

Il tema "ASIS" ha da sempre infiammato il Consiglio Comunale con vivaci discussioni.

Innegabilmente il gestire attività correlate con il "tempo libero" è tema che interessa ed appassiona tutti.

E l'argomento è ancor più affascinante e coinvolgente se pensiamo che, dal rapporto «Sport e società» elaborato dal Censis nel 2008, emerge come ci siano in Italia 95mila punti d'offerta sportiva, uno ogni 631 abitanti, con una crescita di operatori sportivi negli ultimi dieci anni del 20% e 34 milioni di cittadini che praticano sport o dedicano, comunque, alcune ore settimanali all'attività fisica.

Ricordo, per quanto riguarda il nostro Comune, che gli impianti gestiti da ASIS sono passati, dal 1998 ad oggi, da 30 palestre, 13 campi da calcio e 3 impianti natatori, di cui 1 affidato allora a terzi, ad 84 palestre, 22 campi da calcio e 20 piscine, per un numero complessivo di 139 impianti.

Ora, per quanto mi riguarda, l'affidamento diretto ("in house") del servizio pubblico di gestione e di manutenzione degli impianti sportivi di proprietà ad una Azienda speciale, qual è ASIS, oltre a contrastare alcune rendite di posizione ha, di fatto, portato, nella gestione degli impianti sportivi della città di Trento, aggettivi quali efficienza, efficacia, economicità e, soprattutto, trasparenza, accessibilità e fruibilità degli impianti.

Non solo, ma con il passaggio (nel 1998) dalla gestione comunale alla gestione attraverso ASIS si è cominciato, in ottemperanza alle norme statutarie, ad arricchire i bilanci annuali con dati analitici sull'attività svolta, sulle risorse utilizzate, sulle politiche tariffarie e su ogni altro aspetto che riguarda la vita aziendale.

Ecco che, quindi, ASIS può essere definita come un'Azienda pubblica, specializzata nella gestione degli impianti sportivi, capace di erogare un servizio di qualità, garantendo il conseguimento degli standard delle prestazioni pattuiti nel "Contratto di Servizio" e nella "Carta della Qualità", ossia un servizio pubblico con elevata efficienza ed a prezzi contenuti.

Ciò premesso, entrando nel merito, vorrei esaminare alcuni aspetti della gestione che ritengo particolarmente significativi.

PERSONALE

Per quanto riguarda il personale vanno evidenziati, positivamente, i buoni risultati raggiunti dall'azienda nel suo primo decennio d'attività.

È noto, come gran parte del personale comunale che si occupava della gestione degli impianti sportivi non acconsentì al trasferimento; con la conseguenza che ASIS ha dovuto compiere una delicata attività "ricostruttiva", attraverso una fase di forte e profonda formazione professionale che ha portato all'attuale know-how, oggi assolutamente necessario per svolgere una gestione ottimale degli impianti sportivi.

Riconoscendo senz'altro, per tale aspetto, i meriti dell'azienda, riteniamo, in ogni caso, che quest'aspetto vada ancor più rafforzato molto potrà e dovrà essere ancora fatto da ASIS.

Le aspettative del cliente sono legate alla competenza, alla disponibilità, ma molto anche alla "gentilezza" del personale. E troppo spesso, per vero, le lamentele dei cittadini si concentrano soprattutto sul modo con cui viene elargito il servizio, specie se sfiora o integra un "disservizio".

I clienti, gli utilizzatori dei nostri impianti, siano essi soggetti individuali o associativi, sono diventati giustamente esigenti e sono sempre più attenti al modo in cui entrano in relazione con le strutture e con il personale di servizio (interno o esterno che sia!), il quale deve essere necessariamente tenuto a trattare l'utenza con rispetto e cortesia e ad agevolarla nell'esercizio dei suoi diritti e nel rispetto dei suoi obblighi.

È, quindi, auspicabile una "politica" (nel senso sopra esposto) di "addestramento" e formazione del personale, nonché un maggior impegno affinché i nostri impianti sportivi siano luoghi attivi per migliorare la qualità della vita di chi pratica lo sport e cerca il benessere fisico e dove si instauri, con i cittadini, un rapporto cordiale, sincero ed amichevole ricercandone la sua piena soddisfazione.

CENTRI DI COSTO

Pur ritenendo che un'amministrazione comunale non debba necessariamente assicurare solamente la redditività del bene pubblico dovendo, nel contempo, garantire, sotto il profilo sociale, la massima usufruibilità dello stesso da parte del cittadino, si ritiene che il grado di copertura globale del 2009 – superiore al 31% (da definire) – sia un dato importante e significativo da considerare un quale ottimo risultato.

Per quanto riguarda l'indice della copertura dei costi parziali, di settore, va detto che sono stati fatti importanti azioni per il contenimento delle spese, come pure per il miglioramento del servizio, che hanno portato ad un aumento della frequentazione.

Lusinghiero anche l'incremento raggiunto sui grandi impianti ad esclusione del Pala ghiaccio che ha evidenziato una flessione, anche significativa, della copertura del centro di costo dovuta comunque ad un incremento importante delle ore di utilizzo.

Impianto	Indice di copertura dei costi		
	Anno 2006	Anno 2007	Anno 2008
	%	%	%
Piscine cat. A	36,94	35,23	38,38
Piscine cat. B	26,41	23,93	19,49
Campi di calcio Cat. A (*)	12,85	16,39	14,54
Campi di calcio Cat. B (*)	7,33	11,36	15,46
Campi di calcio Cat. C (*)	11,43	12,70	11,59
Campi in erba sintetica (*)	26,7	27,76	25,85
Palestre cat. A (*)	12,59	14,93	13,86
Palestre cat. B (*)	17,77	19,33	19,35
Palestre cat. C (*)	19,96	23,24	22,44

Impianto	Indice di copertura dei costi		
	Anno 2007 %	Anno 2008 %	Variazione Assoluta
Stadio Briamasco	10,79	17,75	6,96
Pala Trento	19,46	19,64	0,18
Centro sportivo Trento Nord	38,67	40,63	1,96
Centro sportivo G. Manazzon	31,80	37,18	5,38
Pala Ghiaccio	45,10	34,50	-10,60
Centro Sportivo Mattarello	22,59	19,86	-2,73
Centro Sportivo Piedicastello – Vela	15,25	16,34	1,09
Centro Fondo Viote	26,04	38,94	12,89

Non v'è dubbio che l'Azienda debba porsi come obiettivo il raggiungimento, in funzione della politica tariffaria sociale e sportiva deliberata dal Comune, del più alto grado di copertura dei costi, mediante i ricavi da utenza individuale ed associativa.

Per raggiungere al meglio tale obiettivo, dovrà necessariamente aumentare e diversificare, ove possibile, l'utilizzo degli spazi negli impianti sportivi di proprietà del Comune di Trento ma, soprattutto, dovrà ridurre i costi di gestione aziendale, compatibilmente alla qualità del servizio da erogare.

Si invita, quindi, l'azienda ad incrementare il numero degli sponsor coinvolgendo realtà commerciali e produttive che, per le loro dimensioni e/o caratteristiche, ben difficilmente potrebbero essere raggiunte dalle singole Società sportive.

Riteniamo importante, altresì, il possibile accordo con l'Università di Trento per promuovere l'utilizzo degli impianti sportivi da parte degli studenti, così come la nuova esperienza della Linea Rosa e della Linea Salute.

È, infine, auspicabile il raggiungimento di una migliore perequazione del grado di contribuzione e del grado di copertura dei costi tra i vari impianti. Vi sono, infatti, ancora notevoli disomogeneità di contribuzioni, ai costi e ai ricavi, per le varie discipline sportive.

INVESTIMENTI

Il Piano pluriennale degli investimenti si inserisce coerentemente con quanto fin qui esposto.

Il consumo elevato di risorse energetiche e idriche rendono le piscine un terreno ideale per interventi di razionalizzazione energetica.

Secondo alcune stime, infatti, sfruttando le tecnologie oggi disponibili, sono possibili risparmi medi di oltre il 30% sui consumi degli impianti natatori.

Pertanto, è apprezzabile il forte impegno di ASIS nell'adozione di interventi mirati all'efficienza ed al risparmio energetico, quali l'installazione di impianti fotovoltaici sulle strutture con maggior superficie ed esposizione alla radiazione solare.

Questi interventi, infatti, produrranno, non solo una sensibile riduzione delle spese, con costi ammortizzabili che si ripagano in pochi anni, ma ci permetteranno a noi come amministratori pubblici, di agire nel rispetto dei principi di uno "sviluppo sostenibile".

L'operato di un'amministrazione pubblica, oggi come oggi, non può, invero, in nessun caso prescindere dalle problematiche e preoccupazioni ambientali *.

(in tal senso vedi quanto riportato dalla Commissione Mondiale sull'Ambiente e Sviluppo -1987-: "le condizioni perché lo sviluppo ambientale sia sostenibile riguardano sia il principio del rendimento sostenibile, per cui non possiamo depauperare di risorse l'ambiente ad una velocità superiore a quella necessarie per ripristinarle, sia il principio della capacità di assorbimento, per cui non dobbiamo rilasciare nell'ambiente sostanze in quantità tali da non poter essere assorbite in tempi ragionevolmente brevi".)*

È auspicabile, quindi, che ASIS continui ad investire in questa direzione e che ci sia sempre attenzione anche ai piccoli ma significativi interventi "di buona gestione quotidiana", quali l'installazione, ove possibile, di lampade a basso consumo energetico e dispositivi per il risparmio di acqua.

RAPPORTI CON L'UTENZA

Come ultimo punto vorrei toccare il delicato aspetto del “rapporto con l’utenza individuale e associativa” e le problematiche ad esso connesse.

Il grado di soddisfazione rilevato nel 2008, con lo specifico indicatore, è buono (85,8%). Ciononostante detto già elevato livello potrà e dovrà essere ulteriormente incrementato attraverso le proposte presentate, quali: la carta dei Servizi, le procedure per la gestione delle non conformità o dei reclami, l’attenzione alle innovazioni tecnologiche o l’installazione di sistemi di misura e visualizzazione degli standard previsti.

Si ritiene peraltro che, come accennato poc’anzi per l’aspetto del “personale”, il grado di soddisfazione possa essere accresciuto anche dalla “qualità” delle risposte degli operatori che, quotidianamente, presidiano le nostre strutture.

Con specifico riferimento all’utenza associativa è consigliabile una maggiore condivisione delle scelte, ampliando il numero delle occasioni di incontro, ma, soprattutto, facendo far sì che questi momenti non diventino solo occasione per una informazione unilaterale, ma di ascolto “vero” delle esigenze, delle aspettative e di eventuali suggerimenti che le Società potranno presentare.

La gestione degli utilizzi, oggi, è improntata a criteri di trasparenza, imparzialità ed equità, questo però non ha eliminato criticità e conflitti – *tema scottante di questi giorni* -; si dovranno, quindi, individuare criteri e regole più eque ed idonee per l’assegnazione degli spazi degli impianti, in modo da coordinare e rispettare i diversi fabbisogni sportivi e sociali.

In conclusione, si ritiene, che l’attenzione, il rispetto, la sensibilità, la capacità di dialogo, ma anche la trasparenza e l’imparzialità che l’azienda sarà in grado di garantire a tutte le istanze che giungeranno dal mondo dello sport trentino, saranno il vero valore aggiunto di ASIS.

Consiglio Comunale 10 marzo 2010 – Delibera Piano Programma ASIS - Alberto Bianchini