

Cultura della sicurezza: il mondo ferroviario attento al fattore umano

I risultati del questionario di Ansfisa, compilato da 63 organizzazioni e operatori del settore

L'introduzione del IV pacchetto ferroviario ha introdotto a livello europeo alcune interessanti novità nell'ambito dei sistemi di gestione della sicurezza: in particolare, ha raccomandato una maggiore attenzione agli aspetti dei fattori umani e della cultura della sicurezza, che ora sono chiaramente identificati come requisiti del sistema di gestione della sicurezza anche nel mondo ferroviario.

La cultura della sicurezza nel mondo ferroviario

L'attenzione a questi aspetti già esistente in questo settore, diversamente dal passato diventa sistemica, strutturale e non aleatoria, evidenziando il ruolo che i fattori umani e organizzativi e la cultura della sicurezza ricoprono al fine di migliorare i livelli di sicurezza, il benessere dei lavoratori e l'efficienza nei diversi ambiti lavorativi. Una tendenza, riscontrata in molti settori ad alto rischio, che trova conferma e procede di pari passo con la normativa ferroviaria, anch'essa in evoluzione nella stessa direzione. I più recenti approcci sull'argomento analizzano l'ambiente professionale dal punto di vista sociale e tecnico e cercano di comprendere come l'intero sistema interagisca con il comportamento degli individui. Il sistema di gestione della sicurezza in ambito ferroviario diventa quindi lo strumento attraverso il quale gli operatori garantiscono l'impegno richiesto dalle norme di integrare i fattori umani e organizzativi e la cultura della sicurezza all'interno del proprio sistema.

Se però da un lato è assodato che le *performance*, lavorative e di sicurezza, siano realizzate da singoli individui, sarebbe limitativo non considerare che il modo in cui i singoli pensano e agiscono sia influenzato anche da altri fattori interni all'azienda, quali la formazione, le relazioni con i colleghi, le attrezzature utilizzate, i compiti svolti, l'ambiente e l'organizzazione. Questi fattori influenzano le prestazioni e possono essere di aiuto o di ostacolo nel lavoro: la sfida non più procrastinabile per un'azienda matura è di considerare questi elementi in modo sistemico nella gestione della sicurezza e dell'organizzazione e non come un'entità a sé stante, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del lavoro.

Il questionario di Ansfisa

Per verificare nell'ambito della supervisione lo stato di implementazione dei fattori umani e organizzativi e della cultura della sicurezza nei sistemi di gestione e ottenere un quadro generale, non potendo intervistare "sul campo" con le tecniche di audit il personale delle organizzazioni ferroviarie, Ansfisa ha predisposto uno specifico set di domande con lo scopo di monitorare il processo di implementazione, nel sistema ferroviario italiano, dello stato di integrazione dei fattori umani e organizzativi e della cultura della sicurezza nei sistemi di gestione. Il questionario aveva anche lo scopo di raccogliere informazioni utili ad individuare criteri strutturati per la pianificazione delle attività future.

Questa metodica di indagine permette infatti, attraverso l'autovalutazione degli operatori ferroviari, di avere una panoramica ampia, simultanea e aggiornata dei punti di forza e di debolezza dell'argomento oggetto di indagine. Inoltre, il questionario prevede tra le modalità di risposta, ove necessario, anche l'indicazione, da parte delle organizzazioni, delle "evidenze documentali" delle attività svolte, permettendo una preliminare valutazione oggettiva di tali attività e una prima verifica delle prestazioni, a cui seguirà una campagna di supervisione mirata alla verifica sul campo dell'efficacia dei processi adottati dagli operatori ferroviari.

A predisporre il set di domande è stato un gruppo di lavoro composto da personale interno appartenente al Settore Ispettorato e Controlli della Direzione Generale per la Sicurezza delle Ferrovie di Ansfisa, basandosi sulle indicazioni della Linea Guida emessa dall’Agenzia Europea (ERA) e sui requisiti del Regolamento (UE) 2018/762, che stabilisce i metodi comuni di sicurezza CSM relativi ai requisiti del sistema di gestione della sicurezza.

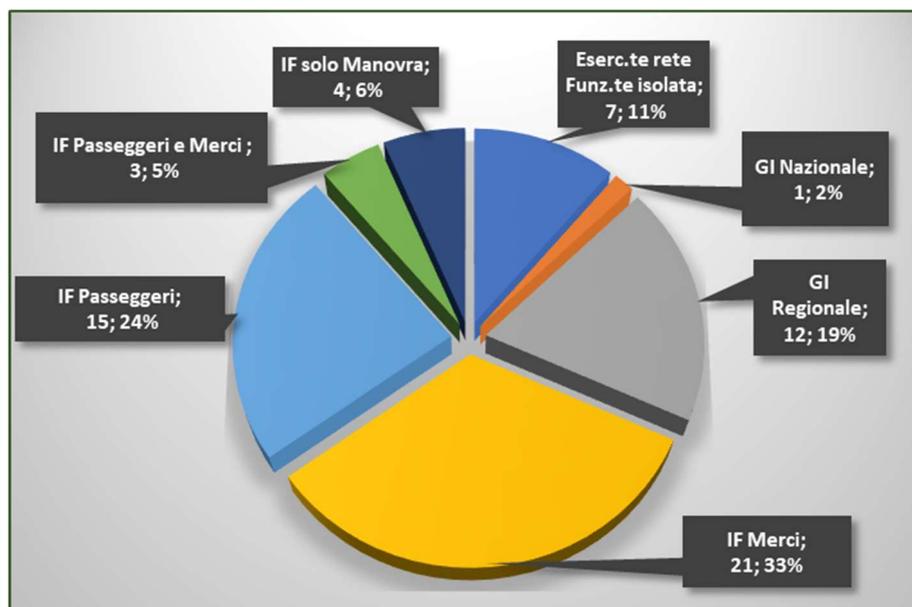
Il questionario è stato distribuito a tutte le organizzazioni ferroviarie che fossero in possesso, o che, alla data della sua distribuzione, avessero fatto richiesta, di un certificato di sicurezza, di una autorizzazione di sicurezza o di un certificato di idoneità all’esercizio. Sono state quindi coinvolte 63 organizzazioni:

- 15 imprese ferroviarie passeggeri
- 21 imprese ferroviarie merci
- 4 imprese ferroviarie di sola manovra
- 3 imprese ferroviarie passeggeri e merci
- 12 gestori delle infrastrutture regionali
- 7 esercenti di reti funzionalmente isolate
- 1 gestore dell’infrastruttura nazionale

Tutte le organizzazioni hanno restituito il questionario compilato.

Figura 1

Le Organizzazioni ferroviarie italiane



Molte domande prevedevano risposte chiuse, ma altre davano la possibilità di rispondere in maniera aperta, consentendo quindi alle organizzazioni di fornire elementi utili per gli approfondimenti.

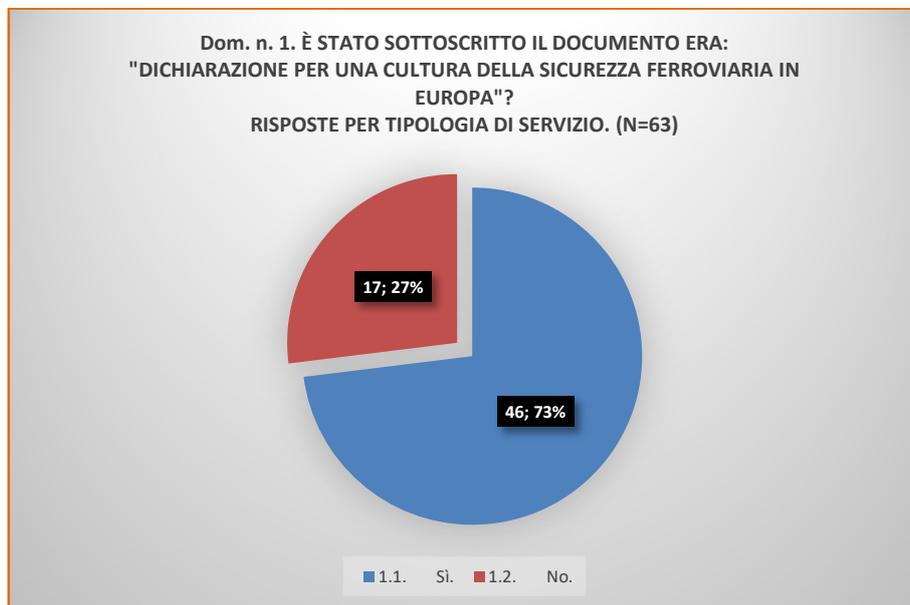
I risultati del questionario

Nel complesso, i risultati dell’indagine suggeriscono che **il settore ha reagito bene all’introduzione dei fattori umani e organizzativi e alla cultura della sicurezza**, se pur con livelli di approfondimento diversi.

In particolare, risulta che **il 73% delle organizzazioni ha sottoscritto il documento ERA relativo alla Cultura della sicurezza**, contenente una serie di principi che permettono una più agevole introduzione dei fattori umani e organizzativi e della cultura della sicurezza nei sistemi di gestione: la sua sottoscrizione indica un

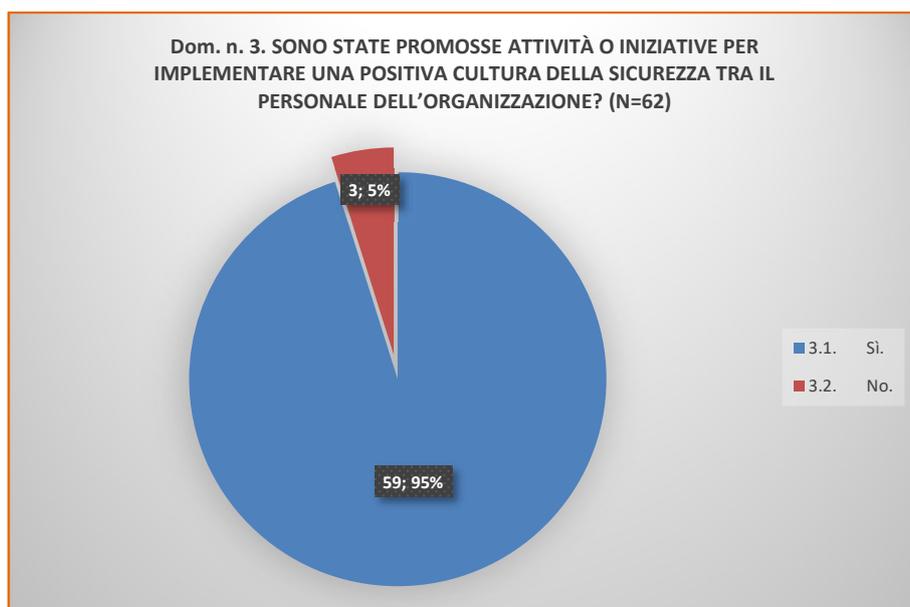
forte impegno della leadership per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, riconoscendo la sicurezza come il motore principale dell'efficienza e dell'affidabilità dei servizi ferroviari, mettendo a disposizione le risorse necessarie, proponendo i principi di una cultura basata sulla fiducia e soprattutto scegliendo la sicurezza in caso di conflitto fra diversi obiettivi aziendali (figura 2).

Figura 2



Il 95% delle organizzazioni ferroviarie poi ha promosso attività e iniziative di vario tipo in merito alla positiva cultura della sicurezza (Figura 3).

Figura 3

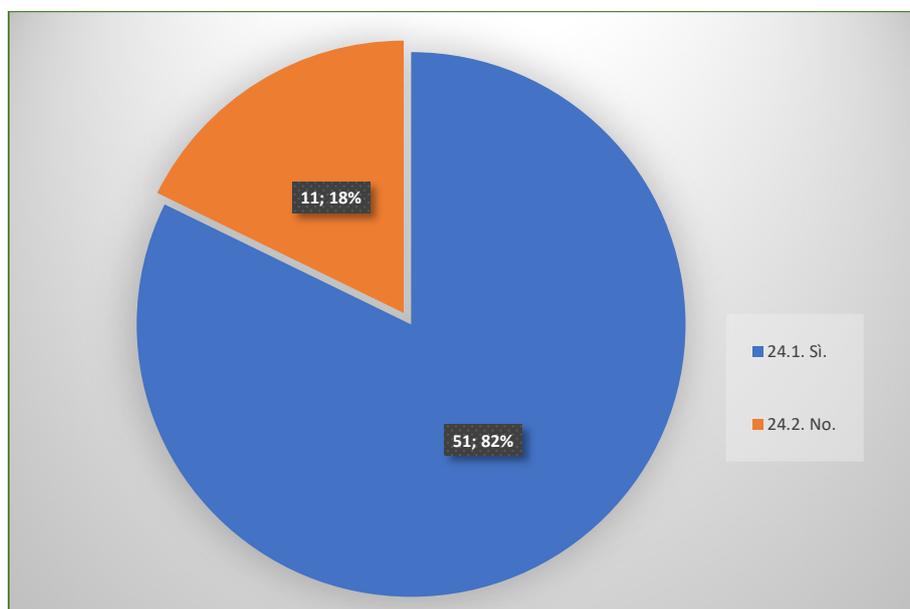


Attenzione ai near miss

Tra i diversi approfondimenti svolti, a titolo esemplificativo, si riporta la risposta ottenuta per il miglioramento continuo del sistema di gestione della sicurezza. **Una consistente maggioranza degli operatori ferroviari (n=51) ha dichiarato di aver adottato strumenti per segnalare sistematicamente tutti i tipi di errori**, «quasi incidenti», carenze e inconvenienti dovuti anche a guasti, incidenti, nonché modalità per classificare e analizzare i dati comunicati dal punto di vista dei fattori umani e organizzativi e della cultura della sicurezza in modo da poter identificare le cause dirette, indirette e a monte e le misure più efficaci per rimuoverle. Risultato che non sorprende, in quanto vi è consapevolezza del fatto che nel mondo ferroviario italiano c'è sempre stata una grande attenzione all'analisi degli incidenti e dei *near miss* (figura 4).

Figura 4

Dom. n. 24. Sono stati adottati strumenti per segnalare sistematicamente tutti i tipi di errori, «quasi incidenti», carenze e inconvenienti dovuti anche ai guasti, incidenti, nonché modalità per classificare e analizzare i dati comunicati dal punto di vista dei fattori umani e organizzativi e della cultura della sicurezza in modo da poter identificare le cause dirette, indirette e a monte e le misure più efficaci per rimuoverle? (N=62)



Per quanto riguarda i metodi utilizzati per le segnalazioni, seguono alcuni esempi di risposte aperte (che rappresentano un estratto delle numerose risposte aperte riportate nel questionario) che indicano il dettaglio sul tipo di segnalazione del personale e che possono fornire spunti di riflessione: *“Comunicazioni scritte e verbali”*; *“Relazioni di servizio”*; *“Via mail tramite supporto gestione ferroviario”*; *“Le segnalazioni sono trasmesse compilando il modulo informatizzato generato dal gestionale (...)”*; *“E' stata creta la casella mail dedicata alle segnalazioni volontarie, inoltre è presente in SGS il doc. (...) dedicato alla raccolta delle segnalazioni di sicurezza di esercizio: quest'ultimo sarà implementato in un flusso informativo sistematico”*; *“Modulo per segnalazioni anche anonime (...), indicatori alimentati dal personale tramite software e moduli digitali, riesami con la dirigenza per riportare eventuali osservazioni sulle attività (o scorte al personale operativo) eseguite”*.

Un settore all'avanguardia

Dall'analisi delle informazioni raccolte con il questionario, **il settore ferroviario risulta all'avanguardia**, nell'ambito dei trasporti, rispetto ad elementi chiave sul piano della sicurezza. Emerge responsabilmente da parte degli operatori ferroviari la consapevolezza di quanto, su alcuni aspetti, sia necessario un ulteriore impegno, che preveda una strategia specifica che coinvolga ogni fase del ciclo di vita del sistema di gestione della sicurezza.

In quest'ottica non sono mancate, da parte dei partecipanti a questa indagine, richieste verso Ansfisa di iniziative che agevolino l'attuazione di quanto previsto dalla normativa, tramite la condivisione di buone pratiche ed esempi applicativi utili all'integrazione dei fattori umani e organizzativi nei sistemi di gestione della sicurezza. Il forte coinvolgimento di Ansfisa su questi temi è confermato dagli impegni presi nel tempo su più fronti, dall'organizzazione nazionale delle giornate per la Cultura della sicurezza (2018 e 2021), alle costanti attività di supervisione, divulgazione e partecipazione a convegni e incontri formativi. La decisione di introdurre metodologie di indagine innovative, che consentono di avere una panoramica attuale e complessiva dello stato dell'arte dei fattori umani e organizzativi all'interno dei sistemi di gestione della sicurezza si è rivelata una valida soluzione per pianificare in maniera mirata e strutturata le attività di supervisione.

L'auspicio è che il dettagliato report risultato da questa indagine possa da un lato esser usato come strumento di lavoro da cui trarre spunti per l'implementazione, e dall'altro che possa servire a sensibilizzare ulteriormente tutte le componenti del mondo ferroviario, dall'alta dirigenza al personale di prima linea, verso una sempre maggiore integrazione dei fattori umani e organizzativi nei sistemi di gestione, per raggiungere insieme, e ove possibile superare, gli obiettivi comuni di sicurezza.