

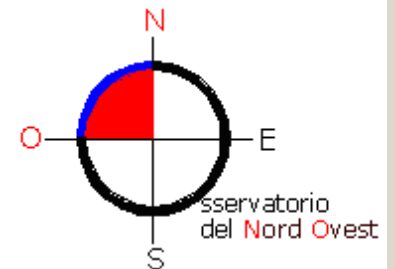


Vissuto e orientamenti dei cittadini torinesi nei confronti del trasporto pubblico locale

Rapporto della ricerca qualitativa

Osservatorio del Nord Ovest/ **KKIENN**

Torino, 1° agosto 2005



Oggetti di indagine

- **Vantaggi e svantaggi dell'auto e del mezzo pubblico**
- **Criteri di scelta del mezzo di trasporto**
- **Grado di disponibilità ad abbandonare l'auto a vantaggio del mezzo pubblico e relative condizioni**
- **Valutazione delle caratteristiche del servizio, possibili miglioramenti ed eventuale impatto sulla scelta del mezzo di trasporto abituale**
- **Impatto delle problematiche ambientali sulla scelta del mezzo di trasporto**
- **Disponibilità a pagare per avere un servizio di qualità superiore**
- **Reazioni all'idea di una tassazione della circolazione automobilistica (*road pricing*)**
- **Valutazioni e attese rispetto alla metropolitana**

Metodologia e campione

- **Due *focus group***
- **Ognuno dei *focus* composto da otto intervistati:**
 - Metà maschi e metà femmine
 - Età compresa tra i 30 e i 45 anni, con scolarità media superiore
 - Residenti in diverse zone della città e della cintura
 - Provvisti di patente di guida
 - Occupazioni assortite
- **Un gruppo con utilizzatori abituali del trasporto pubblico locale (TPL) (almeno una volta alla settimana), l'altro con utilizzatori non abituali del TPL (meno di una volta al mese)**
- **Fieldwork:**
 - Realizzazione dei gruppi: 13 luglio 2005
 - Location: Kkienn, Torino, via della Consolata 1 bis
 - Registrazione audio-video
 - Trascrizione integrale e letterale



Abitudini di utilizzo e motivazioni alla base della scelta del mezzo di trasporto

Il mezzo pubblico è prevalentemente utilizzato per gli spostamenti verso il centro e in centro città

- **Nei giorni feriali il TPL è percepito come una scelta obbligata e senza alternative per chi si muove verso Torino e nel centro città**
 - In particolare di mattina, per la limitazione degli accessi nella ZTL fino alle 10.30
 - “Uso il mezzo pubblico tre o quattro volte la settimana ma per spostamenti la mattina”*
 - “il pomeriggio...è più libera la circolazione, quindi se posso uso l’automobile”*
 - Per la difficoltà di trovare un parcheggio e per il costo molto elevato della zona blu in caso di permanenza prolungata
 - “Al lavoro o per spostamenti qui in centro l’auto assolutamente no: i parcheggi non ci sono, sono cari, tutta zona blu: è assolutamente impossibile”*
 - **Il TPL viene quindi utilizzato per gli spostamenti di *routine*, tipicamente quelli per lavoro d’ufficio (o scuola) in centro città**
 - “Essendo l’unico mezzo per andare a lavorare lo devo utilizzare per forza”*
 - “Io lavoro in centro, quindi sarebbe più difficoltoso parcheggiare, uno ci ha più stress, e quindi utilizzo i mezzi pubblici”*

L'auto è invece percepita come l'unica scelta accettabile per gli spostamenti nella e verso la cintura e tra nord e sud

- **In periferia i tempi di viaggio con i mezzi pubblici si allungano eccessivamente rispetto a quelli del mezzo privato**
 - Alcuni tragitti brevi in linea d'aria se effettuati con i mezzi pubblici richiedono un percorso di circonvallazione

“Per me è inavvicinabile ...mi devo fare praticamente tutta Torino sud per un percorso di 15 minuti...”
 - La bassa frequenza dei passaggi di certe linee prolunga ulteriormente i tempi di percorrenza

“C'è una linea che tra un passaggio e l'altro ci mette mezz'ora”
 - I percorsi più lunghi obbligano a cambiare più di una linea, moltiplicando i tempi d'attesa e quindi di percorrenza

“Abito a Rivoli e lavoro dall'altra parte della città...sicuramente vado in macchina perché se debbo andare in pullman ci metto dalle due ore e un quarto alle due ore e mezza e debbo prenderne tre...”
- **Per gli spostamenti verso la periferia l'auto è il mezzo più accessibile anche sotto il profilo cognitivo**

“Certo che se mi devo spostare verso la periferia di Torino...diventa faticoso scegliere il mezzo pubblico...cercare e trovare le coincidenze”

Il viaggio con il mezzo pubblico è spesso considerato consono ai ritmi più rilassati e lenti del tempo libero

- **Emerge una tendenza a utilizzare il TPL per gli spostamenti dalla periferia verso il centro dopo l'orario di lavoro e nei festivi**
 - In particolare da parte di persone che si spostano da sole o non hanno impegni familiari pressanti
 - Da parte di chi, abitando e lavorando in periferia, usa abitualmente l'auto per gli spostamenti locali ma non per andare in centro
 - “Abito molto in periferia; è chiaro che in alcune zone viaggio tranquillamente con la macchina; quando vengo verso il centro preferisco usare i mezzi pubblici”*
 - “In centro l'alternativa del mezzo pubblico è allettante perché significa non usare il mezzo che uno usa soprattutto per lavoro e non dover pensare a semafori e parcheggi”*
- **Tra gli utilizzatori sporadici è discretamente rappresentata l'abitudine a un uso esclusivamente festivo dei mezzi pubblici**
 - “Uso i mezzi pubblici per scopi più che altro ludici”*
 - “I mezzi li utilizzo prevalentemente quando il sabato e la domenica vado in centro con le amiche”*

Il problema del parcheggio è il principale deterrente all'uso dell'auto in centro

- **I parcheggi periferici vengono poco utilizzati**

- Il pagamento sulla base di una tariffa oraria non li rende vantaggiosi o competitivi con la zona blu

“Stai anche otto ore e tu paghi otto ore, non hai un forfait per cui alla fine vai a scalare, quindi è carissimo”

- Chi non prevede un utilizzo quotidiano e di routine non considera vantaggioso l'abbonamento mensile perché troppo vincolante

“Uno deve sapere che va sempre in quell'area lì”

- **I parcheggi a fascia oraria nelle strisce blu sono costosi per lunghe permanenze ed è comunque difficile trovare posto**

- **Chi può usufruire di un posto macchina in centro e non deve entrare nella ZTL non rinuncia all'auto**

“Dove lavoro abbiamo un parcheggio interno ... pur essendoci la zona blu mi permette di parcheggiare a costo zero e quindi ne approfitto”

L'auto è considerata irrinunciabile per performance particolarmente onerose o complesse

- **L'auto è una risorsa considerata necessaria o difficilmente sostituibile quando occorre trasportare pesi o altre persone**
 - Per trasportare strumenti di lavoro ingombranti (artigiani, tecnici, rappresentanti di commercio)
 - Per trasportare bambini piccoli o persone non autosufficienti
 - Per la spesa settimanale
- **In particolare le donne se ne avvalgono per condensare in poco tempo le attività eterogenee del dopo lavoro**

“Per me il percorso di ritorno a casa diventa il percorso spesa, il percorso genitori... un po' di cose. Con i mezzi pubblici diventerebbe un percorso di quattro ore invece che di due”

Il mezzo pubblico ha lo svantaggio di imporre tempi di percorrenza sensibilmente superiori a quelli dell'auto

- **Il confronto tra i tempi di percorrenza evidenzia una differenza molto rilevante a favore dell'auto anche in condizioni di traffico congestionato**
 - “Una volta abitavo a Torino e andavo da corso Regina a Moncalieri: ci mettevo un'ora e mezzo! Percorsi che con l'automobile fai con il traffico in 35 minuti!”*
 - “Devo calcolare un'ora e mezzo di pullman...in macchina ci vuole un quarto d'ora, anche se giro un po' a cercare parcheggio, per coprire l'ora e mezza ce ne vuole!”*
- **Si ritiene che solo la linea 4, grazie alla corsia preferenziale, possa competere alla pari con l'auto nei tempi di percorrenza**
 - Tutte le altre linee risentono del traffico più delle automobili,
 - “Anche se il 3 ha tutto corso Regina, assolutamente non arriva prima, se tu fai Corso Regina in macchina superi il 3, il secondo 3 e il quarto 3...”*
 - “Con l'automobile tu puoi fare dei percorsi alternativi, magari un po' più lunghi ma più veloci”*

Il trasporto pubblico fa risparmiare stress e denaro a chi si muove in centro

- **Il mezzo pubblico è la scelta più razionale soprattutto per andare in centro**
 - Esonera dalla tensione per il traffico e dall'impegno di trovare un parcheggio
 - Permette di risparmiare le spese di parcheggio
 - Previene il rischio di incappare in contravvenzioni
- **Questi vantaggi sono attualmente percepiti soprattutto dagli utenti che fruiscono di una linea accessibile e diretta e utilizzano il trasporto pubblico in orari non di punta**

Le resistenze ad abbandonare l'auto pur in presenza di una buona accessibilità del TPL non si basano su calcoli razionali

- **Una minoranza di persone di sesso maschile mantiene una caparbia resistenza all'utilizzo del TPL anche in presenza di condizioni di discreta accessibilità ed efficienza**
 - Queste persone sembrano avere difficoltà a rinunciare alla posizione “attiva” del guidatore, a un ruolo di padronanza sul traffico e sugli altri
 - La posizione “passiva” del passeggero evoca plausibilmente in alcune persone fantasmi di aggressione, enfatizzando la percezione di insicurezza a bordo
 - Ma le resistenze cedono quando si prospetta l'alternativa della metropolitana sotterranea, in cui non ci si confronta con una posizione attiva di guida e ci si può adattare ad una posizione “passiva” di trasportati (con i suoi portati di rilassamento e riposo)

La maggioranza degli intervistati rinuncierebbe più spesso all'auto se il servizio fosse più efficiente

- **La rinuncia abituale all'auto è attualmente sostenuta da motivazioni negative (non si può fare altrimenti) eccetto che nei casi di utilizzo estemporaneo e festivo e/o di accessibilità di linee dirette**
- **È però discretamente rappresentata (marcatamente fra gli utilizzatori non frequenti) l'aspirazione a fruire del trasporto pubblico in sostituzione dell'auto nei percorsi di *routine***
 - A condizione che i tempi di percorrenza non superino di molto quelli dell'auto (la tolleranza sembrerebbe essere di circa dieci minuti ogni mezz'ora)

“Un quarto d'ora, mezz'ora [va bene ma] rapportare un quarto d'ora a un'ora e mezzo è troppo sproporzionato”
- **La metropolitana e la linea 4 rappresentano il modello di un trasporto pubblico che consentirebbe di abbandonare l'auto**
 - Per la velocità superiore a quella dell'auto (sotterranea, sperimentata a Milano e Roma)
 - Per il comfort del viaggio (linea 4)



Valutazione del servizio in relazione alla propensione all'utilizzo

L'efficienza e il comfort psicofisico sono le dimensioni più rilevanti rispetto alla propensione all'utilizzo

- **A eccezione della linea 4, tutte le dimensioni prese in esame risultano più o meno gravemente critiche**
 - Ma sono considerate di prioritaria importanza quelle che permetterebbero una fungibilità del TPL rispetto all'auto
- **Vengono individuate due principali aree di miglioramento: la funzionalità/efficienza e il comfort, attualmente considerati gravemente scadenti**
- **Si dà grandissimo rilievo al tema della sicurezza, che incide in modo determinante sulla dimensione psicologica del comfort e sulla propensione all'utilizzo del TPL**

Il servizio è considerato disfunzionale per chi lavora

- **Dal punto di vista funzionale, il sistema mostra diverse criticità**

- Sotto il profilo della copertura/capillarità della rete, inadeguata specie nella fascia suburbana
- Per la bassa frequenza dei passaggi di alcune linee, che comporta lunghe attese e spiacevoli affollamenti nelle ore di punta
- Per l'impossibilità di prevedere gli orari dei passaggi e quindi la durata del tragitto
 - La mancanza di informazione contribuisce a generare la percezione di mancanza di puntualità

“La precisione degli orari non esiste...non esiste proprio un orario, per cui non posso dire che non sono puntuali perché non lo so”

- **Il TPL è considerato adatto a un'utenza non produttiva**

- Il profilo stereotipico dell'utente include lo studente e il pensionato, ossia coloro per i quali il risparmio è più importante dei tempi di attesa e percorrenza, perché per loro il tempo non è denaro
- Si ritiene che la maggior parte dell'utenza sia composta da fasce marginali dal punto di vista socioculturale (extracomunitari, tossicodipendenti, bande giovanili, a tutti i quali non verrebbe nemmeno chiesto il biglietto per paura di rappresaglie violente)

È molto elevata e diffusa la percezione del rischio criminalità

- **Salvo poche eccezioni (utilizzatrici sporadiche di linee considerate più sicure), la percezione di rischio per l'incolumità personale è molto elevata**
 - Spesso enfatizzata da pregiudizi nei confronti di altre etnie, percepite come ostili e propense ad atti di violenza
- **Si temono soprattutto atti di violenza fisica cui sarebbero dediti gruppi criminali (immigrati extracomunitari, tossicodipendenti)**
 - Il cittadino si sente isolato e indifeso (sia il guidatore che gli altri passeggeri non intervengono per timore di rappresaglie)

“Mi sono sentita in minoranza”
 - Il mezzo pubblico è vissuto con angoscia claustrofobica (non si può scappare)
 - Non ci sono mezzi e strategie di difesa e prevenzione, a differenza di quanto accade per altre fattispecie criminose più “comprensibili” e tradizionali (borseggio), che risultano al confronto meno allarmanti benché percepite essere endemiche sul mezzo pubblico
 - La paura aumenta sulle linee che attraversano zone più a rischio (Barriera di Milano, Porta Palazzo, Porta Nuova) e coinvolge soprattutto le donne e le ore serali
 - La paura ha sfumature igienico-sanitarie che fungono da ulteriore deterrente all'utilizzo (impressione di poter prendere malattie o parassiti)

La percezione di insicurezza è più bassa nelle vetture più nuove e tecnologiche

- **La percezione di insicurezza si lega a diversi fattori, capaci di esaltarla o mitigarla:**
 - Il passaparola (anche più dei media)
 - L'aver assistito a episodi di delinquenza
 - Più di una delle persone intervistate ne descrive uno di cui è stata testimone
 - Le condizioni del mezzo (pulizia, età apparente desunta dallo stato della vettura e dell'arredo e dalla presenza del dispositivo di condizionamento dell'aria)
 - Le vetture più recenti sarebbero collegate con le Forze dell'Ordine, quindi più sicure
- **Il comfort complessivo del viaggio e la pulizia del mezzo attenuano la percezione di rischio (es. la linea 4)**

Una maggiore approvazione sociale del TPL potrebbe accrescere la serenità e il senso di fiducia a bordo

- **Vi è una discreta consapevolezza della natura psicologica del senso di insicurezza**
 - Si concepisce spontaneamente un rimedio di natura psicologica (presenza di un bigliettaio con funzione di sostegno al viaggiatore)
 - Ci si sentirebbe più sicuri a fronte di una promozione del servizio che incentivasse la frequentazione da parte di fasce sociali in cui ci si possa identificare
 - “Se l’efficienza fosse maggiore, più gente prenderebbe i mezzi pubblici e maggiore sarebbe la sicurezza”*
 - Una certa mancanza di legittimazione sociale all’utilizzo del TPL (l’idea che sia un mezzo povero per soggetti marginali) potrebbe influire sul senso di insicurezza e sulla propensione all’utilizzo

Il comfort del viaggio è un fattore chiave per incentivare l'utilizzo del mezzo pubblico al posto dell'auto

- **La possibilità di impiegare il tempo del tragitto per fare altro (leggere, ascoltare musica) può legittimare l'utilizzo del TPL anche a fronte del maggior dispendio di tempo richiesto**
 - Per le fasce socioculturali più moderne e soprattutto per le donne, il fatto di ricavare un “tempo per sé” è una forma di “autocura” socialmente approvata
- **Un viaggio in condizioni di comfort (a sedere, su un mezzo non affollato o molto capiente, pulito e con l'aria condizionata) viene affrontato con uno stato d'animo più rilassato**
 - Ci si sente meno esposti sia a borseggi e aggressioni che a rischi igienico-sanitari
 - Il mezzo diventa più fruibile da soggetti vulnerabili, tipicamente bambini, altrimenti esposti a contatti indesiderabili sotto il profilo igienico e alla perdita dell'equilibrio

Il rinnovamento dei mezzi può risolvere i problemi di comfort ma la progettazione dovrebbe essere più accurata

- **La mancanza di comfort fisico viene imputata all'obsolescenza dei mezzi attualmente in circolazione**

“Ci sono dei pullman che ... cioè ballano in una maniera incredibile, fanno un rumore incredibile, cioè vecchissimi ...le vetture, le vetture sono proprio sgangherate “

- **Alcune vetture di recente produzione non assicurerebbero però il comfort atteso**

– I posti a sedere sono troppo pochi, la circolazione è disagiata e le maniglie per sostenersi, slittando, compromettono l'equilibrio dei viaggiatori di bassa statura

“Una persona non riesce a star ferma per cui va a sbattere di qua e di là”

- **L'accessibilità agli handicappati dovrebbe essere ampliata**

– Attualmente è offerta solo da pochi mezzi più nuovi

“Più vetture adatte ai disabili, adesso sono ancora poche quelle nuove che circolano“

La percezione di comfort delle fermate varia a seconda della zona e dell'esperienza della rete

- **Si evidenziano disagi in alcune fermate periferiche in mancanza di un salvagente che faciliti la discesa**

“Dove scendo ,la fermata è un pezzettino di marciapiede e una specie di strapiombo, per cui ho visto proprio delle persone farsi dei voli...”

- **Il disagio alle fermate non è percepito da chi si muove soprattutto in centro**

- Ma viene segnalato dai più assidui utilizzatori con riferimento a zone più decentrate

“Aspetti il pullman nei posti più impensabili, strani, sporchi, in mezzo a una strada”

- La presenza di pensiline è importante soprattutto nei mesi invernali, quando le intemperie rendono più penosa l'attesa del mezzo

Le informazioni alla fermata sono molto importanti ma solo in centro il sistema è soddisfacente

- **Il display che informa in tempo reale sul traffico dei mezzi risponde al bisogno di prevedere i tempi di viaggio e/o individuare alternative in caso di ritardi del mezzo**
 - Ma le fermate attrezzate sono troppo poche
- **Il sistema di informazione via SMS è oneroso (obbliga a cercare il telefono e comporre il numero)**
 - Chi lo ha sperimentato lo giudica disfunzionale (l'informazione non arriva o arriva in ritardo)
- **Nelle fermate più decentrate si evidenzia anche una carenza di informazione relativa al percorso (vi è un cartello che indica la fermata, ma non c'è la mappa del percorso)**

La mancanza di informazioni a bordo è anche indice di mancanza di rispetto per il passeggero

- **Il disco preregistrato che annuncia le fermate non è attivo su tutti i mezzi e talora è impostato in modo scorretto e confusivo**

“Molto spesso sono messi al contrario, quindi se tu vai a nord ti dice le fermate del sud”

- **A bordo non ci sono risorse per richiedere informazioni o supporto**

- Il guidatore viene raramente interpellato e ha la reputazione di essere poco disponibile
- La richiesta di un “secondo” a bordo (bigliettaio con funzione di supporto) evidenzia il bisogno di assistenza e in relazione al percorso e soprattutto alle coincidenze

- **In caso di estemporaneo cambiamento del percorso per circostanze straordinarie non si ha il riguardo di informare il passeggero**

“Costringono i pullman delle volte anche senza avviso a cambiar percorso e uno è convinto di prendere una linea che faccia un determinato tragitto, no, lo scarica da tutta un'altra parte “

L'atteggiamento dei guidatori contribuisce a creare un clima teso e sgradevole

- **La percezione di insicurezza a bordo è accresciuta dalla sensazione di non poter far conto sull'appoggio del guidatore**
 - Spesso nervoso e ostile

“Per quello che ho visto io su 10 casi 9 sono di autentica scortesia; ogni tanto trovi la cortesia”
 - Attento a evitare di farsi coinvolgere da quanto di spiacevole si verifica sul mezzo

“L'altro giorno sul 3 spacciavano allegramente e non gliene è fregato niente a nessuno. Dice: "scenda!" E va beh, scenda; perché devo scendere?”

Il sito internet ha un'elevata qualità informativa perché permette di calcolare i tempi di viaggio

- **La maggioranza ricava da TuttoCittà le informazioni sul servizio**
 - È uno strumento considerato chiaro e del tutto sufficiente per reperire informazioni sulla rete
- **Emergono poche testimonianze di utilizzo del numero verde, al quale viene estesa la reputazione di scortesia del personale addetto alla guida**

*“- C'è il numero verde
- Quello è ancora peggio”*

- **È invece molto elevata la soddisfazione degli utilizzatori del sito internet, che permette di calcolare i tempi di percorrenza, soddisfacendo così una delle esigenze più sentite**

“Uno può dire dove deve andare, da dove, calcola tutto il percorso con quali mezzi, il tempo di percorrenza, è fatto bene”



***Attese nei confronti della metropolitana e
impatto prevedibile sulle scelte***

La metropolitana alleggerirà il traffico di superficie ma sarà fruibile solo da chi abita e lavora vicino alle fermate

- **Si prevede che la metropolitana sotterranea venga utilizzata al posto dell'auto da chi si sposta lungo la direttrice servita**

"Taglia la città in due, praticamente serve un pezzo di zona nord e poi un pezzo di zona sud lasciando la parte ovest ed est che praticamente non tocca"

"Cambierà la vita di quelli che hanno la fortuna di vivere intorno alla metropolitana e lavorare in zone vicine agli arrivi della metropolitana"

- In linea di massima, si ritiene che gli altri non possano beneficiarne direttamente

"Servirà chi arriva dalla valle di Susa a Rivoli che arrivano poi in piazza Statuto quindi in pieno centro Torino, però noi... non ce ne può importare di meno"

- Secondo gli intervistati, la metropolitana non risolverebbe le criticità dei trasporti pubblici nella fascia suburbana

"Non risolve i problemi della periferia perché due linee saranno comunque in centro"

- **È comunque tendenzialmente percepita come un vantaggio indiretto per tutti, poiché comporterà un decremento del traffico di superficie**

Una fruibilità più ecumenica della metropolitana sarebbe assicurata da una linea più ramificata

- **In presenza di un servizio più capillare (il cui modello aspirazionale è la metropolitana milanese) la disponibilità ad abbandonare l'auto sarebbe molto elevata**
 - La sotterranea è un mezzo considerato molto razionale per gli spostamenti di *routine* in quanto consente un grande risparmio di tempo e di denaro rispetto all'auto
 - “Tante persone che hanno un giro di vita intorno alla metropolitana smetteranno di usare l'automobile, mi auguro per loro, perché sarebbe folle non utilizzarla”*
 - “Il mezzo pubblico inteso come metropolitana sicuramente incentiverebbe a lasciare la macchina”*
 - Si ritiene però che Torino non sia in grado di dotarsi a breve di una rete metropolitana capillare
 - “A Milano hanno fatto in tre anni l'allungamento della metropolitana sotto. Qui ci hanno messo 12 anni a creare delle barrierine al 4, quindi purtroppo siamo molto più lunghi”*



Valore percepito del servizio, fattori d'impatto e attese

Le problematiche ambientali non incidono sulle scelte

- **Si ritiene che il trasporto pubblico incida positivamente sulle problematiche ambientali**
 - Sia perché il trasporto collettivo consente di ridurre il numero delle auto in circolazione
 - Sia per le caratteristiche dei mezzi più recenti

“Questi ultimi... dicono che sono molto meno inquinanti “
- **Tuttavia una sensibilità ecologica tale da incidere sulle scelte di trasporto riguarderebbe attualmente solo una minoranza di cittadini**
 - Il cambiamento di comportamenti è percepito come un impegno incombente sui prossimi anni
 - Ma l’attuale clima di attesa della fine dei lavori e le difficoltà di circolazione non consentono di progettare scelte che si prospettino come ulteriori sacrifici

Il prezzo psicologico del biglietto è alto in rapporto alla qualità percepita

- **Il prezzo del biglietto è spesso considerato troppo elevato al confronto con i livelli qualitativi dei trasporti pubblici di altre città**
 - I parametri per la valutazione sono ricavati dal prezzo del biglietto del servizio pubblico milanese, la cui qualità globale è considerata molto superiore a quella del servizio di Torino
 - “Partiamo da un biglietto che paghiamo 90 ma non vale 90”*
 - “A Milano costa un euro ma loro hanno la metropolitana”*
 - È una percezione espressa soprattutto in riferimento alla tariffa per la fascia urbana
- **Hanno elevata notorietà gli abbonamenti per gli studenti, considerati convenienti**
 - Ma altri contratti di abbonamento soffrirebbero di una certa irrazionalità
 - “Ci sono degli abbonamenti mensili da 32 euro aperti a tutti, che lo possiamo usare tutti, io lo do alla signora ecc.; l'abbonamento nominativo che lo posso usare solo io costa 29 euro... Ci sono delle formule che l'azienda dimostra di non avere nessun interesse a portare il cliente dalla sua parte”*

Si riscontra una cauta disponibilità all'investimento nel miglioramento globale del servizio

- **La disponibilità a spendere di più per il biglietto è vincolata a un salto di qualità nell'efficienza del servizio**
 - Il costo di un euro del servizio pubblico milanese costituisce il parametro di riferimento per l'entità di un aggiornamento della tariffa
 - Ma si indica una disponibilità che arriva fino a un aumento di 30 centesimi rispetto alla attuale tariffa del singolo biglietto

“Se il servizio è veramente efficiente che comunque il mezzo pubblico è un piacere prenderlo, chiunque se c'è un 10, 20 anche 30 centesimi in più può anche pagarlo”
- **L'alto valore aggiunto del servizio di metropolitana sotterranea legittima certamente un costo più elevato purché alla rapidità considerata propria del mezzo si sposi un'elevata frequenza di passaggi**

Il *road pricing* è un modo costoso per ottenere velocemente una semplificazione del traffico

- **Le reazioni immediate evidenziano una certa disponibilità a investire del denaro per ottenere una diradazione e fluidificazione del traffico**
 - Pagare di più il biglietto dei TPL è un'opzione considerata più razionale rispetto a una tassa di circolazione che si immagina elevata
 - Ma mentre la tassa di circolazione rappresenta un investimento con ritorno immediato, l'aumento del prezzo del biglietto non comporterebbe vantaggi a breve termine
 - “Personalmente io pagherei più il biglietto, però in quanto tempo ho il risultato? Il problema è quello. Se mi dicono ‘paghi una tassa e domani parte la Ztl libera’ io pago e domani ho un servizio; ma se mi dicono ‘paghiamo un euro e mezzo il mezzo pubblico e fra sette anni avremo un'altra mezza linea...’”*



Conclusioni

La valutazione del TPL risente del forte stress derivante dai lavori e dalle conseguenti gravi difficoltà di circolazione

- **I *focus group* hanno evidenziato una fruizione globalmente faticosa e un vissuto poco sereno della circolazione in città**
 - La presenza dei numerosi cantieri obbliga ad adattarsi a notevoli e durevoli disagi e verosimilmente determina vissuti angosciosi di lacerazione e perdita di padronanza
 - Spesso proiettata sugli extracomunitari, percepiti come portatori di rottura sociale e violazione dell'ordine pregresso
 - Le restrizioni alla circolazione privata si traducono in sanzioni talora difficili da evitare a causa della difficoltà di rispettare i numerosi divieti
- **Il cittadino vive una condizione in cui si sente ostacolato dall'amministrazione che impone sacrifici senza elargire benefici**
 - Tende ad assumere un atteggiamento rivendicativo e critico

Affiorano vissuti angosciosi del cambiamento urbanistico e sociale

- **Significativamente, viene formulata la richiesta di un abbonamento molto vantaggioso per i residenti sul modello della carta di Venezia**
 - I torinesi si sentono “invasi” da stranieri; chiedono un privilegio come nelle città turistiche
- **Trapelano bisogni di interventi di tipo regolativo per contrastare i vissuti di anomia/estraneità**
 - Un “galateo” della convivenza sul mezzo di trasporto
 - Il rispetto di regole nel salire e scendere dai mezzi

Dove la rete è efficiente, si dovranno effettuare interventi leggibili come civilizzazione dello spazio del mezzo

- **Allo stato attuale, si riconosce una discreta efficienza della rete per gli spostamenti nel centro città**
 - In questa zona il TPL può effettivamente essere considerato come un'alternativa all'auto da un numero maggiore di persone
- **In linea generale l'accesso al servizio sarà promosso da tutti gli interventi che favoriranno la riappropriazione e civilizzazione dello spazio del mezzo, attualmente percepito come terra di nessuno (uno spazio barbarico, sporco, in alcune zone pericoloso, in cui anche il conducente si comporta come un estraneo e in cui manca la comunicazione)**
 - Attraverso la visibilità dell'Azienda (cura della comunicazione con i passeggeri e dell'informazione; ruolo normativo del “padrone di casa” nella regolamentazione dell'uso del mezzo e dei comportamenti)
 - Attraverso la manutenzione e pulizia
 - Mediante la sostituzione dei mezzi più vecchi con vetture più moderne

Solo le linee ad alta frequenza ed elevato comfort possono sostituire l'auto e praticare tariffe più elevate

- **La scelta del mezzo pubblico al posto dell'auto è favorita da linee ad alta frequenza e con vetture molto confortevoli**
 - Attualmente solo la linea 4 è percepita avere queste caratteristiche
 - Un eventuale aumento del costo del biglietto sarebbe accettabile solo a fronte di una qualità di servizio (comfort di viaggio e tempi di percorrenza) paragonabile a quella del 4 o della sotterranea
 - I mezzi tradizionali di superficie subiscono al confronto una inevitabile degradazione, cui corrisponde un valore percepito inferiore (e quindi un prezzo più basso)
 - Essi sembrano destinati a un utilizzo su tragitti brevi e forse a un'utenza meno produttiva (pensionati, studenti) o meno abbiente