



[a cura di Mariano Votta - Ufficio stampa Cittadinanzattiva-onlus]

TRASPORTI E SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Pressoché in contemporanea, sono state recentemente rese note due analisi in tema di servizi pubblici e relativo livello di soddisfazione dei cittadini. Ci riferiamo, in particolare, alla terza edizione dell'Osservatorio sulla customer satisfaction curato da Busacca & Associati in collaborazione con Doxa, e al IX Rapporto Pit Servizi.

La prima valuta le percezioni della clientela relative all'offerta dei servizi nel nostro Paese mediante un indice (ICSI, Italian Customer Satisfaction Index) che permette di effettuare comparazioni in grado di supportare decisioni a livello macro-economico, di settore e di azienda.

La seconda è il frutto delle segnalazioni (8.330, +25% rispetto all'anno prima) che i cittadini hanno rivolto nel 2008 al servizio di Cittadinanzattiva che fornisce gratuitamente assi-

stenza e tutela dei diritti nelle telecomunicazioni, nei servizi pubblici locali, nei servizi bancari, assicurativi e postali, in tema di energia, trasporti e P.A. Da questo ultimo studio risultano le telecomunicazioni in testa ai servizi più criticati dai cittadini (24% delle segnalazioni), anche se la vera emergenza riguarda l'erogazione dei servizi pubblici locali (+171% di reclami rispetto ad un anno fa), comparto nel quale è ricompreso il trasporto pubblico locale.

Dal canto suo, il citato Osservatorio conferma che il livello di soddisfazione dei clienti risulta più elevato nei settori a più alta intensità concorrenziale, come la Gdo e viaggi & vacanze. In fondo alla graduatoria, seppure in lieve miglioramento, i trasporti (cfr. tabella).

Analisi e punti di vista differenti che puntano il dito sul set-

CITTADINANZATTIVA-ONLUS
C.F.: 80436250585
centralino: 06367181
(dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);
Pit Servizi: 0636718555 (dal lunedì al venerdì 9.00/13.30)
mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it; fax: 0636718333
Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva, visita il sito o iscriviti alla newsletter settimanale su www.cittadinanzattiva.it

tore che maggiormente interessa questa rubrica. Dall'Osservatorio 2009 sulla customer satisfaction emerge inoltre che il settore dei trasporti non ne esce bene nemmeno alla prova del Referral Index, sorta di indicatore che misura il passaparola, ovvero la propensione a consigliare ad altri il servizio o a riacquistarlo: le spedizioni postali, le banche, gli operatori di telefonia fissa e appunto i trasporti sono i settori dove si toccano le più alte percentuali di detrattori. Maggiori elementi di dettaglio sono rintracciabili nei dati del Pit Servizi. Infatti, nella fruizione quotidiana del trasporto pubblico locale, i cittadini lamentano carenza del servizio (nel 38% dei casi), inaffidabilità dello stesso (37%) e politiche tariffarie poco aderenti ad un contesto di crisi economica che dovrebbe incentivare un maggior utilizzo del mezzo pubblico (25%).

La carenza del servizio, in particolare, è dovuta a scarsa frequenza nelle ore di punta di bus urbani ed extraurbani, carenza di bus che coprono le zone periferiche dei centri abitati, mancanza di scuolabus o improvvisa interruzione del servizio di trasporto gratuito riservato a disabili o dializzati, assenza di pensiline e panchine alle fermate. Ad Ortona, per esempio, con una petizione i cittadini hanno raccolto in pochi giorni oltre 460 firme per l'installazione di pensiline in prossimità di un ospedale e di una scuola lungo una strada provinciale. Le pensiline sono state installate nella seconda metà dell'anno dopo che da marzo era giunta la necessaria autorizzazione. Come dire, meglio tardi che mai, come spesso si esclama quando dalla fermata finalmente vediamo arrivare l'autobus. ■ ■ ■

La classifica della soddisfazione dei clienti in Italia. Il punteggio massimo è pari a 100

Settori	ICSI	Var. 2009-2008
Viaggi e vacanze	76,7	+0,8
Grande distribuzione	71,6	+1,4
Distribuzione di carburanti	70,9	+3,1
Assicurazioni	69,6	+1,1
Editoria quotidiana	69,6	+0,2
Fornitori energia	68,5	+5,1
Operatori telefonia mobile	67,4	-0,6

CITTADINANZATTIVA MONITORA ACTT TREVISO: PROMOSSA

Più luci che ombre per il servizio di trasporto pubblico fornito dall'Azienda Consortile Trasporti Treviso. A decretarlo, una recente analisi condotta da monitori civici di Cittadinanzattiva che per cinque settimane hanno proceduto a moltissimi sopralluoghi salendo e scendendo dai bus con tanto di griglie di osservazione alla mano, annotando ogni particolare e chiedendo riscontro all'utenza presente. Ne è emerso che il rispetto per l'ambiente e la cortesia sono - su tutti - i punti di forza del servizio, mentre tra gli aspetti da migliorare ci sarebbero le pochissime corse serali (con relativo disagio - per esempio - per chi rientra a Treviso dall'Aeroporto a fine giornata) e i ritardi nell'attraversamento di alcune zone. Ma andiamo con ordine. In assoluto, gli orari sono abbastanza rispettati escluso per alcune corse che nel loro tragitto incontrano grossi

snodi semaforici e passaggi a livello ferroviari. Copertura e regolarità del servizio per le utenze che si recano presso strutture sanitarie: i passaggi dei mezzi sembrano coprire le esigenze del servizio. Le pensiline di attesa sono coperte ed i posti a sedere sono garantiti da una o due piccole panchine che possono servire 4/6 persone. Garantita l'accessibilità al mezzo anche per le persone diversamente abili, agevolate dalla presenza sui mezzi di una pedana mobile. La pulizia dei mezzi e le condizioni igieniche all'interno come il decoro esterno è buono. In tema di comfort, diverse lamentele vengono mosse dagli utenti per l'aria condizionata che in alcuni mezzi ha la regolazione bloccata. Ulteriori aspetti analizzati: Sicurezza a bordo: nei colloqui con l'utenza non sono stati segnalati grandi disagi. Viene infatti riferito che il personale è attento e sensibile oltre che pre-

parato sull'argomento, il che crea un clima di sufficiente sicurezza tra gli utilizzatori del servizio. Attenzione all'ambiente: l'azienda sta progressivamente sostituendo i mezzi con veicoli a minor impatto ambientale, solo nel 2007 ne sono stati sostituiti ben 22 su un parco macchine di circa 50. L'avvio di preriscaldamento al mattino - si legge nella relazione - avviene con un collegamento dei gas di scarico ad una centralina che provvede al disinquinamento mediante trattamento ai carboni attivi. Informazione al pubblico: a terra, i pannelli indicatori dell'orario partenze sono piccoli e la lettura è difficile specie per le persone anziane. A bordo, manca un'indicazione della "prossima fermata". In alcuni mezzi c'è l'indicatore che evidenzia la fermata di fine corsa. Buona l'informazione sulle modalità di accesso al mezzo e sulle modalità di pagamento del biglietto.

Sportello: accogliente, pulito, ben illuminato e climatizzato, con una buona quantità di posti a sedere ma priva di un servizio igienico: così si presenta la sala della biglietteria dove si possono acquistare anche gli abbonamenti o sporgere reclami. Cortese il personale e buono l'orario di apertura anche se andrebbe maggiormente pubblicizzato ed indicato, come pure la possibilità di inviare segnalazioni anche per posta elettronica. Aspetti relazionali: alle richieste di chiarimento o di informazione il personale risponde con cortesia e competenza. Nei vari passaggi è sempre stata riscontrata cortesia, attenzione e cura per gli aspetti relazionali da parte del personale a bordo, uniti a competenza e professionalità. Anche gli utenti intervistati si sono espressi positivamente su questo aspetto. La metodologia applicata. Al riguardo, va detto che i monitori che si

rendono protagonisti di simili iniziative di valutazione hanno tutti frequentato un corso di formazione sull'analisi civica dei servizi (maggiori info: www.cittadinanzattiva.it/progetti-salute/audit-civico/corso-analisi-civica-2009.html). Infatti, se si vuole orientare il funzionamento dei servizi verso una maggiore tutela dei diritti, è indispensabile che i cittadini sappiano rappresentare con efficacia il proprio punto di vista, nei luoghi e nei momenti giusti. Cittadinanzattiva ha sempre destinato grande attenzione alla necessità di sostenere quest'attività con adeguate competenze e strumentazioni. Per questo motivo, negli anni ha dato vita a programmi come "Imparare sicuri", "Consumatori per la qualità dei servizi" e l'"Audit civico delle strutture sanitarie", che in diversi settori hanno permesso di sviluppare sensibilmente la consistenza tecnica e la rilevanza pub-

blica dell'analisi e della valutazione civica, aprendo nuovi spazi d'intervento per i cittadini. Nello specifico, la valutazione del trasporto locale ha preso in considerazione tre macro aree: elementi organizzativi di carattere generale, stazioni & fermate, mezzi & percorsi. Per ciascuna area, le informazioni hanno riguardato sia l'orientamento al cittadino che le politiche aziendali. Nella batteria degli indicatori (oltre 100 gli item complessivamente contemplati), l'orientamento al cittadino trova concretezza in aspetti quali informazione & comunicazione, accessibilità, comfort, tutela dei diritti, orientamento alla qualità. L'area politiche aziendali, invece, trova espressione in aspetti quali la sicurezza, l'affidabilità e l'impatto ambientale. Per l'attività su Treviso si ringrazia in particolare Franco Bernardi della locale assemblea territoriale di Cittadinanzattiva. (Mariano Votta)