



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA



MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

PROGETTO MOBIMART

T3.2.3 Centro Operativo Locale

29/11/2021 - LIVORNO



Autorità di Sistema Portuale
del Mare di Sardegna



Autorità di Sistema Portuale
del Mar Tirreno Settentrionale

La cooperazione al cuore del Mediterraneo
La coopération au cœur de la Méditerranée



Progetto numero	168
Acronimo	MOBIMART
Titolo progetto	Mobilità intelligente mare terra
Inizio/ fine progetto	01.04.2018- 31.10.2021
Durata	41 mesi + 120 gg

Componente	T3 Sistemi Informativi provinciali e comunali
Attività a cui si riferisce il prodotto	Sistema Informativo dei Trasporti e della Mobilità
Titolo prodotto	T3.2.3 Centro Operativo Locale
Stage di riferimento	7
Periodo riferimento (inizio/Fine)	aprile - dicembre 2021

Autore	Provincia di Livorno
Versione	
Data	29/11/2021
Responsabile della validazione	Dott.ssa Irene Nicotra
Data revisione	
Riepilogo modifiche	
Autore modifiche	



Indice

PROGETTAZIONE CAT ELBA- OBIETTIVI STRATEGICI E LIVELLO DEI SERVIZI	p. 1
SERVIZIO INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION E MOTIVAZIONALE PER UTILIZZO SERVIZI TPL DI LINEA E A DOMANDA, SERVIZI INTEGRATI	p. 5
SERVIZIO SUPPORTO PER L’ALIMENTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DATI	p. 8
PRESIDIO FRONT OFFICE MONITORAGGIO DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI OFFERTI E INTEGRAZIONE CON I SERVIZI DELL’UFFICIO TERRITORIALE	p. 9
CONCLUSIONI	p.11

PROGETTAZIONE CAT ELBA- OBIETTIVI STRATEGICI E LIVELLO DEI SERVIZI

Obiettivi strategici

Gli obiettivi strategici che hanno guidato la fase progettuale del CAT (Centro Accessibilità del Territorio) nella concretizzazione del ruolo definito dalla Provincia sono:

- ▶ valorizzare e potenziare i servizi (sociali produttivi turistici) esistenti sul territorio;
- ▶ diminuire le difficoltà ed i disagi presenti nei punti di trasbordo e di interruzione della catena di servizi intermodale del passeggero per l'accesso al territorio;
- ▶ attuare il rispetto dei diritti del passeggero sanciti a livello UE;
- ▶ definire standard minimi comuni di qualità (progettata, offerta, realizzata, percepita) tra tutti gli operatori della catena di servizi intermodali al passeggero;
- ▶ attuare il diritto all'accessibilità ai servizi (di mobilità e territoriali) anche per gli utenti disabili, deboli e disagiati.

Obiettivi operativi

Gli obiettivi operativi che il CAT deve assumere sono pertanto:

- ▶ Livello Base
 - Aumentare la consapevolezza degli utenti (compresi i soggetti deboli) sull'offerta di reti di trasporto che realizzano l'accessibilità ai servizi presenti sul territorio;
 - Fornire informazioni programmate e non programmate relative a: percorsi di viaggio, orari dei diversi tipi di trasporto, presenza di determinati servizi, cantieri, scioperi, modifiche alla viabilità cittadina programmate, punti di interesse sul territorio;
 - raccogliere reclami e suggerimenti provenienti da utenti e stakeholder
 - Sistematizzare le informazioni in possesso e riportarle periodicamente ai soggetti regolatori ed agli operatori
- ▶ Livello Avanzato
 - Favorire la costituzione e la gestione di un Tavolo di Concertazione composto dai soggetti diversi che devono interagire in modo coordinato per realizzare interventi di miglioramento sul servizio offerto;
 - Costruire percorsi di mobilità su richiesta dell'utente provvedendo, laddove necessario e possibile, alla prenotazione dei servizi stessi

I processi per la gestione del CAT

Per la realizzazione degli obiettivi descritti, in fase progettuale, sono stati individuati 3 macroprocessi:

- ▶ Gestione delle informazioni;
- ▶ Erogazione dei servizi di Front Office e di Back Office;
- ▶ Customer Care.

Qui di seguito vengono descritte le principali funzionalità a cui i processi sopraccitati devono rispondere:

- **Gestione delle informazioni:**
è il processo interno gestito dal personale di back office che si occupa della raccolta, della sistematizzazione e dell'aggiornamento delle informazioni con lo scopo di metterle a disposizione del Front Office. Comprende, inoltre, l'aggiornamento del sito web. Di fondamentale importanza per il buon esito di questo processo è la sottoscrizione di Service Level Agreement con i soggetti individuati al fine di ottenere informazioni tempestive, affidabili e fruibili dagli operatori.
- **Erogazione dei servizi:**
Questo processo, a seconda della tipologia del servizio offerto, può coinvolgere sia il personale di front-office che quello di back office. In particolare si evidenzia:
 - I servizio base:
 - Erogazione di informazioni (comprensione del bisogno, raccolta delle info pertinenti, restituzione e "traduzione" delle info all'utente attraverso la forma più efficiente)
 - I (possibili) servizi avanzati:
 - Prenotazione di percorsi di mobilità "continui" e a forte connotazione intermodale (comprensione del bisogno, ricerca del percorso migliore rispetto alle esigenze dell'utente, prenotazione dove possibile dei servizi)
 - -Direct Marketing: diffusione e promozione dei servizi esistenti

- **Customer Care**

Anche questo processo si suddivide in servizi base e servizi avanzati:

- Servizio Base:
 - Gestione e raccolta di reclami e/o suggerimenti da parte di utenti e stakeholder
 - Analisi dei dati e condivisione degli esiti con i soggetti coinvolti (Enti, Aziende, Associazioni, etc), anche in occasione delle riunioni del Tavolo di Concertazione.
- Servizio avanzato:

- o Rilevazione della soddisfazione degli utilizzatori (ICS, indagini di Customer Satisfaction).

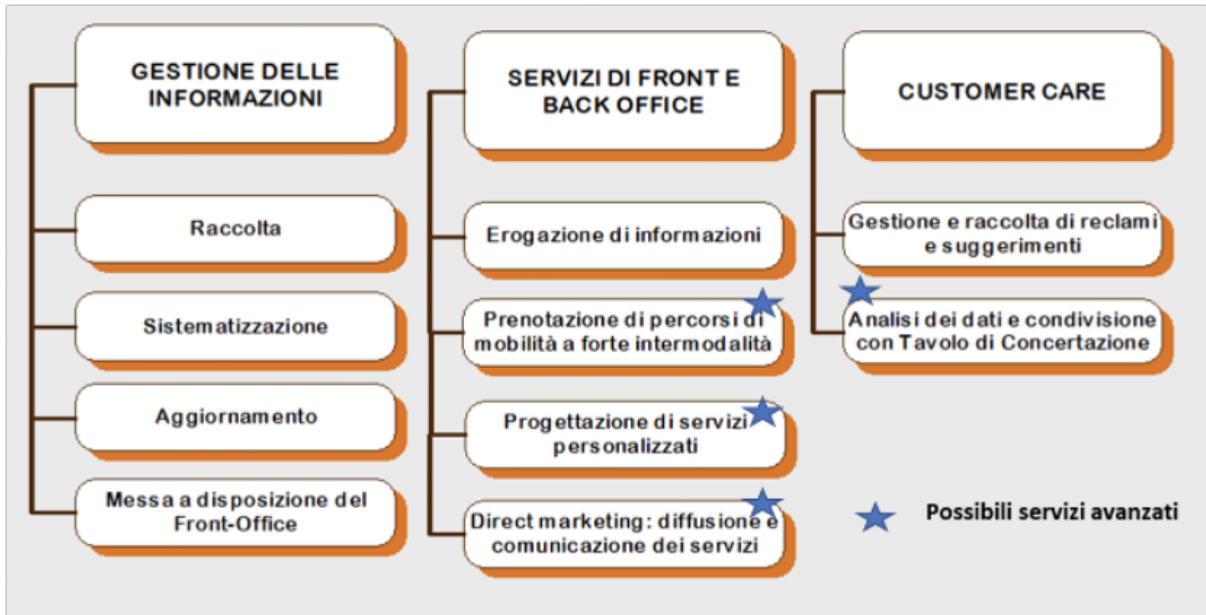


Figura 1- I processi caratteristici del CAT

La struttura organizzativa del CAT

L'organigramma riportato in figura rappresenta l'ipotesi della struttura organizzativa che dovrebbe assumere il CAT per la gestione dei processi caratteristici descritti e per la realizzazione degli obiettivi strategici correlati.

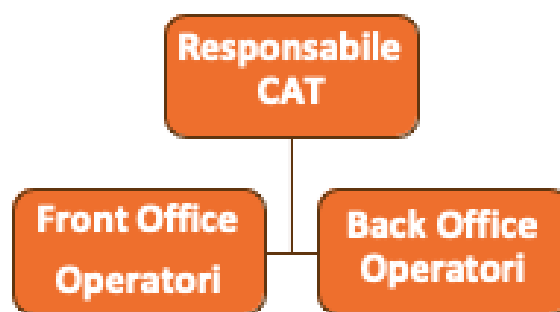


Figura 2: La struttura organizzativa del CAT

Il dimensionamento del CAT

Considerato l'alto grado di innovazione e di particolarità del progetto che non consente di disporre di case history per realtà simili, l'organizzazione del CAT, è stata ipotizzata solo sulla base degli orari di apertura del servizio.

Gli operatori di front e di back office, all'occorrenza, dovranno essere intercambiabili tra loro. A seguito di un periodo di sperimentazione, per procedere ad un successivo dimensionamento ottimale di risorse, si dovranno raccogliere dati relativi a:

- Carico medio giornaliero di richieste provenienti dai diversi canali (utenti allo sportello, telefonate, mail, lettere, fax)
- Carichi ore punta
- Carichi ore di morbida
- Flusso informativo da gestire (dipendente dai requisiti espressi negli SLA).

Gli strumenti tecnologici per la gestione del Centro di Accessibilità al Territorio

L'infrastruttura tecnologica dovrà essere in grado di soddisfare i seguenti standard minimi di servizio:

- centralino
- linee telefoniche (NUMERO VERDE)
- connessione di rete,
- account di posta elettronica
- sito web
- possibilità di chiamate in uscita anche verso numeri nazionali e/o cellulari, per i contatti in out bound;
- attrezzature per postazioni operatore (nel numero massimo di 2).

I service level agreement del Punto CAT

I "Service Level Agreement" sono strumenti contrattuali che hanno l'obiettivo di definire le regole per l'erogazione dei servizi e i parametri di riferimento volti al monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Ulteriore obiettivo degli S.L.A. è quello di definire le regole di interazione tra il Punto CAT e i soggetti direttamente e indirettamente coinvolti nell'erogazione del servizio all'utenza.

A tale fine gli S.L.A. del Punto CAT dovranno definire i requisiti da rispettare in termini di:

- Affidabilità e Frequenza di aggiornamento delle informazioni da terze parti;
- Affidabilità e Frequenza di aggiornamento delle informazioni fornite dal Punto Cat;
- standard prestazionali per i servizi;

La formalizzazione e l'ufficializzazione di tali requisiti, che avverrà nel corso delle riunioni del Tavolo di Concertazione, consentirà di rendere trasparenti i livelli di servizio che il CAT potrà mettere a disposizione degli utenti.

SERVIZIO INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION E MOTIVAZIONALE PER UTILIZZO SERVIZI TPL DI LINEA E A DOMANDA, SERVIZI INTEGRATI

Il Centro Accessibilità Territoriale CAT è stato avviato operativamente con n. 4 operatori, selezionati in base a requisiti di competenze e conoscenze rispetto al territorio, a capacità comunicative e tecnologiche e ad esperienze in servizi simili. Il servizio CAT-Elba si è avviato a partire dal giorno 17 luglio 2021 e ha avuto durata fino al 14 settembre 2021 compreso.

Il progetto tecnico di avvio della start up del CAT, ha previsto una preparazione tecnico organizzativa avviata a partire dalla fine giugno e inizi luglio 2021, fino alla partenza effettiva del servizio.

Le azioni svolte sono state le seguenti:

- ricerca e selezione del personale
- incontri sul territorio con i candidati
- selezione di n. 4 operatori addetti
- contrattualizzazione degli operatori
- Formazione del personale

Allestimento spazio di lavoro CAT ELBA

Lo spazio individuato per l'allestimento del desk operativo del CAT Elba, è stato individuato all'interno al piano terreno dell'Info point, gestito dalla società Cosimo de' Medici srl, presso Calata Mazzini, 37 a Portoferraio.

Lo spazio è stato dotato di un desk multifunzionale, in linea con i protocolli anti-contagio da covid-19 (pannello trasparente protettivo) con attrezzatura tecnologica e rete internet, WI FI. La postazione è stata integrata con supporti mobili logotipizzati allo scopo di renderla riconoscibile e identificata al cliente, rispetto al progetto e alla sua finalità.

L'avvio del progetto ha previsto inoltre le seguenti azioni:

- Allestimento spazio fisico con attrezzature necessarie (desk completo multifunzionale, in linea con le normative anti contagio)
- approvvigionamento materiale cancelleria necessario al servizio
- approvvigionamento materiale sanitario per sanificazione
- Presidi individuali per prevenzione contagio
- monitoraggio quotidiano misurazione febbre personale in forza
- allestimento di supporti tecnologici (linea telefonica dedicata-PC-Centralino-rete internet)
- attivazione di un numero dedicato del CAT ELBA

- Creazione di una mail dedicata ad uso dell'ufficio CAT ELBA
- Creazione di cartelle condivise su PC
- Creazione di gruppo whats app per la comunicazione rapida di servizio
- Interazione con il sito WEB della Provincia di Livorno con apertura di una pagina dedicata al servizio CAT ELBA (CENTRO ACCESSIBILITA' TERRITORIO)

Le attività che sono state sviluppate sono le seguenti:

- Comunicazione ed informazione del contesto organizzativo e produttivo in merito ai servizi di mobilità attivati all'isola (CAT, Osservatorio, Carta dei servizi di accoglienza)
- Indagine di convalida degli indicatori e dei parametri contenuti nella Carta dei Servizi
- Redazione definitiva e pubblicazione della Carta
- Indagine di Customer sulle prestazioni realizzate nel periodo estivo

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE DEL CONTESTO ORGANIZZATIVO E PRODUTTIVO RELATIVO AI SERVIZI DI MOBILITA' DELL'ISOLA

Per l'avvio del servizio di supporto Ufficio stampa è stata coinvolta una risorsa umana specializzata nel settore dell'Isola dell'Elba che ha presidiato e supportato la conferenza stampa di avvio e la diffusione di comunicati stampa a redazioni locali.

L'ufficio stampa si è occupato dell'attivazione e gestione dei profili social e pagine dedicate al servizio/progetto sui principali social network. In particolare sono state attivate 2 pagine IG e FB dedicate al CAT ELBA, la cui amministrazione è attualmente di proprietà della Coop. Itinera e in fase di transizione verso l'Amministrazione comunale che si occuperà di mantenerla attiva.

I seguenti social media: Facebook, Instagram, YouTube.

Il piano social media è stato gestito secondo un programma settimanale, con particolare riferimento a FB e Instagram. I principali obiettivi della gestione sono stati:

- Redazione contenuti finalizzati alla comunicazione dei servizi integrativi (Apecar-Navette spiagge-Servizi a domanda- Servizi Notturni)
- Produzione di campagne fotografiche a tema dedicate per ogni contenuto
- Comunicazione informative rivolte all'utenza e servizi aggiuntivi

Per ogni social media verranno sfruttati tutti gli strumenti a disposizione per intercettare il maggior numero di utenti interessati e per sviluppare con loro un rapporto di fidelizzazione.

Si fa presente che per garantire una maggiore diffusione dell'informazione su tutto il territorio dell'Isola sono state previste azioni di sponsorizzazione periodica che hanno restituito dei buoni risultati in termini di followers.

INDAGINE E CONVALIDA DEGLI INDICATORI E DEI PARAMETRI CONTENUTI NELLA CARTA DEI SERVIZI E REDAZIONE DEFINITIVA E PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi deve fornire valore aggiunto ai processi di miglioramento in corso sul territorio provinciale ed insulare per l'accoglienza del passeggero.

Deve riferirsi contemporaneamente:

- Ai diritti dei passeggeri stabiliti a livello UE e in Italia dall'ART (Autorità Regolazione Trasporti)
- Alle normative in materia di certificazione di qualità
- Alle buone pratiche esistenti (es. carta dei servizi delle aziende regionali di TPL)

La Carta dei Servizi progettata riprende la struttura a 3 livelli della Norma di Qualità EN 13816:2002 e la adatta al compito specifico di monitoraggio e gestione dell'esperienza del cliente del Sistema Intermodale di trasporto della direttrice Campiglia Piombino Elba .

INDAGINE CUSTOMER SULLE PRESTAZIONI REALIZZATE NEL PERIODO ESTIVO

L'indagine di Customer ha previsto un intervento sistematico di rilevazione quanti-qualitativa del gradimento del servizio rivolto a varie tipologie di target presenti sul territorio. Il servizio ha previsto una azione di rilevazione diretta alla persona, rispetto alla conoscenza e quindi alla soddisfazione rispetto al servizio, se utilizzato e per quali motivazioni. Per la rilevazione sono state utilizzate schede cartacee da compilare direttamente a contatto con l'intervistato. Questa azione ha avuto lo scopo di convalidare la carta dei servizi quale strumento di dialogo trasparente e

condiviso con la comunità residente, turisti abituali e non.

La scheda rilevazione è stata prodotta tenendo conto della normativa relativa alla Privacy e al trattamento dei dati sensibili. Pertanto la scheda non prevedeva la rilevazione di dati personali.

L'indagine è stata realizzata a partire dal giorno 4 settembre e consegnata il giorno 14 settembre 2021:

- Ø n. 7 operatori
- Ø consegna di n.883 interviste

SERVIZIO SUPPORTO PER L'ALIMENTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DATI

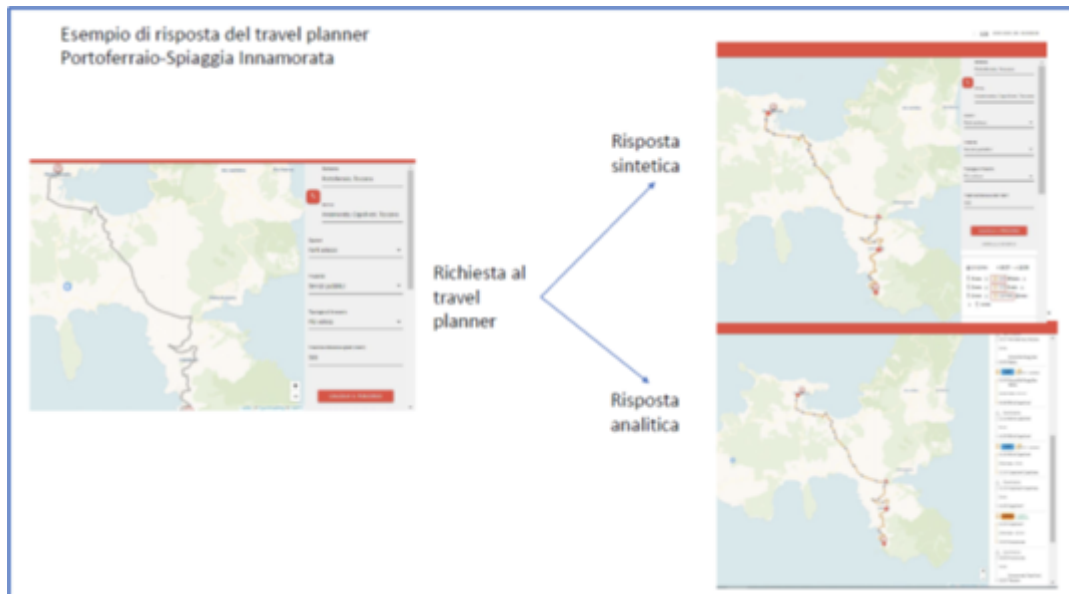
Utilizzando i moduli software allestiti con il progetto Mobimart sono state svolte le attività di rilevazione ed aggiornamento dei dati dei servizi aggiuntivi di TPL (Marebus) svolti dai comuni.

I dati sui servizi di TPL sono raccolti con un formato tale (GTFS) da costituire anche l'aggiornamento dei servizi contenuti all'interno della piattaforma Elba Sharing .

Si è potuta realizzare per la prima volta sul sito web.bontime.it della Provincia la rappresentazione complessiva della rete di TPL che si svolge sul territorio elbano, con innovative funzioni di infomobilità (es. travel planner per tutte le località comprese le spiagge servite dai servizi Marebus).



Inserimento dei servizi Marebus nella piattaforma Bontime



Esempio di applicazione del travel planner integrato CTT/Marebus

PRESIDIO FRONT OFFICE MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI E INTEGRAZIONE CON I SERVIZI DELL'UFFICIO TERRITORIALE

PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

La gestione operativa del CAT è stata svolta da n. 4 operatori front office, che si sono alternati in turni di 6 ore giornaliero, per un totale di 12 ore/giorno per 7 gg.settimanali

L'operatore ha svolto i seguenti servizi :

- attività di front-office - informazione, presentazione del servizio
- attività telefonica- informazione, presentazione delle caratteristiche del servizio e servizio prenotazione Apecar e servizio a domanda. IL servizio comprende inoltre la raccolta dati e informazioni e la compilazione delle schede rilevazione fornite dal committente.

Con riferimento ai turni di lavoro dell'operatore è stato garantita la seguente distribuzione oraria settimanale nel periodo dal 17 luglio al 14 settembre 2021.

- Nei giorni dal 14 al 17 LUGLIO 2021 gli operatori si sono alternati in una attività formativa teorico-pratica per acquisire conoscenze e competenze specifiche sul servizio:
 - conoscenza della rete del TPL dell'Isola d'Elba
 - conoscenza dei servizi specifici APECAR, SERVIZIO A DOMANDA, ELBA NIGHT, NAVETTE SPIAGGE
 - conoscenza e uso degli strumenti tecnologici a disposizione
 - conoscenza e uso degli strumenti di rilevazione dati, informazione e monitoraggio richieste in arrivo, prenotazione servizi.

- sistematizzazione su supporto informatico dei dati in entrata ad uso del gruppo di lavoro
- condivisione degli strumenti di lavoro e passaggio di consegne tra gli operatori e, tra questi e la committenza
- Nei giorni dal 17 al 20 AGOSTO compresi, sono stati svolti ulteriori turni di lavoro per una attività di lancio, promozione e supporto sulle linee 3 e 5 per comunicare l'avvio del servizio a domanda

ORARIO OPERATORE UFFICIO CAT ELBA

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	domenica
8.00-14.00	8.00-14.00	8.00-14.00	8.00-14.00	8.00-14.00	8.00-14.00	8.00-14.00
14.00-20.00	14.00-20.00	14.00-20.00	14.00-20.00	14.00-20.00	14.00-20.00	14.00-20.00

N. operatori impiegati: 4

tot. Ore: n.720 ca. compresi turni suppletivi

SERVIZIO COORDINAMENTO COMMESSA

L'avvio del Cantiere, considerando la stagione estiva già avviata sul territorio elbano, e soprattutto la creazione di un servizio ex novo in tempi rapidi, ha comportato la presenza costante di un coordinatore di commessa con il ruolo di interfaccia costante con il personale in forza e con il responsabile di progetto. Il coordinatore di commessa si è occupato dei seguenti servizi:

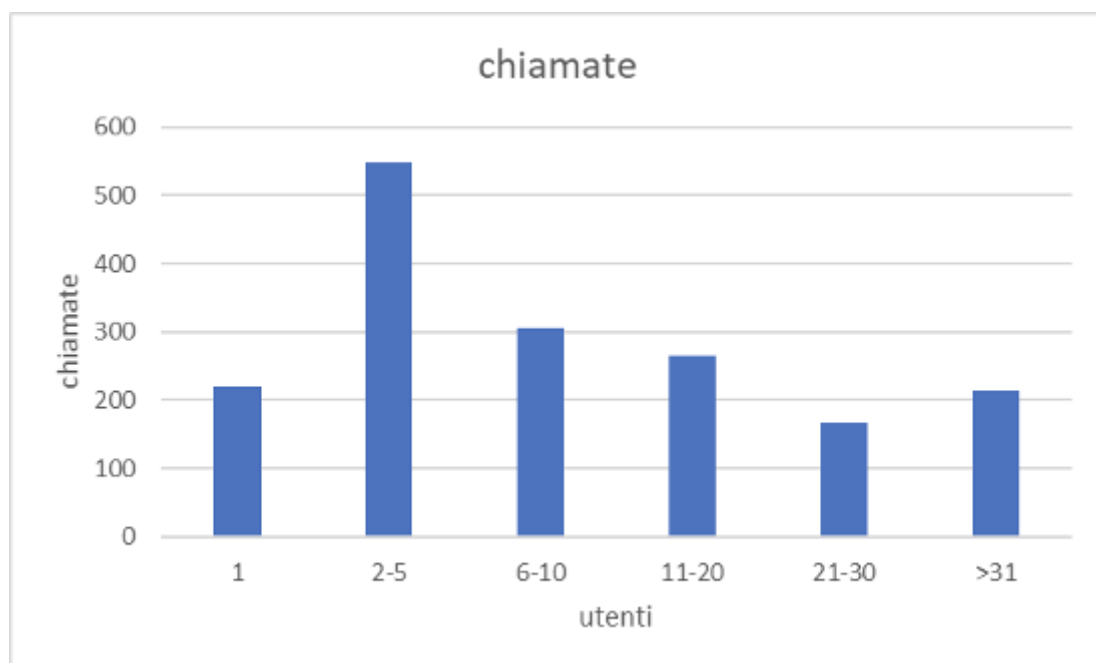
- Condivisione progetto CAT- Obiettivi, strategie, risultati
- Progettazione e piano operativo ufficio CAT elba
- Selezione personale
- Contrattualizzazione personale
- Calendario orario personalizzato
- Gestione orientamento e formazione personale
- Supporto allestimento postazione CAT
- Scelta e Contratti con fornitori
- Co-progettazione piano di comunicazione grafica
- Condivisione Piano di comunicazione Ufficio Stampa e social
- Coordinamento e monitoraggio attività Customer
- Monitoraggio costante dei servizi
- Controllo amministrativo

L'esperienza della start up del CAT ha comunque avuto un esito positivo importante per la sua affermazione sul territorio, considerando il numero di fruitori dei servizi che sono entrati in contatti nei soli 2 mesi di attività.

CONCLUSIONI

Il funzionamento del CAT ELBA in agosto è stato “inflazionato” dalle richieste dei turisti, in coerenza peraltro con gli obiettivi in materia di promozione del territorio posti al momento del finanziamento del servizio apecar giornaliero e notturno.

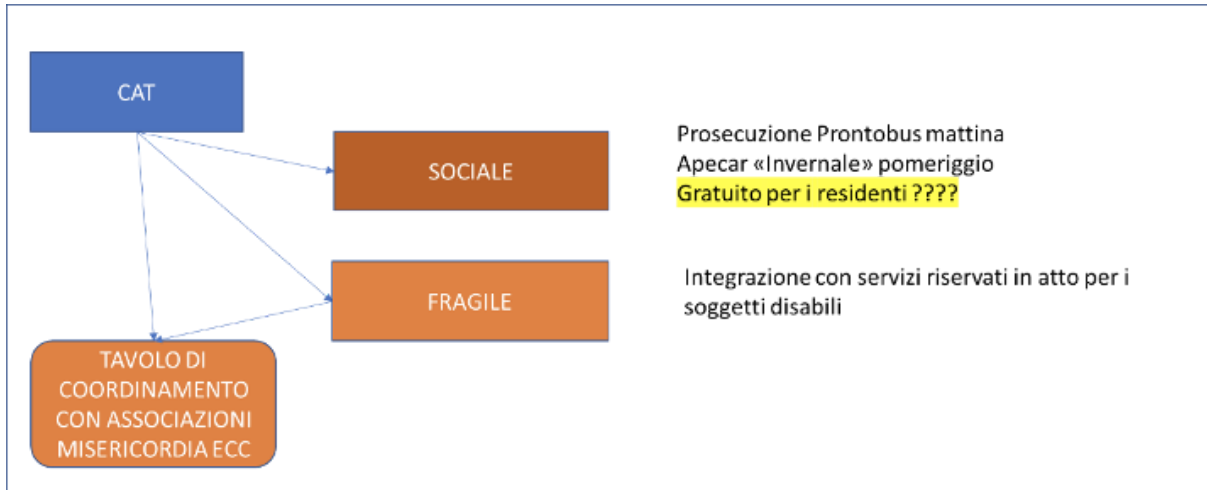
I dati numerici evidenziano che il servizio CAT è stato riconosciuto e ben accolto dall'utenza : dal primo al 18 agosto sono pervenute 1721 telefonate da 479 utenti diversi con la frequenza per utente visibile nel grafico seguente:



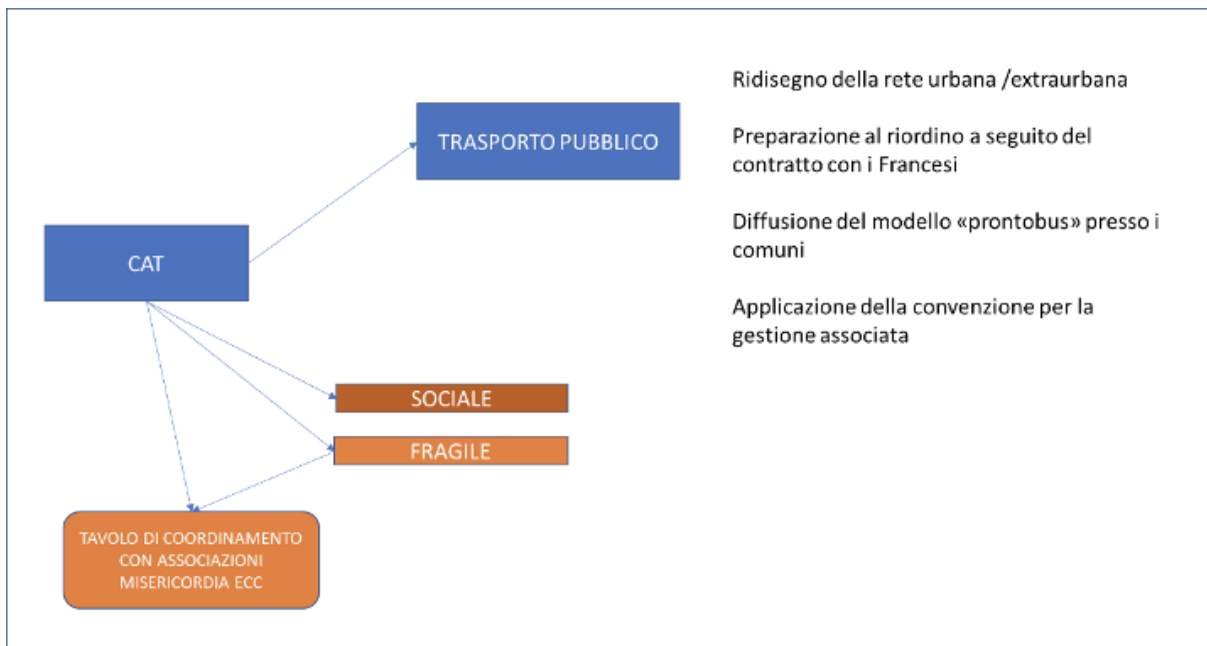
Si è anche creato un funzionale rapporto con gli utenti “fissi” del servizio residenti nel comune , le cui esigenze di trasporto si proiettano ovviamente anche sul periodo invernale.

I dati raccolti permettono di disegnare gli **scenari evolutivi** per il prosieguo del progetto CAT/UFFICIO PERIFERICO.

Primo Modulo : Prosecuzione Prenotazione e Allargamento all'utenza Fragile



Secondo Modulo : Ri-progettazione del Trasporto Pubblico Elba



Terzo Modulo : riordino della mobilità complessiva secondo l'idea di città decisa dal Comune e applicazione paradigma MaaS- (Mobility as a Service)

