

**Bozza delle proposte di decisioni da attuare per
l'applicazione della "RUMOBIL Strategy" sviluppata
nell'ambito del Progetto europeo Interreg - CENTRAL
EUROPE RUMOBIL**

Indice

1.	Il progetto RUMOBIL	3
2.	La RUMOBIL Strategy	3
2.1.	Indicazioni generali	3
2.2.	Trasferibilità.....	4
2.3.	Interventi necessari	4
2.4.	Azioni e raccomandazioni.....	5
2.4.1.	Pratica 1: Progettazione e disegno delle fermate e nodi del trasporto pubblico locale..	5
2.4.2.	Pratica 2: Campagne di promozione dei servizi di trasporto pubblico	6
2.4.3.	Pratica 3: Nuovi sistemi tariffari	7
2.4.4.	Pratica 4: Servizi di trasporto pubblico a chiamata nelle aree rurali	8
2.4.5.	Pratica 5: Implementazione di sistemi di informazione	9
2.4.6.	Pratica 6: Servizi per disabili e anziani.....	10
2.4.7.	Pratica 7: Promozione del trasporto pubblico con ulteriori iniziative.....	10
2.4.8.	Pratica 8: Implementazioni di nuovi servizi di trasporto pubblico	11
2.4.9.	Pratica 9: Servizi di trasporto pubblico per turisti.....	12
3.	Il processo decisionale a Modena nell'ambito del progetto RUMOBIL.....	14
4.	Analisi della RUMOBIL Strategy.....	15
5.	Proposta di decisioni da assumere	17
5.1.	Azioni da considerare	17
5.1.1.	Rete di trasporto	18
5.1.2.	Sistema tariffario.....	19
5.1.3.	Nuovi servizi specifici di trasporto pubblico	20
5.1.4.	Infomobilità	21
5.1.5.	Coesione sociale	21

1. Il progetto RUMOBIL

Il progetto europeo RUMOBIL si è basato sulla cooperazione transnazionale tra le autorità pubbliche e i soggetti deputati alla pianificazione e gestione del trasporto pubblico che si trovano di fronte a continue sfide tra cui quelle causate dal cambiamento demografico nelle aree rurali e periferiche.

Il progetto RUMOBIL si è posto l'obiettivo di fornire loro una piattaforma per scambiare le proprie conoscenze, generare apprendimento attraverso l'effettuazione di progetti pilota, di fornire strumenti e soluzioni all'avanguardia per fornire indicazioni mirate al rivedere le loro politiche di trasporto per adattarsi meglio alle mutevoli esigenze di mobilità.

I principali risultati di RUMOBIL sono state pertanto le azioni pilota, l'elaborazione di una RUMOBIL Strategy e la definizione di indicazioni per implementarla per un miglioramento della pianificazione del trasporto pubblico locale.

Le azioni pilota hanno consentito di testare una serie di applicazioni innovative durante un periodo di 12 mesi, in cui le aree periferiche e rurali scarsamente popolate hanno migliorato i collegamenti ai sistemi di trasporto pubblico primari e secondari.

La RUMOBIL Strategy vuole indicare alle regioni Central Europe approcci innovativi e trasferibili per il trasporto pubblico, basati su buone pratiche analizzate congiuntamente, sulla conoscenza combinata dei Partner e degli Stakeholder coinvolti e sull'apprendimento dai progetti pilota.

L'implementazione delle strategie in tutte le regioni partner è stata preparata attraverso documenti di lavoro incentrati su diversi aspetti delle politiche dei trasporti e ha previsto come si svilupperà la domanda di trasporto pubblico nei prossimi anni.

Le proposte per rivedere i piani di trasporto pubblico alla luce della RUMOBIL Strategy sono presentate ai responsabili politici che sono stati individuati all'interno del progetto come coloro che ne dovranno valutare l'attuazione.

2. La RUMOBIL Strategy

2.1. Indicazioni generali

La RUMOBIL Strategy **costituisce l'insieme delle linee guida di supporto alle decisioni nel settore della mobilità e dei trasporti rurali, proponendo** una serie di raccomandazioni generali e soluzioni verificate per ridurre le criticità della mobilità nelle aree rurali e periferiche e delinea le relative modalità di attuazione.

In considerazione delle caratteristiche molto diverse di ogni territorio in termini di bisogni, limiti e potenzialità, la RUMOBIL Strategy dovrà essere contestualizzata dai soggetti preposti alla sua attuazione, al fine di rendere più efficaci le soluzioni identificate.

Un importante obiettivo della RUMOBIL Strategy è contrastare la diminuzione della popolazione nelle aree rurali e a bassa densità abitativa, garantendone inoltre la trasferibilità al di fuori dei territori partner e rendendola fruibile e attuabile oltre la fine del progetto.

Per perseguire questo obiettivo, la RUMOBIL Strategy ha tenuto conto principalmente di aspetti chiave quali le esigenze degli utenti target a cui sono state rivolte le soluzioni e la loro trasferibilità.

I principali target a cui si è rivolto il progetto RUMOBIL sono gli abitanti delle aree rurali a bassa densità abitativa; durante il progetto ci si è concentrati su gruppi più specifici in base alle esigenze particolari da soddisfare in ciascuna area di intervento.

Nelle aree rurali e periferiche e per quanto riguarda le questioni relative alla mobilità, la necessità di un sistema di trasporto pubblico efficace e utile è sicuramente la richiesta più urgente da soddisfare.

In molti paesi partner è stato evidenziato il miglioramento del trasporto pubblico, in termini di miglioramento dell'offerta (frequenza, numero di partenze giornaliere, ecc.), di creazione di servizi più accattivanti per gli utenti, di migliore informazione, di maggiore accessibilità ai servizi per tutti utenti in generale e in particolare per disabili e anziani e di promozione dei servizi per una loro maggiore conoscenza.

Ovviamente le azioni di miglioramento proposte dalla RUMOBIL Strategy devono tenere conto della loro attuabilità dal punto di vista economico e finanziario, aspetto al quale evidentemente non si può prescindere specialmente in un momento di tendenziale diminuzione delle risorse economiche messe a disposizione.

2.2. Trasferibilità

La RUMOBIL Strategy può essere considerata "trasferibile", in quanto è un modello unico che consente ai responsabili delle decisioni e alle parti interessate di identificare le soluzioni più appropriate da adottare nelle proprie aree rurali; pertanto, di conseguenza la strategia è adatta non solo per i territori dei partner ma anche per altri contesti rurali e periferici europei.

Per raggiungere questo risultato, sono stati presi in considerazione i seguenti input in tutte le attività del progetto:

- analisi delle buone pratiche nel campo del trasporto pubblico e della mobilità nelle aree rurali e periferiche dell'Europa centrale;
- panoramica dello stato dell'arte tecnologico nel settore dei trasporti pubblici e della mobilità nelle zone rurali, la correlazione tra aspetti economici e trasporto pubblico e gli effetti dei cambiamenti demografici sulla domanda di mobilità rurale e periferica e sull'offerta di trasporto;
- punti salienti emersi dalla conferenza sulle politiche tenutasi a Wittenberg, in Germania (ottobre 2017), alla quale hanno partecipato diversi attori interessati;
- raccomandazioni e soluzioni pianificate e incluse nella RUMOBIL Strategy, in cui sono stati indicati i requisiti per l'implementazione di una buona "strategia di servizio", nonché le caratteristiche delle sperimentazioni pilota nei territori dei partner.

2.3. Interventi necessari

L'analisi effettuata per lo sviluppo della RUMOBIL Strategy ha messo in particolare in evidenza che l'attuazione di un buon servizio di trasporto rurale e periferico necessita principalmente di:

- mirare agli investimenti sulle persone e sull'orientamento alla tecnologia sociale;

- assicurare che i servizi siano correttamente progettati e ben riconoscibili dagli utenti effettivi e potenziali;
- coinvolgere gli Stakeholder in modo continuo e partire dalla fase iniziale delle azioni di miglioramento;
- assicurare il comfort dei servizi offerti e la percezione della loro sicurezza per gli utenti;
- tenere conto della rassicurazione che viene percepita dai clienti grazie alla disponibilità del servizio e da come questo viene fornito;
- valutare le aspettative dei clienti, analizzare i punti di forza e di debolezza della concorrenza e allineare le aspettative dei clienti con la strutturazione del servizio;
- promuovere un livello adeguato del servizio di trasporto pubblico locale.

2.4. Azioni e raccomandazioni

Le azioni e le relative raccomandazioni della RUMOBIL Strategy sono di seguito riassunte, evidenziando i problemi da affrontare, gli obiettivi da raggiungere, le modalità di attuazione, le raccomandazioni di cui tenere conto e la proposta di soluzioni da implementare.

2.4.1. Pratica 1: Progettazione e disegno delle fermate e nodi del trasporto pubblico locale

– *Problemi da affrontare:*

- ♦ Bassa integrazione;
- ♦ Bassa attrattività;
- ♦ Basso livello di informazioni.

– *Obiettivi da raggiungere*

Una situazione positiva e confortevole per gli utenti.

– *Modalità di attuazione*

Questa soluzione considera la ristrutturazione delle fermate o dei terminali di interscambio al fine di rendere l'esperienza di viaggio facile e divertente.

Gli interventi più comuni sono:

- ♦ Pannelli informativi e di navigazione;
- ♦ Cestini per i rifiuti;
- ♦ Aree bike&ride;
- ♦ Aree park&ride;
- ♦ Abbattimento barriere architettoniche;
- ♦ WiFi gratuito;
- ♦ Panchine per i passeggeri;

- ◆ CCTV e funzionalità di monitoraggio e sicurezza;
- ◆ Display elettronici
- *Raccomandazioni di cui tenere conto:*
 - ◆ Coinvolgimento degli Stakeholder;
 - ◆ Attenzione al contesto/sistema;
 - ◆ Buon livello di design;
 - ◆ Migliorare la centralità del cliente, soddisfacendone le loro esigenze fornendo servizi "su misura" a particolari segmenti di mercato;
 - ◆ Promuovere un livello adeguato del servizio di trasporto pubblico;
 - ◆ Valorizzazione l'infrastruttura di supporto, ad esempio con autobus o altri veicoli che consentono l'accesso alle persone disabili;
 - ◆ Assicurare il comfort e la percezione di sicurezza;
 - ◆ Assicurare che il servizio nella sua interezza sia progettato correttamente e ben riconoscibile dagli utenti attuali e potenziali;

2.4.2. Pratica 2: Campagne di promozione dei servizi di trasporto pubblico

- *Problemi da affrontare:*
 - ◆ Bassa conoscenza sui servizi esistenti;
 - ◆ Nessuna consapevolezza sulle opportunità fornite dal trasporto pubblico sia da parte degli utenti attuali che da quello potenziali.
- *Obiettivi da raggiungere*

Aumento dell'uso del trasporto pubblico piuttosto che di veicoli privati.
- *Modalità di attuazione*

Questa soluzione è basata su eventi, workshop, campagne informative, pubblicità e tutto ciò che è utile per promuovere l'uso del trasporto pubblico evidenziandone le caratteristiche positive e le potenzialità.
- *Raccomandazioni di cui tenere conto:*
 - ◆ Coinvolgimento degli stakeholder;
 - ◆ Effettuazione di eventi interessanti;
 - ◆ Attenzione agli interessi delle persone;
 - ◆ Migliorare la centralità del cliente, soddisfacendone le esigenze;
 - ◆ Assicurare il comfort e la percezione della sicurezza per gli utenti;
 - ◆ Riferendosi alla percezione del cliente della qualità del servizio
 - ◆ Assicurare che il servizio nella sua interezza sia progettato correttamente e ben riconoscibile dagli utenti attuali e potenziali;

- ♦ Valutare le aspettative dei clienti, analizzare i punti di forza e di debolezza della concorrenza e allineare le aspettative dei clienti con le capacità di servizio;
- ♦ Incrementare la consapevolezza degli addetti al servizio fornito, anche attraverso corsi di formazione, al fine di ottimizzare e rafforzare le interazioni cliente/personale.

2.4.3. Pratica 3: Nuovi sistemi tariffari

– *Problemi da affrontare:*

- ♦ Bassa integrazione;
- ♦ Scarsa consapevolezza dei servizi;
- ♦ Bassa attrattività

– *Obiettivi da raggiungere*

Un nuovo sistema tariffario integrato adatto per un servizio di trasporto pubblico multimodale.

– *Modalità di attuazione*

Questa soluzione vuole aiutare le persone che utilizzano l'intero sistema di trasporto pubblico, in modo favorevole.

I passaggi sono:

- ♦ Indagini;
- ♦ Analisi delle esigenze di viaggio;
- ♦ Apportare modifiche agli orari;
- ♦ Preparazione di proposte per l'introduzione di offerte speciali (biglietti più economici)
- ♦ Implementazione delle migliori proposte;
- ♦ Raccomandazioni di cui tenere conto:
- ♦ Coinvolgimento degli stakeholder;
- ♦ Attenzione al sistema e ai servizi esistenti;
- ♦ Migliorare la centralità del cliente, soddisfacendone le esigenze;
- ♦ Promuovere un livello adeguato del servizio di trasporto pubblico;
- ♦ Assicurare il comfort e la percezione della sicurezza per gli utenti
- ♦ Creazione di piani di emergenza che garantiscano il servizio ai clienti in modo ininterrotto e aumenti il livello di qualità del servizio percepito dai clienti;
- ♦ Assicurare che il servizio nella sua interezza sia progettato correttamente e ben riconoscibile dagli utenti attuali e potenziali;

- ♦ Valutare le aspettative dei clienti, analizzare i punti di forza e di debolezza della concorrenza e allineare le aspettative dei clienti con le capacità di servizio.

2.4.4. Pratica 4: Servizi di trasporto pubblico a chiamata nelle aree rurali

– *Problemi da affrontare:*

- ♦ Scarsa accessibilità;
- ♦ Mancanza di fondi;
- ♦ Bassa domanda nelle aree a bassa densità abitativa.

– *Obiettivi da raggiungere:*

Assicurare la mobilità nelle aree rurali e un'alternativa con il trasporto pubblico locale ai veicoli privati.

– *Modalità di attuazione:*

Questa soluzione è essenziale per tutte quelle aree in cui non vi sono collegamenti tra i diversi insediamenti o villaggi a causa di una bassa densità di abitanti.

Le caratteristiche comuni sono:

- ♦ Leasing / acquisto di autobus / minibus
- ♦ Progettazione di percorsi e fermate principali
- ♦ Progettazione di un sistema di gestione (app, telefono, ecc.)

– *Raccomandazioni di cui tenere conto:*

- ♦ Coinvolgimento degli stakeholder;
- ♦ Attenzione al sistema;
- ♦ Una buona campagna promozionale per rendere le persone consapevoli del servizio;
- ♦ Coinvolgimento di volontari e associazioni;
- ♦ Monitoraggio ricorrente per valutare il servizio;
- ♦ Analisi approfondite su quali servizi implementare;
- ♦ Migliorare la centralità dei clienti;
- ♦ Promuovere un livello adeguato del servizio di trasporto pubblico (ad esempio frequenza, orario giornaliero di servizio, numero di fermate)
- ♦ Valorizzazione della struttura di supporto, ad es. autobus o altri veicoli che consentono alle persone disabili di accedere;
- ♦ Assicurare il comfort e la percezione della sicurezza per gli utenti;

- ♦ Creazione di piani di emergenza che garantiscano il servizio ai clienti in modo ininterrotto e aumentino il livello di qualità del servizio percepito dai clienti;
- ♦ Assicurare che il servizio nella sua interezza sia progettato correttamente e ben riconoscibile dagli utenti attuali e potenziali;
- ♦ Valutare le aspettative dei clienti, analizzare i punti di forza e di debolezza della concorrenza e allineare le aspettative dei clienti con le capacità di servizio;
- ♦ Incrementare la consapevolezza degli addetti al servizio fornito, anche attraverso corsi di formazione, al fine di ottimizzare e rafforzare le interazioni cliente/personale.

2.4.5. Pratica 5: Implementazione di sistemi di informazione

– *Problemi da affrontare:*

- ♦ Bassa attrattività;
- ♦ Basso livello di informazioni;
- ♦ Scarsa consapevolezza delle caratteristiche dei servizi.

– *Obiettivi da raggiungere*

Consentire agli utenti di conoscere qualsiasi informazione utile su un servizio di trasporto pubblico in tempo reale.

– *Modalità di attuazione:*

Questa soluzione ha lo scopo di aiutare tutte le persone quando si utilizza un servizio trasporto pubblico.

Con i sistemi di tracciamento GPS, le applicazioni per le informazioni su ritardi o le notifiche di incidenti e gli altri strumenti IoT, gli utenti possono essere messi maggiormente a loro agio ed essere più fiduciosi sui servizi di trasporto pubblico.

– *Raccomandazioni di cui tenere conto:*

- ♦ Coinvolgimento degli Stakeholder;
- ♦ Analisi approfondite su quali servizi implementare;
- ♦ Una buona campagna promozionale per rendere le persone consapevoli del servizio;
- ♦ Promuovere un livello adeguato del servizio di trasporto pubblico;
- ♦ Assicurare che il servizio nella sua interezza sia progettato correttamente e ben riconoscibile dagli utenti attuali e potenziali;
- ♦ Fornire una rassicurazione ai clienti sulla disponibilità del servizio e di come viene fornito;

- ♦ Valutare le aspettative dei clienti, analizzare i punti di forza e di debolezza della concorrenza e allineare le aspettative dei clienti con le capacità di servizio.

2.4.6. Pratica 6: Servizi per disabili e anziani

– *Problemi da affrontare:*

- ♦ Bassa accessibilità;
- ♦ Carenza di fondi;

– *Obiettivi da raggiungere:*

Consentire alle persone disabili e agli anziani di utilizzare i servizi di trasporto pubblico senza difficoltà.

– *Modalità di attuazione:*

Questa soluzione prevede l'implementazione di nuove infrastrutture e revisione di quelle esistenti per renderle facilmente accessibili a persone con mobilità ridotta.

– *Raccomandazioni di cui tenere conto:*

- ♦ Coinvolgimento delle parti interessate;
- ♦ Attenzione ai bisogni delle persone disabili;
- ♦ Una buona campagna promozionale per rendere le persone consapevoli delle nuove strutture;
- ♦ Promuovere un livello adeguato del servizio di trasporto pubblico;
- ♦ Valorizzazione della struttura di supporto, ad es. autobus o altri veicoli che consentono alle persone disabili di accedere al servizio;
- ♦ Assicurare il comfort e la percezione della sicurezza per gli utenti;
- ♦ Creazione di piani di emergenza che garantiscano il servizio ai clienti in modo ininterrotto e aumentino il livello di qualità del servizio percepito dai clienti;
- ♦ Assicurare che il servizio nella sua interezza sia progettato correttamente e ben riconoscibile dagli utenti attuali e potenziali;
- ♦ Valutare le aspettative dei clienti, analizzare i punti di forza e di debolezza della concorrenza e allineare le aspettative dei clienti con le capacità di servizio;
- ♦ Incrementare la consapevolezza degli addetti al servizio fornito, anche attraverso corsi di formazione, al fine di ottimizzare e rafforzare le interazioni cliente/personale, soprattutto verso le persone appartenenti a queste categorie.

2.4.7. Pratica 7: Promozione del trasporto pubblico con ulteriori iniziative

– *Problemi da affrontare:*

- ◆ Carenza di fondi;
- ◆ Scarsa consapevolezza da parte dei clienti attuali e potenziali delle caratteristiche di servizi esistenti o nuovi.
- *Obiettivi da raggiungere:*
Incremento dell'uso del trasporto pubblico rispetto a quello dei veicoli privati.
- *Modalità di attuazione:*
Questa soluzione mira a incoraggiare le persone a utilizzare i servizi di trasporto pubblico attraverso azioni non strettamente connesse con la mobilità.
Possibili iniziative:
 - ◆ Accesso più economico ai luoghi turistici e culturali (ad es. Musei) per le persone che hanno acquistato un biglietto dell'autobus/treno;
 - ◆ Veicolare la promozione del trasporto pubblico attraverso altri eventi (ad esempio concorsi, spettacoli).
- *Raccomandazioni di cui tenere conto:*
 - ◆ Coinvolgimento degli stakeholder;
 - ◆ Attenzione agli interessi delle persone;
 - ◆ Realizzazione di eventi interessanti;
 - ◆ Coinvolgimento di volontari e associazioni;
 - ◆ Miglioramento della centralità del cliente;
 - ◆ Valorizzazione della struttura di supporto, ad es. autobus o altri veicoli che consentono alle persone disabili di accedere al servizio;
 - ◆ Assicurare il comfort e la percezione della sicurezza per gli utenti;
 - ◆ Assicurare che il servizio nella sua interezza sia progettato correttamente e ben riconoscibile dagli utenti attuali e potenziali;
 - ◆ Valutare le aspettative dei clienti, analizzare i punti di forza e di debolezza della concorrenza e allineare le aspettative dei clienti con le capacità di servizio.

2.4.8. Pratica 8: Implementazioni di nuovi servizi di trasporto pubblico

- *Problemi da affrontare:*
 - ◆ Bassa accessibilità;
 - ◆ Carenza di fondi;
 - ◆ Tempi lunghi per le approvazioni di nuovi servizi.
- *Obiettivi da raggiungere:*

Garantire con il trasporto pubblico una possibilità di mobilità e un'alternativa ai veicoli privati.

– *Modalità di attuazione:*

Questa soluzione è essenziale per tutti i territori in cui l'offerta trasporto pubblico non è sufficiente anche in presenza di una domanda elevata.

Le caratteristiche comuni sono:

- ♦ Progettazione dei percorsi;
- ♦ Progettazione di un nuovo programma di esercizio;
- ♦ Leasing/acquisto di nuovi veicoli;
- ♦ Integrazione dei nuovi servizi con quelli esistenti;

– *Raccomandazioni di cui tenere conto:*

- ♦ Coinvolgimento degli stakeholder;
- ♦ Attenzione al contesto/sistema;
- ♦ Una buona campagna promozionale per rendere le persone consapevoli dei nuovi servizi;
- ♦ Monitoraggio ricorrente per valutare il servizio;
- ♦ Analisi approfondite su quali servizi implementare;
- ♦ Miglioramento della centralità dei clienti;
- ♦ Promuovere un livello adeguato del servizio di trasporto pubblico (ad esempio frequenza, orario giornaliero di servizio, numero di fermate);
- ♦ Valorizzazione della struttura di supporto, ad es. autobus o altri veicoli che consentono alle persone disabili di accedere;
- ♦ Assicurare il comfort e la percezione della sicurezza per gli utenti;
- ♦ Creazione di piani di emergenza che garantiscano il servizio ai clienti in modo ininterrotto e aumentino il livello di qualità del servizio percepito dai clienti;
- ♦ Assicurare che il servizio nella sua interezza sia progettato correttamente e ben riconoscibile dagli utenti attuali e potenziali;
- ♦ Valutare le aspettative dei clienti, analizzare i punti di forza e di debolezza della concorrenza e allineare le aspettative dei clienti con le capacità di servizio;
- ♦ Incrementare la consapevolezza degli addetti al servizio fornito, anche attraverso corsi di formazione, al fine di ottimizzare e rafforzare le interazioni cliente/personale.

2.4.9. Pratica 9: Servizi di trasporto pubblico per turisti

– *Problemi da affrontare:*

- ◆ Bassa accessibilità;
 - ◆ Scarsa consapevolezza delle funzionalità dei servizi esistenti;
 - ◆ Basso livello di informazioni;
 - ◆ Servizio non svolto nell'intero anno;
 - ◆ Funzioni multilingue.
- *Obiettivi da raggiungere:*
- Assicurare l'opportunità ai turisti di mobilità attraverso il trasporto pubblico.
- *Modalità di attuazione:*
- Lo scopo della soluzione è quello di istituire servizi turistici nelle aree rurali, indagare come i governi locali possono attirare turisti in zone non particolarmente attraenti; valutare come gli operatori privati promuovono le proprie attività e organizzano campagne di marketing.
- Il servizio può essere realizzato con treni, bus o barche (a seconda del territorio) con fermate e tempi specifici per visitare ogni zona. Le prenotazioni e le informazioni possono essere gestite attraverso semplici applicazioni, con particolare attenzione alle famiglie e ai gruppi.
- *Raccomandazioni di cui tenere conto:*
- ◆ Coinvolgimento degli stakeholder;
 - ◆ Attenzione al contesto/sistema:
 - ◆ Coinvolgimento di volontari e associazioni;
 - ◆ Una buona campagna promozionale per rendere le persone consapevoli dei nuovi servizi;
 - ◆ Miglioramento della centralità dei clienti;
 - ◆ Promuovere un livello adeguato del servizio di trasporto pubblico (ad esempio frequenza, orario giornaliero di servizio, numero di fermate)
 - ◆ Valorizzazione della struttura di supporto, ad es. autobus o altri veicoli che consentono alle persone disabili di accedere al servizio;
 - ◆ Assicurare il comfort e la percezione della sicurezza per gli utenti;
 - ◆ Creazione di piani di emergenza che garantiscano il servizio ai clienti in modo ininterrotto e aumentino il livello di qualità del servizio percepito dai clienti;
 - ◆ Assicurare che il servizio nella sua interezza sia progettato correttamente e ben riconoscibile dagli utenti attuali e potenziali;
 - ◆ Valutare le aspettative dei clienti, analizzare i punti di forza e di debolezza della concorrenza e allineare le aspettative dei clienti con le capacità di servizio;

- ♦ Incrementare la consapevolezza degli addetti al servizio fornito, anche attraverso corsi di formazione, al fine di ottimizzare e rafforzare le interazioni cliente/personale.

3. Il processo decisionale a Modena nell'ambito del progetto RUMOBIL

Il processo decisionale sulla mobilità e sui servizi di trasporto pubblico nel territorio modenese e in generale nella Regione Emilia-Romagna è strutturato su due livelli principali:

- Livello regionale: a questo livello le decisioni strategiche sono emanate dal governo della Regione Emilia-Romagna, che fornisce linee guida da seguire a livello locale. A livello regionale sono definite le strategie relative sia ai servizi ferroviari che quelli automobilistici; la pianificazione dei servizi ferroviari è gestita a livello regionale mentre quelle relative ai servizi automobilistici sono gestite a livello locale;
- Livello locale: gestito dai comuni locali e dalla Provincia, che forniscono le linee guida per le singole città e la provincia, assumendo le strategie definite a livello regionale.

A livello regionale gli elementi che rappresentano le linee guida sono principalmente due piani: PRIT (il piano regionale dei trasporti integrati) e PAIR (piano dell'aria); sono attualmente disponibili versioni preliminari del PRIT fino al 2025 e PAIR fino al 2020.

A livello locale, i piani di riferimento che forniscono le linee guida sono i PUMS (Piani urbani per la mobilità sostenibile); attualmente sono disponibili le linee guida di PUMS 2017-2027 per la città di Modena, Carpi e le aree Sud e Nord.

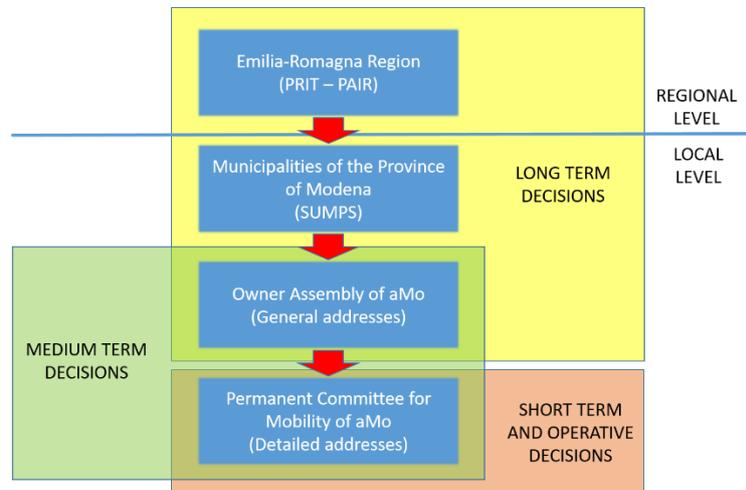
Questi piani forniscono indicazioni che devono essere prese in considerazione in una pianificazione a lungo termine; uno dei destinatari di queste indicazioni è l'Assemblea degli azionisti di aMo - composta da sindaci e assessori per la mobilità di tutte le città della provincia di Modena - che fornisce linee guida traducendo le decisioni relative al trasporto pubblico locale a lungo termine in decisioni a medio termine.

L'assemblea degli azionisti prende decisioni strategiche circa ogni anno.

La traduzione delle decisioni a medio termine in soluzioni breve termine e le decisioni operative sono in carico al Comitato Permanente per la Mobilità di aMo, composto principalmente dagli assessori alla mobilità delle principali città della provincia di Modena e della Provincia stessa.

Il Comitato permanente per la mobilità prende decisioni periodiche.

Il flusso del processo decisionale sopra riportato è descritto nell'immagine seguente:



Nell'ambito del Progetto RUMOBIL è stato deciso di includere l'Assemblea degli azionisti e il Comitato permanente per la mobilità di aMo come destinatari delle azioni/soluzioni del Progetto in quanto questi sono i soggetti che in modo più diretto ed efficace possono dare indicazioni strategiche; indicazioni che potranno essere implementate immediatamente o a breve termine nel processo di pianificazione del trasporto pubblico locale della Provincia di Modena.

Si è quindi pensato di rendere l'adozione della RUMOBIL Strategy il più efficace e realistica possibile, al fine di evitare che le strategie proposte in seno al Progetto rimangano solo indicazioni teoriche e disattese.

Va sottolineato che questa idea iniziale si è rivelata particolarmente efficace in quanto il Comitato Permanente per la Mobilità di aMo ha deciso già prima della conclusione del progetto RUMOBIL, di estendere l'esperienza maturata nel progetto pilota basato sul servizio a chiamata di Castelfranco Emilia a tutti gli altri servizi analoghi nella provincia di Modena, situati nelle città di Modena, Carpi, Maranello, Mirandola e Pavullo.

4. Analisi della RUMOBIL Strategy

E' stato organizzato un workshop con gli Stakeholder della Provincia di Modena relativamente al trasporto pubblico con l'obiettivo di valutare la RUMOBIL Strategy e preparare il terreno alle decisioni del Comitato Permanente per la Mobilità per la sua attuazione, attraverso un miglioramento delle strategie o dei piani esistenti.

Il tutto tenendo sempre conto dei limiti finanziari che rappresentano nella situazione attuale un elemento da tenere in forte evidenza.

In particolare, i partecipanti al Workshop hanno analizzato tutte le azioni e le raccomandazioni della RUMOBIL Strategy considerando per ogni punto la possibile applicabilità e, in caso positivo, se queste devono essere adottate in tutto o in parte, rimandando al Comitato Permanente della Mobilità di aMo il compito di tramutare i singoli punti in azioni e strategie concrete.

Segue l'analisi per ogni punto della RUMOBIL Strategy emersa nel workshop:

1. Progettazione e disegno delle fermate e nodi del trasporto pubblico locale: si è evidenziato che in generale i punti relativi a questo aspetto sono già presi in considerazione soprattutto nella creazione di nuove fermate, ma è stata evidenziata la necessità di migliorare l'adozione dei punti suggeriti soprattutto nei punti di accesso al trasporto pubblico locale già esistenti al fine di rendere la fruibilità dei servizi di trasporto pubblico sempre più confortevole;
2. Campagne di promozione dei servizi di trasporto pubblico: per questo punto deve essere presa come riferimento l'esperienza dell'azione pilota a Castelfranco Emilia, dove è stato dimostrato che raccogliere le aspettative dei clienti è essenziale per fornire loro un servizio all'altezza delle loro esigenze. Ascoltare quindi lo Stakeholder principale che è l'utente del servizio di trasporto pubblico è quindi un'attività che va assolutamente svolta. Inoltre, la promozione del servizio a chiamata Prontobus durante l'azione pilota si è rivelata molto importante in quanto ha contribuito al significativo aumento dei passeggeri trasportati durante RUMOBIL, rispetto agli stessi periodi precedenti;
3. Nuovi sistemi tariffari: su questo punto si ritiene che non siano necessari ulteriori importanti cambiamenti, in quanto nella regione Emilia-Romagna è attivo un sistema di bigliettazione elettronica che consente l'utilizzo integrato e multimodale (servizi ferroviari, servizi di autobus ordinari, servizi a chiamata, bike sharing, ecc.) dei servizi di mobilità pubblica e trasporto pubblico locale. Il sistema di bigliettazione elettronica offre grandi opportunità per fornire tariffe personalizzate ai clienti e permette di raccogliere dati molto importanti dando la possibilità di rimodellarli in base alla domanda. Devono ancora essere fatti piccoli sviluppi per ottimizzare l'uso multimodale ed integrato dei vari servizi. In merito a questo argomento, va sottolineato che tutte le decisioni di tipo tariffario sono a carico della Regione Emilia-Romagna per i servizi extraurbani e dei vari Comuni per quanto riguarda i servizi urbani esistenti;
4. Servizi di trasporto pubblico a chiamata nelle aree rurali: anche su questo punto molte cose sono già state fatte nelle aree rurali della Provincia di Modena a partire dal 2005; in provincia sono attivi sei servizi a chiamata denominati Prontobus, e precisamente nei comuni di Modena, Carpi, Maranello, Mirandola, Pavullo e Castelfranco Emilia, dove è stato effettuato il pilota del progetto RUMOBIL. Annualmente su questi servizi vengono trasportati circa 90.000 passeggeri e sono particolarmente apprezzati dagli abitanti delle aree rurali, montane e a bassa densità abitativa;
5. Implementazione di sistemi di informazione: l'azione pilota del progetto RUMOBIL nella Provincia di Modena si è concentrata su questo punto. Nel progetto pilota è stato attivato un nuovo sistema di infomobilità in grado di fornire informazioni in tempo reale anche agli utenti di servizi a chiamata che storicamente erano i più carenti da questo punto di vista. Questo nuovo sistema è stato molto apprezzato dagli utenti e ha anche migliorato le prestazioni e l'operatività del call center che gestisce le prenotazioni; anche gli autisti hanno beneficiato del progetto vedendo il proprio lavoro semplificato dal sistema introdotto. Il successo del nuovo sistema RUMOBIL è stato tale che già nel corso del 2018 e inizio 2019 il Comitato Permanente per la Mobilità ha adottato una delle principali azioni relative alla RUMOBIL Strategy e cioè quella di replicare quanto implementato all'interno del progetto pilota. Il nuovo sistema testato in RUMOBIL è infatti già operativo in tutti i sei servizi a chiamata Prontobus della provincia di Modena.
6. Servizi per disabili e anziani: è stato sottolineato che vi è ancora ampio margine di miglioramento al fine di rendere l'intero sistema di trasporto pubblico locale più accessibile agli anziani ma principalmente ai disabili. È un problema che deve essere

affrontato su larga scala considerando tutti gli aspetti e componenti dei servizi di trasporto pubblico locale (autobus, fermate, rete di vendita, informazioni, conducenti, ecc.), che vanno dalla sua accessibilità alla sua fruibilità cercando di trasformare le nuove tecnologie in un'opportunità e non in ulteriori ostacoli;

7. Promozione del trasporto pubblico con ulteriori iniziative: si ritiene opportuno migliorare la conoscenza dei servizi di trasporto pubblico in tutti i modi possibili poiché tutti i piani relativi a questo settore (principalmente i PUMS) si prefiggono come obiettivo primario quello di aumentare l'uso della mobilità sostenibile; il primo modo per incentivare l'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico è innanzitutto quello di promuoverne la conoscenza;
8. Implementazioni di nuovi servizi di trasporto pubblico: dal progetto RUMOBIL sono pervenute indicazioni molto interessanti su questo aspetto e in particolare sulla possibilità di implementare servizi di trasporto pubblico locale che utilizzano personale volontario come conducenti dei veicoli, in servizi dedicati a piccole aree come appunto le aree rurali. Viene quindi data l'indicazione di valutare cosa prevede la legislazione italiana al riguardo e valutare quindi se esistono estremi per l'implementazione di nuovi servizi che utilizzano questo metodo;
9. Servizi di trasporto pubblico per turisti: l'Expo 2015 tenutosi a Milano ha contribuito ad aumentare la diffusione del turismo nei territori, principalmente nel nord Italia. Questo evento assieme alla costante crescita del traffico passeggeri nell'aeroporto di Bologna che dista poche decine di chilometri da Modena, evidenzia la necessità di considerare sempre importanti i servizi di trasporto pubblico dedicati ai turisti, con una loro progettazione coordinata con i servizi ordinari.

5. Proposta di decisioni da assumere

Il Comitato Permanente della Mobilità, nel proporre le azioni da intraprendere a seguito della definizione della RUMOBIL Strategy, ha fatto la scelta di adottare un metodo uniforme per collegarle con un filo logico; un elemento di unione tra queste azioni è stato individuato nell'incentivo dell'uso intermodale dei servizi di trasporto pubblico con l'obiettivo di offrire alle persone che risiedono nelle aree rurali o a bassa densità abitativa servizi utili per una mobilità locale ma anche per accedere in modo incentivante e performante alle principali reti di trasporto e in particolare alla rete ferroviaria, ove disponibile.

Le azioni proposte sono state quindi riportate in questa prospettiva con l'obiettivo di aumentare l'accessibilità dei servizi di trasporto pubblico locale e aumentare il numero di utenti; un altro obiettivo fondamentale è la contemporanea ottimizzazione delle risorse economiche disponibili sfruttando al massimo le funzionalità e potenzialità che ciascuna modalità di trasporto mette a disposizione.

5.1. Azioni da considerare

Di seguito vengono descritte le singole azioni, suddivise in cinque tipologie: rete di trasporto, sistema tariffario, nuovi servizi specifici di trasporto pubblico, infomobilità e coesione sociale.

Le suddette azioni sono state, come visto in precedenza, analizzate dagli Stakeholder e il Comitato Permanente per la Mobilità le ha recepite, valutando di attuarle nell'ambito delle proprie competenze e del ruolo assegnatogli in seno al progetto al fine di rendere operativa la RUMOBIL Strategy.

Il Comitato valuterà i tempi e le modalità di attuazione di ogni singolo punto proposto, valutando come inserirli all'interno dei piani e delle strategie esistenti.

L'applicabilità della RUMOBIL Strategy sarà inevitabilmente fatta tenendo conto delle risorse economiche disponibili che purtroppo sono in costante contrazione a vari livelli, come la produzione di servizi e gli investimenti per migliorare le infrastrutture o rendere la flotta bus sempre più ecologica e aggiornata.

5.1.1. Rete di trasporto

– *Azione da considerare*

Incentivare la multimodalità

– *Cosa si propone in questa azione*

Uno sforzo ulteriore deve essere fatto per migliorare l'integrazione delle varie modalità di trasporto pubblico e in particolare tra i servizi ferroviari e quelli automobilistici.

Lo scopo è migliorare l'usabilità dei servizi di trasporto pubblico e ottimizzare le risorse necessarie per il loro funzionamento sfruttando al massimo le potenzialità messe a disposizione da ogni modalità.

– *Come questa azione può essere adottata nel contesto dei piani e strategie esistenti*

L'azione dovrà essere principalmente considerata nell'ambito dell'atto della Regione Emilia-Romagna denominato *Addendum all'Atto di Indirizzo regionale sul TPL per il biennio 2019-2020*, che prevede, per il biennio 2019-2021, un rafforzamento dell'integrazione dei servizi ferroviari e di autobus per sfruttare in modo più efficiente le maggiori capacità ferroviarie, quando disponibili.

Sarà posta quindi sempre più attenzione ai servizi automobilistici afferenti o in parallelo a servizi ferroviari affinché questi ultimi vengano sfruttati al massimo delle proprie potenzialità e recuperando risorse economiche nell'evitare parallelismi, quando non necessari, tra le due modalità di trasporto.

A livello locale dovranno poi essere valutate le integrazioni con i servizi di modalità a breve raggio come il bike sharing, coordinando questi servizi con quelli descritti in precedenza.

In un'ottica di più ampio respiro rispetto a quella proposta dal citato Addendum, vanno considerati i PUMS predisposti dai principali Comuni e Unioni della provincia di Modena e il PUMAV (Piano urbano per la mobilità di area vasta).

Nell'ambito dei PUMS e soprattutto del PUMAV aMo ha proposto la definizione di un Servizio Metropolitano Modenese da sviluppare entro il 2030 che prevede una struttura della rete a più livelli:

1. Portante o Primaria - costituita dalla rete del servizio ferroviario modenese, dalle stazioni, a partire dalla nuova Stazione Intermodale di

Modena e da quelle d'Area, dagli assi di forza extraurbani e dalle linee portanti urbane ad alta frequenza.

2. Secondaria - costituita da tutte le autolinee extraurbane, suburbane-urbane di adduzione e a chiamata, che non rientrano nella rete primaria.
3. Servizi di mobilità condivisa (NCC, Taxi, Taxi collettivo, Car sharing, Bike-sharing) che completano l'offerta di trasporto collettivo.

Il Servizio Metropolitan Modenese assume le seguenti strategie

1. Potenziamento del sistema ferroviario in termini di frequenze, corrispondenze orarie e capacità di trasporto (15/30 minuti). Potenziamento della rete primaria urbana di Modena mediante l'introduzione di linee forti con tecnologia innovativa elettrica su corridoi riservati e/o preferenziati, utilizzati anche dalle linee extraurbane, ad elevata frequenza (6/8 minuti).
2. Potenziamento delle autolinee extraurbane e suburbane primarie valutando anche l'introduzione di sistemi cadenzati BRT (Bus Rapid Transit).
3. Piena e completa Integrazione Tariffaria Multimodale, estesa a tutta la rete di trasporto pubblico locale, compresi quindi i servizi ferroviari, extraurbani, urbani e a chiamata.
4. Organizzazione di una rete di trasporto collettivo basata sul rendez-vous tra servizi della rete primaria con la rete bus secondaria urbana ed extraurbana e i servizi di mobilità condivisa, attraverso la realizzazione delle Stazioni Intermodali e dei Mobility Point, intesi come spazi infrastrutturalmente e tecnologicamente attrezzati allo scambio, anche di informazioni, tra i vari modi di trasporto, comprese le piattaforme informatiche di mobilità integrata.

La RUMOBIL Strategy si pone quindi obiettivi che sono ampiamente coincidenti con la pianificazione prevista nell'area modenese e risulterà quindi essere "naturale" la sua adozione.

Questa azione deve essere accompagnata da un completamento del sistema tariffario, descritto al punto successivo; lo sfruttamento dei benefici della multimodalità deve essere infatti accompagnata da una simmetrica struttura tariffaria che la renda appetibile e fruibile anche dal punto di vista dei costi che devono sostenere gli utenti.

5.1.2. Sistema tariffario

- *Azione da considerare*

Supporto alla multimodalità

- *Cosa si propone in questa azione*

Nella Regione Emilia-Romagna esiste già un sistema di bigliettazione elettronica integrato che consente l'utilizzo con gli stessi titoli di viaggio per utilizzare indifferentemente le varie tipologie di servizio.

Questa integrazione deve essere ulteriormente migliorata e questo è previsto dall'*Addendum all'Atto di Indirizzo regionale sul TPL per il biennio 2019-2020* della Regione Emilia-Romagna per sostenere e incoraggiare la multimodalità.

- *Come questa azione può essere adottata nel contesto dei piani e strategie esistenti*

Questa azione deve essere adottata direttamente dalla Regione Emilia-Romagna avendo lei la responsabilità della definizione delle tariffe dei servizi ferroviari ed extraurbani.

Un primo passo rilevante nella direzione dell'intermodalità è in corso di attuazione e consiste nel permettere l'utilizzo dei servizi urbani in coincidenza dei servizi ferroviari senza costi aggiuntivi rispetto a quelli sostenuti per accedere a questi ultimi.

Saranno quindi applicate azioni simili previste dall'*Addendum all'Atto di Indirizzo regionale sul TPL per il biennio 2019-2020* della Regione Emilia-Romagna per le quali sarà dato un totale supporto all'applicazione.

5.1.3. Nuovi servizi specifici di trasporto pubblico

- *Azione da considerare*

Valutazione di sistemi innovativi per effettuare nuovi servizi di trasporto pubblico.

- *Cosa si propone in questa azione*

Le attuali difficoltà finanziarie italiane significano una costante riduzione delle risorse economiche disponibili per svolgere i servizi di trasporto pubblico.

È quindi necessario esplorare nuove modalità di effettuazione di servizi di trasporto pubblico più economiche e, a questo proposito, indicazioni molto interessanti provengono dal progetto RUMOBIL, in particolare per quanto riguarda l'uso del personale volontario per la guida in mini bus nelle zone rurali o a bassa densità abitativa.

- *Come questa azione può essere adottata nel contesto dei piani e strategie esistenti*

Prima di adottare l'azione descritta di seguito, è necessario indagare adeguatamente su quale sia il contesto normativo all'interno del quale è possibile effettuare nuovi servizi nei modi descritti.

Questa valutazione è indispensabile prima di definire qualsiasi piano o strategia correlata.

Una volta fatte queste valutazioni e nel caso ci sia margine di manovra al riguardo, nuovi servizi e nuove modalità di attuarli potranno essere valutate assieme a tutto il mondo del volontariato che nella provincia di Modena rappresenta una realtà storicamente radicata nel territorio.

Assieme alle varie associazioni potranno quindi essere vagliati i dettagli su come strutturare servizi prestati da volontari valutando gli aspetti tecnici (ad

esempio disponibilità e manutenzione dei mezzi), disponibilità (livello di servizio) e amministrativi (tariffe, coperture assicurative, ecc.).

5.1.4. Infomobilità

– *Azione da considerare*

Miglioramento ed incremento dell'infomobilità

– *Cosa si propone in questa azione*

Con il progetto RUMOBIL è emerso che i servizi di infomobilità sono molto utili e apprezzati dagli utenti dei servizi di trasporto pubblico e in particolare dei servizi a chiamata per i quali, nell'ambito del progetto RUMOBIL, è stato realizzato un progetto pilota dedicato.

Questa azione si pone l'obiettivo (già implementato) di estendere il servizio sviluppato in RUMOBIL a tutti i servizi a chiamata esistenti nella provincia di Modena.

Un altro indirizzo è ottimizzare i servizi di infomobilità per incoraggiare la multimodalità.

– *Come questa azione può essere adottata nel contesto dei piani e strategie esistenti*

Come già sottolineato in precedenza, di fatto a questa azione è stata dato un seguito già nel corso del progetto RUMOBIL.

Infatti il Comitato Permanente per la Mobilità ha anticipato la RUMOBIL Strategy disponendo l'estensione del sistema RUMOBIL a tutti i servizi Prontobus della provincia nel corso del progetto stesso.

Una volta concluso il progetto pilota e una volta valutati gli effetti positivi del test, è stata disposta la progressiva applicazione ai servizi a chiamata di (nell'ordine di attivazione) Carpi, Mirandola, Maranello, Modena e Pavullo.

Questa anticipazione nell'attuazione delle strategie RUMOBIL è stato deciso visti gli ottimi riscontri all'azione pilota che si sono avuti da parte degli utenti e dell'operatore dei servizi per quanto riguarda le sue componenti call center e autisti Prontobus.

Nell'ottica del disegno generale che inquadra l'applicazione della RUMOBIL Strategy nella provincia di Modena, e cioè il miglioramento dell'intermodalità, ci si pone come ulteriore obiettivo quello di migliorare il servizio di infomobilità fornito in un'ottica di miglioramento di accesso ai servizi ferroviari in coincidenza con i servizi a chiamata.

L'adozione di questa azione è nell'ottica, oltre che del miglioramento dell'intermodalità, anche del migliorare l'accesso ai servizi di trasporto primari quali sono i corridoi ferroviari o i principali servizi automobilistici per chi risiede nelle aree rurali o a bassa densità abitativa.

5.1.5. Coesione sociale

– *Azione da considerare*

Miglioramento dell'accesso al trasporto pubblico da parte degli anziani o persone portatrici di disabilità nelle aree rurali e montane

– *Cosa si propone in questa azione*

È importante e doveroso che le persone anziane o quelle in situazioni difficili e portatori di disabilità che risiedono nelle zone rurali o montane non siano emarginati, soprattutto se non hanno alternative all'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico per la mobilità personale.

Un sistema capillare di servizi di trasporto pubblico è già presente nelle principali aree rurali e montane della provincia di Modena con servizi a chiamata Prontobus fornendo quindi un utile servizio pubblico per la mobilità locale e per fornire l'accesso alle principali reti di trasporto pubblico.

– *Come questa azione può essere adottata nel contesto dei piani e strategie esistenti*

All'interno del contratto di servizio con l'Operatore di trasporto pubblico della provincia di Modena è già possibile avere che i servizi a chiamata possano trasportare persone con disabilità richiedendo autobus speciali; questa possibilità va ulteriormente pubblicizzata al fine di rendere il servizio utile e noto ai portatori di disabilità.

Una ulteriore azione è quella di rendere le tariffe dei servizi di trasporto pubblico meno impattanti sulle persone che dispongono di bassi redditi come sono spesso le persone anziane.

Per questo ci si pone l'obiettivo, utilizzando le risorse messe a disposizione da aMo e dalla Regione Emilia-Romagna, di attivare agevolazioni tariffarie per chi ne ha necessità al fine di rendere equo l'accesso ai servizi di trasporto pubblico locale in funzione delle disponibilità di gonuno e perseguendo così l'obiettivo della coesione sociale in questo ambito.