



Piano di miglioramento per l'anno 2007 – Scari ACV e AMV

- Incremento della qualità dell'informazione al pubblico per l'accessibilità ai servizi attraverso:

1. Pubblicazione di un motore di ricerca orari, in versione sperimentale, per le SCARL Autolinee Chianti Valdarno e Autolinee Mugello Valdiseive:

- Lo scopo operativo è quello di consentire a chiunque la facile consultazione dell'orario correntemente in vigore. La modalità di consultazione è quella Da/Per essenzialmente basata sull'identificazione delle opportunità di viaggio che collegano due poli principali della rete anche in presenza di eventuali trasbordi in coincidenza. Risulta inoltre possibile la consultazione degli orari di transito ad una singola palina di fermata e quella dell'intero orario di una corsa. *(Data di scadenza:31/12/2007)*

2. Studio e sperimentazione stampa libretti orari in modo completamente automatico dalle banche dati Aziendali; *(Data di scadenza:31/12/2007)*

3. Informazione sulle rivendite aperte:

- Su ciascuna palina saranno riportate le indicazioni relative ai punti vendita più vicini (entro i 1000 metri misurati in linea d'aria). Qualora non ve ne fossero sarà riportato il punto vendita più vicino in assoluto. In parallelo è allo studio un nuovo metodo per calcolare la distanza lungo gli instradamenti anziché in linea d'aria. *(Data di scadenza:31/08/2007)*
- Il numero delle rivendite sarà incrementato tenendo conto della specificità del territorio. *(Data di scadenza:31/12/2007)*

4. Informazioni in palina sul costo del biglietto:



- Non appena verrà completato lo studio concernente l'attendibilità del dato che scaturisce in modo automatico dalla stampa degli orari in palina con il programma GAIA TPL, verrà sperimentata l'informazione sul costo del biglietto. (Data di scadenza: 31/12/2007)
5. Formato ".xls" per indicazioni su paline provvisorie:
- Su ogni palina provvisoria saranno presenti: il nome della palina, l'ubicazione, un codice identificativo univoco e le linee afferenti. Il format sarà messo a disposizione dall'Osservatorio della Provincia. (Data di scadenza: 30/09/2007)
6. Maxipoli di fermata:
- Sarà ratificato l'elenco dei maxipoli in corrispondenza dei quali saranno presenti le informazioni fornite dalla Provincia relative ad altri soggetti esercenti TPL presenti sul territorio. (Data di scadenza: 31/12/2007)
- Sarà adottato l'utilizzo del nuovo protocollo per l'invio telematico dei programmi di esercizio; (Data di scadenza: già in atto)
 - I reclami saranno gestiti tramite l'istituzione e l'implementazione di una banca dati in accordo con l'Amministrazione Provinciale; (Data di scadenza: già in atto)
 - Progettazione di sistemi software a supporto dei principali processi gestionali come:
 1. Banca dati integrata e pienamente storicizzata relativa all'offerta TPL (corse programmate, calendari di servizio, rappresentazioni cartografiche della rete TPL). (Data di scadenza: 31/12/2007)
 2. Sito Web accessibile pubblicamente per la consultazione degli orari attraverso un motore di ricerca già operativo in versione sperimentale. (Data di scadenza: 31/12/2007)
 - Miglioramento degli indicatori di Qualità come indicato sulla Carta dei Servizi 2007 tramite:



1. Monitoraggio degli indicatori presenti nella Carta dei Servizi ed elaborazione dei dati, anche al fine della verifica del raggiungimento degli standard obiettivo prefissati. *(Data di scadenza:30/11/2007)*
2. Riesame semestrale di Direzione, il quale consentirà l'individuazione, la misurazione e la dinamica degli indici significativi per rilevare l'andamento del Sistema Qualità e dei servizi di trasporto erogati dalle aziende consorziate. *(Data di scadenza:30/06/2007)*
3. Revisione statistica e analisi critica connessa alla gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte inoltrati dai Clienti all'Azienda ed analizzati dall'URP. *(Data di scadenza:30/11/2007)*
4. Definizione di azioni di miglioramento della qualità del servizio offerto, per effetto di osservazioni pervenute dal Cliente, anche tramite l'elaborazione dei dati raccolti con le indagini di soddisfazione del Cliente. *(Data di scadenza:30/11/2007)*

- Verifica stato di avanzamento del progetto definitivo e relativa gara sul sistema di Telerilevamento (AVM) e attivazione di un test field per la valutazione dello stesso. *(Data di scadenza:31/12/2007)*
- Verifica stato di avanzamento del progetto monetica in accordo con la Regione Toscana, l'Amministrazione Provinciale e le altre SCARL presenti nella Regione (vedi Documento Disciplinare firmato in data 07/02/2007). *(Data di scadenza:31/12/2007)*
- Nuova definizione degli stazionamenti tariffari e delle polimetriche. *(Data di scadenza:31/12/2007)*
- Verifica degli standard di qualità tramite CALL CENTER *(Data di scadenza:già in atto)*

1. La Scarl sarà in grado, attraverso l'utilizzo del software che gestisce il Call Center, di elaborare dati statistici riferiti ad un qualsiasi periodo di riferimento (anno, mese, giorno, ora). I dati elaborati daranno informazioni in termini di

- numero di accessi
- numero di visitatori diversi



- banda utilizzata
- pagine
- nazioni dei visitatori
- durata delle visite
- tipi di file aperti
- elenco degli URL
- sistemi operativi utilizzati dagli utenti
- browser
- provenienza delle connessioni
- ricerche effettuate
- codici di errore riscontrati

- Pubblicazione dei libretti orari

1. Ampliamento numero e tipologia

- La situazione delle stampe relativa al 2006 è la seguente:

SCARL	Data	Descrizione	Quantità
ACV	31/12/2006	Orari "CAMPING IL POGGETTO"	10.750
ACV	31/12/2006	Orari "Zona Reggello"	6.000
ACV	31/12/2006	Orari Linea 365 Firenze - Greve - Radda - Gaiole	3.200
AMV	31/12/2006	Orari tascabili "Discobus"	1.000
ACV	31/12/2006	Volantini Orari Vallombrosa/Montemignaio	3.950
ACV	31/12/2006	Orario generale Stampa 1 Col. - Edizione ESTIVA	3.090
AMV	31/12/2006	Orario generale Stampa 1 Col. - Edizione ESTIVA	5.045
ACV	31/12/2006	Orari "Saltino - -Tosi - Firenze / Reggello - Donnini - Fi	2.790
AMV	31/12/2006	Orari FI - BARBERINO OUTLET	6.000
ACV	31/12/2006	Orario generale Stampa 1 Col. Coperta Carta Patinata a 4 colori	5.000
AMV	31/12/2006	Orario generale Stampa 1 Col. Coperta Carta Patinata a 4 colori	5.000

- Sarà ampliato il numero delle stampe e diversificata la tipologia degli orari per direttrice che comprende anche l'emissione di quelli tascabili come convenuto con l'Amministrazione Provinciale.



- Sulla base dell'esperienza, saranno inseriti nuovi parametri inerenti all'affidabilità del servizio

- Impegno affinché l'indice di affollamento sia mantenuto al di sotto dello 0,3% del totale corse effettuate per ogni SCARL
(Data di scadenza:31/12/2007)

- E' stata ulteriormente migliorata la situazione relativa alla climatizzazione dei mezzi. In particolare:

1. Percentuale con A.C. al 90% per AMV e al 95% per ACV con previsione di ulteriori sostituzioni autobus a partire dal 2008. (Data di scadenza: 30/09/2007) ↳ [Vedi M1 - ALL. 7]
2. Tutti gli autobus senza A.C., eccetto due, sono di tipo corto (< 8 mt) con un età media pari a 13 anni.

Impegno affinché nei mesi estivi (non scolastici), tali autobus effettuino servizi ridotti oppure siano utilizzati come scorta. (Data di scadenza:30/09/2007)

3. Nel piano investimenti (terza fase) 2008 sono stati inseriti mezzi già dotati di A.C. che andranno in sostituzione di alcuni di quelli che ne sono sprovvisti.
4. Attenzione all'ambiente.

Progetto per il miglioramento del parco autobus tramite l'abbattimento della presenza di polveri fini nei gas di scarico dei mezzi. La sperimentazione sarà effettuata nel corso dell'anno.