

PGT

Piano di Governo del Territorio
PIANO DEI SERVIZI

A10

ALLEGATO 10 I CASI STUDIO

OTTOBRE 2012

Stesura originale:
Dicembre 2009

Adozione:
Approvazione:
Pubblicazione:

Delibera n. 25 Seduta Consiliare del 13-07-2010 terminata il 14-07-2010
Delibera n. 16 Seduta Consiliare del 22-05-2012
BURL Serie Avvisi e Concorsi n. 47 del 21-11-2012

Indice

1. I casi studio	2
1.1 I casi studio: ricerche qualitative/quantitative, servizi di trasformazione	2
Colombus, Ohio, US	2
Tampere, Finlandia	2
Westminster City Council, UK	3
Winnipeg, Canada	4
Chicago	5
Bogota, Columbia	5
Oklahoma City, OK, US	6
Portland, OR, US	7
Suinsun, CA, US	7
Parigi, Francia	8
New-York, NY, US	9
1.2 I casi studio: pratiche innovative	10
Chicago, Ill, US	10
New York, NY, US	11
Southern Tier Region of NY, US	12
Stevenson, Washington, US	13
Curitiba, Brasile	14

1. I CASI STUDIO

Nel progettare il Piano dei Servizi della Città di Milano o più nello specifico nel pensare a particolari service design o a meccanismi da applicare è utile osservare gli scenari di città che hanno messo in moto, anche in contesti e per situazioni differenti da Milano, processi che possono essere efficaci, da cui poter estrarre metodi e suggerimenti, evidenziandone le possibilità e facendo le dovute valutazioni progettuali.

1.1 i casi studio: ricerche qualitative/ quantitative, servizi di trasformazione

1.1 I casi studio: ricerche qualitative/quantitative, servizi di trasformazione

Questi casi studio rappresentano un valido esempio di coinvolgimento di servizi di diverso genere utilizzati e sperimentati per la risoluzione di problemi e per l'introduzione di nuove opportunità in aree metropolitane.

Non per tutti i casi studio è esplicito il metodo di ricerca utilizzato, ma per la maggior parte dei casi è possibile ipotizzarlo.

Colombus, Ohio
US

Scopo / Problema	Luogo	Periodo	Criterio di ricerca	Tecnica / Tecnologia
Il pubblico è interessato riguardo al trasporto pubblico per pendolari?	Columbus, Ohio, US (1.5 M)	1 mese (ricerca reale)	Quantitativo	Indagine/questionario

Descrizione

L'obiettivo di questo caso studio è identificare la presenza e l'importanza di fattori latenti, inconsci, non espressi, nella decisione di un pendolare sulla scelta del tipo di viaggio da effettuare. Ad esempio si indagano le attitudini, le percezioni riguardo alle alternative, ai costi di viaggio, e si definiscono gruppi diversi di obiettivi.

[Fonte: Ricerca Qualitativa per la Valutazione dell'Interesse nel Trasporto Pubblico Pendolare 2008]

Tampere, Finlandia

Scopo / Problema	Luogo	Periodo	Criterio di ricerca	Tecnica / Tecnologia
Un'unica interfaccia (card) fisica personale per ogni funzione amministrativa municipale	Tampere, Finlandia (200k)	2003 - in corso	Presunta: quantitativa + qualitativa	Presunte: inchieste (on/offline), interviste, osservazioni, database esistenti

Descrizione

Uno schema basato su l'utilizzo di una smart card per tutta una città è stato creato a Tampere, in Finlandia.

La Tampere City Card è una carta a uso del cittadino che permette l'accesso ai servizi pubblici.

E' in programma l'accesso tramite la City Card a pagamenti, parcheggi, sistemi di fedeltà, così come altri media come mobile phone e PDA. E' inoltre in programmazione immediata integrazione di funzioni "biblioteca" assieme alla card.

Ci sono progetti che riguardano l'adozione di una card a doppia interfaccia (cioè una card con interfaccia contact + contactless) e che prevedono di fornire una gamma di nuovi servizi per i cittadini equipaggiati elettronicamente.

[Fonte: AccessIT - <http://accessit.nda.ie/>, <http://www.tampere.fi/english/index.html>]



Scopo / Problema	Luogo	Periodo	Criterio di ricerca	Tecnica / Tecnologia
Necessità di pagare il parcheggio e rinnovare il parchimetro	Westminster City Council, UK (250k)	2006 - in corso	Presunta: quantitativa + qualitativa	Presunte: inchieste (on/offline), interviste, osservazioni, database esistenti

Westminster City Council, UK

Descrizione

Il pagamento telefonico Pay By Phone è stato introdotto come progetto pilota in due aree di Westminster nell'ottobre del 2006. Dal riscontrare 4160 transazioni durante il primo mese, il Pay By Phone ha visto una crescita eccezionale non appena il progetto pilota è stato esteso a nuove aree; fino a raggiungere 500.000 transazioni alla metà di ottobre del 2007.

Grazie a questo sistema gli utenti-clienti possono incrementare il pagamento del parcheggio nel parchimetro via telefono, senza bisogno di dover tornare alla propria auto. Sono inoltre agevolati anche i residenti, che possono rinnovare il permesso di parcheggio nelle apposite zone attraverso il telefono evitando le code agli uffici.

Pay by Phone ha anche assicurato vantaggi significativi per le operazioni di parcheggio, non da ultimo i furti, che ammontavano ad una perdita approssimativa di 100.000 a settimana.

Ora Pay by Phone rappresenta il 75% di tutto il reddito dei parcheggi nell'area pilota

iniziale, superando abbondantemente le previsioni del 10-15% (bastate su sistemi simili in città comparabili).

[Fonte: <http://www.publictechnology.net/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=14874>]



Winnipeg, Canada

Scopo / Problema	Luogo	Periodo	Criterio di ricerca	Tecnica / Tecnologia
Miglioramento della pianificazione dei trasporti per pendolari	Winnipeg, Canada (710k)	1999 – in corso	Presunta: quantitativa + qualitativa	Presunte: inchieste (on/offline), interviste, osservazioni, database esistenti

Descrizione

Due programmi, NAVIGO, un pianificatore di viaggio interattivo on-line, e TeleBus, un motore di ricerca automatico, sono stati sviluppati internamente da un'azienda. Entrambi hanno aiutato a realizzare pianificazioni di trasporto personalizzate e di facile utilizzo.

Winnipeg Transit ha sviluppato due servizi di informazioni per gli utenti di viaggio per rendere il trasporto più semplice da utilizzare e per attirare nuovi utenti. Uno dei due sistemi, Navigo, è un navigatore interattivo collegato alla rete, mentre l'altro, TeleBus, è un motore di ricerca informazioni automatico disponibile per il cellulare.

Budget: 200.000\$ per lo sviluppo di Navigo, 65.000\$ abbonamento annuale e costi di sistema per entrambi i sistemi.

[Fonte: <http://www.tc.gc.ca/programs/environment/UTSP/navigoandtelebus.htm>]

Easy Access	Transfers	Departure Time	Arrival Time	Total Time	Walking Time	Wait Time
	1	11:19	11:48	29 minutes	5 minutes	2 minutes
Segment	Departure	Arrival				
Walk 2 minutes	11:19	11:21	Portage Ave / Main St	11:21	Northbound Main ST at Pioneer	
18 North Main - Corydon	11:21	11:23	Northbound Main ST at Pioneer	11:23	Northbound Main ST at James	
Transfer Walk 2 minutes, wait 2 minutes	11:23	11:25	Northbound Main ST at James	11:25	Northbound King ST at Rupert	
26 Logan - Berry To Polo Park	11:27	11:47	Northbound King ST at Rupert	11:47	Westbound Red River College at Routes 26 & 28	
Walk 1 minute	11:47	11:48	Westbound Red River College at Routes 26 & 28	11:48	Red River College (2055 Notre Dame Ave)	

Chicago

Scopo / Problema	Luogo	Periodo	Criterio di ricerca	Tecnica / Tecnologia
Poter occuparsi di 320.000 chiamate di assistenza all'anno	Chicago, 550k		Quantitativa + qualitativa	Database esistente

Descrizione

Il dipartimento di gestione delle acque della città di Chicago (CDWM) fornisce servizi legati all'acqua a più di 550.000 clienti. I servizi vengono smistati da un centro di contatto che si occupa e si cura di più di 316.000 chiamate all'anno. I clienti di CDWM hanno espresso insoddisfazione per i lunghi tempi di attesa e per l'impossibilità di trovare un responsabile del servizio clienti in tempo utile.

La soluzione adottata è stata l'installazione di un sistema di riconoscimento vocale per l'assistenza alle chiamate.

[Fonte: <http://www.tc.gc.ca/programs/environment/UTSP/navigoandtelebus.htm>]

Scopo / Problema	Luogo	Periodo	Criterio di ricerca	Tecnica / Tecnologia
Installazione di un sistema completamente nuovo di trasporto pubblico, alimentato a gasolio.	Bogota, Columbia (850k users)	4/1998 - 12/2000 (prima fase) fase 2 completata nel 2007		Semberebbe che i dati esistenti siano stati usati, raccogliendoli lungo l'anno con diversi valori. Non esiste un'indagine predeterminata.

Bogota, Columbia

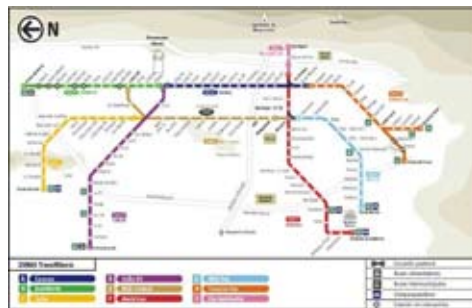
Descrizione

Durante il biennio '98-'00, gli uffici municipali di Bogotà hanno implementato un nuovo sistema di trasporto pubblico per la città. Transmilenio diventò il primo sistema di trasporto di massa costituito esclusivamente da autobus.

La principale scoperta di questa ricerca è stato il fatto che i vari partner pubblici e privati hanno cercato di adattarsi all'alternativa che ritenevano meno rischiosa. La scelta del diesel è stata il risultato di una negoziazione e di una distribuzione di responsabilità fra diversi interessi. Le dinamiche di questi processi sono state fortemente influenzate da un comportamento preventivo.

I ricercatori indicano che prima del progetto solo il 12% dei viaggi tramite trasporto pubblico era effettuato con gli autobus; nel 2006 invece la percentuale sale al 64%. Ci sono inoltre interessanti particolarità sul modo in cui i micro servizi (pagamenti, programmazione ecc...) hanno funzionato.

[Fonte: <http://ejournal.nbii.org/archives/vol3iss1/0608-025.valderrama.html>]



Oklahoma City, OK,
US

Scopo / Problema	Luogo	Periodo	Criterio di ricerca	Tecnica / Tecnologia
La più grande rete Wi-fi del mondo	Oklahoma City, OK, US (550k)	2005 - oggi		

Descrizione

Il 3 Giugno del 2008 Oklahoma City ha lanciato ciò che viene acclamata come la più ampia rete Wi-fi municipale al mondo. La rete, che ha preso vita nel Settembre del 2006, è stata potenziata ed espansa e sarà usata solo per la pubblica sicurezza e per interessi municipali; non è aperta al pubblico con accesso internet.

Budget: 5 milioni \$ circa

La tendenza circa le reti a banda larga wireless municipali si sta orientando verso un uso eterogeneo (pubblico accesso oltre ad applicazioni municipali a Cambria County, Allegan Count, Minneapolis e Riverside, in California) o verso solo un uso municipale (Corpus Christi e ora Oklahoma City).

[Fonte: <http://www.muniwireless.com/> - organizzazione per il broadband municipale]

Portland, OR, US

Scopo / Problema	Luogo	Periodo	Criterio di ricerca	Tecnica / Tecnologia
Risparmio energetico: cambio di segnali stradali luminosi con i LED	Portland, OR, US (570k)	2001i		

Descrizione

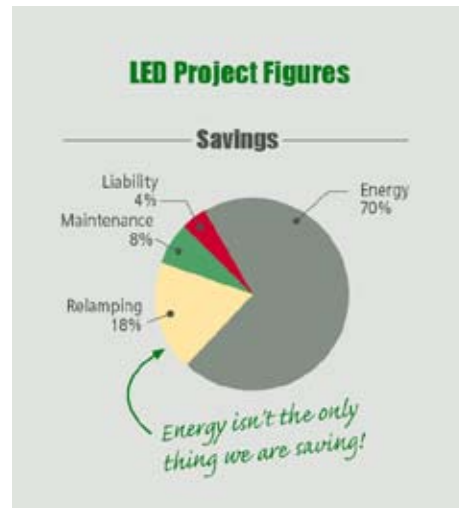
Nel 2001, la città di Portland ha rimpiazzato praticamente tutti i propri segnali stradali ad incandescenza rossi e verdi, sostituendoli con diodi ad alta emissione (LED).

Non si tratta di un servizio rivolto ai cittadini, ma ha un grande valore nella qualità di vita, un valore finanziario (i soldi risparmiati sono riservati ad altri servizi), e dà forma ad una nuova atmosfera per la città.

Si tratta di oggetti semplici, che in grande quantità producono un notevole impatto.

Il tempismo e la corretta gestione finanziaria hanno portato al successo di questo progetto di efficienza energetica, con un risparmio annuale di energia e di manutenzione pari a 400.000 \$ e un ammortamento dei costi della rete in un tempo inferiore ai tre anni.

[Fonte: LED Traffic Signals = Energy Saving, for the city of Portland, Oregon <http://www.portlandonline.com/shared/cfm/image.cfm?id=111737>]



Suinsun, CA, US

Scopo / Problema	Luogo	Periodo	Criterio di ricerca	Tecnica / Tecnologia
Sostituzione dei segnali stradali per migliorare la guida e la sicurezza	Suinsun, CA, US [30k]	2008 - in corso		

Descrizione

A Suinsun sono stati installati circa un migliaio di segnali stradali di nuova concezione.

