

Investire
nella
formazione
per
migliorare
la
qualità
del
servizio

di **Marino Lizza**

IL PROGETTO ISSTE DELLA COMUNITA' EUROPEA

Professione autista per una guida sicura

La Corte Europea di Giustizia nel 1985 affermava un principio cardine per il mercato comune: il trasporto terrestre di passeggeri e merci doveva essere autorizzato a tutte le imprese comunitarie, senza discriminazione di nazionalità. Partendo da questo assunto, le misure in seguito adottate hanno inteso concretizzare un mercato unico dei servizi di trasporto, affrancato da barriere dirette o indirette, preservato tuttavia dalle garanzie essenziali per una leale concorrenza. La politica comunitaria dei trasporti mira pertanto all'incremento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, al fine di consentire un'offerta di qualità attenta alla sicurezza ed alla sostenibilità ambientale.

Da quanto sopra discende che la sicurezza nel settore dei trasporti pubblici di superficie rappresenta per l'Europa una delle priorità politiche, sociali ed economiche, e ciò non soltanto perché l'efficienza del comparto è un fattore

determinante di competitività, ma, più di ogni altra cosa, in quanto la riduzione del numero di incidenti e decessi correlati al trasporto di superficie è essenziale per la società europea. I numeri non riescono a spiegare l'illogica ed inaccettabile tragicità di una vita spezzata o compromessa a causa dell'errata condotta di un operatore del servizio pubblico. Se per un verso è sempre difficile individuare con esattezza la catena di responsabilità nel prodursi di tali eventi, per altro verso non v'è dubbio che sia imperativo adottare tutte le precauzioni e le buone pratiche per ridurre la probabilità che gli stessi si verifichino.

Le conseguenze di incidenti stradali si ripercuotono direttamente sulle società di trasporto e sui settori responsabili dei servizi. Oltre al tragico impatto psicologico ed emotivo sulle risorse umane coinvolte, le imprese subiscono ulteriori effetti indiretti: danno d'immagine, spese legali, interruzioni del servizio, costi di riparazione dei veicoli. Sono queste conseguenze sicuramente minori rispetto all'evento principale, ma tutto concorre ad aumentare il costo sociale complessivo della calamità.

La formazione continua, innovativa ed attenta al contesto tecnologico, normativo ed ambientale della professione dell'autista rappresenta lo strumento principe di questa battaglia di civiltà e di miglioramento della qualità del servizio.

Un lavoro in trincea

I conducenti svolgono un ruolo critico e complesso nel trasporto pubblico. Elementi decisivi per la produttività e qualità dei processi aziendali, sono spesso al centro di dinamiche configgenti tra loro. Alla guida di un mezzo ormai ampiamente dotato di tecnologia ed immersi in processi aziendali sofisticati, i conducenti sono poi coloro che quotidianamente si misurano con le schizofrenie della società contemporanea, delle quali alcune rappresentano antiche alienazioni collettive, altre conseguen-



za della frenesia della nostra epoca. In tutto questo, essi rappresentano l'azienda di fronte ai cittadini, rimanendo sostanzialmente, per dirla in un altro modo, gli unici a "metterci la faccia"!

Pertanto, oltre che alla gestione del proprio veicolo, spesso in situazioni di intenso ed indisciplinato traffico, gli autisti europei sono chiamati a svolgere altre mansioni, come riscuotere il pagamento del biglietto, rispondere alle domande dei clienti per quanto riguarda gli itinerari, gli orari e i punti di scambio, richiamare al rispetto delle regole di condotta ed uso del mezzo, e, occasionalmente, comunicare la fermata a qualche viaggiatore non avvezzo che lo richiede.

Nelle condizioni ordinarie di lavoro questo significa rimanere calmi, mentre i clienti interloquiscono cortesemente o si rivolgono protestando a causa della non conformità all'orario previsto, rispondere alle domande in maniera adeguata, controllare ciò che accade a bordo dell'autobus, e così via. Il tutto comporta autocontrollo, predisposizione alla comunicazione, capacità di gestire situazioni di stress.

È intuitivo come tutto ciò rappresenti una sfida, nell'ottica di assicurare sempre la corretta attenzione al traffico ed alle condizioni interne ed esterne al veicolo, atmosferiche incluse, al fine di garantire la sicurezza dei passeggeri evitando manovre brusche, frenate, svolte improvvise e, in ultima analisi, incidenti.

Due sono gli ambiti di intervento per il buon governo di queste complesse dinamiche. Uno di competenza dell'azienda: formazione continua, ambiente di lavoro e relazioni industriali sane, procedure che facilitino il controllo delle fasi critiche.

L'altro di responsabilità degli autisti: il conducente deve porsi alla guida in perfetto stato di salute, non alterato da alcun fattore psicotropo e/o inebriante, adeguatamente riposato.

Per tornare al primo ambito, le normative europee prevedono processi formativi in genere molto accurati, prescrizioni recepite dalle legislazioni nazionali ed a cui le aziende di trasporto debbono adeguarsi nell'espletamento della formazione di base.

Ciò non toglie che sia opportuno approfondire ed innovare in quest'attività, nel quadro di un'azione tesa ad innalzare il complesso delle competenze – sia teoriche sia pratiche – in tema di funzionamento del mezzo, conseguenze dell'assunzione di sostanze che alterano lo stato di attenzione e/o reazione, tecniche di guida in



condizioni critiche, condotte da adottare in situazioni di emergenza, guida preventiva.

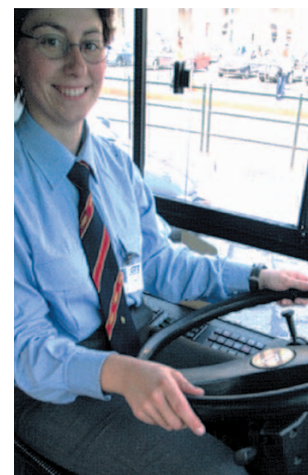
Una proposta europea sulla guida

Il progetto ISSTE (*Improving Safety and Security in Public Surface Transport*¹, www.isste.eu) intende dare una risposta organica alle sfide menzionate, realizzando un programma formativo focalizzato sulle condotte di guida sicura. L'ambizione è quella di fornire alle aziende europee di trasporto pubblico un modello innovativo ed interdisciplinare di pianificazione, erogazione, monitoraggio e collazione dei feed-back della formazione degli autisti, dotando il percorso di un senso di unitarietà delle scelte.

La struttura del progetto riflette tale visione strategica: prestazioni nuove, più elevate e qualitativamente innovative delle capacità professionali e dei curricula delle risorse umane coinvolte, in termini di competenze da sviluppare. Ciò è stato realizzato attraverso lo studio, analisi, selezione, sviluppo, implementazione, sperimentazione, diffusione e sfruttamento di metodi di formazione professionale, di procedure e linee guida in grado di aumentare le abilità professionali.

Lo sviluppo e l'esito del progetto verranno quantificati attraverso la definizione di nuovi indici di prestazioni chiave applicabili al settore.

Il progetto è iniziato nel novembre del 2007, ha



Nuovi bus sotto la "Madonnina"

Lo scorso 12 Dicembre sono stati presentati in Piazza Duomo a Milano, alla presenza di Roberto Formigoni - presidente della Regione Lombardia, Riccardo De Corato, vicesindaco, Paolo Massari, neo assessore all'ambiente del comune, Elio Catania, presidente e amministratore delegato di ATM Milano, e Paolo Monferino, amministratore delegato Iveco, 10 Citelis EEV Irisbus Iveco, parte della prossima fornitura di 120 nuovi mezzi per l'ATM. I Citelis sono lunghi 12 metri, con 3 porte, impianto ad aria climatizzata per passeggeri e autista, indicatori di percorso a LED, impianto di videosorveglianza con sei telecamere interne, impianto TVCC di controllo accessi con una telecamera in corrispondenza di ciascuna porta, pulsanti apertura porte self service, pavimento totalmente ribassato per facilitare l'accesso a bordo, pedana manuale per disabili ed una capacità massima di trasporto di 98 passeggeri con 24 posti a sedere e una postazione disabile. I veicoli sono inoltre dotati del kit "Intellibus" per la diagnostica, sistema che permette il monitoraggio della gestione dei dati sulle corse e la segnalazione delle variabili tecniche di bordo.

sviluppati le sue componenti principali e si concluderà nel marzo 2010.

L'iniziativa si avvale dei fondi del *Lifelong Learning Programme*, ed è pertanto cofinanziata dalla Commissione Europea tramite l'Agenzia esecutiva "Istruzione, audiovisivi e cultura" (EACEA), struttura incaricata dell'azione comunitaria in questi settori.

Il promotore e coordinatore del progetto è *Trambus S.p.A.*, l'azienda del trasporto di superficie di Roma. Il partenariato coinvolge 8 attori, provenienti da 6 Paesi europei, includendo diversi pezzi della filiera della formazione:

- *Trambus S.p.A.* (Roma, Italia)
- *RATB*, operatore di trasporto pubblico di Bucarest (Bucarest, Romania);
- *Università di Bucarest* - Dipartimento Trasporti (Bucarest, Romania);
- *Second Chance Association*, (Bourgas, Bulgaria)
- *WBS TRAINING AG*, società di formazione (Stoccarda, Germania);
- *ZAS Association*, associazione nazionale di scuole guida (Prešov, Slovacchia);
- *Asia Onlus* - associazione no profit per la formazione professionale (Campobasso, Italia)
- *I.P.F. - Iniciativas Para La Formacion Profesional*, società di formazione (Malaga, Spagna).

Dal punto di vista tecnico, il programma di lavoro ha avuto inizio da uno studio comparativo internazionale degli standard previsti dai singoli ordinamenti nazionali in termini di sicurezza nel settore dei trasporti pubblici, includendo un'analisi del contesto organizzativo tecnico di riferimento. Una rilevazione statistica² ha consentito di comprendere l'incidenza, la causa e la tipologia dei sinistri che si verificano sulle strade europee. E' stata progettata e realizzata un'analisi di tipo SWOT per individuare punti di forza e criticità, opportunità e problematiche in tutti i Paesi europei dei partner³.

Conseguentemente, si è proceduto a definire gli Indicatori Chiave di Performance per la certificazione di qualità, al fine di individuare i benchmark utili a misurare i più elevati standard di qualità raggiunti in tema di prevenzione e sicurezza nel trasporto pubblico.

Successivamente sono stati progettati e dettagliati i curricula innovativi di formazione, unitamente alle relative procedure, individuando il campo di applicazione, i moduli formativi ed i relativi contenuti, la metodologia didattica, gli utenti finali della formazione.



I sei moduli formativi delineati contengono esclusivamente gli elementi considerati di particolare rilevanza per la sicurezza di guida. Sono previsti moduli teorici e sperimentazioni pratiche. In tal modo, si focalizza lo sforzo per aumentare la prevenzione e la coscienza durante la guida, insegnando le procedure pratiche da adottare in caso di rischio e per evitare errori durante la guida.

Particolare enfasi è stata dedicata agli effetti del consumo di stupefacenti e di alcol sulle prestazioni fisiche e condizioni di salute di lungo termine degli autisti, nell'ottica di far aumentare il livello di consapevolezza su comportamenti pericolosi per se stessi, passeggeri e terzi.

Uno dei risultati più importanti è stato la capacità di progettare una procedura di formazione in grado di essere flessibile ed adattabile ai diversi standard della *business community* europea di riferimento. In particolare, sono state elaborate due formule: 1) implementazione della formazione separatamente dai Curricula formativi interni originali/di base dei conducenti; 2) l'attuazione del Curriculum in seno al normale percorso formativo dei Conducenti, integrando gli elementi della formazione di base già prevista. Evidentemente, le due diverse soluzioni necessitano di differenti metodologie e strumenti atti a garantire il pieno raggiungimento degli obiettivi attesi.

Tale adattabilità garantisce la sostenibilità del modello.



Il modello europeo tiene

La valutazione dei risultati della sperimentazione – realizzata da Trambus e RATB – ha evidenziato il sostanziale conseguimento degli obiettivi prefissati. Il gap di competenze è stato in larga parte colmato, anche grazie all'apprezzamento, generalmente positivo, da parte degli allievi. Il test ci offre l'immagine di un programma di formazione che può apportare benefici importanti nello spostare avanti la frontiera della competenze sui temi della guida sicura.

Le prove pratiche, realizzate su di uno speciale percorso di guida concepito per simulare situazioni critiche o di pericolo improvviso, hanno consentito di valutare la capacità di risposta degli allievi. Il risultato è stato estremamente positivo, avvalorando la tesi per cui anche i conducenti esperti hanno bisogno di incrementare le abilità tecniche per fronteggiare situazioni limite. Parimenti, l'erogazione della formazione ha evidenziato che vi sono margini di miglioramento. Sono stati incoraggiati commenti e suggerimenti, e dagli autisti sono giunte proposte per ampliare ed approfondire in particolare i temi legati alla "Legislazione stradale" ed il "Primo Soccorso", nonché per focalizzare il tema "Manutenzione" su aspetti operativi.

Ciò che considero essere il valore aggiunto qualificante del modello proposto è la sua aderenza allo spirito ed al dettato della Direttiva n. 59 del 2003⁴, regolamentazione di riferimento in Europa in tema di qualificazione iniziale e forma-

zione periodica dei conducenti dei veicoli stradali adibiti al trasporto di merci o passeggeri.

In particolare, la Direttiva sostiene l'opportunità di approfondire la formazione periodica⁵ degli autisti. In aggiunta, "al fine di mantenere la qualificazione di conducenti, i conducenti in attività dovrebbero essere obbligati a svolgere una riqualificazione periodica delle conoscenze essenziali per la loro professione⁶".

La flessibilità del modello ISSTE risponde all'esigenza di fornire uno strumento in grado di farsi carico delle differenze di cui l'Unione Europea è permeata: "Alla luce delle differenze tra i sistemi attualmente esistenti in alcuni Stati membri, gli Stati membri, al fine di agevolare l'attuazione delle disposizioni relative alla qualificazione iniziale, dovrebbero poter scegliere tra varie opzioni⁷".

Le soluzioni tecniche adottate ambiscono a dare un contributo multidisciplinare per affrontare un tema di grande rilevanza sociale: il tributo di vite umane e di invalidi che ogni anno l'Europa paga per perpetuare il proprio modello di sviluppo.

Per quanto concerne il contesto italiano, nel 2008 si è registrato il 7,8% in meno di vittime di incidenti stradali⁸. Il dato, per quanto positivo, non consente di raggiungere l'obiettivo fissato dalla UE di ridurre del 50% i morti entro il 2010. Va evidenziato, poi, che oltralpe sono stati conseguiti decrementi percentuali di gran lunga più significativi, a partire dalla Francia (-47,1%) Spagna (-46,3%) e Germania (-40,3%).

Ampliare l'orizzonte della riflessione può contribuire ad innescare un meccanismo virtuoso. La cooperazione con i partner europei consente di elaborare più efficacemente un sistema di buone pratiche di cui le future generazioni di conducenti sapranno certamente fare buon uso.

¹ Nella lingua inglese il termine italiano "sicurezza" si traduce con "safety", laddove si intenda la protezione e prevenzione di eventi possibilmente dannosi di natura casuale e/o accidentale, e con "security" se si pensa invece alla tutela della vita umana e del patrimonio da trasportare da atti violenti e altro tipo di minacce di natura colposa.

² Il campione analizzato consta di circa 5.000 veicoli viaggianti nei Paesi Membri del Consorzio ISSTE.

³ Sono stati realizzati Rapporti Nazionali Specifici.

⁴ DIRETTIVA 2003/59/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 15 luglio 2003.

⁵ DIRETTIVA 2003/59/CE, Articolo n. 7.

⁶ DIRETTIVA 2003/59/CE, Premessa n. 9.

⁷ DIRETTIVA 2003/59/CE, Premessa n. 8.

⁸ Dati ACI-Istat 2008.

Scioperi nel trasporto merci

La Commissione di garanzia, riguardo l'attuazione della Legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali, ha precisato che l'impresa che svolge servizi di trasporto merci su ferrovia è sottoposta alla Legge di riferimento n. 146/1190 e, pertanto, devono essere garantite le prestazioni minime indispensabili previste dalla Legge e dall'accordo di settore, compresa la sicurezza delle merci pericolose.