



## Il servizio di trasporto e accompagnamento disabili MuoverSi: tecnologie innovative di comunicazione

### SMuoverSi



### Indice

- Il Servizio Muoversi
- La comunicazione con gli utenti Muoversi
- Le forme innovative di comunicazione (SMuoverSi)



il servizio di trasporto ed accompagnamento a favore dei portatori di minorazione (con invalidità certificata al 100% con accompagnamento, ciechi e ipovedenti gravi) dal proprio domicilio alle varie destinazioni (svago, sanità, lavoro...).

### I CUI PUNTI PRINCIPALI SONO:

Massimo Cunial  
Alessandro Lui

Provincia Autonoma di Trento  
Informatica Trentina s.p.a

[www.provincia.tn.it](http://www.provincia.tn.it)



# AUTONOMIA

L'utente gestisce i propri viaggi e sceglie quando farli e con quale vettore con un servizio attivo tutti i giorni dell'anno dalle ore 07 alle 23.

*Gli utenti/clienti sono titolari di un voucher chilometrico assegnato alle persone tramite un sistema informatico-informativo che può essere utilizzato dalle organizzazioni che erogano i servizi di trasporto, dagli utenti, dai familiari dell'utente, dalle amministrazione, dal servizio sociale. Ad ogni viaggio si scalano i km consumati e l'utente/cliente ha la massima libertà di spostarsi secondo le proprie esigenze. Per ogni viaggio prenotato per telefono almeno due ore prima e per i taxi su piazzola, l'utente/cliente ha la facoltà di scegliere il soggetto erogatore del servizio di trasporto (tra cinque diverse categorie di soggetti: 3 cooperative sociali, il consorzio dei noleggiatori privati, la cooperativa di taxi nella città di Trento) con una copertura di circa 1200 mezzi distribuiti sul territorio sulla base del proprio giudizio anche qualitativo.*

Massimo Cunial  
Alessandro Lui

Provincia Autonoma di Trento  
Informatica Trentina s.p.a

[www.provincia.tn.it](http://www.provincia.tn.it)



# QUALITA'

*La qualità del servizio delle organizzazioni private è garantita dall'accreditamento degli erogatori di servizio (possono stipulare convenzioni con la Provincia Autonoma di Trento solo i vettori che dimostrino di possedere rigidi requisiti in termini di mezzi, organizzazione, stabilità finanziaria e qualità del servizio reso) e dalla sottoscrizione della carta dei servizi con il correlato dovere di rispettare gli impegni presi nella stessa verso gli utenti.*

Il servizio MuoverSi è stato certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 il 31 maggio 2005. La certificazione è stata rinnovata nel settembre del 2008.

ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification

# PARTECIPAZIONE

*Ampio spazio è dato alla partecipazione dell'utente tramite i loro rappresentanti in seno ad un Comitato di gestione a composizione mista (amministrazione/utenti) che si esprime in generale sull'andamento del servizio ma anche in particolare in materia di scelta della politica tariffaria, per la definizione dei criteri per l'accompagnamento supplementare...*

# EQUITA' SOCIALE

Le tariffe di compartecipazione al servizio sono commisurate sulla base della condizione economica familiare misurata con l'I.C.E.F. (I.S.E.E. nazionale) e del viaggiato



# INFORMAZIONE

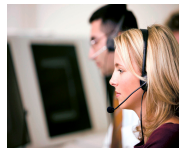
Grande attenzione è posta alla disponibilità per l'utente di informazioni attinenti al funzionamento del servizio in generale o alla specifica situazione viaggi e chilometri:

Funzionamento servizio	Situazione viaggi/km
Regole di funzionamento del servizio	Viaggi effettuati/prenotati
Modulistica (ammissione, duplicati tessera, viaggi fuori provincia ecc.)	Chilometraggio residuo
Normativa di riferimento	Segnalazioni sul gradimento dei servizi



## I canali di comunicazione attivi

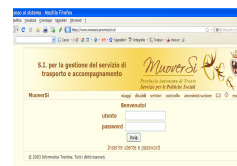
Call center



Sportello Muoversi



[www.muoversi.provincia.tn.it](http://www.muoversi.provincia.tn.it)



Estratto conto mensile



[www.trentinosociale.it](http://www.trentinosociale.it)





## Le nuove esigenze

- **ACCESSIBILITA'** – Attivare nuovi canali di comunicazione tra utente e Servizio per ampliare la scelta delle modalità di interazione da parte del disabile.
- **FRUIBILITA'** - Fornire le informazioni sul Servizio e sui viaggi in maniera immediata, semplice, intuitiva in particolare a categorie “deboli”.
- **ASCOLTO** - Mettersi in “ascolto” per migliorare costantemente i servizi.
- **OTTIMIZZAZIONE** - Fornire un servizio di “warning” capillare (one2one), economico e immediato a supporto del sistema di gestione Muoversi.



Attivare una forma di comunicazione basata su interfaccia uomo-macchina **intelligente, semplice** e basata su uno strumento molto **diffuso** anche tra la popolazione disabile così che possa essere utilizzata da chiunque, in qualunque luogo e in ogni istante.



## La soluzione individuata

Sistema **SMS** di **self-help** in **linguaggio naturale** integrato con il **sistema gestionale** del servizio Muoversi.

- Gli strumenti di self-help sono in costante crescita, e sono determinanti soprattutto per utenti “deboli”.
- In generale, diverse ricerche rivelano che è in crescita il numero dei clienti/utenti che cercano e utilizzano uno strumento di self-help prima di chiamare un operatore.
- Gli utenti trovano facilmente le informazioni che servono, ovunque, in qualsiasi momento, senza dover ricorrere all’assistenza degli operatori.



### Caratteristiche del sistema individuato

<b>Comodo</b>	Sempre disponibile e accessibile al momento della richiesta
<b>Preciso e accurato</b>	Fornisce sempre dati giusti e aggiornati perché attinge direttamente alla base di conoscenza
<b>Veloce</b>	Offre subito la risposta facendo risparmiare tempo agli utenti
<b>Semplice da usare</b>	Non richiede nessun tipo di addestramento: basta scrivere la domanda come si pensa
<b>Personalizzato</b>	Consente di targettizzare le risposte in base ai problemi e alle richieste degli utenti. Raggiunge l'utente in modalità one2one.
<b>Rileva la percezione degli utenti</b>	Domande e risposte possono essere analizzate in dettaglio (statistiche)



### I canali di comunicazione attivi

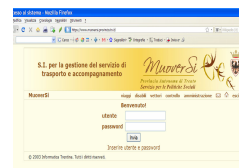
Call center



Sportello Muoversi



www.muoversi.provincia.tn.it



Estratto conto mensile



www.trentinosociale.it





## Il Servizio SMouversSi

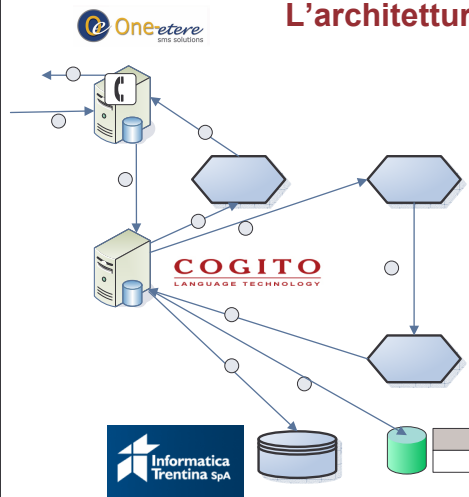
Servizio di ricezione e invio SMS che eroga servizi di informazione, per i soli numeri registrati degli utenti di Muoversi, in modalità **PULL** (“a domanda rispondo”), accessibili mediante numero di cellulare dedicato (es. 338 1234567), e in modalità **PUSH** (invio in automatico di SMS di notifica al verificarsi di determinati eventi intercettati dal Sistema Informativo Muoversi).

Una soluzione composta da 3 moduli:

- invio SMS PUSH > Alert (consumo del 70% dei KM disponibili), info gestione (estratto conto sintetico periodico), remainder...
- ricezione SMS PULL > “a domanda rispondo” in merito a saldo chilometrico e viaggi prenotati
- gestione LAMENTATO > raccolta via SMS di indicazioni, suggerimenti...



## L'architettura del sistema



### Componenti principali

1. Provider SMS
2. Server linguistico
3. Gestionale Muoversi

### Funzioni

1. Smistamento SMS
2. Comprensione NLP
3. Fonte informativa e Reporting



## Il gestionale Muoversi

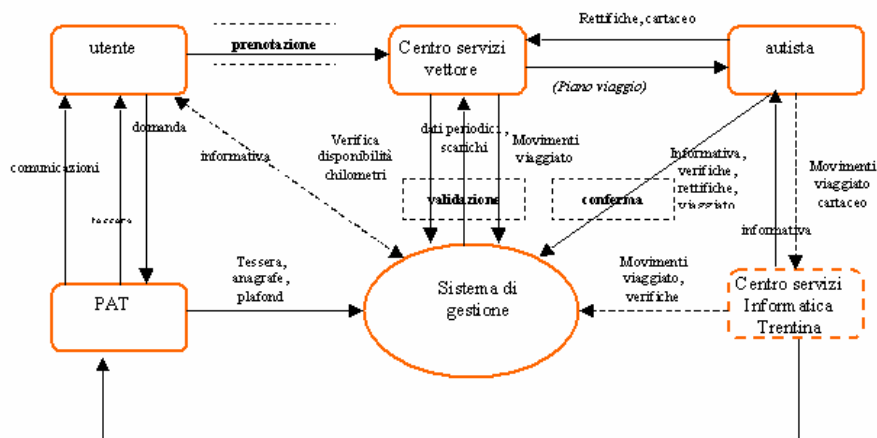
Il sistema informativo (Web) consente a ciascun attore di gestire in tempo reale le informazioni di proprio interesse:

- **Utente** – accede alle informazioni riferite alla propria situazione (viaggi, km disponibili...) direttamente on line e con estratto conto ricevuto a domicilio;
- **PAT** – definisce il budget; gestisce le anagrafiche (disabili, vettori, autisti); gestisce le domande, le tessere e gli abbonamenti; utilizza gli strumenti di monitoraggio;
- **Vettore** – gestisce le prenotazioni, i viaggi, le validazioni; accede a informazioni di riepilogo.

	PAT	VETTORI	UTENTI
La pianificazione	✓		
La gestione	✓	✓	
Il controllo	✓		
L'informativa	✓	✓	✓



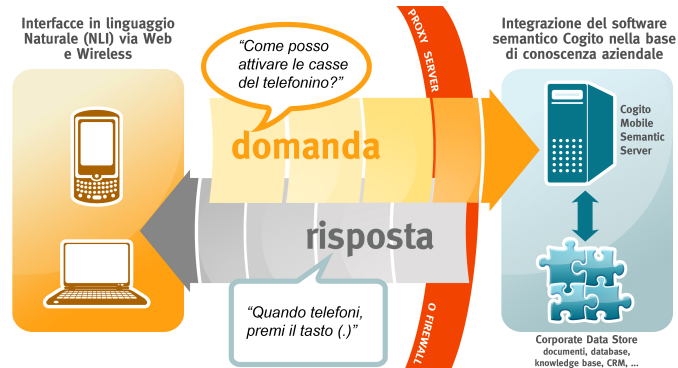
## Il gestionale Muoversi







## La tecnologia semantica Cogito



Impiegando l'analisi semantica di Cogito, l'ente offre un accesso facile e sicuro alle informazioni strutturate (database) e non strutturate (testi, email, SMS, pagine html etc.) rendendo accessibili i dati archiviati nel back office tramite interfacce in linguaggio naturale.



## Demo SMuoverSi



Il servizio impiega Cogito Answers per fornire agli utenti abilitati informazioni via sms sul Saldo Km o le prenotazioni dei viaggi.

Ad es. si può chiedere  
*“quanti km ho ancora disponibili?”*  
o *“ho viaggi prenotati?”*

e il sistema restituisce in pochi istanti sul cellulare l'informazione desiderata.

<http://www.cosmosinrete.it/Demo.aspx>





**Grazie per l'attenzione**