

## Caro lettore

Una delle misure di mobility management più “leggendarie” è indubbiamente l’approccio PTP (“personalised travel planning”, pianificazione di viaggio personalizzata), nel quale una squadra di intervistatori va di porta in porta per modificare le abitudini di viaggio delle persone. E’ un metodo estremamente costoso in termini di tempo e denaro, ma se messo bene in pratica, può avere un importante impatto sulla ripartizione modale. Per questa e-update, il progetto [PTP-Cycle](#) ci offre una panoramica sulla storia del PTP e dei componenti essenziali che portano al successo di una misura PTP.

## Cos’è una pianificazione di viaggio personalizzata?



una conversazione PTP a Burgos, Spagna. Foto di PTP-Cycle

**Werner Brög**, fondatore di Socialdata, la società di consulenze pioniera nello sviluppo del PTP, ha affermato in un’intervista:

“C’è un’alternativa lì,” dice Mr. Brög, guardando fuori dalla finestra verso gli autobus, le corsie ciclabili, le stazioni della metro, “ma non qui,” dice, picchiettandosi sulla testa. “I pianificatori del trasporto vogliono sistemare quello (indicando di nuovo fuori dalla finestra), ma noi diciamo che sarebbe molto più facile sistemare la testa.”

La pianificazione di viaggio personalizzata ha a che fare proprio con questo: fornire informazioni, incentivi e motivazione per cambiare l’opinione all’interno della testa di una persona. Il PTP incoraggia, perciò, le persone a pensare al modo in cui viaggiano attualmente e mostra le opzioni e i benefici dello spostamento sostenibile – in modo estremamente individuale e, perciò, motivante.

Il PTP è stato sviluppato e implementato su larga scala fin dagli anni ‘90, per la prima volta in Germania e in Australia (vedi la descrizione dettagliata in questo [documento](#)). Mentre nel Regno Unito il termine PTP è quello più utilizzato, in Australia viene spesso usato il termine “Travel Blending” (miscelazione del viaggio), in Giappone si usa dire “Travel Feedback Programmes” (programmi per il feedback sugli spostamenti) e negli Stati Uniti “marketing di viaggio personalizzato”. In alcuni paesi, la terminologia è, inoltre, diffusa grazie a marchi registrati associati a particolari metodi di PTP, come ad esempio Indimark® e TravelSmart®.

## Come funziona?



Lavoro sul campo porta a porta a Haringey, Regno Unito. Foto di PTP-Cycle

Il PTP è generalmente impiegato su grandi aree residenziali, che comprendono svariate migliaia di abitazioni. L’interazione principale in una misura di PTP residenziale è rappresentata dal consulente di viaggio che bussa alla porta per iniziare una conversazione. Il consulente di viaggio invita il beneficiario a segnalare qualsiasi barriera egli abbia incontrato nell’utilizzare un modo di trasporto sostenibile per i propri spostamenti sistematici e offre informazioni e supporto su misura per i suoi bisogni. Riconoscendo le proprie specifiche barriere e soluzioni, il beneficiario ha il controllo della situazione e si sente in grado di effettuare un cambiamento: questo è ciò che rende la misura personale! I consulenti di viaggio portano del materiale che li aiuta a effettuare quel cambiamento, ad esempio mappe della rete locale dei bus, guide di viaggio, percorsi ciclistici o pedonali e dei biglietti gratuiti di prova. Qualche giorno dopo, viene consegnato direttamente nelle mani del destinatario un pacchetto di viaggio su misura.

Negli ultimi anni, l’approccio è stato applicato non solo alle aree residenziali, ma anche ad esempio presso luoghi di lavoro, scuole, università, ecc. Il progetto europeo [PTP-Cycle](#) ha raccolto questi diversi approcci e ha indagato su come promuovere il passaggio alla bicicletta nelle città attraverso il PTP.

## Metodologia PTP



Ufficio sul campo a Greenwich, Regno Unito. Foto PTP-Cycle



materiale PTP-Cycle a Riga, Lettonia. Foto di PTP-Cycle

I passi principali nella creazione di un progetto PTP sono descritti nella [guida alla pianificazione di PTP-Cycle](#) e nel [modello di implementazione](#). Alcuni punti essenziali:

- Una fase di ricerca di 6-8 settimane definisce gli obiettivi, la scala del progetto e l'area di azione, e analizza quale livello di informazione sul trasporto sostenibile è facilmente accessibile, cosa manca o cosa non è facilmente accessibile. Analizza inoltre ogni informazione di base sul comportamento di viaggio e sulla conoscenza del target riguardo alle opzioni di trasporto sostenibili.
- Una fase preparatoria al lavoro sul campo, che consiste nella creazione di un database e di una tecnica di reporting.
- Una fase di marketing che si sostanzia nella raccolta e nello sviluppo dei materiali informativi e degli incentivi, ma anche nella promozione del progetto di PTP.
- L'ultima fase consiste nell'organizzazione di un ufficio sul campo e nel reclutare e addestrare lo staff, in particolare i consulenti di viaggio. Tale ufficio fornisce al progetto una presenza nell'area di interesse, un centro cioè da cui lo staff può lavorare e un posto per conservare tutto il materiale di marketing. Questo è essenziale per la riuscita del progetto.

Il [progetto PTP-Cycle](#) ha sviluppato un [set di materiali e manuali per il training](#) onnicomprensivo, un [manuale di consigli sul training](#), dei [modelli per gli elenchi](#) per aiutare a coinvolgere le città nello sviluppo di un progetto di PTP in un ambiente [residenziale](#), [di lavoro](#) e [universitario](#). Le città che vogliono saperne di più su questo approccio, possono aderire gratuitamente al [PTP-Cycle training](#) del 18 novembre.

## Offrire consulenza di viaggio



conversazione di PTP a Haringey, Regno Unito. Foto di PTP-Cycle

Come funziona il lavoro di consulenza di viaggio sul campo? Quali sono le regole per condurre delle buone conversazioni di consulenza di viaggio? Come possono i consulenti di viaggio coinvolgere di più gli intervistati e farli aprire di più? Un training accurato è essenziale al successo di una misura di PTP. La consulenza di viaggio si basa sulle [tecniche di colloquio motivazionale](#) che addestrano il consulente di viaggio a fare domande aperte, a non essere giudicante e a permettere al beneficiario di trovare la propria soluzione. Guarda il video su YouTube in cui Jenn e Chris di Sustrans conducono delle consulenze di viaggio [buone](#) e [cattive](#).

## Esempi concreti di misure di PTP



Fonte: [www.eltis.org](http://www.eltis.org)

Nel 2003 il Dipartimento dei Trasporti (DfT) ha co-finanziato 14 progetti pilota per studiare come il PTP può ridurre la dipendenza dall'auto privata. Alcune raccomandazioni utili, suggerimenti e consigli da questi primi progetti pilota britannici sono riassunti in [Come pianificare un viaggio personalizzato: guida del professionista](#).

Altri esempi:

- Il **Consiglio di Brighton e Hove, Regno Unito**, ha intervistato circa 100.000 persone a partire dal 2006 e il loro [progetto PTP](#) continuerà a essere svolto anche nel 2015. Leggi il [caso di studio di Eltis](#).
- Nella **Contea di Dublino Sud, Irlanda**, il primo progetto di PTP si è svolto ad [Adamstown](#) nel 2009. [Altre iniziative di PTP](#) sono state sviluppate nel 2011 e nel 2012.
- **Liftshare** nel Regno Unito ha sviluppato uno [strumento di PTP web-based](#). [Progetti pilota in tre luoghi di lavoro](#) mostrano che l'interazione sociale personale è un elemento cruciale in qualsiasi misura di PTP.
- A **Gothenburg, Svezia**, è stato implementato tra il 2012 e il 2014 un programma di PTP chiamato "New Travel Habits in the Region" (nuove abitudini di viaggio nella regione).

Esperienze nelle città parte del progetto PTP-Cycle:

- Come parte della loro [campagna Smarter Travel](#) (video in inglese), il **quartiere di Londra di Haringey, Regno Unito**, ha svolto [conversazioni di PTP con oltre 3.500](#)

cittadini nel 2014, e ha testato l'utilizzo di tablet per ottenere dati più accurati e per ridurre i costi della raccolta dati.

- Il **Quartiere Reale di Greenwich, Regno Unito**, ha realizzato una nuova mappa locale dei trasporti in cui sono state inserite corsie ciclabili, percorsi pedonali, collegamenti al trasporto pubblico e strutture locali. La mappa contiene anche delle informazioni di base sui vantaggi degli spostamenti attivi e su come cominciare. Leggi il [caso di studio di Eltis](#).
- Per contrastare la congestione creata a causa di grandi lavori di costruzione stradale ad **Anversa, Belgio**, il Dipartimento della Mobilità ha sviluppato delle [guide alla mobilità personalizzate](#) (link in olandese) per sei luoghi di lavoro, e consulenti di viaggio hanno svolto [conversazioni di PTP con quasi 3.200 persone](#).
- Una [pagina Facebook](#) e un'[estrazione della lotteria](#) (link in Spagnolo) hanno messo in palio una bicicletta elettrica, dando una spinta positiva alle misure di PTP a **Burgos, Spain**, dove 15 studenti universitari entusiasti, formati da degli esperti, hanno intervistato migliaia di cittadini. Leggi il [caso di studio di Eltis](#) o [guarda il video](#).
- **PTP universitari** sono stati portati a circa 1.000 lavoratori presso l'**Università di Ljubljana, Slovenia**.
- Gli approcci di modifica al comportamento di viaggio sono una novità nei nuovi Stati Membri. Due distretti di **Riga, Lettonia**, hanno condotto misure di PTP nel 2014. Circa 2.030 abitazioni e 1.130 visitatori agli eventi pubblici hanno ricevuto interviste per la pianificazione personalizzata degli spostamenti.

## Quanto è efficace il PTP?



Raccolta dati a Greenwich. Foto di PTP-Cycle



Immagine di copertina della guida alla mobilità di Anversa.

Ci sono molte prove positive dell'impatto del PTP, sia a breve sia a lungo termine:

- La prima prova su larga scala a Perth, Australia, ha mostrato una riduzione del 14% degli spostamenti in auto. Per un'analisi dettagliata (compresa la segmentazione dei target con diversi comportamenti di viaggio), vedi [Scelte più smart – Cambiare il modo in cui viaggiamo](#), e per un rapporto più facilmente leggibile vedi [questo rapporto](#).
- Nel 2008, dei progetti di PTP che hanno raggiunto circa 300.000 famiglie britanniche hanno ottenuto una riduzione degli spostamenti in auto dell'11% ([rapporto sintetico](#)). [Sustrans](#) ha raggiunto 400.000 famiglie e ha ottenuto una media di riduzione degli spostamenti in auto dell'11% e un aumento degli spostamenti a piedi, in bici e col trasporto pubblico tra il 14% e il 33%. Il rapporto benefici-costi è stato di 7.6 a 1.
- La [presentazione a ECOMM 2015](#) di **Anversa** ha mostrato i risultati intermedi di PTP-Cycle in cui le persone hanno modificato positivamente il loro atteggiamento come misurato dagli stadi di [MaxSem](#). Presso l'azienda Den Bell la quota modale relative alla bicicletta è incrementata dal 28 al 35%, mentre gli spostamenti in auto con solo conducente sono scesi dal 28 al 15%.
- **Steer Davies Gleave** ha recentemente fatto una indagine su due dei suoi [progetti di PTP a Thurrock e Cheltenham, Regno Unito](#). Due terzi dei partecipanti ha mantenuto il cambiamento che ha effettuato durante il progetto (viaggiare in modo più sostenibile) anche 30 mesi dopo la fine del progetto. La maggior parte degli abbandoni è avvenuta durante i primi tre mesi.
- **Donostia – San Sebastian**, Spagna, hanno sviluppato [dei piano di spostamento personalizzati](#) in due distretti della città durante il loro progetto CIVITAS. Un anno dopo, il 77% ha mantenuto il cambiamento verso gli spostamenti sostenibili che avevano adottato.
- Una recensione sui [programmi di feedback sugli spostamenti](#) giapponesi ha dimostrato che l'efficacia degli interventi è aumentata quando ai partecipanti è stato chiesto di fare dei piani di comportamenti per modificare il loro comportamento di viaggio.
- Il programma [One-less-car](#) a **Seattle**, Stati Uniti, ha ottenuto buoni risultati con le famiglie che hanno espresso l'intenzione di smettere di utilizzare una delle loro auto per sei o nove settimane.

Il monitoraggio e la valutazione delle misure di PTP è essenziale, ma ha dei costi considerevoli. Gli attuali progetti di PTP stanno utilizzando sempre più di frequente piattaforme tecnologiche, combinate con l'uso innovativo di incentivi per aiutare a ottenere dati sulla performance in tempo reale e ridurre i costi.

## Prove per il MM: il caso del PTP

Il progetto [EVIDENCE](#) ha di recente recensito la credibilità delle valutazioni svolte per le principali 23 categorie di misure di mobilità urbana sostenibile – tra cui il PTP. I ricercatori hanno identificato una considerevole gamma di prove che documenta l'impatto positivo del



PTP. A ogni modo, essi criticano l'affidabilità di alcune di queste valutazioni e fanno notare come i rapporti sull'inefficacia dei progetti di PTP vengano raramente rilasciati. Infatti, ci si preoccupa del fatto che il PTP può essere facilmente progettato male e condotto in modo inefficace. C'è un bisogno pressante di educare i professionisti sullo sviluppo di programmi di PTP efficaci, imparando dalle buone pratiche. Sicuramente, **risultati intermedi a breve termine del PTP-Cycle** mostrano una forte variazione nel livello di impatto che le differenti città hanno ottenuto finora, e i risultati finali del progetto nella primavera 2016 sicuramente getteranno luce sui fattori di successo di una buona misura di PTP.



## Il consiglio di EPOMM



Fonte: [www.eltis.org](http://www.eltis.org)

Il PTP è un approccio efficace a livello di costi per avvicinare quelle persone che hanno sia l'opportunità sia il desiderio di cambiare, e utilizzare tecniche di coinvolgimento innovative e motivanti per supportare la modifica permanente del comportamento di viaggio.

La letteratura sul PTP identifica una gamma di fattori critici di successo: l'efficacia e l'esperienza dei consulenti che svolgono il lavoro sul campo, la pianificazione dei media, i sistemi per gestire le richieste di informazioni, il coinvolgimento degli esercenti servizi di trasporto pubblico, i tentativi ripetuti di contattare le famiglie a orari diversi della giornata, il coinvolgimento personale dei membri della famiglia, lo stabilire diversi obiettivi come la decisione di ridurre l'uso delle auto, possibilmente combinate con incentivi economici.

Un progetto di PTP può ottenere uno shift modale sostanziale, ma ha bisogno di essere ben progettato. Il miglior consiglio che possiamo dare è di utilizzare il PTP come parte di una strategia di mobilità urbana sostenibile ben bilanciata, piuttosto che considerarlo come un'attività a parte. Ad esempio, utilizzare il PTP per sostenere il lancio delle nuove infrastrutture ciclabili o di trasporto pubblico.

## Prossimi eventi

- **Training PTP-Cycle gratuito per le città**  
18 novembre 2015 – Brussels, Belgio  
<http://ptpcycle-europe.eu/events/personalised-travel-planning-training-workshop/>
- **Conferenza finale dei progetti PTP-Cycle, STARS, MOBI**  
18 febbraio 2016 – Brussels, Belgio  
<http://ptpcycle-europe.eu/events/final-conference-18-february-2106-brussels-2/>

