

TREBALL FINAL DE MÀSTER

Màster universitari de Comunicació
corporativa, protocol i esdeveniments
Universitat Oberta de Catalunya
(UOC)

**Pla de comunicació per reduir la sinistralitat viària
a Barcelona (2020-2025).**

AUTOR/A: **Marta Pigem i Jubany.**

TIPOLOGIA DE TFM: **Projecte pràctico-professionalitzador.**

TUTOR/A ACADÈMIC/A QUE ASSUMEIX LA DIRECCIÓ DEL TFM: **Manel Palencia-
Lefler Ors**

POBLACIÓ I DATA: **Barcelona, 17 de juny de 2019.**



ÍNDEX	Pàg.
Resum/Summary	3
1.- Introducció.....	4
2.- Justificació.....	5
3.- Objectius (general i específics).....	6
4.- Marc Teòric.....	7
5.- Investigació.....	9
➤ 5.1.- Punt de partida.....	9
➤ 5.2.- Accions comunicatives/d'educació i formació (anys 90-2019):	16
➤ 5.3.- Grau de valoració de la seguretat viària a la ciutat.....	20
6.- Programació.....	21
➤ 6.1.- DAFO.....	21
➤ 6.2.- Missió, visió i valors de l'Ajuntament de Barcelona.....	23
➤ 6.3.- Mapa de públics.....	23
➤ 6.4.- Metes i Objectius de Comunicació.....	26
➤ 6.5.- Missatges.....	27
➤ 6.6.- Estratègia de comunicació.....	28
7.- Accions.....	29
➤ 7.1- Tècniques i tàctiques.....	29
➤ 7.2-Accions (internes i externes).....	29
➤ 7.3- Cronograma 2020-2025.....	36
➤ 7.4.- Pressupost.....	38
8.- Avaluació.....	43
9.- Conclusions.....	44
10.- Bibliografia.....	46
11.- Annexes.....	48

Resum

Barcelona, com totes les grans ciutats, no és aliena als accidents de trànsit que, malauradament, acaben deixant cada any a l'entorn d'una vintena de morts a la capital catalana. Es tracta, no obstant, d'una accidentalitat que té unes especificitats que la diferencien de la de les carreteres. Parlem de sinistres "urbans" i que a més, en el cas de Barcelona, venen condicionats per una mobilitat molt característica d'aquesta ciutat mediterrània, turística i on conflueixen una gran diversitat de mitjans de transport.

Aquest Pla de Comunicació neix de la necessitat d'abordar la sinistralitat viària des d'aquesta perspectiva de ciutat, entesa com aquell espai on els cotxes no comparteixen l'espai amb altres cotxes, sinó amb persones. Les campanyes de conscienciació adreçades a un públic general, aquí queden en segon terme per tal de centrar-nos en missatges específics, passant de les generalitats a les concrecions, i dirigint-nos directament a col·lectius acotats en funció del seu mitjà de transport habitual. L'altre punt que es treballa és com abordar l'educació viària dels joves, ja que no podem oblidar que els nens d'avui seran els conductors del demà.

La ciutat no pot seguir permetent-se més de 9.000 accidents de trànsit a l'any. Els carrers han de ser àmbits de trobada, de lleure, de passeig, d'oci i de vida on els més petits i els més grans puguin desplaçar-se amb seguretat. Per assolir-ho cal seguir avançant en polítiques valentes contra la sinistralitat i a favor d'una mobilitat més sostenible i segura. Però tots aquests canvis no s'aconseguiran si no van de la mà d'accions de comunicació i d'educació que facin comprendre als ciutadans que la seguretat viària és un repte compartit i una responsabilitat de tots. Complir amb l'objectiu de zero morts per accident de trànsit a Barcelona és possible. Està a les nostres mans.

Paraules clau: Pla de Comunicació, Ajuntament de Barcelona, Seguretat Viària, Accidentalitat, ciutats.

Summary

Barcelona, like all major cities, is not oblivious to traffic accidents that unfortunately end up leaving every year around twenty deaths in the Catalan capital. Are, however, accidents that have specificities that differentiate it from the ones we find on the road. We speak of "urban" accidents and, moreover, in the case of Barcelona, they are conditioned by a very characteristic mobility of this Mediterranean city, tourist and where there is a great variety of types of transport.

This Communication Plan is the result of the need to tackle road accidents from this city perspective, understood as that space where cars do not share space with other cars, but with people. Awareness campaigns aimed at a general public, are here in the background to focus on specific messages, from generalities to concretions, and by directing us to restricted groups according to their means of transport usual. The other point we are working on is how to approach the road education of young people, since we can not forget that today's children will be tomorrow's drivers.

The city can not continue to be allowed more than 9,000 traffic accidents per year. The streets must be areas for meeting, leisure, walking, leisure and life where the youngest and oldest can move safely. To achieve this, we must continue advancing in courageous policies against accidents and in favor of more sustainable and sustainable mobility. But all these changes will not be achieved if they do not go hand in hand with communication and education actions that make people understand that road safety is a shared challenge and a responsibility of all. Fulfilling the objective of zero deaths due to traffic accidents in Barcelona is possible. It's in our hands.

Keywords: Communication Plan, Barcelona City Council, Road Safety, Accidentality, cities.

1.- Introducció

L'objecte d'estudi d'aquest treball és la seguretat viària a la ciutat de Barcelona. En aquest àmbit hi ha molt camí per recórrer per avançar cap a una major conscienciació del fenomen de l'accidentalitat en entorns urbans. Els darrers anys s'han dut a terme moltes campanyes comunicatives a nivell de carreteres i autopistes, però si bé la seguretat viària urbana s'ha començat a treballar a fons a nivell polític, manca encara un impuls important en termes comunicatius. Gran part dels sinistres que es produeixen a la capital catalana estan relacionats amb conductes de risc dels propis usuaris de les quals a vegades no en són conscients; però alhora, les mesures "punitives" impulsades per les administracions per frenar-les són mal vistes per la ciutadania, que sovint hi veuen un afany recaptatori. En aquest sentit, és clau avançar cap a un major coneixement de les dimensions d'un fenomen que el passat 2018 va deixar 21 morts a Barcelona (Suñé, 2018). És adient treballar accions comunicatives que fomentin que administracions i ciutadania avancin conjuntament cap a un objectiu comú: la visió 0 (zero morts) a la ciutat. Per això la pregunta que guia aquesta recerca és "Com aconseguir que els barcelonins es desplacin en els entorns urbans de manera més segura?". La motivació per abordar aquest tema és buscar fórmules comunicatives que contribueixin a assolir les xifres més baixes possibles de sinistralitat partint d'un objectiu ambiciós: arribar a aquests 0 morts, una fita de màxims indispensable per assolir resultats reals. Cal treballar per fer de Barcelona una ciutat més amable i pacificada on tots els col·lectius (inclosos els més vulnerables: nens i gent gran) es puguin desplaçar amb tranquil·litat.

El treball s'estructura en capítols a partir dels quals, després de fixar objectius i determinar el marc teòric, s'abordarà el Pla de Comunicació dividit en 4 fases: investigació, programació, accions i avaluació. Es farà un repàs de l'accidentalitat, d'accions comunicatives fetes i de la visió que en té la ciutadania; per després, programar públics clau i estratègies per arribar-hi a partir de tàctiques i accions. Es vol contribuir comunicativament a generar un canvi en la manera de desplaçar-nos posant èmfasi en els col·lectius específics i en els més joves, atès que ells seran els conductors de la mobilitat del futur.

2.- Justificació

El 2018 es van produir a Barcelona 9.180 accidents amb 11.839 ferits, dels quals 238 van ser greus, a més de les 21 persones que van perdre la vida en accidents de trànsit. El col·lectiu amb l'índex més alt de mortalitat van ser els conductors de motocicleta (11) seguit pels vianants (8)¹. Si bé les xifres globals d'accidents han anat disminuint en els darrers anys i la tendència global va a la baixa, continuen essent dades molt elevades. L'accidentalitat és la 4^a causa de mort no natural a Espanya (Portillo, 2019), per això esdevé clau avançar cap a una major implicació d'administració i ciutadania per combatre aquesta xacra. En qualsevol altre àmbit on es produïssin 21 morts anuals es farien plans de xoc específics però les estadístiques porten a pensar que les morts per accidents s'han normalitzat com a un fet inherent del nostre dia a dia. Això genera que com a societat aquest tipus de successos hagin deixat d'impactar-nos i els visquem només des d'un punt de vista numèric. Aquesta percepció "relativitzadora" pot provocar un cert relaxament i fer que els conductors baixin la guàrdia a l'hora de desplaçar-se. En paral·lel, durant anys les campanyes comunicatives contra la sinistralitat viària s'han centrat en carreteres, deixant més de banda les ciutats. Aquest pla, en canvi, pretén abordar específicament l'àmbit urbà ja que si bé és cert que en ciutat les velocitats són més reduïdes, els vehicles a motor circulen molt a prop de les persones i això suposa un risc afegit que no es produeix a les carreteres. Els desplaçaments s'inicien i finalitzen majoritàriament en espais urbans i per això les ciutats han de ser àmbits on dur a terme accions prioritàries. Barcelonina de tota la vida considero que la capital catalana és una de les millors ciutats on viure però la mobilitat és encara un dels seus grans reptes a abordar. Per assolir una qualitat de vida plena és imprescindible reduir les externalitats negatives que l'actual model comporta: contaminació, soroll i accidentalitat. Aquest treball pretén avançar en aquesta línia i tornar a posar al centre de l'opinió pública la seguretat viària perquè no es percebi com a normal que 21 persones morin a Barcelona en un any.

¹ Font: Departament de premsa. Ajuntament de Barcelona. Dossier disponible a: <http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2019/03/07/analisi-de-laccidentalitat-a-la-ciutat-de-barcelona-de-lany-2018/?hilite=%27accidentalitat%27>

3.- Objectius

- ✓ Objectiu General: Transmetre a la ciutadania quins són els principals riscos d'accident viari a dins d'una ciutat per aconseguir generar un canvi d'actitud en la manera de desplaçar-se per Barcelona.
- ✓ Objectius Específics:
 - ✓ Implicar i augmentar la participació de l'organització municipal de l'Ajuntament de Barcelona en la lluita per disminuir l'accidentalitat a la ciutat, integrant la perspectiva de la seguretat viària en el dia a dia i les polítiques de l'organització.
 - ✓ Posicionar l'Ajuntament de Barcelona com a administració líder en les polítiques de comunicació en seguretat viària a les ciutats a nivell europeu i en relació amb la resta d'ajuntaments de les principals capitals.
 - ✓ Establir sinèrgies per treballar conjuntament la comunicació de l'accidentalitat amb la resta d'administracions i les principals entitats relacionades amb la seguretat viària a nivell local, nacional i internacional, a partir de l'organització d'un gran esdeveniment Internacional.
 - ✓ Conscienciar a la ciutadania de l'abast real dels accidents de trànsit a la ciutat i de les seves conseqüències (incidint en els col·lectius específics i els més joves) augmentant el grau de coneixement general sobre les casuístiques dels accidents.
 - ✓ Alertar als ciutadans sobre quins comportaments tenen com a conseqüència directa un increment de l'accidentalitat i com evitar-los, incidint en cada col·lectiu específic en funció del seu mitjà de transport.
 - ✓ Fer arribar comunicativament als ciutadans la relació entre determinades conductes i l'augment de l'accidentalitat i demostrar la necessitat d'aplicar mesures.

4.- Marc Teòric

Diversos autors configuren el marc teòric per abordar com ha de ser el Pla de Comunicació. A nivell global cal fer referència a la proposta de Smith (Smith, 2013) on es ressenyen les quatre fases que s'han de tenir en compte en una estratègia de relacions públiques: Investigació (*Formative Research*): anàlisi de la situació, l'organització i els públics; Estratègia (*Strategy*): establiment de metes i objectius, formulació d'estratègies d'acció i resposta i desenvolupament de missatges; Tàctiques (*Tactics*): selecció de tàctiques de comunicació i implementació del pla estratègic; i, finalment, la investigació avaluativa (*Evaluative Research*): que integra l'avaluació del pla. La proposta d'Smith també permet familiaritzar-nos amb conceptes com "objectius", "metes", "tàctiques" i "accions", que després aplicarem al pla. En línia similar, Wilcox, Cameron i Xifra (Wilcox *et al.*, 2012) aborden fases semblants de cara a configurar un programa de relacions públiques: investigació, planificació, comunicació i avaluació. Estanyol, Garcia i Lalueza (Estanyol *et al.*, 2016) fan referència a fases d'investigació, planificació, desenvolupament i avaluació tot i que citen altres autors que les divideixen en definir el problema o oportunitat, planificar i programar, actuar i comunicar i avaluar. Estanyol, Garcia i Lalueza també tipifiquen conceptes com: "públics", "disseny del missatge", "estratègies", "tècniques i tàctiques", entre altres. En base a aquests enfocaments es configura l'estructura d'aquest Pla de Comunicació amb una primera part d'investigació, una segona de programació, una tercera d'accions i una quarta d'avaluació.

A nivell d'accions concretes, la base teòrica parteix dels treballs de tres autors més: en relació a la comunicació interna, de les propostes de Cuenca i Verazzi (Cuenca, Verazzi, 2018) d'on es recullen iniciatives com les reunions internes, el "cascadeig" per departaments, la importància de la Intranet o els esdeveniments corporatius; i en relació a la comunicació externa (accions de caràcter més general i adreçades al públic extern) s'inclouen propostes de Manel Palencia-Lefler (Palencia-Lefler, 2011), relacionades amb la formació de portaveus, la conferència de premsa i els seus materials, la maleta pedagògica o premis i esdeveniments específics, entre altres.

Finalment, en l'àmbit de seguretat viària es consulten treballs i opinions emeses per Luís Montoro, degà de la Universitat de València i membre fundador i director de l'Institut Universitari de Trànsit i Seguretat Vial (INTRAS). Ha publicat més de 35 llibres i coordinat més de 150 projectes científics i ha dirigit nombroses tesis doctorals en aquest camp. Té la medalla al mèrit de la Seguretat Viària de la Direcció General de Trànsit (DGT) i ha rebut més de 20 premis en reconeixement a la seva tasca investigadora (Flores, 2013). Atesa l'extensió de la seva obra, es recullen idees centrades en comunicació, formació i accidentalitat d'algun dels seus títols (Montoro, 1998), a banda de valoracions agrupades en entrevistes en mitjans: Periódico de Aragón (Vilellas, 2005), Prevention World Magazine (Prevention World, 2009), programa "Hoy por Hoy", cadena SER.

"Hem tingut uns anys (...) en els quals les coses han anat molt bé, ens hem confiat pensant que teníem el problema resolt i la seguretat viària ha deixat de ser una prioritat social. Això ho pagarem car si continua així" (Luis Montoro. Cadena SER, 2018).

Montoro assenyala factors de risc com la velocitat, l'estat de les carreteres i els vehicles envellits i centrant-se en el tema de l'educació viària, deixa clar que "la sanció té un resultat més ràpid i còmode, però en una política a llarg termini l'educació dona resultats molt millors. Això no significa que no hi hagi d'haver una política sancionadora"-explica l'autor-"però primer s'ha d'educar per donar a la major part de la societat la possibilitat que, coneixent els perills i els riscos, compleixin la norma. Tot i així, sempre quedarà un 5% que seguirà incomplint les normes i a aquests se'ls ha de sancionar molt durament". Montoro ressalta que la consciència social sobre seguretat viària s'ha anat incrementant i que l'important és entendre l'accident no com accidental sinó com a evitable si es posen els mitjans. "El problema de trànsit l'estan ocasionant el 20% dels conductors. D'aquest 20% se sap que si se'ls reeduca, la reincidència baixa en un 80%", afirma Montoro (Vilellas, 2005). L'autor afegeix que està molt bé tenir carreteres i cotxes intel·ligents, però que no ens servirà de res si no fem també conductors intel·ligents, perquè la decisió última que pot provocar o evitar un accident sempre estarà en mans del conductor. Montoro es reafirma en que l'estratègia millor valorada i amb la que més s'identifica pels seus resultats és l'aposta per la formació (Prevention World, 2009).

5.- Investigació

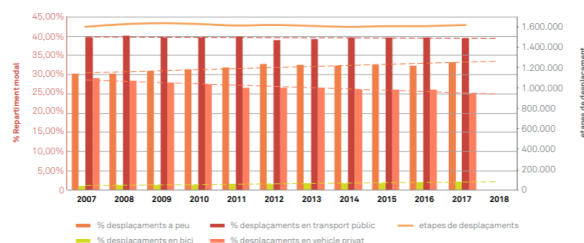
La metodologia emprada per a desenvolupar aquesta fase del treball s'ha basat fonamentalment en observació documental i entrevistes qualitatives a portaveus rellevants de l'Ajuntament, que han ajudat a situar els punts més destacats de l'àmbit de la comunicació i la seguretat viària. La informació obtinguda s'ha complementat amb articles i notícies dels mitjans de comunicació.

5.1- Punt de partida:

Com es mou Barcelona?

A Barcelona, com a la majoria de les grans ciutats europees, la presència del cotxe continua essent important. Segons les darreres Dades Bàsiques de Mobilitat publicades, del 2017, la capital catalana compta amb 962.111 vehicles censats, que inclouen turismes, motos, ciclomotors, furgonetes, camions i altres. Cada dia es fan 6.090.274 desplaçaments, dels quals 4.544.526 corresponen a viatges a l'interior de la ciutat i la resta a desplaçaments entre Barcelona i l'exterior i viceversa. Si bé el gruix d'aquests moviments es fan a peu (35,3%) i en transport públic (40,1%), la presència del transport privat també es important i actualment capitalitza el 24,6% del total de desplaçaments diaris (els que es fan en cotxe suposen el 67,7% i els que es fan en moto, el 29,8%²). En el quadre adjunt s'observa l'evolució del repartiment modal dels darrers anys: els desplaçaments en transport públic es mantenen en xifres semblants, però han augmentat els desplaçaments a peu i disminuït els que es fan en transport privat.

Evolució del total de desplaçaments i del repartiment modal



Font: Dades Bàsiques, 2017. Ajuntament de Barcelona.

² Font: Dades Bàsiques de Mobilitat 2017. Ajuntament de Barcelona. Document disponible a: <https://www.barcelona.cat/mobilitat/sites/default/files/documentacio/dadesbasiquesmobilitat-2017.pdf>

Particularitats de la mobilitat barcelonina

Barcelona és la ciutat amb més motos per habitant d'Europa, seguida molt de prop per Roma (Periódico, 2016). A banda d'aquest tret d'identitat, també s'ha de fer referència al rellevant increment que s'ha donat els darrers anys entre els usuaris de la bicicleta, que han pujat en un 32% des del 2014, arribant el 2017 als 180.080 desplaçaments diaris. Els motius s'han de buscar en la irrupció del servei de bicicleta pública (*Bicing*) l'any 2007, que va actuar com un revulsiu per convèncer als ciutadans que anar amb bici per Barcelona era possible i, posteriorment, en l'important desplegament d'una xarxa de carrils bici, feta principalment aquest mandat (2015-2019) (Màrquez, 2018). Tot fa pensar que l'expansió de l'ús de la bici continuarà gràcies a aquesta major infraestructura ciclista i a l'arribada de les bicicletes elèctriques³. També s'ha de mencionar la irrupció dels vehicles de mobilitat personal (patinets elèctrics, rodes, *segways*...) que suposen una novetat en relació al seu paper en l'accidentalitat en ciutat (La Vanguardia, 2018) i el "boom" de les bicis i motos de lloguer compartit (*sharing*) que impliquen la seva utilització per part d'usuaris no habituals (Guerrero, 2018). En ambdós àmbits l'Ajuntament ha fet regulacions pioneres per gestionar aquestes noves formes de mobilitat urbana (Sans, 2018; i Montilla, 2018)⁴.

L'accidentalitat

Les darreres dades de les quals disposem, referents a l'accidentalitat a la ciutat durant l'any 2018 ens indiquen que a la capital catalana es van produir un total de 9.180 accidents, una xifra inferior respecte a 2016 i 2017 però substancialment superior a la registrada fa cinc anys. Els ferits greus, tot i que van disminuir respecte l'any anterior van estar per sobre de les estadístiques registrades des del 2014. La dada més preocupant, però, és sense dubte la de morts, on si bé és cert que des del 1990 fins l'actualitat és una xifra que no ha parat de disminuir, el 2018 es va situar en 21 víctimes mortals. Cal admetre que es tracta de segona xifra més baixa de tota la sèrie (1990-2018) però segueix sent una estadística prou rellevant com per prestar-hi atenció. Es dona el cas que el 2017 es va

³ Quadre amb evolució de desplaçaments en bicicleta per anys consultable a l'Annex 2.1

⁴ Modificació de l'Ordenança de Circulació de Vianants i Vehicles (referent a vehicles de mobilitat personal). Document disponible a:

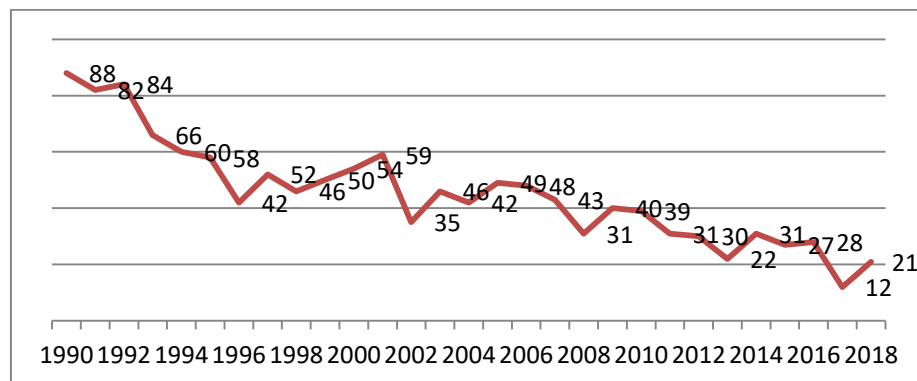
<https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?bop2017&06/022017011196.pdf&1>.

produir una xifra inusualment baixa de morts a la ciutat i això fa que en la comparativa 2017-2018 es registri un augment del 75% de les víctimes mortals. La regidora de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona (mandat 2015-2019), Mercedes Vidal, assenyala que la "gent entén i tendeix a entendre que això passa perquè és inevitable i no pot ser (...). Els sinistres viaris no només s'han d'abordar amb polítiques sinó que comunicativament ha de quedar clar que aquestes morts són evitables (...), no se les pot permetre cap ciutat i per suposat, no se les pot permetre Barcelona" ⁵.

	2014	2015	2016	2017	2018
<u>Accidents</u>	8.764	9.095	9.330	9.430	9.180
<u>Ferits</u>	11.370	11.810	12.060	12.165	11.839
Ferits lleus	11.119	11.595	11.866	11.924	11.601
Ferits greus	251	199	194	241	238
Morts	31	27	28	12	21

Font: Departament de premsa. Ajuntament de Barcelona. Any 2019.

EVOLUCIÓ VÍCTIMES MORTALS 1990-2018.



Font: Departament de premsa. Ajuntament de Barcelona. Any 2019.

Tipologia de víctimes mortals per anys:

- **2018:** 11 conductors motocicleta; 8 vianants; 1 conductor turisme i 1 conductor furgoneta= 21 morts.
- **2017:** 7 conductors motocicleta; 5 vianants= 12 morts.
- **2016:** 7 conductors motocicleta; 1 conductor ciclomotor; 16 vianants; 1 conductor turisme; 3 ciclistes= 28 morts.

⁵ Entrevista íntegra consultable a l'Annex 1.3

- **2015:** 17 conductors motocicleta; 6 vianants; 2 conductors turisme; 2 passatgers turisme= 27 morts.
- **2014:** 13 conductors motocicleta; 2 passatgers motocicleta; 2 conductors ciclomotor; 10 vianants; 3 conductors turisme; 1 ciclista= 31 morts.

Es pot concloure que els col·lectius més vulnerables (víctimes mortals en ciutat) són usuaris de motocicletes i vianants. També cal prestar atenció al col·lectiu ciclista ja que, tot i representar encara un valor petit del total del repartiment modal, el 2014 i el 2016 va registrar víctimes mortals. Finalment apareixen en menor mesura els conductors de turisme que encara que engloben el gruix dels desplaçaments en vehicle privat, tenen una mortalitat molt més baixa. Com apunta el cap de la Unitat d'Investigació i Prevenció de l'Accidentalitat de la Guàrdia Urbana de Barcelona (UIPA), Manuel Haro, "durant molts anys els sistemes de seguretat han evolucionat per protegir al conductor i els vehicles han incorporat: cinturons, *airbag*, sistemes d'absorció d'impactes, tot per protegir al màxim a l'usuari d'aquell vehicle (...) avui perquè a Barcelona es mati algú anant amb cotxe ha de ser un accident de gran envergadura".⁶

Tipus de vehicles implicats

Els turismes són els que més sinistres tenen, però en canvi, això no es tradueix en un major nombre de morts o ferits greus. El 2018 els turismes van encapçalar el rànquing de vehicles implicats, seguits de motocicletes, furgonetes i taxis.

Vehicles	2014	2015	2016	2017	2018
Turisme	6.848	7.126	7.225	7.990	7.710
Motocicleta	5.418	5.762	6.018	6.301	6.091
Furgoneta	1.008	1.058	1.110	1.329	1.248
Ciclomotor	1.185	1.049	992	1.046	890
Taxi	968	958	934	1.028	988
Bicicleta	672	681	812	871	786
Camió	263	281	414	416	447
Altres	573	622	823	800	750
VMP amb motor*	---	---	---	---	129
TOTAL	16.935	17.550	18.006	19.784	19.039

*Aquest ítem fins ara estava inclòs a l'apartat "Altres".

Font: Departament de Premsa. Ajuntament de Barcelona. Any2019.

⁶ Entrevista íntegra consultable a l'Annex 1.1

Classes d'accident

Els darrers cinc anys les principals classes d'accident han estat l'abast i la col·lisió lateral, que el 2018 ha pujat un 4,75%, situant-se en primera posició⁷. Haro explica que alguns factors podrien tenir relació amb l'ús del mòbil: "comunicacions que es donen tot el temps i en qualsevol lloc (...) són un element de distracció més, que no afecten només als conductors sinó a tots els usuaris".

Causes d'accident

Les causes dels accidents es divideixen entre les directes, imputables al conductor o al vianant, i les indirectes o mediates, que són aquelles que ajuden a que es materialitzi l'accident però no en són la causa principal.

Causes directes

Entre les principals causes directes imputables al conductor d'un vehicle trobem la manca d'atenció i no respectar distàncies, mentre que les principals atribuïbles al vianant són: desobeir semàfor o creuar fora del pas⁸.

Causes indirectes o mediates

Entre les causes indirectes, la més destacada continua essent conduir sota els efectes de l'alcohol, seguida de la calçada en mal estat i l'excés de velocitat. El passat 2018 també es va observar un increment de les causes relacionades amb el consum de drogues o medicaments. Haro recorda que conduir sota els efectes de substàncies continua essent molt perillós i per això des de la Guàrdia Urbana es fan controls per minimitzar les conductes de risc; Haro fa temps que proposa que la taxa d'alcohol permesa en motos sigui 0,0 perquè "conduir aquest vehicle sota els efectes encara que siguin mínims de l'alcohol té unes conseqüències infinitament més perilloses que fer-ho conduint un cotxe".

Causas mediatas	2014	2015	2016	2017	2018
Alcoholèmia	171	189	185	204	284
Calçada en mal estat (taques d'oli, sorra, etc...)	86	74	86	55	56
Excés de velocitat o inadequada	55	69	56	41	51
Drogues o medicaments	10	6	6	9	33
Estat de la senyalització	6	3	5	2	3

Font: Departament de premsa. Ajuntament de Barcelona. Any 2019.

D'aquest anàlisi en podríem extreure les següents conclusions:

⁷ Quadre amb dades per anys de les classes d'accident consultable a l'Annex 2.2

⁸ Quadre amb dades per anys de les causes directes d'accident consultable a l'Annex 2.3

- ✓ Els col·lectius que pateixen una mortalitat més elevada són els motoristes i els vianants. Tot i que caldria fer també atenció al col·lectiu ciclista.
- ✓ Turismes i motocicletes són els vehicles més implicats en accidents.
- ✓ L'abast i la col·lisió lateral són les principals classes d'accidents.
- ✓ Les causes directes atribuïbles al conductor són: manca d'atenció i no respectar distàncies; i al vianant: desobeir semàfor o creuar fora pas.
- ✓ L'alcohol continua essent la principal causa indirecta.

Tal com diu Haro “el principal repte és treballar sobre la conducta. Estem parlant que el 90% dels accidents es produeixen per una mala decisió i per tant, hem de mirar com podem treballar des de tots els camps per assegurar que els ciutadans prenguin la millor decisió”. El Director de Serveis de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona, Adrià Gomila, afegeix que “necessitem que tothom agafi consciència del risc que existeix cada vegada que ens desplacem. Com que diàriament ens movem durant moltes hores, ens acaba passant per alt. Conduïm, caminem, anem amb bici durant molta estona i la majoria de les vegades no tenim cap accident, això fa que d'alguna manera agafem una percepció d'invulnerabilitat que no és real. La gent tendeix a pensar que si ha conduït 30 anys i no ha tingut cap accident, avui tampoc el tindrà”.⁹

Actuacions i polítiques de l'Ajuntament

Davant l'accidentalitat l'Ajuntament actua basant-se en 2 eines de planificació:

- ✚ El Pla de Mobilitat Urbana (PMU) 2013-2018. (Actualment en elaboració el Pla de Mobilitat Urbana (PMU) 2019-2024¹⁰).
- ✚ El Pla Local de Seguretat Viària 2013-2018 (Actualment en elaboració el Pla de Seguretat Viària 2019-2022)¹¹.

⁹ Entrevista íntegra consultable a l'Annex 1.4

¹⁰ Pla de Mobilitat Urbana (PMU) 2013-2018. Ajuntament de Barcelona. Document (síntesis) disponible a:

https://www.barcelona.cat/mobilitat/sites/default/files/documents/pmu_sintesi_catala.pdf

¹¹ Pla Local de Seguretat Viària 2013-2018. Ajuntament de Barcelona. Document disponible a:

<https://www.barcelona.cat/mobilitat/sites/default/files/PLASEGURETATVIARIABARCELONA.pdf>

En ambdós documents s'aborda el tema de l'accidentalitat i de quina manera fer-hi front. El PMU és un instrument de planificació que defineix les línies d'actuació que han de governar la mobilitat urbana. Els eixos es basen en aconseguir una mobilitat sostenible, segura, eficient i equitativa, i el nou pla en elaboració afegeix l'eix de la mobilitat saludable i intel·ligent. El document detalla un seguit d'actuacions per assolir-ho. Algunes de les fites són: increment de la mobilitat a peu i dels modes sostenibles (bicicleta, transport públic); i reducció de l'ús i presència dels transport privat a motor, no només per la contaminació ambiental, sinó també per l'alta accidentalitat, l'ocupació de l'espai i els perjudicis sobre la ciutadania que genera. Pel que respecta al Pla Local de seguretat Viària, es podria definir com l'instrument per assolir una mobilitat més segura. La diagnosi de l'accidentalitat, la conscienciació ciutadana, la col·laboració institucional i del teixit social, l'actuació interdepartamental coordinada i l'avaluació per conèixer quins efectes produeixen les actuacions que es duen a terme són les seves estratègies. Entre les mesures concretes trobem: fer un manteniment correcte de l'estat de les vies; regulació semafòrica; millorar la senyalització d'obres; detectar punts de risc; homologar elements viaris; optimitzar el temps dels semàfors; millorar la seguretat en els passos de vianants; desplegar campanyes de disciplina viària i mesures preventives; divulgar la conscienciació ciutadana; fer especial èmfasi en diferents col·lectius (persones grans i motoristes); i conscienciar que l'espai a la ciutat és limitat i l'hem de compartir amb respecte.¹² En base a aquests documents, es pot afirmar que l'Ajuntament de Barcelona combat l'accidentalitat des de tres perspectives: combinant la transformació estructural de la mobilitat a la ciutat -potenciant una mobilitat més sostenible i pacificada com a eina per reduir l'accidentalitat-; amb mesures concretes de la Guàrdia Urbana; i amb campanyes específiques de comunicació. Ho corrobora Gomila, que explica que "l'Ajuntament de Barcelona lluita contra la sinistralitat d'una manera transversal i per això utilitza un ventall d'accions. Les causes són múltiples i per això calen també actuacions diferenciades que abordin totes aquestes causes". Per citar algunes de les actuacions estructurals dutes a terme podem fer referència a: les superilles, l'increment de la xarxa de carrils bici, les

¹² El Pla Local de Seguretat Viària, per tant, ja recull la necessitat de dur a terme campanyes i accions de conscienciació ciutadana.

actuacions d'ampliació de voreres i reducció de carrils, la potenciació del transport públic amb la implantació de la Nova Xarxa de Bus o l'obertura de noves estacions de metro als barris de la Marina¹³. A nivell de Guàrdia Urbana, la seva actuació se centra en intervencions concretes, a partir d'un programa anual d'operatius, que volen reforçar l'actuació més transversal amb activitat disciplinària. Realitzen principalment: actuacions de control relatives als semàfors, intervencions per fomentar l'ús del casc i del cinturó, accions per la utilització correcta del mòbil durant la conducció, vigilància dels límits de velocitat i control dels nivells d'alcoholèmia¹⁴. L'objectiu és detectar comportaments que poden produir un accident per prevenir-los i reduir el nombre de víctimes. Aquestes intervencions més punitives es complementen amb intervencions formatives i d'educació viària, que es concreten a l'apartat 5.2. El darrer gran eix és el referent a la comunicació i conscienciació que també es ressenya al proper apartat. Vidal insisteix en que "cal fer campanyes de seguretat viària adreçades a tots els col·lectius, explicar les xifres, perquè la gent no sap que es moren entre 20 i 30 persones a l'any a Barcelona a causa del trànsit i quan ho expliques això genera sorpresa". La regidora assegura que primer aquestes dades s'han de visibilitzar: "No és un problema que pugem tenir amagat i tot el que es pugui fer per donar publicitat a això et permet començar a parlar de les solucions".

5.2- Accions comunicatives/d'educació (anys 90-2019):

En l'apartat de comunicació i educació viària dut a terme fins avui s'observa una llarga trajectòria en matèria de seguretat viària per part de l'Ajuntament. El consistori coneix bé la realitat de la sinistralitat a la capital catalana i el PMU i el Pla Local de Seguretat Viària ja recullen la necessitat de fer programes i campanyes, centrades en els dos col·lectius més vulnerables: motoristes i vianants. Els darrers anys s'han realitzat moltes actuacions. Es ressenyen les més importants:

Pacte per la Mobilitat: Creat el 1998, el Pacte per la Mobilitat és un espai de participació i diàleg format per entitats de la ciutat i administracions i organismes

¹³ Font: Web Ajuntament de Barcelona. Informació disponible a: www.barcelona.cat/mobilitat;

¹⁴ Font: Web Ajuntament de Barcelona. Informació disponible a: www.ajuntament.barcelona.cat/seguretatiprevencio

locals i supramunicipals, que actua com a fòrum participatiu i espai de consens entorn del model de mobilitat a Barcelona. Actualment formen part del Pacte més d'un centenar d'associacions, empreses, organismes i entitats vinculades amb la mobilitat i un dels seus 10 objectius és *millorar la seguretat viària i la convivència entre els usuaris dels diversos mitjans de transport*. La cap de comunicació de Seguretat i Prevenció de l'Ajuntament de Barcelona (anys 2000-2008; i 2012-2019), Eva Llorach, recorda que és “un espai vigent actualment i presidit per l'alcaldesa, amb un grup de treball específic de seguretat viària i això ha fet que les entitats més importants s'impliquin en aquesta problemàtica”.¹⁵

Fòrum Barcelona de Seguretat Viària: Jornades de referència a la ciutat en matèria de seguretat viària iniciades al 1994 i que enguany arribaran als 25 anys d'existència. Ho lidera l'Ajuntament i està coorganitzat amb el RACC i l'Associació per la Prevenció d'Accidents de Trànsit (A(P)AT). El mandat passat s'hi va sumar el Servei Català del Trànsit (SCT) i enguany s'hi podria afegir la DGT.

Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura: Cada any al mes de setembre Barcelona s'adhereix a la Setmana Europea de la Mobilitat Sostenible i Segura. Durant 7 dies es fan activitats conjuntes amb entitats per fomentar una mobilitat més segura i sostenible. En aquest marc també se celebra el Dia Sense Cotxes.

La Guàrdia Urbana a l'escola: La Guàrdia Urbana ofereix sessions de seguretat i convivència a les escoles de la ciutat des de l'any 1985. Aquest programa educatiu, que es realitza gratuïtament, vol donar resposta a problemàtiques socials, millorar la convivència i prevenir conductes de risc. Es tracten diversos temes i entre ells la seguretat viària. El programa té, des del gener del 2018, el segell de qualitat del Consell d'Innovació Pedagògica. Llorach explica que “el programa culmina amb una festa al Fòrum amb milers de nenes i nenes. Ara se li ha canviat el nom, Serveis d'Educació per la Seguretat i també incorpora missatges de prevenció contra el *mobbing*, l'assetjament, etc...”.

Consells de mobilitat per a la gent gran: Programa que també fa la Guàrdia Urbana per transmetre recomanacions, normes i senyalització per desplaçar-se amb seguretat. Segons Llorach darrerament s'ha canviat d'estratègia i s'ha

¹⁵ Entrevista íntegra consultable a l'Annex 1.2

decidit anar al públic prescriptor: “el que fa la Guàrdia Urbana és “formar” en seguretat viària als assistents socials, cuidadors i empreses que treballen amb aquests col·lectius. D’aquesta manera arribem a moltes més persones”.

Programes de seguretat viària laboral (*in itinere i labore*: quan es va o quan es treballa, respectivament). Llorach apunta que s’han fet campanyes amb el lema *l’important és arribar* i s’ha treballat amb empreses i col·lectius de l’Ajuntament.

Altres: implantació dels Camins Escolars, espais segurs perquè els nens guanyin autonomia per anar i tornar de l’escola; presència de la Guàrdia Urbana al Saló de la Infància de Barcelona per potenciar la seguretat viària; el Parc de Circulació de Trànsit de Montjuïc, on els nens poden conèixer les senyals i les normes de circulació; instal·lació de radars pedagògics (avisen però no multen).

Web i Xarxes: Millora de la *web* de Seguretat i Prevenció, espai on s’especifiquen les problemàtiques de cada col·lectiu en relació a la seguretat viària¹⁶. Llorach explica que a part dels consells habituals a les xarxes, s’ha fet un protocol a partir del qual quan es produeix un mort es difon una nota de premsa amb informació de l’accident i recomanacions de seguretat viària, acompanyada d’un *tuit* de la Guàrdia Urbana donant el condol a les víctimes, que *retuiteja* la pròpia alcaldessa. Posteriorment, la Guàrdia Urbana compareix al domicili dels familiars per donar-los en mà una carta de condol de l’alcaldessa.

Campanyes de comunicació diverses (se’n citen només algunes):

- ✚ **Banderoles:** Segons Llorach del 2000 al 2005 es va fer una política a partir de la qual a les cares B de totes les banderoles que es posaven a la ciutat s’hi incloïen missatges de seguretat viària. Una banderola podia anunciar una obra de teatre, però al darrere sempre hi havia un missatge tipus: “Estalvia’t maldecaps posa’t el casc”; “Porta’l sempre cordat et pot salvar la vida (cinturó)”, etc...“En un moment en que no hi havia xarxes socials això era senzill i econòmic i funcionava bé”, apunta Llorach.
- ✚ **Campanya “Sóc Fràgil”:** molt centrada amb motoristes.
- ✚ **Campanya “Perquè circules amb compte, m’agrada viure amb tu”.** Es va fer durant l’anterior mandat i segons Llorach “era una campanya paraigua

¹⁶ Imatge de la *web* consultable a l’Annex 3.1

acompanyada per un seguit de missatges adreçats als modes concrets i particulars”¹⁷. Durant aquest període es va acompanyar l'impost de circulació (motos) amb una carta sobre els riscos al circular.

- ✚ *Campanya “Barcelona, ciutat de vianants”*: S’ha dut a terme aquest mandat i vol transmetre que la persona que va a peu sempre té prioritat¹⁸.
- ✚ *Campanya amb RACC “Atenció: tots som vianants”*: Acció per cridar l’atenció sobre la fragilitat del vianant. Es van pintar 3 passos de vianants amb el lema: “1 de cada 3 morts en accident de trànsit anava a peu”¹⁹.

Llorach és partidària de campanyes en positiu: “hi ha campanyes que impacten molt (...) el que no tinc clar és si impacten també sobre a qui ha d’impactar que són els que condueixen malament”. En la mateixa línia s’expressa Haro: “hem de personalitzar el missatge (...) que sigui dirigit i personalitzat al grup social sobre el qual hem detectat el problema. Perquè sinó és un missatge generalista que no ens afecta a tots i al qual acabem no fent-hi tant de cas”. Gomila, afegeix l’efecte “novetat”: “els missatges que més arriben és quan dones una informació a la persona que realment sigui nova. Per ex. si li dius: “Amb pluja modera la velocitat” és poc probable que et faci cas, però si afegeixes “Amb pluja augmenten un X% els accidents, modera la velocitat”, probablement és un missatge que li arribarà molt més”. Vidal subratlla la necessitat de comptar amb campanyes perquè es parli dels accidents, “que una mort per un accident no es pugui obviar, que no s’hi pugui passar de puntetes. És un fet greu que mori gent a la ciutat a causa del trànsit”. La regidora aposta per visibilitzar el problema però recalca la importància de popularitzar les solucions: “carrers més segurs, més pacificats, més transport públic, més bicicleta, més vianants, menys persones movent-se en els mitjans que causen accidents, una ciutat a menys velocitat”.

¹⁷ Imatges de la campanya consultables a l’Annex 3.2

¹⁸ Imatge de la campanya consultable a l’Annex 3.3

¹⁹ Imatge de la campanya consultable a l’Annex 3.4

5.3- Grau de valoració de la seguretat viària a la ciutat:

Al registre d'enquestes de l'Ajuntament de Barcelona del darrer mandat no apareix cap enquesta específica en relació a la seguretat viària però de manera genèrica podem trobar referències a la circulació a les principals enquestes municipals. El Baròmetre Municipal²⁰, presentat el gener del 2019, situa la circulació i el trànsit com el quart problema més greu que té Barcelona. A nivell de Catalunya, en canvi, apareix en el 18è lloc i a nivell espanyol en el 32è²¹. Un indicador similar el tornem a trobar a l'Enquesta de Serveis Municipals 2018²², presentada l'octubre del 2018. Aquí la circulació/trànsit apareix com el tercer problema més greu de la ciutat. La sèrie històrica però mostra com a l'any 1989 aquest era el primer problema, seguit de la inseguretat i en canvi, actualment l'accés a l'habitatge i el turisme li han passat per davant. A la mateixa enquesta observem com a la pregunta "què demanaria a l'Ajuntament que fes per la ciutat?", el concepte millorar la circulació i el trànsit apareix en 8ª posició. També trobem que el 34,1% dels barcelonins aproven la gestió municipal en circulació, no obstant, el 29,2% la suspenen, davant d'un 25,4% que la puntuen amb un notable. Un 37% dels enquestats es mou amb metro o FFCC, un 26,5% ho fa en autobús i el 49,6% assegura tenir 1 cotxe, contra un 41,8% que diu que no en té. Finalment, a l'Omnibus²³ del juny del 2018, apareix la pregunta "valori la circulació a la ciutat" i aquí les xifres reflecteixen que un 71,4% la consideren fàcil o molt fàcil. Un 94,7% valora com a fàcil o molt fàcil la facilitat i comoditat de moure's per la ciutat i un 46% puntua amb notable o excel·lent l'actuació de la Guàrdia Urbana en Seguretat Viària, Vigilància i Control del Trànsit, per davant d'un 15,9% que la suspèn.

²⁰ Font: Departament de premsa. Ajuntament de Barcelona. Documents (resum i evolució) disponibles a: https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2019/01/r18019_Barometre_Desembre_Resum_V_1_0.pdf; https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2019/01/r18019_Barometre_Desembre_Evolucio_V_1_0.pdf

²¹ Quadre específic amb dades del Baròmetre consultable a l'Annex 2.4

²² Font: Departament de premsa. Ajuntament de Barcelona. Document disponible a: https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2018/10/r18021_ESM_Encreuaments_Evolucio_1989_2018_v1_0.pdf

²³ Font: Ajuntament de Barcelona. Document disponible a: https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/111310/2/Omnibus%20juny%202018_Encreuaments%20A.pdf

6.- Programació

6.1- DAFO

Per a l'elaboració del DAFO s'ha partit del posicionament de l'Ajuntament de Barcelona com a principal institució de la capital de Catalunya. La pròpia marca "Ajuntament Barcelona" té prou entitat per encapçalar l'apartat de les fortaleces. L'experiència en temes de seguretat viària de la Unitat d'Investigació i Prevenció de l'Accidentalitat de la Guàrdia Urbana (UIPA) també és un punt important a favor que s'acaba de consolidar amb el fet que en data maig 2019 es compta amb un Govern municipal compromès en la lluita contra l'accidentalitat i que ha encapçalat una ferma aposta per la reducció de la contaminació. Aquests factors es reforcen a nivell d'oportunitats per la tendència a la reducció de l'ús del vehicle privat a l'interior de les ciutats i a l'increment de les pacificacions, a més de la creixent preocupació per la salut dels ciutadans que demanden cada vegada més entorns saludables que beneficien les polítiques pro-mobilitat sostenible. A aquests aspectes, s'hi ha de sumar la unitat d'acció en la lluita contra l'accidentalitat, una fita comuna de totes les administracions. El DAFO també recull debilitats que s'han de treballar, com la dificultat d'arribar amb missatges concrets a cada públic; les eleccions municipals, que poden suposar un canvi en el cas que el Govern entrant no prioritzi els recursos destinats a la mobilitat sostenible i segura; o la dificultat d'aconseguir que el públic se sorprengui i pari atenció als missatges emesos, després d'anys de campanyes ininterrompudes de seguretat viària. En el capítol d'amenaques, la principal pot venir de grups contraris a qualsevol mesura que afecti l'hegemonia del vehicle privat que s'oposin a la sanció contundent a les conductes de risc o a la potenciació dels modes de transport col·lectiu o a velocitats més lentes. Sovint, aquests col·lectius utilitzen com a argument la falta d'alternatives en transport públic per arribar a la ciutat, i aquest serà un punt a contemplar, tot i que el pla se centra més en accions proactives per a públics afins (clients, productors, habilitadors) que en accions vers els públics contraris (limitadors). El "*boom*" dels dispositius mòbils també pot ser un element que jugui en contra de les accions per reduir els accidents, ja que les distraccions que s'hi associen incrementen el risc de col·lisió viària.

Fortaleses	Oportunitats
<p><u>Marca Ajuntament de Barcelona:</u> Administració potent, amb prestigi en polítiques de seguretat viària i mobilitat, compta amb recursos i té capacitat per establir sinèrgies amb entitats.</p> <p><u>Govern compromès:</u> l'actual Govern municipal està compromès amb la mobilitat sostenible i la lluita contra la contaminació, dos elements que contribueixen al combat contra la sinistralitat viària.</p> <p><u>Màxima informació i bagatge:</u> L'Ajuntament, a través de la Guàrdia Urbana (policia responsable en matèria de seguretat viària a la ciutat), compta amb la màxima disponibilitat de dades per configurar els missatges i les accions més encertades. S'hi suma l'àmplia experiència municipal en accions comunicatives en accidents.</p>	<p><u>Model de ciutat sostenible:</u> A Europa guanya pes la tendència a ciutats més pacificades, més segures i menys contaminades, com a model de futur. La nominació de Barcelona com a capital de la mobilitat europea és una oportunitat per exportar un model propi a la resta de ciutats.</p> <p><u>Unanimitat d'acció:</u> El combat contra l'accidentalitat és general i transversal i això permet a l'Ajuntament sumar suports i fixar accions conjuntes amb altres administracions i entitats.</p> <p><u>Health-conscious:</u> l'augment de la preocupació dels ciutadans per a la salut fa que augmenti l'interès per modes de desplaçament més saludables, sostenibles i a velocitats més baixes (bicicletes, patinets). Alhora, es comencen a veure amb bons ulls les mesures per reduir la presència dels vehicles a motor per respirar un aire més net.</p>
Debilitats	Amenaces
<p><u>Canvis de govern:</u> Enguany se celebren eleccions municipals i això pot modificar els actuals equilibris de forces polítiques i, depèn qui governi, alterar les prioritats en matèria de seguretat viària i mobilitat.</p> <p><u>Heterogeneïtat de públics:</u> seguretat viària abasta a un públic molt extens i per arribar als col·lectius implicats amb missatges específics hi ha una dificultat i s'ha de fer un esforç logístic i pressupostari important.</p> <p><u>Dificultat per sorprendre a la ciutadania:</u> les xifres, consells i recomanacions en seguretat viària s'han explotat molt en els darrers anys fet que inclou una dificultat per sorprendre i captar l'atenció del públic amb accions noves.</p>	<p><u>Lobby cotxe i moto:</u> existència de col·lectius amb actituds molt arrelades de rebuig a qualsevol mesura que vagi en contra del vehicle privat, fruit d'anys de preeminència del cotxe i la moto.</p> <p><u>Falta d'alternatives en transport públic per accedir des de fora de Barcelona:</u> argument que es pot utilitzar pels col·lectius "pro" vehicles a motor per desincentivar el canvi modal cap a modes més sostenibles a la ciutat.</p> <p><u>Augment dels dispositius mòbils i similars:</u> increment de l'ús de dispositius mòbils en la conducció a la ciutat (especialment en joves) que contribueixen a actituds incorrectes que poden derivar en un increment l'accidentalitat.</p>

6.2- Missió, Visió i Valors (en relació a l'educació viària)

A la seva *web* corporativa l'Ajuntament de Barcelona no ressenya quins són la missió, visió i valors, ni els centra en l'educació viària. No obstant, s'ha elaborat una proposta en base a fonts d'informació com són el Pla d'Actuació Municipal (PAM) 2016-2019 i el Pla de Mobilitat Urbana (PMU) 2013-2019 ²⁴.

a).- Missió: Generar un desenvolupament social, econòmic i sostenible, garantint les millors condicions de vida a tots els ciutadans i consolidant Barcelona com a model urbà sostenible i intel·ligent al servei de la gent.

b).- Visió: Ser el referent principal en l'execució de polítiques que permetin avançar cap a un model de ciutat més sostenible, segura, equitativa i pacificada.

c).- Valors: Lideratge, proximitat, eficiència, excel·lència en la gestió pública i els serveis de transport, equitat, qualitat.

6.3- Mapa de públics

El pla es basa en la classificació proposada per Smith (Smith, 2013) dividida en: clients, productors, habilitadors i limitadors, lligada també amb la classificació per la interrelació que exposa Otero (Otero, 2016) segons públic intern, extern i mixt.



²⁴ Font: Ajuntament de Barcelona. Documents disponibles a:

<https://ajuntament.barcelona.cat/estrategiaifinances/sites/default/files/Documents/PDF/PAM2016.pdf>; https://www.barcelona.cat/mobilitat/sites/default/files/documents/pmu_sintesi_catala.pdf

CLIENTS

Ciutadania en general: segons el Departament d'Estadística i Difusió de Dades de l'Ajuntament de Barcelona, que agafa com a fonts l'Institut d'Estadística de Catalunya i el Instituto Nacional de Estadística, la xifra oficial de població de Barcelona a 1 de gener del 2018 era de: 1.620.343 (765.962 homes i 854.381 dones).²⁵ **Col·lectius de joves:** aquest grup el dividim entre el públic més jove (6-12 anys) i l'adolescent (13-18 anys). Seguint amb les dades del Departament d'Estadística i Difusió de Dades, a data 1 de gener de 2018 hi havia 96.705 barcelonins d'entre 6 i 12 anys i 80.444 d'entre 13 i 18 anys.²⁶ Cal tenir en compte que el programa "La Guàrdia Urbana a l'escola" arriba actualment a uns 60.000 alumnes. **Col·lectius segons vehicle:** grup difícil d'acotar, atès que un usuari pot disposar de diversos vehicles (cotxe, moto, bici) i per tant caldrà buscar fórmules perquè l'usuari faci arribar a l'Ajuntament quin és el vehicle que utilitza amb més freqüència. A títol orientatiu, segons el Departament d'Estadística i Difusió de Dades, el parc total de vehicles l'any 2017 era de 962.111, dels quals, 587.866 eren turismes, 231.203 motos i 56.118 ciclomotors.²⁷

PRODUCTORS

Polítics/Gerents: S'hi integrarien els 41 regidors de l'Ajuntament de Barcelona que formen part del Consell Municipal (s'inclouen regidors de l'oposició, atès que la seguretat viària és una política de ciutat que hauria d'estar per sobre d'interessos partidistes) i els 17 gerents que conformen l'estructura executiva de l'Ajuntament (gerent municipal, de presidència i economia, de recursos, de drets socials, de ciutadania, participació i transparència, d'ecologia urbana, de seguretat i prevenció i els gerents dels 10 districtes municipals).²⁸ **Plantilla:** Segons dades del Departament d'Estadística i Difusió de Dades, basades en la Gerència de Recursos Humans i Organització del consistori, en data 2017 es

²⁵ Departament d'Estadística i Difusió de Dades. Ajuntament de Barcelona. Xifres disponibles a: <http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/tpob/pad/ine/a2018/sexe/bcn.htm>

²⁶ Departament d'Estadística i Difusió de Dades. Ajuntament de Barcelona. Xifres disponibles a: <http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/tpob/pad/ine/a2018/edat/edata01.htm>

²⁷ Departament d'Estadística i Difusió de Dades. Ajuntament de Barcelona Xifres disponibles a: <http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/economia/vehicles/a2017/tipo/t01.htm>

²⁸ Web Ajuntament de Barcelona. Informació disponible a: <https://ajuntament.barcelona.cat/ca/organitzacio-municipal>.

comptava amb 13.882 integrants de la plantilla municipal (7.045 treballadors en plantilla del propi Ajuntament + 6.837 dels organismes públics i empreses municipals dependents de l'Ajuntament).²⁹

HABILITADORS

Resta administracions: Govern de l'Estat, a través de la Direcció General de Trànsit (DGT) i Generalitat de Catalunya, a través del Servei Català de Trànsit (SCT). També s'hi podria incloure la Diputació de Barcelona. **Mitjans de comunicació:** Principals mitjans de difusió a Barcelona, àmbit local i nacional: La Vanguardia, el Periódico, l'ARA, el Punt Avui, el País, el Nacional, Vilaweb, el Diario.es, TV3, TVE, Betevé, A3, T5, la Sexta, la SER-Ràdio Barcelona, RAC1, Catalunya Ràdio, RNE, Onda Cero, la COPE. **Entitats col·laboradores amb l'Ajuntament:** Les 124 entitats³⁰ del Pacte per la Mobilitat, prioritzant les que tenen com a objectiu la disminució dels accidents: A(P)AT, Stop Accidents...

LIMITADORS

Col·lectius de conductors contraris a modificacions dels patrons actuals de circulació en ciutat (oposats a la reducció de velocitat, l'increment de les multes o qualsevol acció de caràcter punitiu o que canviï el seu *status quo*). Aquest grup és més difícil de determinar atès que públicament no hi ha cap entitat oficial que s'oposi a la implantació de mesures de seguretat viària, no obstant, si que es pot detectar l'oposició de certs col·lectius a iniciatives de mobilitat sostenible (més lenta i per tant, més segura), com la crítica d'associacions de veïns concretes per la implantació de carrils bici (El Periódico, 2018). **Opinadors/líders d'opinió contraris a un model de mobilitat més sostenible.** Escenari similar a l'anterior. Col·lectiu complicat d'acotar perquè si bé públicament és incorrecte pronunciar-se en contra de mesures favorables a la seguretat viària, si que es detecten opinadors contraris a com s'apliquen aquestes mesures.

²⁹ Departament d'Estadística i Difusió de Dades. Ajuntament de Barcelona. Xifres disponibles a: <http://www.bcn.cat/estadistica/castella/dades/anuari/cap21/C2103010.htm>

³⁰ Web Ajuntament de Barcelona. Informació disponible a: <https://www.barcelona.cat/mobilitat/ca/qui-som/organs-de-participacio/pacte-per-la-mobilitat/entitats>

6.4- Metes i Objectius de comunicació

Agafant la definició de metes d'Smith: “declaració curta, senzilla, arrelada a la missió o la visió de l'organització” (Smith, 2013) i la de Vila: “un sender que cal seguir per assolir la missió”, i afegint també la d'objectius: “parts que conformaran les metes, formalitzats, quantificats i periodificats” (Vila, 2017), el pla estableix:

METES:

- **Situar l'Ajuntament de Barcelona com a líder en polítiques de comunicació en seguretat viària urbana.**
- **Fer que els ciutadans coneguin les principals problemàtiques i causes de l'accidentalitat a la ciutat.**
- **Fer que els ciutadans canviïn la seva manera de moure's per la ciutat.**

OBJECTIUS de COMUNICACIÓ: dividits segons la classificació d'Smith en cognitius o de conscienciació, afectius o d'acceptació i conatius o d'acció:

Cognitius/de Conscienciació: Conscienciar sobre l'accidentalitat.

- ✓ **Objectiu 1:** Durant el 2020, incorporar una acció de conscienciació o educació en seguretat viària dirigida als treballadors de l'Ajuntament.
- ✓ **Objectiu 2:** Que al llarg del 2020 els joves incrementin en un 80% els coneixements sobre les principals causes d'accident a la ciutat.
- ✓ **Objectiu 3:** El primer semestre del 2020 llançar una campanya d'impacte que situï la seguretat viària en primer pla com a problema a les ciutats.

Afectius/d'acceptació: Propiciar una actitud proactiva per reduir accidents.

- ✓ **Objectiu 4:** Al llarg del 2020 fer arribar informació sobre l'accidentalitat en relació al seu mitjà de transport als diferents col·lectius, augmentant un 80% el seu coneixement sobre les casuístiques dels sinistres i els riscos.
- ✓ **Objectiu 5:** Del 2020 al 2025 assolir l'acceptació del 80% dels ciutadans sobre l'aplicació de mesures sancionadores importants contra infractors.
- ✓ **Objectiu 6:** A finals del 2020 posicionar l'Ajuntament de Barcelona com a institució de referència en seguretat viària urbana entre els diferents ajuntaments europeus i triplicar la presència en congressos de l'àmbit.

Conatius/d'acció: canviar les actituds dels ciutadans quan es desplacen.

- ✓ **Objectiu 7:** Del 2020 al 2025 reduir a la meitat les infraccions per excés de velocitat, per conduir begut o mirant el mòbil.

6.5- Missatges

S'estructuren dos apartats: missatges globals de seguretat viària i missatges específics per tipus de públics. Tal com menciona el Director de Serveis de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona, Adrià Gomila, és important que s'incorpori informació nova per sorprendre al receptor i per això, en el cas dels col·lectius (joves, motoristes...), caldrà treballar dades amb Guàrdia Urbana i Mobilitat per incorporar missatges específics que puguin impactar. Les propostes són:

Missatge global: “El missatge de Barcelona”.

- ✓ Barcelona: zona lliure d'accidents de trànsit// Prohibit morir avui per accident de trànsit a la ciutat//Expulsem els accidents.

Missatges per públics específics:

Productors (Públic intern): polítics/gerents; treballadors de la plantilla.

- ✓ Depèn de tu: fem de Barcelona la ciutat més segura// 0 morts per accidents. Tu ets fonamental per aconseguir-ho//21 morts a l'any per accident de trànsit, fem que deixi de succeir.

Clients (Públic extern):

- ✓ **Ciutadania general:** missatge global.
- ✓ **Joves:** Morir per accident de trànsit, no es porta. Canvia el xip. Protegeix-te// Tens mil coses per descobrir, morir per accident no és una d'elles. Canvia el xip. Protegeix-te// Missatge específic: “Saps que cada any X joves com tu no arriben a la universitat? Moren per accident de trànsit”.
- ✓ **Motoristes:** Tu ets el més fràgil. NO te la juguis. La carrosseria ets tu// L'alcohol, per una altra nit. NO te la juguis. La carrosseria ets tu// 7 mil motos implicades en accidents. NO te la juguis. La carrosseria ets tu// Missatge específic: “L'any passat l'X% dels morts a la ciutat conduïen el mateix vehicle que tu”.
- ✓ **Ciclistes:** Circula per on toca. Tens carrils per tu. CUS: Ciclistes urbans i segurs. // No et saltis semàfors. CUS: Ciclistes urbans i segurs // Vols música? treu-te els cascos i ves al Primavera. CUS...// Missatge específic: “Cada any pugen un X% les bicis implicades en accidents de trànsit”.
- ✓ **Vianants:** Als vianants, se'ls hi adreçaria el missatge global, atès que aquest col·lectiu sempre és qui ha de tenir preferència a l'hora de desplaçar-se per la ciutat ja que és el més fràgil de tots. Per aquest motiu no es realitza un missatge específic per a ells.

- ✓ **Usuaris de patinets:** Tens carrils exclusius, utilitza'ls// No envaeixis l'espai dels vianants//Recorda que ets un vehicle// Respecta als vianants. Missatge específic: "X de cada X patinets elèctrics tenen un accident viari".
- ✓ **Conductors de cotxe:** A la ciutat ets un convidat, comporta't// Para atenció, al teu voltant hi ha nens, no cotxes. A la ciutat ets un convidat, comporta't// Posa el mode ciutat: més lent, més atent i menys velocitat. A la ciutat ets un convidat, comporta't// Missatge específic: "L'any passat conductors com tu van ser els responsables de la mort de XXX persones".

Habilitadors: públic extern. Resta d'administracions, mitjans i entitats.

- ✓ Junts ho podem capgirar// Ens ajudeu a que això funcioni?//Necessitem ser-hi tots.

Limitadors: públic extern. Col·lectius i opinadors pro-vehicle privat.

- ✓ Més velocitat, més alcohol i més falta d'atenció: més morts a la ciutat. En vols ser responsable?//21 morts per accident. Encara penses que no cal canviar res?

6.6- Estratègia de comunicació

El Pla de Comunicació se centra amb estratègies proactives d'acció o comunicació (Smith, 2013), incorporant la perspectiva d'estratègia *ad hoc* (Lalueza, 2017). L'estratègia a utilitzar seria la proactiva d'acció enfocada tant als consumidors com als habilitadors, i amb la participació dels productors. Tot i que no es farien accions adreçades exclusivament als limitadors, el conjunt de les actuacions també impactarien de manera indirecta sobre aquest públic. Recordar que la proactivitat "s'implementa d'acord amb la planificació de l'organització, en lloc de com una necessitat de resposta una pressió externa" (Vila, 2017). Mencionar també el posicionament, que segons Villafañe (1999) es defineix com "la posició que una organització vol ocupar en la ment dels seus públics en relació amb la competència". El posicionament que vol l'Ajuntament és el de liderar les polítiques de comunicació en seguretat viària urbana a nivell europeu. La seva declaració de posicionament se centra en el fet que està al capdavant en polítiques de seguretat viària i mobilitat sostenible, com ho mostra haver apostat per la implantació de: Superilles, la Nova Xarxa de Bus, els carrils bici o els carrers 30...fet que li ha permès guanyar el projecte europeu per esdevenir capital europea de la mobilitat urbana (Suñé, 2018) i un element més per assolir el lideratge en aquest àmbit.

7.- Accions

7.1- Tècniques i Tàctiques

Per dur a terme aquest Pla de Comunicació farem ús dels següents elements:

Relacions amb la premsa: nota de premsa, conferència/roda de premsa, entrevistes, sala de premsa en línia, correu electrònic, àpats per a periodistes.

Comunicació interna: Intranet, correu intern, material audiovisual corporatiu, organització de reunions i altres esdeveniments, cascadeig.

Relacions amb clients: Tècniques publicitàries, relacions amb la premsa, missatgeria ordinària i electrònica.

Patrocini i mecenatge: Organització i publicitat d'esdeveniments.

Lobbisme: Relacions amb la premsa.

Relacions amb la comunitat: Esdeveniments.

Eines en línia: *Web* corporativa.

7.2- Accions (internes/externes)

Les accions inclouen un pla de xoc pel 2020, més mesures estructurals fins el 2025. Els elements tàctics s'amplien a l'apartat 7.4 (pressupost) i els instruments per les avaluacions de cada acció es ressenyen a l'apartat 8 (avaluació).

<u>Acció 1</u>	Concurs entre els treballadors de l'Ajuntament per fer una acció de conscienciació de seguretat viària (grups màx. 5 persones). L'acció triada s'implantarà a l'organització.
<u>Objectiu</u>	1
<u>Públic</u>	Productors, públic intern: plantilla municipal.
<u>Elements tàctics</u>	Personal per elaboració i enviament de convocatòria del concurs; cap de setmana pagat pels guanyadors i acompanyants; personal i material per l'acte de lliurament de guardons; nota de premsa pel públic extern per difondre la iniciativa i guanyadors.
<u>Missatges</u>	"Depèn de tu: fem de Barcelona la ciutat més segura"; "0 morts per accidents. Tu ets fonamental per aconseguir-ho"; "21 morts a l'any per accident, fem que deixi de succeir".
<u>Periodicitat</u>	Anual. S'inicia el 2020 i es repeteix fins el 2025.

Acció 2	Reformular la Intranet i la <i>web</i> municipal incorporant una secció de seguretat viària.
<u>Objectiu</u>	1, 5, 6 i 7
<u>Públic</u>	Productors, públic intern: polítics/gerents i plantilla municipal.
<u>Elements tàctics</u>	Personal per la remodelació de la Intranet i la <i>web</i> municipal i per fer vídeos (<i>clips</i>) de seguretat viària; càmeres de vídeo i fotogràfiques (per fer els <i>clips</i> i material gràfic).
<u>Missatges</u>	Intranet: “Depèn de tu: fem de Barcelona la ciutat més segura”; “0 morts per accidents. Tu ets fonamental per aconseguir-ho”; “21 morts a l’any per accident de trànsit, fem que deixi de succeir”; <i>Web</i> municipal: “Barcelona: zona lliure d’accidents de trànsit”; “Prohibit morir avui per accident de trànsit a la ciutat”; “Expulsem els accidents”.
<u>Periodicitat</u>	Llançament al maig del 2020 i actualitzacions fins el 2025.

Acció 3	Comunicació a la plantilla municipal de la voluntat del Govern d’esdevenir líder i exemple en polítiques de comunicació en seguretat viària urbana. Inclou un esdeveniment corporatiu amb el lema: “Barcelona primera ciutat lliure d’accidents de trànsit”.
<u>Objectiu</u>	1 i 6
<u>Públic</u>	Productors, públic intern: polítics/gerents i plantilla municipal.
<u>Elements tàctics</u>	Personal per realització d’una reunió interna de l’alcalde/ssa amb responsables dels sectors de l’Ajuntament per transmetre el missatge; “cascadeig” del missatge per part dels responsables dels sectors a cada dept. i <i>mail</i> a la plantilla de l’alcalde/ssa, reforçant-lo; esdeveniment corporatiu amb treballadors i entitats col·laboradores; rac so.
<u>Missatges</u>	“Depèn de tu: fem de Barcelona la ciutat més segura”; “0 morts per accidents. Tu ets fonamental per aconseguir-ho”; “21 morts/any per accident, fem que deixi de succeir”.
<u>Periodicitat</u>	Primer semestre 2020.

Acció 4	Presentació i llançament de la nova <i>app</i> municipal contra els accidents³¹. Primer es faria la presentació interna, en el marc de l'esdeveniment corporatiu "Barcelona primera ciutat lliure d'accidents de trànsit" i posteriorment es faria el llançament a tota la ciutadania, amb el mateix lema, a partir d'una presentació en roda de premsa.
<u>Objectiu</u>	1, 2, 4, 5, 6 i 7
<u>Públic</u>	Productors, públic intern: plantilla municipal, polítics/gerent. Clients, públic extern: ciutadania general, joves, col·lectius específics. Habilitadors, públic extern:
<u>Elements tàctics</u>	Personal per l'elaboració tècnica de la nova <i>app</i> , i pels continguts. Aquesta eina també informaria cada vegada que es produeixi un mort o ferit greu a la ciutat, (donant dades sobre l'edat de la víctima i el vehicle en el qual circulava); personal per fer la roda de premsa de presentació i l'elaboració del dossier de premsa; <i>tablets</i> per demostracions de la nova <i>app</i> a l'esdeveniment corporatiu i a la roda de premsa.
<u>Missatges</u>	"Barcelona: zona lliure d'accidents de trànsit"; "Prohibit morir avui per accident de trànsit a la ciutat"; "Expulsem els accidents".
<u>Periodicitat</u>	Llançament intern al maig 2020 i llançament extern al setembre 2020.

Acció 5	Reformulació i relançament del programa "La Guàrdia Urbana a l'escola", creat a l'any 1985, actualitzant continguts i missatges, utilitzant nous elements de simulació d'accidents i situacions de risc i incloent eines interactives. Es mantindria la cobertura actual: 2.000 sessions, més de 330 centres, 60.000 alumnes de primària i secundària.
<u>Objectiu</u>	2
<u>Públic</u>	Clients, públic extern: joves.
<u>Elements tàctics</u>	Personal per l'elaboració i producció de kits ³² amb material informatiu per repartir entre els assistents a les sessions; personal/productora per l'elaboració de vídeos; adquisició de <i>tablets</i> per fer demos de la nova <i>app</i> i mostrar programes de simulació d'accidents i situacions de risc; personal de la Guàrdia Urbana de Barcelona per les sessions.
<u>Missatges</u>	"Morir per accident de trànsit, no es porta. Canvia el xip. Protegeix-te"; "Tens mil coses per descobrir, morir per un accident no és una d'elles. Canvia el xip. Protegeix-te".
<u>Periodicitat</u>	Relançament programa al setembre del 2020 (inici curs), i manteniment fins el 2025.

³¹ Proposta/exemple de disseny de la nova *app* consultable a l'Annex 4.1

³² Proposta/exemple de kit per repartir consultable a l'Annex 4.2

Acció 6	Activació d'<i>influencers</i> (per públics de 13 a 18 anys) per difondre missatges clau de seguretat viària i potenciar l'“engagement” dels joves a unes renovades xarxes socials de seguretat viària de l'Ajuntament de Barcelona i a la nova <i>app</i> de seguretat viària.
<u>Objectiu</u>	2
<u>Públic</u>	Clients, públic extern: joves.
<u>Elements tàctics</u>	Personal per establiment de col·laboració amb 5 <i>influencers</i> destacats entre el públic adolescent i subministrament de material pels seus articles; renovació i gestió de les xarxes de l'Ajuntament relacionades amb seguretat viària; equips informàtics per gestionar les xarxes i suport tècnic per possibles incidències.
<u>Missatges</u>	“Morir per accident de trànsit, no es porta. Canvia el xip. Protegeix-te”; “Tens mil coses per descobrir, morir per un accident no és una d'elles. Canvia el xip. Protegeix-te”.
<u>Periodicitat</u>	Primeres publicacions <i>influencers</i> i activació xarxes de seguretat viària de l'Ajuntament de Barcelona al maig del 2020; segones publicacions d' <i>influencers</i> setembre 2020.

Acció 7	Llançament de campanya (tv, ràdio, <i>webs</i> i xarxes socials) acompanyada d'accions mensuals de la Guàrdia Urbana. Inclou també una diagnosi prèvia sobre el grau de coneixement de l'accidentalitat a BCN del públic general i els públics joves i específics.
<u>Objectiu</u>	3, 5 i 7
<u>Públic</u>	Clients, públic extern: ciutadania general.
<u>Elements tàctics</u>	Diagnosi prèvia del grau de coneixement sobre accidents a Barcelona dels barcelonins, segmentat per públic jove i específics; personal/productora per creació dels materials de campanya; contractació d'espais publicitaris; trobada/àpat amb mitjans per donar a conèixer la campanya i nota de premsa; personal de la Guàrdia Urbana per fer accions específiques a concretar (ex: gener: immobilització i retirada de les motos que circulin fent infraccions; febrer: el mateix amb bicis que circulin posant en risc als vianants; març: el mateix amb vehicles amb taxes d'alcohol superiors a les permeses; abril: el mateix amb patinets a més velocitat de la permesa).
<u>Missatges</u>	“Barcelona: zona lliure d'accidents de trànsit”; “Prohibit morir avui per accident de trànsit a la ciutat”; “Expulsem els accidents”.
<u>Periodicitat</u>	Llançament abril del 2020 i repetició novembre 2020. Actuacions mensuals de la Guàrdia Urbana des de l'abril i fins a final de 2020.

<u>Acció 8</u>	Enviament de carta a casa de cada usuari oferint demostració a domicili dels riscos del seu mitjà de transport d'ús habitual i com evitar-los. Llançament campanya a xarxes socials (<i>Twitter, Facebook, Instagram</i>) per reforçar la iniciativa. Inscripcions a la <i>web</i> de l'Ajuntament de Barcelona. 1ª Fase: 100 mil usuaris. 2ª Fase: 100 mil usuaris.
<u>Objectiu</u>	4 i 7
<u>Públic</u>	Clients, públic extern: col·lectius específics (primera tongada 200 mil persones).
<u>Elements tàctics</u>	Redacció i enviament de carta a domicili de públic general oferint la possibilitat de sol·licitar una demostració al propi habitatge dels riscos de conduir un vehicle determinat i actuacions per prevenir-los (a la carta s'explica que la demostració es pot sol·licitar via <i>web</i> de l'Ajuntament); campanya per xarxes per publicitar la iniciativa; elaboració de kit amb materials específics segons el mitjà d'ús més habitual del sol·licitant (que concretarà al fer la sol·licitud); personal per gestionar peticions i personal de la Guàrdia Urbana per fer l'explicació.
<u>Missatges</u>	Missatges apartat 6.5 per: motoristes, ciclistes, usuaris de patinet i conductors cotxe.
<u>Periodicitat</u>	Juny-Juliol 2020 (1ª fase); Setembre-October 2020 (2ª fase). Continuació fins 2025.

<u>Acció 9</u>	Enviament de missatge de vídeo al mòbil dels usuaris dels diferents col·lectius a través de les associacions d'usuaris de cada mitjà de transport específic. Difusió de materials específics des de les associacions (ex: <i>Associació Mútua Motera, Bicicleta Club de Catalunya, etc.</i>), prioritàriament les que siguin membres del Pacte per la Mobilitat.
<u>Objectiu</u>	4 i 7
<u>Públic</u>	Clients, públic extern: col·lectius específics
<u>Elements tàctics</u>	Elaboració de fulletons per les entitats amb informació específica per cada mitjà de transport; elaboració de clips de vídeo específics segons mitjà de transport per enviar via mòbil als socis de les entitats; personal per fer arribar els fulletons i els clips de vídeo a les associacions i mantenir diàleg constant per actualitzar dades de cada col·lectiu.
<u>Missatges</u>	Missatges apartat 6.5 per: motoristes, ciclistes, usuaris de patinet i conductors cotxe.
<u>Periodicitat</u>	Enviament maig 2020, i renovació de materials i vídeos anualment fins el 2025.

Acció 10	Accions d'impacte a les principals vies de la ciutat en hora punta. (Ex: tall de la Diagonal amb una <i>performance</i> que mostri el nº de morts per accident a ciutat i qui o què és el responsable de cada mort). Es col·laboraria amb grups de teatre, i l'objectiu és que esdevinguessin <i>performances</i> característiques de BCN, un tret diferencial de la ciutat.
<u>Objectiu</u>	5, 6 i 7
<u>Públic</u>	Clients, públic extern: ciutadania general.
<u>Elements tàctics</u>	Signatura de convenis amb companyies de teatre per la creació de <i>performances</i> de 10-15m. que impactin i assenyalin qui o què són els responsables de les morts per accident de trànsit, els materials per la <i>performance</i> anirien a càrrec de la companyia; personal de la Guàrdia Urbana per talls i gestió del trànsit durant la <i>performance</i> ; i equip de so.
<u>Missatges</u>	"Barcelona: zona lliure d'accidents de trànsit"; "Prohibit morir avui per accident de trànsit a la ciutat"; "Expulsem els accidents".
<u>Periodicitat</u>	Inici maig 2020 i periodicitat mensual fins a finals any. (Valorar si es mantenen fins 2025)

Acció 11	Creació d'un gran esdeveniment internacional sobre seguretat viària, a partir de la reformulació del Fòrum de Seguretat Viària i aprofitant que Barcelona el 2018 ha guanyat el projecte europeu per liderar una comunitat internacional sobre innovació en mobilitat sostenible (Suñé, 2018). Es faria amb els integrants del Pacte per la Mobilitat i la col·laboració de la Generalitat (SCT) i el Govern Espanyol (DGT). Assistents: 1.000p.
<u>Objectiu</u>	5, 6 i 7
<u>Públic</u>	Clients, públic extern; Habilitadors, públic extern i Limitadors, públic extern.
<u>Elements tàctics</u>	Convocatòria per assistir al Fòrum dirigida als principals experts europeus en seguretat viària i als representants polítics d'institucions nacionals i internacionals; reunió amb la Direcció General de Trànsit (DGT), el Servei Català de Trànsit (SCT) i entitats del Pacte per la Mobilitat per organitzar l'acte i fer-ne difusió; roda i dossier de premsa de l'esdeveniment; lloguer de l'espai i material (so, programes, esmorzars, decoració).
<u>Missatges</u>	"Barcelona: zona lliure d'accidents de trànsit"; "Prohibit morir avui per accident de trànsit a la ciutat"; "Expulsem els accidents".
<u>Periodicitat</u>	Primer congrés setembre 2020 i celebració anual fins el 2025.

Acció 12	Formació de portaveus per traslladar el missatge de Barcelona a nivell internacional.
<u>Objectiu</u>	5, 6 i 7
<u>Públic</u>	Clients, públic extern; Habilitadors, públic extern i Limitadors, públic extern.
<u>Elements tàctics</u>	Personal per formar a 5 persones de l'Ajuntament experts en seguretat viària com a portaveus de les polítiques de ciutat en aquesta matèria; dossier de premsa amb els seus currículums i difusió entre periodistes; reunions d'aquests portaveus i l'alcalde/ssa amb polítics internacionals que portin la cartera de seguretat viària.
<u>Missatges</u>	"Barcelona: zona lliure d'accidents de trànsit"; "Prohibit morir avui per accident de trànsit a la ciutat"; "Expulsem els accidents".
<u>Periodicitat</u>	Acció formativa maig 2020+actualitzacions periòdiques.

Acció 13	Inclusió als panells d'informació de trànsit de la ciutat i a sobre d'alguns dels semàfors més emblemàtics de missatges concrets i nous on es comuniquin els sinistres que es produeixen i els imports de les sancions per infraccions viàries. (Ex: motorista de 22 anys acaba de morir en un accident de trànsit o bé, X euros de multa per excés de velocitat)³³. Els missatges també es replicarien als canals de TMB (metro/bus) i als de FGC.
<u>Objectiu</u>	6 i 7
<u>Públic</u>	Clients, públic extern: ciutadania general i col·lectius específics.
<u>Elements tàctics</u>	Personal per l'elaboració de missatges; personal per la inclusió i programació dels missatges en els panells informatius; establiment de col·laboració amb TMB i FGC.
<u>Missatges</u>	A banda dels missatges específics, ja mencionats, també s'hi afegirien els lemes globals de ciutat: "Barcelona: zona lliure d'accidents de trànsit"; "Prohibit morir avui per accident de trànsit a la ciutat"; "Expulsem els accidents".
<u>Periodicitat</u>	Inici maig 2020 i periodicitat diària durant tot el 2020, i fins el 2025.

³³ Proposta/exemple consultable a l'Annex 4.3

<u>Acció 14</u>	Creació d'un premi periodístic d'abast nacional i internacional pels millors treballs de difusió i conscienciació en la lluita contra l'accidentalitat <u>en ciutat</u>, dotat amb 50 mil€.
<u>Objectiu</u>	1, 2, 4, 5, 6 i 7
<u>Públic</u>	Habilitadors, públic extern: mitjans de comunicació.
<u>Elements tàctics</u>	Personal per l'elaboració de les bases del premi; personal per la difusió via xarxes socials de l'Ajuntament de la convocatòria del premi i enviament als principals mitjans de comunicació nacionals i internacionals; acte de lliurament del guardó; material logístic per l'acte (RAC de so, projector); convocatòria a mitjans i nota de premsa.
<u>Missatges</u>	"Barcelona: zona lliure d'accidents de trànsit"; "Prohibit morir avui per accident de trànsit a la ciutat"; "Expulsem els accidents"; "Junts ho podem capgirar"; "Ens ajudeu a que això funcioni?"; "Necessitem ser-hi tots".
<u>Periodicitat</u>	Lliurament premi novembre 2020, periodicitat anual fins el 2025.

7.3- Cronograma

Es contemplen dues fases: les actuacions de l'any 2020, que es configuren com un pla de xoc per tornar a posar en primera pàgina la seguretat viària; i en segon terme, la repetició d'algunes accions i el seu manteniment fins l'any 2025, per consolidar-les i mantenir-ne els efectes. El gruix de les actuacions es concentren al maig del 2020, que s'acaba configurant com el tret d'inici *de facto* del pla. Els mesos anteriors se centren en accions de caràcter intern, diagnòs i preparació d'actuacions més ambicioses, amb l'excepció de la campanya de ciutat que es llança a l'abril per posar ja el focus sobre aquesta temàtica. Al setembre del 2020, coincidint amb el retorn a l'activitat lectiva i amb la celebració de la Setmana de la Mobilitat, s'aprofita per donar un nou impuls amb l'esdeveniment internacional. Després del 2020 el concurs intern de la plantilla, "La Guàrdia Urbana a l'escola", les demostracions a domicili, la col·laboració amb entitats, l'esdeveniment internacional, els missatges als panells informatius o el premi periodístic,³⁴ seran iniciatives que quedaran implantades fins al 2025, quan caldrà fer revisió del pla.

³⁴ Manteniment de les *performances* a valorar.

CRONOGRAMA 2020

	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Acció 1:												
1)-Llançament del concurs	X											
2)-Acte intern per comunicar guanyadors					X							
3)-Implementació de la mesura									X			
Acció 2:												
1)- Reformular <i>web</i> i Intranet					X							
Acció 3:												
1)-Reunió alcaldessa		X										
2)-"Cascadeig" per departaments			X									
3)- <i>Mail</i> a la plantilla reforçant missatge alcaldessa i convidant a l'esdeveniment corporatiu				X								
4)- Esdeveniment corporatiu: "Barcelona primera ciutat lliure d'accidents de trànsit"					X							
Acció 4:												
1)- Inici configuració de l' <i>app</i>	X											
2)- Presentació interna de l' <i>app</i> a l'esdeveniment: "Barcelona primera ciutat lliure d'accidents de trànsit".					X							
3)- Roda de premsa de presentació de l' <i>app</i> i posada en funcionament									X			
Acció 5:												
1)- Inici actualització i reformulació continguts del programa		X										
2)- Inici del nou programa a escoles									X			
Acció 6:												
1)- Contacte i contracte d' <i>influencers</i>			X									
2)-1ª publicació d' <i>influencers</i>					X							
3)- 2ª publicació d' <i>influencers</i>									X			
4)- Activació xarxes socials Ajuntament sobre seguretat viària						X	X	X	X	X	X	X
Acció 7:												
1)-Diagnosi prèvia coneix. accident. i elaboració materials de campanya	X											
2)- Inici campanya				X								
3)- Actuacions Guàrdia Urbana				X	X	X	X	X	X	X	X	X
4).- Reedició campanya										X		

Acció 8:													
1- Elaboració dels kits	X												
2- Enviament de cartes a domicili			X										
3- Difusió de la iniciativa a xarxes socials			X										
4- Primera tongada de visites a domicili (màx. 100 mil ciutadans)					X	X							
5- Segona tongada de visites a domicili (màx. 100 mil ciutadans)								X	X				
Acció 9:													
1-Elaboració de materials	X												
2-Distribució de materials a entitats			X										
3- Enviament <i>link</i> vídeo als associats i repartiments de fulletons informatius				X									
Acció 10:													
1-Preparació de les <i>performances</i>	X												
2-Inici <i>performances</i> i continuïtat				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Acció 11:													
1-Inici preparació esdeveniment int.			X										
2- Celebració de l'esdeveniment								X					
Acció 12:													
1- Acció formativa			X										
2- Difusió currículums				X									
3- Inici entrevistes i trobades amb periodistes i polítics					X								
Acció 13:													
1- Preparació missatges				X									
2- Inici difusió missatges i continuïtat					X	X	X	X	X	X	X	X	X
Acció 14:													
1- Redacció bases premi			X										
2- Inici difusió convocatòria premi					X								
3- Acte de lliurament de premi												X	

7.4- Pressupost

Per elaborar el pressupost s'han tingut en compte els departaments de l'Ajuntament. Així, en moltes de les actuacions les tasques s'encarregaran a treballadors del consistori, sense necessitat de contractacions a empreses externes. Atès que s'entén la seguretat viària com una prioritat política, es destinarà part del personal actual en horari laboral a donar cobertura a les accions proposades, estalviant recursos per invertir-los en altres capítols. Els departaments amb els quals es comptarà seran: Premsa; Comunicació; Protocol;

Alcaldia; Guàrdia Urbana i Institut Municipal d'Informàtica (IMI). Destacar que a l'acció de la campanya general s'ha pressupostat una diagnosi prèvia del grau de coneixement de la ciutadania (general i per col·lectius) sobre l'accidentalitat a la ciutat, que permetrà contrastar resultats no només de la campanya, sinó de totes les accions del 2020 i reavaluar-les al 2025. A continuació, s'enumeren les accions i els elements tàctics a pressupostar i què assumirà cada departament:

A1: Elaboració i enviament de convocatòria del concurs (per *mail* a la plantilla i publicació a la Intranet) a càrrec de comunicació; cap de setmana pagat al grup guanyador (màx. 5 integrants) i acompanyants; acte intern de lliurament de guardons (s'utilitzaria un saló de l'Ajuntament i es llogaria RAC de so); nota de premsa de la iniciativa, per al públic extern, a càrrec de premsa.

A2: Remodelació de la Intranet i la *web* municipal, a càrrec de comunicació i l'IMI; elaboració de breus vídeos (*clips*) de seguretat viària, a càrrec de comunicació; adquisició de 2 càmeres de vídeo i 3 càmeres de fotografia per fer els *clips* i el material per la Intranet i la *web*; dades sobre seguretat viària per il·lustrar la Intranet i la *web*, a càrrec de la Guàrdia Urbana.

A3: Preparació, convocatòria i realització d'una reunió interna de l'alcalde/ssa amb els responsables dels sectors de l'Ajuntament per transmetre el missatge (s'utilitzaria una de les sales del consistori), a càrrec d'alcaldia i protocol; "cascadeig" del mateix missatge per part dels responsables dels sectors a cada dept., implicaria convocatòria de reunions i elaboració de materials per unificar el discurs dels responsables, a càrrec de comunicació; redacció i enviament de *mail* de l'alcalde/ssa a la plantilla reforçant el missatge, a càrrec de comunicació; execució de l'esdeveniment corporatiu (es convidaria a treballadors i a entitats col·laboradores), a càrrec de comunicació i protocol (s'utilitzaria el Saló de Cent de l'Ajuntament i es llogaria RAC de so).

A4: Creació de l'*app*, a càrrec de l'IMI; elaboració continguts de l'*app* (missatges, jocs, tests, clips dinamització fòrums) de l'*app*, a càrrec de comunicació; cost permisos de l'*app*; adquisició de 4 *tablets* per demostracions (tant per l'acte intern com per la presentació a mitjans); roda i dossier de premsa (s'utilitzaria la Sala Lluís Companys de l'Ajuntament) a càrrec de premsa.

A5: Producció de kits amb material per repartir entre els alumnes (60 mil). Constarien de: fulletons en format còmic amb dades d'accidents i riscos a prevenir, refresc sense alcohol (patrocinat i per tant gratuït), ulleres 3D per emular la visió quan es va begut, clauers amb el lema "Expulsem els accidents" (6-12 anys) o "Prohibit morir per accident de trànsit" (13-18 anys) i armilla reflectant; s'afegirien alcoholímetres (màx. 10 mil) per sessions a alumnes de 13-18 anys; adquisició de 4 *tablets* per demostracions de la nova *app*; elaboració de programes de simulació d'accidents, a càrrec de l'IMI i la Guàrdia Urbana; contractació productora per 2 vídeos (públics 6-12 i 13-18); sessions a càrrec de la Guàrdia Urbana, prèvia formació de comunicació.

A6: Establiment de col·laboració i contracte amb 5 *influencers* destacats pel públic 13-18 anys i subministrament d'informació, a càrrec de comunicació; renovació i gestió de les xarxes socials de l'Ajuntament de seguretat viària, a càrrec de comunicació; elaboració de nou material per penjar a xarxes (s'aprofitarien equips adquirits a l'acció 2), a càrrec de comunicació; equips informàtics per gestionar les xarxes, s'utilitzarien els de comunicació; suport tècnic per incidències informàtiques, a càrrec de l'IMI.

A7: Contracte d'empresa per diagnosi prèvia del grau de coneixement dels barcelonins sobre

seguretat viària a la ciutat (per col·lectius), inclouria 2^a diagnosi a finals del 2020 i 3^a al 2025; contracte productora per crear els materials de la campanya (espot TV, falca de ràdio, continguts digitals); contractació d'espais publicitaris (TV, ràdio, digitals), en el cas de *webs* i xarxes s'aprofitarien els canals propis de l'Ajuntament; trobada (àpat) amb periodistes i nota de premsa per explicar la campanya, a càrrec de premsa; Guàrdia Urbana per les accions específiques (en base a recursos disponibles); retirada de vehicles gratuïta (per part de B:SM, empresa municipal)

A8: Redacció i enviament de carta al domicili dels barcelonins oferint la possibilitat de sol·licitar una demostració al propi habitatge dels riscos de conduir un vehicle determinat i com per prevenir-los (a la carta s'explica què es pot sol·licitar via *web* de l'Ajuntament), a càrrec de comunicació; campanya per xarxes (*Twitter, Facebook, Instagram*) publicitant la iniciativa i gestió de les sol·licituds, a càrrec de comunicació; kit per cada demostració, amb materials específics segons el mitjà de transport: fulletó amb informació del mitjà, refresc sense alcohol (patrocinat) i un element característic (ex: conductors de bicicleta: llum portàtil; de patinet elèctric: timbre); explicació a domicili, a càrrec de la Guàrdia Urbana, prèvia formació de comunicació.

A9: Elaboració de fulletons per les entitats amb informació específica segons mitjà de transport (serien els mateixos elaborats per l'acció 8); elaboració de *clips* segons mitjà per enviar via mòbil als socis de les entitats, a càrrec de comunicació (amb les càmeres adquirides a l'acció 2); personal per fer arribar materials a les associacions i mantenir diàleg, a càrrec de comunicació.

A10: Signatura de convenis amb companyies de teatre per la creació de *performances* de 10-15min. mostrant qui o què són els responsables de les morts per accident, a càrrec d'alcaldia i l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) (s'establiria que les companyies que actuessin gratis tindrien garantida la presència al Grec); materials per l'actuació a càrrec de la companyia; tall i gestió del trànsit durant la *performance*, a càrrec de la Guàrdia Urbana; lloguer d'equip de so.

A11: Convocatòria per assistir a l'esdeveniment adreçada a experts europeus en seguretat viària i representants polítics d'institucions nacionals i internacionals, a càrrec de comunicació, protocol i alcaldia; convocatòria de reunió amb la Direcció General de Trànsit (DGT), el Servei Català de Trànsit (SCT) i entitats del Pacte per la Mobilitat per organitzar l'acte i fer-ne difusió, a càrrec de comunicació, premsa i alcaldia; roda i dossier de premsa de presentació (s'utilitzaria la Sala Lluís Companys), a càrrec de premsa; lloguer de l'espai on realitzar el Congrés; impressió de programes i acreditacions; 2 dies: *coffee break*; 1 dia: còctel-fred; decoració d'espais.

A12: Formació de 5 persones de l'Ajuntament com a portaveus de les polítiques en seguretat viària de BCN, a càrrec de premsa i comunicació; dossier de premsa amb currículums, difusió a periodistes (internacionals) i oferiment d'entrevistes, a càrrec de premsa; contacte amb polítics (internacionals) per fer reunions amb els portaveus i l'alcalde/ssa, a càrrec de protocol i alcaldia.

A13: Elaboració de missatges, a càrrec de comunicació i Guàrdia Urbana; inclusió i programació dels missatges als panells informatius, a càrrec del personal de la Sala de Control de Trànsit; contacte i col·laboració en la difusió del missatge amb TMB i FGC, a càrrec de comunicació.

A14: Remuneració del premi; elaboració de les bases, a càrrec de comunicació i Guàrdia Urbana; difusió via xarxes, a càrrec de comunicació; enviament de les bases als mitjans, a càrrec de premsa; acte de lliurament del guardó (al Saló de Cent, es llogaria RAC de so i projectador); presentador; convocatòria a mitjans de l'acte i nota de premsa, a càrrec de premsa.

PRESSUPOST 2020

Concepte	Partides	Preu Unitat	Preu Global	Comentaris
Espais	Lloguer espai x 1000 assistents (esdeveniment internacional). Palau de Congressos-Fira de BCN. 2d.	8.500 €/dia	17.000€	Capacitat 1.600pers. Rac de so, projector i il·luminació.
Decoració d'Espais	Decoració (esdeveniment internacional).	-	1.500€	Inclou: Definició d'estil, material, transport, muntatge.
Alimentació	Esmorzar (esdeveniment internacional). 2 dies.	Cambres: 65€/45 persones. Esmorzar: 3,40€/persona.	(65X22= 1.430€)X2=2.860€ (3,4X1.000= 3.400)X2=6.800€ Total: 9.660€	Muntatge, transport dins BCN, cambres, vaixella, taules. Cafè + dolços.
	Dinar/còctel (esdeveniment internacional). 1 dia.	30€/Persona	30X1.000=30.000€	Cambres, taules i tamborets. Inclou: pollastre, salmó, pernil, beguda, postres.
	Àpat/trobada amb periodistes. Rest: ATTIC.	20€/Menú	20x20=400€	15 periodistes + 5 persones d'Aj.
Premis	Cap de setmana en hotel (5 guanyadors acció interna)	150€/habitació	150x5=750€	4 estrelles o superior.
	Premi periodístic.	50.000€	50.000€	
Material pedagògic	Cost permisos <i>app</i> .	100€inicials+99€/any	100+99=199€	
	Kit programa "La Guàrdia Urbana a l'escola" (fulletons, ulleres 3D, armilles, clauers=60 mil alumnes+alcoholímetre=10 mil alumnes).	Full.: 0,043€/u. Ulleres:0,12€/u. Armilles: 0,85€/u. Clauers: 0,25€/u. Alcoholím.: 1€/u.	0,043X60.000=2.580€ 0,12X60.000=7.200€ 0,85X60.000=51.000€ 0,25X60.000=15.000€ 1X10.000=10.000€ Total: 85.780€	Es pot valorar si algun dels elements pot ser patrocinat, per estalviar costos.
	Kit per visita a domicili (fulletons, clauers, i objecte). 200.000 ciutadans (1ª Fase:100mil; 2ªFase:100mil).	Full.:0,042€/u. Clauers: 0,25€/u. Detall en funció mitjà:0,50€/u.	0,042X200.000=8.400 0,25X200.000= 50mil 0,50X200.000=100mil Total: 158.400€	
	Fulletons per entitats. 50 mil.	0,043€/unitat.	0,043x50 mil=2.150€	

Material audiovisual	Compra 2 càmeres de vídeo	1.699€/unitat	3.398€	PanasonicHCX1000
	Compra 3 càmeres foto.	97€/unitat	291€	Canon IXUS 185
	Compra 8 <i>tablets</i> per demos nova <i>app</i> i programa "La Guàrdia Urbana a l'escola".	234,70€/unitat	1.877,6€	Huawei MediaPad M5 Lite 10 - Tablet de 10.1" Full HD
Serveis de so i vídeo	Lloguer RAC so: 1. Acte premi treballadors. 2. Esdeveniment corporatiu. 3. <i>Performances</i> 4. Premi periodístic.	700€/dia 700€/dia 700€/dia 700€/dia	700€ 700€ 700x8dies=5.600€ 700€	4.000 w. tècnic, transport i muntatge
	Lloguer projector (premi periodí.) .	256€/dia	256€	Pantalla 240x180
Producció de vídeos/falques	Contractació productora per 2 vídeos (programa "La Guàrdia Urbana a l'escola").	3.000€/vídeo	3.000X2=6.000€	Productora petita.
	Contractació productora X vídeo i altres (campanya).	10.000€	10.000€	Productora prof.
Costos publicitaris	Contractació d'espais publicitaris a TV, ràdio, webs, xarxes socials.	-	500.000€	
Altres	Contractació 5 <i>influencers</i> .	1.000€/post.	10x1.000=10.000€.	Tarifes <i>influencers</i> de + de 100 mil seguidors.
	Disseny/ impressió programes, acreditacions (esdeveniment intern.).	-	1.000€	Inclou 1.000 programes.
	Presentador (premi periodístic).	-	1.000€	Permet presentador amb experiència.
	Contractació diagnosi sobre coneixement accidents.	-	10.000€	Pre-diagnosi + invest.2020 i 2025
Hores personal	Es cobriria amb personal en plantilla dels diversos depts. implicats i en horari laboral.	-	-	
Imprevistos	Imprevistos.	-	136.104,24€	15%pressupost total.
Total	Pressupost Global.	-	1.043.465,84€	

8.- Avaluació

El pla combina l'avaluació formativa (av. continuada) amb la sumativa (av. final) (Cuenca, Verazzi, 2018). El resultat d'ambdues detallarà el grau d'assoliment dels objectius. La formativa inclou:

Acció 1 Enquestes prèvies i posteriors *online* als treballadors (s'enviarà *mail* amb *link* a l'enquesta, penjada a la Intranet) sobre el grau de conscienciació; *focus grup*.

Objectiu 1

Acció 2 Tabulacions nº de visites a la Intranet i la *web*; nº visualitzacions dels vídeos; enquestes trimestrals a la *web* de coneixements de seguretat viària dels ciutadans.

Objectius 1, 5 i 7

Acció 3/Obj. 1 i 6 Enquestes *online* als treballadors (=acció 1); nº assistents a l'acte corporatiu.

Acció 4 /Objectius 1, 2, 4, 5, 6 i 7 Nº de descàrregues de l'*app* segmentades per perfils; tabulacions de la participació dels usuaris en els diferents elements interactius de l'*app* (fòrum, test, jocs).

Acció 5 Nº d'assistents a les sessions; qüestionaris breus per passar abans i després de la sessió (preguntes similars per avaluar en quin grau s'han assolit els coneixements).

Objectiu 2

Acció 6 Tabulació de nº de seguidors, *likes* i similars que expressin interès o suport; nº de *retuits*, o comentaris a xarxes (*Twitter*, *Facebook*, *Instagram*) segmentats per edat.

Objectiu 2

Acció 7 Càlcul de les impressions en mitjans (anàlisi i recull d'articles publicats); diagnosi de coneixements de seguretat viària pre-campanya i post pla de comunicació.

Objectius 3, 5 i 7

Acció 8 Tabulació de nº de sol·licituds de demostració a domicili; qüestionari/test en finalitzar la demostració per mesurar coneixement assolit i utilitat de la iniciativa.

Objectius 4 i 7

Acció 9/Obj. 4 i 7 Nº de socis que han obert al vídeo o han demanat/recollit els materials pedagògics.

Acció 10 Enquestes telefòniques (què els semblen les *performances*, si els han sorprès els continguts); pregunta als baròmetres sobre seguretat viària i anàlisi de l'evolució.

Objectius 5, 6 i 7

Acció 11/Obj. 5, 6 i 7 Nº d'assistents, nº d'impactes en premsa, nº sol·licituds per assistir a congressos.

Acció 12 Nº d'entrevistes publicades a mitjans dels portaveus; anàlisi qualitatiu de l'impacte de les entrevistes; nº de trobades amb polítics; nº de convidades a congressos.

Objectius 5, 6 i 7

Acció 13/Obj. 6 i 7 Comptatge de disminució/augment de multes, abans i després dels missatges.

Acció 14/Obj. 1, 2, 4, 5, 6 i 7 Nº de treballs presentats; quantificació de l'increment d'articles de seguretat viària als mitjans.

L'avaluació sumativa s'elaborarà a partir de dos elements. En primer lloc, amb l'anàlisi dels resultats de l'avaluació formativa a partir del qual es farà un balanç anual de si han pujat les visites a la *web* i a la Intranet, quin ús té la nova *app*, les notícies publicades a mitjans, el nº de sol·licituds de demostracions a domicili, etc; i en segon lloc, a partir de la diagnosi (investigació) prèvia del grau de coneixement dels ciutadans sobre la seguretat viària (inclosa com un dels elements a dur a terme abans del llançament de la campanya de ciutat). S'elaborarà una segona diagnosi al finalitzar el 2020 i una tercera al 2025 per comprovar l'evolució del coneixement a nivell global i per col·lectius (joves i segons mitjà de transport). Aquesta comparativa permetrà verificar si s'han assolit els objectius 2 i 4 (diagnosi 2020) i el 5 (diagnosi 2025).

9.- Conclusions

Aquest Pla de Comunicació s'enfronta al repte d'abordar un tema tant extens i tractat com és la seguretat viària i que, malgrat tot, segueix causant més morts de les que voldríem. Les particularitats que el diferencien és que vol centrar-se en les casuístiques en àmbit *urbà* i, tal com recomanen els experts, dur a terme actuacions sobre col·lectius específics amb missatges concrets que incloguin dades poc conegudes que puguin impactar, sense oblidar els missatges generals. És, per tant, una primera aproximació a un àmbit encara per explorar comunicativament de manera àmplia com són els accidents en ciutat. L'avantatge és que el pla parteix d'una base molt sòlida en educació viària i campanyes realitzades per part de l'Ajuntament de Barcelona en les darreres quatre dècades, de manera que actualitza i repensa algunes iniciatives ja executades (ex: reformulació programa "La Guàrdia Urbana a l'escola") i proposa accions més noves sobre la base que d'altres més convencionals ja s'han realitzat. Aquest darrer element permet buscar fórmules diferenciadores com les tàctiques interpersonals d'oferir una explicació a domicili dels riscos que pot tenir un col·lectiu i com evitar-los o les *performances* al carrer. Un altre tret rellevant són les accions conjuntes, com per ex. el fet que la campanya general de seguretat viària vagi acompanyada d'actuacions concretes de la Guàrdia Urbana. Cal tenir en compte que diversos estudis assenyalen l'efectivitat de "campanyes d'elevada qualitat realitzades en mitjans de comunicació i implementades conjuntament

amb altres mesures de seguretat viària” (Borrell, *et al.*, 2009). També es ressenya “la importància de conèixer la situació prèvia a la realització de la campanya, com un pas fonamental per l’avaluació posterior dels resultats” (Nazif, Pérez, 2011), motiu pel qual s’ha pressupostat una diagnosi prèvia de coneixements sobre seguretat viària. Els mateixos estudis descarten l’eficàcia únicament de fulletons informatius i per això es proposen actuacions on aquests materials vagin acompanyats de programes/iniciatives específiques (visites a domicili, vídeos al mòbil dels col·lectius, sessions escoles). En aquest pla es dona una rellevància especial a la motivació de la plantilla municipal, ja que l’Ajuntament de Barcelona només podrà ser líder en aquesta matèria si els seus treballadors l’acompanyen i per això la implicació dels responsables, començant pel propi alcalde/ssa, és clau. El pla recull la necessitat de treballar amb la resta d’administracions per posicionar Barcelona al món, i aposta per esdeveniments com el Fòrum de Seguretat Viària, enfocat com a esdeveniment internacional, per assolir-ho.

Les accions proposades tenen com a objectiu fer un primer impacte (un pla de “xoc”) al 2020 i a partir d’aquí mantenir actuacions estructurals durant els propers 5 anys, moment en el qual es faria una nova proposta de Pla de Comunicació, actualitzant missatges i mesures, en base als canvis produïts sobre la mobilitat. Les actuacions estructurals que s’haurien de mantenir fins el 2025 inclourien el concurs intern de la plantilla municipal, el programa “La Guàrdia Urbana a l’escola”, les demostracions a domicili, la col·laboració i repartiment de material (*clips*, fulletons) entre les entitats del Pacte, l’esdeveniment internacional, els missatges als panells informatius o el premi al millor treball periodístic (a més de les actualitzacions de l’*app*), consolidant-se com a polítiques de ciutat. El pla ha comptat amb una sèrie de limitacions de caràcter temporal i no s’han pogut planificar actuacions específiques adreçades als públics limitadors, per bé que les accions generals també els hi acabin impactant. Tampoc s’han pogut ampliar les accions per incrementar sinèrgies amb altres administracions i entitats. Aquests són dos elements que s’haurien de recuperar amb la nova proposta de pla el 2025, que també hauria de continuar aprofundint en la segmentació de missatges per col·lectius *urbans* i en la inclusió d’informació nova que pugui sorprendre i impactar al receptor.

10.- Bibliografia i Webgrafia

ARROYO, Celia (2018). "Cuanto cuesta contratar un influencer". Cronoshare. Data de consulta 9 de maig de 2019. <https://www.cronoshare.com/blog/cuanto-cuesta-contratar-influencer/>

BORRELL, Carme; NOVOA, Ana M.; PÉREZ, Katherine (2009). "Efectividad de las intervenciones de seguridad vial basadas en la evidencia: una revisión de la literatura". *Gaceta Sanitaria* (Volum 23, pàgines 553.e1-553.e14).

CUENCA, Joan; VERAZZI, Laura. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: UOC.

CUTLIP, Scoot.; CENTER, Allen (2001). *Relaciones públicas eficaces*. Barcelona: Gestión 2000.

EL PERIODICO (2016). "La crisis ha hecho de Barcelona la ciudad europea con más motos por habitante". Madrid. Data de consulta 9 d'abril de 2019. <https://www.elperiodico.com/es/barcelona/20161220/barcelona-ciudad-europea-con-mas-motos-por-habitante-5702740>

EL PERIODICO (2018). "Vecinos del Turó Park planean denunciar los carriles bici ante la UE". Barcelona. Data de consulta 14 de maig de 2019. <https://www.elperiodico.com/es/barcelona/20180406/vecinos-del-turo-park-planean-denunciar-los-carriles-bici-ante-la-ue-6739552>

ESTANYOL, Elisenda (s/d). *Guia per a l'elaboració del Treball final de màster*. Barcelona: UOC.

ESTANYOL, Elisenda; GARCIA, Elvira; LALUEZA, Ferran (2016) *¿Cómo elaborar un plan de comunicación corporativa?*. Barcelona : Universitat Oberta de Catalunya.

FERRER, Anna; NAVARRO, Pere (2013). *Metodología para elaborar planes de seguridad vial para motociclistas*. CAF: Banco de Desarrollo de América Latina. Data de consulta 20 de maig 2019. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/566/metodologia-planes-seguridad-vial-motociclistas-caf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

FLORES, Victoriano (2013). "Luís Montoro: La multa económica inhibe pero no modifica el comportamiento del conductor". *Circula Seguro*. Data de consulta 30 de març del 2019. <http://www.circulaseguro.com/luis-montoro-la-multa-economica-inhibe-pero-no-modifica-el-comportamiento-del-conductor/#more-77032>

GARCIA, Elvira (s/d). *Estudi de cas. Execució del pla de comunicació de Dormity.com*. UOC: Material docent de la Universitat Oberta de Catalunya.

GUERRERO, David (2017). "El RACC carga contra los nuevos carriles bici de Barcelona". Barcelona: La Vanguardia. Data de consulta 14 de maig de 2019.

<https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20171128/433269962542/racc-carga-nuevos-carriles-bici.html>

GUERRERO, David (2018). "Las motos y bicis compartidas se expanden a la espera de regulación". Barcelona: La Vanguardia. Data de consulta 9 d'abril de 2019.

<https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20180904/451609346952/motos-bicis-patinetes-alquiler-regulacion.html>

LALUEZA, Ferran (2017). *The show must go on*. Barcelona: UOC.

LA VANGUARDIA (2018). "Las ciudades comienzan a regular ante la irrupción del patinete eléctrico". Madrid. Data de consulta 9 d'abril de 2019.

<https://www.lavanguardia.com/politica/20180909/451722451899/las-ciudades-comienzan-a-regular-ante-la-irrupcion-del-patinete-electrico.html>

MÀRQUEZ, Carlos (2018). "La bici va como una moto". Barcelona: El Periódico. Data de consulta 9 d'abril de 2019.

<https://www.elperiodico.com/es/barcelona/20180111/la-bici-en-barcelona-va-como-una-moto-6546171>

MARTÍNEZ, Estrella; SEGURA, Rosario (2013). "El discurso emocional en la publicidad audiovisual de la DGT". *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*. (Vol. 19 nº. especial abril (2013), pàgines 863-872). Madrid.

MONTILLA, Raul (2018). "Barcelona aprueba gravar el servicio de bicis y motos compartidos". Barcelona: La Vanguardia. Data de consulta 9 d'abril de 2019.

<https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20181123/453104743068/barcelona-gravar-servicio-bicis-motos.html>

NAZIF, José Ignacio; PÉREZ, Gabril (2011). "Experiencias internacionales en campañas integrales y efectivas de seguridad vial". *Boletín FAL* (nº294).

OTERO, Maria Teresa (2016). *Com s'organitzen els actes corporatius*. Barcelona. Editorial UOC

PALENCIA-LEFLER, Manuel (2011). *90 técnicas de comunicación y relaciones públicas: Manual de Comunicación Corporativa*. Profit Editorial.

PARICIO, Pilar; SANFELIU, Pilar; FEMENÍA, Sandra; LÓPEZ-TRIGO, Maria; PUCHALT, Maria (2017). "Modelos de Relaciones Públicas y gestión de la comunicación de instituciones que trabajan en prevención de drogodependencias y seguridad vial en España". *Obra Digital* (Nº13, pàgines 97-118).

PORTILLO, Javier (2019). "El atragantamiento es la tercera causa de muerte no natural en España". Madrid: El País. Data de consulta: 28 de març del 2019.

https://elpais.com/sociedad/2019/01/02/actualidad/1546448104_339822.html

PREVENTION WORLD (2009). "Entrevista a Luis Montoro, presidente de FESVIAL". Data de consulta 22 d'abril de 2019. <https://prevention-world.com/actualidad/entrevistas/luis-montoro-presidente-fesvial/>

SANS, Jordi (2018). "Barcelona, pionera en la regulación de los patinetes eléctricos". Barcelona: Público. Data de consulta 9 d'abril de 2019. <https://www.publico.es/sociedad/barcelona-pionera-regulacion-patinetes-electricos.html>

SMITH, Roland (2013). *Strategic Planning for public relations*. Nova York: Routledge.

SUÑÉ, Ramon (2018). "El número de fallecidos en Barcelona aumenta un 75%". La Vanguardia. Data de consulta: 28 de març del 2019. <https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20181231/453832327161/numero-fallecidos-barcelona-accidentes-trafico-aumenta.html>

SUÑÉ, Ramon (2018). "Barcelona será la capital europea de la movilidad urbana". Barcelona: La Vanguardia. Data de consulta 30 de març del 2019. <https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20181207/453402120450/barcelona-capital-europea-movilidad-urbana-mobilus.html>

VILA, Joan (2017). *Planificació estratègica*. Barcelona: Material docent de la Universitat Oberta de Catalunya.

VILLAFANE, Justo. (1999). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid: Pirámide.

VILLELLAS, A (2005). "Luis Montoro experto en Seguridad vial : "El carnet por puntos va a disminuir la accidentalidad". El Periódico de Aragón. Data de consulta 22 d'abril de 2019. https://www.elperiodicodearagon.com/noticias/aragon/luis-montoro-experto-seguridad-vial-el-carnet-puntos-va-disminuir-accidentalidad_177237.html

WILCOX, Dennis; CAMERON, Glen.; XIFRA, Jordi (2012). *Relaciones públicas: estrategias y tácticas*. Madrid: Pearson Educación, S.A.

ENTREVISTA LUIS MONTORO

https://cadenaser.com/programa/2018/04/10/hoy_por_hoy/1523342236_329757.html

11.- Annexes.

Annex 1: Entrevistes.

Annex 1.1

Entrevista a Manuel Haro (10/04/2019), sostinspector cap de la Unitat d'Investigació i Prevenció de l'Accidentalitat (UIPA) de la Guàrdia Urbana de Barcelona (Anys 2000-2019, actualment en el càrrec).

Respecte d'altres ciutats europees, podríem dir que Barcelona és una ciutat segura a nivell d'accidentalitat?

La meua opinió és que aquesta comparativa no és important, ja que l'important és comparar-te amb tu mateix i veure si estàs millor o no que l'any passat, què has fet per ser millor, per obtenir millors resultats. És com quan vas al gimnàs, t'has de comparar amb els teus mateixos resultats, però no amb els del company del costat que també està fent exercici. Sinó el que estem fent senzillament és comparar xifres de Barcelona, amb Madrid, per exemple, però sense tenir en compte que estem davant de paràmetres que no són comparables, ja que aquestes dues ciutats no tenen la mateixa capacitat circulatòria, ni el mateix parc de vehicles, ni les mateixes particularitats, etc... Per poder fer una comparació exacta hauríem de tenir en compte una sèrie d'ítems dels quals no disposem.

Quin és el principal repte que s'ha d'afrontar en l'àmbit de la seguretat viària?

El principal repte és treballar sobre la conducta. Estem parlant que el 90% dels accidents es produeixen per una mala decisió i per tant, hem de mirar com podem treballar des de tots els camps per assegurar que els ciutadans prenguin la millor decisió. Quan es trobin davant de la disjuntiva d'escollir una opció o una altra, hem d'aconseguir que tinguin la major informació per prendre la decisió més correcta. I això ho hem de treballar des de diferents fronts. Per exemple, com quan expliquem que a 30 km/hora un turisme necessita 11 metres per aconseguir parar definitivament el vehicle, però en canvi si circula a 50Km/hora la distància necessària són 28 metres. Això permet que la persona compregui que entre anar a una velocitat o una altra, hi ha 17 metres més de distància de frenada. Una distància que si surt de cop un nen petit al mig del carrer o una persona gran, és clau per evitar l'accident. Aquesta és una explicació tècnica de perquè passa això que pot contribuir a aconseguir donar aquesta major informació. Un altre exemple de millorar la informació és el que estem fent quan enviem una denúncia, una sanció per un tema de seguretat viària. La denúncia no ha de ser només la sanció, sinó que ha d'anar acompanyada d'una explicació dels motius de la mateixa i també un desenvolupament de perquè s'està actuant des de les polítiques de seguretat viària, de quants morts portem, de les conseqüències que té una conducta de risc, etc... Hem de traslladar als ciutadans la idea que no val la pena tenir actuacions incíviques en un espai que compartim tots. La seguretat viària és un problema complex i requereix solucions complexes perquè va molt unida a la voluntat de la persona. Hem d'aconseguir explicar perquè fem unes coses i no en fem d'altres, hem de traslladar a la gent que quan un semàfor està en vermell no és per limitar-lo a ell sinó que indica que hi ha una altra persona que està exercint el seu dret a la mobilitat. S'ha d'aconseguir donar la volta al

concepte de prohibició i aconseguir explicar que si a algú se li demana fer alguna cosa és per un motiu. La prohibició incomoda, la gent vol llibertats, però per tenir aquestes llibertats cal que tothom sàpiga respectar les llibertats de l'altre també.

Quins són els col·lectius més vulnerables, els que més pateixen les conseqüències dels accidents a la ciutat de Barcelona i els que haurien de ser objecte d'una major protecció?

Amb l'estadística dels últims anys a la mà, veiem clarament que són els motoristes. Es tracta de vehicles que agafen velocitat molt altes i que disposen de poca protecció. Cal tenir en compte que un cos que surt volant a 40km/hora contra un arbre es mata, però això en canvi no apareix a les estadístiques com a excés de velocitat. No obstant les conseqüències a 40 per un motorista són gravíssimes. Al col·lectiu de motoristes el segueix el de vianants.

Quina part de responsabilitat tenen aquests dos col·lectius en l'accidentalitat?

Jo penso que la responsabilitat és proporcional a aquell que té més capacitat de fer mal. Evidentment si analitzem les causes dels accidents es pot determinar que un vianant pot ser responsable per haver passat en vermell o sortir de manera imprevista a la carretera. No obstant considero que en el terreny de la responsabilitat, independentment de en quina mesura les tingui, el conductor del cotxe té un plus de responsabilitat major ja que genera un risc sobre els usuaris més dèbils. Això, a més dels vianants, també inclou les motos o les bicis. El conductor del vehicle ha de tenir mecanismes de resposta per saber que a la ciutat hi poden haver vianants que poden distreure's i passar quan no toca, o no tenir suficient capacitat auditiva o comptar amb alguna limitació física. No m'agrada posar en la mateixa línia de responsabilitat a un vianant que al conductor d'un cotxe. Primer, perquè vianants ho som tots, i això inclou des d'un nen d'1 any fins a una persona de 100 anys, i en canvi el conductor del vehicle a motor ja és algú que ha de tenir unes facultats determinades, ha d'haver passat unes revisions mèdiques, uns exàmens de conducció, etc...

Quines conductes haurien de modificar aquests dos col·lectius (motoristes i vianants) per evitar posar-se en risc?

Els motoristes haurien de treure del seu pensament el concepte "preferència". Un motorista no hauria de pensar mai que té preferència, perquè per ell, tingui o no tingui raó, les conseqüències seran les mateixes. Encara que sigui l'altre vehicle qui ho estigui fent malament ell ha de prendre mesures per protegir-se, reduir la velocitat, etc..."Com que tinc el verd, jo tiro", jo els diria "tregui's del cap el concepte de preferència perquè vostè tindrà raó o no, però després les conseqüències més greus de l'accident les pagarà vostè". Per tant protegeixis. I l'altre missatge que caldria que els quedés clar, és que un motorista no s'hauria de permetre reduir la seva capacitat d'atenció i concentració per cap element: ni consum d'alcohol, ni consum de drogues. Si conduir una moto ja és un risc, imagina't si redueixes la seva capacitat. Així que: treu-te del cap el concepte de preferència i condueix amb totes les teves capacitats actives, sense disminuir-les per cap tipus de substància. Pel que fa als vianants, els diria que el punt més crític que tenen és quan passen per una via amb vehicles circulant i que en aquests moments és quan han d'estar més atents, independentment de si està verd o vermell. El moment més segur sempre és quan no venen vehicles.

Quins són els col·lectius que més damnifiquen o que tenen una major responsabilitat com a causants de l'accidentalitat? Quins són els principals missatges que se'ls hi hauria de fer arribar?

Els principals causants de l'accidentalitat en nombre són les persones que condueixen un turisme. A ells cal recordar-los que són els que poden generar un dany major i que han de prestar la màxima atenció quan circulen per espais compartits (la ciutat). Hi ha un binomi que és atenció i velocitat. Jo faig la comparativa amb el "Mode Avió" que poses al mòbil: els conductors de cotxe quan entren a una ciutat s'haurien de treure del cap el "Mode Carretera" i posar el "Mode Ciutat: més atenció i menys velocitat". Cal tenir en compte que els vehicles a la carretera no tenen contacte més que amb altres vehicles, es desplacen per anar d'un centre de convivència a un altre centre de convivència, sense entrar en contacte amb usuaris d'una altra naturalesa, però en canvi quan entren a la ciutat, aquí estan entrant en un espai compartit, i compartit amb usuaris molt diferents: nens, plataformes úniques, bicicletes, patinets. És a dir que als vehicles a les ciutats els estem deixant passar (permetem que entrin a les nostres vies vehicles contaminants i agressius) i per tant el missatge ha de ser "si vostè passa i es comporta amb respecte, d'acord". Però hi ha un diàleg que s'ha de mantenir: vostè ha de baixar la velocitat i prestar la màxima atenció, perquè a dins de ciutat els elements de distracció són moltíssims i les conseqüències molt greus.

Com s'explica que els turismes siguin els vehicles que més es veuen implicats en accidents però en canvi no encapçalin la llista de víctimes mortals?

La distribució modal assenyala un 70% de cotxes vs un 30% aproximat de motos i això evidentment fa que els vehicles de quatre rodes es vegin més implicats en accidents. No obstant la protecció de la qual disposen és molt més completa. Durant molts anys, els sistemes de seguretat han evolucionat per protegir al conductor, i els vehicles han incorporat: cinturons, airbag, sistemes d'absorció d'impactes, tot per protegir al màxim a l'usuari d'aquell vehicle. Recentment és quan s'han començat a incorporar els sistemes de protecció per l'altre: assistència de frenat, dispositius per detectar punts morts i evitar per exemple col·lisions amb bicicletes, sistemes per si et distreus i canvies de carril, etc... Però tot això ha arribat fa poc, perquè fins ara tota la tecnologia de protecció era pel conductor. Això fa que avui perquè a Barcelona es mati algú anant amb cotxe, ha de ser un accident d'aquests de gran envergadura, espectacular: els que passen a les Rondes o quan un conductor va a més de 100 km/h sense control etc... Sinó actualment el conductor i acompanyants amb els sistemes de seguretat actuals dels vehicles i el cinturó posat estan segurs a dins del cotxe.

Les dues principals classes d'accidents són abast i col·lisió lateral, amb quin tipus de distraccions o conductes estan relacionades?

S'hauria de veure. Alguns factors actualment també poden tenir relació amb l'ús del mòbil o altres dispositius. Són comunicacions que es donen tot el temps i en qualsevol lloc i per tant són un element de distracció més, que no afecten només als conductors sinó a tots els usuaris.

Pel que fa a les causes, trobem que en la mateixa línia que les principals causes directes són: manca d'atenció, no respectar distàncies, gir indegut o sense

precaució, o el canvi de carril sense precaució. Amb quin tipus de conductes o actituds podrien estar relacionades, especialment les dues primeres.

La manca d'atenció a molts factors, entre ells, el que parlàvem abans, no respectar les distàncies va unit a l'excés de velocitat o a una velocitat no adequada a les condicions de la via o a la densitat de la circulació en aquells moments.

A nivell de causes indirectes, l'alcohol segueix estant al capdavant...

Hem comprovat però que quan fem controls aleatoris i fem les dues proves detectem més presència de drogues que d'alcohol i això lliga amb algun dels darrers estudis que s'han fet. En tot cas, conduir sota els efectes de substàncies continua essent molt perillós i per això des de la Guàrdia Urbana es posen tots els controls i s'apliquen totes les mesures necessàries per minimitzar les conductes de risc. Una proposta que fa temps que comento és que la taxa d'alcohol permesa en motos hauria de ser 0,0. Conduir aquest vehicle sota els efectes encara que siguin mínims de l'alcohol té unes conseqüències infinitament més perilloses per conductors i passatgers que fer-ho conduint un cotxe. Pel que fa a les campanyes de conscienciació en aquest tema no sé si tenen molta incidència en el gruix de la població, penso que tenen més pes, la formació, l'educació i el control (mitjançant la sanció). Les campanyes generalistes únicament no donen els mateixos resultats. Hem de tenir en compte que la majoria de la gent compleix les normes, i el que hem de traslladar és que el petit grup que no les compleix tingui clar que tenen una possibilitat molt alta de ser sancionats i apartats de la conducta de risc. Hi ha un grup de persones que només responen a la sanció. I també s'hauria de traslladar clarament que amb el tema de l'alcohol no és una sanció menor: si detectem a algú conduint amb una taxa superior a 0,25mg/L haurà de pagar fins a 1.000 euros, i el mateix amb les drogues.

Què en penses de la conscienciació a la ciutadania? S'han de fer arribar missatges contundents perquè s'entengui? Apostaries per campanyes impactants i tràgiques o per solucions més subtils i imaginatives?

Crec que els tècnics de comunicació amb la informació de la qual disposen han de saber el missatge que han d'utilitzar per arribar a la població a la qual volen arribar. Han d'anar ben dirigides, en el millor mitjà i en el millor suport, i parant atenció a com l'envies. Hem de personalitzar el missatge, treballar com el dirigim a persones que el veuran i l'entendran. A mi m'és igual com sigui el missatge, si impactant o original, però el que és important és que sigui dirigit i personalitzat al grup social sobre el qual hem detectat el problema. Perquè sinó és un missatge generalista que no ens afecta a tots i al qual acabem no fent-hi tant de cas... Ha d'estar estudiat i dirigit a determinats grups.

Què no s'ha fet encara que es podria fer per posicionar la ciutat com a líder en polítiques de comunicació en seguretat viària urbana?

L'Ajuntament hauria de relacionar encara més la seguretat viària amb la mobilitat. Al final és com em moc el que genera quin resultat obtinc. Hem de parlar més de mobilitat de com ens estem movent, de com aprofitar l'espai públic per la gent. No podem posar plataformes úniques i posar fitons, la gent ha de poder crear per

on li doni la gana. Hem de fer tot allò possible per ocupar els carrers majoritàriament amb vianants, bicicletes, patinets, i transport públic perquè fer el canvi i posicionar-nos com a model de ciutat amb mobilitat sostenible també és el que estructuralment més contribuirà a la reducció d'accidents. Avui seguretat viària ja és com ens movem, no pot ser només una suma i una resta d'accidents. Per posicionar-nos com a líders hem de fer comunicació de totes aquelles coses que s'estan canviant a nivell de mobilitat a la ciutat. La seguretat viària és el resultat d'un comportament d'un determinat model de mobilitat. Si jo faig espais on el vehicle a motor privat tingui una influència menor, i comunico a tots els nivells que els espais s'estan recuperant per utilitzar-los per part dels vianants, també estic duent a terme mesures de prevenció.

Annex 1.2

Entrevista a Eva Llorach (10/04/2019), cap de comunicació de seguretat i prevenció, de l'Ajuntament de Barcelona (Anys 2000-2008; i 2012-2019).

Quines són les principals actuacions comunicatives i de formació en seguretat viària que s'han dut a terme en els darrers anys a l'Ajuntament de Barcelona?

S'han fet moltes coses, per citar-ne algunes, podríem parlar de la creació, abans de l'any 2000, de l'òrgan consultiu del Pacte per la Mobilitat, un espai, vigent actualment i presidit per l'alcalde, que reuneix a les principals entitats relacionades amb la mobilitat de la ciutat per treballar i compartir objectius i polítiques conjuntes en aquesta matèria. Al Pacte per la Mobilitat hi ha un grup de treball específic de seguretat viària i això ha fet que les entitats més importants s'impliquin en aquesta problemàtica.

Un altre element ha estat la creació del Fòrum de Seguretat Viària, que enguany arribarà als seus 25 anys d'existència. Es tracta d'un congrés referent en seguretat viària per estudiar i compartir experiències en aquest àmbit. El lidera l'Ajuntament de Barcelona i està coorganitzat amb el RACC, l'Associació per la Prevenció d'Accidents de Trànsit (A(P)AT), el mandat passat s'hi va sumar el Servei Català del Trànsit (SCT) i pot ser que enguany també s'hi afegixi la DGT.

A nivell de campanyes, un dels elements comunicatius que s'han potenciat aquests anys han estat les banderoles. Així des del 2000 fins el 2005, es va fer una política a partir de la qual a les cares B de totes les banderoles que empreses o el mateix Ajuntament posaven a al ciutat, s'hi incloïen missatges de seguretat viària. Així, una banderola podia anunciar una obra de teatre per exemple, però al darrere sempre hi havia un missatge de seguretat viària que pivotava a l'entorn d'aquests tres: "Estalvia't maldecaps posa't el casc"; "Porta'l sempre cordat et pot salvar la vida (cinturó)"; "Menys velocitat, més seguretat". En un moment en que no hi havia xarxes socials això era senzill i econòmic i funcionava bé.

Una altra de les campanyes dutes a terme durant aquest anys va ser la del lema "Sóc fràgil", molt centrada amb motoristes. Comptava amb un *flyer* mig rodó que es posava als parabrises dels cotxes, a més d'enganxines. Va tenir força impacte.

Durant el mandat de Convergència i Unió també es va fer una campanya "paraigua" amb el lema: "Perquè circules amb compte, m'agrada viure amb tu",

acompanyada d'un seguit d'accions per modes particulars. La campanya va comptar amb *flyers* diversos i material. També es van fer accions als aparcaments on al abaixar-se la barrera d'entrada es podia llegir el lema de la campanya. Durant aquest període també es va optar per acompanyar l'impost de circulació de motos amb una carta per conscienciar sobre els riscos i les prevencions a l'hora de circular amb moto.

Durant aquest mandat s'ha fet la campanya: "Ciutat de Vianants". Una campanya amable de comunicar a partir de la qual amb la imatge de dos dits, es van adreçant missatges a tots els modes de transport. De fet el president de l'Associació per la Prevenció d'Accidents de Trànsit (A(P)AT), l'Ole Thorson ens va felicitar per l'enfoc de la campanya centrat en els vianants. En aquest sentit, sempre he proposat campanyes paraigua i que cada mode es desenvolupés amb missatges específics perquè penso que és més efectiu. També s'ha fet incidència a nivell de comunicació amb l'aparició de *segways* i patinets elèctrics a les voreres, perquè tant els conductors d'aquests vehicles com els vianants sàpiguen quines són les regles de joc.

A nivell de campanyes amb altres institucions s'han fet també moltes coses però destacaria la del RACC que es va fer conjuntament amb l'Ajuntament, amb el lema "Atenció: tots som vianants". A partir d'aquesta acció es volia cridar l'atenció sobre la fragilitat dels vianants i per això a Barcelona es van pintar 3 passos de vianants del centre de la ciutat amb el lema "1 de cada 3 morts en accidents de trànsit anava a peu". A banda de fer altres materials amb aquest missatge.

Altres accions realitzades al llarg d'aquests anys són el programa d'Educació Viària que la Guàrdia Urbana duu a terme a les escoles des del 1985 i que culmina amb una festa al Fòrum amb milers de nenes i nenes. Ara se li ha canviat el nom, Serveis d'Educació per la Seguretat i també incorpora missatges de prevenció contra el *mobbing*, l'assetjament, etc... A més, aquest tipus d'educació s'ha incorporat fins i tot al disseny curricular, està inclòs al procés de les competències. Als més grans se'ls hi donen productes com unes ulleres amb les quals es veu distorsionat, amb l'objectiu de desincentivar conductes relacionades amb l'alcohol.

Una altra acció d'Educació Viària són els camins escolars, fets amb la filosofia de fer participar conjuntament entre les escoles, la Guàrdia Urbana i a comerços de l'entorn, per crear entorns segurs.

A nivell de gent gran, la Guàrdia Urbana ja fa molts anys que està anant a fer-los xerrades sobre seguretat viària. Darrerament, però, hem canviat d'estratègia i ara en comptes de fer aquestes xerrades directes on sempre venen els mateixos, hem decidit anar al públic prescriptor, i el que fa la Guàrdia Urbana és "formar" en seguretat viària als assistents socials, els cuidadors i les empreses que treballen amb aquests col·lectius. D'aquesta manera arribem a moltes més persones, que potser no vindrien especialment a les xerrades convocades però que reben la informació en el seu àmbit habitual. Aquí també hi participen els Bombers amb consells de seguretat.

Amb formació tenim programes d'educació viària *in itinere* i *labore* (per combatre els accidents quan vas a treballar o mentre treballes). En aquest àmbit també

s'han fet campanyes amb el lema "l'important és arribar". S'ha fet a moltes empreses però també a col·lectius de l'Ajuntament de Barcelona.

Altres accions dels darrers anys ha estat l'Educació Viària al Saló de la Infància o el Parc de Circulació de Trànsit de Montjuïc, on els nens poden conèixer les senyals i on es persegueix fer-los tenir consciència i conèixer les normes de seguretat viària.

A nivell de xarxes també s'ha actuat i s'ha fet un protocol de comunicació dels accidents a partir del qual, quan es produeix un mort a la ciutat, es difon una nota de premsa amb la informació de l'accident i recomanacions i alertes en relació a la seguretat viària, nota que va acompanyada d'un *tuit* de la Guàrdia Urbana també explicant l'accident i donant el condol a les víctimes, i que *retuiteja* la pròpia alcaldessa. Posteriorment, la Guàrdia Urbana compareix en persona al domicili dels familiars de la víctima per portar-li una carta de condol de l'alcaldessa. També es treballa amb els equips socials i d'atenció psicològica de l'Ajuntament (CUESB) en programes per si algun causant de l'accident vol demanar perdó als familiars d'una víctima. Això ara s'ha tornat a empènyer.

Finalment, mencionar que els radars pedagògics també han estat una bona acció. I també estem treballant per millorar els missatges que es posen als panells d'informació variable de les Rondes i que llegeixen els conductors.

D'aquestes, quines es mantenen avui en dia?

Excepte les campanyes puntuals la majoria de les accions han anat tenint continuïtat.

Quines són les que penses que han donat millors resultats? I s'han traduït en reduccions significatives d'accidentalitat?

És difícil establir directament causa-efecte però si que veiem que les mesures estructurals com el treball continuat en el marc del Pacte per la Mobilitat per potenciar la seguretat viària o el Fòrum de Seguretat Viària són bones eines des d'on han anat sorgint propostes de polítiques que s'han aplicat i han estat efectives.

Quines són, al teu entendre les accions més eficaces a l'hora d'abordar un tema delicat com és l'accidentalitat i les seves conseqüències?

La meua opinió és que caldria ser molts més contundent amb drogues i alcohol. Hi haurien d'haver mesures estructurals com que no es vengui alcohol a les benzineres, i a nivell de drogues fer accions amb l'Agència de Salut Pública per conscienciar a la població que fumar-se un porro et pot fer perdre funcions cognitives. També cal ser incisius amb el combat contra la velocitat.

S'ha d'apostar per campanyes en positiu? Campanyes "dures", impactants, que mostrin la crueta de les conseqüències en accidents de trànsit? Segons la teua experiència què acaba arribant més als ciutadans?

Jo sóc més d'apostar per la línia positiva. Hi ha campanyes que impacten molt, cert, però impacten al gruix de la població, el que no tinc clar és si impacten

també sobre a qui ha d'impactar que són els que condueixen malament. La Generalitat ha fet algunes campanyes com la d'un contestador on se sent una veu que diu "Ja arribo", on no es veia cap imatge tràgica però la sacsejada que et deixava era molt més gran. També n'ha fet una centrada amb la visió 0 on es preguntava a diferents persones quines xifres de disminució de morts a les carreteres hi haurien d'haver, i ells responien reduir-les a la meitat etc...La campanya deia i si només fossin 3? I tots ho valoraven com una bona notícia, fins que els hi posaven un vídeo de les seves famílies dient: i si fossin aquests 3? En aquest moment tots s'emocionen i es posicionen ràpidament a favor que els morts siguin 0 (<https://www.youtube.com/watch?v=eT3yW12KYIQ>). Si hi ha recursos per tocar tele i fer anuncis als cinemes, o incloure'ls via plataformes com *Movistar*, etc.. són bones mesures. S'hauria de treballar amb totes les administracions perquè aquest tipus d'informacions fossin obligatòries. A xarxes fem difusió i donem consells constantment, però són missatges que ja formen part del paisatge, per dir-ho d'alguna manera, i si no dius alguna animalada no criden l'atenció. Si abans buscàvem líders d'opinió entre sindicats, etc.. ara cal buscar líders d'opinió entre *influencers* o involucrar també comunicadors com un Basté, etc...

Annex 1.3

Entrevista Mercedes Vidal (14/05/2019) regidora de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona (mandat 2015-2019).

Com valoren els nivells de seguretat viària a Barcelona? A quins nivells està?

La seguretat viària a Barcelona porta uns anys millorant i això és bo. Les víctimes van decreixent, però el problema és que ens trobem amb una qüestió que és que la gent ja ha interioritzat aquests morts i ferits, que són molts, entre una vintena i una trentena anuals, però ja es veuen com amortitzats. La gent entén i tendeix a entendre que això passa perquè és inevitable i no pot ser.

Què penses que es podria fer per reduir l'accidentalitat i quin paper hi ha de tenir la comunicació?

Els sinistres viaris no només s'han d'abordar amb polítiques sinó que comunicativament ha de quedar clar que aquestes morts són evitables i que aquestes morts no se les pot permetre cap ciutat i per suposat no se les pot permetre Barcelona. Per tant, hi haurien d'haver campanyes específiques, primer, on se'n parlés i se'n parlés a les notícies, ja simplement de manera informativa: que una mort per seguretat viària, una mort per accident, no es pugui obviar, no s'hi pugui passar de puntetes. És un fet greu que mori gent a la ciutat a causa del trànsit. Però a part, crec que és positiu que es parli el més possible sobre seguretat viària, que es parli de seguretat dels ciclistes, de seguretat amb les motos, què fer amb els vianants, com creuar un carrer, quina és la seguretat que han de tenir els vianants movent-se per la ciutat, perquè tots els col·lectius, i especialment els més vulnerables, estan exposats a patir un accident, per tant, cal fer campanyes de seguretat viària adreçades a tots els col·lectius, explicar les xifres, perquè la gent no sap que es moren entre 20 i 30 persones a l'any a Barcelona a causa del trànsit i quan ho expliques això genera sorpresa. La gent no ho sap, i primer aquestes dades s'han de visibilitzar. No és un problema que puguem tenir amagat i tot el que es pugui fer per donar publicitat a això,

visibilitzar el problema, et permet començar a parlar de les solucions. Campanyes que mostrin que cal que tots anem més a poc a poc, que no és normal que els cotxes a la ciutat es moguin a certa velocitat, perquè no, 50 km/h no és una velocitat a escala humana, necessitem ciutats pensades per moure's a escala humana, a velocitat més lenta.

I a Barcelona penses que s'ha fet prou a nivell de comunicar? Els barcelonins són conscients de la realitat de l'accidentalitat a la ciutat? O encara falta feina per fer?

Jo crec que encara falta molta feina comunicativa per fer. Crec que s'ha avançat molt en polítiques de seguretat viària i les xifres donen fe d'això, sense optimismes perquè un sol mort és una tragèdia per la seva família i per la gent que l'envolta. En resum si que s'han millorat les xifres però s'ha de millorar encara molt més en comunicació.

I apostaries per fer campanyes en positiu o penses que és més efectiva la campanya més impactant?

Fer campanyes agressives tot el temps no funciona però no fer-ne mai penso que tampoc és bona idea perquè ens allunya de la visibilitat del problema. La realitat dels accidents és molt crua, i duríssima per la gent que ho pateix, i això s'ha de poder veure d'alguna manera. Però per mi no haurien de ser les úniques campanyes que es fessin, perquè això va també de popularitzar les solucions. A més de parlar dels problemes hauríem de poder posar les solucions sobre la taula: carrers més segurs, més pacificats, més transport públic, més bicicleta, més vianants, menys persones movent-se en els mitjans que causen accidents, una ciutat a menys velocitat. Totes aquestes si que haurien de ser campanyes en positiu, però no les pots fer sense prèviament haver situat el problema.

Annex 1.4

Entrevista a Adrià Gomila (21/04/2019), Director de Serveis de Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona (Anys 2011-2019, actualment en el càrrec).

Com valoraries els nivells de seguretat viària de Barcelona?

Barcelona té una nivells de seguretat viària acceptables i la tendència general és a la reducció de l'accidentalitat, no obstant, per poques víctimes que es produeixin sempre són masses.

Quins són els aspectes on més cal millorar?

Necessitem que tothom agafi consciència del risc que existeix cada vegada que ens desplacem. Com que diàriament ens movem durant moltes hores, ens acaba passant per alt. Conduïm, caminem, anem amb bici durant molta estona i la majoria de les vegades no tenim cap accident, això fa que d'alguna manera agafem una percepció d'invulnerabilitat que no és real. La gent tendeix a pensar que si ha conduït 30 anys i no ha tingut cap accident, avui tampoc el tindrà. Però amb seguretat viària no ens hauríem de relaxar.

Com actua l'Ajuntament per combatre l'accidentalitat? Duu a terme més aviat actuacions disciplinàries? Estructurals? Campanyes de comunicació?

Les tres coses. L'Ajuntament de Barcelona lluita contra la sinistralitat d'una manera transversal i per això utilitza un ventall d'accions. Les causes són múltiples i per això calen també actuacions diferenciades que abordin totes aquestes causes i utilitzar una varietat molt àmplia d'accions de conscienciació i vigilància.

Quins són els col·lectius que penses que s'haurien de conscienciar més? I quins són els que tenen major grau de responsabilitat en l'accidentalitat a la ciutat?

Hi ha dues grans raons per conscienciar a la ciutadania: per una banda cal conscienciar als que poden fer mal als altres, i per l'altra, cal conscienciar als qui són més vulnerables. Aquests dos blocs haurien de ser els nostres principals focus d'atenció. Els primers són els conductors dels vehicles a motor, i el segons, els vianants, els ciclistes i els motoristes. Aquí cal assenyalar que el col·lectiu de motoristes és especial perquè està en els dos grups alhora. Per una banda el motorista ha de ser conscient que té capacitat de fer mal, ja que condueix un vehicle potent que pot arribar a velocitats importants, però per l'altra ell també forma part del grup més vulnerable pels mateixos motius, ja que tot i assolir aquestes velocitats el conductor està molt més desprotegit que en un cotxe.

Quins missatges consideres més efectius de cara a conscienciar a la ciutadania?

Necessitem que el missatge arribi a la persona, perquè volem que canviï la seva actitud. I des del meu punt de vista, els missatges que més arriben és quan dones una informació a la persona que realment sigui novedosa. Per exemple, si li dius: "Amb pluja moderada la velocitat" és poc probable que et faci cas, però si afegeixes "Amb pluja augmenten un X% els accidents, modera la velocitat", probablement és un missatge que li arribarà molt més.

Com poden ajudar les campanyes de comunicació o accions comunicatives?

Són una peça més dins del ventall de les diferents accions i polítiques que necessàriament s'han de dur a terme i que ajuden en aquest objectiu global de reduir accidents i morts a les ciutats.

Annex 2: Dades.

Annex 2.1

Quadre evolució desplaçaments diaris en bicicleta a Barcelona

DESPLAÇAMENTS DIARIS EN BICICLETA	2013	2014	2015	2016	2017	%17/14	%17/16
Bicicleta	126.502	136.440	145.022	165.499	180.080	32,0%	8,8%

Font: Dades Bàsiques Mobilitat, 2017. Ajuntament de Barcelona. Any 2018

Annex 2.2

Quadre evolució classes d'accident a Barcelona

Principals classes accidents	2014	2015	2016	2017	2018
Abast	2.290	2.365	2.436	2.536	2.401
Col·lisió lateral	2.029	2.200	2.343	2.314	2.437
Col·lisió fronto-lateral	1.820	1.840	1.806	1.881	1.776
Atropellament	1.125	1.190	1.237	1.215	1.126
Caiguda (2 rodes)	1.048	955	1.045	1.013	935

Font: Departament de premsa. Ajuntament de Barcelona. Any 2019.

Annex 2.3

Quadre evolució causes directes d'accident a Barcelona (conductor)

Causa del conductor	2014	2015	2016	2017	2018
Manca d'atenció a la conducció	1.415	1.495	1.408	1.577	1.540
No respectar les distàncies	1.128	1.095	1.198	1.188	1.191
Gir indegut o sense precaució	1.027	1.125	1.137	1.024	1.112
Desobeir semàfor	797	841	846	882	874
Canvi de carril sense precaució	717	707	753	749	905
Desobeir altres senyals	595	577	602	568	602
No respectar pas de vianants	327	355	354	347	318
Manca precaució incorporació a la circulació	275	277	307	332	316
Avançament defectuós/improcedent	217	252	277	312	334
Manca precaució a l'efectuar marxa enrere	171	169	165	155	160
No cedir la dreta	127	123	118	144	114
Envair calçada contrària	37	34	28	43	35
Fallada mecànica o avaria	11	13	7	5	6
Altres	---	1.362	1.435	1.419	1.434
No determinada	---	701	752	681	655

Font: Departament de premsa. Ajuntament de Barcelona. Any 2019.

Quadre evolució causes directes d'accident a Barcelona (vianant)

Causas vianants	2014	2015	2016	2017	2018
Desobeir semàfor	-	222	204	241	214
Creuar per fora pas de vianants	-	209	230	204	214
Transitar a peu per la calçada	-	37	38	37	51
Desobeir altres senyals	-	1	2	2	6
Altres	-	106	108	128	134

Font: Departament de premsa. Ajuntament de Barcelona. Any 2019.

Annex 2.4

Quadre específic del Baròmetre Municipal (Gener 2019)

QUIN CONSIDERA QUE ÉS EL PROBLEMA MÉS GREU QUE TÉ LA CIUTAT DE BARCELONA EN AQUESTS MOMENTS? (ESPONTÀNIA)

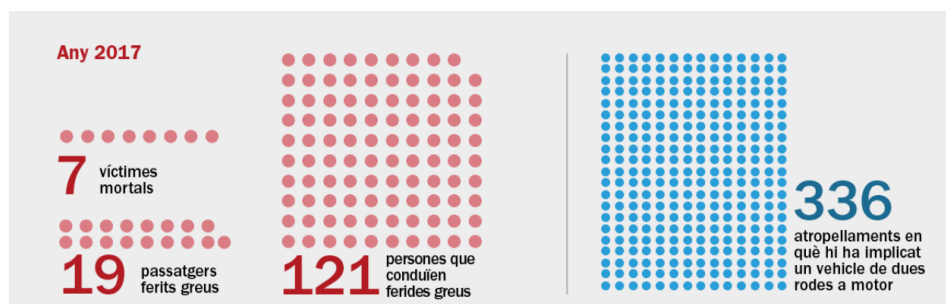
	2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	des.	juny	des.	juny	des.	juny	des.	juny*	des.	maig	des.	juny	des.	juny	des.	
INSEGURETAT	15,0	13,0	9,6	10,3	8,4	7,1	3,9	3,4	4,3	5,1	4,9	4,3	4,0	6,0	21,0	
ACCÉS A L'HABITATGE	0,5	0,6	0,8	1,5	0,6	0,6	0,5	0,6	1,0	2,0	3,4	6,1	4,8	12,3	12,1	
ENCAIX DE CATALUNYA A ESPANYA	0,3	0,1	0,9	1,6	1,6	1,5	1,6	2,4	3,0	3,1	2,8	2,2	11,3	14,2	7,3	
CIRCULACIÓ / TRÀNSIT	3,1	3,6	4,3	1,3	2,1	2,8	5,0	5,5	4,9	5,1	7,8	7,0	5,5	7,2	6,3	
GESTIÓ POLÍTICA MUNICIPAL	1,1	0,4	0,5	0,4	2,1	2,0	1,5	1,4	5,3	6,6	7,0	6,6	7,0	5,5	6,2	
ATUR / CONDICIONS DE TREBALL	31,1	29,1	29,0	33,8	31,3	25,8	30,3	31,9	24,0	24,6	17,6	12,4	7,3	7,4	5,5	
TURISME	0,8	1,3	0,6	1,6	3,1	4,5	4,5	5,3	3,8	5,8	11,0	19,0	7,1	10,5	5,2	
ASPECTES POLÍTICS	3,1	7,9	8,3	8,0	6,4	4,4	3,5	5,3	7,3	3,6	3,0	3,0	9,6	4,2	5,1	
NETEJA	5,4	5,3	4,3	3,5	4,4	4,5	3,6	1,6	5,6	4,4	4,8	2,9	3,6	2,7	3,6	
PROB. ASSOCIATS A LA IMMIGRACIÓ	5,5	4,5	2,3	3,5	2,3	3,0	2,3	3,1	3,1	3,4	3,6	2,8	1,8	2,5	3,3	

Font: Ajuntament de Barcelona. Baròmetre municipal. Any 2019.

Annex 3: Comunicació i Campanyes.

Annex 3.1

Detall de la web de Seguretat i Prevenció de l'Ajuntament de Barcelona.



Font: Web Ajuntament de Barcelona. Any 2019.

Annex 3.2

Campanya “Perquè circules amb compte, m’agrada viure amb tu”



Font: Web Ajuntament de Barcelona.

Annex 3.3

Campanya “Barcelona, ciutat de vianants”



Font: Web Ajuntament de Barcelona.

Annex 3.4

Campanya "Atenció, tots som vianants"

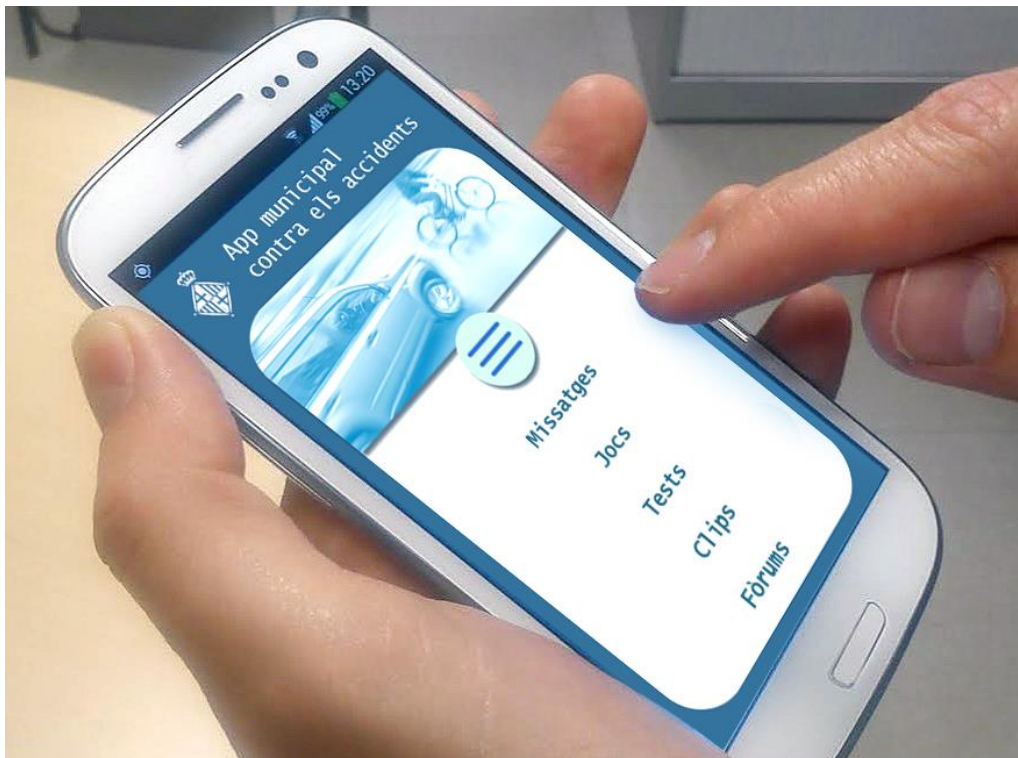


Font: www.elperiodico.com (imatges en línia)

Annex 4: Exemples creació pròpia.

Annex 4.1

Proposta/exemple de la nova app de seguretat viària



Font: Fotomuntatge d'elaboració pròpia.

Annex 4.2

Proposta/exemple de kit per repartir a les sessions de “La Guàrdia Urbana a l’escola”.



Font: Fotomuntatge d'elaboració pròpia.

Annex 4.3

Proposta/exemple de missatges als panells d'informació variable.



Font: Fotomuntatge d'elaboració pròpia.