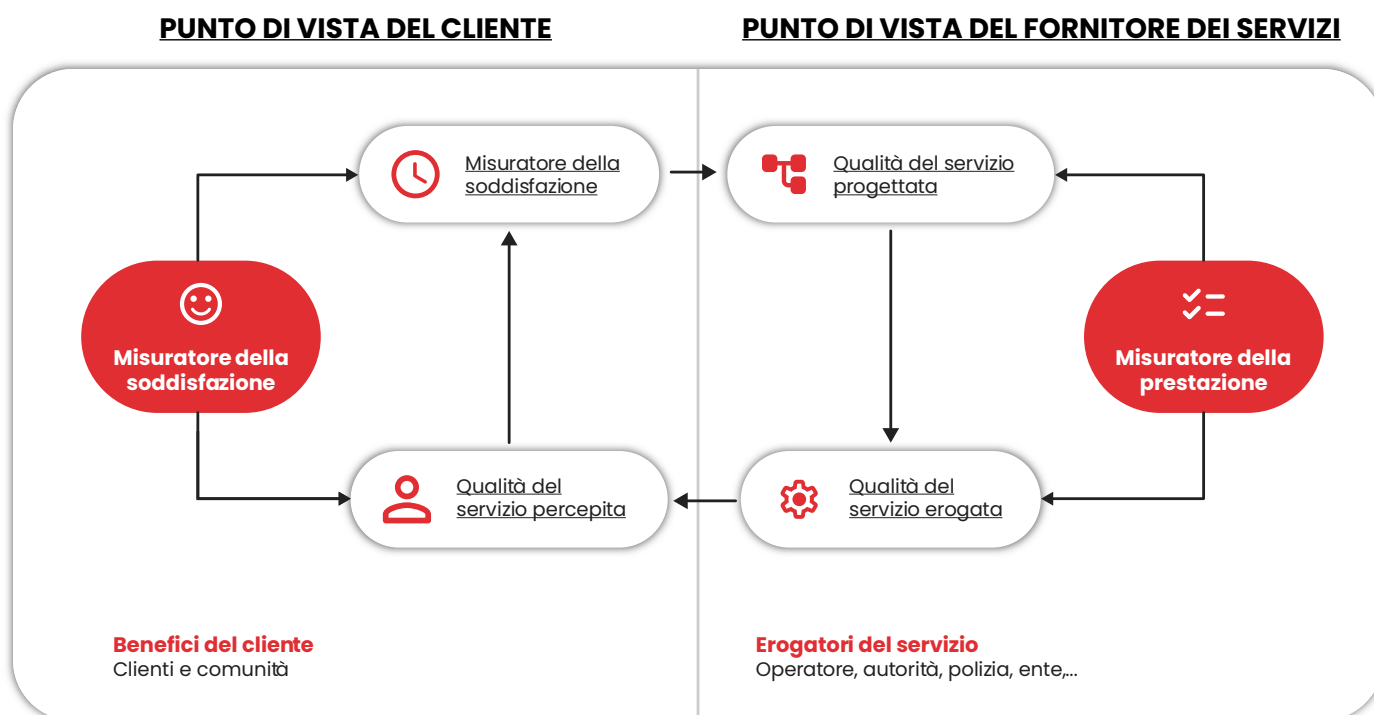


# La norma UNI EN 13816:2002

La norma UNI EN 13816:2002 riguarda la qualità del servizio del trasporto pubblico. Essa descrive come definire i diversi “tipi di qualità” esistenti nel mondo del trasporto pubblico, gli obiettivi da raggiungere ed i sistemi di misura da applicare. Il sistema è integrabile con i più diffusi sistemi di controllo dei processi aziendali (es. ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 già adottati da Tper. L’integrazione dei vari sistemi consente peraltro di creare efficienza e ridurre i costi di implementazione e mantenimento.

La norma EN 13816 è applicabile a tutti i modi di trasporto. Il concetto fondamentale su cui si basa la norma è riassunto nello schema seguente, che mette a confronto il punto di vista del cliente e quello dell’operatore, e mette in evidenza i diversi modi di intendere la qualità.

## EN 13816 – Ciclo della Qualità



La qualità del servizio attesa è riferita a quello che si aspetta il cittadino che usa il servizio, e può essere vista come il risultato di una valutazione effettuata su un complesso di criteri specifici (es. puntualità, comfort, ecc.).

La qualità del servizio programmata va definita in base agli obiettivi fissati, tenendo presenti i vincoli derivanti dalle condizioni ambientali e dalle risorse (economiche ed operative) a disposizione. Si definiscono in tale fase i concetti di “servizio di riferimento”, “livello di raggiungimento dell’obiettivo” (in termini di quota percentuale di clienti che lo percepiscono) e “situazioni inaccettabili”.

La qualità del servizio erogata rappresenta il livello di qualità effettivamente prodotto dall'operatore (cioè la sua prestazione), e va misurato ponendosi secondo il punto di vista del cliente.

La qualità del servizio percepita concerne il punto di vista del cliente ed investe la sua personale esperienza, soggettiva ed irripetibile, al momento della fruizione del servizio.

La qualità complessiva del trasporto pubblico di passeggeri è determinata da numerosi di criteri che possono essere suddivisi in otto categorie e che sono: disponibilità, accessibilità, informazioni: diffusione sistematica di notizie su un sistema di trasporto pubblico di passeggeri per facilitare la pianificazione e l'esecuzione di viaggi (es. informazioni generali, informazioni di viaggio in condizioni normale, informazioni di viaggio in condizioni anormali);

1. tempo: aspetti temporali rilevanti per la pianificazione e l'esecuzione di viaggi (es. durata del viaggio, rispetto dell'orario);
2. attenzione al cliente: elementi del servizio introdotti per adattare il più efficacemente possibile il servizio di riferimento alle esigenze dei singoli clienti (es. impegno, interfaccia clienti, personale, assistenza, opzioni di biglietteria);
3. comfort: elementi del servizio introdotti allo scopo di rendere i viaggi sui mezzi di trasporto pubblico di passeggeri più rilassanti e piacevoli (es. utilizzabilità delle strutture passeggeri, posti a sedere e spazi disponibili, confortevolezza della corsa, condizioni ambientali, servizi aggiuntivi, ergonomia);
4. sicurezza: senso di protezione personale avvertito dai clienti che deriva da misure effettivamente attuate e da attività volte a garantire che i clienti siano informati di tali misure (es. deterrenza del crimine, prevenzione di incendi, gestione dell'emergenza);
5. impatto ambientale: effetto sull'ambiente che deriva dall'erogazione di un servizio di trasporto pubblico di passeggeri (es. inquinamento, risorse naturali, infrastrutture).

Per ognuno di questi criteri esistono inoltre specifici sotto-criteri di dettaglio da analizzare. La norma non fissa i valori specifici, ma le regole per definire obiettivi e risultati. È importante comprendere la differenza esistente tra la qualità percepita dal cliente, che è tipicamente soggettiva, e la qualità erogata dall'operatore, che invece ha caratteristiche oggettive.

Lo standard EN 13816 consente di "chiudere il ciclo della qualità", ponendo l'attenzione su quello che il cliente effettivamente percepisce nella fruizione del servizio di trasporto pubblico.

## Metodi per la misurazione delle prestazioni e della soddisfazione

**Indagini sulla soddisfazione del cliente (Customer analysis):** indagini volte a valutare la percezione e le aspettative del cliente rispetto al livello di servizio erogato nella sua globalità o per particolari caratteristiche dello stesso. Le indagini sulla soddisfazione del cliente sono uno strumento per valutare la soddisfazione del cliente e sono pertanto distinte chiaramente dagli strumenti di misurazione della prestazione. Le indagini sulla soddisfazione del cliente sono progettate per valutare i livelli del cliente in relazione al servizio erogato e non devono essere considerate una misura precisa. Esse si riferiscono al lato sinistro del ciclo della qualità, come definito nella norma UNI EN 13816. Misurando la soddisfazione è possibile effettuare confronti con la qualità del servizio attesa dal cliente. La soddisfazione del cliente misurata rispetto ad una scala in cui il cliente giudica in quale misura il servizio prestato soddisfa i propri requisiti. Deve essere distinta dalla percezione del cliente che non misura la soddisfazione delle aspettative del cliente.

**Indagini di Cliente misterioso (Mystery shopper):** indagini volte a valutare la qualità dei servizi offerti attraverso l'utilizzo di personale adeguatamente istruito da Tper, che, simulando il comportamento di un cliente qualsiasi, osserva e valuta il servizio erogato. Le indagini di cliente misterioso misurano la qualità del servizio e sono basate il più possibile su osservazioni obiettive condotte in modo indipendente da gruppi di osservatori addestrati. I suddetti osservatori effettuano osservazioni dettagliate del servizio rispetto a specifici criteri predefiniti mentre si fingono normali clienti in viaggio nel sistema. Le indagini sono condotte conformemente ad un procedimento rigoroso che fornisce valutazione obiettive rispetto a riferimenti predefiniti. È importante che siano definiti sistemi di classificazione che utilizzano liste di controllo calibrate per ridurre al minimo il rischio di squilibri tra i valutatori. Le indagini di cliente misterioso consentono di monitorare elementi specifici del servizio che riguardano aspetti di maggiore rilevanza del cliente, sebbene il cliente stesso non possa manifestarli.

**Misure dirette della prestazione:** Le misure dirette della prestazione monitorano la prestazione effettiva del servizio, sia continuativamente sulla base di registrazioni operative sia attraverso l'utilizzo di osservazioni campione condotte su una base rappresentativa. Le misure dirette della prestazione consentono di monitorare la prestazione e di stabilire obiettivi di prestazione rispetto a scale definite. È necessario definire sistemi di misurazione appropriati per la raccolta dei dati e trovare un punto di equilibrio tra la raccolta completa di dati e l'approccio basato sui campioni. È importante che le misure scelte siano rilevanti, e non semplicemente quelle più semplice da attuare, e che siano focalizzate sull'impatto della prestazione come questa è vista dal cliente. Le misure dirette della prestazione dovrebbero riflettere gli obiettivi complessivi dell'organizzazione a tutti i livelli, in modo che i fornitori di servizi e il personale possano valutare il proprio contributo al miglioramento della prestazione.