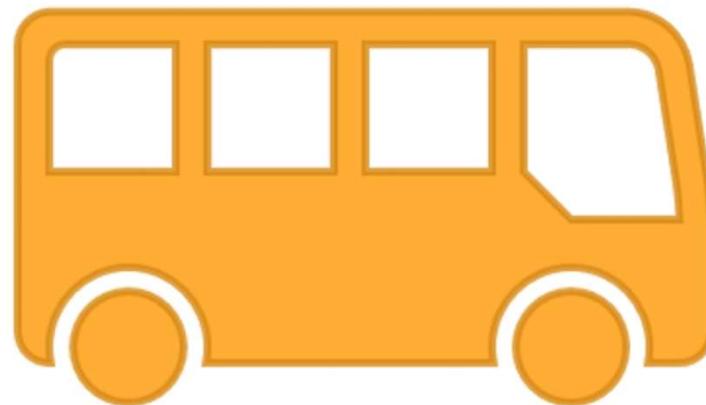


Progetto Mobility Bus



Il progetto nasce dall'esigenza di ottimizzare il servizio di Mobility Bus, che si occupa di trasportare persone con disabilità motoria per lo svolgimento di attività legate al tempo libero.

Sono stati previsti due obiettivi specifici:

- ▶ migliorare il sistema di informazione sul funzionamento del servizio, soprattutto al momento dell'autorizzazione;
- ▶ aumentare il livello di gradimento da parte degli utenti.

L'esigenza di un'ottimizzazione del servizio nasce dal fatto che, dall'analisi dei dati relativi alle annualità 2018 - 2020, si riscontrano due criticità:

- ▶ l'alto numero di utenti che risultano iscritti al servizio, ma che non ne usufruiscono.
- ▶ L'alto numero di disdette delle corse prenotate da parte degli utenti.

Problemi:

N° fruitori servizio < N° iscritti al servizio

Non hanno avuto un'esperienza positiva

Scarsa informazione relativa al funzionamento servizio

Non ne hanno più bisogno

Poca chiarezza al momento dell'autorizzazione

Iscrizioni tramite gruppi in occasione di eventi

Obiettivi:

Aumentare il grado di informazione sul servizio

fornire indicazioni chiare al momento dell'autorizzazione

inviare materiale informativo con spiegazione (per es. lettera, volantino..)

Migliorare il livello di gradimento degli utenti

acquisire informazioni sul grado di soddisfazione (per es. con questionari periodici?)

Permettere alle persone di recensire il servizio (magari attraverso APP Amt?)

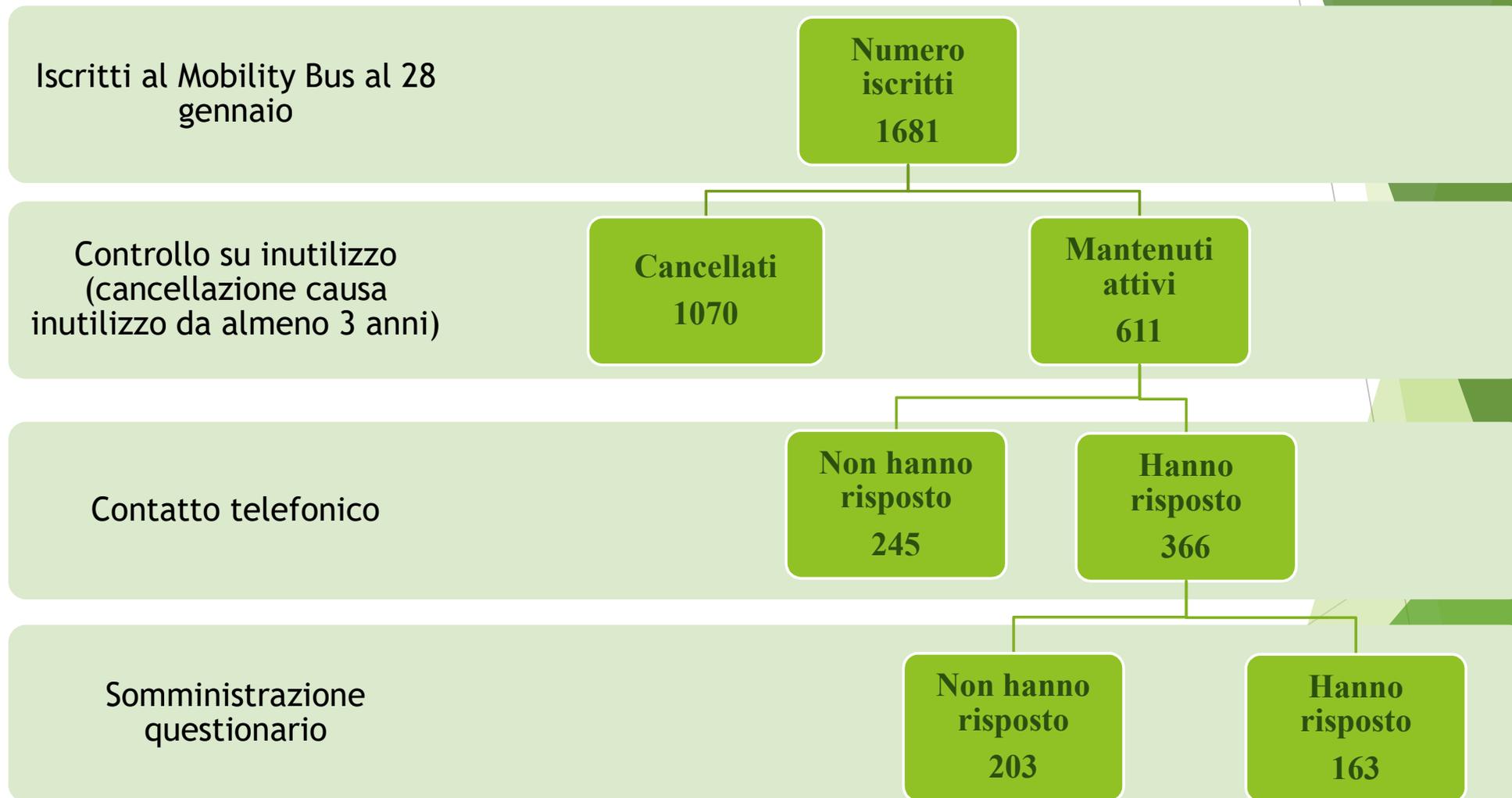
Strumenti

È stato somministrato un questionario telefonico (dal 27/10/2020 al 31/12/2020), ad un campione degli utenti iscritti al servizio, al fine di ottenere le seguenti informazioni:

- ▶ I mezzi d'informazione attraverso i quali gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio.
- ▶ I motivi per cui gli utenti non utilizzano più il servizio.
- ▶ La frequenza di utilizzo da parte degli utenti.
- ▶ L'opinione complessiva degli utenti sul servizio, sui punti di forza e sugli aspetti migliorabili.

Nel corso del 2021 è avvenuta l'elaborazione e l'analisi delle informazioni raccolte.

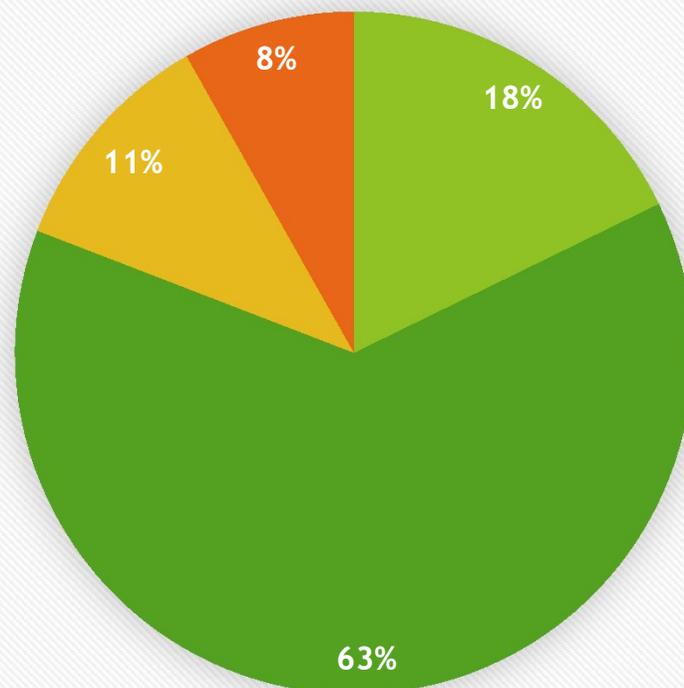
Dati di contesto



FRUITORI DEL SERVIZIO

Utilizza il servizio	82
Non utilizza il servizio	73
Non risponde	8
TOTALE	163

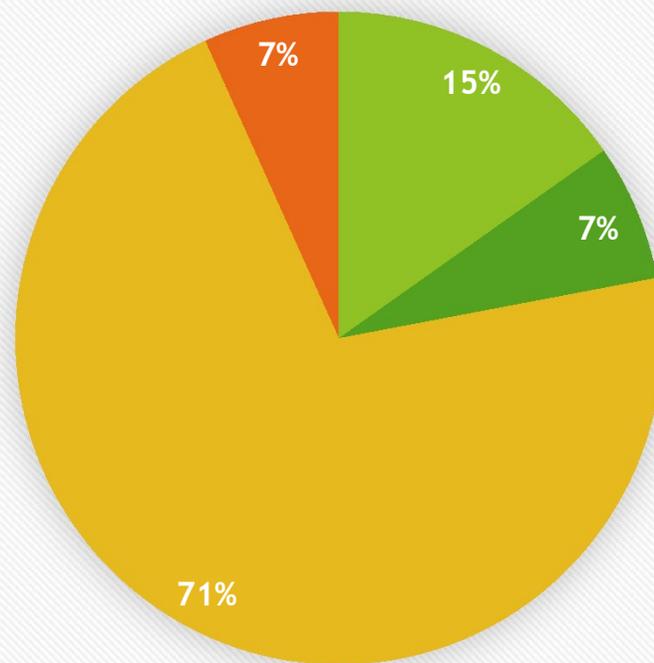
Perché non utilizza il servizio?



- Esperienza negativa.
- Non ne ha più bisogno.
- iscrizioni tramite gruppi in occasione di eventi.
- poca chiarezza sull'autorizzazione.

Tasso di risposta 100% di coloro che non utilizzano più il servizio

Com'è venuto a conoscenza del servizio di Mobility Bus?

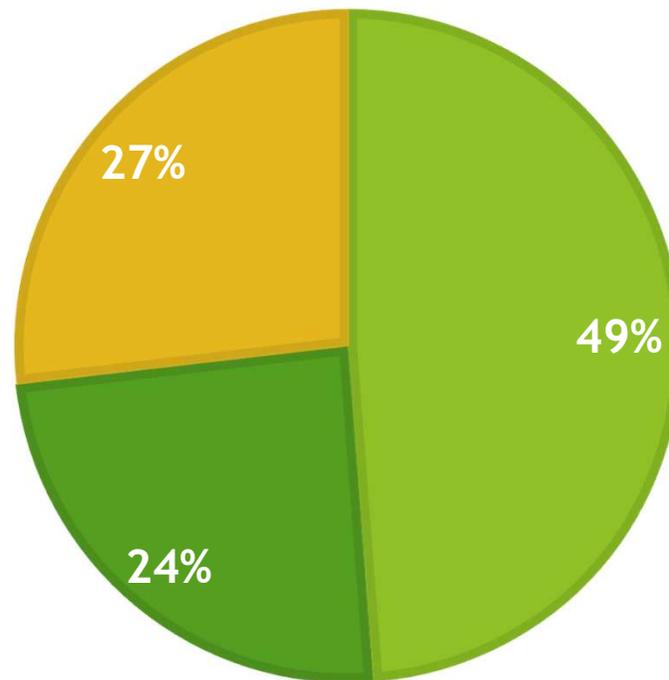


■ Associazioni. ■ Centro riabilitativo o casa famiglia. ■ Amici. ■ Internet.

Tasso di risposta 71.95% di coloro che utilizzano il servizio

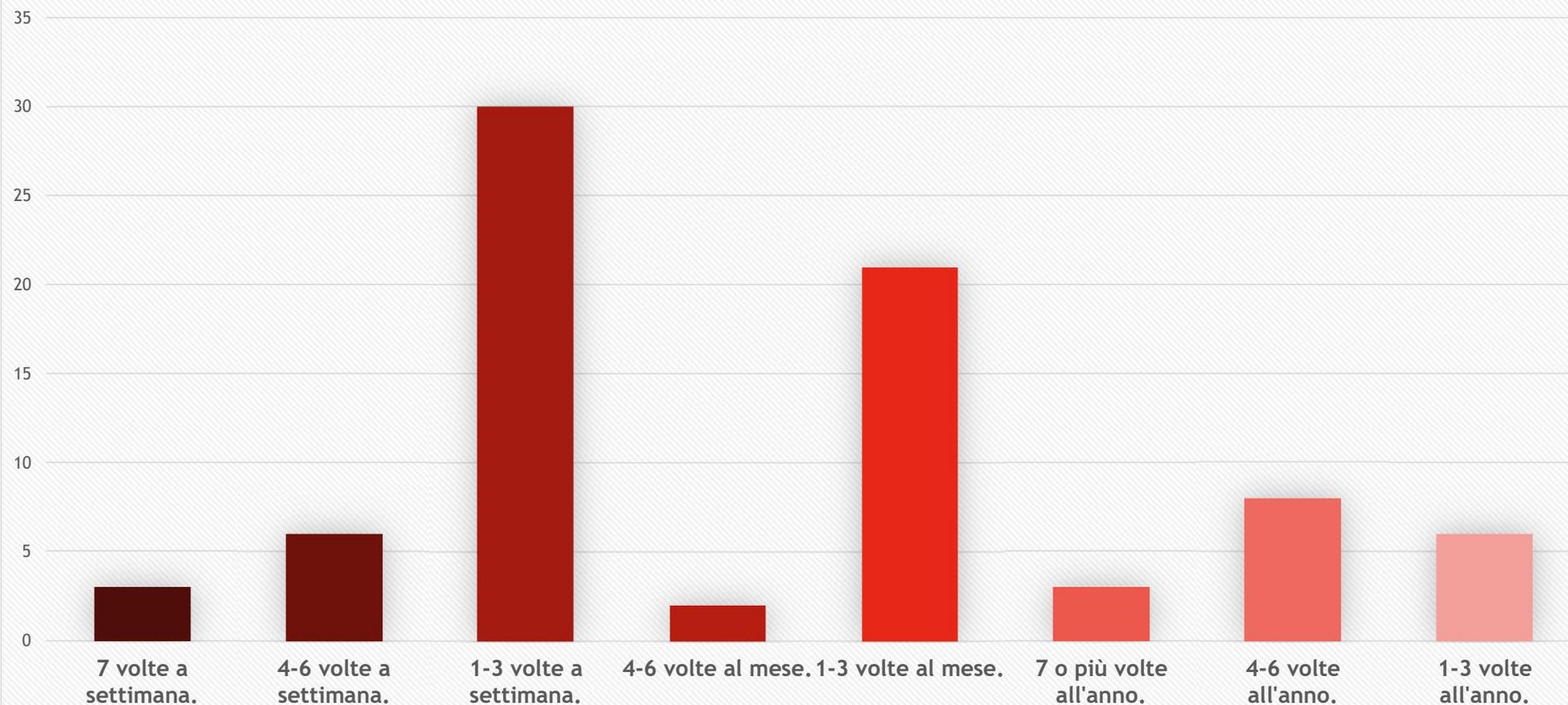
Con quale cadenza usufruisce del servizio?

■ Settimanale. ■ Annuale. ■ Mensile.



Tasso di risposta 100% di coloro che utilizzano il servizio

Quante volte, in media, utilizza il servizio?



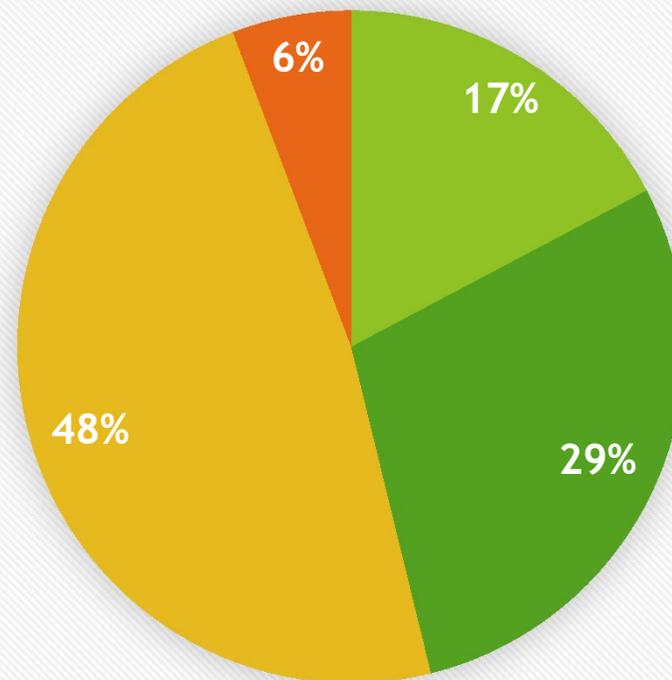
Tasso di risposta 97.56% di coloro che utilizzano il servizio

Secondo la sua esperienza personale, che voto darebbe complessivamente al servizio su una scala da 1 a 10?



Tasso di risposta 87.8% di coloro che utilizzano il servizio

6 - Quali sono secondo lei i punti di forza del servizio?



■ la puntualità e la precisione ■ la comodità e l'utilità ■ la cortesia e la disponibilità ■ l'unicità del servizio

Tasso di risposta 63.41% di coloro che utilizzano il servizio

7 - Che cosa, invece, vorrebbe venisse migliorato rispetto al servizio attualmente erogato?

