

SAVE MY BIKE




SISTEMI DI SICUREZZA
E INCENTIVAZIONE

Rapporto tecnico sul funzionamento del sistema nei mesi di applicazione prototipale

0.0.5	Analisi dei risultati del prototipo, fase di precommercializzazione e di avvio del Market Uptake	Azione	5.1
Partner Responsabile	GEOSOLUTIONS S.A.S.		
Autori	Lorenzo Pini, Giovanni Allegri, Simone Gianneccchini		
Nome del file	Deliverable_5.1.1.pdf	Stato	definitivo

Cronologia di approvazione del documento:

Data	Stato (Bozza/Revisione/Finale)	Autore/Revisore
17.12.2018	Bozza	Lorenzo Pini, Giovanni Allegri
20.12.2018	Revisione/finale	Simone Giannecchini

Scopo del documento

Scopo di questo documento è fornire un breve report riguardante il funzionamento della piattaforma GoodGo durante la fase di avvio e test con particolare riguardo rispetto al feedback degli utenti, alle eventuali problematiche affrontate ed alle contromisure messe in essere dal consorzio.

Destinatari del documento

- OP Leaders
- Partners
- Associates
- Stakeholders
- Decision Makers
- Altri _____

Tipo di documento

- Private
- Non private
- Public

INDICE

Rapporto tecnico sul funzionamento del sistema nei mesi di applicazione prototipale

1	INTRODUZIONE	4
2	REPORT	4



1 INTRODUZIONE

Scopo di questo documento è fornire un breve report riguardante il funzionamento della piattaforma GoodGo durante la fase di avvio e test con particolare riguardo rispetto al feedback degli utenti, alle eventuali problematiche affrontate ed alle contromisure messe in essere dal consorzio.

2 REPORT

La piattaforma ha riscosso un discreto successo presso il sito di test, ossia la città di Livorno grazie anche ad una serrata campagna di comunicazione sia su social che sul campo allo scopo di sensibilizzare la cittadinanza.

Per quanto riguarda il supporto agli utenti finali si è deciso di mettere un piedi un sistema di Help Desk costruito e basato sulle seguenti modalità di contatto con i clienti:

- Numero Verde
- Chat online sul sito www.savemybike.eu
- Varie e-mail (info@savemybike.eu, supporto@savemybike.eu ed assistenza@savemybike.eu)

con lo scopo di raccogliere informazioni sui pareri sulle difficoltà dell'utenza rispetto al sistema/piattaforma sviluppato e di fornire un supporto iniziale.

Fra le varie problematiche inizialmente raccolte possiamo citare il non facile accesso alla registrazione, per questo, nella pagina della piattaforma è stato inserito un link diretto alla fase di registrazione.

Inoltre, anche la fase di caricamento dei dati delle bici e prenotazione dell'appuntamento per installare i sensori ha visto dei problemi. Questi erano principalmente relativi a:

- come individuare dove poter accedere a tali funzionalità
- cosa inserire nell'id bici in fase di prenotazione

Per il primo problema è stato implementato un link apposito come per la fase di registrazione (vedi la figura seguente)

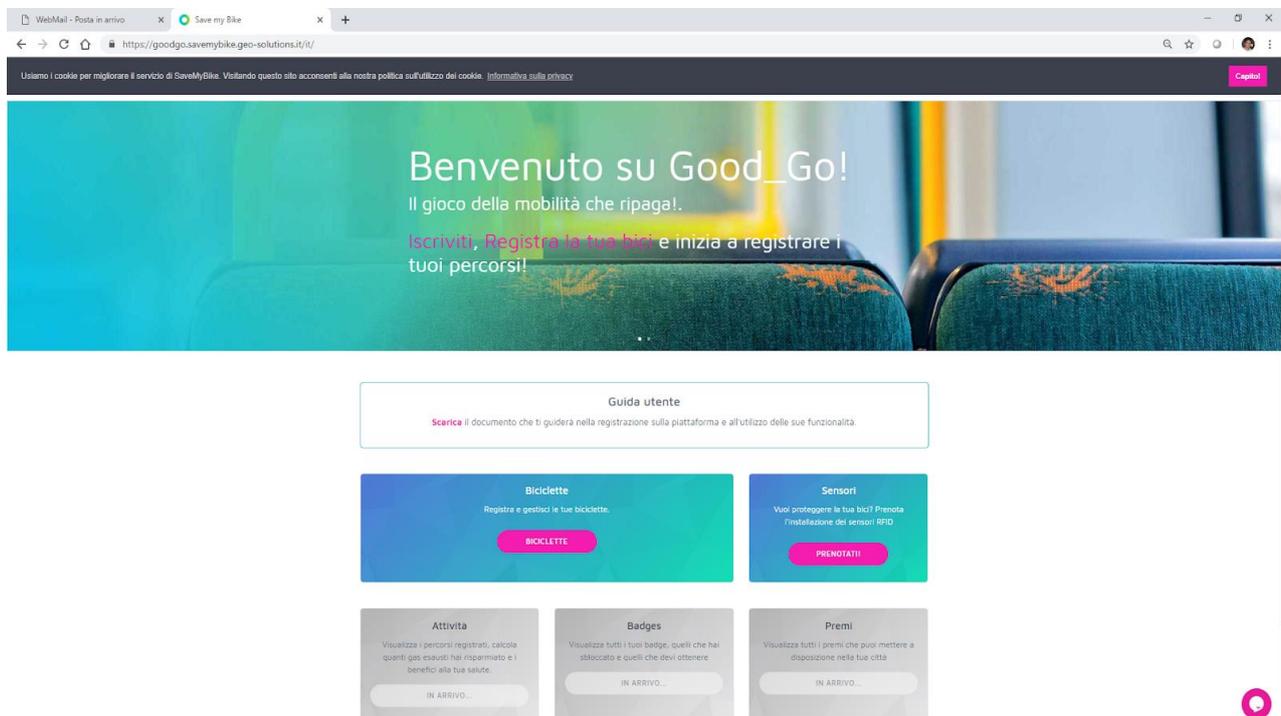


Figura 1 – La sezione Piattaforma del sito www.savemybike.eu

Inoltre, per spiegare come registrare le bici e prenotare l'installazione dei sensori è stato predisposto un manuale/guida utente direttamente scaricabile dal sito stesso (si veda la figura 1). È stato infine create un videoclip (<https://youtu.be/zBtzsBangt8>) che illustra il funzionamento dell'app GOOD_GO_Livorno, reso disponibile sulla relativa pagine dello store Google Play.

L'andamento del sistema di prenotazione delle installazioni e del servizio di help-desk è stato secondo noi soddisfacente; l'addetto ha risposto prontamente ai dubbi dell'utenza, relativi alla localizzazione dell'area di installazione, alle modalità di consegna e ripresa della bici ed altro. Inoltre, un'attività che ha molto impegnato l'help-desk è stata la gestione degli appuntamenti, con frequenti cancellazioni, specie nel periodo più invernale e conseguenti comunicazioni con il responsabile delle installazioni.

In relazione alla fase di funzionamento dell'APP di premialità GOOD_GO Livorno, questa è stata installata senza problemi ma alcuni cittadini hanno evidenziato la possibilità di non poterla installare per due motivi:

- Versione di Android obsoleta, problema che non è risolvibile;
- Smartphone Apple, ossia con sistema operativo iOS (la app al momento gira solo su Android)

Gli utenti intervistati hanno evidenziato un parere generalmente positivo sulla facilità di utilizzo dell'APP ed un parere molto positivo sulle funzioni di premialità, fornendo anche indicazioni su possibili premi di loro interesse.

A livello di funzionamento del sistema si deve, infine, sottolineare come il prototipo abbia visto la scarsa partecipazione di Tirrenica Mobilità e della Polizia Municipale, partecipazione che era richiesta nella fase di ritrovamento delle bici. Per Tirrenica Mobilità questo è dovuto principalmente alla eccessiva quantità di oggetti già indossati dagli Ausiliari del Traffico che non hanno voluto appesantire ulteriormente i propri giri in città. Invece la Polizia Municipale non ha potuto partecipare alle rilevazioni in quanto non sono in possesso di alcun tipo di Smartphone di servizio (se non le posizioni apicali) e quindi sono stati impossibilitati all'uso dell'APP. Come soluzione prototipale si sono trovati, grazie alla Consulta dei cittadini, dei 'Cittadini Attivi' volontari residenti in diversi quartieri della città, ai quali sono stati consegnati i rilevatori portatili RFid e che hanno con sé il rilevatore che utilizzano giornalmente mentre si muovono in città.

Il funzionamento del sistema di lettore portatile RFid ed App per Smartphone non ha però visto problemi tecnici nel suo funzionamento se non alcuni casi di scollegamento del segnale Bluetooth, facilmente agganciabile da parte del rilevatore.

A livello di installazioni, sono state installate oltre 300 biciclette con i sensori e di queste 9 sono state rubate. Logicamente la fase di ritrovamento, nelle mani dei soli 'cittadini attivi' non ha portato al ritrovamento di nessuna bici delle nove rubate (praticamente è come cercare un ago in un pagliaio). Nel futuro prossimo si pensa di organizzare un servizio apposito di rintracciamento delle bici rubate fornito dallo stesso Team di SaveMyBike in modo da avere una copertura globale ed un piano di monitoraggio delle strade cittadine.

Per quanto riguarda la piattaforma GoodGo stessa non sono stati rilevati malfunzionamenti particolari nonostante ci sia stato un uso sorprendentemente intensivo da parte della cittadinanza, vista comunque la naturale sperimentale del progetto. È da notare come il fatto di aver deciso di sovrapporre la fase di avvio e test con la fase di sviluppo, mantenendo gli sviluppatori nel loop del feedback ricevuto, abbia permesso di apportare delle migliorie durante la fase di test che hanno permesso di andare incontro ai bisogni degli utenti utilizzatori.