

---

# Millorar la qualitat i la credibilitat en el transport de viatgers

**La qualitat i la credibilitat han de ser una prioritat del transport públic?**

---

## **La qualitat i la credibilitat han de ser una prioritat del transport públic?**

L'informe del grup de treball contempla:

- La qualitat interna, referida al propi sistema de transport
- La qualitat externa, es a dir la percebuda pels clients

**I ho fa exhaustivament!!!**

Es defineixen:

- els objectius clau
- les estratègies necessàries
- els organismes tècnics a crear
  - l'oficina tècnica
  - l'observatori de la qualitat en el transport públic
  - el gestor de dades del sistema

## A nivell conceptual, perfecte!!

Hi ha, però, vèries qüestions que vull comentar:

- Qüestions de principi:
  - **voluntat política**
  - **aportació de recursos econòmics**
- Qüestions operatives
  - **cooperació administració-operadors**
  - **homogeneïtzació i externalització de les avaluacions**

## Voluntat política:

- No és un projecte a curt termini, i per tant fora perillós que quedes supeditat a possibles alternances en el govern.
- Per a mi, el projecte és prou ambiciós com per consensuar-lo amb la resta de forces polítiques, en un context de potenciar i afavorir el transport públic com a alternativa més raonable per a una mobilitat sostenible.

## Aportació de recursos econòmics:

- Financiació pública: per a garantir d'independència i la neutralitat de les actuacions
- Inversió continuada :no és una despesa puntual sinó un compromís amb la ciutadania

## Cooperació administració-operadors

- Garanties dels respectius compromisos inversors
- Garanties d'una política favorable al transport públic
- Relacions d'igual a igual (ni imposició ni prepotència)
- Comissió paritària de seguiment de tot el procés

### Homogeneïtzació i externalització de les avaluacions

Situació actual molt diversa:

en relació a l'avaluació interna

- recursos
- mètode
- importància

en relació a la satisfacció percebuda

- operadors que s'autoavaluen
- operadors que no són avaluats
- operadors a qui se'ls imposa l'avaluació

I en el context de la satisfacció percebuda, diferents mètodes de càlcul que fa no comparables els resultats.

Caldrà la creació puntual d'un grup tècnic de treball per a l'homogeneïtzació dels sistemes d'avaluació.