

RELAZIONE ESTESA NEEDFINDING

The Benchers
FHCI 2024/2025

Sommario

Sommario.....	1
Introduzione.....	2
Componenti del gruppo.....	2
Dominio di interesse.....	3
Metodologia.....	4
Utenza.....	4
Interviste.....	5
Luogo.....	5
Organizzazione.....	5
Ruolo dei membri del gruppo in ogni intervista.....	7
Materiale Usato.....	8
Risultati delle interviste.....	9
Utenti generici: Matteo C., Camilla S., Claudia B.....	9
Utente Lead: Francesca M.....	9
Utente Esperto: Marco L.....	10
Citazioni chiave rilasciate dagli utenti.....	10
Sintesi.....	12
Categorizzazione delle problematiche.....	12
Conclusioni e passi futuri.....	14

Introduzione

Questa relazione ha lo scopo di descrivere, in maniera estesa, i passi effettuati dal gruppo **The Benchers** per completare la fase di NeedFinding.

Componenti del gruppo

- Liorni Leonardo
- Locatelli Davide
- Maiuolo Manuel
- Marelli Fulvio
- Maretti Filippo
- Martini Davide
- Mettifogo Anna

Dominio di interesse

Quest'anno il corso di *Fondamenti di Human-Computer Interaction* ha come obiettivo quello di far riflettere gli studenti circa l'*Urban Well Being*.

Il gruppo ha deciso di muoversi verso il tema “**Mobilità e Commuting**” con l'obiettivo di migliorare gli spostamenti giornalieri rendendo i viaggi più piacevoli, sicuri e produttivi.

La mobilità è infatti uno dei temi centrali quando si parla di benessere urbano poiché tocca direttamente la vita quotidiana di ogni cittadino. Tutti si spostano all'interno della città, sia per lavoro, studio, svago o servizi essenziali.

Il modo in cui questi spostamenti avvengono influisce profondamente sul benessere individuale, determinando il livello di stress, comfort e sicurezza percepita. Una mobilità efficiente, comoda e sostenibile migliora la qualità della vita, riducendo lo stress e favorendo il benessere fisico e mentale.

Questo benessere personale si trasmette all'intera comunità: cittadini meno stressati e più soddisfatti contribuiscono a creare una città più coesa, produttiva e armoniosa. Al contrario, problemi legati alla mobilità, come il traffico congestionato o la difficoltà di accesso ai trasporti, possono aumentare le disuguaglianze e peggiorare la qualità della vita urbana. Migliorare la mobilità significa quindi non solo migliorare l'esperienza individuale, ma creare un impatto positivo sull'intera città.

Ulteriori motivazioni che ci hanno portato a questa scelta sono i seguenti:

- *Il tema è oggettivamente ampio:*

Si possono infatti ricoprire aspetti di ogni tipo (sovraffollamento, comodità, sicurezza, stress...) dandoci così la possibilità di capire quali problemi sono più sentiti all'interno del nostro bacino d'utenza.

- *Molti problemi sono già evidenti:*

Giornalmente si sente parlare di ritardi ed incidenti; per questo molte persone sono stufe della situazione attuale e saranno più intente ad aiutarci.

- *Più della metà del gruppo è pendolare:*

Soffrendo giornalmente delle problematiche legate alla mobilità buona parte del gruppo può dare spunti interessanti su cui riflettere.

Metodologia

Utenza

In seguito alle considerazioni precedenti ci è subito risultato chiaro che sarebbe stato utile realizzare e distribuire un *sondaggio*¹ al fine di prendere in considerazione eventuali altre tematiche di problemi e bisogni relativi all'ampio dominio di interesse.

Nella realizzazione del suddetto sondaggio abbiamo integrato la possibilità, per chi fosse interessato, di condividere un indirizzo email per essere contattato e diventare uno dei partecipanti nelle nostre interviste. In questo modo siamo riusciti a reperire un buon numero di utenti più che appropriati. Infatti:

- ★ essere arrivati alla fine del sondaggio dimostra un significativo desiderio di voler esprimere la propria opinione riguardo a mobilità e commuting, oltre al fatto di essere tutti utenti diretti o addirittura utenti guida e figure estreme;
- ★ il metodo di distribuzione del sondaggio, grazie al passaparola, ha garantito la partecipazione sia ad amici di amici che a sconosciuti;
- ★ il fatto di impostare come facoltativa la sezione relativa alla condivisione dell'indirizzo email dimostra che l'utente che l'ha compilata è molto motivato nel voler far emergere i problemi del dominio di interesse e i suoi bisogni concernenti il tema, con la speranza di migliorare la situazione.

Dai *risultati del sondaggio*² si evincono le seguenti considerazioni.

Gli utenti sono equamente distribuiti per genere.

Inoltre si nota una grande partecipazione da parte di utenti under 30 (più del 70% dei campioni sono ridotti tra i 17 e 27 anni), ma, per la natura del dominio di interesse, ciò non esclude la presenza di 60 utenti over 30, di cui oltre il 60% è over 50.

Conclusa l'analisi delle risposte al sondaggio, discretamente ispiranti, siamo passati alla fase di contatto degli utenti disponibili per le interviste, al fine di ottenere ulteriori informazioni preziose e poter così discernere le tematiche più risentite da quelle meno problematiche.

Siamo riusciti a intervistare cinque persone: tre utenti base, un utente lead e un esperto di dominio.

¹ Svoltosi tramite Google moduli.

² I risultati sono stati relazionati e postati su github: "Risultati Form".

Nel nostro caso l'utente lead è una ragazza pendolare dalle scuole medie. Nel corso degli anni ha avuto modo di conoscere tutti i mezzi di trasporto (autobus, treno, metro...) capendone a fondo pregi e difetti.

L'utente esperto nel nostro caso è rappresentato da un conducente di autobus. Da anni svolge questo lavoro e ha pareri chiari su molte delle dinamiche relative alla mobilità e alla sicurezza sui mezzi.

Interviste

Luogo

Le interviste sono state realizzate nei pressi del Politecnico di Milano per gli utenti disponibili a raggiungerci in loco. In particolare ci siamo recati in aule libere, per aumentare il comfort degli intervistati. Con chi invece aveva difficoltà ad incontrarci abbiamo svolto l'intervista online.

Organizzazione

La generica intervista è stata organizzata in modo strategico per esplorare in profondità le esperienze e le percezioni degli intervistati riguardo alla mobilità urbana e pendolare.

Abbiamo realizzato *un documento*³ che potesse aiutare l'intervistatore principale e l'annotatore nel loro lavoro per rendere ogni intervista il più efficiente possibile.

Le domande sono state strutturate in macro-temi chiave, emersi dal sondaggio, con l'obiettivo di ottenere una visione completa dei problemi e delle opportunità che caratterizzano l'esperienza quotidiana degli utenti dei trasporti.

L'intervista è stata suddivisa in sei temi principali, ciascuno dei quali affronta aspetti specifici della mobilità, più uno generale.

- **Generale:** Questa sezione introduttiva ha permesso di comprendere le impressioni generali dell'intervistato riguardo alla mobilità quotidiana. Le domande erano mirate a far emergere eventuali difficoltà o punti di forza dell'esperienza di viaggio, senza focalizzarsi subito su un tema specifico. Inoltre, è stato lasciato spazio per esplorare temi chiave rilevanti per l'intervistato, al fine di stabilire le priorità da affrontare nel corso dell'intervista.
- 1. **Parcheggi:** Le domande si sono concentrate su quanto tempo impiega l'intervistato per trovare parcheggio, sulla difficoltà di gestione del parcheggio in diverse aree urbane, e sulla sicurezza percepita nei parcheggi pubblici. Sono state esplorate anche problematiche legate a eventuali multe ricevute, difficoltà di interpretazione delle segnalazioni relative al

³ Documento "Formato Domande per Intervista" su github.

parcheggio, e l'utilizzo di alternative all'auto privata quando i parcheggi sono difficili da trovare.

2. **Sicurezza:** L'obiettivo era capire quanto l'intervistato si senta sicuro durante i propri spostamenti, sia con mezzi pubblici che privati. Le domande hanno esplorato la percezione del rischio di furti o danni ai beni personali, le esperienze in situazioni di pericolo, e il livello di sicurezza delle infrastrutture come i parcheggi e le fermate. Inoltre, è stata discussa la gestione delle emergenze e il ruolo delle città e delle compagnie di trasporto nel migliorare la sicurezza.
3. **Improduttività:** Questo tema ha indagato quanto l'intervistato consideri il tempo di viaggio come tempo "perso" o "non produttivo". Sono state poste domande su come il pendolare cerca di utilizzare questo tempo (lavoro, studio, svago), sulle possibili soluzioni tecnologiche per migliorare l'efficienza degli spostamenti (come app e tracciamento in tempo reale dei mezzi pubblici), e su come eventuali ritardi o cancellazioni influenzino la produttività dell'intervistato.
4. **Posti Disponibili:** Le domande si sono focalizzate su come l'affollamento dei mezzi pubblici influisca sull'esperienza di viaggio e se l'intervistato abbia mai modificato i propri piani a causa del sovraffollamento. Sono stati trattati anche la distribuzione dei posti sui mezzi e la valutazione dei servizi disponibili. Il tema ha esplorato inoltre possibili soluzioni per rendere i mezzi pubblici meno affollati e più confortevoli.
5. **Stress:** Le domande riguardavano i momenti del viaggio che l'intervistato considera più stressanti, con particolare attenzione al ruolo di ritardi, percorsi lunghi o la presenza di altri passeggeri. Inoltre, è stata esplorata la tendenza a pianificare con margini di tempo extra per evitare ritardi, e l'impatto del traffico e delle condizioni dei trasporti sul benessere mentale dell'intervistato.
6. **Noia:** Si è cercato di capire se e quanto l'intervistato percepisca i propri viaggi come noiosi o monotoni. Le domande hanno indagato come viene gestito il tempo durante il tragitto, quali attività vengono svolte per combattere la noia, e se l'intervistato consideri il viaggio un momento produttivo o una pausa "forzata". È stato chiesto inoltre se l'intervistato avrebbe desiderato più opzioni per rendere il viaggio più stimolante o utile.

Per ogni tema, dopo le domande generali sono state incluse domande di approfondimento che miravano a ottenere dettagli più specifici su eventuali problemi o situazioni menzionate dall'intervistato. Queste domande servivano a chiarire meglio le esperienze personali, come le soluzioni adottate per superare eventuali difficoltà e opinioni specifiche.

Ogni sezione prevedeva domande che permettevano all'intervistato di approfondire spontaneamente argomenti che potevano non essere stati toccati in modo diretto dalle domande. Questo approccio ha consentito di esplorare ulteriori aspetti rilevanti per l'esperienza di viaggio dell'intervistato che non erano stati previsti inizialmente.

Ruolo dei membri del gruppo in ogni intervista

Per ogni intervista due o tre membri del gruppo erano presenti con i seguenti ruoli.

1. Intervistatore Principale

- **Ruolo:** Condurre attivamente l'intervista.
- **Responsabilità:**
 - Pone le domande secondo la struttura definita, concentrandosi sui temi chiave rilevanti per l'intervista.
 - Ascolta attentamente le risposte e formula domande di approfondimento o di chiarimento quando necessario.
 - Mantiene un tono professionale e incoraggia l'intervistato a fornire risposte dettagliate, creando un ambiente confortevole e privo di pressioni.

2. Annotatore

- **Ruolo:** Prendere appunti dettagliati durante l'intervista.
- **Responsabilità:**
 - Registra in modo preciso e chiaro le risposte dell'intervistato, catturando non solo i contenuti, ma anche eventuali espressioni o reazioni rilevanti.
 - Evidenzia punti chiave o argomenti di particolare interesse per analisi future.
 - Segue l'andamento dell'intervista e assicura che nessun tema importante venga tralasciato.
 - Supporta l'intervistatore con suggerimenti discreti nel caso di dimenticanze o mancate esplorazioni di alcuni temi.

3. Tecnico

- **Ruolo:** Garantire che tutte le apparecchiature tecniche funzionino correttamente per la registrazione dell'intervista.
- **Responsabilità:**
 - Prepara e controlla la qualità dell'audio e del video, assicurandosi che la registrazione sia chiara e senza interruzioni.
 - Supervisiona gli strumenti tecnologici e interviene rapidamente in caso di problemi tecnici.

- Assiste l'annotatore, fornendo un supporto per la trascrizione successiva, se necessario.
- Organizza la memorizzazione sicura dei file registrati e si occupa di eventuali backup per evitare la perdita di dati.

Nel caso di eventuali interviste a due membri, il ruolo di annotatore e quello di tecnico convergono in un'unica persona.

Intervistato	Intervistatore Principale	Annotatore	Tecnico
Matteo C.	Davide Martini	Filippo Maretti Manuel Maiuolo	Leonardo Liorni
Camilla S.	Fulvio Marelli	Leonardo Liorni	Leonardo Liorni
Francesca M.	Davide Locatelli	Filippo Maretti	Filippo Maretti
Claudia B.	Leonardo Liorni	Anna Mettifogo	Anna Mettifogo
Marco L.	Leonardo Liorni	Davide Locatelli	Davide Locatelli

Materiale Usato

Il materiale usato durante le interviste comprende:

- Cellulare: per filmare e registrare le *interviste*.⁴
- File di supporto all'intervistatore: contenente un riassunto su come svolgere in maniera adeguata una intervista.
- File traccia per interviste: contenente la procedura che abbiamo indetto per svolgere le interviste in maniera omogenea fra gli utenti. Esso include anche tutte le domande che si ritenevano potessero essere utili, suddivise per argomento potenzialmente trattato.
- File traccia per l'annotatore: contenente uno schema coerente con la traccia dell'intervista per non far sfuggire nulla all'annotatore.
- Computer: per permettere all'annotatore di prendere appunti.

Nota 1: Tutti e tre i file di supporto sono racchiusi nello stesso documento su github al nome di: *"Formato Domande per Intervista"*.

Nota 2: Il file traccia per le interviste e quello di supporto all'intervistatore sono ben analizzati nella sezione *Interviste* sottosezione *Organizzazione*.

⁴ Per motivi pratici non tutte sono state caricate, solo quelle linkate nel paragrafo "CITAZIONI CHIAVE".

Risultati delle interviste

Di seguito sono riportati i punti salienti delle interviste alle tre classi di utenti che abbiamo coinvolto.

Utenti generici: Matteo C., Camilla S., Claudia B.

L'intervistato/a ha evidenziato il problema dei parcheggi vicino alle stazioni, descrivendoli come pochi e poco efficienti. I parcheggi pubblici sono gratuiti ma distanti, mentre quelli privati, seppur economici, diventano costosi nel lungo periodo. Un episodio di furto subito da un amico in un parcheggio pubblico ha aumentato la preoccupazione riguardo alla sicurezza della zona.

La sicurezza è un aspetto centrale per l'intervistato/a, che teme in particolare i furti durante il viaggio. A tal proposito, si suggerisce di aumentare il personale sui mezzi e l'uso di dispositivi per proteggere gli oggetti personali. La preoccupazione per la sicurezza incide anche sull'improduttività, poiché evita di tirare fuori apparecchi elettronici come tablet o computer per paura che vengano rubati.

L'affollamento dei treni è un'altra fonte di stress. Viaggiare in piedi non solo è scomodo, ma amplifica la sensazione di vulnerabilità. Quando ci si riesce a sedere, spesso non si ha abbastanza spazio per studiare o lavorare comodamente, aumentando così la percezione di improduttività durante il tragitto.

Lo stress generale dell'intervistato/a deriva principalmente dalla combinazione di affollamento, sicurezza e improduttività. Inoltre, i ritardi e le coincidenze perse rendono il viaggio ancor più frustrante, facendo percepire il tempo sui mezzi come sprecato.

Utente Lead: Francesca M.

La sicurezza è una preoccupazione per l'intervistata. Si sente più sicura quando il treno è affollato, in quanto le dà un senso di anonimato e protezione. Tuttavia, si è sentita a disagio quando era sola in un vagone con un uomo anziano. Teme anche la possibilità di furti, anche se non le è mai successo personalmente.

L'affollamento è un problema ricorrente, soprattutto al mattino. Questo rende difficile studiare o rilassarsi sul treno. L'intervistata cerca di prendere posti vicino ai tavolini per avere più spazio quando studia. Evita di mostrare oggetti di valore quando il treno è affollato per motivi di sicurezza.

I ritardi e le coincidenze perse sono una delle principali fonti di frustrazione. L'intervistata attribuisce la colpa alla compagnia ferroviaria, Trenord, che ritiene non sia affidabile. Ha presentato diversi reclami, ma senza successo.

Utente Esperto: Marco L.

Gli autisti non hanno l'autorità di obbligare i passeggeri a pagare il biglietto o a scendere dal mezzo in caso di mancato pagamento. Il loro compito è limitato a segnalare l'evento all'azienda, che poi invia i controllori alla fermata successiva. Tuttavia, i controllori possono solo emettere multe, senza il potere di far scendere i passeggeri. In situazioni più complesse, l'unica alternativa è contattare le forze dell'ordine.

Un altro punto critico riguarda la sicurezza. Nonostante la presenza di un pulsante rosso di emergenza che avvisa immediatamente le forze dell'ordine, i conducenti restano vulnerabili. In caso di pericolo, l'unica via d'uscita è la stessa porta usata dai passeggeri, creando una situazione di rischio in casi di emergenza, soprattutto se un malintenzionato è a bordo. Il servizio diurno è considerato più sicuro rispetto a quello notturno.

Un'ulteriore criticità è la mancanza di un sistema che permetta agli autisti di gestire rapidamente situazioni impreviste, come cambiare percorso o comunicare ritardi e sovraffollamenti. Gli autisti devono ogni volta contattare telefonicamente il centralino, lasciando i passeggeri in attesa senza informazioni aggiornate sulla situazione.

Citazioni chiave rilasciate dagli utenti

Di seguito alcune delle citazioni chiave rilasciate dagli utenti:

- ["Mi scoccia molto, perché pago un abbonamento e 70% delle volte il treno è in ritardo."](#)
- ["Le agenzie dovrebbero fare il loro dovere e far partire i treni in orario, ma capisco che a volte non dipende solo da loro. Bisogna investire di più nelle infrastrutture."](#)
- ["Sì, io studio architettura e viaggio spesso con modellini, fogli e cartellette che non posso rovinare. Se vedo che c'è troppa gente, piuttosto chiamo un'amica per farmi dare uno strappo, perché non posso permettermi di danneggiare quello che trasporto."](#)
- ["Aumentare le corse, sicuramente. Alcuni autobus passano ogni 10 minuti, mentre altri sono meno frequenti e si accumula gente."](#)
- ["Mi piace stare isolata, magari leggere o ascoltare musica senza troppa gente attorno."](#)
- "La presenza di tante persone non aiuta. Preferirei avere uno spazio più riservato, come un sedile. Se mi sento più sicuro e tranquillo, lo stress diminuisce."
- "Credo che ci sia bisogno di interventi immediati. Ad esempio, bisognerebbe rendere i viaggi più frequenti e migliorare gli orari dei mezzi. Sarebbe utile

anche ampliare la rete dei trasporti. Se ci fosse un sistema più integrato, tutto sarebbe più semplice.”

- “In questo momento considero il tempo perso perché sono costretto a fare il viaggio. Se riuscissi a studiare, avrei più tempo libero a casa per altre attività e sarei più efficiente durante la giornata.”
- “Non mi sento sicuro perché ci sono molte persone intorno e ho sempre paura che qualcuno possa avvicinarsi con intenzioni negative. Per questo cerco di posizionarmi in modo che possa controllare ciò che mi circonda e limitare le interazioni. Di solito finisco per evitare di studiare, ma non è una vera soluzione. Sarebbe molto meglio se ci fosse più sicurezza sui treni. In quel caso, il tempo di viaggio potrebbe essere molto più produttivo.”

Sintesi

Categorizzazione delle problematiche

I risultati ottenuti dalle interviste e dai sondaggi condotti rivelano una serie di criticità nell'esperienza di mobilità urbana e pendolare degli utenti.

Parcheggi:

- La **difficoltà nel trovare parcheggio**, soprattutto vicino alle stazioni, è un problema significativo per gli utenti che utilizzano l'auto.
- I parcheggi pubblici, pur essendo gratuiti, sono spesso **distanti** dalle destinazioni, mentre quelli privati, seppur più comodi, risultano **costosi** nel lungo periodo.
- La **sicurezza** dei parcheggi è un'ulteriore preoccupazione, come evidenziato da un episodio di furto subito da un amico di uno degli intervistati.

Sicurezza:

- La **sicurezza personale** durante gli spostamenti è una preoccupazione diffusa tra gli intervistati, in particolare per quanto riguarda il rischio di furti o aggressioni.
- La presenza di **personale di sicurezza sui mezzi** e l'utilizzo di **dispositivi per la protezione dei beni personali** sono tra le soluzioni proposte.
- L'**affollamento** dei mezzi può sia aumentare che diminuire il senso di sicurezza: alcuni si sentono più protetti in mezzo alla folla, mentre altri si sentono più vulnerabili.

Sovraffollamento:

- Il **sovrappollamento dei mezzi pubblici**, soprattutto nelle ore di punta, è un problema critico che incide negativamente sul comfort, la sicurezza e la produttività dei viaggiatori.
- La mancanza di **posti a sedere** e di **spazio personale** rende difficile studiare, lavorare o semplicemente rilassarsi durante il viaggio.
- Il sovraffollamento può inoltre comportare **ritardi** e aumentare il livello di **stress e ansia**.

Ritardi e coincidenze perse:

- I **ritardi** e le **coincidenze perse** sono una delle principali fonti di frustrazione per gli utenti del trasporto pubblico, in particolare per i pendolari.

- La **mancaanza di puntualità** e di **affidabilità** dei servizi di trasporto pubblico incide negativamente sulla pianificazione degli spostamenti e sul benessere degli utenti.

Improduttività:

- Il tempo trascorso sui mezzi di trasporto è spesso percepito come **tempo perso o improduttivo**.
- La difficoltà nel concentrarsi a causa dell'affollamento, del rumore o della mancanza di spazio rende difficile svolgere attività lavorative o di studio durante il viaggio.

Stress:

- Lo **stress** è un problema diffuso tra gli utenti del trasporto pubblico, ed è spesso correlato a fattori come il sovraffollamento, i ritardi, la mancanza di sicurezza e l'improduttività.

Soluzioni proposte:

- **Migliorare l'efficienza dei parcheggi** vicino alle stazioni, sia in termini di disponibilità che di sicurezza.
- **Aumentare la sicurezza sui mezzi pubblici** con la presenza di personale addetto e dispositivi per la protezione dei beni personali.
- **Ridurre il sovraffollamento dei mezzi pubblici**, ad esempio ottimizzando la frequenza delle corse e la capienza dei mezzi.
- **Migliorare la puntualità e l'affidabilità** dei servizi di trasporto pubblico.
- **Offrire soluzioni per rendere il tempo di viaggio più produttivo**, ad esempio con spazi dedicati al lavoro o allo studio, o con l'accesso a servizi di intrattenimento.

Le interviste hanno inoltre evidenziato alcune criticità specifiche:

- Gli **autisti di autobus** non hanno l'autorità di obbligare i passeggeri a pagare il biglietto o a scendere dal mezzo in caso di comportamenti scorretti.
- La **sicurezza degli autisti** è un tema importante, soprattutto durante i turni notturni.
- Manca un **sistema efficiente per la gestione delle situazioni impreviste** che consenta agli autisti di comunicare rapidamente con il centralino e di informare i passeggeri.

Conclusioni e passi futuri

I passi affrontati durante questa fase di needfinding hanno esposto chiaramente le problematiche della mobilità odierna confermando e smentendo alcuni dei “pronostici” iniziali del gruppo.

Prima di tutto, il **problema dei parcheggi**, contrariamente a quanto indicato dai dati del sondaggio, **non sembra essere percepito dagli utenti con l'importanza attesa**; le lamentele raccolte durante le interviste sono poche e relativamente deboli.

Come ci si aspettava dal form, anche **il problema della noia sui mezzi di trasporto non è fra le priorità dell'utenza**.

Diversa è invece la questione dello **stress** durante gli spostamenti quotidiani. Questo, infatti, **non è percepito come un problema autonomo, ma come una conseguenza di disagi più ampi**, quali sicurezza, comfort e sovraffollamento. Affrontare il problema dello stress significa quindi intervenire a un livello più profondo, individuando e risolvendo le cause che lo generano.

Il **sovraffollamento è uno dei problemi più rilevanti emersi** sia dai dati del sondaggio che dalle interviste. Quando i mezzi di trasporto sono pieni, gli utenti sperimentano un **calo significativo nel senso di comfort e sicurezza**. Questa sensazione deriva dalla difficoltà di trovare spazio sufficiente, dall'impossibilità di mantenere una certa distanza dagli altri viaggiatori e dall'aumento del caos generale a bordo. In condizioni di sovraffollamento, tutti gli utenti si sentono più vulnerabili e meno tutelati, il che contribuisce a un'**esperienza di viaggio negativa e stressante**.

Il **sovraffollamento è quindi un problema affrontabile su più fronti** che racchiude in sé **un insieme più ampio di problematiche legate sia alla sicurezza personale (e dei propri beni) sia al comfort e alla produttività individuale**. Dati alla mano, crediamo quindi di concentrarci su questo macrotema e sulle sue accezioni, sperando di riuscire a rendere più piacevoli gli spostamenti quotidiani.



The Benchers