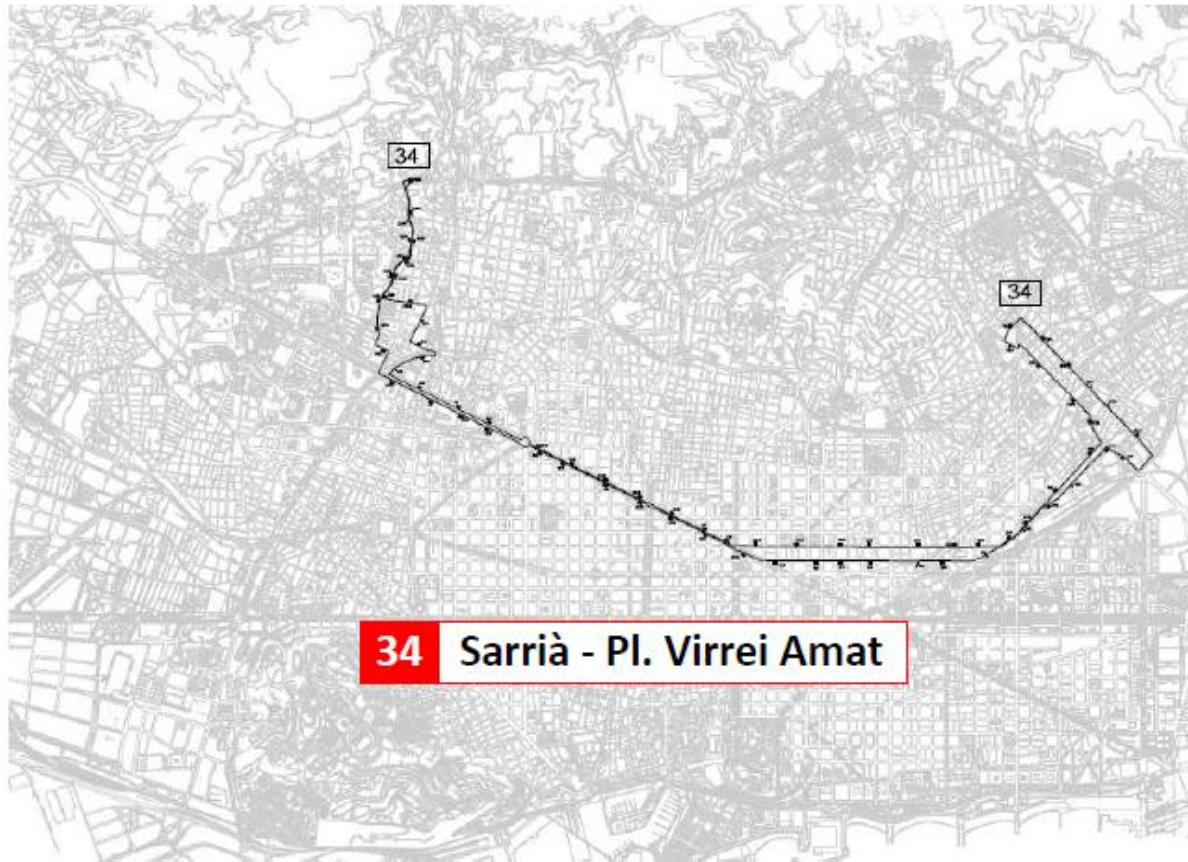
Descripció dels corredors

Línia 70 actual



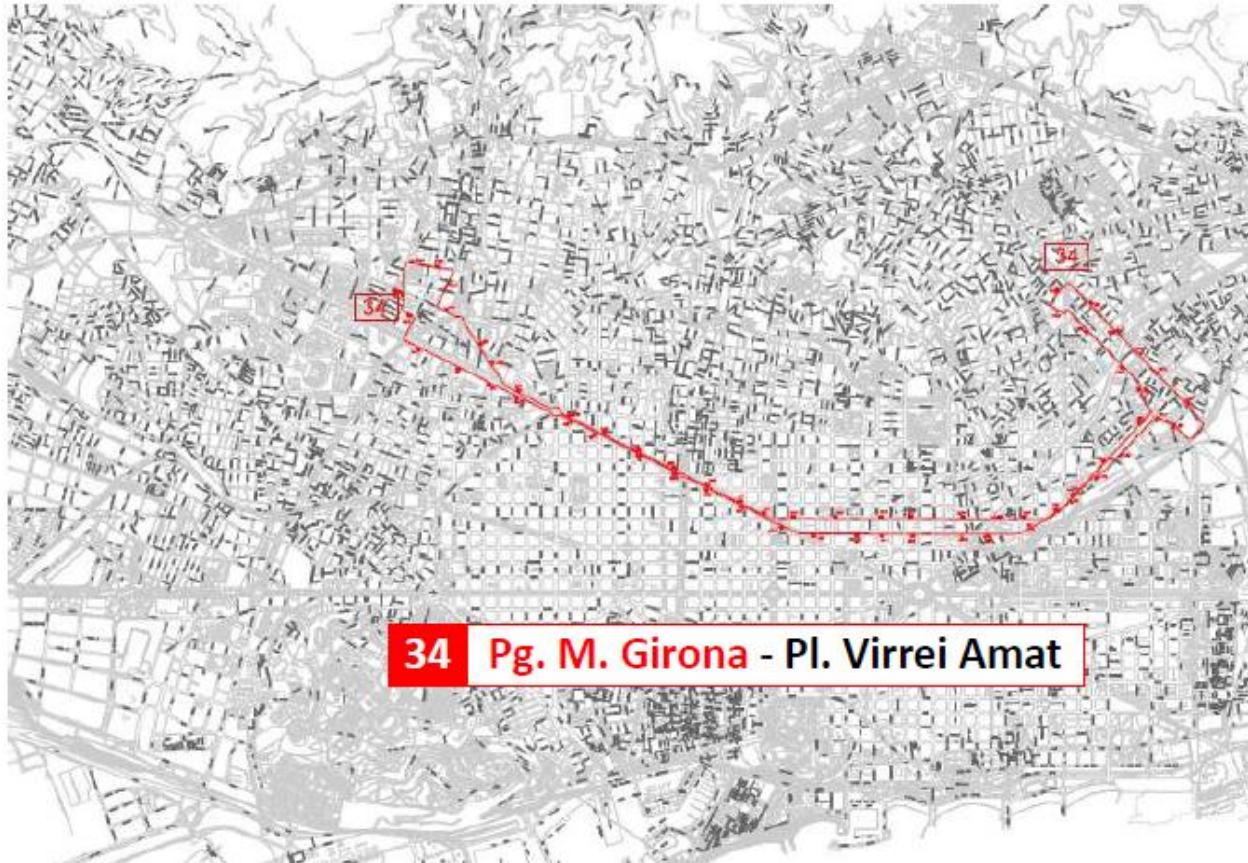
Descripció dels corredors

Línia 34 actual



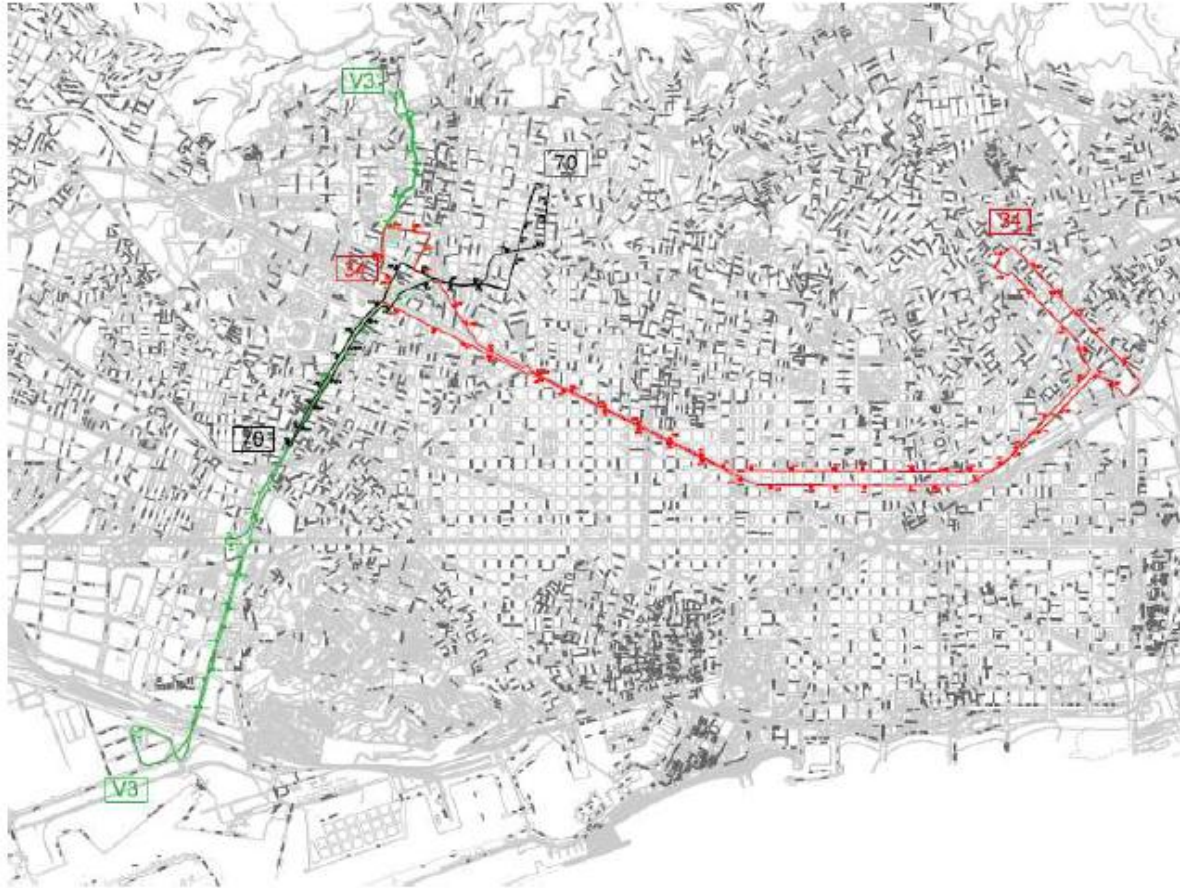
Descripció dels corredors

Línia 34 modificada



Descripció dels corredors

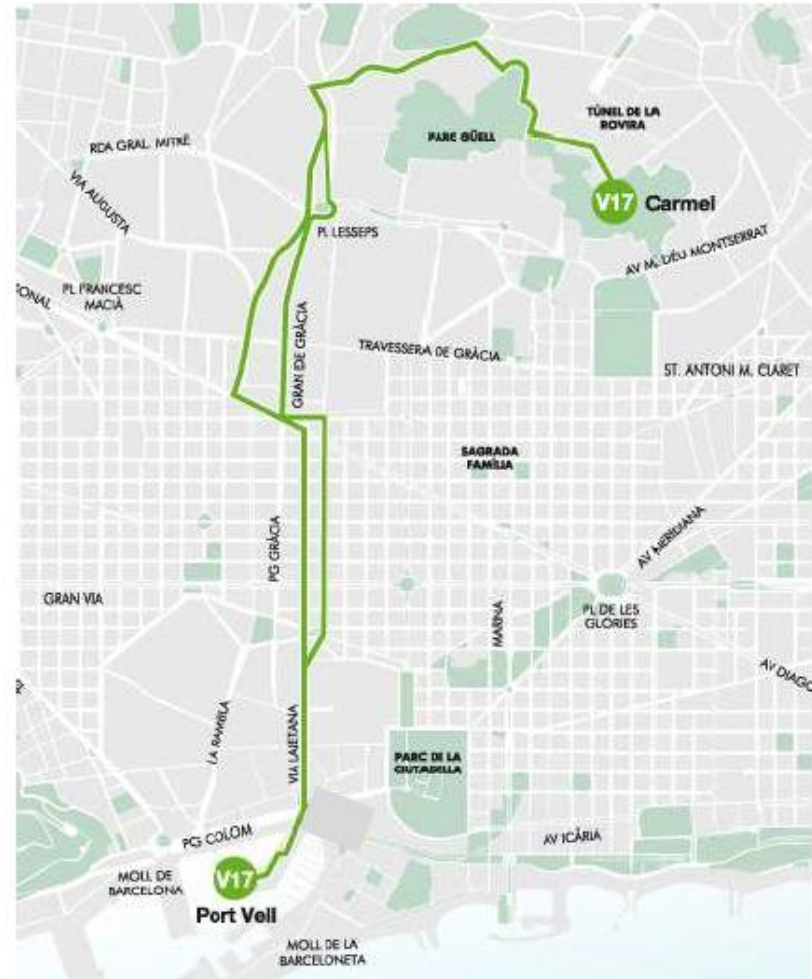
Situació final: línies V3, 34 modificada i 70



Descripció dels corredors

Línia V17

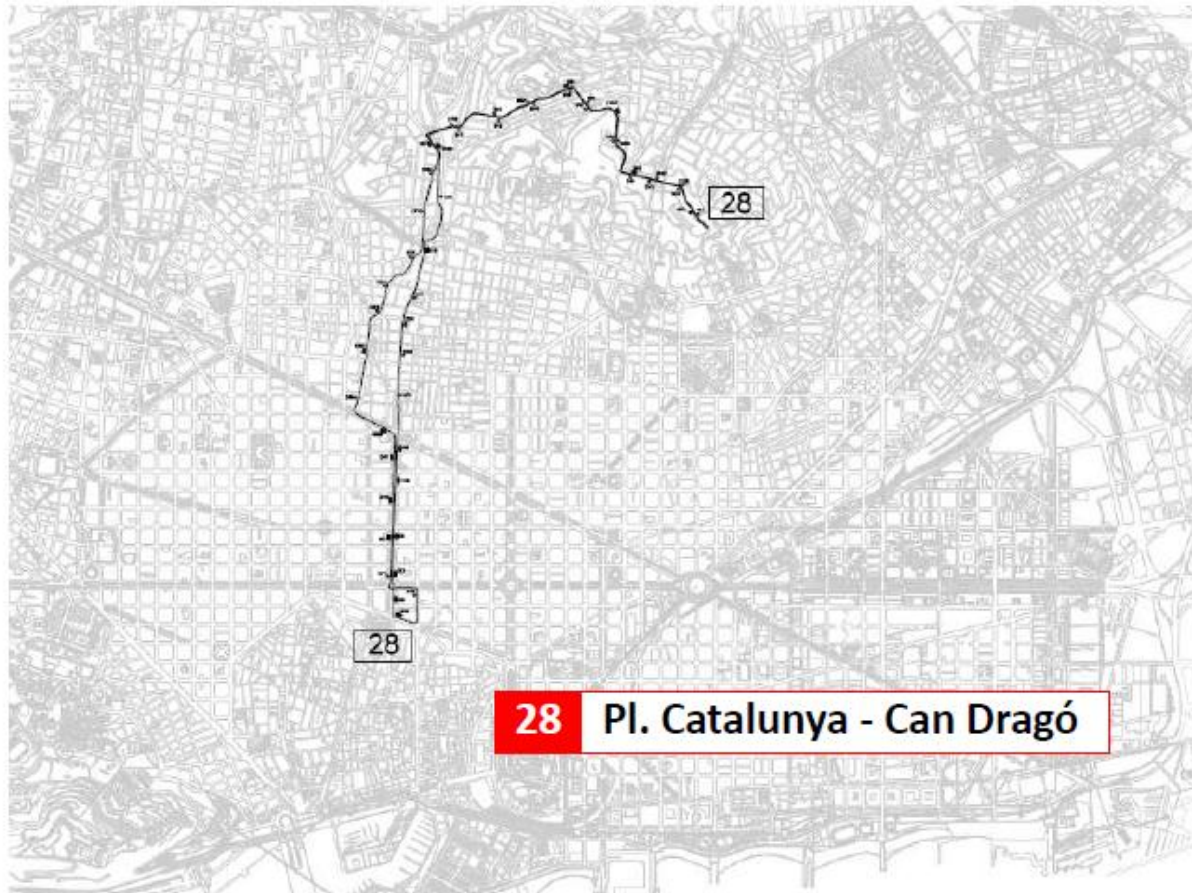
- Línies de referència: 28
- Longitud: 17,4 km
- Flota: autobusos estàndards



Descripció dels corredors

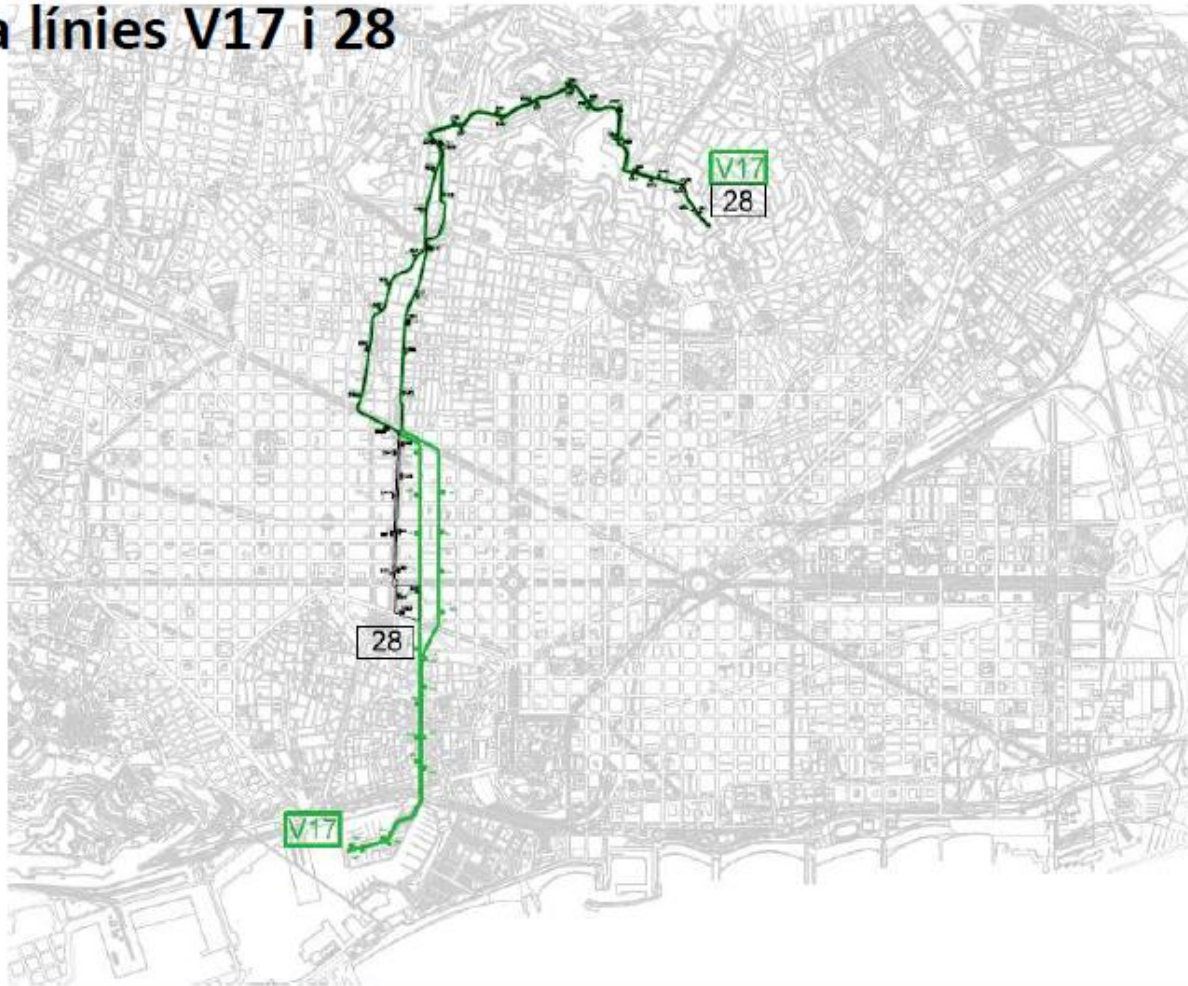
Línia 28

A suprimir



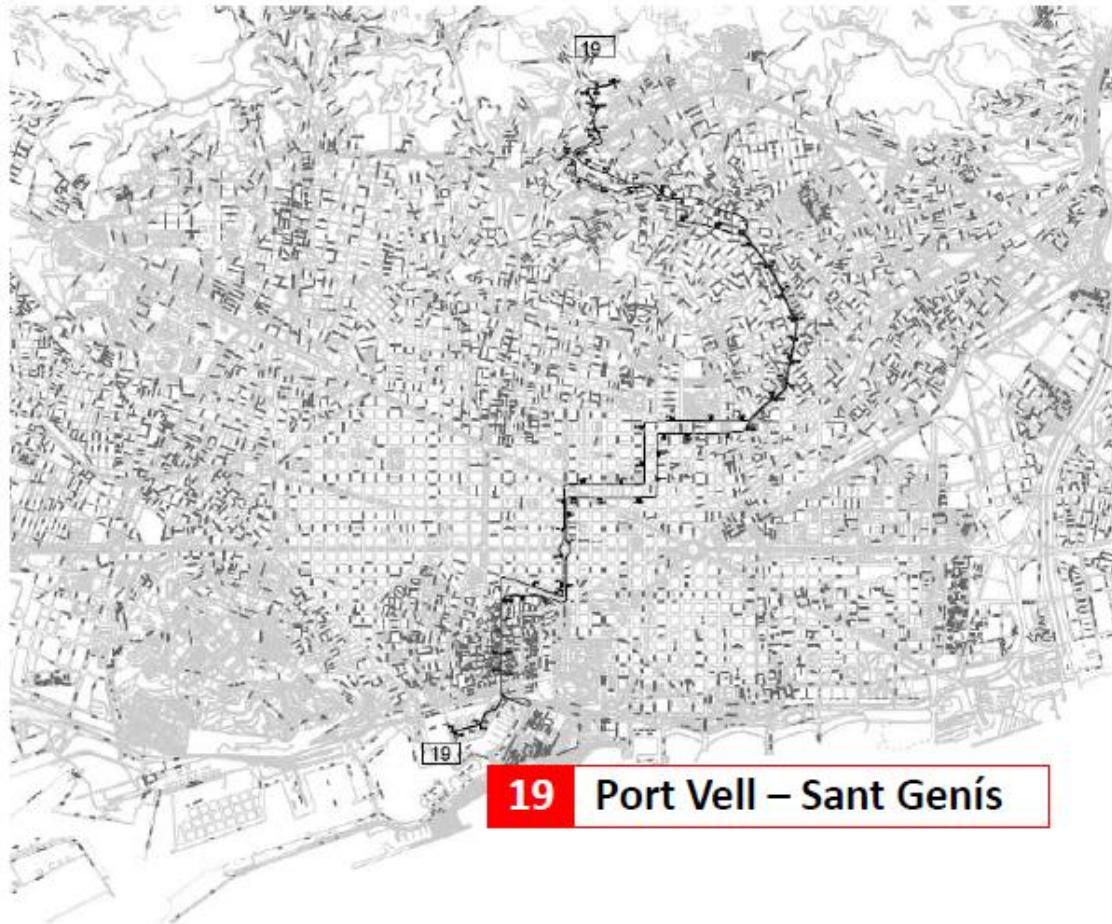
Descripció dels corredors

Coincidència línies V17 i 28



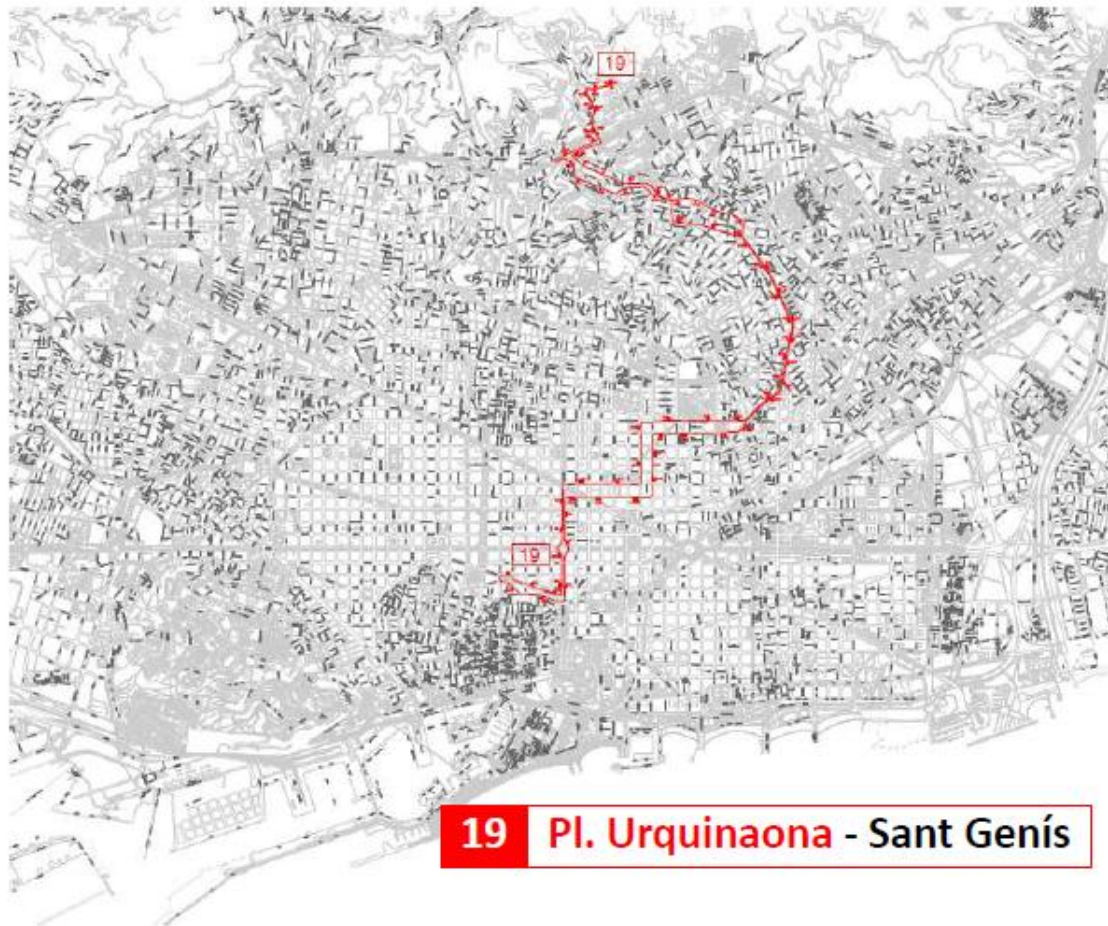
Descripció dels corredors

Línia 19 actual



Descripció dels corredors

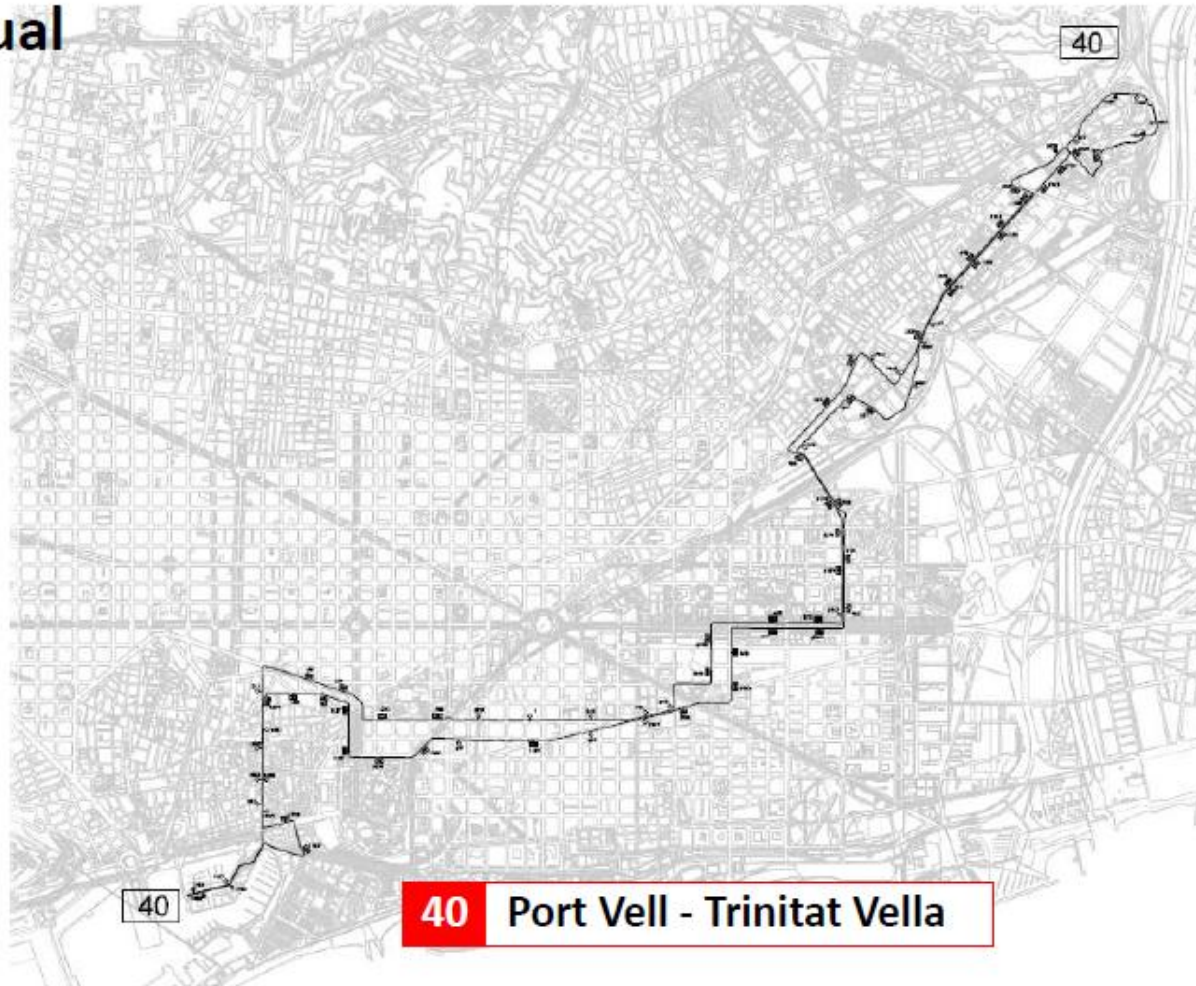
Línia 19 modificada



19 Pl. Urquinaona - Sant Genís

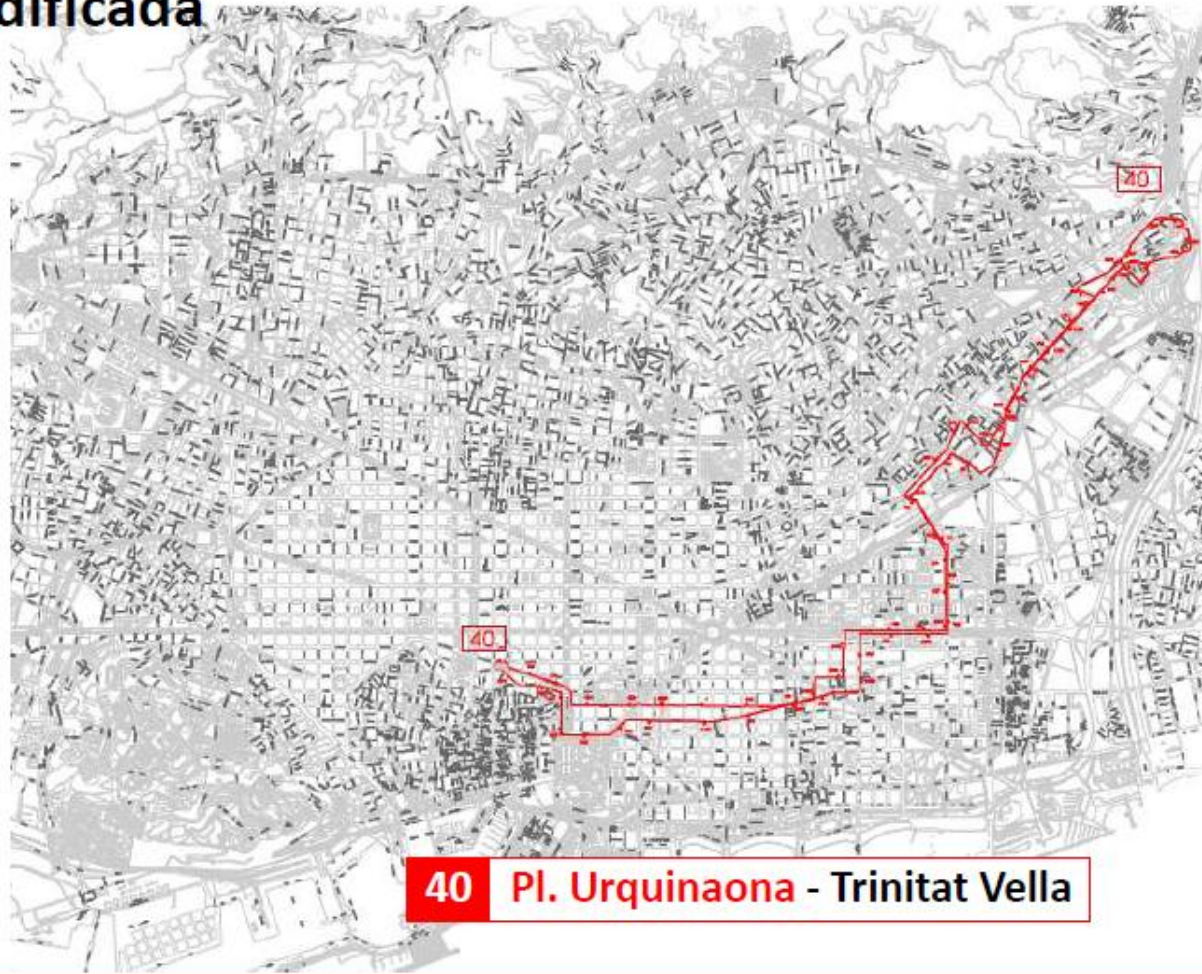
Descripció dels corredors

Línia 40 actual



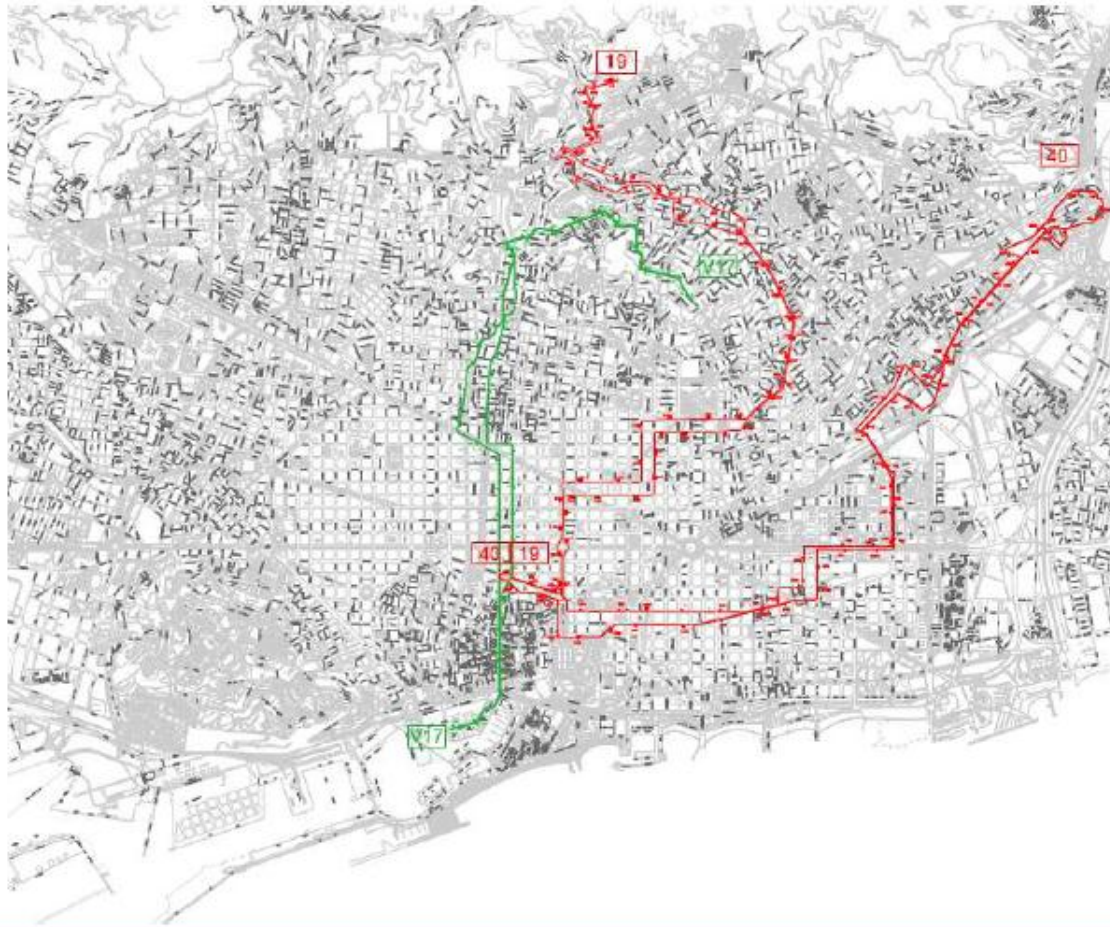
Descripció dels corredors

Línia 40 modificada



Descripció dels corredors

Situació final: línia V17 i 19 - 40 modificades



- Introducció
- Els 5 primers eixos
- ISC, Índex de Satisfacció del Client, de la NXB
- Fase 2013
- Descripció dels corredors
- **La NXB a finals de 2013**
- Els punts d'intercanvi

La NXB a finals de 2013

Eixos NXB previstos a finals de 2013

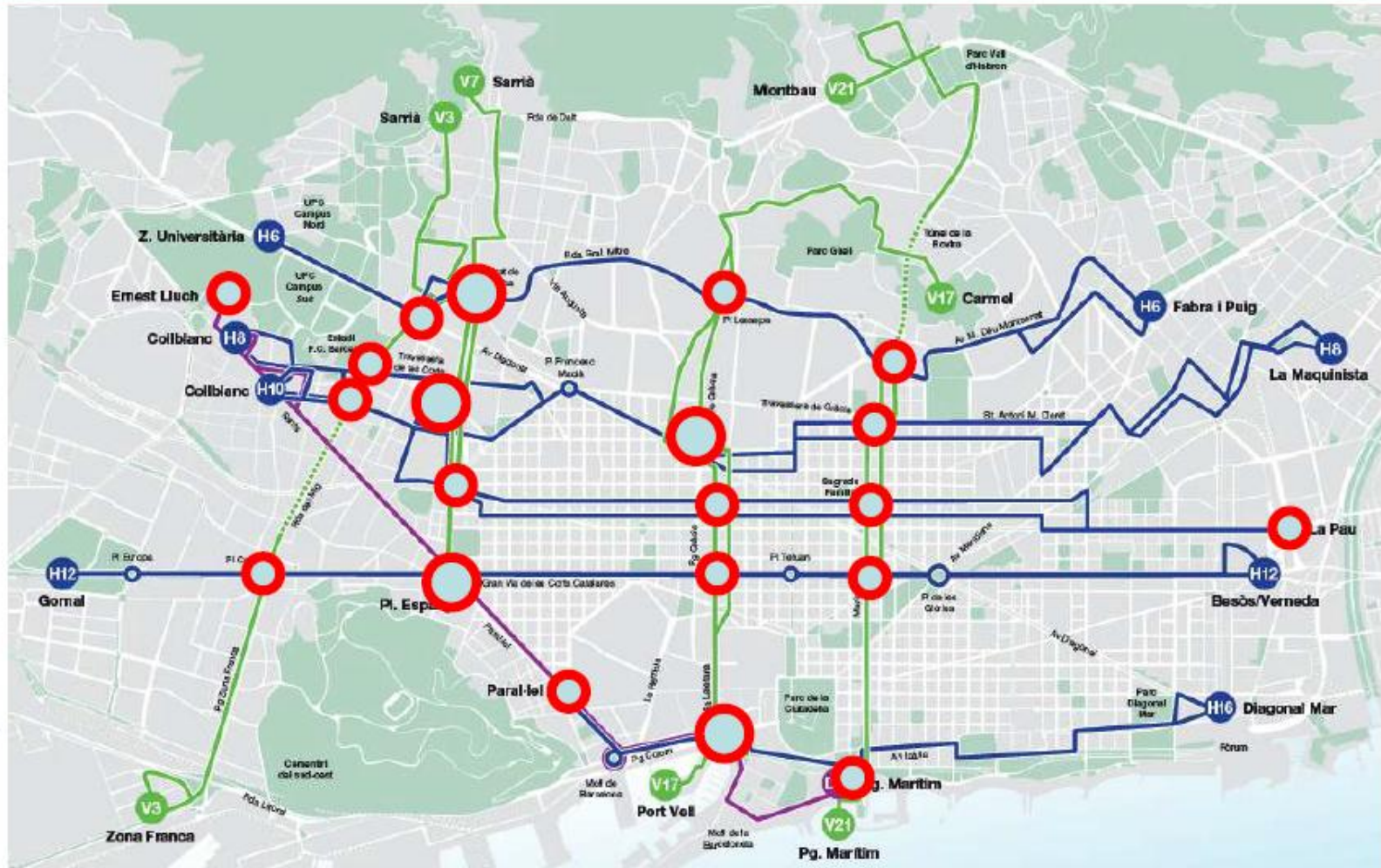


Nova Xarxa de Bus 2013

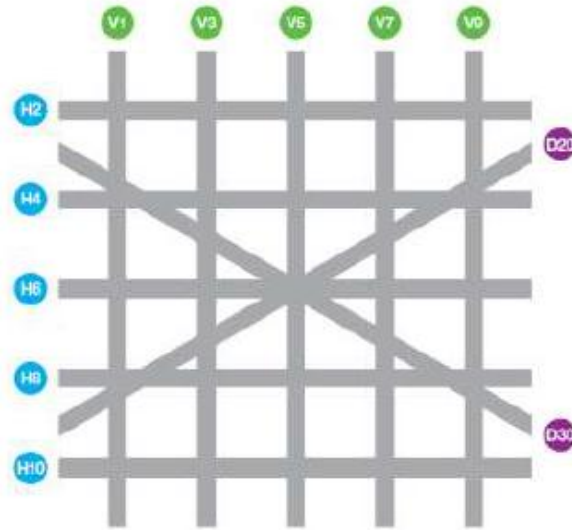
- Introducció
- Els 5 primers eixos
- ISC, Índex de Satisfacció del Client, de la NXB
- Fase 2013
- Descripció dels corredors
- La NXB a finals de 2013
- **Els punts d'intercanvi**

Els Punts d'intercanvi

Eixos NXB i punts d'intercanvi previstos a finals de 2013



Nova Xarxa de Bus 2013



Moltes gràcies

