

Il *sentiment* della mobilità: i risultati di un monitoraggio sperimentale



Carlo Carminucci

4 luglio 2022

Alcune premesse concettuali e metodologiche

Gli obiettivi del monitoraggio

- ❑ Descrivere le opinioni e le percezioni, più o meno strutturate, dei cittadini verso la mobilità
- ❑ Evidenziare specifici punti critici percepiti rispetto ai servizi di trasporto che frenano, al di là della correttezza delle percezioni stesse, il successo delle policy di mobilità (sostenibile)
- ❑ Arricchire l'interpretazione dei dati quantitativi, ad es. rilevate nei comportamenti e nelle opinioni di mobilità dall'Osservatorio Audimob

Oltre il carattere sperimentale: gli sviluppi desiderabili per il rafforzamento dell'analisi

- ❑ Ampliare il numero di canali monitorati di discussione in rete (*qui*: Twitter e articoli web)
- ❑ Ampliare e confrontare storicamente i periodi di osservazione (*qui*: primo trimestre 2022)
- ❑ Migliorare e aggiornare l'algoritmo grazie a tecniche specifiche (di *transfer learning*) che permettano l'apprendimento di temi di discussione specifici inerenti la mobilità (*qui*: presenta ma da sviluppare)

Sommario

1 Il monitoraggio nazionale

2 Il focus urbano: Milano, Bologna e Napoli

3 Spunti conclusivi

Twitter: quanto e di cosa si parla



1.451.740

tweets

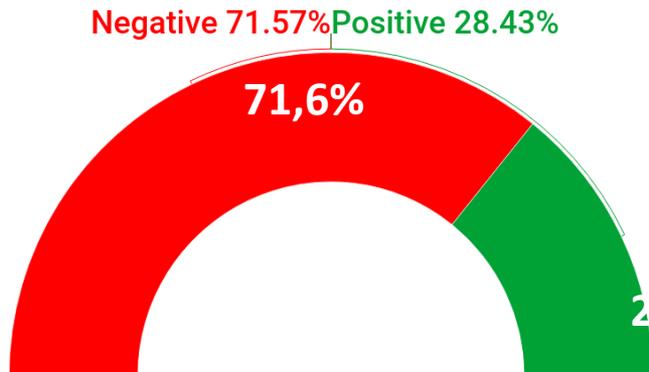


Generati da 252.799 utenti unici

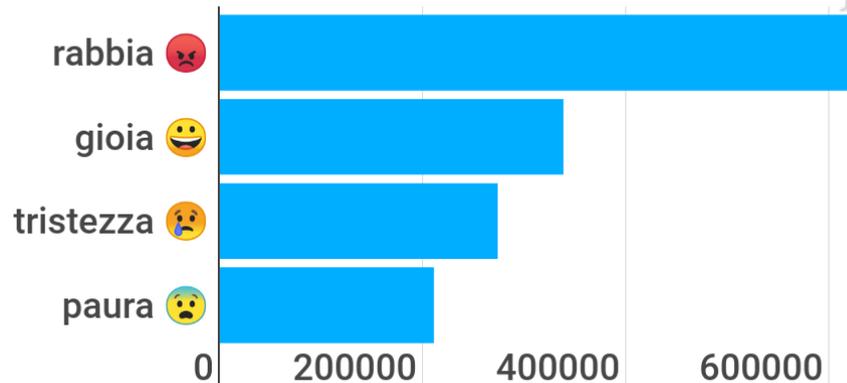


Prevale un *sentiment* negativo e «rabbioso» sulla mobilità

Il *sentiment*



Le emozioni



Elena @F4basita · Mar 10

Ho ridetto l'uso della macchina si può fare vieni a vivere in provincia nei paesini dimenticati da Dio con un pullman ogni 6 ore Gianfranco vieni poi mi dici

90

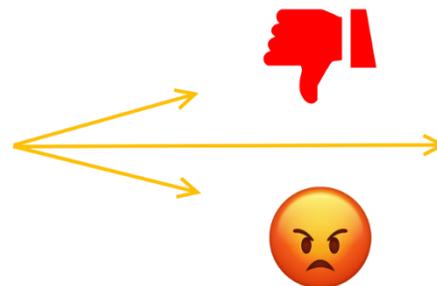
1,803

14.4K



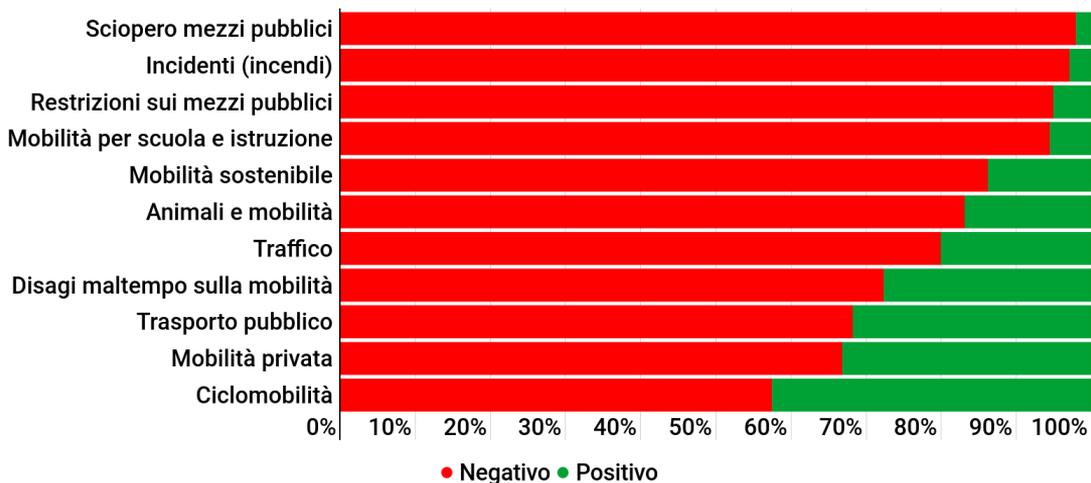
Questo post ha raccolto più di 14.000 like e circa 2.000 condivisioni

...



Quale che sia il tema specifico in discussione, nella mobilità il *sentiment* negativo è sempre dominante

Il *sentiment* su specifici temi emersi



Key points

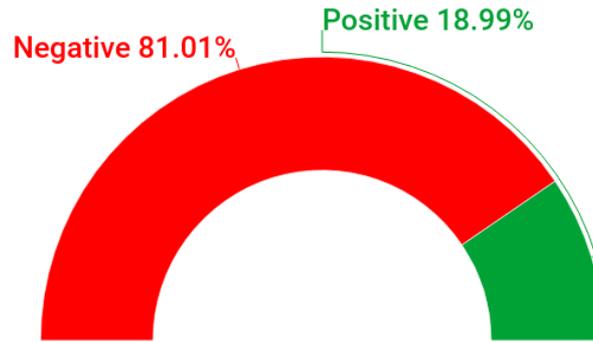
- ❑ Tutti temi emersi suscitano una prevalenza di *sentiment* negativo
- ❑ Le percentuali più elevate (superiori al 90%) si riscontrano per lo sciopero dei mezzi pubblici, gli incendi (bus), le restrizioni sui mezzi pubblici e la mobilità scolastica
- ❑ Colpisce la quota molto elevata di *sentiment* negativi anche le «mobilità sostenibile» (oltre l'80%) e per la ciclomobilità (quasi il 60% che comunque chiude la graduatoria come topic meno negativo)

Il *sentiment* negativo anche nel Web Press, con più paura e meno rabbia

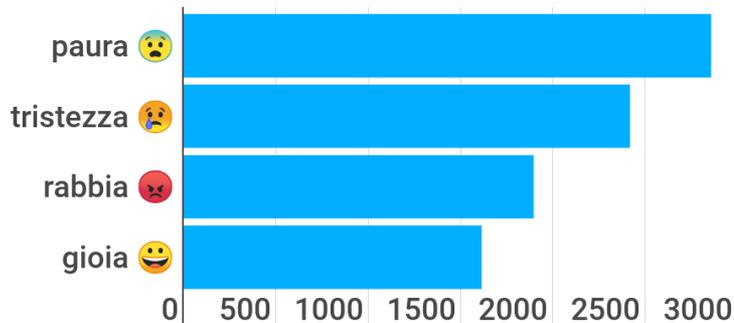
I topic emergenti



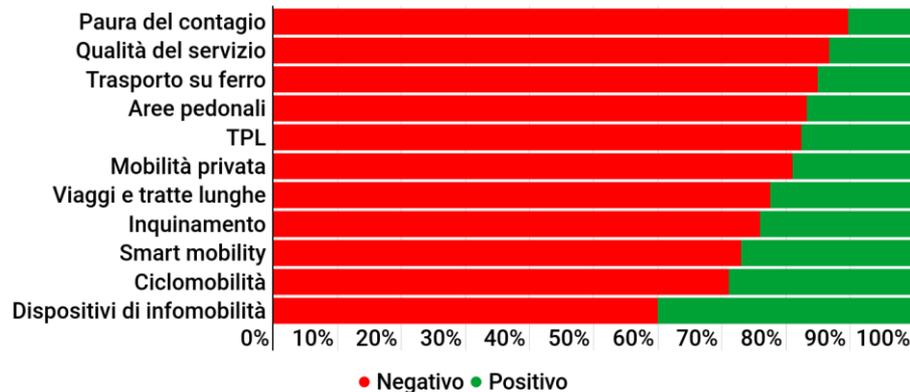
Il *sentiment* generale



Le emozioni



Il *sentiment* su specifici temi emersi



Sommario



1 Il monitoraggio nazionale

2 Il focus urbano: Milano, Bologna e Napoli

3 Spunti conclusivi

Dati generali sui post monitorati e classificati

La ricerca è stata effettuata a livello zonale, ovvero prendendo in considerazione tutti i post pubblicati nelle aree delle tre città in esame (solo utenti che hanno attivato il servizio di geolocalizzazione).



Post (tweet)

Milano	175.273
Bologna	35.354
Napoli	47.054



Utenti

Milano	16.084
Bologna	4.195
Napoli	7.220



Like

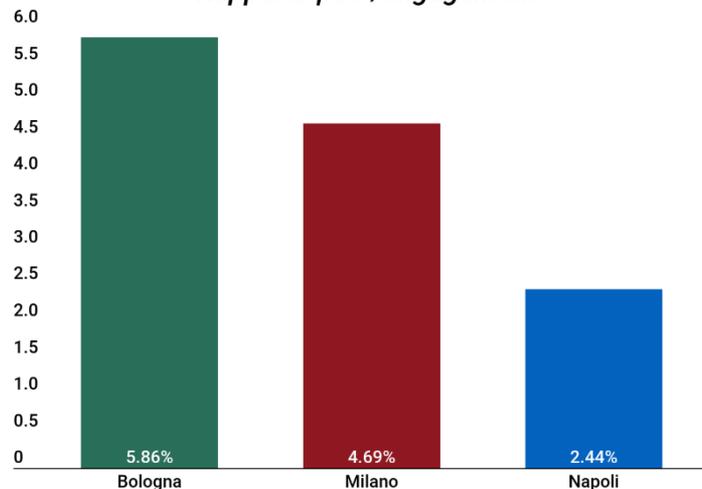
Milano	1.806.436
Bologna	254.761
Napoli	300.022



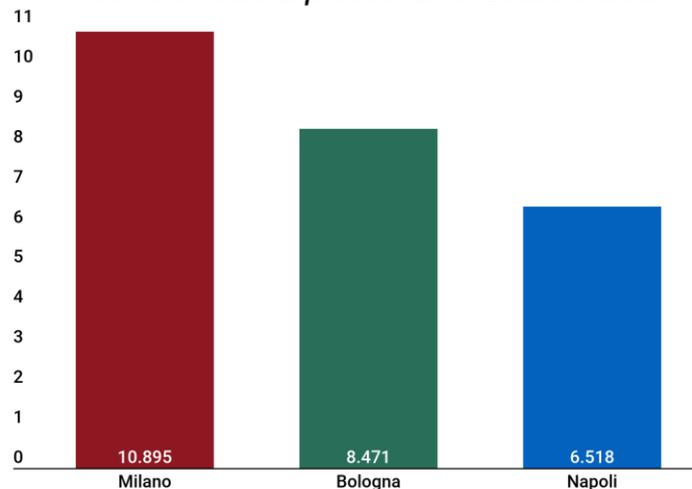
Engagement

Milano	3.733.743
Bologna	606.381
Napoli	1.931.314

Rapporto post/engagement

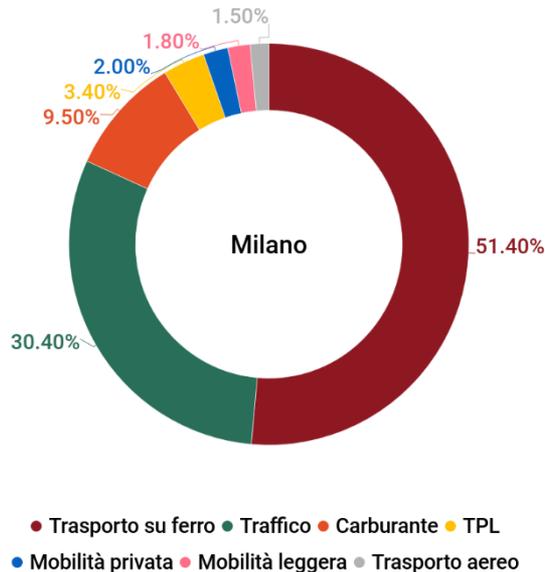


Numero medio di post condivisi da utenti unici

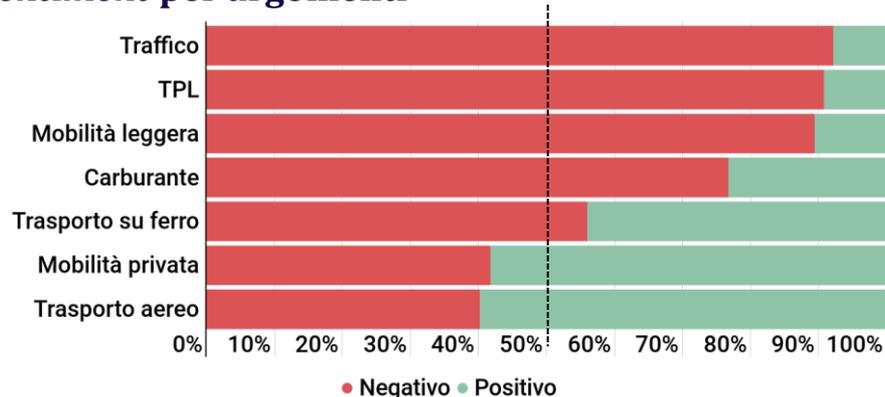


Milano

Gli argomenti di conversazione



Il sentiment per argomenti

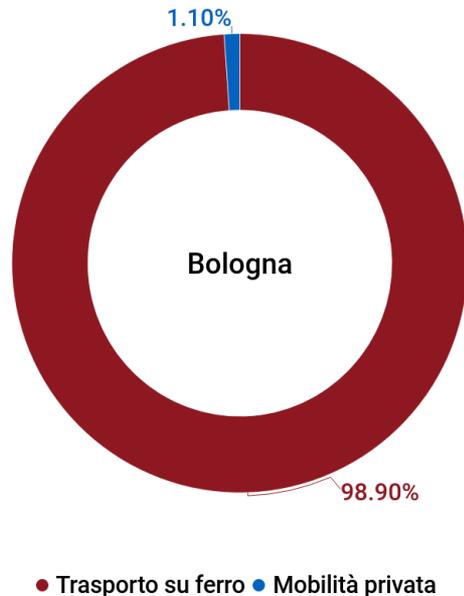


Key points

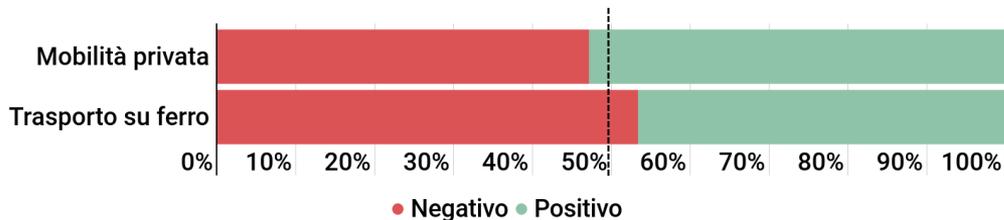
- ❑ molto rilevante il tema della mobilità su ferro, ma nelle conversazioni emergono altri temi significativi come il traffico e il costo della benzina
- ❑ il traffico è anche il sotto-tema per il quale si registra il *sentiment* negativo più elevato (92%), seguito dal trasporto pubblico (90%) e dalla mobilità leggera (89%)
- ❑ sul trasporto pubblico una parte consistente del *sentiment* negativo è attribuibile alle lamentele per lo sciopero generale indetto l'8 marzo
- ❑ la mobilità privata e il trasporto aereo invece fanno registrare un *sentiment* in prevalenza positivo (tuttavia i post relativi a questi topic sono meno del 2% del totale dei classificati)

Bologna

Gli argomenti di conversazione



Il sentiment per argomenti



Key points

- osservando l'andamento nel tempo delle conversazioni il 20 gennaio si registra un picco relativo alla mobilità su ferro; ciò è stato generato in larga parte da un tweet relativo all'obbligo di green pass a bordo dei mezzi di trasporto
- nel primo trimestre del 2022 in termini di mobilità, si è parlato quasi esclusivamente di trasporto su ferro
- i sentimenti che animano le conversazioni sono positivi per circa il 46% per la mobilità su ferro e per il 53% per la mobilità privata

Topic post

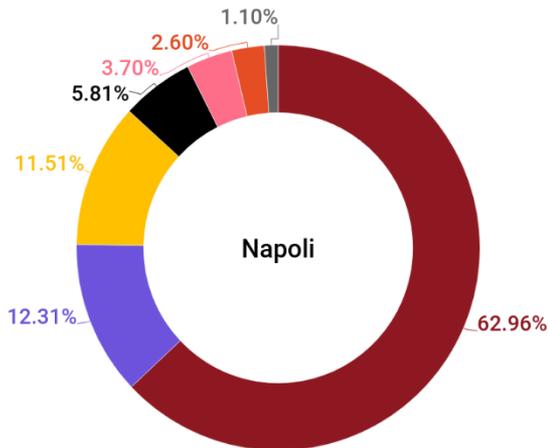
Ieri ho depositato formale denuncia ai carabinieri sia a [@LeFrecce](#) sia al capotreno che mi fece scendere dal treno a Bologna lasciandomi di notte da sola senza possibilità di tornare a casa, perché mi era scaduto il greenpass. Trattasi di reato di violenza privata.

10:08 AM · 20 gen 2022 · Twitter for Android

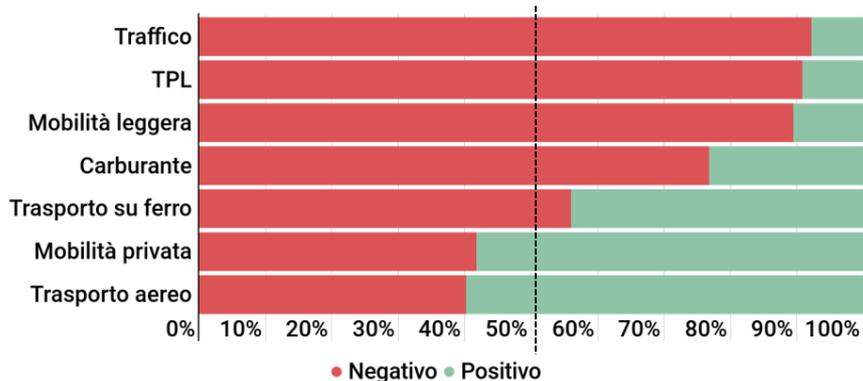
547 Retweet 20 Tweet di citazione 2.633 Mi piace

Napoli

Gli argomenti di conversazione



Il sentiment per argomenti



Key points

- Il sotto-tema più rilevante, così come per le altre città, è la mobilità su ferro con oltre il 60% di contenuti
- Tuttavia, il picco più elevato di conversazioni riguarda il trasporto pubblico (14 febbraio) generato dal tweet sulla protesta degli operatori di bus turistici contro la crisi del comparto
- TPL, traghetto e sciopero dei trasporti sono gli argomenti con *sentiment* negativi maggiori
- In area positiva come *sentiment* sono la mobilità dolce e soprattutto l'aeroporto (ma in entrambi i casi l'incidenza dei post è marginale)

Topic post



Sfila sulla A1 tra Napoli e Caianello il corteo dei bus turistici in protesta contro il governo per la crisi del comparto [#busturistici](#) [#crisieconomica](#) [#confesercenti](#) [#localteam](#)

10:44 AM · 14 feb 2022 · LTtoTW_API

68 Retweet 6 Tweet di citazione 130 Mi piace

Sommario



1 Il monitoraggio nazionale

2 Il focus urbano: Milano, Bologna e Napoli

3 Spunti conclusivi

Un riepilogo

- ❑ Non sorprende che di mobilità si discuta con un **sentiment in prevalenza negativo e rabbioso**; si conferma la regola che in rete la voce dominante, spesso rumorosa e violenta, è quella di chi si lamenta, ma colpisce lo stesso l'**ampiezza** del dato critico
- ❑ È molto preoccupante il **diffuso e controintuitivo sentiment negativo per la mobilità dolce e la mobilità sostenibile** in generale (parziale eccezione a Napoli)
- ❑ Nel trasporto pubblico **domina la scena la componente ferroviaria**, che genera conversazioni meno negative della gomma
- ❑ Le **misure restrittive** per il trasporto pubblico legate al Covid suscitano **reazioni negative**, in ombra il potenziale miglioramento della qualità del servizio (ad es. meno affollamento)
- ❑ Gli «**episodi**» (**scioperi, proteste, incendi ecc.**) **pesano molto** nel generare conversazioni e ampliare l'audience, devono essere pertanto gestiti con cautela sotto il profilo della comunicazione
- ❑ Il **profilo** dei tre **casi urbani** analizzati è **molto differenziato**:
 - a Milano c'è molta sensibilità sul tema del traffico e (a sorpresa?) un sentiment negativo anche su trasporto pubblico (meno sul ferroviario) e mobilità leggera
 - a Bologna l'audience è più equilibrata nei giudizi, più aperta alla discussione ma anche più polarizzata sui temi
 - a Napoli la stessa divaricazione di giudizio tra ferro e gomma riscontrata a Milano, ma qui hanno inciso di più i fatti episodici (sciopero, protesta bus turistici)



Qualche lezione per le politiche di mobilità (solo un abbozzo...)



1. È **fondamentale occuparsi della comunicazione social**, se non altro per “limitare i danni” del diffuso *sentiment* negativo sulla mobilità
 - ❑ ...e in particolare **vanno gestiti gli episodi avversi** contrastandone l’effetto-calamita
2. Bisogna **capire meglio perché i temi della “mobilità sostenibile” non funzionano** nel discorso pubblico in rete, contrariamente a quanto di norma si suppone (il *politically correct* della cultura *green*)
3. Vanno tenute nella giusta considerazione le **specificità sia di territorio** (es. i differenziali tra dimensioni urbane) **che di settore** (es. la grande sensibilità dei *social* verso il trasporto ferroviario)

Il *sentiment* della mobilità: i risultati di un monitoraggio sperimentale



Carlo Carminucci

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

4 luglio 2022