

Quale direzione? Esercizio (2ª parte)

di Silvana Kliba

Continuiamo in questo numero l'intervista con l'ing. Roberto Gerin che nella puntata precedente ci ha fornito una panoramica generale della Direzione di Esercizio presentandoci i vari reparti e le loro funzioni.



Abbiamo visto come viene preparato e gestito il servizio in tutti i suoi aspetti, "ma ovviamente - riprende il discorso l'ing. Gerin - la prova del nove si ha ogni mattina dalle 5 in poi quando gli autobus devono uscire dal deposito e iniziare il servizio". Tutto il lavoro che precede l'uscita deve essere stato fatto correttamente, dalla pulizia alla manutenzione e i turni che devono essere assegnati ai vari conducenti.

I nostri 273 autobus urbani percorrono mediamente 13 milioni di chilometri all'anno, trasportando circa 70 milioni di utenti su una rete che ha oltre 1400 fermate. Tutto questo viene svolto con non poche difficoltà sia perché a Trieste la maggior parte delle strade è stretta e in pendenza ma anche per il traffico intenso e la scarsità di corsie preferenziali per i bus. Inoltre le numerose fermate nonché la salita e discesa dei clienti rallentano notevolmente il servizio. Queste condizioni di esercizio motivano le segnalazioni giornalmente ricevute da parte dei clienti, che riguardano i vari aspetti del servizio offerto. Succede spesso che gli utenti o le persone coinvolte nel traffico non riescano a rendersi conto di quali difficoltà incontrano i conducenti durante il loro lavoro. Per questo chiediamo all'ing. Gerin di esaminare insieme alcune delle più comuni

segnalazioni e fornire una spiegazione tecnica a riguardo. "Quando l'autobus entra in esercizio si trova a doversi contendere lo spazio delle strade con il traffico privato di automobili e motoveicoli che non sempre considerano le dimensioni e le esigenze di manovra dei nostri mezzi - inizia a spiegare l'ingegnere e continua dicendo che - ben diversa è la situazione nel resto d'Europa dove, per esempio, gli automobilisti si fermano preventivamente per lasciare uscire l'autobus dai golfi di fermata. Naturalmente lavorando nel traffico urbano l'autobus viene rallentato e non riesce sempre a dare una regolarità di transito - e sottolinea - a Trieste ci sono utenti particolarmente fiscali che segnalano come ritardo il passaggio del mezzo spostato di 1 o 2 minuti rispetto all'orario teorico ma è evidente che nelle linee urbane, ad elevata frequenza, tale segnalazione non è gestibile". È certo però che a riguardo devono essere prese delle misure per ridurre al minimo il disagio che può essere creato ai clienti. "In queste situazioni è compito del personale ispettivo dell'Esercizio adottare tutte quelle soluzioni, come per esempio istituire deviazioni o limitazioni delle corse oppure fare modifiche di orario, che consentono di mantenere la regolare cadenza dei mezzi sulle varie linee" - afferma l'ing. Gerin. Cambiamo ora argomento e parliamo della sicurezza a bordo. Tra le segnalazioni più frequenti ci sono quelle che riguardano l'apertura e chiusura delle porte ovvero viene lamentato il fatto di rimanere bloccati. Chiediamo allora all'ingegnere di spiegare brevemente il meccanismo di funzionamento. "Tutti gli autobus aziendali - spiega Gerin - hanno dei dispositivi di sicurezza per garantire che, qualora un passeggero rimanga tra le ante delle porte che si stanno chiudendo, queste si riaprono automaticamente".

L'argomento principale durante l'estate, invece, riguarda l'impianto di climatizzazione dell'autobus. Puntualmente ci sono utenti che segnalano fastidi riguardo alla temperatura a bordo. Il Direttore dell'Esercizio ci spiega come funziona l'impianto e come esso viene regolato, chiarendo che "tutti gli autobus sono dotati dell'impianto di climatizzazione, impianto che richiede un impegno notevole per essere mantenuto sempre in efficienza. Grazie agli interventi di miglioramento che sono stati effettuati dai nostri tecnici, il numero di impianti guasti giornalmente si conta sulle dita di una mano. Purtroppo siamo sempre di fronte a mezzi che aprono le porte ogni 200 metri e quindi la temperatura a bordo non può scendere

molto rispetto all'esterno. L'impianto viene regolato proprio sulla differenza rispetto alla temperatura esterna, e ciò nonostante giungono in azienda segnalazioni di persone che si lamentano per l'eccessivo freddo e altre, al contrario, per la temperatura troppo elevata". L'ing. Gerin ci tiene a sottolineare che il conducente può attivare o spegnere l'impianto, ma non è prevista la regolazione della temperatura. Rivolgendo uno sguardo al futuro, si evidenzia che negli ultimi tempi i clienti rivolgono una sempre maggiore attenzione alle applicazioni per smartphone e tablet. "Come la gran parte delle aziende di trasporto pubblico, anche noi ci stiamo organizzando per sviluppare delle applicazioni per smartphone che riguardano orari e percorsi. Per il momento è già attivo il sistema applicativo "cerca percorso" sul nostro sito e sui dispositivi mobili. Anche riguardo alla bigliettazione elettronica sono in progetto delle novità per il prossimo futuro - spiega l'ing. Gerin e continua - ormai queste applicazioni non presentano problemi di carattere tecnico ma riguardano le informazioni che devono essere precise e tempestive. Ancora una volta è la capacità e l'impegno di "chi sta dietro", ovvero il famoso back-office, di cui abbiamo parlato nella prima parte dell'intervista, che riveste un ruolo determinante ed è proprio su questi elementi che l'azienda punta per continuare a migliorare il proprio servizio". ■

Nuovo Regolamento di vettura

DAL 9 GIUGNO 2013 È ENTRATO IL VIGORE IL NUOVO REGOLAMENTO DI VETTURA VALIDO SU MEZZI PUBBLICI URBANI GESTITI DA TRIESTE TRASPORTI, CHE AGGIORNA E SOSTITUISCE IL PRECEDENTE DOCUMENTO RISALENTE AL 2005.

SINTETICAMENTE, LE PRINCIPALI NOVITÀ INTRODOTTE SONO:

- UNA PIÙ PUNTUALE REGOLAMENTAZIONE DEL TRASPORTO DEI PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA O A MOBILITÀ RIDOTTA, CHE GIÀ UTILIZZANO GLI APPPOSITI SPAZI E AUSILI A LORO DEDICATI E LE PEDANE PER SALIRE/SCENDERE, DI CUI SI È DOTATA NEL CORSO DEGLI ULTIMI ANNI L'INTERA FLOTTA DI AUTOBUS DELLA TRIESTE TRASPORTI;
- LA POSSIBILITÀ DI TRASPORTARE GRATUITAMENTE A BORDO DEGLI AUTOBUS I PASSEGGERI E LE CARROZZINE PER BAMBINI, CHE POSSONO RIMANERE APERTI SE POSIZIONATI (FINO A UN MASSIMO DI DUE) ALL'INTERNO DELLO SPAZIO RISERVATO PERÒ PRIORITARIAMENTE ALLE CARROZZELLE PER DISABILI;
- LA POSSIBILITÀ DI TRASPORTARE GRATUITAMENTE FINO A 2 PACCHI O BAGAGLI DI DIMENSIONI NON SUPERIORI A 30x40x55 CM;
- IL DIVIETO DI FUMARE, A PRESCINDERE DALLO STRUMENTO O MEZZO UTILIZZATO (COMPRESSE LE SIGARETTE ELETTRONICHE).

IL TESTO INTEGRALE DEL NUOVO REGOLAMENTO È DISPONIBILE SUI SITI WWW.TRIESTETRASPORTI.IT (ALLA PAGINA REGOLE E NORME) E WWW.PROVINCIA.TRIESTE.IT, NONCHÉ PRESSO GLI UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO DI TRIESTE TRASPORTI (VIA DEI LAVORATORI, 2) E DELLA PROVINCIA (PIAZZA V. VENETO, 4) ED È IN VIA DI AGGIORNAMENTO SU TUTTI I MEZZI URBANI E NELLE BACHECHE PRESENTI ALL'INTERNO DELLE PENSILINE DI ATTESA PRESSO NUMEROSE FERMATE. A SETTEMBRE, IN OCCASIONE DELLA STAMPA DEGLI ORARI INVERNALI, IL TESTO VERRÀ RIPORTATO ALL'INTERNO DEI FASCICOLI DISTRIBUITI GRATUITAMENTE IN ALLEGATO AI PRINCIPALI QUOTIDIANI LOCALI IN LINGUA ITALIANA E SLOVENA.

Notizie CRAL di Stefania de Gavardo

ATLETICA

Sabato 1° giugno si è corsa la XXXV edizione della gara podistica Napoleonica (5ª prova del XIII Trofeo Provincia di Trieste) inserita, da quest'anno, nella manifestazione MONTE GRISA - SPORTINSIEME, un ambizioso progetto del collega Andrea Margiore di integrazione di diverse discipline sportive.

Il Sanatorio di Monte Grisa è stato, come da tradizione, il centro dei diversi percorsi ideati per le competizioni. La "nostra" Napoleonica continua a mantenere un alto livello di agonismo e partecipazione: si è distinta e contraddistinta, quest'anno, come la "gara del sorriso" visto che i vincitori (RICCARDO STERNI del Marathon ASD e l'olimpionica di triathlon DANIELA CHMET, entrambi al loro rientro agonistico) hanno tagliato il traguardo omaggiando tutti i presenti con un bel sorriso.

Va segnalato il tempo di 29 minuti e 23 secondi dell'atleta olimpionica che ha conquistato il record per la miglior prestazione ASSOLUTA FEMMINILE per quanto riguarda tutte le edizioni della Napoleonica, oltre che essersi piazzata OTTAVA ASSOLUTA in questa gara. Si vuole, inoltre, segnalare che la Bavisela, con le sue 52 presenze, è stata la società più numerosa per numero di partecipanti.



Daniela Chmet all'arrivo

CALCIO



CAMPIONI "ARRIVA" 2013

"Campioni Arriva". È questo il titolo che i nostri colleghi calciatori possono vantare grazie alla meritata vittoria conquistata lo scorso 9 giugno al Centro Sportivo Rigamonti di Brescia.

Nove le formazioni che hanno partecipato al Torneo (Saf Udine, SAlA e SIA Brescia, Sadem Torino, KM Cremona, SAB Bergamo, RTL Imperia, SAL Lecco e Trieste Trasporti) suddivise in tre gironi da tre squadre ciascuno.

I nostri atleti, sostenuti anche dal caloroso tifo della dirigenza della T.T. presente a Brescia, hanno saputo creare un gruppo affiatato e determinato, combattendo in ogni incontro fino a giungere alla disputa finale contro i "cugini" di SAF Udine.



Tiratura per questo numero: 2.500 copie.

Ci racconta il collega Massimo Furlan che la finale è stata davvero avvincente e con molte occasioni da goal per entrambe le formazioni. Equilibrato il risultato di pareggio al termine dei tempi regolamentari, "accuffato" dai nostri nell'ultima azione di gioco grazie al COLPO DI TESTA providenziale di Didier Cabas e grandi emozioni per tutti ai calci di rigore che hanno decretato la nostra vittoria per 5-4 con il goal e la PARATA DECISIVA del portiere Andrea Schreiber.

Un ringraziamento particolare da parte di tutta la nostra formazione va rivolto al coach Berto Bossi che finalmente, dopo questa vittoria, potrà "appendere le famose scarpe al chiodo". Passato l'entusiasmo del torneo i nostri colleghi calciatori possono ora vantare il titolo ed allo stesso tempo cercare di tener stretta la coppa in vista del prossimo incontro che verrà organizzato nel 2014 a Cremona.

Concorso fotografico Arriva

Grande soddisfazione in TT per l'assegnazione del primo premio al collega Stefano Brusatin, vincitore dell'ultima edizione del CONCORSO FOTOGRAFICO indetto dalla società Arriva e riservato ai soli dipendenti delle aziende di trasporto che operano a livello europeo e fanno parte del medesimo gruppo internazionale. La foto è stata scattata a Londra durante i giorni di vacanza del collega e, come richiesto dal bando esposto in azienda, coglie un particolare legato al mondo del trasporto pubblico. Complimenti!



Bilancio 2012



L'Assemblea dei Soci ha approvato il bilancio per l'anno 2012 e, a fronte dell'utile di esercizio di 3.963.379 euro, ha deliberato la distribuzione ai soci (60% A.M.T. Trasporti e 40% ARRIVA Italia) di un dividendo pari a 110 euro per azione, per un totale di 3.740.000 euro.

Gli Azionisti hanno nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione della Società, che rimarrà in carica fino all'approvazione del bilancio 2015, riconfermando tutti i consiglieri uscenti e la riduzione dei compensi già deliberata nell'esercizio precedente. La complessiva riduzione dell'importo degli MBO per quadri e dirigenti prosegue anche nel 2012 e nel 2013. Al risultato positivo di bilancio hanno contribuito, per 2.801.000 euro, le plusvalenze realizzate sulla vendita di 33 autobus usati.

AUTOBUS AL 31/12	2012	2011
Flotta	273	273
Autobus dotati di pedana	99,6%	99,3%
Motori EURO 3	0,4%	1,1%
Motori EURO 3 + CRT	16,9%	28,4%
Motori EURO 4	8,9%	8,9%
Motori EURO 5	1,1%	1,1%
Motori EEV	72,7%	60,5%
Aria condizionata integrale	100%	100%
Indicatore di linea a led luminosi	100%	100%

Rispetto al 2011 i ricavi complessivi sono aumentati dell'5,25% e i costi di produzione dell'5,55%.

Nei costi del personale è ricompreso il valore del premio di risultato per i dipendenti, pari a circa 1.400.000 euro, erogato sulla base dell'accordo vigente con le Organizzazioni Sindacali, al 74% dei dipendenti in relazione agli obiettivi raggiunti.

L'esercizio si è svolto con regolarità, sviluppando 13.099.342 km di trasporto pubblico locale su gomma, e 37.419 miglia nautiche sulle linee marittime (28.043 sulla Trieste-Muggia e 9.376 sulla Trieste-Barcola-Grignano-Sistiana). Sulla trenovia (tram di Opicina) sono stati percorsi circa 40.000 km in meno a causa del fermo programmato, intervenuto a settembre, per alcune revisioni straordinarie dell'impianto da parte del Comune. Il servizio sostitutivo è stato effettuato con autobus. Nel 2012 sono stati effettuati investimenti per circa 9.605.000 euro, di cui 9.397.000 euro per 33 nuovi autobus. La flotta aziendale ha un'età media inferiore ai 4 anni.

Le caratteristiche strutturali del servizio offerto dalla TT, in termini di capillarità della rete, distanza tra le fermate, produzione per abitante e frequenza, permangono su livelli elevati, così come il gradimento complessivo che risulta dai risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei clienti (vedi articolo a parte).

Oltre alle consuete attività di comunicazione, informazione e promozione dei servizi rivolte ai cittadini tramite i media (campagna abbonamenti, pubblicazione e diffusione dei fascicoli con gli orari e la Carta dei Servizi 2012, ciclo di trasmissioni televisive di approfondimento sui temi del TPL dal titolo "In Contatto"), sono stati svolti interventi mirati di sponsorizzazione ed erogazione di contributi in occasione di iniziative sociali e benefiche ed eventi locali rilevanti. Solo per fare qualche esempio, Trieste Trasporti ha così sostenuto la sezione locale dell'ANVOLT, i terremotati dell'Emilia, alcuni progetti dell'ASS

n° 1 Triestina ed alcuni degli eventi organizzati dal Comune di Trieste, come la mostra dedicata a Nereo Rocco, il Salone europeo Trieste Next, gli spettacoli estivi di Luci e Suoni. In ambito sportivo sono state supportate alcune importanti società territoriali e altre che si dedicano in particolare ai settori giovanili. Come ogni anno è stato assegnato al CRAL aziendale un importante contributo per la gestione complessiva e in occasione di iniziative sportive delle diverse sezioni. Come noto Trieste Trasporti opera in regime di proroga contrattuale fino al 31 dicembre 2014, in attesa della prossima gara europea che sarà indetta dalla Regione sull'intero bacino del Friuli Venezia Giulia. Il 2013 si presenta, dal punto di vista economico, un anno difficile. Con la Legge Regionale n. 28 del 31/12/12 (Bilancio di previsione per l'anno 2013) è stato operato un taglio dei corrispettivi spettanti al TPL dell'Unità di Gestione Triestina di circa 2.262.000 euro, pari a una minor produzione contribuita, in via di definizione con la Provincia, di circa 580.000 km. Su tale tematica è ancora in corso un confronto con le rappresentanze sindacali aziendali per la definizione di alcuni accordi e del nuovo premio di risultato. ■

DATI CARATTERISTICI AL 31/12	2012	2011
Organico inclusi dirigenti	824	832
Organico conducenti di linea	603	611
Flotta autobus	273	273
Vetture tranviarie	6	6
Pullman GT	1	1
Scuolabus	8	8
Produzione chilometri T.P.L. gomma	13.099.642	13.041.432
Produzione chilometri T.P.L. ferro	98.758	139.720
Velocità commerciale rete T.P.L.	14,77	14,77
Percorrenza media conducente T.P.L.	22.021	21.829
Percorrenza media autobus T.P.L.	47.983	47.850
Percorrenza media tram T.P.L.	16.460	23.603
Percorrenza media T.P.L. BUS + tram	47.305	47.329
Produzione chilometri atipici e noleggi	72.585	80.570
Passeggeri trasportati T.P.L. *	68.142.462	70.129.285
di cui Trieste-Muggia	70.914	80.673
di cui Trieste-Muggia	56.496	64.784
Trieste-Barcola-Grignano	9.533	10.547
prolungamento a Sistiana	4.885	5.342

* Il dato si riferisce, secondo il metodo di calcolo della Regione, al numero dei diversi titoli di viaggio venduti e quindi ai passeggeri paganti. Tale dato rivela anche una significativa evasione tariffaria.

Soddisfazione del Cliente (indagini 2013)

di Ivo Borri

Nel mese di maggio sono state commissionate ad una società specializzata le verifiche annuali per misurare la qualità attesa e quella percepita dalla clientela che utilizza i mezzi pubblici (indagine di Customer Satisfaction), nonché la qualità erogata, attraverso l'indagine del Cliente Misterioso. Un'ulteriore indagine (400 interviste) è stata svolta per individuare un possibile profilo dei clienti potenziali, ossia di coloro che non fruiscono dei servizi della TT ma che, in determinate condizioni, potrebbero decidere di orientarsi a favore dei mezzi pubblici.

Nella prima ricerca sono stati intervistati 1.213 clienti residenti nella provincia di Trieste (813 interviste telefoniche e 400 interviste svolte di persona, presso le fermate aziendali).

I questi sono stati 30, di cui 11 puntavano a verificare la qualità attesa, con particolare riferimento alle macro categorie dell'indagine, nel rispetto della norma UNI EN 13816. I temi ed il campione intervistato sono stati, per argomento e per ampiezza, molto simili alle indagini svolte negli anni precedenti, onde consentire alla Società di confrontare le opinioni emerse e valutare meglio gli esiti delle iniziative adottate tra un'indagine e l'altra.

Vista la riduzione del servizio messa in atto nei mesi precedenti, conseguentemente ai tagli dei corrispettivi erogati dalla Regione, era logico aspettarsi nei risultati il riflesso del malcontento registrato in azienda e sui media attraverso le segnalazioni e i reclami dell'ultimo periodo.

Tali flessioni infatti sono state confermate, ma con piacevole sorpresa è stata apprezzata la correttezza da parte degli intervistati, i quali hanno saputo distinguere le voci direttamente connesse con la riduzione del servizio dalle altre voci, dove hanno espresso invece un livello di gradimento maggiore rispetto al 2012, riconoscendo quindi l'impegno dell'azienda nel migliorarsi.

Nella tabella a lato riportiamo la sintesi dei valori raccolti, comparati con quelli dell'anno precedente. Come si può vedere, ad eccezione delle flessioni su "Reperibilità di biglietti e abbonamenti" e su "Impegno per l'ambiente", temi per i quali l'azienda ha già valutato delle iniziative per un veloce recupero delle percentuali, le voci in calo riguardano la "Rete e copertura oraria" e il "Tempo totale di viaggio", quelle cioè che più sono legate alla riduzione del servizio.

Tutte le rimanenti dimostrano invece un

crescente apprezzamento, in alcuni casi anche consistente (Sicurezza del viaggio, Pulizia e condizioni igieniche interne dei mezzi, Cortesia e disponibilità del personale), con un parere complessivo che, nonostante tutto, porta ad un +0,6% di soddisfazione (95,8% nel 2013 e 95,2% nel 2012).

Il risultato grafifica la Società e tutti i dipendenti, i quali vedono così riconosciuto ed apprezzato il loro impegno quotidiano e sono ulteriormente stimolati a mantenere e, ove possibile, a migliorare ulteriormente i molteplici aspetti che disegnano la qualità del servizio. Nella medesima tabella sono riportati anche i dati sintetici della qualità attesa, da cui si coglie come il divario tra aspettativa e soddisfazione rimanga sempre al di sotto dei 2 punti ritenuti accettabili.

La seconda indagine, denominata del "Cliente Misterioso", è una metodologia di ricerca che consiste nell'inviare presso l'azienda, a bordo dei mezzi o presso le fermate, personale esterno opportunamente formato, che chiede informazioni (anche al N. Verde) e usufruisce del trasporto pubblico, celando la propria identità

TEMA / Aspetto specifico	2013	2012
RETE E COPERTURA ORARIA		
% soddisfazione		
1) Linee di collegamento	86,3%	92,1%
2) Copertura oraria del servizio nella giornata	83,0%	87,3%
TEMPO TOTALE DI VIAGGIO		
3) Durata del viaggio accettabile rispetto al tragitto percorso	88,1%	92,0%
FACILITÀ DI USO DEL SERVIZIO		
4) Reperibilità di biglietti e abbonamenti	82,7%	86,2%
5) Informazioni alle fermate	84,9%	83,5%
AFFIDABILITÀ		
6) Puntualità dei mezzi	90,8%	87,7%
SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PASSEGGERO		
7) Sicurezza del viaggio	96,7%	92,7%
COMFORT		
8) Pulizia e condizioni igieniche interne dei mezzi	87,7%	83,3%
RISPETTO DELL'AMBIENTE		
9) Impegno per l'ambiente	87,8%	90,7%
PERSONALE (conducenti - controllori - assistenti)		
10) Professionalità dei conducenti	93,0%	91,5%
11) Cortesia e disponibilità del personale	89,2%	85,2%
TUTELA E MONITORAGGIO		
12) Utilizzo del Numero Verde	(% dei SI) 27,8%	15,1%
13) Soddisfazione per le informazioni ricevute	86,1%	82,9%
14) Conoscenza e utilizzo del sito internet	(% dei SI) 40,4%	29,3%
COMPLESSIVO		
15) Percezione complessiva del servizio da parte del cliente	95,8%	95,2%
DATI STATISTICI		
16) Utilizzo linee marittime	(% dei SI) 37,8%	27,4%
17) Percezione complessiva del servizio marittimo da parte del cliente	94,2%	94,9%
DATI DELL'INTERVISTATO		
18) Fascia di età	(% tra 51 e 70 anni) 37,1%	36,5%
19) Sesso	(% femmine) 66,1%	59,2%

QUALITÀ ATTESA	Soddisfazione	Aspettativa	GAP accettato max -2
Indice di importanza (da 1 a 10): confronto tra soddisfazione e aspettativa			
Linee di collegamento	7,50	9,06	-1,56
Copertura oraria del servizio nella giornata	7,26	9,02	-1,76
Durata media delle corse	7,54	8,43	-0,89
Reperibilità di biglietti e abbonamenti	7,52	9,04	-1,52
Informazioni presenti alle fermate (es: presenza e chiarezza delle tabelle orarie presso fermate e pensiline)	7,44	8,85	-1,41
Puntualità dei mezzi	7,73	9,31	-1,58
Sicurezza del viaggio, intesa come mancanza di incidenti	8,56	9,56	-1,00
Pulizia e condizioni igieniche interne dei mezzi	7,41	9,16	-1,75
Impegno di Trieste Trasporti a favore dell'ambiente (autobus di nuova tecnologia e a basso impatto ambientale, ricambio di 32 mezzi ogni anno)	7,56	9,15	-1,59
Professionalità dei conducenti	7,92	9,43	-1,51
Cortesia e disponibilità del personale	7,66	9,28	-1,62

e comportandosi come un normalissimo utente del servizio.

Bene, anche in questo caso i valori ottenuti da tale indagine hanno confermato l'ottimo livello di qualità del servizio erogato da Trieste Trasporti, con percentuali di conformità tra il 90% e il 100%, in linea quindi con i risultati della Customer.

A completamento del quadro si segnala che nella seconda decade di luglio Trieste Trasporti ha superato con piena soddisfazione la verifica annuale di sorveglianza del proprio Sistema Qualità (UNI EN ISO 9001:2008) e della certificazione del proprio Servizio di Trasporto Pubblico secondo i dettami della Norma UNI EN 13816:2002, nonché il primo rinnovo triennale del Sistema Ambientale (UNI EN ISO 14001:2004). ■

Costruzione del servizio di TPL

di Giuseppe Zottis e Cristina Macorini

Durante i mesi di maggio e giugno 2013 sono stati organizzati degli incontri tra il reparto Esercizio, il reparto Manutenzione e i Sistemi Informativi durante i quali ognuno dei presenti è stato sia "insegnante" che "allievo"; in questi corsi sono state illustrate le procedure di costruzione di un servizio, gli strumenti ed i software utilizzati dall'Area Esercizio e le interazioni di questa con i reparti Manutenzione e Sistemi Informativi, così da rendere trasparenti a tutti le procedure di creazione, gestione e manutenzione del servizio di trasporto pubblico aziendale.

Preliminarmente sono stati introdotti dal Reparto Esercizio i principali elementi che costituiscono lo scheletro sul quale andrà costruito il servizio di TPL che sono i punti, gli archi ed i percorsi. I punti rappresentano le fermate o i capilinea, gli archi sono l'unione di due punti, mentre la successione di archi costituisce un percorso.

Le caratteristiche dei punti e degli archi sono fondamentali per la costruzione e per la successiva gestione del servizio: codice identificativo del punto, lunghezza del percorso, tipologia del percorso (andata, ritorno, trasferimento, temporizzazione) sono solo alcune delle caratteristiche che consentono una gestione efficace del servizio svolto.

Finalità della descrizione dell'"ossatura" del servizio da parte dell'Esercizio è subentrato il rappresentante dei Sistemi Informativi ad illustrare nel dettaglio come venga disegnato ogni singolo elemento nella cartografia. Sono stati spiegati i concetti base della cartografia affrontando argomenti come l'architettura del sistema cartografico di Trieste Trasporti, la carta tecnica regionale, il grafo viario, il posizionamento in cartografia delle palle, il tracciamento dei percorsi, il calcolo delle misure in metri, l'esportazione dei dati, etc.

Tale passaggio permetterà quindi di af-

URP - Reclami di Luglio			
Argomento	N.	Fonte	N.
Comportamento	30	N.Verde	27
Servizio	8	E-mail	22
Disinformazione	8	On-line	8
Autobus	8	Ufficio	3
Docum. viaggio	4	Lettera	2
Fermata	2		
Illeciti Amministr.	1		
Coincidenza	1		
RECLAMI	62	CONTATTI	823
% reclami su totale contatti 7,53 %			

fiancare alla parte teorica, caricata in TSPM da parte dell'Esercizio, la parte cartografica, fornendo così un confronto tra servizio teorico e servizio reale svolto "in strada".

Terminata tale fase, il reparto Esercizio ha continuato con la parte riguardante la struttura più complessa del servizio: ogni percorso di andata e ritorno costituisce un viaggio, tanti viaggi costituiscono quello che si chiama "treno". Ogni linea di TPL può avere uno o più treni: tali elementi seguono quindi questi percorsi rispettando degli orari ben definiti (Tabella Oraria di Linea - TOL).

Tutte le linee, inoltre, hanno diversi servizi distinti in "invernale", "estivo" e "servizi speciali" (1° maggio, Natale e Capodanno). Per ognuno di questi viene costruita una Tabella Oraria Generale (TOG) distinta a sua volta in TOG feriali, sabato e festiva. All'interno di tali servizi vengono quindi costruiti i "turni vettura": ogni autobus, infatti, compie un servizio da deposito a deposito, seguendo percorsi e orari di una o più linee (trasformazioni in linea). Su questi turni vettura vengono costruiti i "turni autista": questi hanno determinate caratteristiche derivanti da esigenze aziendali, ma soprattutto da determinate normative che ne determinano durata e limiti negli orari di inizio e fine.



L'insieme dei turni che ogni conducente di linea segue giornalmente rientra nelle varie turnazioni: anche queste hanno le loro caratteristiche (turno Generale, turno Autosnodati, turno Prosecco, turno Muggia, etc.) e soprattutto hanno a loro volta vincoli di legge che determinano le durate di periodi di lavoro e di riposo.

Una volta costruito il servizio viene messo in calendario e gestito giornalmente dal Reparto Operativo che svolge la copertura del servizio in due fasi: l'ufficio Vestizione assegna turni, ferie e richieste per i giorni X+2 e successivi, mentre la seconda scrivania al Centro Radio completa il servizio per il giorno X+1 e la prima scrivania gestisce il giorno corrente. Parallelamente viene fatta da parte dei Capiturno la vestizione dei turni vettura. In base alla disponibilità dei mezzi ed interfacciandosi con il sistema informatico della Manutenzione i Capiturno assegnano alle vetture i treni/linea ed a fine servizio i bus vengono posizionati su specifiche corsie, pronti per essere prelevati dagli autisti il giorno seguente.

Durante lo svolgimento del servizio giornaliero gli stessi Capiturno, dialogando col Reparto Operativo del Centro Radio, aggiornano TSPM se vi sono eventuali modifiche come ad esempio sostituzioni di vetture guaste.

Tutti questi lavori permettono di gestire in tempo reale il servizio da parte del reparto Operativo che confronta a schermo le eventuali variazioni tra il servizio teorico e quanto effettivamente svolto in strada (ritardi, modifiche di percorso, etc.).

Il giorno seguente il reparto Esercizio consuntiva il servizio, sia per quanto riguarda i chilometri, sia per quanto riguarda il personale. I chilometri effettuati andranno a determinare il corrispettivo della Provincia e influiranno sulla manutenzione dei mezzi. La manutenzione dei veicoli è, infatti, programmata su base chilometrica e con regolari scadenze che variano per i diversi modelli.

Questa sintetica spiegazione permette di capire quanto complessa sia la struttura del servizio pubblico locale e quanto importanti siano l'interazione e la condivisione delle informazioni tra tutti i reparti. Solo in tal modo il servizio potrà garantire quell'efficienza richiesta dai clienti. ■

Pubblichiamo una poesia del collega M.P.

Anemone

Misterioso è il tuo splendido nome.
Immotto giace il tuo seme
ancora dal ghiaccio sepolto.
Ovattato il tuo fiore
dal gelido freddo protetto.

Nella neve dell'inverno
ti ritrovo solitario,
fra i primi pionieri,
assieme ad un compagno
amico tuo fidato,
ancor bianco e infreddolito
a rallegrare i boschi
ad allietar le valli.

Seco celate un grande segreto.
Infinitamente piccolo nell'universo
il tuo seme
allorché una pulsazione sente,
aprir si vuole.
Questo è il mistero, questo l'enigma.
Unito si trova
e unito a qualcosa appartiene.

Pulsano le stelle e tutto l'universo,
in coro a lor un piccolo seme si unisce.
Non uno manca all'appello.
Una mano invisibile
da un lungo sonno si risveglia.
E come dal ritorno di un eco
sentono la primavera ormai vicina.

Cara dolce anemone pulsatilla
quanta tenerezza nel rivederti.
Il fluire del tempo porti con te.
Non mancherò.
Ad ogni primavera ti cercherò,
ti aspetterò.
Ancora per una volta.

Trieste... dal finestrino

di Alessandro Antonello

Se per capire come si è sviluppata Trieste, abbiamo quasi sempre dovuto impegnare la fantasia per immaginare la città ai tempi degli Asburgo, lo sforzo richiesto in questa puntata sarà ancora maggiore, perché i luoghi che visiteremo questa volta, attraverso i finestrini dei nostri bus, ci faranno fare un balzo all'indietro di 2.000 anni, quando l'antica Tergeste (terg=mercato, este=città) faceva parte di un altro impero, quello romano.

Considerata comunque la nostra mission, per cominciare vediamo quale avrebbe potuto essere un possibile battibecco (con conseguente reclamo) fra un cliente e un conducente di "bighe" dell'epoca: "Aoh! Perché nun te sei fermato?" ... "Pensavo che m'avevi fatto er saluto romano!" Tutto sommato questo potrebbe accadere anche oggi, gli aneddoti sul rapporto fra autisti e clientela non mancano ...

Ma ora mettiamoci in moto! Se per esempio siamo a bordo di un autobus della linea 25, percorriamo corso Italia e stiamo incollati ai finestrini di destra; dopo alcune centinaia di metri, all'altezza di largo Riborgo, comparirà davanti ai nostri occhi il Teatro Romano. Tutta l'area alle sue spalle è la Città Vecchia che appunto trae le sue origini da quando i Romani sconfissero gli Istri e fecero della nostra città un loro insediamento. Una delle cose che colpisce di più leggendo la storia di questa zona, è che mentre ora si trova a diverse centinaia di metri dall'attuale linea costiera, allora il Teatro si affacciava sul mare. Che tutta la parte costiera fosse stata strappata al mare lo avevamo già visto quando abbiamo visitato i palazzi che sorgono in prossimità delle Rive, che vennero costruiti a seguito dell'interramento delle saline, ma in questo caso oltre all'azione dell'uomo, con le imponenti opere di bonifica e interramento



to, nei secoli il cambiamento del fronte costiero fu causato anche dall'azione della natura attraverso il deposito di sedimenti, soprattutto di origine marina. Anche i Romani si resero subito conto che l'orografia del territorio faceva di Tergeste un'ottima zona da sfruttare come porto. E fu così che presero forma i primi moli. Nell'area dell'attuale piazza Unità venne realizzato un mandraccio (una piccola parte di porto che viene racchiusa ed usata come darsena per piccole imbarcazioni), da cui prende nome l'attuale Riva, mentre un'altra zona portuale venne realizzata dove ora si trova la lanterna, presso la quale venne costruito un molo che proteggeva le navi dalle mareggiate.



Ma torniamo al Teatro: ci troviamo ai piedi del colle di San Giusto e si può dire che il Teatro sorge da esso, perché all'interno del muro di cinta, che supera i 16 metri, le gradinate sono state ricavate sfruttando la pendenza del colle. Non è stato possibile definire una data certa per la sua costruzione, ma sicuramente ha almeno 2.000 anni. Anche sulla sua capienza vi sono delle informazioni discordanti: nei suoi 65 metri di estensione, si ritiene che potesse ospitare fra le 3.500 e le 6.000 persone; in questo secondo caso sarebbero state innalzate delle ulteriori gradinate in legno, per ospitare il maggior numero di spettatori. Nel corso dei secoli l'arena subì un forte declino, tanto che durante il medioevo l'area divenne residenziale e vi fu costruito sopra un agglomerato urbano che nasceva completamente la struttura. L'intervento urbanistico fu talmente radicale che solamente nel 1814 venne notato che la forma curva del gruppo di edifici poteva avere origine dalla precedente presenza di un'arena, e fu così che grazie alle ricerche dell'architetto Pietro Nobile, si riuscì a delineare la planimetria del teatro. Ci volle però ancora più di un secolo prima che le case venissero abbattute e fossero avviati gli scavi archeologici che consentirono di riportare alla luce questa preziosa testimonianza del nostro passato (1937/1938).

Durante i lavori vennero ritrovati numerosi resti di statue che appartenevano alle decorazioni dell'edificio; di particolare rilievo sono una statua di Atena, la testa di una scultura ritenuta raffigurare l'imperatore Tito e un busto dedicato al cavaliere di Tergeste Quinto Petronio Modesto, che si ritiene sia stato uno fra i più importanti personaggi che contribuirono finanziariamente alla ristrutturazione del Teatro nel periodo in cui l'imperatore era Traiano (98/117 d.C.). Tali reperti sono ora conservati presso il Lapidario Tergestino del Castello di San Giusto. Va infine ricordato che negli scorsi anni il Teatro ha ripreso anche le sue attività e nel periodo estivo in questa sug-

gestiva cornice sono infatti stati realizzati alcuni spettacoli.

Finalità della visita al sito archeologico, possiamo ora volgere lo sguardo a ciò che lo circonda, la "Città vecchia". Negli ultimi decenni, dopo anni di forte degrado, la zona ha subito una grandissima trasformazione: la maggior parte degli edifici e delle strade sono stati restaurati, rendendo il vecchio borgo una dei luoghi più pittoreschi della città, racchiuso idealmente dalle vecchie mura. Idealmente, perché dare una definizione certa dei reali limiti di queste mura si è rivelata un'impresa complicata: oltre alla citata sostanziale modifica dell'area del Teatro, altri importanti interventi urbanistici, susseguiti nel corso dei secoli, impediscono di individuare l'intera cinta muraria e pertanto alcuni studiosi la fanno coincidere con il perimetro del colle, altri ritengono che le mura avessero una maggior estensione e che comprendessero anche lo stesso Teatro. In ogni caso, anche se fuori dalla vista del nostro finestrino, in relazione alla cinta muraria e alla Città vecchia, va citato l'Arco di Riccardo (piazzetta Barbacan, raggiungibile con la linea 24). Costruito all'epoca di Ottaviano Augusto (33 a.C.) è stato considerato per anni una delle porte d'accesso all'interno delle mura augustee; studi più recenti tendono invece a considerarlo come porta d'ingresso ad una prospiciente area sacra, il santuario della Magna Mater. Alto 7,20 m, largo 5,30 m e profondo 2 m, fortunatamente non venne mai nascosto alla vista come il Teatro ma venne solamente in parte accorpato negli edifici circostanti, fino al 1913 quando a seguito della loro demolizione è ora ben visibile e accostato solo da un lato. In particolare alla sera la piazzetta assume un grande fascino, con il candido monumento che risalta agli occhi con dei chiaroscuri molto particolari.

Nel prossimo numero ci avventureremo fin sulla cima del colle con il piccolo bus della linea 24 che, attraverso tortuose stradine, va a sostare al capolinea a fianco della Cattedrale di S. Giusto, dove troveremo il centro nevralgico sia dell'impero romano sia della Trieste del medioevo. ■

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

Direttore Responsabile
Stefania de Gavarro

Redazione
Alessandro Antonello, Ivo Borri, Silvana Kliba, 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 - Arti Grafiche - Trieste