

## NOTA INTRODUTTIVA ALLE TEMATICHE SEMINARIALI

Il tema della qualità dei servizi nel settore del TPL è approcciato da tempo secondo **modelli ormai consolidati**, focalizzati sulla gestione del ciclo virtuoso e dei corrispondenti gap tra qualità attesa-progettata-erogata-percepita. A tali modelli di gestione si sono affiancati progressivamente altri **strumenti di “garanzia”**, quali le certificazioni ISO 9001:2000, ambientali ed etico-sociali, la Carta della Mobilità. L’insieme di tali strumenti stenta tuttavia a **fare sintesi e a rendere effettiva la garanzia** che la qualità del servizio presa a riferimento dall’Azienda sia realmente quella sperimentata dall’utente all’atto del “consumo”.

A questa lacuna tenta di porre rimedio una **norma Europea, la UNI EN 13816**, per brevità **“Certificazione Servizi”**, che riporta prepotentemente il cliente al centro dell’attenzione, rendendo essenziale e diretto il legame tra servizio offerto e fruito, permettendo di attestare oggettivamente, ossia di “certificare”, che quanto accuratamente progettato e organizzato dall’Azienda sia poi effettivamente consegnato al cliente finale. La norma, focalizzata sul Trasporto Pubblico passeggeri, fornisce la specifica dei requisiti da osservare per definire, tradurre in criteri e obiettivi e per monitorare la qualità dei servizi. La norma costituisce d’altra parte la base di riferimento del sistema e non si sostituisce all’**autonomia aziendale**, chiamata ad esprimere e mettere in campo il proprio convinto impegno, il che conferisce al dispositivo normativo una dimensione pratica, concreta, e al processo conclusivo di auditing e rilascio della certificazione la responsabilità di verificare gli impegni assunti.

Ai sensi della norma, **oggetto della certificazione di qualità è il servizio** in sé e non più, “semplicemente”, il fornitore del servizio o le procedure secondo cui opera. Una delle specificità della norma consiste infatti nel subordinare il raggiungimento di un adeguato livello di qualità, certificabile, al conseguimento da parte dell’Azienda di un duplice standard/obiettivo minimo: di **livello prefissato di qualità erogata e corrispondente quota prefissata di utenti “raggiunti”** dallo standard qualitativo.

Le procedure, i requisiti e gli standard introdotti dalla norma sono tali da garantire **benefici alla generalità delle Aziende** che li dovessero seguire e implementare, a prescindere dalla loro dimensione operativa. La norma promuove poi una **“concezione e sorveglianza condivisa”** della qualità, coinvolgendo nel processo di definizione di criteri e standard il comitato tripartito degli attori coinvolti - Azienda, Ente e Cliente - quale forma efficace di garanzia della qualità medesima.

La qualità del servizio di TPL, in base agli standard della norma, è ricondotta a **8 categorie principali di criteri**: disponibilità, accessibilità, informazioni, tempo, attenzione al cliente, comfort, sicurezza, impatto ambientale. Tali criteri, di carattere generale, sono poi articolati in specifici sotto criteri e fatti corrispondere a singoli indicatori di qualità. La filosofia della norma, che dimostra di essere pragmatica e attenta alla complessità del settore, è riconducibile al concetto di “progressività”, in quanto oggetto della certificazione possono essere **singole linee nonché singoli servizi al cliente** (ad es. quello di vendita), quale banco di prova per iniziare un percorso che porti alla certificazione dell’intera rete.

La norma si è arricchita degli elementi necessari per una **definizione oggettiva degli indicatori di qualità e dei sistemi di misura e controllo** dei risultati, parte centrale e integrante del processo di certificazione. Le attività di monitoraggio di standard qualitativi, obiettivi di miglioramento e soddisfazione dell’utente possono avvalersi di distinte tecniche, tra loro combinabili. L’Azienda, sin dall’avvio del progetto, dovrà prestare particolare attenzione all’**attività di comunicazione** interna ed esterna, per garantire la massima sensibilità e collaborazione sul progetto.

**Il Contratto di servizio è a sua volta chiamato in causa**, potendo la certificazione Servizi rappresentare un ideale termine di riferimento del sistema premiante, ove trovare uno spazio adeguato e concreto, soprattutto sul piano economico.