

BIBLIOTECA

SITUAZIONALE SU MIGLIORAMENTO CONTINUO

La società Tram&Trenini, che gestisce i trasporti urbani all'interno della città, riceve da qualche mese molte lamentele dalla cittadinanza. In particolare è bersagliata la linea 27, trasporto su gomma, autobus alimentati a gasolio. La linea 27 al mattino è sempre carica di studenti, dal momento che da un quartiere periferico popoloso raggiunge la zona centrale e lungo il percorso ferma in prossimità di un istituto scolastico. L'istituto è servito anche dallo scuolabus dell'istituto, e per questa ragione la Tram&Trenini aveva strutturato la linea senza tenere adeguatamente conto dell'incremento del numero di utenti in determinate fasce orarie.

La Direzione, stanca delle continue lamentele, oggi ti ha convocato per cercare di risolvere la questione...

Direttore: Buongiorno, Ing. Neri. Come saprà tra qualche mese avremo l'audit annuale del nostro sistema qualità. Ebbene, lo scontento dei nostri utenti, soprattutto in riferimento alla linea 27, potrebbe causarci non pochi problemi per il rinnovo della UNI EN ISO 9001. Dobbiamo assolutamente migliorare il giudizio sul nostro sistema di trasporti. Al contempo, come ben sa, non possiamo risolvere la situazione assumendo nuovo personale, in quanto il bilancio non ce lo permette. Secondo lei, quali azioni possono essere messe in atto per avviare un processo di miglioramento continuo e per ridurre il disagio all'utenza?

Ing. Neri: In effetti la sua convocazione oggi non mi coglie di sorpresa. È da tempo oramai che sto ragionando sulla situazione a avrei in mente di...

AZIONI ALTERNATIVE	LA PIÙ EFFICACE	LA MENO EFFICACE	MOTIVAZIONE
1. Creare un team che proponga miglioramenti, composto da tutti i soggetti coinvolti (l'ufficio mobilità provinciale, l'Amministrazione comunale, l'utenza) per raccogliere suggerimenti	++		In effetti, il miglioramento inizia proprio dalla formazione di un gruppo di lavori e da una accurata conoscenza del problema
2. Potenziare la linea 27, utilizzando uno scuolabus	+		In questo modo non risolvi il problema, delegando la soluzione all'Istituto scolastico e alla comunità, ma vai comunque incontro alle esigenze dell'utenza
3. Mantenere lo status quo, sollecitando l'utenza attraverso una campagna		-	In questo modo non risolvi il problema, se fosse una strada

pubblicitaria a servirsi dello scuolabus			percorribile l'utenza si sarebbe già organizzata per suo conto
4. Studiare la fattibilità per portare nel quartiere di periferia il tram elettrico su rotaia		--	La soluzione individuata richiede tempi molto lunghi di attuazione e quindi, almeno per il momento, non risolve la situazione

Passate un paio di settimane, il team incaricato della soluzione del problema sceglie di operare "per piccoli passi" in un'ottica di miglioramento continuo e propone diverse soluzioni. Se la decisione dipendesse da te, tu:

AZIONI ALTERNATIVE	LA PIÙ EFFICACE	LA MENO EFFICACE	MOTIVAZIONE
1. Prometterei l'utilizzo di nuovi bus		-	Inutile, la promessa cadrebbe nel vuoto, in quanto sai che il bilancio non permette l'assunzione di nuovo personale
2. Inviterei gli studenti a non usare il bus pubblico, ma a servirsi della linea di scuolabus dedicata	+		In questo modo non interrompi il servizio, ma neanche risolvi il problema
3. Proibirei l'uso del bus a chi ha abbonamenti da studente		--	Questa azione non farebbe altro che aumentare lamentele e la cattiva fama della tua azienda di trasporti
4. Inviterei gli studenti ad usare mezzi alternativi, quali bici e monopattini, anche in affitto, aiutandoli a trovarli e individuando aree opportune dove parcheggiarli	++		È un'ottima iniziativa per diminuire il numero di persone da trasportare ed aumentare il consenso. Con questi interventi si riduce il numero di persone da trasportare, si spingono gli studenti verso uno stile di vita più sano, fornendo loro un aiuto effettivo immediato. Successivamente il team,

			<p>che comprende tutti gli interessati, potrà dedicarsi a trovare altri metodi per ridurre il numero delle persone da trasportare come:</p> <ul style="list-style-type: none">• percorsi alternativi con altre linee• incentivi per l'uso di bici (parcheggi, bonus, stile di vita, piste ciclabili, ecc.)• corsie gialle per aumentare la velocità commerciale del bus
--	--	--	---