

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA



# IL SERVIZIO A CHIAMATA DI TRIESTE

**Maria Teresa FANTOLA**

Responsabile progetti innovativi dell'Esercizio di Trieste Trasporti

31 Maggio 2023



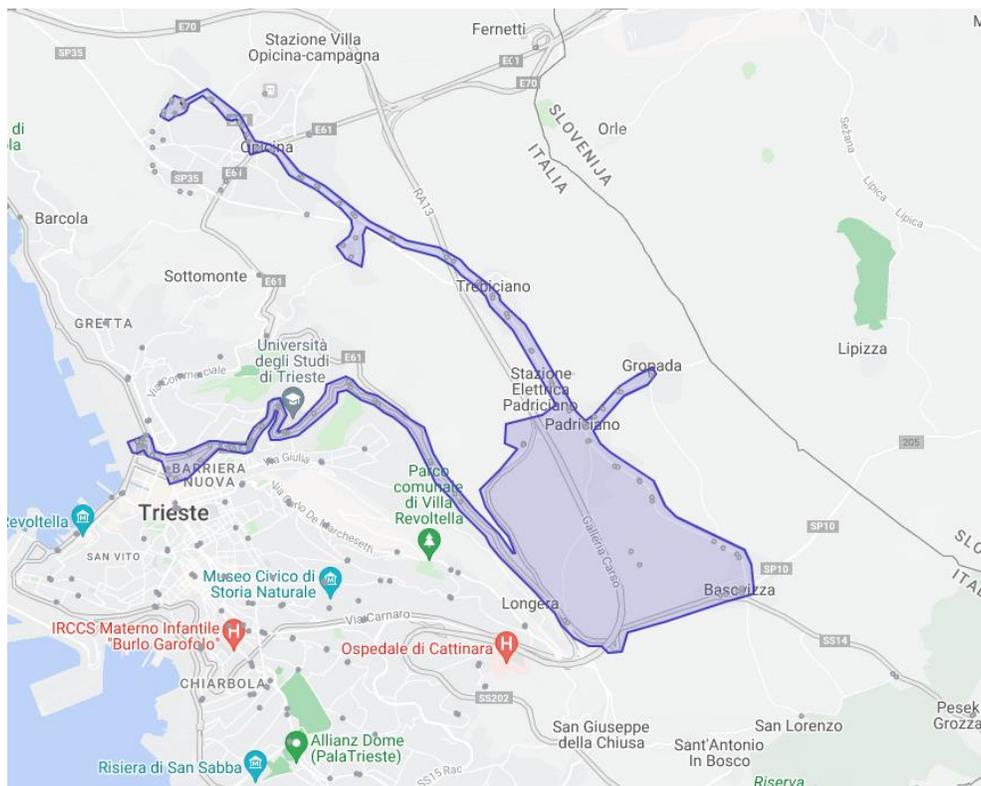
# La sperimentazione dei servizi flessibili a Trieste

Da maggio 2022 sono attivi due servizi flessibili, per rispondere alle necessità delle aree a domanda debole dell'altipiano: un servizio «semi-flessibile» sul percorso della linea 51 e un servizio «flessibile» a chiamata

## Servizio semi-flessibile a prenotazione

**Servizio a itinerario base (linea 51) con possibilità di deviazione**

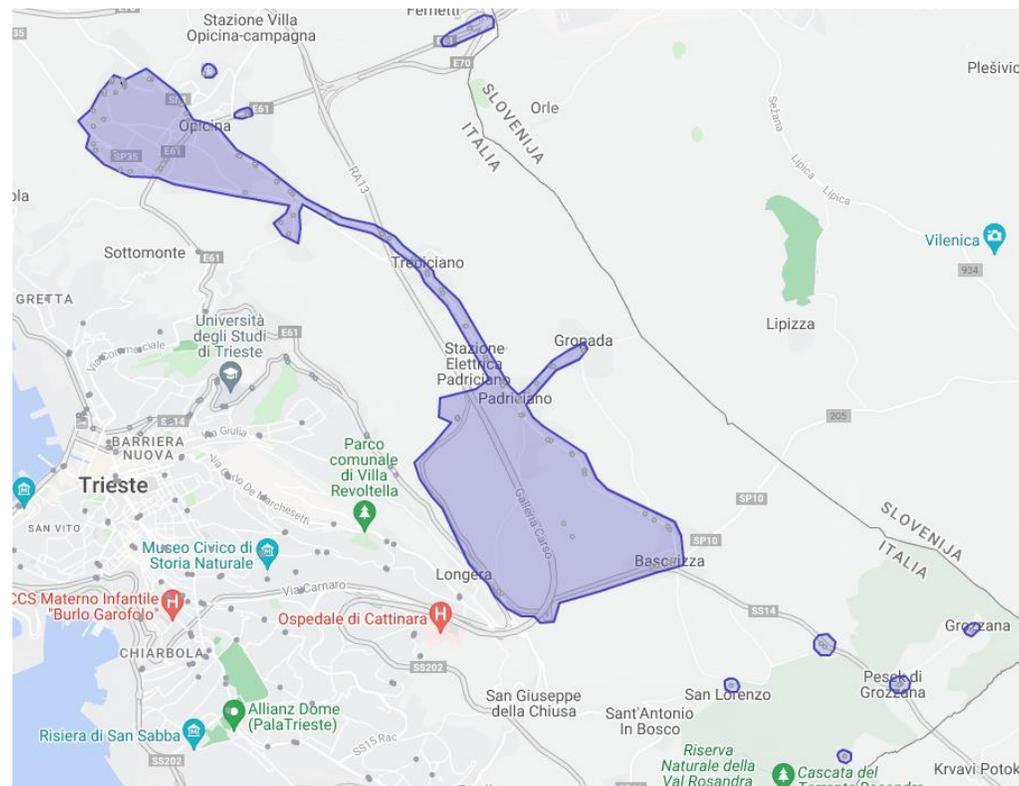
Attivo dal lunedì al sabato, nelle fasce di morbida della linea 51 (9 corse/gg)



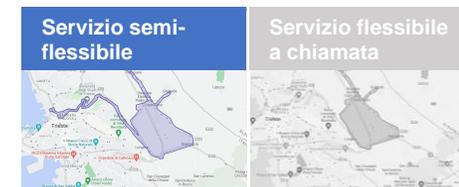
## Servizio flessibile a chiamata

**Servizio a itinerari liberi tra un insieme predefinito di punti (zonal service)**

Attivo solo nell'area dell'Altipiano Est



# Servizio semiflessibile sulla 51



Percorso della linea 51

dalla Stazione Ferroviaria (P.za Libertà) a Villa Carsia



dal lunedì al sabato



Orari di partenza dai capilinea

Villa Carsia	P.za Libertà
10:25	10:45
11:50	11:40
15:00	15:50
16:00	16:45
16:50	

**Con il servizio semi-flessibile l'utente prenota la fermata di salita e di discesa dell'autobus lungo il percorso della linea 51 o nelle sue possibili deviazioni (es. Gropada, Sincrotrone etc.).**

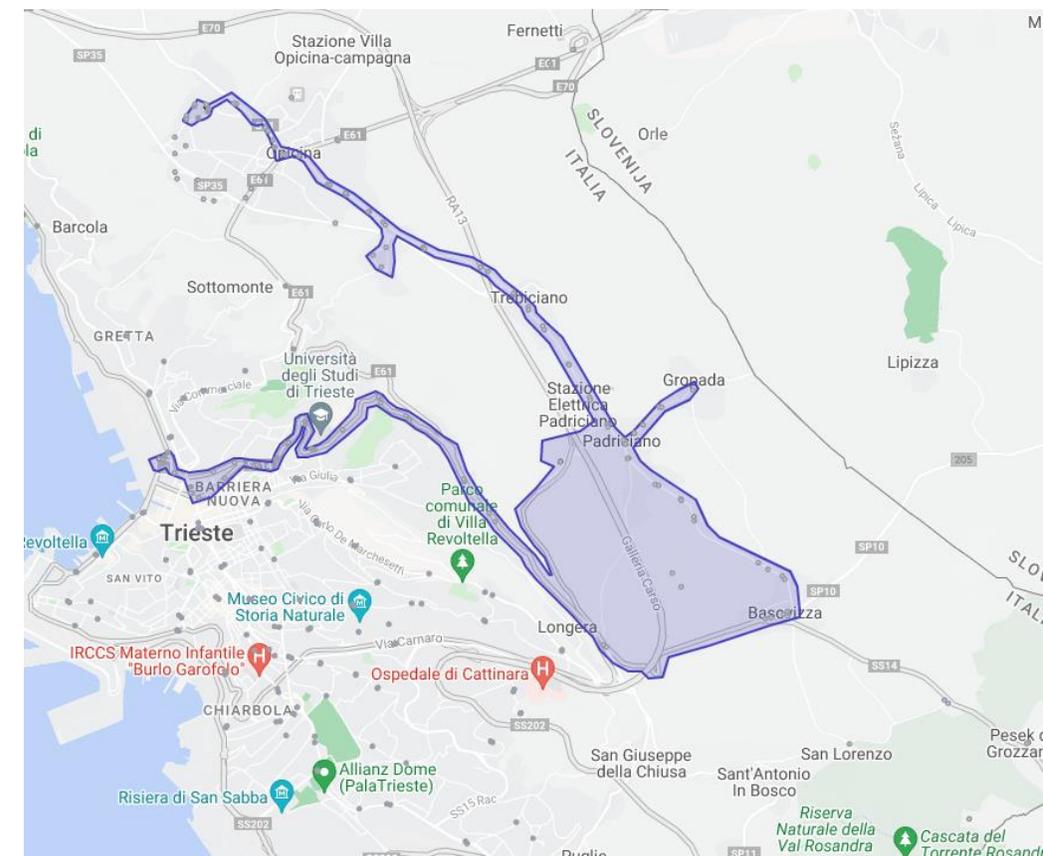
Nella fascia di morbida, la linea 51 esegue un percorso base, con partenze fissate dai capilinea, nel quale si innestano delle deviazioni solo se c'è una effettiva domanda che ha prenotato tramite TSONDemand.

Per poter dare delle corrette previsioni dei tempi di arrivo agli utenti prenotati, è necessario stimare le fermate e l'utenza anche sul percorso base, per cui si richiede a tutti gli utenti la prenotazione.

La prenotazione può avvenire in anticipo o «real time» (se compatibile con il servizio già in corso).

## Obiettivo

Rispondere meglio alle esigenze dell'utenza, offrendo **un servizio dove serve e quando serve**, ottenendo un incremento dell'utenza efficientando i tempi di percorrenza.



# Servizio flessibile a chiamata



## Altipiano Est

Villa Carsia – Basovizza

Grozzana, San Lorenzo, Draga Sant'Elia e Pesek

Ferneti, lungo Strada per Vienna ed alla stazione ferroviaria di Opicina



dal lunedì al sabato



Mattina 09:15-12:15  
Pomeriggio 13:45-16:45

**Con il servizio a itinerari liberi l'utente prenota la fermata di salita e di discesa dell'autobus, nelle fasce orarie e nelle zone di servizio disponibili. La prenotazione può avvenire in anticipo o «real time» (se compatibile con il servizio già in corso).**

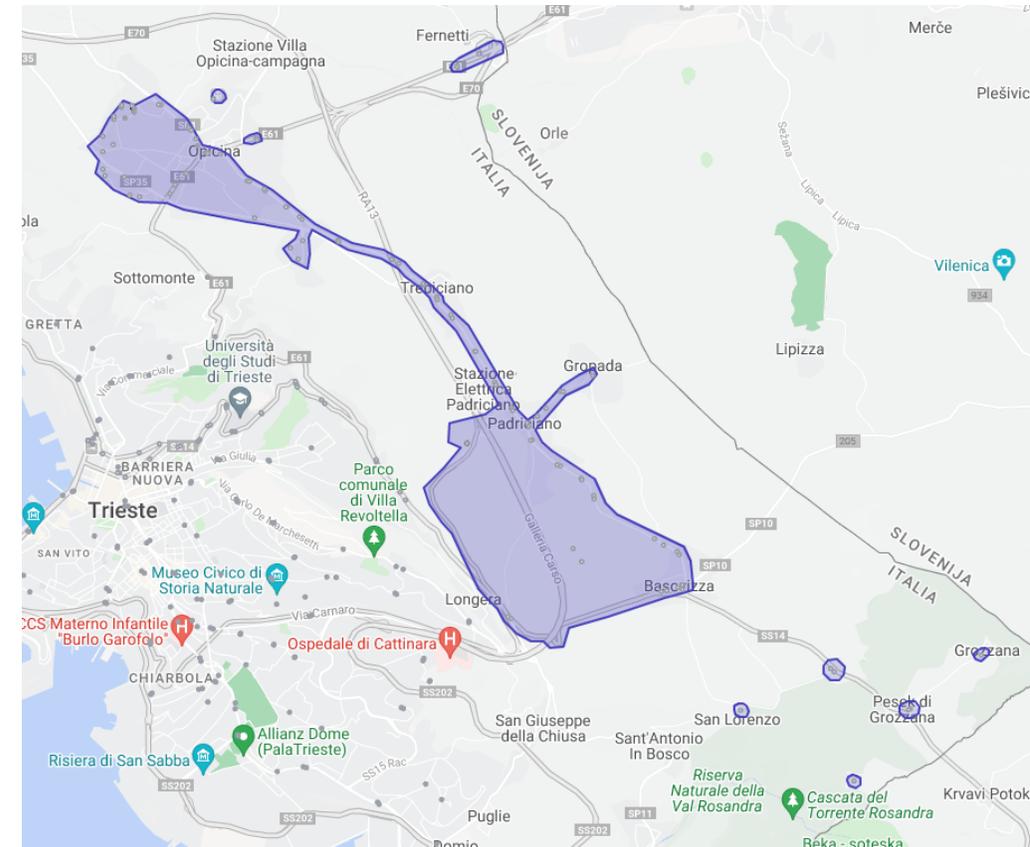
L'area di servizio è quella indicata nella mappa (da Villa Carsia a Basovizza, le zone di Grozzana, San Lorenzo, Draga Sant'Elia e Pesek, Ferneti, lungo Strada per Vienna alla stazione ferroviaria di Opicina).

Il servizio risponde alle richieste pervenute di incremento dei collegamenti tra le suddette aree, caratterizzate comunque da un numero ridotto di domanda tale da non giustificare l'istituzione di un servizio di linea regolare.



## Obiettivo

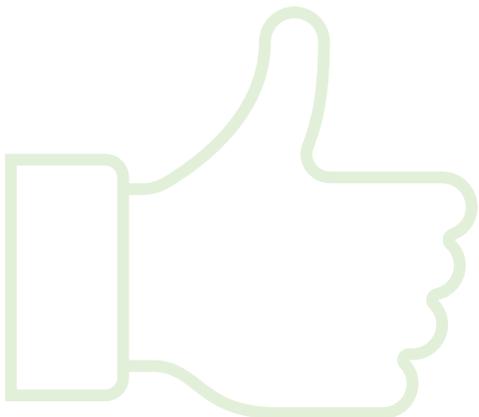
**Soddisfare una domanda altrimenti non servita, potenziando l'offerta di collegamento tra le aree dell'Altipiano Est tra loro**



# Dopo un anno di sperimentazione: *lessons learned*

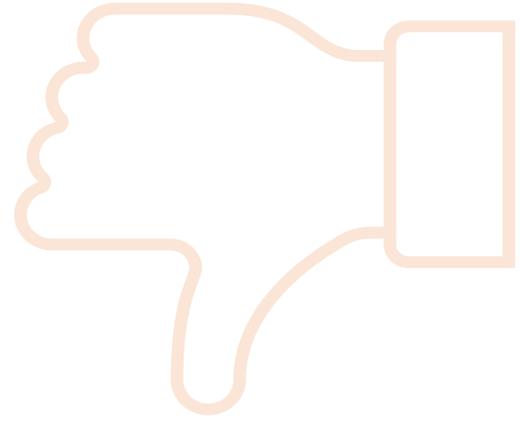
**Cosa è  
andato  
bene**

- Il servizio ha avuto **una buona risposta dalla clientela digitalizzata e più propensa al cambiamento**, come il personale dell'Area di Ricerca (polo scientifico servito da entrambi i modelli di servizio)
- Riesce effettivamente a **soddisfare dei collegamenti** che altrimenti non giustificerebbero un servizio tradizionale di linea (aree o fasce orarie a domanda debole)



# Dopo un anno di sperimentazione: *lessons learned*

- **Il target di clientela** a cui è rivolto il servizio
  - È necessario che avvenga un **cambio di mentalità**, soprattutto quando il servizio sostituisce una precedente linea e non integrativo. Questo può essere difficile soprattutto per la clientela più anziana.
  - Le **modalità di prenotazione e accesso al servizio** (anche nel caso di attivazione di call center) spesso risultano **complesse** per una parte di clientela (es. anziani e studenti di scuole medie inferiori).
- La presenza di una **ulteriore app digitale** dell'azienda può creare confusione: è necessario ricercare una integrazione tra i sistemi e ricorrere a una comunicazione efficace
- È necessario un lavoro di **monitoraggio continuo piattaforma** per controllare corse, prenotazioni e gestire eventuali disservizi



**Su cosa  
bisogna  
fare  
attenzione**

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA



BUS A CHIAMATA

GRAZIE

**Maria Teresa FANTOLA**

Responsabile progetti innovativi dell'esercizio per Trieste Trasporti

[mariateresa.fantola@triestetrasporti.it](mailto:mariateresa.fantola@triestetrasporti.it)

+39 344 3484127

