

Le implicazioni per la MANUTENZIONE derivanti dalla certificazione UNI 13816

Sempre più aziende di trasporto pubblico ricorrono alla certificazione secondo lo standard uni 13 816 sulla misura della qualità dei servizi

Il ricordo allo standard uni 13 816 è dato anche dalla meritoria azione condotta da un ente certificatore che ha saputo coinvolgere numerosi clienti di rilevanti dimensioni portando all'inserimento nel proprio sistema di gestione integrato di buone pratiche per la misura della qualità dei servizi.

Lo standard UNI 13816

Come noto, la norma specifica i requisiti per definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico di passeggeri e fornisce delle guide per la scelta dei relativi metodi di misura.

Obiettivo (principale) della norma è quello di promuovere un approccio di gestione e assicurazione della qualità nel settore del trasporto pubblico e di focalizzare l'attenzione sulle esigenze e aspettative dei clienti, specificando procedimenti in grado di:

- Attirare l'attenzione delle parti responsabili sulle questioni rilevanti
- Condurre a decisioni rilevanti e ben fondate, in particolare riguardo all'attribuzione delle responsabilità
- Consentire ai clienti e ad altri di confrontare, in modo affidabile, la qualità del servizio con la qualità di fornitori alternativi
- Contribuire all'attuazione di un processo di miglioramento continuo

Questo approccio risulta sempre più importante man mano che l'assegnazione dei contratti di servizio (o delle concessioni caratterizzate da clausole con caratteristiche analoghe) passa da una logica in house ad

una vera e propria concorrenza "per il mercato", secondo prassi centroeuropee che si vanno estendendo a tutti i Paesi membri dell'Unione, Italia compresa. In questo contesto storico, dunque, l'adozione della norma europea può essere opportuna tanto per servizi di trasporto pubblico di passeggeri in cui un solo operatore ha la responsabilità esclusiva di definire tutti i principali criteri di qualità o in cui due o più parti condividono questa responsabilità in base a un accordo, quanto per gli enti locali, in una situazione di gare di appalto in cui servizio deve essere fornito in conformità a tale norma.

L'applicazione e le conseguenze per la manutenzione

Secondo la norma, nel definire/presentare la qualità del servizio o dei servizi offerti, il fornitore deve selezionare i criteri di qualità dall'elenco riportato nell'apposita appendice A, per preparare una definizione di qualità del servizio per lo specifico sistema di trasporto pubblico di passeggeri. In sintesi, e per limitarsi al primo livello introdotto, tali criteri attengono ai seguenti ambiti:

- Disponibilità
- Accessibilità
- Informazioni
- Tempo
- Attenzione al cliente
- Comfort
- Sicurezza
- Impatto ambientale



Alessandro Sasso,
Coordinatore
Sezione
Trasporti,
A.I.MAN.

Appare già di tutta evidenza come la disponibilità sia il principale indicatore di interesse, in quanto utilizzato proprio per disciplinare i rapporti fra esercizio e manutenzione; tuttavia, anche attenzione al cliente, comfort, sicurezza e impatto ambientale sono fortemente influenzati dall'organizzazione della manutenzione aziendale, sia essa fortemente internalizzata, sia che si faccia esteso ricorso all'outsourcing.

Due esempi aiutano a sviluppare qualche considerazione.

Le "riparazioni veloci"

Altrimenti denominate "quick fix" (o "ta-pulli" in lingua genovese), le prassi volte a

rispettare in maniera semplice e veloce i vincoli di disponibilità richiesti portano sovente a riparazioni a carattere provvisorio, oppure effettuate con componenti reperiti senza dover passare dal magazzino, ossia smontandoli da altre vetture ("cannibalizzazioni"), o ancora effettuate senza badare all'estetica.

La prima fotografia, scattata su un autobus italiano nel 2022, rappresenta il risultato di una di queste riparazioni: si tratta di un mancorrente interno che è stato sicuramente fissato in tempi veloci e con buona tenuta. Dal punto di vista della mera disponibilità l'obiettivo è certamente raggiunto e la riparazione tiene... ma l'intervento non può definirsi di buona qualità e risulta fortemente visibile all'utenza, che ne ricava un'impressione di precarietà e disattenzione, contribuendo a rafforzare quell'effetto distorsivo che fa avvertire come vecchio e datato un veicolo magari recente (come quello in esame) ma non mantenuto secondo la regola dell'arte.

In questo caso sono proprio i parametri legati all'attenzione al cliente, al comfort (del quale l'estetica e l'ergonomia costituiscono parte essenziale) e la sicurezza, quest'ultima proprio per l'effetto distorsivo che fa avvertire come meno affidabile un dispositivo pur saldo ma non fissato nella maniera corretta.

I segni esterni trascurati

L'immagine di un altro autobus italiano, in un'altra città, mostra in questo caso un segno esterno. Apparentemente si tratta di un problema estetico che interessa la carrozzeria, una semplice abrasione della vernice.

Anche in questo caso l'utenza ricava un'impressione di trascuratezza che rafforza l'idea di "vetustà" del parco e scarsa attenzione. Ma il danno non si limita a questo: tale segno, infatti, trascurato e non segnalato dall'esercizio, rappresenta dal punto di vista manutentivo un segnale debole che attesta un degrado progressivo nel funzionamento della porta di uscita del veicolo.

E proprio una vettura che presentava un segno simile è stata oggetto di un quasi incidente nel quale un'anta della porta è uscita dalle sedi pregiudicando la sicurezza dei passeggeri.

L'analisi delle cause ha portato in questo caso a identificare la leva per il miglio-





mento nel processo a monte rispetto all'esecuzione delle attività manutentive, ossia nei controlli a cura dell'operatore di esercizio (manutenzione in continuo) e la periodicità imposta alla verifica del funzionamento delle porte (ingegneria di manutenzione) confermando come nella valutazione degli ambiti di applicazione della UNI 13816 non si possa trascurare la manutenzione come fattore spesso determinante.

Come migliorare?

La norma UNI 13816 non obbliga ad alcuna metodologia specifica, ma nella propria Appendice C individua tre fra quelle che ai tempi della sua redazione (1999) risultavano i più utilizzati per la misurazione della soddisfazione della prestazione nel trasporto pubblico di passeggeri:

- Indagini sulla soddisfazione del cliente ("customer satisfaction")
- Indagine "mystery client"
- Misure dirette sulla prestazione

Poiché, come i due casi analizzati dimostrano, le attività di manutenzione sono spesso sottovalutate ma lasciano evidenti indizi visivi sia nel caso le stesse siano condotte in maniera approssimativa (il mancorrente) sia nel caso vengano trascurate (il segno sulla carrozzeria), non può essere chiesto direttamente all'utenza un giudizio che risulterebbe troppo lontano dall'oggettività, né si può redigere check list che fungano da base per una misura diretta.

Rimane il mystery client come metodo particolarmente efficace per mettere in luce difetti di organizzazione che lo stesso esercizio spesso, evidentemente, trascura. Un'ispezione periodica da parte di personale esterno ad entrambi i servizi può mettere in luce fenomeni potenzialmente molto impattante sulla qualità dei servizi, fornendo al processo di miglioramento continuo il materiale probativo di cui ha bisogno. □