

MUOVERSI BENE

1

www.triestetrasporti.it

twitter @muoversitrieste

periodico di informazione di Trieste Trasporti



bimestrale | novembre_dicembre 2019



Fare oggi trasporto pubblico è partecipare allo sviluppo dei territori: non più, non solo, collegare A con B, ma interpretare le trasformazioni delle città e saperle accompagnare. Anche questa è innovazione

pagine 4-5

L'EDITORIALE

Un progetto ambizioso per Trieste

di Pier Giorgio Luccarini

Siamo tornati. Con una nuova veste grafica, una nuova squadra e tanta voglia di raccontare quello che stiamo facendo e che in futuro faremo. La newsletter di Trieste Trasporti rinasce a cinque anni esatti dalla pubblicazione dell'ultimo numero della passata edizione: rinasce in un momento storico per l'azienda e, soprattutto, di grande fermento per il comparto della mobilità.

segue a pagina 2

SCENARI

Efficienza, integrazione, sostenibilità

di Angelo Costa e Aniello Semplice

Con la sentenza del Consiglio di Stato che ha definitivamente assegnato al consorzio Tpl Fvg la gestione del servizio di trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia, è iniziata - per le istituzioni e le aziende che sono coinvolte nella partita - una delle stagioni più complesse e impegnative di sempre. I numeri in campo, d'altronde, sono numeri importanti.

segue a pagina 3

IL TRASPORTO PUBBLICO SI FA IN QUATTRO

Il Consiglio di Stato chiude la partita:

dal 2020 il servizio in regione sarà gestito

dal consorzio Tpl Fvg: nasce uno dei più grandi operatori italiani del settore

pagine 2 e 3

TPL FVG

IL TRASPORTO PUBBLICO SI FA IN QUATTRO

DI MICHELE SCOZZAI

Partita chiusa. Dopo cinque anni, due gare e una pigra sequela di ricorsi e sentenze, il Consiglio di Stato ha messo fine lo scorso agosto al lungo contenzioso giudiziario sul trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia. A gestire dal 2020 i servizi di mobilità in regione sarà il consorzio Tpl Fvg, formato da Trieste Trasporti, Saf Udine, Atap Pordenone e Apt Gorizia: un risultato che, come ha detto l'assessore regionale alle infrastrutture Graziano Pizzimenti, fa del territorio un laboratorio di innovazione e buone pratiche a misura di viaggiatore.

Dal 2020 il servizio sarà gestito da un consorzio fra le attuali concessionarie

«In un momento di estremo dinamismo per il comparto, che sta dedicando alla sostenibilità, al digitale e all'integrazione dei servizi di mobilità un'attenzione sempre maggiore» dice Aniello Semplice, amministratore delegato di Trieste Trasporti e di Tpl Fvg «siamo chiamati ad affrontare una delle sfide più impegnative e cruciali per la regione e il suo sviluppo: lo faremo nel segno della continuità, perché tutto ciò che è stato costruito negli anni è un patrimonio di cui andiamo fieri, ma anche della modernità e della diversificazione, investendo su

una sempre più forte centralità dei cittadini e dei territori».

LA METROPOLITANA DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

Con oltre 100 milioni di passeggeri all'anno, 950 mezzi, più di 40 milioni di chilometri, 1900 addetti e un indotto di alcune centinaia di lavoratori, Tpl Fvg diventa uno dei maggiori operatori nazionali nel trasporto passeggeri: è una delle prime volte che in Europa viene messo a gara un volume chilometrico così elevato ed è la prima volta che in Italia viene aggiudicata una gara, nel trasporto pubblico locale, a bacino regionale. «All'amministrazione del Friuli Venezia Giulia vanno riconosciuti coraggio e lungimiranza per le scelte compiute; a noi, ora, il compito di misurarci con i territori per assicurare i migliori collegamenti possibili, consapevoli che quello intrapreso, per consistenza dei numeri, è di fatto un percorso mai esplorato. Lavoreremo per essere la metropolitana del Friuli Venezia Giulia: conetteremo - più di quanto non lo si stia già facendo - scuole, ospedali e luoghi di lavoro, mettendo in campo un'offerta di servizi di altissima qualità. Per farlo, la collaborazione con le istituzioni sarà un elemento imprescindibile» aggiunge Semplice.

Con l'avvio del servizio sarà progressivamente integrata l'offerta sull'intero territorio regionale: si potranno pianificare gli spostamenti con un'unica app, saranno introdotti sconti e agevolazioni e grande attenzione sarà dedicata all'informazione ai clienti, con l'installazione di monitor a bordo dei



L'EDITORIALE

UN PROGETTO AMBIZIOSO PER TRIESTE, DA REALIZZARE INSIEME

DI PIER GIORGIO LUCCARINI

SEGUE DALLA PRIMA PAGINA

Ho ancora sulla scrivania la sentenza con cui il Consiglio di Stato, lo scorso agosto, ha decretato la fine della querelle sulla gara per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia: è stata una partita difficile e dai toni talvolta aspri, ma il topolino alla fine ha battuto l'elefante. L'orgoglio e la soddisfazione sono grandi: lo sono per me e per il consiglio di amministrazione che ho l'onore di presiedere. Ma lo stesso orgoglio, la stessa soddisfazione vorrei che fossero anche di tutti i dipendenti e collaboratori dell'azienda: *muoversi bene* - il nome che abbiamo scelto di dare a questa

newsletter - è anche un atto di gratitudine nei loro, nei vostri confronti, per i sacrifici, la passione e la professionalità di ogni giorno.

Abbiamo davanti molti anni di intenso lavoro. Non sarà un percorso facile, perché il capitolato di gara e gli impegni presi con la Regione, insieme con le altre aziende consorziate, sono gravosi e sfidanti. Ma il traguardo è chiaro: offrire alla clientela un servizio sempre migliore. Per farlo servono spirito imprenditoriale, voglia di sperimentare, una rinnovata apertura ai territori e ai loro fabbisogni, un rapporto sempre più stretto e collaborativo con i dipendenti e le organizzazioni sindacali. Avremo pochi margini per sbagliare: il progetto di gara è un ambizioso progetto

per Trieste e lo dobbiamo realizzare insieme, senza tentennamenti e con grande senso di responsabilità. Lo dobbiamo, innanzi tutto, alle tantissime persone che quotidianamente ci danno fiducia.

I prossimi saranno mesi e anni faticosi e, forse, non sempre piacevoli, ma i risultati, ne sono certo, ci premieranno. Fino al 2029 Trieste Trasporti continuerà, all'interno del consorzio Tpl Fvg, a garantire la copertura del servizio, e questo è per tutti un grande risultato: ma l'asticella e le aspettative si sono alzate e noi non le possiamo deludere. Avrebbe detto Nereo Rocco: *palla lunga e pedalare*. Buon lavoro a tutti.



Il consorzio in numeri

105 milioni

I passeggeri trasportati ogni anno dalle quattro aziende che attualmente gestiscono il servizio di trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia e che Tpl Fvg riceverà in dote.

1900

Sono i lavoratori del trasporto pubblico locale su gomma in Friuli Venezia Giulia, a cui si aggiungono alcune centinaia di persone nell'indotto.

41 milioni

Gli autobus del consorzio percorreranno ogni anno più di 40 milioni di chilometri: è una delle prime volte che in Europa viene messo a gara un volume chilometrico così elevato.

10 anni

La concessione a Tpl Fvg ha una durata di 10 anni, prorogabile di altri 5: il valore dell'affidamento è di 109,3 milioni di euro all'anno.

mezzi e dispositivi elettronici per la consultazione degli orari alle principali fermate. Un sistema contapasseggeri consentirà inoltre di monitorare il traffico con estrema precisione e, conseguentemente, di rimodulare tragitti e orari in base agli effettivi fabbisogni.

UN LABORATORIO EUROPEO DI INNOVAZIONE

«Sarà un processo di grande complessità» dice Pier Giorgio Luccarini, presidente di Trieste Trasporti «che richiederà molti mesi di lavoro. Fidelizzeremo chi è già cliente del trasporto pubblico e proveremo a convincere chi ancora non lo è che i nostri servizi di mobilità sono un'alternativa valida, sicura e confortevole ai mezzi privati, per l'ambiente, per le città e per la qualità della vita. Naturalmente non dimenticheremo i turisti e tutti coloro che sul territorio si spostano per visitare mostre o seguire eventi: puntiamo, con la proposta che ci apprestiamo a mettere in campo, a una crescita significativa dei passeggeri fin dai primi due anni». Una proposta, quella di Tpl Fvg, che come dice Angelo Costa, amministratore delegato di Arriva Italia (socio di minoranza di Trieste Trasporti e controllante di Saf), si basa su «un impegno costante per la qualità e l'ecosostenibilità dei servizi e sull'implementazione di nuove modalità di trasporto integrato».

Pizzimenti: la regione un laboratorio di innovazione e buone pratiche

La mobilità d'altronde è uno dei grandi temi a cui anche l'Europa guarda da sempre con grande interesse, poiché rappresenta uno dei principali elementi di attrattività dei territori e uno dei motori dello sviluppo economico delle aree urbane, oltre a essere uno degli aspetti più percepiti dai cittadini: come confermano diversi studi, la mobilità contribuisce a migliorare la qualità della vita, a rendere accessibili le aree periferiche, a formare abitudini e modelli sociali e culturali. Inoltre è un contesto dove, negli ultimi anni, si sono sviluppate importanti innovazioni (si pensi a Uber, alla guida autonoma o alla sharing mobility): Tpl Fvg, che attraverso le aziende consorziate è già coinvolta in diverse esperienze internazionali, può diventare oggi un laboratorio autorevole di innovazione sia a livello nazionale e sia europeo.



STEFANO COLUSSO

«Alla guida della 11 torno sui luoghi della mia infanzia»



Triestino, 43 anni, tecnico industriale e appassionato di scuba diving. Stefano Colusso è in Trieste Trasporti dal 2017. «Ho iniziato la mia attività lavorativa come venditore di materiale elettrico» dice «per poi passare a una concessionaria d'automobili. Nel 2014 vinsi il concorso per conducenti in Trieste Trasporti, ma la concessionaria mi propose un nuovo incarico e io lo accettai». Nel frattempo però arriva un figlio e conciliare gli orari di lavoro con le esigenze familiari diventa sempre più difficile. Stefano allora si rimette in gioco, ritorna in Trieste Trasporti e chiede di essere ripescato: detto, fatto.

Stefano oggi guida su tutte le linee, «ma la 11 è la mia preferita perché mi riporta sui luoghi della mia infanzia», e i turni gli consentono di pianificare al meglio il menage familiare. «In azienda ho trovato un clima collaborativo e di sostegno reciproco: il lavoro mi piace e ne sento la responsabilità, non solo per la fiducia che mi è stata data» dice «ma per il fatto stesso di svolgere un servizio pubblico. In strada servono riflessi, equilibrio, sangue freddo: talvolta affrontiamo criticità di cui è difficile rendersi conto se non si guida un autobus». Il futuro? «Senza altro qui: la strada per me è ancora lunga» chiosa Stefano «sono uno degli ultimi arrivati, ma non mi dispiacerebbe un domani mettermi alla prova in altri contesti: per esempio, come controllore».



SCENARI

EFFICIENZA, INTEGRAZIONE, SOSTENIBILITÀ: RIPARTIAMO DA QUI

DI ANGELO COSTA E ANIELLO SEMPLICE

SEGUE DALLA PRIMA PAGINA

I numeri in campo, d'altronde, sono numeri importanti: 105 milioni di passeggeri, 950 autobus, 1900 dipendenti (più alcune centinaia di persone nell'indotto) e 41 milioni di chilometri all'anno fanno di Tpl Fvg uno dei primi cinque o sei operatori nazionali del settore.

La sfida è complessa, sia per una questione dimensionale e sia perché conciliare le storie, le esperienze, le consuetudini di quattro aziende così intimamente legate ai propri territori (come Apt, Atap, Saf e Trieste Trasporti) richiede, da parte di tutti, un atto di umiltà e, allo stesso tempo, uno sforzo per

promuovere e sostenere azioni di innovazione tecnologica e, contestualmente, di processo.

LE QUATTRO AZIENDE CONSORZiate PARTONO DA UN ECCELLENTE LIVELLO QUALITATIVO DEL SERVIZIO MA LA SFIDA RIMANE COMPLESSA

Le quattro aziende partono da un eccellente livello qualitativo del servizio (reso possibile anche da una storica lungimiranza della Regione Friuli Venezia Giulia, sia a livello politico e sia amministrativo) e questo è un indubitabile vantaggio

tecnico: l'obiettivo, nei prossimi mesi, sarà alzare ulteriormente l'asticella con collegamenti più efficienti, una più forte integrazione dei servizi, una qualità crescente ma anche un occhio sempre più rigoroso alla sostenibilità economica.

L'altra partita riguarda Trieste Trasporti. Servirà, in questo caso, ripensare il modello di business, focalizzandosi su servizi turistici, attività diversificate, servizi on-demand e puntando, ancora di più, su innovazione e flessibilità. È una pagina tutta da scrivere e cominciare a farlo qui, oggi, sulle pagine di *muoversi bene* ci sembra un bel l'inizio.

INNOVAZ



Fare oggi trasporto pubblico significa partecipare allo sviluppo dei territori, interpretarne le trasformazioni e saperle accompagnare. È avere la consapevolezza di essere uno degli elementi essenziali per la riuscita delle politiche di crescita locali e regionali

DI MICHELE SCOZZAI

Mi chiedo spesso che cosa significhi innovare in un'azienda che fa trasporto pubblico locale. La domanda non è capziosa né retorica: a lungo il comparto ha operato in Italia in regime di monopolio e i monopoli, con poche eccezioni, non favoriscono il cambiamento né la sostenibilità economica. Si aggiunga, a questo, la modesta attitudine alla comunicazione del settore, sia perché comunicare i trasporti non è e non è mai stato facile e sia - in un perimetro più esteso - per l'idea, in passato piuttosto diffusa, che dovessero essere gli utenti ad adeguarsi alla configurazione dei servizi pubblici e non piuttosto questi ultimi alle modificazioni sociali, demografiche e territoriali della domanda. Il risultato di questa dinamica è che, sebbene la mobilità sia oggi uno degli ambiti industriali dove si concentrano i maggiori investimenti in ricerca, creatività e sviluppo, in Italia il trasporto pubblico (12 miliardi di fatturato, solo il 30% dei quali aperto al mercato) è costretto per lo più a rincorrere. Sia chiaro: da chi per mestiere conduce autobus o tram, non ci si



aspetta che diventi Uber o BlaBlaCar. Ma è altrettanto rischioso abdicare a una visione di futuro quando, in una ventina di paesi del mondo, già circolano su strade pubbliche minibus a guida autonoma e molte città stanno investendo risorse importanti su piattaforme di *mobility as a service* di ultima generazione, dove sono integrati una pluralità di servizi (dai treni ai bus, dal bike sharing ai parcheggi, dalla logistica al *demand responsive transport*).

Trieste è un'isola felice. Non smetto di sorpren-

dermi quando, in qualunque punto della città mi trovi e facendo un giro su me stesso, vedo almeno un autobus nel raggio di qualche centinaio di metri. Nelle ore di punta e nelle zone più centrali, se ne possono contare anche una decina. Il servizio di Trieste Trasporti è uno dei più capillari d'Italia: 271 mezzi percorrono ogni anno 13 milioni di chilometri e trasportano oltre 60 milioni di passeggeri, coprendo il territorio con più di 5.500 corse al giorno e una fermata ogni 250 metri. Anche la dotazione tecnologica (oggi ulteriormente sospinta dall'esito della nuova gara) è di qualità: tutti i mezzi (4,2 anni l'età media) sono dotati di pedane per persone con disabilità, sistemi di interfacciamento e dialogo con i bastoni bianchi delle persone non vedenti, videosorveglianza collegata con le sale operative delle forze di polizia, contapasseggeri e Wi-Fi. Da qualche settimana è iniziata l'installazione dei primi monitor di bordo e circa duecento fermate urbane saranno presto equipaggiate con dispositivi elettronici per la consultazione di orari e avvisi di servizio. Sono dati sufficienti, questi, per sostenere la capacità innovativa dell'azienda? Senz'altro sì.



Fare innovazione non può prescindere dal rapporto con gli utenti e con le dinamiche della domanda. Ascoltare il territorio, confrontarsi con esso, saperne leggere i cambiamenti e i fabbisogni, analizzarli e usarli correttamente i dati dei contapasseggeri (che sono una straordinaria miniera di informazioni sulle abitudini della città) è ciò che davvero può fare la differenza fra un buon servizio e un ottimo servizio, fra tradizione e frontiera.

Ma questo non significa che fare innovazione, stare sulla frontiera, non possa e non debba richiedere qualche sforzo ulteriore. Uno sforzo che, prima di tutto, dev'essere di consapevolezza.

Il trasporto pubblico locale è oggi uno degli elementi più distintivi e maggiormente percepiti di un territorio: contribuisce a migliorare la qualità della vita, a rendere accessibili le aree periferiche, a formare abitudini e modelli sociali e culturali. Una periferia poco collegata è una periferia che degrada più facilmente, una città scarsamente servita è una città dove è più difficile studiare, produrre, divertirsi. La correlazione fra trasporti efficienti e attrattività delle aree metropolitane è solida e dimostrata: anche l'Unione Europea ne fa frequentemente cenno nei propri documenti di programmazione. Fare trasporto pubblico negli anni Duemila è dunque partecipare allo sviluppo dei territori: non più, non solo, collegare A con B ma interpretare le trasformazioni delle città e saperle accompagnare. È avere la consapevolezza di essere uno degli elementi capitali, essenziali per la riuscita delle politiche di crescita locali e regionali. Quando scuola, cultura, sicurezza, sanità, lavoro e turismo funzionano, è anche perché funziona il trasporto pubblico. A Trieste, dove ogni persona fa in media 314 viaggi all'anno sui mezzi di Trieste Trasporti, ci sono pochi altri luoghi più frequentati degli autobus. Ecco dunque che fare innovazione non può prescindere dal rapporto

con gli utenti e con le dinamiche della domanda. Ascoltare il territorio, confrontarsi con esso, saperne leggere i cambiamenti e i fabbisogni, analizzarli e usare correttamente i dati dei contapasseggeri (che sono una straordinaria miniera di informazioni sulle abitudini della città) è ciò che davvero può fare la differenza fra un buon servizio e un ottimo servizio, fra tradizione e frontiera. È in questa direzione che Trieste Trasporti e il consorzio Tpl Fvg si stanno muovendo. Per le aziende della regione sarà una delle sfide più belle e impegnative del nuovo corso.



SERVIZIO A CHIAMATA

SmartBus, il taxi del Carso

Operativo dallo scorso luglio, SmartBus è il nuovo servizio a chiamata del Carso triestino che si prenota come un taxi e costa poco più di un normale biglietto dell'autobus. Funziona tutti i giorni dalle 8:30 alle 21:00 sui tracciati del normale servizio di linea, ma a differenza di quest'ultimo gli orari e i percorsi vengono costruiti di volta in volta in base alle richieste dei viaggiatori. Promosso da Trieste Trasporti, SmartBus si prenota via web all'indirizzo smartbus.trieste-trasporti.it oppure tramite call center al numero 040 9720003. Il costo della singola corsa è di 2 euro.

WELFARE

Un punto d'ascolto per ridurre lo stress in azienda e ritrovare equilibrio e benessere



Lo stress da lavoro-correlato, secondo la definizione dell'Osha (l'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro), è la percezione di squilibrio avvertita dai lavoratori quando le richieste dell'azienda, o dell'ambiente professionale in cui operano, eccedono le capacità individuali per affrontarle e governarle. Diversi studi dimostrano che lo stress, a dosi accettabili, può avere effetti positivi sul nostro organismo e sulle nostre modalità di reazione. Ma un'esposizione prolungata a fattori stressogeni può, al contrario, incidere negativamente sulla salute dell'individuo, sia in termini psicologici e sia fisici, riducendo significativamente l'efficienza e la produttività sul lavoro.

Trieste Trasporti ha promosso fra i propri dipendenti una mappatura dei rischi da stress da lavoro correlato, svolta da un medico e due psicologhe specializzate: l'indagine ha confermato (com'era già precedentemente emerso) che in azienda il rischio è di fatto trascurabile. Vi è tuttavia una certa tendenza (per altro ampiamente riscontrata in letteratura) a sovrastimare le criticità a livello percettivo: questo avviene per lo più a causa di elementi e circostanze estranee all'ambiente di lavoro. Per correggere questa situazione, e ridurre conseguentemente le aree di disagio e malessere in azienda, Trieste Trasporti ha messo in campo da novembre un punto di ascolto aziendale dove i dipendenti potranno confrontarsi con una psicologa del lavoro e con un medico nutrizionista. Ospitato presso l'infermeria di Broletto, il punto di ascolto sarà operativo in questa fase di avvio per due ore alla settimana.

L'obiettivo del progetto è dare ai lavoratori l'opportunità di un dialogo, anonimo e libero da condizionamenti, su questioni che riguardano la sfera relazionale oppure di carattere nutrizionale (elementi non di rado collegati). Proprio in virtù di quanto emerso dall'indagine sui rischi da stress, i lavoratori potranno affrontare con i due specialisti anche tematiche estranee all'azienda, per ricevere indicazioni utili a migliorare il proprio approccio con la quotidianità, ritrovare equilibrio e benessere e quindi vivere e lavorare meglio.

ASCOLTARE LA CITTÀ FA CRESCERE IL SERVIZIO

Anche nel 2019 il 98% dei triestini ha espresso una valutazione positiva su Trieste Trasporti.

Il risultato fa scuola in Italia. Ma sarebbe sbagliato considerarlo un punto di arrivo. Perché i territori si trasformano di continuo

Anche nel 2019 è cresciuto il gradimento della clientela per il servizio di Trieste Trasporti. L'ultima indagine di customer satisfaction, svolta dall'istituto Troisi Ricerche in collaborazione con la triestina Gap, ha mostrato un nuovo e significativo aumento del numero di opinioni positive espresse da un campione di 1.605 residenti, su 17 indicatori che caratterizzano il servizio. Tutti gli indici si sono attestati su una percentuale di risposte favorevoli superiore al 90 per cento. La valutazione sulle condizioni igieniche e sulla pulizia dei mezzi ha superato il 95%, la puntualità è percepita positivamente dal 94% degli intervistati, la sicurezza del viaggio (intesa sia come sicurezza a bordo e sia come tasso di incidentalità) è apprezzata dal 97% dei triestini. È cresciuta anche la valutazione sulla facilità d'uso del servizio, passata dall'87% del 2017 al 90,2% del 2018, al 93,1% di quest'anno (complici il web e il mobile ticketing, le nuove emittitrici automatiche di biglietti e l'informazzazione delle rivendite).

Nel complesso, il 98,1% del campione ha espresso una valutazione positiva su Trieste Trasporti (nel settore, uno degli indici di soddisfazione più alti a livello nazionale) e il 96,8% ha dichiarato di apprezzarne la credibilità pubblica e l'impegno etico (indicatore, quest'ultimo, rilevato per la prima volta nel 2018). Il 44,2% dei residenti ha asserito di usare l'autobus quasi tutti i giorni (dopo Venezia, Milano e Roma, Trieste è la quarta città italiana per numero di viaggi per abitante), il 23,6% lo usa almeno una volta per settimana, mentre a viaggiare con una frequenza inferiore è il restante 32,2 per cento.

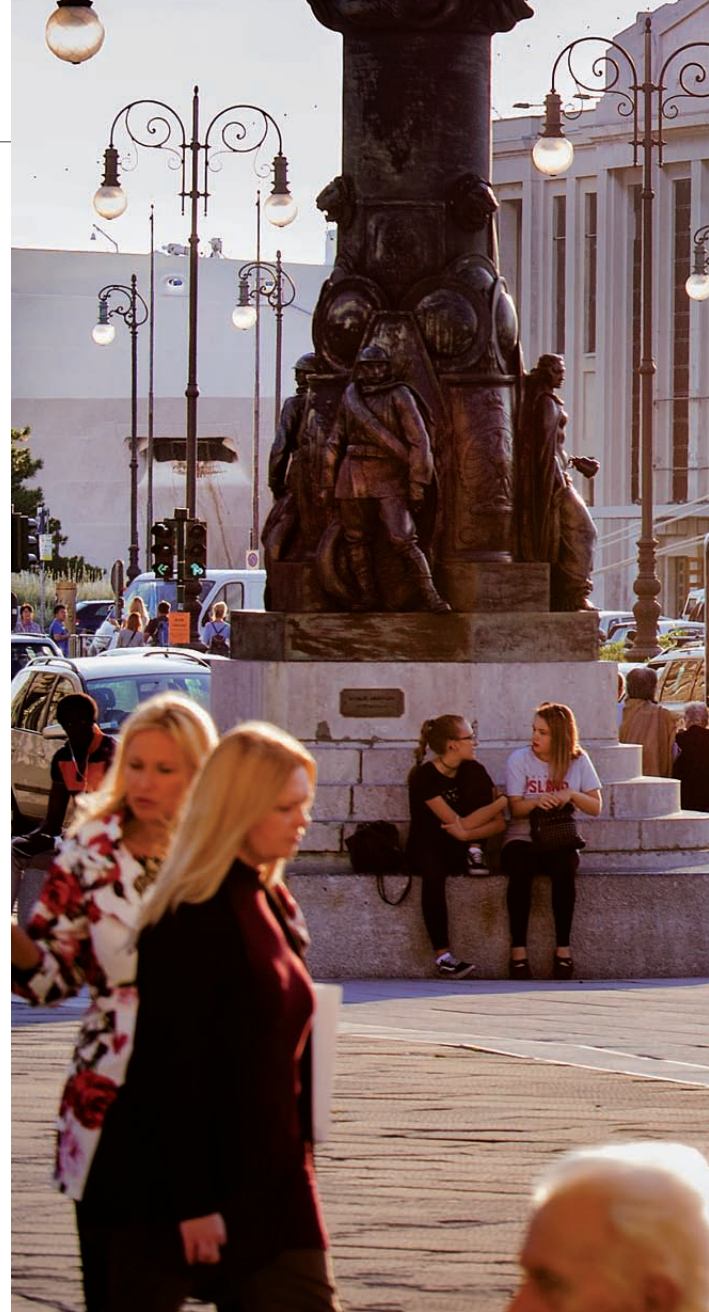
Risultati più che lusinghieri. Ma sarebbe sbagliato considerarli un punto di arrivo e non di partenza. I servizi pubblici, e in particolare quelli di mobilità, hanno bisogno di

un continuo confronto con la clientela e della capacità di sapersi adeguare, dinamicamente, alla trasformazione delle città, delle periferie e della domanda. Per questo ora serve un passo in più: «L'obiettivo, oggi, è migliorare ulteriormente il nostro rapporto con il territorio» dice Pier Giorgio Luccarini, presidente di Trieste Trasporti «per imparare ad ascoltarlo e a seguirne i suggerimenti: a breve costituiremo un comitato che, periodicamente, si consulterà con le comunità locali, le associazioni di categoria, i consumatori e, più estesamente, con tutti coloro che in diverse forme sono nostri portatori d'interesse. Come tutti i servizi complessi, anche il trasporto pubblico non si cambia dalla sera alla mattina, ma negli ultimi tre anni, caratterizzati da grandi investimenti, Trieste Trasporti ha intrapreso un importante percorso di rinnovamento, per consolidare e possibilmente migliorare i risultati acquisiti».

«Il lavoro che da quattro anni svolgiamo per Trieste Trasporti» aggiunge il ricercatore Andrea Troisi, autore dell'indagine «ci ha permesso di sviluppare un innovativo modello per la misurazione della soddisfazione dei clienti nei servizi pubblici. Modello che abbiamo raccontato, insieme con altri casi di scuola, in una monografia scientifica edita da Cacucci Editore. L'auspicio è che questo tipo di approccio, che sta dando a Trieste Trasporti importanti indicazioni, possa estendersi anche ad altre società di trasporto locale, per realizzare una più solida cultura del servizio pubblico e poter dare risposte maggiormente puntuali ai territori di riferimento».

PER SAPERNE DI PIÙ

Andrea Troisi, Giuseppe Raffaele e Silvia Gravili, *Un modello statistico per l'analisi della customer satisfaction nella pubblica amministrazione*, Cacucci Editore



LA TECNOLOGIA, IN AUSILIO ALLE PERSONE CON DISABILITÀ

Letismart Il bastone bianco che parla con i bus

DI STEFANIA DE GAVARDO

Dallo scorso ottobre gli autobus di Trieste Trasporti possono dialogare vocalmente con i bastoni bianchi delle persone con disabilità visiva. Quella triestina è la prima flotta europea ad adottare l'innovativo sistema, denominato Letismart e progettato da Marino Attini, presidente della sezione provinciale dell'Unione Italiana Ciechi, e sviluppato in collaborazione con Scen, società leader in Italia nella prototipazione rapida. L'attività di sperimentazione e messa a punto della tecnologia sugli autobus di Trieste Trasporti ha richiesto circa due anni di lavoro: a gennaio di quest'anno sono stati intallati i primi dieci prototipi su altrettanti Man Lion's City in uso sulla linea 5 fra Roiano e piazza del Perugino; poi, nelle settimane scorse, l'allestimento ha riguardato tutti i 271 mezzi.

Grazie a un microsistema di comunicazio-



Marino Attini

«Letizia era il nome di mia moglie, a lei ho dedicato questa idea»

CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine, svolta dall'istituto Troisi Ricerche in collaborazione con la triestina Gap, ha riguardato nel 2019 un campione di 1.605 residenti. Tutti gli indici si sono attestati su una percentuale di risposte favorevoli superiore al 90 per cento.

FOCUS GROUP

Ogni anno ne sono previste due sessioni: la prima in giugno e la seconda in novembre. A ciascuna sessione partecipano fra le 50 e le 60 persone, lasciate libere di esprimere opinioni sul servizio alla presenza di ricercatori specializzati.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Nel 2018 l'ufficio relazioni con il pubblico ha gestito 12.265 contatti e istruito 2.834 pratiche: di questi, 783 erano reclami, pari al 6,72% dei contatti totali. I reclami nel 2017 erano stati 982.

L'ASCOLTO DEL TERRITORIO

Trieste Trasporti sta costituendo un comitato che, periodicamente, si consulterà con le comunità locali, le associazioni di categoria, i consumatori e, più estesamente, con tutti coloro che sono portatori d'interesse dell'azienda.

VISIVA, È INSTALLATA DA OTTOBRE SU TUTTA LA FLOTTA

ne montato nell'impugnatura del bastone, Letismart dà modo alle persone non vedenti di ricevere informazioni vocali sulla linea e sulla direzione degli autobus in arrivo grazie a un radiofaro installato a bordo, e al contempo di prenotare la fermata dei mezzi attivando, attraverso il bastone, un segnalatore acustico collocato in prossimità del posto di guida. Il dispositivo presente nell'impugnatura del bastone ha componenti miniaturizzati con dimensioni comparabili a quelle di un granello di zucchero. Il bastone è inoltre dotato di un altoparlante interno e di un connettore jack per cuffie.

Quando la persona non vedente riceve la comunicazione dall'autobus, può prenotare la fermata e anche il conducente ne viene informato. Giunto alla fermata, il conducente apre la porta anteriore e un segnale acustico guida il non vedente a bordo.

Fino a oggi il dialogo fra gli autobus e le persone con disabilità visiva avveniva attraverso una tecnologia a raggi infrarossi. La tecnologia a infrarossi, che risale a diversi anni fa, ha raccolto uno scarso apprezzamento a causa di alcuni limiti tecnici che appaiono di non facile soluzione: primi fra tutti, la direzionalità dell'infrarosso che non consente agli utenti disallineati di ricevere il segnale e l'impossibilità di trasmettere in presenza di ostacoli. Letismart permette invece di ricevere il segnale anche se vi sono impe-

dimenti fra l'autobus e l'utente.

Il progetto Letismart è sostenuto dal Lions Club International, dal Comune di Trieste e dalla Fondazione Casali. «Trieste Trasporti» dice il presidente Pier Giorgio Luccarini «ha messo a disposizione del gruppo di ricerca i propri tecnici e ingegneri e ha investito 50.000 euro per produrre e acquistare i primi dispositivi sviluppati da Scen. Per noi è un risultato di grandissima valenza etica e tecnologica: l'azienda sta convintamente investendo in progetti innovativi e Letismart è una nuova tessera di questo percorso».

«Letizia era il nome di mia moglie, scomparsa prematuramente» dice Attini «ed è a lei che ho voluto dedicare questa idea. Ringrazio tutti coloro che mi hanno affiancato in questi anni consentendomi oggi di realizzare questo ausilio all'autonomia delle persone». Letismart, che l'Unione Ciechi intende far diventare uno standard nazionale, si è aggiudicata lo scorso 16 ottobre a Roma il primo premio alla quarta edizione del *Make to care*, un contest europeo promosso dalla multinazionale Sanofi Genzyme per le migliori idee e soluzioni in grado di dare risposte ai bisogni delle persone affette da disabilità.

PER SAPERNE DI PIÙ
www.letismart.com
www.maketocare.it



SMART MOBILITY. Marino Attini, presidente della sezione triestina dell'Unione Italiana Ciechi, ideatore di Letismart.

SOCIAL MEDIA E WEB DIGITALE

ROTTA SUL DIGITALE

Il nuovo sito di Trieste Trasporti sarà online da gennaio, con un'interfaccia grafica completamente rinnovata: non più solo uno spazio dove ospitare comunicazioni istituzionali, ma un luogo di confronto, eventi, idee, servizi

Da gennaio Trieste Trasporti avrà un nuovo sito internet. Interattivo, ricco di informazioni, consigli, notizie e contenuti multimediali. Dal web, proveremo a raccontare la nostra idea di città, di mobilità, di innovazione. Non più, non solo uno spazio dove ospitare comunicazioni istituzionali, ma un luogo di confronto e dibattito, di eventi e idee. Con un'interfaccia grafica completamente rinnovata (navigabile da qualunque dispositivo), accanto alle consuete news su viabilità e trasporti pubblici, parleremo dei tanti progetti a cui l'azienda sta lavorando e daremo, al contempo, voce al territorio, ai clienti, ai partner, alle istituzioni. Interattivo, dinamico, divertente, il sito ospiterà un blog e, fra l'altro, sezioni dedicate a shopping e turismo e, naturalmente, alle informazioni di servizio.

Non solo. Insieme con il nuovo sito, Trieste Trasporti farà capolino anche sui social network (territorio dove a lungo siamo stati prudenti, forse oltremisura): all'attuale profilo Twitter (l'unico al momento attivo), si aggiungeranno progressivamente Facebook, Instagram e LinkedIn. Con un unico obiettivo: essere sempre più vicini alla città e alle tante, tantissime persone che ogni giorno viaggiano sui nostri autobus e fanno uso dei nostri servizi.

Ma il progetto, si diceva, è soprattutto un cantiere aperto, una piazza dove incontrarsi, condividere, raccontare: se avete idee, suggerimenti, storie, fotografie, filmati, documenti o materiali storici, scrivete a comunicazione@triestetrasporti.it, indicando possibilmente un recapito telefonico dove potervi ricontattare. Oggi il sito internet di Trieste Trasporti fa circa 3,5 milioni di visualizzazioni singole all'anno, in più di un milione di sessioni. L'obiettivo - ambizioso, persino velleitario - è di raddoppiare questi numeri entro il 2021. Noi ci crediamo. Ma dipende anche da voi.

Il servizio di mobile ticketing via SMS è operativo solo sulle reti italiane degli operatori TIM, Vodafone e Wind Tre. Non ci sono limitazioni invece se l'acquisto avviene tramite APP con carta di credito.

DOMANDE E RISPOSTE

Come acquistare un biglietto da smartphone

Come si fa ad acquistare un biglietto per l'autobus con lo smartphone?

Ci sono due possibilità: il biglietto può essere acquistato sia tramite SMS e sia tramite APP. Nel primo caso basta inviare un SMS al numero 4850850 con il testo TST per un biglietto orario (60 minuti) oppure TSTG per un biglietto giornaliero. Il messaggio di risposta deve essere conservato ed esibito in caso di controllo. Nel secondo caso è invece necessario scaricare l'APP di Trieste Trasporti (disponibile per Android e iOS), fare click alla voce "Acquista biglietto", scegliere la modalità di pagamento e confermare.

Come avviene il pagamento quando i biglietti sono acquistati via smartphone?

Nel caso il biglietto venga acquistato via SMS, il pagamento avviene con credito telefonico. Se invece si acquista tramite APP, è possibile scegliere se pagare con credito telefonico oppure con carta di credito o carta prepagata.

Qual è il prezzo dei biglietti acquistati via smartphone?

Il prezzo dei biglietti elettronici è lo stesso dei biglietti cartacei: 1,30 euro per i biglietti orari da 60 minuti e 4,50 euro per i biglietti giornalieri. Nel caso di acquisti via SMS, alla tariffa del biglietto può aggiungersi il costo del messaggio, se previsto dal proprio piano tariffario.

Su quali reti è operativo il servizio di mobile ticketing?

Il servizio di mobile ticketing via SMS è operativo solo sulle reti italiane degli operatori TIM, Vodafone e Wind Tre. Non ci sono limitazioni invece se l'acquisto avviene tramite APP con carta di credito.

Quando bisogna acquistare i biglietti?

I biglietti devono essere acquistati e confermati prima di salire a bordo. Se si sale a bordo senza aver prima ricevuto il messaggio di conferma, si incorre in una sanzione amministrativa che, in misura ridotta, è pari a 70 euro.

UNO SPAZIO DI CONFRONTO, DIALOGO E DISCUSSIONE

muoversi bene è uno spazio di confronto, dialogo e discussione, aperto ai dipendenti di Trieste Trasporti ma anche, e soprattutto, alle tante persone che ogni giorno viaggiano sui nostri autobus e fanno uso dei nostri servizi, e che rappresentano il nostro più importante patrimonio. Numero dopo numero,

la newsletter crescerà con voi, con le vostre idee, le vostre lettere, le vostre fotografie, i vostri suggerimenti. Per inviarci materiali, articoli o segnalazioni, scrivete a muoversibene@triestetrasporti.it, indicando il vostro nome e cognome e possibilmente un recapito telefonico dove potervi ricontattare.



www.hoptour.it info 040 9720020 via Machiavelli 1

Scopri Trieste
con gli autobus del servizio hop-on hop-off di YesTour e Trieste Trasporti

muoversi bene

bimestrale di informazione

DIRETTORE RESPONSABILE

Pier Giorgio Luccarini

PROGETTO GRAFICO, IMPAGINAZIONE E COORDINAMENTO

Michele Scozzai

REDAZIONE

Ivo Borri, Annalisa Gomezel, Stefania De Gavardo

FOTOGRAFIE

Ivo Borri, Marino Sterle, Transit Protocol (Medium)

TRIESTE TRASPORTI SPA

Consiglio di amministrazione

PRESIDENTE Pier Giorgio Luccarini

AMMINISTRATORE DELEGATO Aniello Semplice

CONSIGLIERI

Alberto Toneatto, Gabriella Rebeschini, Federica degli Ivanisovich

Redazione e amministrazione

via dei Lavoratori 2 - 34144 Trieste

Registrazione Tribunale di Trieste

Autorizzazione del Presidente n. 7/2019 del 30 settembre 2019 (3043/2019 VG)