

"INFORMAZIONE"

N° 83 - MARZO - APRILE 1999

SERVIZI ED EFFICIENZA

La Carta della Mobilità, una rivoluzione per le aziende di trasporto pubblico

DAL 2 FEBBRAIO - DATA DI PUBBLICAZIONE DEL DECRETO - 120 GIORNI PER INDIVIDUARE GLI STANDARD

1. INTRODUZIONE

Le Aziende di trasporto pubblico di persone sino ad un recente passato non hanno avuto stimoli significativi alla competizione ed alla concorrenza. Ciò principalmente in conseguenza della pressoché totale staticità delle condizioni al contorno che hanno portato a considerarle "ammortizzatori sociali", in funzione soprattutto delle positive implicazioni derivanti alla collettività dalla fruizione del servizio offerto.

Indipendentemente dalla nobiltà degli obiettivi sociali, questo le ha rese difficilmente valutabili in relazione ai risultati di efficienza ed efficacia da esse raggiunti. A quanto sopra si aggiunga che - nonostante l'art. 16 della Carta Costituzionale riconosca la libertà di circolazione all'interno del territorio nazionale, libertà successivamente riconosciuta ed estesa al territorio di tutti gli Stati dell'Unione Europea con l'art. 8 del Trattato di Maastricht - una serie di impedimenti più o meno forti si frappone al compiuto esercizio di questo fondamentale diritto da parte del cittadino.

Alcuni di questi impedimenti derivano dall'eccessivo numero di leggi in vigore nel nostro Paese, che di fatto impedisce ai cittadini sia di assolvere agli obblighi che di usufruire dei diritti dalle stesse conseguenti; altri sono dovuti al sussistere di carenze infrastrutturali (ad esempio la irrilevante integrazione tra i diversi segmenti modali) che determinano condizioni di individualismo nel trasporto con forti penalizzazioni per il trasporto collettivo pubblico.

2. LA CARTA DEI SERVIZI E LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La complessità dello scenario nel quale si sono trovate ad operare le Aziende di trasporto pubblico di persone, peraltro comune a tutti i settori della Pubblica Amministrazione, e la necessità di migliorare la performance dei servizi pub-

blici in generale, nel 1993 indussero l'allora ministro per la Funzione Pubblica, prof. Sabino Cassese, ad avviare il progetto "Carta dei Servizi".

L'idea, mutuando l'esperienza britannica delle *Citizens Card*, si poneva l'obiettivo di migliorare globalmente il livello dei servizi pubblici. Il progetto prese forma con il decreto legge 163/95, del 12 maggio '95, convertito in data 11 luglio '95 con numero d'ordine 273/95. In virtù di tale legge, le Aziende di pubblico servizio, così come definite dalla legge 400/88, risultano obbligate ad adottare la Carta Aziendale dei Servizi entro 120 giorni dall'emissione dello schema generale di riferimento, predisposto dai gruppi settoriali di lavoro, facenti capo al Ministero per la Funzione Pubblica.

Fra gli altri, venne quindi costituito il gruppo di lavoro incaricato di predisporre lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici per il settore Trasporti, o *Carta della Mobilità*, che il 1° giugno del 1996 presentò il documento al Ministero per la Funzione Pubblica, per il benessere da parte del Presidente del Consiglio dei Ministri all'emanazione dell'apposito decreto.

Quasi tre anni dopo - il 2 febbraio del '99 -, sul supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 26 è stato pubblicato il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 30/12/98, dal titolo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti (Carta della Mobilità)". Pertanto, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge 273/95, le Aziende di pubblico servizio devono adottare la Carta aziendale dei Servizi entro il 2 giugno prossimo.

La Carta della Mobilità si divide in due parti principali:

- la prima contiene i principi generali di settore e definisce le linee-guida per la redazione delle Carte aziendali;

- la seconda si articola in schede, relative ai diversi segmenti modali ed alla tipologia dell'azienda, e contiene:

a) le peculiarità del segmento modale e dell'azienda rispetto al modello generale;

b) gli indicatori e i criteri di individuazione, misurazione, valutazione e aggiornamento dei relativi livelli di servizio promesso (standards).

3. LA CARTA DEI SERVIZI/MOBILITÀ E LA QUALITÀ

L'art.1 della Direttiva Ciampi-Cassese stabilisce: "I soggetti che erogano servizi pubblici individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio, e sulla base di essi adottano standard di qualità di cui assicurano il rispetto". Occorre quindi individuare, per ciascuna fase del viaggio, i fattori base della qualità del servizio. Tali fattori andranno poi ulteriormente disaggregati in indicatori elementari del servizio promesso, da ridefinirsi periodicamente (annualmente, per esempio) e che costituiranno lo standard di qualità del servizio aziendale di trasporto.

I fattori base della Qualità del Servizio, come individuati nella Carta della Mobilità, sono:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali con il personale in front line;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente.

Pertanto, per la piena attuazione

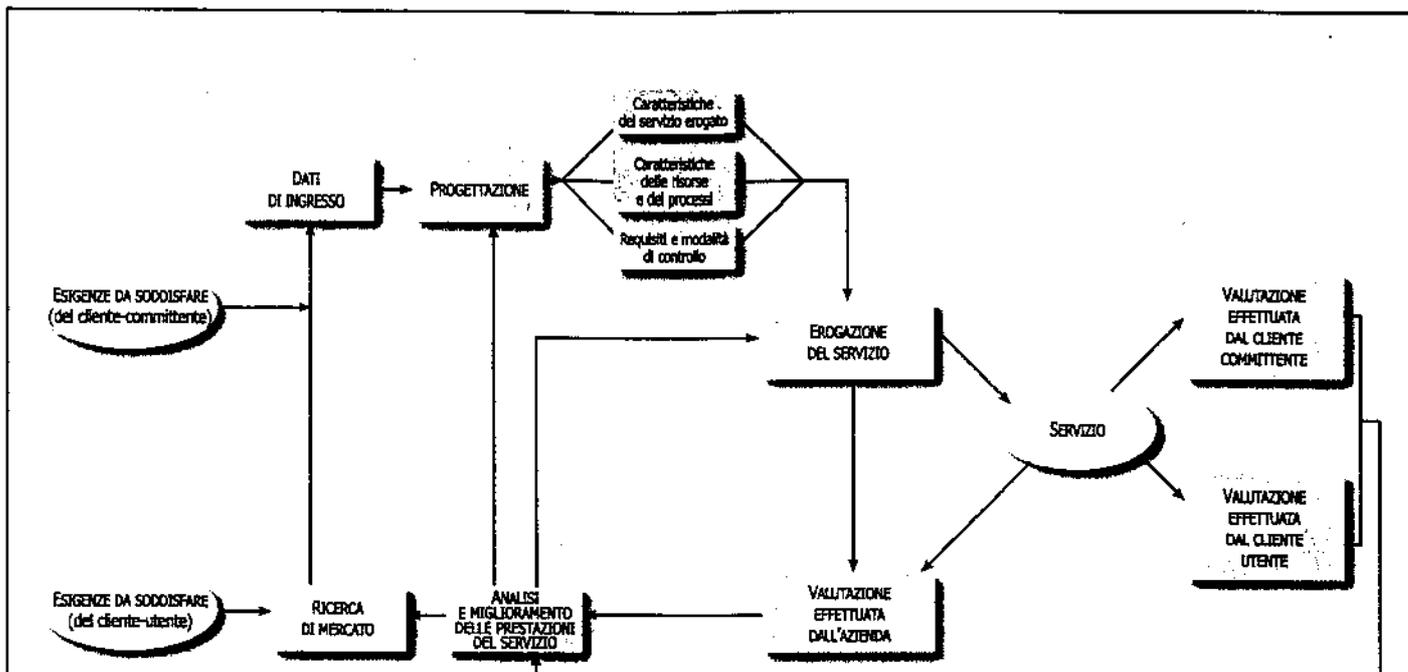


FIGURA 1. IL CERCHIO DELLA QUALITÀ

della Carta, occorre attuare un efficiente sistema di misurazione e controllo dei parametri operativi (fattori base e indicatori elementari), dei risultati ottenuti (soddisfaccimento del cliente), nonché un efficiente sistema di retroazione in grado di attivare le necessarie azioni correttive. Tutto ciò costituisce il *Cerchio della Qualità* (figura 1), così come riportato nella Norma UNI EN 29004 parte 2, e non potrebbe che essere così, dal momento che la Carta della Mobilità risulta permeata dei principi e dei metodi delle Norme della serie ISO 9000.

Il primo capoverso del punto 4.3 del decreto del 2 febbraio scorso così recita: "La Carta costituisce l'impegno dei soggetti erogatori ad orientare le azioni alla gestione della Qualità, coerentemente con quanto previsto dalla normativa della serie UNI EN ISO 9000, relativamente alla Assicurazione Qualità".

4. LA POLITICA AZIENDALE DI ORIENTAMENTO AL SERVIZIO IN QUALITÀ

La scelta aziendale di adottare un Sistema Qualità risulta un passo necessario per il raggiungimento degli obiettivi indicati nella Carta della Mobilità, ovvero garantire il soddisfacimento delle aspettative dei clienti oltre che perseguire

il miglioramento della propria efficienza e competitività. Dall'esame dei fattori base della Carta, emerge evidente come occorra trovare nuovi equilibri tra organizzazione e risorse, dal momento che la progettazione dell'organizzazione non potrà più terminare con l'erogazione del servizio, ma avrà bisogno dell'integrazione di tutti i numerosi sottoprocessi di interconnessione con i vari interlocutori (personale, Enti proprietari, clienti, Enti locali, fornitori), attivando tutti i processi di autovalutazione e dando attuazione al Ciclo di Deming (plan - do - check - act).

L'attribuire un valore a ciascun parametro costituirà un impegno per quanto attiene al rispetto del medesimo, cosa che senza un idoneo sistema di controllo, o specificatamente un sistema di assicurazione della qualità, determinerà il venir meno degli impegni assunti e quindi il disattendere anche a specifiche norme di natura cogente.

Finalità di tale sistema non sarà tanto e solo la verifica ed il controllo dello status, bensì la determinazione e l'adozione di tutte le azioni correttive atte all'eliminazione degli elementi che hanno portato alla non conformità. Ciò, nello spirito della Carta della Mobilità, così come richiamato nella legge, con-

BIBLIOGRAFIA

- E. Nicoloso, L. Granata, A. Saliu, G. Stella, M. Valentini, "Il Sistema Qualità nelle aziende di trasporto pubblico locale", Franco Angeli, 1997.
- S. Bini, "Alla Carta della Mobilità manca solo il decreto", *Qualità*, rivista dell' A.I.C.Q., Associazione Italiana per la Qualità, 8/98.
- C. Bonazza, A. Bottazzi, M. Monti, P. Paolillo, "La qualità nelle Aziende di Trasporto", *Speciali della rivista Qualità A.I.C.Q.*, 4/96.
- L. Lo Schiavo, "Carta dei Servizi, facciamo il punto", *Qualità*, rivista dell' A.I.C.Q., Associazione Italiana per la Qualità, 8/98.

sentirà il progressivo miglioramento delle prestazioni offerte, nella consapevolezza per l'azienda di garantire quanto offerto e veramente diventare uno strumento di gestione e di miglioramento del servizio, di comunicazione degli impegni e dei risultati raggiunti, di riconoscimento dei meriti del personale, di dialogo con gli utenti e le loro associazioni.

ANTONIO SALIU
 coordinatore della Delegazione Sardegna
 dell' Associazione Italiana per la Qualità
 A.I.C.Q. - C.I.