

# **CAMPANYES DE MILLORA DELS SERVEIS PÚBLICS**

**DIRECCIÓ EXECUTIVA DE MÀRQUETING**



**Transports  
Metropolitans  
de Barcelona**

# Campanyes de millora dels serveis públics

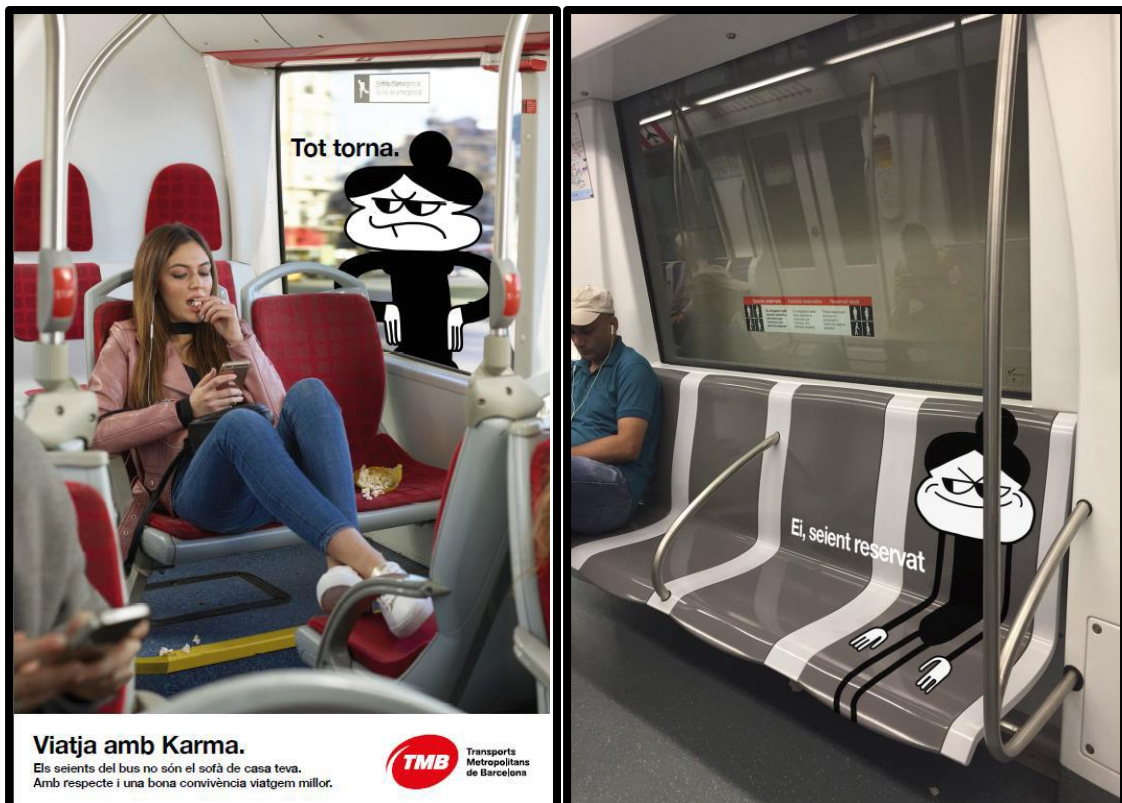
A continuació es destaquen les campanyes de TMB que han sorgit de les necessitats dels usuaris o per els propis treballadors de TMB, amb l'objectiu de millorar el servei.

## 1- Campanya Civisme- Karma

La Karma neix del nostre pla de gestió de la convivència a les xarxes de transport públic, mitjançant el qual volem garantir els drets i els deures dels usuaris, prevenir possibles conflictes, fomentar la comprensió de les normes perquè siguin respectades i desenvolupar l'esperit crític dels usuaris.

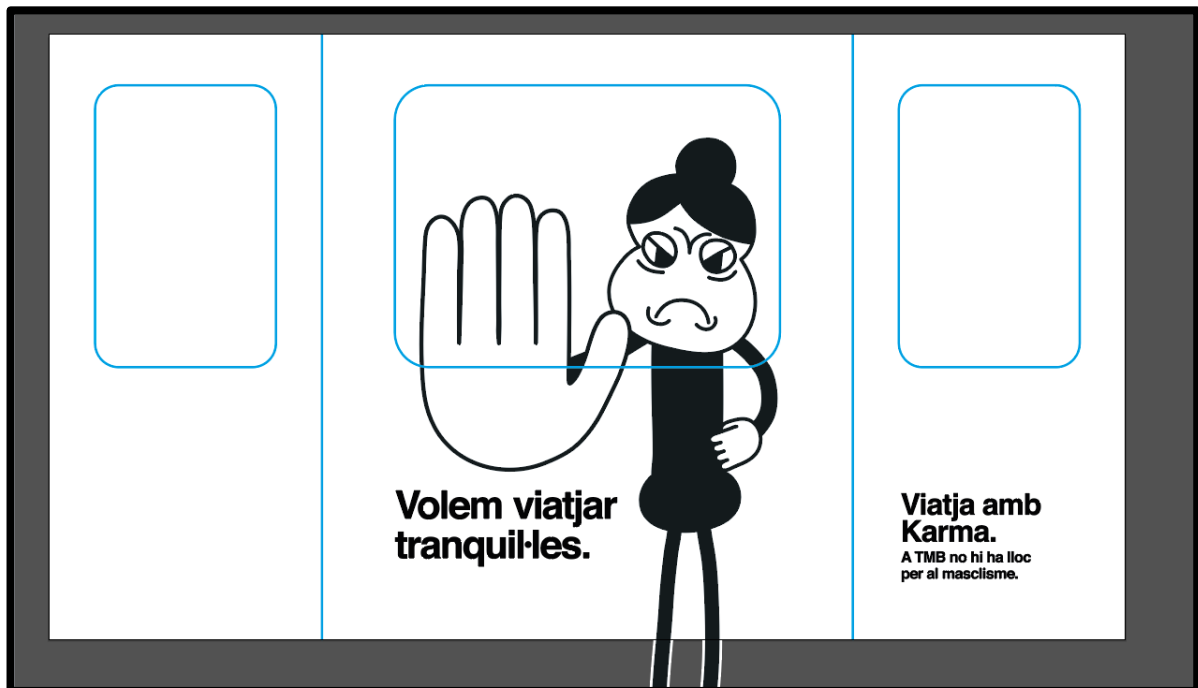
El nom del personatge juga amb el concepte filosòfic de "karma", entès com el conjunt d'actes que efectua cada individu i que marquen la seva consciència i condicionen el seu futur.

La Karma és la nostra prescriptora del bon comportament en el transport públic. A partir d'ara, ens acompanya quan viatgem amb metro i amb bus per assenyalar les infraccions i les actituds incorrectes, i per reforçar els comportaments cívics, que són els de la gran majoria dels usuaris.



## Guanya bon Karma ...

- ...validant el bitllet correctament.
- ...cedint els seients reservats a les persones que necessiten atenció especial.
- ...seient sense ocupar ni embrutar els altres seients.
- ...escollint música sense molestar els altres.
- ...mantenint-te lluny de les vies del metro.
- ...respectant el mobiliari dels autobusos.
- ...respectant l'espai dels altres quan viatges assegut.
- ... situant-te a la dreta a les escales mecàniques.



Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) i l'Ajuntament de Barcelona van llençar la campanya per combatre les actituds i els comportaments masclistes que afecten les dones al transport públic.

<https://noticies.tmb.cat/file/volem-viatjar-tranquilles-tmb-crida-aturar-violencia-masclista-transport-public>

## 2- Campanya servei Bus platges

### 'Aquest estiu vine a la platja en bus'.

Aquest és el lema de la campanya que TMB va promoure durant el mes de juliol i agost per explicar la millor manera d'arribar a les platges del litoral barceloní en autobús.

Durant cinc dies de la campanya, el personal identificat en les parades de bus de les platges del litoral, va repartir bosses de regal, en horari de matí, a aquells clients que mostraven el títol de viatge.



Una manera de premiar la fidelitat dels usuaris del transport públic. La promoció va estar limitada a 2.000 unitats. Amb l'etiqueta #TMBplatges els usuaris també podien pujar fotografies amb la bossa a les xarxes socials. A més, TMB va crear una llista de reproducció a Spotify per escoltar música durant els trajectes en bus cap a la platja.

## 3- Descongestió V7

El 18 de març i fins el dilluns 17 de maig del 2019, es va dur a terme una campanya enfocada a alliberar de passatge la línia V7, força congestionada a determinats trams i franges horàries, i reconduir-lo cap a la línia V9.

### Objectius:

- Informar del recorregut de la V9 als usuaris de la V7.
- Reconduir part del flux de passatge de la V7 a la V9.
- Transmetre la idea que TMB està en millora contínua.
- Reforçar la relació i el vincle emocional entre els usuaris i TMB.

### Suports:

- Cartelleria a les 7 parades de la línia que pateixen els problemes de sobrecàrrega.
- Email als usuaris subscrits a la V7 amb el suggeriment de revisar el recorregut de la V9.

**E3**

**Ja saps que la V9 transcorre en paral·lel a la V7 i molt a prop d'aquí?**

Consulta'n el recorregut i les principals connexions i mira si et convé.  
Tens la parada més propera aquí:

Més informació:  
tmb.cat  
@TMBInfo #busbcn  
Tel. 902 075 027

TMB Transportes Metropolitans de Barcelona

## 5- Millors horaris de la V19

La línia V19 ha esdevingut una de les línies amb més afluència de passatge de les línies estrenades en la darrera fase d'implementació de la Nova Xarxa de Bus i això ha suposat una reclamació de millores en la freqüència els dissabtes i festius i una ampliació de l'horari els feiners. S'avança la primera sortida del bus, així com el servei dels dissabtes es reforça amb tres vehicles més, i els diumenges i festius amb dos.

### Objectius:

- Explicar als usuaris de la línia V19 la millora dels horaris de la línia.
- Transmetre la millora contínua de TMB

### Suports:

- Cartelleria a totes les parades de la línia i a l'interior dels busos.
- Missatge a PIU i SIU a tota la línia V19.
- Web (avisos servei) i xarxes socials (Twitter i Facebook)



## 6- Creix la línia 191

La línia 191 allarga el seu recorregut i inclou 10 noves parades que faran que la línia s'endinsi al districte Horta-Guinardó i fins a Can Baró, Plaça Sanllehy, connectant-lo així amb El Congrés i els Indians.

### Objectius:

- Explicar als usuaris de la línia 191 allarga el seu recorregut.
- Transmetre la millora contínua de TMB

### Suports:

- Cartelleria a totes les parades de la línia i a l'interior dels busos.
- Xarxes socials(Facebook, Instagram i Twitter).
- Web (avisos servei).
- JoTMBé a subscrits per codi postal.



## 7- Creix la línia H14

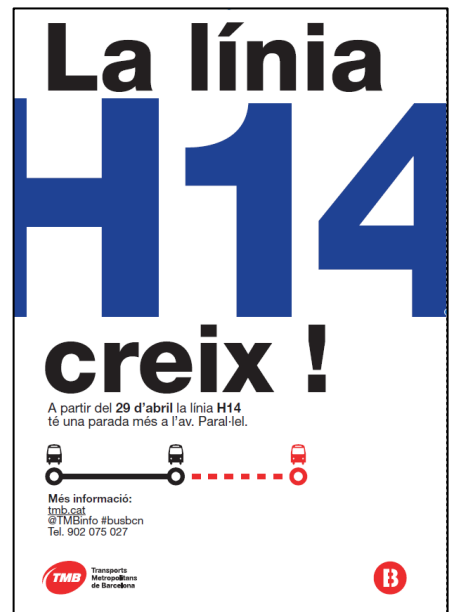
La línia H14 connecta la part baixa de l'Avinguda Paral·lel amb La Marina del Besòs, a Sant Adrià del Besòs, passant pels districtes de Ciutat Vella i Sant Martí. A partir del 29 d'abril, amb la prolongació de recorregut, va incorporar una parada més a l'Avinguda Paral·lel.

#### Objectius:

- Explicar als usuaris de la línia H14 la prolongació del recorregut de la línia.
- Descongestionar amb el nou recorregut les parades situades a l'origen del trajecte d'anada.

#### Suports:

- Cartelleria a totes les parades de la línia i a l'interior dels busos.
- Xarxes socials (Facebook, Instagram i Twitter).
- Web (avisos servei).
- JoTMBé a subscriptors de la línia.



## 8- Recollida Selectiva

Demanda de punts de reciclatge a les estacions de metro. Campanya de comunicació específica i centrada en les estacions on es va dur a terme la prova per relançar la idea del reciclatge i reforçar visualment la presència dels punts de recollida.

#### Objectius:

- Informar de la disponibilitat de la recollida selectiva en les 3 estacions on s'implementaran les noves tapes a la L3: Fontana, Lesseps i Valldaura.
- Incentivar el reciclatge del passatge.

#### Suports:

- Cartells als MUPI de les estacions on es realitza la prova.
- Vinil que emmarqui cada punt de recollida i el faci més visible.
- Megafonia a les estacions on es duu a terme la prova.
- Scroll del MouTV a les estacions on es duu a terme la prova.
- Informadors proporcionats per l'Ajuntament als accessos de les estacions.
- Missatge als INP.
- Notícia a TMB Notícies i una nota informativa a xarxes socials.



## 9- elMeuBus

Prova pilot del servei a demanda elMeuBus al barri de Torre Baró, amb l'objectiu de facilitar les connexions entre les zones alta i baixa de Torre Baró i amb la resta de transport públic.

### Objectius:

- Identificar de forma específica aquest tipus de servei no convencional.
- Atreure els usuaris al nou servei.

### Elements:

- Senyalització de vehicles
- Senyalització de parades
- Avisos Informatius
- Tiretes
- Plànols de línia

