

## Soddisfazione del Cliente indagini 2012

di Ivo Borri

Nel corso dell'indagine di Customer Satisfaction 2012, volta a conoscere il livello di soddisfazione e le aspettative della clientela, sono state effettuate 1.600 interviste, coerenti per argomento e per ampiezza con l'indagine svolta nel 2011 e negli anni precedenti, onde consentire all'Azienda di confrontare le opinioni emerse e valutare meglio gli esiti delle iniziative adottate tra un'indagine e l'altra.

In sintesi, l'indagine mette in evidenza come sia stato mantenuto, ed in molti casi anche migliorato, il livello di gradimento delle varie macro-voci oggetto dell'indagine. Questi i valori delle medie di soddisfazione per ogni categoria esaminata:

RETE E COPERTURA ORARIA (89,2% - nel 2011 88,5%); TEMPO TOTALE DI VIAGGIO (92% - nel 2011 91,8%); FACILITÀ DI USO DEL SERVIZIO (89,7% - nel 2011 90,6%); SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PASSEGGERO (88,8% - nel 2011 88,9%); AFFIDABILITÀ (87,7% - nel 2011 86,2%); COMFORT (81,6% - nel 2011 80,9%); RISPETTO DELL'AMBIENTE (90,7% - nel 2011 91,1%); PERSONALE (87,3% - nel 2011 87,0%); TUTELA E MONITORAGGIO (84,5% - nel 2011 83,6%).

A conferma dell'ottimo risultato, anche la voce che sintetizza il PARERE COMPLESSIVO da parte del cliente riguardo al servizio svolto da Trieste Trasporti, attestatosi al 95,2% (94,9% nel 2011).

L'assenza di significative flessioni dei dati non può che gratificare la Società e tutti i dipendenti, che vedono così riconosciuto ed apprezzato il loro impegno quotidiano e vengono ulteriormente stimolati a mantenere e, ove possibile, a migliorare ulteriormente i molteplici aspetti che disegnano la qualità del servizio.

Di recente, inoltre, è stata condotta da una società specializzata in tali attività un'ulteriore indagine, denominata del "Cliente Misterioso", per monitorare la qualità del servizio erogata. Quella del Mystery Client per il Trasporto Pubblico Locale è una me-

todologia di ricerca non intrusiva che consiste nell'inviare presso l'azienda, a bordo dei mezzi o presso le fermate, persone selezionate ed istruite che chiedono informazioni (anche al N. Verde) e usufruiscono del trasporto pubblico, non svelando la propria identità e comportandosi come normalissimi utenti del servizio. Nella realtà queste persone, conoscendo in anticipo e nel dettaglio ciò che si deve valutare, osservano come si presenta il luogo di rilevazione e come si comporta il personale. Al termine della visita viene compilato un questionario circa l'esperienza compiuta. Il Mystery Client consente di calarsi completamente nella prospettiva del cliente medio, per capire cosa effettivamente accade quando il cliente usufruisce dei servizi e/o chiede un'informazione al personale preposto. Bene, anche in questo caso, i valori ottenuti da tale indagine non hanno fatto altro che confermare l'ottimo livello di qualità erogata da Trieste Trasporti, con

percentuali di conformità tra l'88,6% (BUS e fermate) e il 94,4% (Numero Verde e sportello Biglietteria).

Supportata da tali risultati, Trieste Trasporti si è spinta ancor oltre, richiedendo ed ottenendo di recente la certificazione del proprio Servizio di Trasporto Pubblico secondo i dettami della Norma UNI EN 13816:2002 che richiede, a chi la applica, di tenere sotto controllo le 4 tipologie di qualità che misurano il servizio di trasporto: ATTESA, PROGETTATA, EROGATA e PERCEPITA. L'ottenimento di tale risultato ad opera dell'Ente di Certificazione TÜV Italia, abbinato alla già consolidata certificazione integrata Qualità, Ambiente e Sicurezza, rappresenta perciò un ulteriore traguardo importante per Trieste Trasporti. ■

Argomento della domanda	2012	2011
<b>RETE E COPERTURA ORARIA</b>		
1) Linee di collegamento	92,1%	91,4%
2) Copertura oraria del servizio nella giornata	87,3%	87,8%
<b>TEMPO TOTALE DI VIAGGIO</b>		
3) Durata del viaggio accettabile rispetto al tragitto percorso	92,0%	91,8%
<b>FACILITÀ DI USO DEL SERVIZIO</b>		
4) Reperibilità di biglietti e abbonamenti	86,2%	85,4%
5) Utilizzo dei distributori automatici di biglietti (% dei SI)	35,6%	34,4%
6) Soddisfazione per l'uso dei distributori automatici di biglietti	83,4%	87,5%
7) Chiarezza e comprensibilità dei libretti con gli orari	89,9%	89,7%
8) Informazioni alle fermate	83,5%	83,4%
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO E DEL PASSEGGERO</b>		
9) Sicurezza del viaggio	92,7%	93,1%
10) Sicurezza personale e patrimoniale	84,9%	84,6%
<b>AFFIDABILITÀ</b>		
11) Frequenza delle corse	88,2%	86,4%
12) Puntualità dei mezzi	87,7%	86,2%
<b>COMFORT</b>		
13) Pulizia e condizioni igieniche interne dei mezzi	83,3%	81,6%
14) Comodità dei posti a sedere	79,9%	80,2%
<b>RISPETTO DELL'AMBIENTE</b>		
15) Impegno per l'ambiente	90,7%	91,1%
<b>PERSONALE (conducenti - controllori - assistenti)</b>		
16) Professionalità dei conducenti	91,5%	89,9%
17) Cortesia e disponibilità del personale di controllo a bordo	87,4%	87,8%
18) Cortesia e disponibilità del personale presente negli uffici	82,9%	83,2%
<b>TUTELA E MONITORAGGIO</b>		
19) Utilizzo del Numero Verde (% dei SI)	15,1%	13,8%
20) Tempestività nelle risposte	82,9%	78,4%
21) Soddisfazione per le informazioni ricevute	82,9%	83,5%
22) Cortesia e disponibilità degli addetti al Numero Verde	87,8%	88,9%
<b>COMPLESSIVO</b>		
23) Percezione complessiva del servizio da parte del cliente	95,2%	94,9%
Qualità attesa (aspetti più importanti)	sicurezza/rete	
<b>SITO INTERNET</b>		
24) Conoscenza e utilizzo del sito internet (% dei SI)	29,3%	28,6%
25) Facilità di utilizzo del sito internet	97,2%	99,3%
26) Aggiornamento, utilità, completezza informazioni sul sito	98,1%	98,2%

## Notizie CRAL NAPOLEONICA

di Stefania de Gavardo

Grande successo anche quest'anno per la XXXIV edizione della Napoleonica, che si svolge tradizionalmente nei pressi del Santuario di Monte Grisa, il giorno della Festa della Repubblica e che si è disputata in concomitanza con la IV prova del Trofeo Provincia di Trieste e il XXXIII Meeting Nazionale A.N.C.A.M. Autoferrotranvieri.

Alla manifestazione hanno gareggiato 600 atleti con due vincitori d'eccezione, quali David Daris "volato" al traguardo dopo 8 chilometri di fatica in 27,03 minuti (tempo che rimane sempre lo stesso per i vincitori delle ultime 3 competizioni) e la cadarina Daniela Dal Forno con 32,16 minuti.

Quest'anno ha presenziato, come gradito ospite d'onore, l'alpinista e scrittore Spiro Dalla Porta Xydias che, a ben 95 anni, ha assistito alle premiazioni dopo aver emozionato pubblico e atleti con un toccante discorso sul corretto rapporto di scambio e rispetto tra l'uomo e la natura.

Ringraziamenti sinceri vanno spesi per la sezione CRAL Atletica Giovanile della Trieste Trasporti, per Claudio Argenti, per Guido Giorio e Gianfranco Cervinani, per tutti i parenti e gli amici che hanno supportato gli organizzatori, gli sponsor (in particolare "La via degli artisti viaggi"), la Provincia di Trieste assieme agli altri Enti ed infine per il signor Pilato, fac-totum del ristoro Monte Grisa, che ha ospitato la manifestazione per il quarto anno consecutivo.

Si ringrazia inoltre il collega Edoardo Coral che ha offerto due opere di scultura come premi per la prima Società classificata e per il vincitore del Memorial Braico.

Classifica ANCAM:  
1° ATAC ROMA  
2° ATM MILANO  
3° TRIESTE TRASPORTI

Di seguito i principali risultati ottenuti dagli atleti triestini:  
**Carrella Raffaele:** Camp. Italiano Autoferrotranvieri M. 50 e vincitore XI Trofeo Braico  
**Paluello Roberto:** Camp. Italiano Autoferrotranvieri M. 60

**Jerman Loris:** Vice-Camp. Italiano Autoferrotranvieri  
**Palermo Antonio:** Vice-Camp. Italiano Autoferrotranvieri



## CALCIO

Ci racconta il collega Massimo Furlan, referente per la Sezione Calcio del nostro CRAL, di sabato 16 giugno scorso, giornata in cui la nostra formazione ha partecipato al 1° Campionato Nazionale Autoferrotranvieri del gruppo ARRIVA, organizzato dal CRAL Autoferrotranvieri di Como in collaborazione con ASF AUTOLINEE Como. Nove sono state le Aziende del gruppo ARRIVA che si sono



informazioni utili 800-016675

### Servizio estivo dei BUS

Con domenica 10 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, agli stabilimenti balneari);  
• 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 e la Carta dei Servizi (edizione 2012) sono stati distribuiti in allegato ai quotidiani Il Piccolo (7 giugno) e Primorski Dnevnik (10 giugno) e sono disponibili presso l'URP di via dei Lavoratori n°2. Per informazioni: Numero Verde 800-016675; sito internet [www.triestetrasporti.it](http://www.triestetrasporti.it); e-mail [urp@triestetrasporti.it](mailto:urp@triestetrasporti.it).

### Orari estivi degli uffici aperti al pubblico

Da lunedì 2 luglio a venerdì 31 agosto gli sportelli aziendali di via dei Lavoratori n°2 osservano il seguente orario di apertura al pubblico:

- Biglietteria - Ufficio relazioni con il pubblico - Protocollo - Illeciti amministrativi - Oggetti rinvenuti - Responsabilità civile: dal lunedì al venerdì 8.30-12.30;
- Ufficio Cassa della Ragioneria (pagamento fatture): dal lunedì al venerdì 9.00-12.00.

**Linea mare Trieste-Barcola-Grignano-Sistiana**  
Dal 17 giugno all'16 settembre è nuovamente in servizio la linea marittima stagionale Trieste-Barcola-Grignano-Sistiana. Il collegamento prevede 5 corse al giorno da Trieste, 3 delle quali prolungate fino a Sistiana. Anche quest'anno le partenze vengono effettuate dalla radice del molo Bersaglieri (angolo riva Nazario Sauro).

contese il primo posto: SAIA Brescia, SAB Bergamo, SAF Udine, KM Cremona, ASF Autolinee Como, SIA Brescia, SADEM Torino, SAL Lecco e TRIESTE TRASPORTI. Il Torneo, che si è svolto a Grandate (Como), in una splendida cornice collinare, anche se in una giornata di caldo "africano", era strutturata in tre gironi, in cui si classificavano le prime squadre di ogni girone e la miglior seconda. Dopo aver vinto il nostro girone contro SAF e SAL, ci siamo ritrovati nuovamente in semifinale con i cugini regionali di Udine, miglior seconda, che ci hanno sconfitti per 2 a 1. Nella finale del 3° - 4° posto, ai rigori, abbiamo perso infine contro la SADEM che, secondo il parere di Massimo, era la squadra più forte del Torneo.

La nostra formazione si ritiene soddisfatta del risultato ottenuto, vista la panchina "corta" e la conseguente scarsità di ricambi: il 4° posto su 9 formazioni partecipanti rimane pur sempre una posizione prestigiosa.

Per quanto riguarda il prossimo futuro, il giorno 9 settembre, a Trieste, sul campo di Rozzolo Melara, sarà organizzato il **Trofeo 4 Provincie 2012** con Udine, Gorizia e Pordenone, intitolato per la prima volta al collega recentemente scomparso, CAIO CATTONAR. A fine competizione tutte le squadre partecipanti avranno modo di pranzare assieme.

Il 22 settembre prossimo si terrà inoltre il consueto appuntamento a Milano per il **9° Memorial Pepe/2° Memorial Delli Carri**, al quale partecipiamo da 4 anni e che è organizzato dalla SEZ. CALCIO della fondazione ATM Milano.

In autunno ricomincerà infine il Torneo interno con la consueta formula del girone d'andata e di ritorno. L'ultimo campionato, conclusosi da poco, ha visto prevalere la determinata formazione del San Sabba.

Chi lo desidera può tenersi aggiornato su facebook digitando CralTriesteTrasporti Sezione Calcio.

## VARIE

Il CRAL TRIESTE TRASPORTI, in collaborazione con il PATTINAGGIO ARTISTICO JOLLY e TERGESTE TIGERS HOCKEY presenta la Sagra dell'Allegria che si terrà ogni venerdì, sabato e domenica presso l'impianto sportivo del Pattinaggio Jolly a Giarzolle, fino al 26 agosto.

URP - Reclami di Giugno			
Argomento	N.	Fonte	N.
Comportamento	46	N.Verde	41
Autobus	7	E-mail	10
Disinformazione	7	On-line	7
Servizio	3	Ufficio	2
Fermata	1	Lettera	2
		Telefono	1
		Articolo	1
<b>RECLAMI</b>	<b>64</b>	<b>CONTATTI</b>	<b>1330</b>
<b>% reclami su totale contatti 4,81 %</b>			

## Editoriale



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

È con vivo piacere che colgo l'occasione per salutare tutto il personale di Trieste Trasporti, grande Azienda che da qualche mese ho l'onore di presiedere.

Come noto, purtroppo il particolare momento storico che stiamo vivendo presenta non poche minacce e criticità sia a livello generale (spending review, mancato rinnovo contrattuale, ecc.) sia a livello locale (ricadute del PGTU sul servizio), per non parlare delle numerose incognite legate al nuovo Piano Regionale del Trasporto Pubblico Locale e alla prossima gara il cui bando uscirà a breve con contenuti non ancora definiti. Il nuovo CdA si trova quindi ad amministrare l'Azienda in un periodo molto delicato e potenzialmente ricco di novità, con l'obiettivo di mantenere ed eventualmente ulteriormente incrementare l'elevata qualità del nostro servizio, la cui utilità sociale, economica ed ambientale è di estrema rilevanza nell'interesse della collettività.

Sono convinto che questa nostra Azienda possieda al suo interno professionalità e competenze di alto livello con le quali affrontare le sfide dei prossimi mesi e, preso atto da parte di tutti delle difficoltà che investono il settore, sono certo di poter contare sulla collaborazione e l'impegno di tutti per il futuro del nostro lavoro. C'è davvero bisogno del contributo di ognuno e soprattutto della disponibilità a fare gioco di squadra, ciascuno nel proprio contesto e ruolo, perché si vince o si perde tutti assieme. E noi siamo qui per vincere.

**Giovanni Longo**

Presidente

## La parola alle autorità

intervista a **GIOVANNI LONGO**  
Presidente del Consiglio di Amministrazione di Trieste Trasporti SpA  
a cura di **Ingrid Zorn**

**Se la Sua nomina in TT fosse la trama di un film, potremmo iniziare con un titolo della serie "A volte ritornano"?**

Simpatico questo titolo, anche se ci tengo a precisare che a volte, come nel mio caso, si ritorna con in testa un "cappello" diverso! È vero che mi sono già occupato di trasporto collettivo per questa Azienda in particolare ma anche per altre realtà fuori Trieste, sia dal punto di vista tecnico che da quello squisitamente legato alla ricerca. Come Università abbiamo già collaborato alla fine degli anni '90 con l'allora ACT in una serie di progetti europei. Anche sotto il profilo della didattica l'Azienda ha sempre ospitato diverse visite degli studenti di Ingegneria e pertanto nel tempo ho potuto conoscere un po' il modo di lavorare di Trieste Trasporti e le problematiche legate al trasporto collettivo.

Ora mi trovo invece ad occuparmi di questi argomenti da un punto di vista diverso ed è per me una sfida molto interessante e, in termini di esperienza, un notevole arricchimento. Tra i miei obiettivi c'è sicuramente anche quello di mettere a disposizione di TT quelle che sono le mie competenze, finora prevalentemente tecniche.

**Chi è Giovanni Longo, nel lavoro ma anche nella vita?**

Sono ingegnere dei trasporti e docente

presso la Facoltà di Ingegneria di Trieste proprio di Ingegneria dei Trasporti. Nell'ambito di questa attività mi occupo in particolare, sia dal punto di vista della ricerca che della didattica, del trasporto collettivo. Svolgo anche attività di applicazione pratica dei risultati ottenuti, lavorando in Italia e anche all'estero.

Nella vita sono sposato da quasi 17 anni, ho tre figlie, di 16, 14 e 9 anni. Sono molto fiero ed orgoglioso della mia famiglia che rappresenta la dimensione della mia persona che ritengo essere più importante. Infatti mi sostiene nell'affrontare la vita quotidiana e le sfide del lavoro ed è essa stessa a dare un senso al mio lavorare. Trovo infatti che sia molto importante avere una dimensione affettiva e una prospettiva "verticale" che consente di affrontare la vita in maniera piena e solidale.



I nuovi ingressi nel CdA. Da sinistra: Giovanni Longo, Gianfranco Patuanelli, Vittorio Alberto Torbianelli e Giuliana Zagabria

## Nuovi Organi Societari (Maggio 2012)

L'Assemblea dei Soci ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione nelle persone dei signori Ambrogio Benaglio, Giovanni Longo, Cosimo Paparo, Gianfranco Patuanelli, Vittorio Alberto Torbianelli e Giuliana Zagabria.

Sono stati inoltre nominati il presidente del Collegio Sindacale Pompeo Boscolo, i membri effettivi Ave Nichetti e Alessandro Pampuri e i membri supplenti Tiziana Pacifico e Rodolfo Pobega. Il nuovo Consiglio di Amministrazione ha nominato al suo interno il presidente Giovanni Longo, la vicepresidente Giuliana Zagabria e l'amministratore delegato Cosimo Paparo.

**Un pregio ed un difetto che si riconosce?**

Sui pregi e i difetti sono del parere che sia più facile far giudicare agli altri, altrimenti uno rischia sui pregi di passare per presuntuoso e sui difetti per falso modesto. Devo dire che di difetti ne ho tanti: alle volte ad esempio ho la sensazione di essere un po' indeciso e disordinato (il principale difetto attribuitomi anche da mia moglie!).

Per quanto riguarda i pregi, vorrei illudermi di poter mettere a disposizione dell'azienda un po' delle mie competenze. Un pregio che i miei colleghi mi attribuiscono è quello di avere una certa predisposizione a trovare un equilibrio



tra le diverse posizioni. Se è vero, potrebbe essere un elemento interessante proprio nel momento attuale: stiamo per affrontare delle sfide in cui bisogna comporre problematiche e interessi diversi in un quadro di unione e di sintesi effettivamente difficile. Per restare nel breve periodo, trovare una mediazione sulle tematiche che vedono interagire il Comune, la Provincia e l'Azienda sul tema del Piano del Traffico, può essere una sfida molto importante.

**Da privato cittadino utilizza spesso i mezzi pubblici?**

Come cittadino uso spesso i mezzi pubblici e lo fa anche la mia famiglia. Ritengo infatti che, in particolare a Trieste, il servizio offerto sia di qualità molto elevata, sia in termini di capillarità che di qualità dei mezzi e del modo di viaggiare. A questo proposito ritengo che tutti i dipendenti debbano essere orgogliosi di lavorare per questa azienda e del servizio che offre. Non a caso abbiamo dei risultati molto lusinghieri che escono annualmente dall'indagine telefonica di Customer Satisfaction. A volte devo usare il mezzo privato perché ci muoviamo in tanti e con scarso tempo a disposizione, ma devo dire che una fra le mie prime scelte è proprio il mezzo pubblico, sia a Trieste, per i motivi che dicevo, ma anche quando mi trovo in giro per il mondo.

**Quali sono secondo Lei le priorità di intervento sul trasporto pubblico locale triestino?**

È una domanda abbastanza difficile, perché avendo di fronte il grande tema della gara e dovendo soprattutto interloquire con diversi soggetti istituzionali che hanno ognuno le proprie visioni, non è facile capire quali possano essere le priorità. Credo che sia necessario da un lato continuare a migliorare la qualità del servizio fornito quotidianamente ai nostri clienti cercando poi di mantenerla e dall'altro, se possibile, valutare eventuali modifiche alla rete ma solo nella misura in cui queste possano andare nella direzione di servire meglio le esigenze della domanda. Sono del parere che si debba investire ulteriormente nella direzione del miglioramento tecnologico, campo nel quale l'Azienda ha fatto molto già a partire dagli anni '90. Da un altro punto di vista mi sembra importante riuscire ad attivare a livello cittadino (ma anche regionale) un approccio di sistema alla pianificazione e gestione della mobilità, in cui il trasporto pubblico faccia la sua parte, integrata però in una visione della mobilità che sia veramente d'insieme. Per ottenere ciò credo che sia importante attivare sinergie con gli altri soggetti istituzionali coinvolti, nell'interesse dei cittadini e di Trieste nel suo insieme. ■

**Bilancio 2011**

di **Cosimo Paparo**

L'Assemblea dei Soci, tenutasi il 7 maggio, ha approvato il bilancio della Società per l'anno 2011, che chiude con un utile di € 3.715.377 dopo le imposte. La stessa Assemblea ha deliberato la distribuzione di un dividendo, pari a 120 euro per azione, per un totale di € 4.080.000 (60% A.M.T. Trasporti e 40% ARRIVA Italia), utilizzando anche utili accantonati negli anni precedenti. Al risultato operativo di € 6.929.873 hanno contribuito anche le plusvalenze realizzate sulla vendita di 33 autobus usati, con un'età superiore agli 8 anni, per € 2.972.000. Nel corso del 2011 sono stati effettuati investimenti per complessivi € 9.605.000, di cui € 9.284.000 per l'acquisto di 33 nuovi autobus, portando così, al 31 dicembre 2011, la flotta aziendale ad un'età media inferiore ai 4 anni (la media italiana è di 11 anni). Rispetto al 2010, si è avuto un aumento dell'1,7% dei ricavi complessivi e dell'1,5% dei costi di produzione.

AUTOBUS al 31/12	2011	2010
Flotta	273	273
Autobus dotati di pedana	99,3%	97,8%
Motori EURO 3	1,1%	2,9%
Motori EURO 3 + CRT	28,4%	38,6%
Motori EURO 4	8,9%	8,9%
Motori EURO 5	1,1%	1,1%
Motori EEV	60,5%	48,2%
Aria condizionata conducente	100%	100%
Aria condizionata integrale	100%	100%
Indicatore di linea a led luminosi	100%	100%

Nei costi del personale è ricompreso il valore complessivo del premio di risultato, pari a circa € 1.400.000, distribuito al 75% dei dipendenti.

L'esercizio di TPL su gomma si è svolto con regolarità, sviluppando 13.041.432 km. La produzione chilometrica per il 57,51% è stata effettuata con autobus dotati di motorizzazioni EEV. Si conferma che le caratteristiche strutturali del servizio offerto, 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 dati dell'indagine sulla soddisfazione dei clienti.

Il trasporto pubblico locale su ferro - tram di Opicina - ha sviluppato nell'anno 139.720 km. La revisione speciale quinquennale dell'impianto funicolare, di competenza della Trieste Trasporti, è stata programmata per essere eseguita in contemporanea con i lavori

della sostituzione delle pulegge a carico del Comune; in questo modo si auspica di evitare un doppio fermo dell'impianto per non penalizzare gli utenti.

I servizi marittimi svolti dalla Società nel corso del 2011 mediante un contratto di noleggio con l'armatore Delfino Verde Navigazione, hanno sviluppato 39.908 miglia nautiche (28.022 sulla Trieste-Muggia e 11.886 sulla Trieste-Barcola-Grignano-Sistiana), trasportando l'11% di passeggeri in più. Su tali servizi graverà anche per il 2012 il costo dell'iva indetraibile. Fin qui i numeri delle risorse umane e strumentali e dei macro-risultati in "euro", ricordando che in questa azienda esistono "persone" che, con la loro professionalità e disponibilità danno, quotidianamente, un valore aggiunto importante: lo spirito di servizio.

Ma, come sappiamo, in vista della prossima gara prevista per i primi mesi del 2013, i nostri dati sono sotto osservazione da parte di vari competitori del settore. E le analisi puntano a mettere a fuoco la nostra reale produttività per unità di prodotto (in altre parole i ricavi a chilometro e i costi a chilometro) che dovrà confrontarsi con lo standard che sarà contenuto nel prossimo bando regionale. È di questi giorni la notizia di un raggruppamento formato tra le Ferrovie dello Stato italiane, imprese private e cooperative, per l'aggiudicazione dell'intera azienda

ATAF di Firenze (1.400 dipendenti). Ciò dimostra, se ve ne fosse bisogno, che la concorrenza, nella fase di gara, c'è e si farà sentire anche in un'area territoriale regionale come la nostra. ■

DATI CARATTERISTICI AL 31/12	2011	2010
Organico inclusi dirigenti	832	832
Organico dei conducenti di linea	611	609
Flotta autobus	273	273
Vetture tranviarie	6	6
Pullman GT	1	1
Scuolabus	8	8
Produzione chilometri TPL gomma	13.041.432	13.074.447
Produzione chilometri TPL ferro	139.720	140.835
Velocità commerciale rete TPL	14,77	14,76
Percorrenza media conducente TPL FTE	21.829	21.878
Percorrenza media autobus TPL	47.850	47.892
Percorrenza media tram TPL	23.603	23.473
Percorrenza media TPL BUS + TRAM	47.329	47.367
Produzione chilometri atipici e noleggi	80.570	82.469
Passeggeri trasportati TPL	70.129.285	69.963.170
Passeggeri trasportati marittimo	80.673	72.204
di cui Trieste-Muggia	64.784	59.645
Trieste-Barcola-Grignano	10.547	9.100
prolungamento a Sistiana	5.342	3.459

**33 all'anno...**

di **Roberto Gerin**

Anche quest'anno l'azienda ha completato il percorso di rinnovo della propria flotta autobus, immatricolando trentatré nuovi mezzi nello scorso mese di giugno. Sono trentadue autobus Mercedes Citaro (19 da 10,5 metri e 13 da 12 metri) ed un autobus Rampini Alé da 7,7 metri. L'acquisto, per un valore complessivo di oltre nove milioni di euro, rientra negli impegni che l'azienda ha sottoscritto con la Provincia di Trieste in fase di proroga del contratto di servizio fino al 31/12/2014.

Prima di evidenziare i principali vantaggi che l'inserimento dei nuovi bus porterà, è doveroso esprimere soddisfazione per la capacità che l'azienda dimostra nel mantenere questo ambizioso programma d'acquisto di nuovi autobus che, unica in Europa, la porta ad avere una flotta mezzi con un'età media complessiva di soli quattro anni ed un'età massima di otto.

Dal punto di vista ambientale, i veicoli sono tutti classificati EEV e quindi presentano un bassissimo impatto, sia in termini di emissioni inquinanti (particolato e ossidi d'azoto), che di consumo energetico (CO2). Se ad esempio consideriamo un autobus con un riempimento anche solo del 50%, la sua emissione di CO2 è di 390 gr/h per passeggero, valore corrispondente a quello di tre automobili di ultima generazione, EURO4, trasportanti ciascuna cinque passeggeri. Poiché, come noto, il tasso medio d'occupazione di un'automobile privata nell'ambito urbano è di tre passeggeri, possiamo concludere che la "carbon footprint" di tali autobus è nettamente inferiore, e quella complessiva dell'azienda conferma il trend di riduzione, in linea con i più avanzati obiettivi europei.

La riduzione nella produzione di CO2 è diretta conseguenza dell'innovativo sistema motore/cambio marce automatico di tali veicoli, che consente una riduzione di alcuni punti percentuali nel consumo di gasolio e cioè nel consumo energetico. Tali cambi automatici provvedono ad una gestione intelligente della marcia selezionata, sulla base della potenza necessaria (pendenza, carico a bordo), migliorando anche il comfort per i passeggeri e per i conducenti, e provvedono allo spegnimento automatico del motore dopo alcuni minuti di inattività. Di alto livello sono anche le altre dotazioni, come la pedana per disabili ad azionamento elettrico, la climatizzazione interna ed il gradino della porta anteriore a soli 24 cm da terra. Con queste immatricolazioni è aumentata significativamente la flotta di auto-



bus Mercedes, che è diventata il secondo marchio in azienda dopo Irisbus. Il veicolo Rampini Alé, sempre con caratteristiche d'emissione EEV, presenta le già note caratteristiche di potenza e maneggevolezza, che, unico nel panorama nazionale, lo rendono idoneo all'impegnativo

**Progetto "Anziano sicuro"**

di **Ingrid Zorn**

L'anno 2012 è stato proclamato dalla Commissione Europea come "Anno dell'invecchiamento attivo e della solidarietà fra le generazioni". A Trieste la percentuale delle persone "over 65" supera il 25% ed è pertanto di fondamentale importanza divulgare il messaggio che l'anzianità non è un peso, né per forza di cose una condizione svantaggiosa. Promuovere un invecchiamento di successo attraverso il movimento, delle sane abitudini di vita e delle iniziative che coinvolgono le persone anziane anche in ambito sociale è uno degli obiettivi di una innovativa campagna, ideata da due trainer professionisti della palestra Pr1me Club, Mario Bertolini e Giulio Leopaldi, e subito appoggiata da Trieste Trasporti. L'idea è stata quella di intervenire con un'azione concreta e pratica direttamente "sul campo", per insegnare alle persone come prevenire alcune tipologie di incidenti che possono compromettere seriamente la salute. In un contesto particolare come quello del trasporto pubblico, sono state svolte delle corse riservate (gratuite ma con prenotazione obbligatoria) su autobus urbani, a bordo dei quali vi erano degli istruttori del Pr1me Club che hanno insegnato ai partecipanti le principali tecniche e qualche truccetto per riuscire a mantenere l'equilibrio e prevenire eventuali cadute. Le uscite sono state svolte nelle seguenti date e sui percorsi descritti, con partenza alle ore 11:00:



esercizio lungo la via Bonomea. Ovviamente gli acquisti rispondono anche alle esigenze di comfort e sicurezza dei conducenti, che possono operare in una cabina di adeguate dimensioni con una notevole ergonomia dei comandi e con sedili ad elevatissima capacità d'assorbimento delle asperità stradali. Fa indubbiamente piacere, quando i veicoli nuovi entrano in servizio, ricevere via e-mail e SMS, i commenti, da cui traspare non poca invidia e ammirazione, di colleghi e conoscenti di altre aziende italiane, che si trovano ancora ad operare con veicoli di vecchia generazione, con notevoli problemi di emissioni e conseguenti esigenze di retrofit ed a volte di reperimento di ricambi. Fortunatamente Trieste Trasporti SpA ha avuto la possibilità, la volontà e la capacità di chiudere tali capitoli. ■



- giovedì 10 maggio - LINEA 6 (San Giovanni - Barcola);
- giovedì 17 maggio - LINEA 20 (Stazione Centrale - Muggia);
- giovedì 24 maggio - LINEA 39 (Stazione Centrale - Opicina);
- giovedì 31 maggio - LINEA 44 (Piazza Oberdan - Duino).

In occasione delle diverse uscite le persone hanno approfittato per rivolgere al personale di TT varie domande sul trasporto pubblico locale in generale (linee, percorsi, orari, tariffe) ma anche su alcuni aspetti che toccano in particolare le persone anziane (il funzionamento delle pedane mobili, i posti a sedere riservati, gli abbonamenti agevolati, ecc.).

La clientela ha gradito molto l'iniziativa, tant'è che ad ogni uscita i partecipanti aumentavano, arrivando ad esaurire tutti i posti disponibili durante l'ultima corsa. Va rivolto un ringraziamento ai due colleghi conducenti impegnati nel servizio (Luigi Boscolo e Romeo Stipančich) e a tutti coloro che hanno collaborato alla riuscita dell'iniziativa che, visto il successo, potrà essere ripetuta anche nel prossimo futuro! ■

**Trieste... dal finestrino**

di **Alessandro Antonello**

Quinta estate con "Trieste dal finestrino"! Siamo passati nel giro di alcuni giorni da meno di 15 gradi a oltre 30 gradi e se ciò vi ha procurato qualche acciacco ... tranquilli ... siete normali. Per consolarci beviamoci su qualcosa, magari una birra, perché viaggeremo su una vettura ad incontrare, al civico 75, l'ex fabbrica della birra Dreher.

Breve excursus sulla birra: pare che da quando l'uomo osservò casualmente che i cereali lasciati in acqua fermentavano, il successivo passo verso la scoperta della famosa bevanda fu breve, anche se, come scopriremo fra poco, la qualità e la digeribilità raggiunsero gli attuali livelli solo a partire dal 1800. Già i popoli della Mesopotamia e dell'Egitto ne furono grandi estimatori, tanto che la birra fu la bevanda dominante dell'epoca: divenne merce di scambio e di commercio e veniva usata anche durante le cerimonie religiose. Infatti, scritti sulla sua produzione sono stati ritrovati su alcuni testi sacerdotali.

Torniamo quindi allo stabilimento che venne edificato nel 1865 su iniziativa di alcune personalità di spicco del mondo dell'imprenditoria cittadina, che decisero di investire i loro denari proprio nella costruzione di una fabbrica di birra. I lavori furono eseguiti a tempo di record e l'opificio e l'intero comprensorio, di 35.000 mq, vennero completati nel solo giro di un anno, grazie all'impiego di 1.000 operai.



Una delle caratteristiche peculiari dell'area fu che venne pensata in modo che si inserisse nell'ambiente circostante e divenisse parte integrante del tessuto cittadino. L'incarico venne conferito all'ingegner Carlo Voelckner, specializzato nella costruzione di questo tipo di fabbriche, mentre la realizzazione degli edifici fu affidata all'architetto Giovanni Berlam.

Iniziata la produzione però i risultati non furono quelli sperati e fu così che entrò in scena la famiglia Dreher. Le sue origini risalgono al XVII secolo ma fu solo grazie all'intraprendenza di Franz Anton, birraio boemo trasferitosi a Vienna, che dal 1773 fu costruita la prima fabbrica e il marchio oltrepassò i confini dell'Impero. Di fondamentale importanza fu poi il figlio Anton che ebbe il grande merito di produrre una birra che, oltre ad essere di ottima qualità, era anche a bassa fermentazione e ciò, oltre ad affinarne il gusto, la rendeva anche molto più leggera (la Lagerbier). Inoltre nella ricetta venne inserito anche il luppolo che consentì finalmente al prodotto di poter essere conservato per mesi senza che la qualità ne risentisse.

Arriviamo infine a colui che prese in mano la fabbrica di Trieste, il nipote, anche lui di nome Anton. Costui proseguì l'opera d'innovazione dei suoi predecessori e fra le più importanti trasformazioni troviamo il primo impianto frigorifero industriale e l'utilizzo del vapore come forza motrice degli impianti. Oltre alla fabbrica non va dimenticata nemmeno l'annessa taverna dove, fino agli anni '80 dello scorso secolo, allietati da vivaci orchestre, i triestini potevano trascorrere allegre serate, gustando piatti tipici della cucina austriaca e triestina abbondantemente accompagnati da fiumi di "bionda" spumeggiante. Ora al posto del comprensorio c'è un centro commerciale e l'edificio principale è diventato una sede dell'Agenzia delle Entrate. Flussi e riflussi della storia: una volta si andava lì per farsi versare qualcosa, ora si è costretti a versare! Bene! Dopo questa "bevuta" virtuale, saggiamente, non ci mettiamo alla guida di un'automobile ma riprendiamo l'autobus fino al capolinea di S. Giovanni, da dove possiamo poi salire sulla linea 12 e recarci all'interno di un altro importante comprensorio, di tutt'altro genere però: l'area del Parco di S. Giovanni, ex sede del manicomio di Trieste.

Inaugurato nel 1908, la sua realizzazione fu resa necessaria dalla vertiginosa crescita della città, a cui si accompagnava purtroppo anche l'aumento del numero di persone sofferenti che necessitavano di un luogo di cura che fosse più a misura d'uomo. Il comprensorio venne realizzato seguendo le più moderne soluzioni dell'epoca che prevedevano la costruzione di vari padiglioni immersi nel verde, affinché gli ospiti potessero trarre beneficio anche dalle stesse caratteristiche architettoniche del luogo. Il progetto fu elaborato dall'architetto Ludovico Braidotti che distribuì le varie strutture con grande armonia, come in un immenso giardino. Lungo la tortuosa salita d'ingresso dalla parte bassa, trovavano posto i padiglioni gestiti dall'Ospedale Generale assieme ad un immobile dove venivano ricoverati i malati che potevano permettersi di pagare la degenza. A seguirne si trova il grande palazzo che all'epoca ospitava la direzione e proseguendo, ai lati del viale, sono simmetricamente disposti i padiglioni che ospitavano i malati a seconda del sesso e del tipo di patologia. Salendo ulteriormente, in fondo al viale una bianca scalinata separa la zona degenti dalla zona servizi,

dove vi erano le lavanderie, le cucine, una centrale termica nonché una chiesa, un teatrino, un bar e un'area "Villaggio Lavoro", dove i degenti potevano dare sfogo alla creatività. Un paese dentro la città, questo è tuttora il comprensorio di San Giovanni; l'idea della libertà dell'individuo fu ben lontano dall'essere messa in atto, anzi, per lunghi periodi i manicomi sono



stati luoghi dove la qualità della vita dei pazienti non era considerata un valore. Non abbiamo né lo spazio né le competenze per affrontare un simile argomento ma è d'obbligo ricordare quanto fatto negli anni '70 dal dott. Franco Basaglia (1924-1980) che dedicò la propria vita a ridare dignità umana a tutti coloro ai quali i disturbi mentali, per i più svariati motivi, non consentono più un'esistenza autonoma. La sua grande conquista, la Legge n°180 del 1978 (comunemente chiamata Legge Basaglia), spalancò definitivamente le porte dei manicomi su tutto il territorio nazionale e la loro sostituzione con dei centri territoriali.

Attualmente, dopo un periodo di degrado seguito alla chiusura, il comprensorio ha riacquisito tutta la sua bellezza. Grazie all'intervento di diversi enti pubblici e istituzioni, quasi tutti i padiglioni hanno trovato delle nuove destinazioni d'uso e anche il teatrino ha ripreso una notevole attività, dopo anni di chiusura. Buone ferie e alla prossima puntata! ■

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