

Projecte d'Experiència dels Conductors/es de Bus

B

TMB

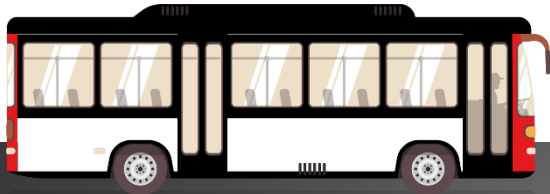
Per donar resposta als reptes que vivim a Bus...

Modernitzar l'organització

Adaptar la cultura corporativa



Afrontar les noves necessitats de mobilitat



...estem treballant en la transformació de la cultura de l'organització i de les persones

Empoderament

Col·laboració

Transformació digital

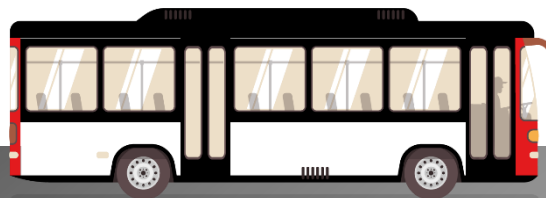
Desenvolupament del talent

Nous rols

Noves formes de treball, de relació i comunicació

Agilitat en la presa de decisions

Exigència



Mitjançant el projecte de l'Experiència de l'Empleat es pretén:

Identificar el que fa que el teu servei sigui més fàcil i et faci sentir millor...

... això suposa noves formes de treballar, relacionar-se i comunicar-se

ETAPA 1



ETAPA 2



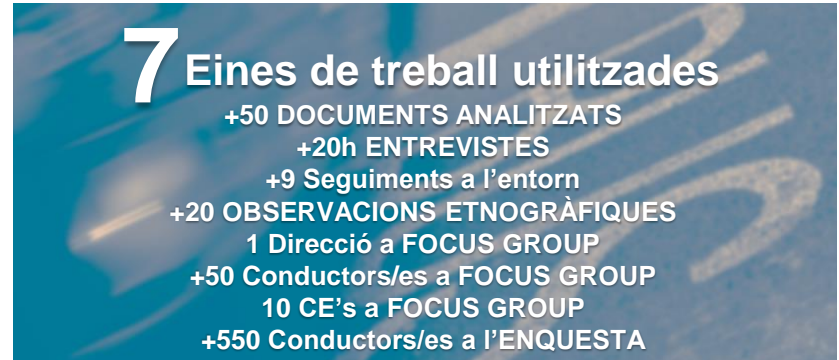
Què hem fet fins ara?

ETAPA 1

B

TMB

Què hem fet?



Què ens heu dit?

Moments de l'experiència

AS IS

Moments i interaccions

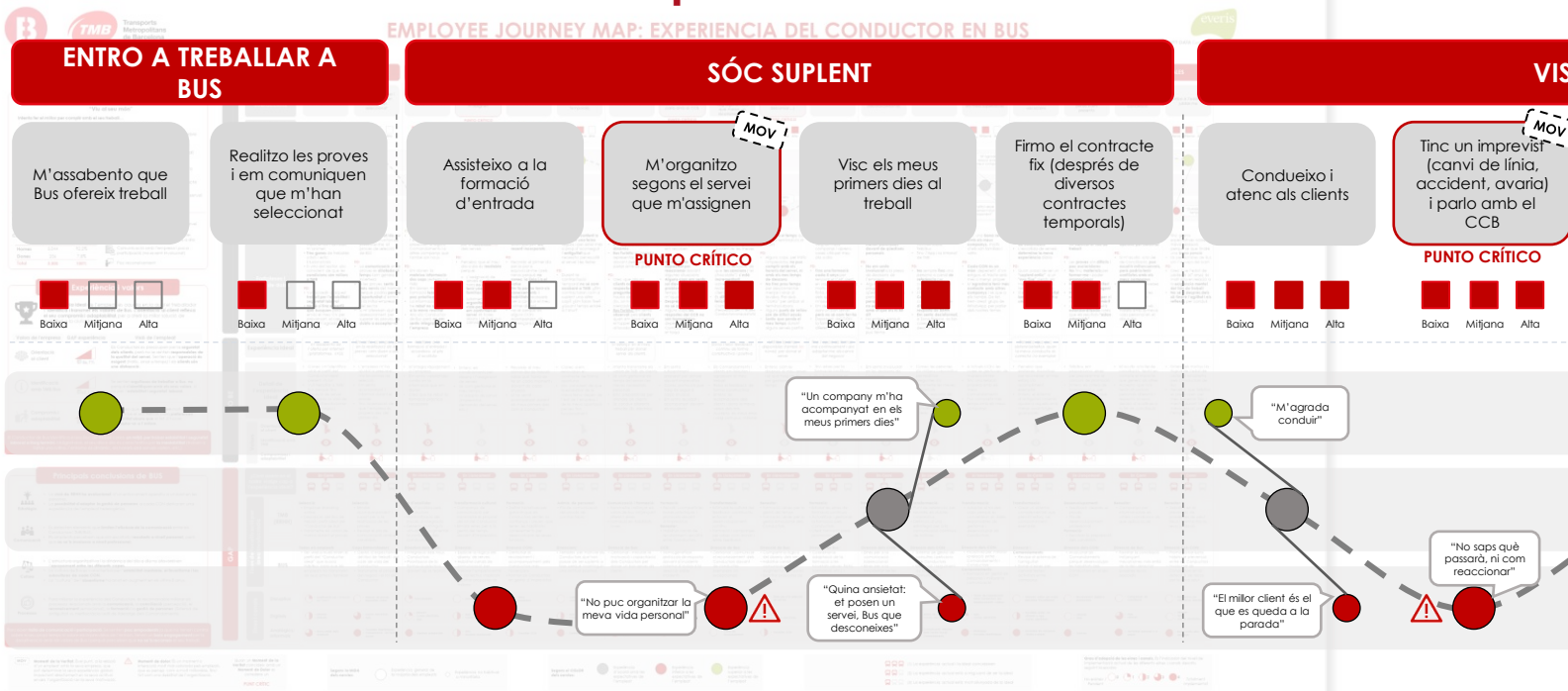
Importància del moment

Emocional Map

BÉ

OK

MALAMENT



Què ens heu dit?

EMPLOYEE JOURNEY MAP: EXPERIÈNCIA DEL CONDUCTOR EN BUS

3 Punts Crítics i 4 Moments de la Veritat (MOV):

M'organitzo segons el servei que m'assignen

PUNT CRÍTIC

Tinc un imprevist (canvi de línia, accident, avaria) i parlo amb el CCB

PUNT CRÍTIC

Necessito quelcom durant el servei (menjar, descansar...)

PUNT CRÍTIC

Vull parlar d'un tema important (laboral/personal)

- ☹ A vegades pel tràfic no puc complir els horaris ni el temps de
- ☹ No tinc prou temps per...
- ☺ Aprofito el temps que tinc al terminal

- ☺ Es preocupen per resoldre temes personals
- ☹ No m'involucren en temes laborals

B

TMB

Com és aquesta experiència?

- ✓ Els Conductors/es estan **orgullosos/es de la seva empresa, el seu acompliment i se senten realitzats en la seva vocació de conducció i mobilitat.**
- ✓ El que **menys els agrada** és el **relacionat amb el servei** (horaris) i que **no se senten involucrats/des.**
- ✓ Els Conductors/es de bus perceben que la **seva experiència milloraria si augmentés:**
 - **La conciliació**
 - **La comunicació**
 - **El reconeixement**
 - **La formació**
- ✓ Perceben un problema de **comunicació bilateral** amb la direcció i els seus responsables i que **no se'ls té en compte** per a la **presa de decisions.**
- ✓ En el seu dia a dia **senten nerviosisme.** Creuen que no tenen els **coneixements** ni les **habilitats** suficients i **necessàries** per enfrontar-se als **imprevistos** del dia a dia.
- ✓ La majoria dels Conductors/es de Bus **valoren molt positivament el seu ofici, el seu impacte en la mobilitat i les condicions laborals** que l'empresa els ofereix.

Com ho farem?

ETAPA 2



Què farem?

COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

- OBJECTIU: **Millorar la comunicació bidireccional**

EMPODERAMENT

- OBJECTIU: **Incrementar l'autoconfiança per actuar davant d'imprevistos**

COMPROMÍS

- OBJECTIU: **Augmentar la identificació amb els valors de l'empresa i amb el propòsit diari del seu rol**

COMPARTIR

- OBJECTIU: **Identificar i expandir les millors pràctiques de gestió de persones entre els diferents CON**

Com ho aconseguirem?



Equips de treball transversals, amb capacitat de decisió



Noves formes i metodologies de treball



Involucrant-vos en les solucions



Reconeixent la feina ben feta i donant-vos feedback

Properes passes

Què farem?



- Mitjançant la plataforma TMBInnova generarem idees per millorar l'Experiència del conductors/es

- A partir de la millora de les idees generades es definiran les iniciatives

- Priorització de les iniciatives per realitzar proves pilot mitjançant sistema de votacions, implicant a tot el col·lectiu de conductors/es

Sistema de votacions

Resultats pilots

- Es decidirà quines iniciatives implantar en base als resultats

Incorporació d' idees a **TMB**innoVA

Ara: a <https://tmbinnoVA.induct.no/>

I a la intranet de TMB



Accés a les aplicacions corporatives de TMB

Faci servir l'usuari i contrasenya personal

VERIFICACIÓ D' USUARI	
Identificador d'usuari	<input type="text"/>
Contrasenya	<input type="password"/>

D'acord

[Canvi de contrasenya ?](#)

[No veig les meves aplicacions](#)

Administrador de web: CST | correu electrònic: operadorcst@tmb.net

Aviat: a **TMBapp**



Incorporació d'idees a **TMB**innova

Experiència conductor/a

Enllaços d'interès

En aquest espai trobaràs materials i informacions que poden ser-te útils per a acabar de donar-li forma a les teves propostes:

- Video informe dels resultats de la fase diagnòstica. Inclou un recull d'algunes de les idees que ja es van aportar en els propis tallers i que et poden servir d'exemple o d'inspiració.
- Descripció de cada una de les 4 línies d'actuació (Comunicació i participació, Empoderament, Compromís i Compartir) que identifiquen les prioritats d'actuació i dins de les quals cal ubicar cada una de les propostes.

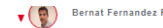
Recorda que les vostres idees seran avaluades, tenint en compte el seu impacte i la seva viabilitat, per a dur a la pràctica com a proves pilot aquelles que resultin escollides.

Registra la teva idea

Aquí pots accedir al [formulari per a registrar la teva idea](#). Recorda que l'has de classificar dins d'una de les 4 Línies d'Actuació i que pots afegir arxius adjunts amb la informació que consideris necessària.



Reptes ▾ Altres iniciatives ▾ Projectes ▾ Notícies Sobre TMBInnova



Posició 3 Gu

Radar

Títol del cas innovador*

Sector*

-- Seleccione de la llista-- ▾

Descripció:

B I S Format - | A · X_e | ¶ | ¶ | ¶ | ¶ | ¶ | Ω

Empty text area for description

Descripcions Línies d'actuació

Experiència Conductor/a

Línia
D'actuació

Comunicació i
Participació

Empoderament

Compromís

Compartir

Objectiu

Explorar diferents canals

Posar en valor els
coneixements i habilitats

Treballar l'empatia i el
reconeixement

Reduir diferències i
homogeneïtzar pràctiques

Repte

Com podríem potenciar
els canals i espais de
col·laboració, fent-los més
atractius i útils pels
conductors/es, i fomentar
l'apropament entre les
persones que fem possible
el servei de bus en el dia
a dia?

Com podríem fomentar
l'aprenentatge
multidisciplinari dels
conductors/es per actuar
amb més autonomia
davant d'imprevistos o
incidències?

Com podríem connectar
els treballadors amb
l'empresa per generar
més compromís i
vinculació amb aquesta?

Com podríem
estandarditzar
procediments i bones
pràctiques a tots els
CONs?

Planificació



Presentació Resultats
Diagnòstic

8/oct/20

A partir del 9 d'octubre, registre a la plataforma per familiaritzar-se amb ella



Implementació d'Iniciatives pilot

Del 13 al 26/oct

Fase d'Ideació



Avaluació de
resultats de les
iniciatives

Del 27/oct al 20/nov

.Definició d' iniciatives

. Definició de pilots

PRIORITZACIÓ DE PILOTS

. Realització de pilots escollits



Consolidació
iniciatives

A p. de l'11/gener 2021

Resultats dels pilots

Adaptació de les iniciatives per a la seva viralització

I Plantejament de la nova tria de Iniciatives pilots.



Planificació de properes iniciatives

Gràcies per acompanyar-nos en aquest viatge!

“ Hem d’aconseguir que els treballadors se sentin encara més orgullosos de pertànyer a TMB i de la feina que fan, i també que els ciutadans ens reconeguin com una empresa referent al món per l’excel·lència del nostre servei. ”

Gerardo Lertxundi Albéniz
Conseller Delegat de TMB

B

TMB