

# Le certificazioni chiave nei servizi di trasporto delle persone: ISO 39001 e UNI EN 13816

di Marco De Mitri > [m.demitri@niering.it](mailto:m.demitri@niering.it)

Oltre alle certificazioni più famose e diffuse, relative a qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro ed energia, nell'ambito del trasporto pubblico locale è importante conoscerne due molto particolari. Parliamo, nello specifico, degli standard che attengono al tema della sicurezza stradale ed alla qualità del servizio percepita dagli utenti.

## La certificazione del sistema per la sicurezza stradale (ISO 39001)

Negli ultimi anni si sono registrati numerosi casi di incidenti stradali che hanno visto coinvolti autobus o pullman. Tra i più clamorosi ricordo quello che ha coinvolto le ragazze del progetto ERASMUS in Spagna il 20 marzo 2016, quando il pullman su cui viaggiavano è uscito di strada per un colpo di sonno del conducente causando la morte di 13 persone. Ed ancora, ricordo il pullman caduto dal viadotto in Irpinia il 28 luglio 2013, con 39 persone decedute. L'elenco potrebbe continuare a lungo. In tutti i casi, un problema legato alle condizioni dei conducenti o dei mezzi è stato causa o concausa di un disastro dalle gravi conseguenze.

**La sicurezza stradale è già di per sé estremamente importante, ma quando si parla di persone che viaggiano su mezzi guidati da conducenti professionali l'attenzione deve essere portata al massimo.**

L'esempio del trasporto persone per servizi turistici o delle gite scolastiche è lampante. Ed in merito a questo ultimo ambito, è importante conoscere uno specifico provvedimento, che descrivo di seguito.

Con la circolare ministeriale numero 674 del 3 febbraio 2016, diretta a tutti gli uffici periferici e a ogni dirigente scolastico, il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (MIUR) ha inviato un documento - elaborato dalla Polizia Stradale - nel quale si richiede di verificare l'idoneità dell'azienda di trasporto delegata ad accompagnare i ragazzi in occasione delle gite di classe (i famosi "viaggi di istruzione").

In particolare, la circolare del Ministero riporta quanto segue:

*“Si invita a porre particolare attenzione, da parte dei dirigenti scolastici e degli organizzatori, sia nella fase di organizzazione delle visite d'istruzione che durante il viaggio, su taluni aspetti relativi alle scelte delle aziende cui affidare il servizio di trasporto, verificando quindi l'idoneità e condotta del conducente, l'idoneità del veicolo e le altre misure di sicurezza di seguito illustrate. E' fondamentale che i criteri che inducono alla scelta di un servizio di trasporto non siano solo di carattere economico (l'offerta più vantaggiosa) ma tengano in primaria considerazione alcune garanzie di sicurezza. A tale scopo, nell'ambito delle iniziative previste dal Protocollo d'intesa siglato il 5 gennaio 2015 con il Ministero dell'Interno, la Polizia Stradale ha elaborato un Vademecum (...), nel quale si evidenziano alcuni aspetti fondamentali da non trascurare in occasione dell'organizzazione di un viaggio di istruzione che prevede l'uso di un mezzo di trasporto a noleggio con conducente.”*

Il Vademecum in questione riporta un elenco di prescrizioni di legge, derivanti sia dal Codice della Strada che dalla normativa sulla sicurezza sul lavoro, a cui le imprese di trasporto devono dimostrare di aver ottemperato. Immediatamente dopo la diffusione di questa circolare, presidi e dirigenti scolastici hanno lamentato di non aver modo e competenza per fare le tante verifiche ed i numerosi controlli richiesti dalla circolare (per una erronea lettura della stessa, pareva infatti che tali verifiche e controlli dovessero essere in capo ai dirigenti scolastici). Questo ha portato ad una rinuncia o ad una vera e propria abolizione delle gite e dei viaggi di istruzione da parte di molte scuole, vista la difficoltà insita in questa – pur importante – richiesta del MIUR per garantire la sicurezza dei ragazzi in gita. Il Ministero ha poi specificato che la responsabilità della sicurezza del viaggio resta comunque al 100% in capo alle aziende di trasporto, e che per le scuole la verifica dell'idoneità di mezzi e conducenti è solo una facoltà (e non un obbligo), per la quale possono peraltro avvalersi della Polizia Stradale. Tuttavia, i timori di presidi e professori restano sempre forti, specie a seguito delle tante notizie di incidenti che coinvolgono ragazzi in gita che purtroppo continuano ad arrivare.

E' stato quindi opportuno segnalare a presidi e mobility manager scolastici l'opportunità **di avvalersi, per i servizi di trasporto, di aziende dotate di certificazione ISO 39001**. Tale certificazione attesta infatti che l'azienda ha in essere procedure e metodi per aumentare la sicurezza stradale delle persone trasportate, dei propri conducenti e di tutti gli utenti della strada. La certificazione ISO 39001 è infatti il principale e riconosciuto riferimento internazionale con cui una qualsiasi organizzazione possa dichiarare di operare secondo un proprio e specifico sistema di gestione per ridurre il rischio di incorrere in incidenti stradali.

La rispondenza ai requisiti dello standard ISO 39001 richiede peraltro che l'azienda non solo rispetti tutte le leggi in vigore (comprese quindi anche il Codice della Strada ed il Testo Unico sulla sicurezza dei lavoratori, richiamate nella circolare del MIUR), ma vada ben oltre, implementando un sistema di gestione apposito che preveda specifiche azioni di miglioramento, periodicamente affinate a seguito dell'analisi dei risultati raggiunti in termini di sicurezza. È quindi evidente che, dal punto di vista tecnico ed operativo, **affidarsi ad una azienda certificata ISO 39001 offra alle scuole, ai professori ed alle famiglie degli alunni piena conformità rispetto ai requisiti indicati dal Ministero per la sicurezza delle gite**.

È inoltre utile mettere in luce la relazione esistente tra gli standard ISO 39001 ed ISO 45001 (standard che ha sostituito il noto BS OHSAS 18001, relativo alla salute e sicurezza dei lavoratori), dal punto di vista del datore di lavoro dell'azienda di turno. L'immagine seguente aiuta a fare chiarezza su questo punto.



In definitiva, per i professionisti che si occupano di certificazioni e di sicurezza e che hanno a che fare con scuole o aziende di trasporto, reputo utile fornire i consigli seguenti.

- Per i professionisti che lavorano con le scuole, il consiglio è di avvalersi, per le gite di classe, di aziende di trasporto in possesso della certificazione ISO 39001 (inserendolo ad esempio come criterio vincolante o premiante per le gare di affidamento del servizio).
- Per i professionisti che lavorano con le aziende di trasporto persone interessate ad offrire i propri servizi per le gite scolastiche, il consiglio è di implementare e certificare al più presto un sistema di gestione interno conforme allo standard ISO 39001, soprattutto se si è già in possesso di certificazione ISO 9001 (i sistemi sono infatti facilmente integrabili).

Quanto visto costituisce un esempio relativo alla possibilità di utilizzare la certificazione ISO 39001 quale strumento qualificante degli operatori di trasporto per i viaggi in pullman, ma lo standard è perfettamente applicabile anche agli operatori di trasporto pubblico di linea (e non mancano gli esempi di aziende certificate).

E tuttavia, non c'è solo la certificazione ISO 39001 come strumento per verificare l'eccellenza dei servizi di trasporto pubblico! Oltre alla sicurezza, è fondamentale avere certezza che la qualità del servizio sia adeguata alle aspettative degli utenti. E qui si parla di certificazione UNI EN 13816.

## La certificazione della qualità dei servizi nel trasporto pubblico locale (UNI EN 13816)

Una delle principali motivazioni che spingono i cittadini a trascurare il trasporto pubblico per gli spostamenti in ambito urbano è la scarsa soddisfazione derivante dall'uso dello stesso. Questo problema è dovuto a diverse cause (puntualità del servizio, comfort a bordo ed a terra, qualità e tempestività dell'informazione, ecc.), che risultano essere per l'utenza molto più rilevanti di quanto comunemente non si pensi. Lo sforzo che gli operatori di trasporto pubblico locale possono mettere in campo per affrontare e superare queste criticità può essere ben ripagato dal maggior uso del servizio stesso da parte dei cittadini, molto sensibili a questi aspetti.

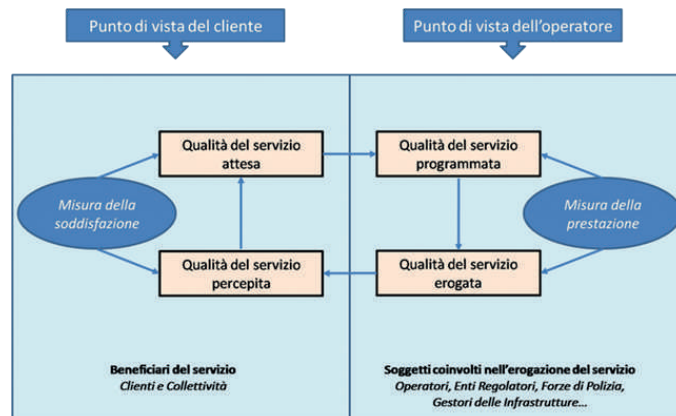
**Come si possono migliorare le condizioni del servizio di trasporto pubblico?** Quali soggetti, concretamente, possono effettuare i miglioramenti necessari a rendere il servizio più attrattivo per la clientela? **Alcuni problemi, come è noto, non dipendono direttamente dall'operatore incaricato dell'erogazione del servizio.** Ad esempio, il trasporto urbano con autobus risente della congestione stradale, dovuta anche (e soprattutto) alla presenza del traffico privato. Questo problema è spesso attenuato, da parte dei Comuni più attenti, con una rete di corsie preferenziali, ma molto spesso quanto avvertito dall'utenza (scarsa puntualità alle fermate, bassa velocità commerciale, ecc.) è tale da disincentivare l'utilizzo del servizio stesso.

Tuttavia, a differenza dell'esempio citato, **esistono numerose componenti del servizio di trasporto pubblico che sono sotto il diretto ed esclusivo controllo dell'operatore** (es. comfort a bordo dei mezzi, informazione, ecc.), e sulle quali è quindi possibile intervenire con efficacia per migliorarne le prestazioni, e quindi la soddisfazione della clientela.

I processi in capo all'operatore (amministrativi, tecnologici, operativi, ecc.) possono quindi essere inquadrati e gestiti all'interno di un sistema che consenta di migliorarne l'efficienza e le prestazioni, e di monitorare nel tempo l'andamento dei risultati. Mi riferisco in questo caso al Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, già implementato in quasi tutte le realtà del trasporto pubblico locale. Un sistema di controllo della qualità di questo tipo consente di gestire al meglio i processi che avvengono all'interno dell'organizzazione certificata, migliorandone le performance ed i risultati. Tale sistema non consente però di verificare la qualità del servizio dal punto di vista della percezione della clientela, che - come si è detto - è uno degli elementi fondamentali di attrattività del servizio stesso. Questo importante aspetto della gestione della qualità del servizio è inquadrato all'interno della norma UNI EN 13816.

La norma in questione descrive come definire i diversi tipi di qualità ricorrenti nel mondo del trasporto pubblico, gli obiettivi da raggiungere ed i sistemi di misura. Il sistema che è possibile implementare con questa norma è inoltre integrabile con i più diffusi sistemi di controllo dei processi aziendali (non solo con ISO 9001, ma anche con il già citato ISO 39001). L'integrazione dei vari sistemi consente peraltro di creare efficienza e ridurre la ridondanza della documentazione ed i costi di implementazione e mantenimento degli stessi.

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.



Norma 13816 – ciclo della qualità

Ecco i significati dei diversi tipi di "qualità del servizio":

- La qualità del servizio attesa è riferita a quello che si aspetta il cliente, 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 presente i vincoli derivanti dalle condizioni ambientali e dalle risorse 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 riguarda il livello di qualità effettivamente prodotto dall'operatore (cioè la sua prestazione), e va misurato dal 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.

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

**È importante comprendere la differenza tra la qualità percepita dal cliente, che è tipicamente soggettiva, e la qualità erogata dall'operatore, che invece ha caratteristiche oggettive.**

Esistono diverse famiglie di criteri per la misura della qualità del servizio, tutti da implementare secondo il punto di vista dell'utente. Si va dalla disponibilità all'accessibilità; dall'informazione alla puntualità; fino all'assistenza dei clienti ed al comfort. E si "sconfina" anche negli ambiti relativi a sicurezza ed impatto ambientale. La norma non fissa valori specifici, ma le regole per definire obiettivi e risultati.

**Punto fondamentale dell'architettura del sistema è dato dal Comitato Tripartito, composto da Ente, Operatore ed Utenza.**

Questo comitato definisce i criteri da seguire e gli obiettivi da raggiungere, considerando i punti di vista di tutti i soggetti coinvolti (operatore, clienti del servizio e cittadinanza tutta). In tal modo è possibile fissare gli obiettivi ed i pesi dei vari criteri in modo ragionato e bilanciato, tenendo conto sia delle esigenze della clientela che dei vincoli economici e di esercizio dell'operatore, consentendo la definizione di traguardi effettivamente raggiungibili e caratterizzati da un concreto miglioramento della qualità del servizio.

La misurazione della qualità del servizio viene poi effettuata in vari modi, in base al criterio specifico da analizzare. Per alcuni elementi ci si avvale anche delle indagini effettuate dal cosiddetto "cliente mistero" (Mystery Shopper), che si comporta come se fosse un normale cliente alle prese con le sue necessità di spostamento e di fruizione del servizio di trasporto pubblico.

Ad oggi, non è obbligatorio per gli operatori del servizio di trasporto implementare un sistema di gestione conforme a questo standard. Tuttavia, è opportuno sottolineare come la sua adozione (ad esempio attraverso l'integrazione nei contratti di servizio, in forma obbligatoria o con un sistema di premi/penalità) possa consentire di acquisire un indubbio punto di forza, denotato dal livello di attenzione che l'Ente e l'Operatore decidono di avere nei riguardi dei cittadini. Per l'adozione e l'applicazione dello standard di qualità del servizio risulta quindi fondamentale l'instaurazione di uno spirito concreto di cooperazione tra Ente, Operatore ed Utenza.

Infine, è utile sottolineare che l'implementazione di questo standard, date le sue caratteristiche di generalità e modularità, è realizzabile con riferimento a qualsiasi sistema di trasporto pubblico (anche di tipo ferroviario, ad esempio), o anche su singole parti di esso (es. per un sistema di trasporto su tram è possibile implementare il sistema e certificarlo anche su una singola linea).

## Conclusioni

L'esperienza d'uso dei servizi di trasporto pubblico locale impatta in modo diretto la quotidianità di milioni di persone. Poter garantire che i servizi siano erogati con il massimo della sicurezza e della qualità costituisce quindi per gli operatori un fattore di grande importanza, e per gli utenti un elemento di sicura attrattività. E' utile che tutti gli addetti ai lavori, sia nell'ambito consulenziale che in quello dell'esercizio dei sistemi di trasporto, fino ai responsabili della messa a gara dei servizi, tengano in grande considerazione la possibilità e l'opportunità erogare servizi conformi agli standard qui descritti.



**MARCO DE MITRI**

Ingegnere, dal 2002 in NIER Ingegneria ([www.nier.it](http://www.nier.it)), a Bologna. Specialista in pianificazione dei trasporti e della mobilità, sicurezza stradale sul lavoro e sistemi di gestione aziendale per la riduzione del rischio stradale.