

La clientela dei BUS: i pensionati

di **Giuseppe Zottis**

Non è facile capire come è visto il nostro servizio dai clienti o, meglio, non è sempre possibile capire quali motivazioni e quali stati d'animo stiano dietro ad un SI o ad un NO come risposte ad un questionario di soddisfazione del cliente. Ciò diventa possibile nel momento in cui instauriamo un dialogo e, partendo da una domanda semplice, come può essere "come valuta il servizio della Trieste Trasporti?", la conversazione porta ad una conoscenza più approfondita delle reali esperienze di viaggio delle persone incontrate.

Questo è il nostro obiettivo: fermare per strada o nei luoghi di lavoro le persone che trascorrono parte della giornata sugli autobus e riportare in queste righe le sensazioni, le descrizioni e le esperienze che ci hanno trasmesso direttamente dalla loro voce.

Per questo articolo abbiamo voluto focalizzare l'attenzione su una determinata fascia d'utenza, ossia le persone che hanno raggiunto l'età della pensione e utilizzano il mezzo pubblico non più per raggiungere il luogo di lavoro, ma per le più svariate attività personali.

Abbiamo incontrato il signor Mauro e la moglie Anna, di 78 e 79 anni. L'autobus è praticamente l'unico mezzo di trasporto che utilizzano per muoversi e pertanto sono molto attenti alla qualità del servizio.

Usano l'autobus circa due volte al giorno, per andare a fare compere o a trovare figli e nipoti. Per loro non è tanto importante che l'autobus arrivi in perfetto orario, dato che non hanno particolari esigenze di puntualità, ma se il ritardo diventa eccessivo, appena saliti in vettura lo fanno notare all'autista, che la maggior parte delle volte risponde con cortesia, si scusa e spiega il motivo del disagio. Sanno bene che l'autista è soggetto a uno stress notevole e quindi cercano di non esagerare con le lamentele, perché si sono accorti che "più i passeggeri si lamentano o causano disturbo, peggiore è lo stile di guida".

ERRATA CORRIGE

Nella rubrica "La clientela dei BUS" del precedente numero di **BUS informa**, è stato riportato per errore il nome di Giuseppe Longo al posto di **Giovanni Longo**, quale Mobility Manager dell'Università di Trieste. La redazione si scusa con l'ing. Longo per la spiacevole svista.

Ci spiegano pure che i pannelli elettronici sono sicuramente utili e il fatto di poter vedere aggiornato in tempo reale l'orario di arrivo delle vetture è indice della volontà dell'azienda di migliorare la qualità del servizio. Tuttavia, un po' per nostalgia, un po' perché non sono tanto amanti della tecnologia, terrebbero volentieri anche i vecchi pannelli con le indicazioni cartacee (... perché in caso di rottura o di mancanza di elettricità ...).

Nella loro vita hanno visto girare per Trieste numerosissime tipologie di autobus e pensano che le nuove vetture, il colore azzurro, gli interni più curati, contribuiscano a dare un'immagine migliore a tutta la città.

Arriva il loro autobus e dobbiamo lasciarli andare, ma prima di salutarci ci dicono che il servizio potrà definirsi veramente perfetto quando verrà ridotto al minimo lo sforzo per salire sul mezzo.

Con questi utenti siamo stati davvero fortunati. Dalle loro affermazioni si è capito che il mezzo pubblico viene considerato come una componente della vita quotidiana; pur con spirito critico, apprezzano il servizio e sono grati dei piccoli miglioramenti che possono rendere più facile la loro "mobilità".

Proseguendo, incontriamo Cristina, una signora in pensione di circa 80 anni che ci racconta di utilizzare l'autobus da 58 anni, principalmente nella zona di Valmaura, almeno due volte al giorno, soprattutto per andare a fare la spesa, recarsi in chiesa o uscire con le amiche. A volte capita che decidano di utilizzare la linea 10 per andare sulle Rive, ma senza scendere dalla vettura; salgono per trascorrere parte della giornata a chiacchierare in compagnia, guardando la città ed il mare dai vetri dei nostri bus.



Cristina si ritiene soddisfatta del servizio e dei rapporti con il personale, anche se a volte succede che qualche autista abbia "il piede un po' troppo pesante sull'acceleratore". Inoltre desidererebbe che le corse non venissero ridotte così presto alla sera, per avere più tempo per le sue attività senza doversi preoccupare dell'orario di rientro.

Ad una delle tante fermate un signore, vedendo il cartellino della TT sulla maglietta, si avvicina spontaneamente. Dal suo sguardo, non proprio amichevole, crediamo che voglia esporci un intero elenco di lunghe attese a cui è stato costretto da ritardi dei nostri bus; ma mentre ci stiamo già preparando a qualche rapida ed efficace risposta per non dilungarci sull'argomento, il signor Paolo, di circa 70 anni, chiede: "Scusi ma cosa significa la scritta EEV sulla parte alta del bus?".



Tiriamo un sospiro di sollievo e spieghiamo che tale sigla identifica le vetture che utilizzano particolari tecnologie per ridurre i livelli di emissione di inquinanti gassosi, nel rispetto delle norme vigenti in materia di impatto ambientale. Lui ci guarda un po' perplessa, ma poi dice di averne già sentito parlare; secondo lui il rispetto dell'ambiente, e soprattutto "dei suoi polmoni", è fondamentale e aggiunge che tutti dovrebbero lasciare a casa le auto e utilizzare di più il bus. Concordiamo con la sua affermazione e, dato che la conversazione è avviata, gli chiediamo se ha qualche ricordo o qualche suggerimento da dare all'azienda.

"Anche sul tram?", chiede Paolo. Rispondiamo di sì e subito ci racconta che da bambino per lui era un vero divertimento viaggiare col tram e più volte ha anche pianto perché sua mamma preferiva usare il filobus. Per lui il tram è un simbolo e nonostante negli anni "ne abbia passate tante", resterà sempre il mezzo di trasporto per eccellenza di Trieste.

Con la stessa velocità con cui il signor Paolo si era avvicinato, ci saluta augurandoci buon lavoro e si dirige verso la porta dell'autobus che nel frattempo si è accostato alla fermata.

L'ultima intervista l'abbiamo fatta alla signora Rosa Maria di 82 anni, che utilizza l'autobus ogni giorno, sia al mattino che al pomeriggio, per andare a fare la spesa o per recarsi sulle rive a fare una passeggiata. Inizia dicendo che il servizio è molto buono; solo talvolta capita che qualche autista salti un passaggio, ma basta attendere l'autobus successivo. Con il personale addetto ai controlli in vettura non ha mai avuto problemi e anche quando le capita di assistere alla stesura di un verbale di contravvenzione, nota che gli addetti sono corretti, gentili, comprensivi e professionali.

La linea che utilizza con maggior fre-

quenza è la 10 e le dispiace davvero molto per l'arretramento del capolinea; per lei era più comodo il punto d'arrivo in piazza Venezia.

"Gli autobus nuovi sono davvero belli", dice Rosa Maria, "ma purtroppo i ragazzi, soprattutto in questo periodo di fine scuola, si sfogano imbrattando i sedili, al punto che a volte anche noi anziani preferiamo rimanere in piedi".

Parlando delle caratteristiche degli autobus la signora ci confessa che con il passare degli anni si sente il peso dell'età nelle gambe: "Quando l'autobus non riesce ad accostare alla fermata, il dislivello si fa sentire sulle articolazioni e sulla schiena". Anche un bracciolo o un mancorrente applicati al posto a sedere posizionato dietro al conducente (quello dove preferisce sedersi quando sale al capolinea) sarebbero molto utili, come pure il grande vetro posteriore dei mezzi di una volta, che permetteva di vedere se dietro c'era una coincidenza da prendere al volo.

Una critica la rivolge al servizio tramviario, meno affidabile che in passato ma sempre nel suo cuore. Sarà proprio per l'affetto nei confronti del caro vecchio tram che prova un dispiacere così forte. Infine ci svela un ricordo di gioventù: "D'estate mi arrampicavo sul tram aperto, con le tende che svolazzavano, e rimanevo sul predellino, aggrappata, lasciandomi accarezzare dal vento. Ci salvo per andare in ufficio e, vi assicuro, ne ho nostalgia, ma non solo per l'età che avevo."

Seppure non abbiamo la pretesa di considerare queste interviste come strumenti che rilevano la reale percentuale di gradimento del servizio, ci ha fatto davvero piacere ascoltare dalla viva voce dei clienti molte parole di apprezzamento. Inoltre abbiamo potuto anche osservare, dagli sguardi e dal modo di parlare, che le persone sono fortemente interessate alle modifiche ed alle novità apportate al servizio, e ciò non soltanto per la diretta ricaduta sulla qualità dei loro viaggi, ma anche perché l'azienda viene vista come un simbolo importante ed identificativo della città. ■

BUS informa

Aut. Trib. di Trieste n. 1111 dd. 01/08/05

Direttore Responsabile
Stefania de Gavardo

Redazione
Alessandro Antonello, Ivo Borri, Annalisa Gomez, Ingrid Zorn, Giuseppe Zottis

Recapiti
Via dei Lavoratori, 2 - 34144 Trieste
Tel. 040 779.5216 / 5352
Fax 040 779.5206
E-mail: mail@triestetrasporti.it

Stampa: STELLA srl - Ari Grafiche - Trieste



Notizie CRAL

di **Stefania de Gavardo**

informazioni utili

Servizio estivo dei BUS

Da domenica 12 giugno è entrato in vigore il servizio estivo degli autobus urbani. Sono state riproposte, con qualche variazione, le modifiche ad alcune linee già introdotte nelle stagioni estive precedenti e risultate gradite alla clientela.

I provvedimenti, approvati dalla competente amministrazione provinciale, sono finalizzati ad ottimizzare il servizio, razionalizzando i costi di alcune linee a minore frequenza e potenziando altre direttrici più utili all'utenza durante l'estate.

Le modifiche possono essere riassunte in due diverse tipologie di intervento:

- modifica dei percorsi e degli orari di alcune linee sia nelle giornate feriali che in quelle festive (linee 6 e 36 a servizio delle zone balneari di Barcola e Grignano, con l'utilizzo di mezzi autosnodati sulla linea 36; prolungamento del percorso della linea 9 in riva Traiana, ai bagni Ausonia e Pedocin).
- accorpamenti di alcune linee soltanto nelle giornate festive, con variazioni di percorsi e di orari (la linea 1 in sostituzione della 34, la linea 4 in sostituzione della 17, la linea 5 in sostituzione della 18, la linea 15 in sostituzione della 16 e la linea 30 in sostituzione della 28);

I fascicoli con i nuovi orari sono stati distribuiti in allegato ai quotidiani Il Piccolo (9 giugno) e Primorski Dnevnik (12 giugno). Possono essere ancora acquisiti presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di via dei Lavoratori n°2. Per informazioni: Numero Verde 800-016675; sito internet: www.triestetrasporti.it; e-mail: urp@triestetrasporti.it.

Orari estivi degli uffici aperti al pubblico

La Trieste Trasporti S.p.A. informa che da lunedì 4 luglio a venerdì 2 settembre gli sportelli aziendali di via dei Lavoratori n°2 osserveranno il seguente orario di apertura al pubblico:

- Biglietteria, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Protocollo, Illeciti amministrativi, Ogg. rinvenuti, Responsabilità Civile: dal lun. al ven. 8:30-12:30.
- Ufficio Cassa della Ragioneria (pagamento fatture): dal lun. al ven. 9:00-12:00.

Linea marittima Trieste-Barcola-Grignano-Sistiana

Dal 12 giugno all'11 settembre è attiva la linea marittima stagionale Trieste-Barcola-Grignano-Sistiana. Il collegamento prevede 5 corse al giorno da Trieste, 3 delle quali prolungate fino a Sistiana. Quest'anno le partenze vengono effettuate da riva Nazario Sauro (all'angolo con molo Bersagliere).

Napoleonica 2011

È giunta quest'anno alla sua 33ª edizione la gara di corsa "Napoleonica", organizzata tradizionalmente dal CRAL della Trieste Trasporti nella giornata festiva del 2 giugno. Il cielo coperto per tutta la durata di questa quarta tappa dell'XI Trofeo Provincia di Trieste è stato gradito dai 600 partecipanti - tra competitivi e non - e ha risparmiato dalla pioggia i validi organizzatori del CRAL Trieste Trasporti (Gianfranco Cernivani, Francesca Lusso e Andrea Margiore) impegnati "sul campo" per la buona riuscita dell'evento. Il percorso, invariato rispetto all'edizione 2010, prevedeva la partenza dal piazzale di Monte Grisa, l'attraversamento della Napoleonica fino all'Obelisco per raggiungere il sentiero Cobolli ed infine passare l'arrivo nuovamente presso il santuario di Monte Grisa. Un ringraziamento particolare per il "pasta party" va allo staff del locale "Il Settimo Cielo", che opera all'interno dell'edificio del Tempio Mariano.

Il 27 maggio si è tenuto il RISTO-MUSIC 2011. Una serata con grigliata di carne e ballo con musica Revival, Salsa e Balli di Gruppo. La serata si è svolta presso il ristorante "LA PIGNATA" in località Santa Barbara a Muggia. Alla serata erano presenti circa 70 persone tra soci e simpatizzanti.

Dal 27 al 29 maggio si sono svolti ad Albarella in provincia di Rovigo i Campionati Nazionali Italiani Autoferrotranvieri di podismo. Alla manifestazione hanno partecipato 7 città (Roma, Milano, Bologna, Venezia, Trieste, Parma e Lucca).

A livello di società il CRAL Trieste Trasporti si è classificato al 5º posto. A livello individuale, nella classifica assoluta su 98 atleti partecipanti, questi sono stati i risultati dei nostri atleti: 36º Natale Codispoti, 41º Francesco Colamartino, 44º Lorin Jerman, 46º Giuseppe Marinuzzi, 52º Michele Gaglia, 54º Stefano Paron, 88º Andrea Margiore. Nella categoria femminile, l'unica nostra atleta impegnata, Romina Maddaleni, si è classificata al 5º posto.

URP - Reclami di Maggio

Argomento	N.	Fonte	N.
Comportamento	40	N.Verde	29
Servizio	6	E-mail	6
Autobus	2	On-line	6
Disinformazione	1	Telefono	4
		Ufficio	3
		Lettera	1
RECLAMI	49	CONTATTI	1219
% reclami su totale contatti 5,65 %			



Nei rispetto dell'ambiente, questo House-organ viene stampato su carta ecologica uso mano, naturale. Tiratura per questo numero: 2.500 copie.

Editoriale

In applicazione della normativa che ha autorizzato le proroghe dei contratti sull'intero territorio regionale e degli indirizzi emanati dalla Regione Autonoma F.V.G., il 5 aprile scorso è stato stipulato tra l'Amministrazione Provinciale e la Trieste Trasporti l'atto di proroga della concessione del servizio di TPL sul territorio provinciale sino al 31 dicembre 2014.

Oltre al rispetto delle norme contrattuali già in essere, la nostra Società si è assunta l'impegno di acquistare 33 autobus, con un investimento di circa 9 milioni di euro all'anno, per tutto il periodo della proroga. In tal modo si incrementerà la sostenibilità ambientale della flotta (tutti i nuovi mezzi saranno dotati di motorizzazioni Euro 5 o superiori) e si ridurrà ulteriormente l'età media, che già oggi pone TT ai vertici nazionali.

È stato inoltre previsto il completamento dell'installazione su tutti i mezzi del sistema di controllo AVM (l'80% dei mezzi entro il 2011 e il 100% entro la fine del 2012) e di realizzare infrastrutture, anche sperimentali, per favorire ulteriormente l'accesso ai mezzi pubblici. La definizione puntuale di tale obbligo è stata demandata a un successivo atto per esigenza della Regione.

Nel contratto di proroga è stata definita anche l'esigenza di rivedere complessivamente i programmi di esercizio, fermi restando il monte chilometrico annuo e il relativo corrispettivo. Ciò, per aggiornare lo stato del servizio reso, anche a seguito dei cambiamenti intervenuti nel decennio trascorso. È stata stabilita inoltre un'adeguata collaborazione per promuovere e comunicare meglio iniziative a favore del trasporto pubblico locale.

L'Amministrazione provinciale e la Società hanno espresso ufficialmente soddisfazione per il raggiungimento dell'accordo, nell'ottica dello spirito di collaborazione che ha sempre caratterizzato i reciproci rapporti. Si rimane ora in attesa che la Regione completi il Piano, sulla base del quale dovrà essere definito il bando della gara europea che riguarda tutto il territorio regionale.

Si prospetta quindi una competizione molto impegnativa che richiederà performance elevate in termini di quantità e qualità del servizio.

Cosimo Paparo
Amministratore Delegato

Bilancio 2010

L'Assemblea dei Soci, riunitasi il 28 aprile, ha approvato il bilancio 2010 che chiude con un utile di esercizio, dopo le imposte, di 3.114.548 euro, e ha deliberato la distribuzione ai soci (60% A.M.T. Trasporti e 40% ARRIVA Italia) di 2.720.000 euro, pari a un dividendo di 80 euro per azione.

Il margine operativo è stato di 6.634.038 euro. A tale risultato hanno contribuito le plusvalenze sulla vendita di 28 autobus per 2.296.000 euro, oltre a proventi finanziari per 650.000 euro.

FLOTTA	2010	2009
Autobus	273	272
Motori EURO 3	2,90%	6,30%
Motori EURO 3 + CRT	38,60%	45,90%
Motori EURO 4	8,90%	8,90%
Motori EURO 5	1,10%	0,40%
Motori EEV	48,20%	38,50%
Aria condizionata integrale	100%	100%
Indicatore di linea a led luminosi	100%	100%
Autobus dotati di pedana	97,80%	96%

Rispetto al 2009 i ricavi complessivi sono aumentati del 1,3%, i costi di produzione dello 0,7%.

Nei costi del personale è ricompreso il valore del premio di risultato distribuito ai dipendenti, pari a circa 1.200.000 euro.

L'esercizio si è svolto con regolarità, sviluppando 13.074.447 km di trasporto pubblico locale su gomma, 140.835 km su ferro (tram di Opicina) e 36.307 miglia nautiche sulle linee marittime (27.611 sulla Trieste-Muggia e 8.696



BILANCIO	2010	2009
Valore della produzione	71.201.428	70.312.538
Costi operativi	55.881.851	55.038.162
Ammortamenti/accantonamenti	8.685.539	9.071.252
Margine operativo netto (ebit)	6.634.038	6.203.124
Risultato gestione finanziaria	511.093	974.623
Utile prima delle imposte	7.160.450	6.804.396
Imposte all'esercizio	4.045.902	3.899.741
Utile all'esercizio	3.114.548	2.904.655

sulla Trieste-Barcola-Grignano-Sistiana).

Nel 2010 sono stati effettuati investimenti per circa 8 milioni di euro, di cui 7.631.700 euro per 29 nuovi autobus, portando così, al 31 dicembre 2010, la flotta aziendale ad un'età media inferiore a 4 anni. ■

DATI CARATTERISTICHE AL 31/12	2010	2009
Organico incluso dirigenti	832	843
Organico dei conducenti	609	615
Flotta autobus	273	272
Vetture tranviarie	6	6
Pullman GT	1	5
Scuolabus	8	8
Produzione chilometri T.P.L. gomma	13.074.447	13.105.205
Produzione chilometri T.P.L. ferro	140.835	149.308
Velocità commerciale rete T.P.L.	14,76	14,77
Percorrenza media conducente T.P.L.	21.878	21.999
Percorrenza media autobus T.P.L.	47.892	48.182
Percorrenza media tram T.P.L.	23.473	24.885
Percorrenza media T.P.L. (bus + tram)	47.367	47.679
Produzione chilometri atipici e noleggi	82.469	172.405
Passenger trasportati T.P.L.	69.963.170	69.895.811
Passaggeri trasportati marittimo	72.204	67.517
di cui Trieste-Barcola-Grignano	9.100	9.199
prolungamento a Sistiana	3.459	3.293
Trieste-Muggia	59.645	55.025

Soddisfazione del Cliente risultati dell'indagine

di **Ingrid Zorn** e **Ivo Borri**

Anche quest'anno, come dal 2001 a questa parte, la Società ha commissionato ad una società specializzata un'indagine telefonica di soddisfazione del cliente, per verificare il livello di conoscenza e di gradimento del servizio nonché le aspettative dei clienti.

L'indagine è stata realizzata attraverso più di 1.600 interviste (di cui 1.200 abitanti nel comune di Trieste e 400 suddivisi tra i comuni di Muggia, Duino-Aurisina, San Dorligo della Valle, Sgonico e Monrupino), raccolte sulla base di un questionario strutturato.

RISULTATI

In sintesi, il giudizio complessivo nei confronti di Trieste Trasporti ha confermato il gradimento della clientela come nelle indagini degli anni precedenti, attestandosi su una percentuale di soddisfazione complessiva pari al 94,9% (nel 2010 era al 95%).

Decisamente elevato l'apprezzamento nei confronti della copertura oraria del servizio nell'arco della giornata e dei collegamenti fra le varie zone della città, con dei valori fra l'87,8% e il 91,4% (nel 2010 rispettivamente fra l'83,8 e l'87,8%).

Un buon risultato si è avuto pure sulla disponibilità e comprensibilità delle informazioni fornite ai fruitori del servizio; la percentuale dei clienti soddisfatti delle informazioni presso le fermate è pari all'83,4% (nel 2010 era all'80,8%), oltre il 98% degli intervistati apprezza la facilità d'uso e l'aggiornamento continuo del sito internet, mentre l'89,7% delle persone ritiene che i libretti con gli orari siano di chiara e semplice lettura.

Si continua a registrare un andamento positivo dell'opinione della clientela nei confronti della sicurezza del viaggio, con un valore che si attesta al 93,1% in generale (nel 2010 era al 91,4%) e al 84,6% per quanto riguarda più precisamente la sicurezza personale e patrimoniale a bordo dei mezzi.

Pur continuando a ritenersi soddisfatta della puntualità dei mezzi (86,2% contro l'88,3% del 2010) e della frequenza delle corse (86,4% a fronte dell'84,1% nel 2010), la clientela continua a suggerire un ulteriore miglioramento della frequenza del servizio. Oltre ai vincoli imposti dal Contratto di Servizio con la Provincia di Trieste, tale giudizio è anche imputabile

agli effetti del traffico, spesso rallentato, che può indurre ad interpretare un ritardo come se si trattasse di un diradamento delle corse.

IMPEGNI

Tutti gli intervistati hanno riconosciuto, nell'attività dell'indagine, uno sforzo compiuto da Trieste Trasporti per avvicinarsi alla clientela e per continuare a migliorare il servizio.

Una sintesi delle informazioni ricavate dall'indagine (dati puntuali e percentuali), è stata riportata sulla

Argomento della domanda	2011	2010
RETE E COPERTURA ORARIA		
1) Linee di collegamento	91,4%	87,84%
2) Copertura oraria del servizio nella giornata	87,8%	83,85%
TEMPO TOTALE DI VIAGGIO		
3) Durata del viaggio accettabile rispetto al tragitto percorso	91,8%	91,99%
FACILITÀ DI USO DEL SERVIZIO		
4) Reperibilità di biglietti e abbonamenti	85,4%	89,90%
5) Utilizzo dei distributori automatici di biglietti (% dei SI)	34,4%	29,22%
6) Soddisfazione per l'uso dei distributori automatici di biglietti	87,5%	86,08%
7) Chiarezza e comprensibilità dei libretti con gli orari	89,7%	—
8) Informazioni alle fermate	83,4%	80,81%
SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PASSEGGERO		
9) Sicurezza del viaggio	93,1%	91,41%
10) Sicurezza personale e patrimoniale	84,6%	—
AFFIDABILITÀ		
11) Frequenza delle corse	86,4%	84,14%
12) Puntualità dei mezzi	86,2%	88,31%
COMFORT		
13) Pulizia e condizioni igieniche interne dei mezzi	81,6%	82,97%
14) Comodità dei posti a sedere	80,2%	85,27%
RISPETTO DELL'AMBIENTE		
15) Impegno per l'ambiente	91,1%	94,97%
PERSONALE (conducenti – controllori – assistenti)		
16) Professionalità dei conducenti	89,9%	91,47%
17) Cortesia e disponibilità del personale di controllo a bordo	87,8%	92,52%
18) Cortesia e disponibilità del personale presente negli uffici	83,2%	—
TUTELA E MONITORAGGIO		
19) Utilizzo del Numero Verde (% dei SI)	13,8%	15,26%
20) Tempestività nelle risposte	78,4%	85,19%
21) Soddisfazione per le informazioni ricevute	83,5%	84,65%
22) Cortesia e disponibilità degli addetti al Numero Verde	88,9%	92,92%
COMPLESSIVO		
23) Percezione complessiva del servizio da parte del cliente	94,9%	95,07%
24) Caratteristica preferita nella nostra azienda	puntualità	capillarità
25) Aspetto da migliorare	frequenza	frequenza
SITO INTERNET		
26) Conoscenza e utilizzo del sito internet (% dei SI)	28,6%	—
27) Facilità di utilizzo del sito internet	99,3%	—
28) Aggiornamento, utilità, completezza delle informazioni presenti	98,2%	—
DATI STATISTICI		
29) Utilizzo delle linee marittime (% dei SI)	26,8%	27,17%
30) Percezione complessiva del servizio marittimo da parte del cliente	94,8%	—

Carta dei Servizi, documento attraverso il quale Trieste Trasporti presenta annualmente alla clientela la situazione aziendale e gli impegni che la Società intende assumersi per l'anno in corso.

La Carta dei Servizi 2011 è pubblicata sul sito internet www.triestetrasporti.it ed è stata distribuita in occasione dell'entrata in vigore degli orari estivi degli autobus, ad inizio giugno. ■

Facciamo la differenza



“Facciamo la differenza. Città pulita, più qualità di vita”, sono le parole che ci capita frequentemente di leggere in città in questi ultimi mesi. Si tratta dello slogan della campagna di comunicazione che sottolinea l'impegno costante assunto dal Comune di Trieste e da AcegasAps, coinvolgendo la cittadinanza intera, per valorizzare e rendere efficace la raccolta differenziata a Trieste.

La raccolta differenziata è il modo migliore per preservare e mantenere le risorse naturali, a vantaggio della città e della qualità della vita dei suoi abitanti. Riutilizzare e valorizzare i rifiuti contribuisce infatti a restituire e conservare un ambiente più pulito. Proprio alla fine dell'anno scorso, il Comune di Trieste ha approvato il nuovo regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e la pulizia del territorio; uno strumento in grado di migliorare la vivibilità e l'igiene urbana sia per i cittadini che per i turisti che visitano la città.

Trieste va salvaguardata in quanto possiede un valore unico ed inestimabile che esprime attraverso la storia e la cultura che si ritrova nelle piazze, nei palazzi e nei vicoli ma soprattutto nei riti sociali fatti di incontri, di passeggiate lungo le rive e di soste nei caffè cittadini. Limitare la produzione dei rifiuti al momento dell'acquisto dei beni, riutilizzare gli oggetti più volte anche per funzioni diverse dall'originale, riciclare i rifiuti, significa risparmiare molta energia, materie prime e di conseguenza diminuire l'emissione del gas serra come la CO2 (anidride carbonica), principale causa dei cambiamenti climatici in atto.

Carta, plastica, vetro e lattine non vanno più considerati come scarti bensì come risorse: attraverso semplici e corrette azioni quotidiane possono essere recuperati, selezionati e utilizzati per produrre energia. L'operazione comincia proprio nelle nostre case, cioè nel momento in cui i rifiuti diventano tali. Il nostro comportamento di consumatori e il nostro stile di vita oltre a determinare quanti e quali rifiuti produciamo, condizionano anche ciò che se ne può fare dopo.

A dare un volto alla campagna ci sono vari testimonial - amministratori pubblici, rappresentanti delle associazioni di categoria, sportivi, cittadini, esercenti, dipendenti di AcegasAps e di Trieste Trasporti (**i colleghi conducenti Luisa Leone, Stefano Jevsecsek, Luca Pal-**

L'angolo storico del trasporto pubblico

a cura di **Emanuele Crisma**

Materiale tratto da: "I Vaporetti. Storia dei servizi costieri per passeggeri nel golfo di Trieste" di Giorgio Spazzapan e Paolo Valentini - Ed. Luglio, Trieste, 2003



Piroscfo "Grignano" (3°) attraccato al Molo Audace. La fotografia è stata scattata nel periodo estivo, negli anni Venti. Costruito nel 1895 a Bergudi con il nome Volosca, venne acquistato l'11 luglio 1913 dalla Società Hotel Grignano, ribattezzato Vida ed impiegato sulla linea Trieste Grignano. Allo scoppio della Grande Guerra venne requisito dalla Marina Militare Austro-Ungarica ed inviato alla base navale di Teodo nelle Bocche di Cattaro in Montenegro. Il 13 agosto 1918 venne acquistato dalla Società di Navigazione a Vapore Dalmatia di Trieste che lo ribattezzò Primorje; la società trasferì nel 1921 la sede a Spalato e il piroscfo alzò bandiera jugoslava. Nel 1926 venne acquistato dalla Navigazione Giuliana Srl di Trieste, ribattezzato Grignano ed impiegato fra Trieste e Grignano fino al maggio 1935 quando assunse la denominazione Capodistria.



Piroscfo "Italia L." attraccato nel porticciolo di Muggia. Costruito in Olanda nel 1903 e capace di 590 passeggeri, venne acquistato il 19 gennaio 1920 dalla Navigazione a Vapore Municipalizzata di Muggia che lo impiegò in servizio plurigiornaliero tra Trieste e Muggia. Durante la Seconda Guerra Mondiale l'imbarcazione continuò a viaggiare, passando via via sotto il controllo dell'autorità militare italiana, tedesca, jugoslava ed anglo-americana. Restituì il 16 marzo 1950 all'Azienda Comunale di Navigazione ed Autoservizi (ACNA) di Muggia, venne venduta a privati nel maggio 1957 ed impiegata prima sulla linea Trieste-Muggia, quindi nel collegamento Lignano-Grignano-Trieste fino alla demolizione nel 1971.



Motonave "Dionea" in navigazione. Costruita nel 1962 a Muggia dal Cantiere Navale Feltszegi (assieme alla gemella "Ambriabella" ed alla sorella maggiore "Edra") per la Navigazione Alto Adriatico SpA di Trieste, con una capienza di 450 passeggeri, dal 20 giugno venne impiegata sulle linee per Capodistria, Isola, Pirano, Urnago, Citanova, Parenzo, Pola. Nel settembre 1962, e fino alla fine degli Settanta, venne assegnata alla linea giornaliera Trieste-Capodistria-Muggia-Trieste, a quella bigiornaliera estiva Trieste-Grignano-Sistiana ed al collegamento invernale Trieste-Muggia. Nel 2000 venne trasformata in yacht di lusso per minicrociera presso le Officine Mariotti (GE).

cini e Claudio Schina) - che con il loro personale impegno hanno voluto affermare l'importanza della raccolta differenziata. Piazza dell'Unità d'Italia, simbolo architettonico di Trieste, è diventato il palcoscenico naturale sul quale si sono cimentati i testimonial. La rappresentazione dei singoli protagonisti è stata fatta attraverso la foto-



Trieste... dal finestrino



di **Alessandro Antonello**

Altro viaggio fra realtà e storia attraverso i finestrini dei nostri mezzi, antichi e moderni. E lungo via Battisti, l'ex Corsia Stadion, fino al rione di S. Giovanni, sono tanti i punti dove la storia continua a vivere attraverso tutte quelle opere che hanno preso vita soprattutto all'epoca della Trieste asburgica. Per effettuare il percorso in modo adeguato bisognerebbe salire su di una bella carrozza trainata da possenti cavalli ma in alternativa, visto la nostra mission, c'immagineremo almeno di essere in una carrozza del tram, malgrado siano oramai passati 40 anni anche dall'ultima corsa di tali vetture. Cambiano i mezzi ma non le linee: anche oggi gli autobus che transitano in zona sono la 6 e la 9. L'avevamo già scritto ma fa piacere ricordare che a Trieste già dalla fine del XVIII secolo entrò in servizio la prima "ferrovia a cavalli" urbana; era l'alba del 30 marzo 1876, l'esercizio venne assegnato in concessione alla Società Triestina Tramway che istituì le prime linee. Il 2 ottobre 1900 venne invece inaugurata la prima linea elettrificata, da Barcola alla Rotonda del Boschetto, passando proprio lungo Corsia Stadion.



Ora possiamo proseguire, lasciando l'isola Chiozza, dove ci eravamo fermati lo scorso numero a prendere un caffè sotto ai portici con alcuni irredentisti, artisti e commercianti; dopo circa 200 metri, sulla sinistra troviamo un altro famoso Caffè, il "San Marco". Il locale è situato al pianoterra di un edificio di proprietà delle Assicurazioni Generali e fu costruito nel 1914. Da subito divenne meta abituale dei molti triestini che lottavano segretamente per l'annessione all'Italia ma anche punto d'incontro d'intellettuali e letterati, una tradizione che si è tramandata fino ai giorni nostri. Fra le attività che vi si svolgevano clande-

stinamente, c'era anche quella della realizzazione di passaporti falsi che venivano forniti a tutti quegli irredentisti che, a causa delle loro attività contro il governo austroungarico, avevano la necessità di fuggire da Trieste per trasferirsi in Italia (n.d.a.: *Per un triestino sentir dire che bisogna avere un passaporto per entrare in Italia, fa un certo effetto!*). Tali illecite attività provocarono nel 1915 la devastazione del locale da parte dei soldati austriaci. Di seguito venne emanata un'ordinanza che ne ordinò la chiusura definitiva. Lo stesso proprietario, Marco Lovrinovic, fu allontanato brutalmente e poi venne anche arrestato perché, nel tentativo di sfuggire al reclutamento dall'esercito austriaco, si causò volontariamente un'infezione agli occhi. Il Caffè San Marco riprese l'attività in tutta la sua bellezza solamente dopo la seconda guerra mondiale, quando venne restaurato a cura delle stesse Assicurazioni Generali (l'ultimo restauro risale al 1997).

Non si può che dire che un caffè, in questo Caffè, acquista un altro sapore; quando ci si siede davanti a dei tavolini di marmo su steli in ghisa, attorniti da affreschi alle pareti e da rifiniture in pregiato mogano intarsiato e si pensa che nello stesso luogo discutevano Svevo e Joyce, Saba e Stuparich, manca solo - per cogliere la giusta atmosfera - provare ad estraniarsi, immaginando questi ambienti fumosi dove baffuti gentiluomini discutono dei versi di qualche poema, di ciò che sarebbe stato il futuro di Trieste o dei destini dell'Italia che doveva ancora venire.



A questo punto potremmo proseguire ma, a fare attenzione, dal finestrino del nostro tram immaginario, dietro al palazzo del San Marco, scorgiamo un altro importante edificio che merita sicuramente la nostra attenzione: la Sinagoga. Che Trieste fosse un crocevia di popoli e religioni lo avevamo già visto nelle scorse puntate e quindi non c'è da stupirsi che una delle più grandi sinagoghe d'Italia si trovi proprio nella nostra città. Anche in questo caso fu la rapida espansione demografica che rese necessaria la costruzione di un luogo dove la sempre più numerosa comunità ebraica potesse professare liberamente il proprio culto. Fu così che già a inizio '900 venne indetto un concorso di idee a livello europeo, per trovare un progetto adeguato. Alla fine però venne dato

l'incarico ad uno dei più importanti studi di architettura della città, che abbiamo anche già avuto modo di conoscere; si trattava dello studio degli architetti Ruggero e Arduino Berlam (Palazzo RAS, Faro della Vittoria ...). Il tempio venne poi costruito fra il 1908 e il 1912.

L'entrata principale dà su via Donizetti ma viene aperta solo in occasione di funzioni solenni, mentre l'accesso aperto anche ai visitatori è su via S. Francesco. L'interno riceve la luce da degli enormi rosoni posti su due dei tre lati; entrambi rappresentano, attraverso un intreccio di figure geometriche, la stella di David. Entrando, troviamo la grande sala centrale di forma rettangolare attornita da tre navate e sul fondo l'abside, con la stupenda cupola dorata e finemente decorata con dei mosaici che fanno da cornice all'Aron, l'armadio sacro. Le porte, in bronzo dorato, sono sormontate da un'edicola di granito rosa che con 4 colonne sorregge le tavole della legge. A completare l'opera, su di una balaustra in marmo su cui sono raffigurati anche dei covoni di spighe, simbolo della comunità ebraica triestina, sono sistemati due grandi candelabri in bronzo a sette braccia (menorah). Ma è l'intera struttura che colpisce il visitatore: dalla balconata del matroneo, che circonda la sala su tre lati e dove nella parte sovrastante l'ingresso è sistemato l'organo,



ai mirabili lampadari, dalle decorazioni delle pareti agli interessanti mosaici sui pavimenti. In breve: un luogo da visitare. Concludiamo con un breve aneddoto. Durante la seconda guerra mondiale i nazisti danneggiarono in parte la Sinagoga e la utilizzarono come deposito di libri e oggetti d'arte. Fortunatamente gli arredi rituali della Comunità si salvarono, perché vennero accuratamente nascosti all'interno dello stesso tempio. Nel prossimo numero, sempre a bordo del nostro vecchio tram, proseguiremo verso il Giardino Pubblico de Tommasini, il teatro Rossetti ... ■