



*Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie
e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali*

L'indagine ANSFISA sull'implementazione dei
fattori umani e organizzativi e della cultura della
sicurezza negli SGS degli Operatori ferroviari

ANSFISA
Ilaria Castriota

Webinar 14/03/2022

Perché un questionario




- Avere la situazione aggiornata del livello di implementazione dei fattori umani e organizzativi e della cultura della sicurezza nel settore ferroviario
- Individuare i *Punti di forza* e i *Punti di debolezza*
- Raccogliere le informazioni da poter utilizzare per sostenere le organizzazioni
- Stimolare la crescita della sicurezza del settore ferroviario e proseguire in un percorso insieme
- Fare il punto per le attività di supervisione sui fattori umani e organizzativi e della cultura della sicurezza



Il questionario



- Il Gruppo di Lavoro
- La costruzione del questionario
- La distribuzione del questionario
- Le risposte delle organizzazioni ferroviarie
- Analisi dei dati


QUESTIONARIO SULL'IMPLEMENTAZIONE DEI FATTORI UMANI E ORGANIZZATIVI E DELLA CULTURA DELLA SICUREZZA NEI SISTEMI DI GESTIONE DELLA SICUREZZA
VERIFICA DEL LIVELLO DI ATTUAZIONE

Le sezioni del questionario



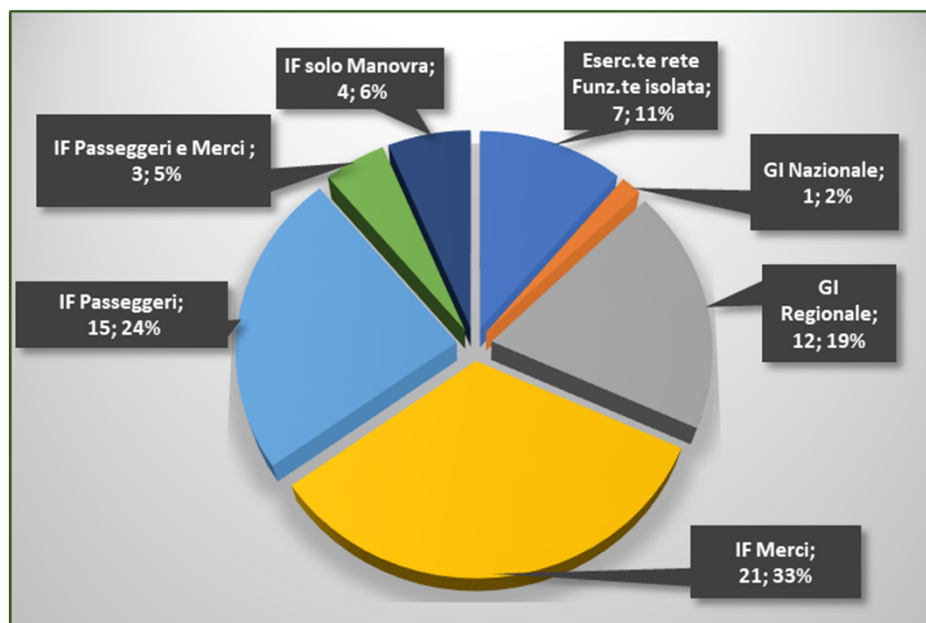
1. Le organizzazioni - anagrafica
2. Leadership (domande 1-5)
3. Pianificazione (domande 6-11)
4. Supporto (domande 12-15)
5. Funzionamento (domande 16-19)
6. Valutazione della prestazione (domande 20-23)
7. Miglioramento (domande 24-27)



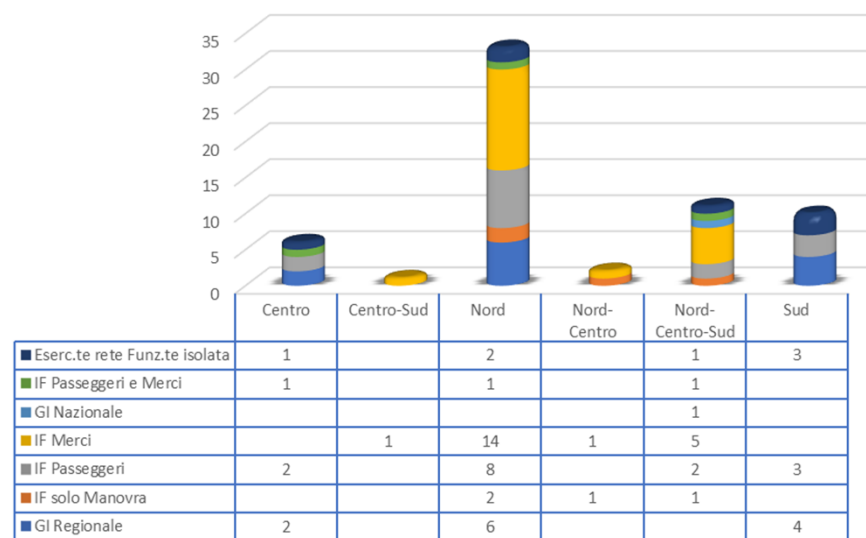
Approfondimenti:

- Elementi organizzativi risultati o ritenuti di difficile implementazione (domanda 28)
- Strategia di implementazione
- Attività per agevolare il processo di introduzione di HOF e SC
- Principali difficoltà individuate

Le organizzazioni ferroviarie intervistate



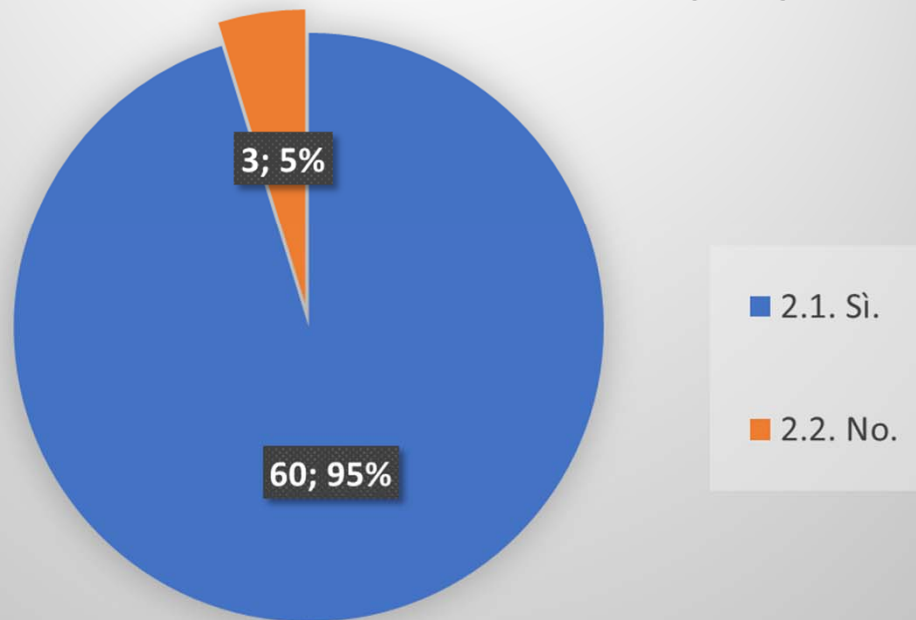
Dislocazione geografica delle sedi per Tipologia di servizio. (N=63)



Analisi dei dati



Dom. n. 2. SONO STATI ESPLICITATI I PRINCIPI RELATIVI ALL'ANALISI DEI FATTORI UMANI E ORGANIZZATIVI E LA NECESSITÀ DI CONSIDERARE I VALORI DELLA CULTURA DELLA SICUREZZA NELL'ORGANIZZAZIONE? (N=63)

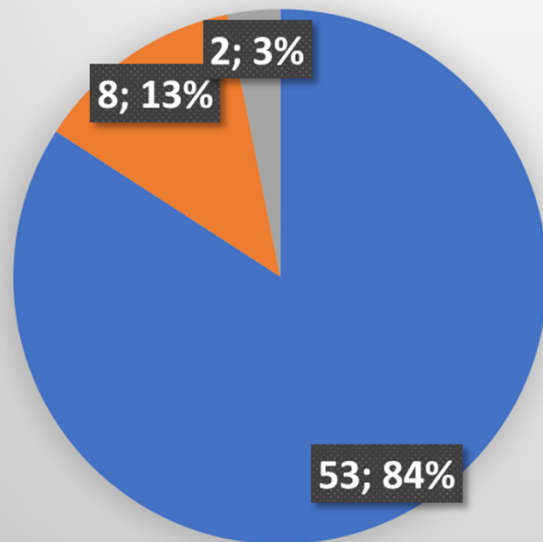


La maggioranza delle organizzazioni (95%) ha dichiarato di aver intrapreso un processo di introduzione dei fattori umani e organizzativi e cultura della sicurezza esplicitandoli nei documenti del Sistema di Gestione della Sicurezza

Analisi dei dati



Dom. 8. SONO STATI UTILIZZATI ADEGUATI METODI PER L'ANALISI DEL RISCHIO CHE COMPRENDANO ANCHE I FATTORI UMANI E ORGANIZZATIVI? (N=63)



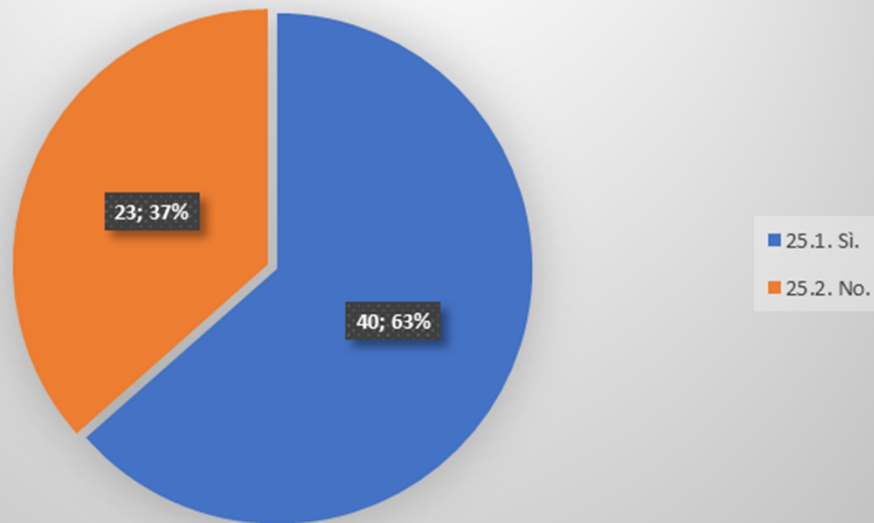
- 8.1. Se sì, indicare quali metodi sono stati scelti ed in quale fase della valutazione.
- 8.2. Se no, specificarne per ogni fase il motivo.
- Non risponde

Un'alta percentuale (84%) dichiara che ha utilizzato adeguati metodi per l'analisi dei rischi che comprendono anche i fattori umani e organizzativi; si tratta delle organizzazioni ferroviarie che da più tempo adottano i Sistemi di Gestione della Sicurezza

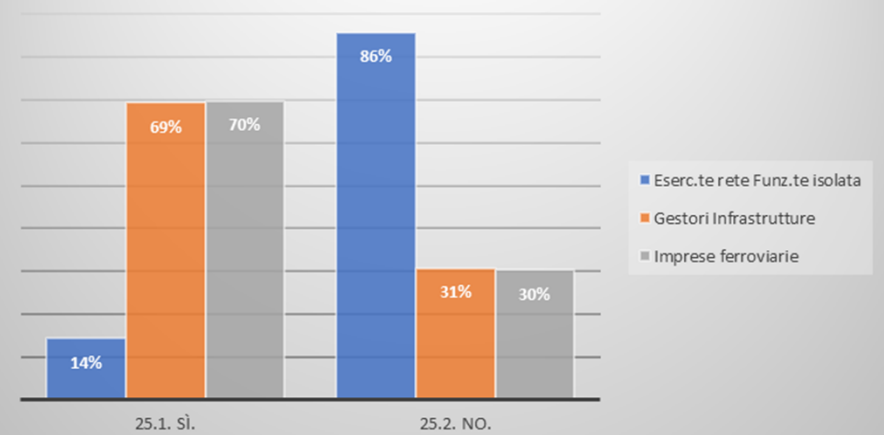
Analisi dei dati



Dom. n. 25. SONO APPLICATI METODI DEI FATTORI UMANI E ORGANIZZATIVI E DELLA CULTURA DELLA SICUREZZA PER L'ANALISI DI ERRORI, «QUASI INCIDENTI», CARENZE E INCONVENIENTI DOVUTI ANCHE AI GUASTI E INCIDENTI? (N=63)



Dom. n. 25. SONO APPLICATI METODI DEI FATTORI UMANI E ORGANIZZATIVI E DELLA CULTURA DELLA SICUREZZA PER L'ANALISI DI ERRORI, «QUASI INCIDENTI», CARENZE E INCONVENIENTI DOVUTI ANCHE AI GUASTI E INCIDENTI? (in percentuale per tipologia di servizio). (N=63)



Analisi dei dati

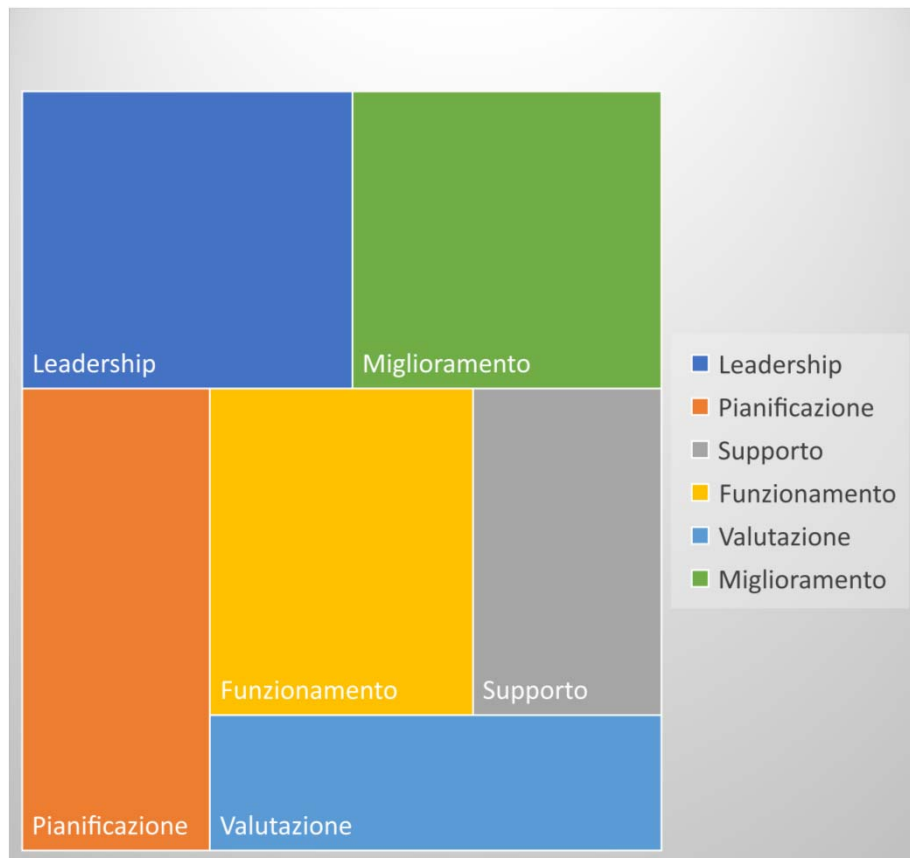


40 organizzazioni (63%) ha dichiarato di applicare HOF e SC per l'analisi di errori,

*“Per l'analisi delle cause degli errori umani viene utilizzato un diagramma ad albero degli eventi, basato sullo schema proposto dal Modello di ‘Reason-Rasmussen’”;
“SHELL, CTM (albero delle cause), Tassonomia-metodo GEMS (Rasmussen – Reason)”; “Metodi SHELL, SRK, FTA, Brainstorming”;*

“Ad oggi non è individuato un metodo specifico ma la Commissione di indagine nominata deve esaminare le cause che hanno determinato l'evento tra cui l'affaticamento, il sovraccarico cognitivo, la competenza (fattore umano), il fattore tecnologico, l'influenza dell'organizzazione sulla prestazione”; ...

Lo stato di implementazione



Impegno delle Organizzazioni
Processo di riesame
Analisi dei rischi
Funzionamento
Indicatori specifici
Processi di supporto

Le domande «aperte»



Informazioni utili si possono trarre dalle risposte «aperte», ad esempio:

“L'attenzione è stata focalizzata nel 2020 e nel 2021 prioritariamente sul personale interno organizzando corsi di formazione per tutti i livelli dell'organizzazione”

“Al momento l'IF sta lavorando per la revisione delle procedure di interfaccia e dei DUVRI con i soggetti interessati che prenderanno in carico tale aspetto”

“Motivi organizzativi (...) pertanto non ha fornitori diretti in ambito di sicurezza”

“Al momento l'IF sta dando luogo alla revisione delle Procedure di Interfaccia con le IF clienti, raccordati e altri soggetti terzi con impatto sulla sicurezza in modo da renderli parte attiva relativamente a tali aspetti”

“I contratti/procedure che abbiamo con i vari fornitori non includono ancora questi aspetti”

Le domande «aperte»



Ulteriori informazioni utili dalle risposte «aperte» :

“Avviata collaborazione con Personale Istruttore Settore aeronautico (...), volto alla analisi del fattore umano nei processi (...) e alla diffusione della tematica”

“E' stato avviato un progetto della durata triennale (2021-2023), relativo allo sviluppo in azienda del fattore umano e della cultura della sicurezza”

“Progetti PAS con creazione di un portale sulla sicurezza che agevola lo scambio di informazioni sulla sicurezza (incluse segnalazioni anonime) e somministrazione di un questionario sulla sicurezza”

“La Direzione ha elaborato dei appositi progetti di sicurezza per l'implementazione della cultura della sicurezza. RSGS e DT in marzo 2021 hanno sottoposto al personale PDT e AdC un modulo (...) ed effettuato un sondaggio sulla percezione del personale operativo rispetto alla cultura della sicurezza”

“Interviste aperte individuali, Gruppi di lavoro interni (GDL), Focus Group gestiti da esperto sul fattore umano esterno all'azienda, partecipazione a webinar di terze parti (...)”

I suggerimenti



Quali attività ritiene più utili per agevolare il processo di introduzione dei fattori umani e organizzativi e cultura della sicurezza nelle organizzazioni?

*“Identificare e applicare metodologie per l’effettuazione di una stima semi-quantitativa dell’impatto dei Fattori Umani e Organizzativi nell’esecuzione delle attività”; “Agevolare le segnalazioni volontarie garantendo l’anonimato”; “Formazione del personale”; “Impegno fattivo della dirigenza”; “Adottare strumenti di reporting efficaci per le analisi, incentivando la partecipazione di tutti rimuovendo la paura di azioni disciplinari”; “Organizzazione di ulteriori convegni e seminari illustranti in dettaglio le best practice”; **“Predisposizione di momenti di interfaccia con il personale tutto, per raccogliere segnalazioni”**; “La diffusione su riviste aziendali delle tematiche, può essere uno strumento efficace, anche estendendo il campo di applicazione ad altri settori (aeronautico, nucleare..)”; “Sensibilizzazione alta direzione”; **“Standardizzazione di metodologie per l'introduzione dei fattori umani e organizzativi nelle fasi di valutazione/accettazione del rischio e nelle fasi di operatività dell'esercizio ferroviario”**; “Coinvolgimento del personale a tutti i livelli nelle attività riguardanti la Sicurezza; Adozione di sistemi premianti per i soggetti che osservano con particolare scrupolo i criteri della Sicurezza; Testimonianze esterne”.*

I suggerimenti



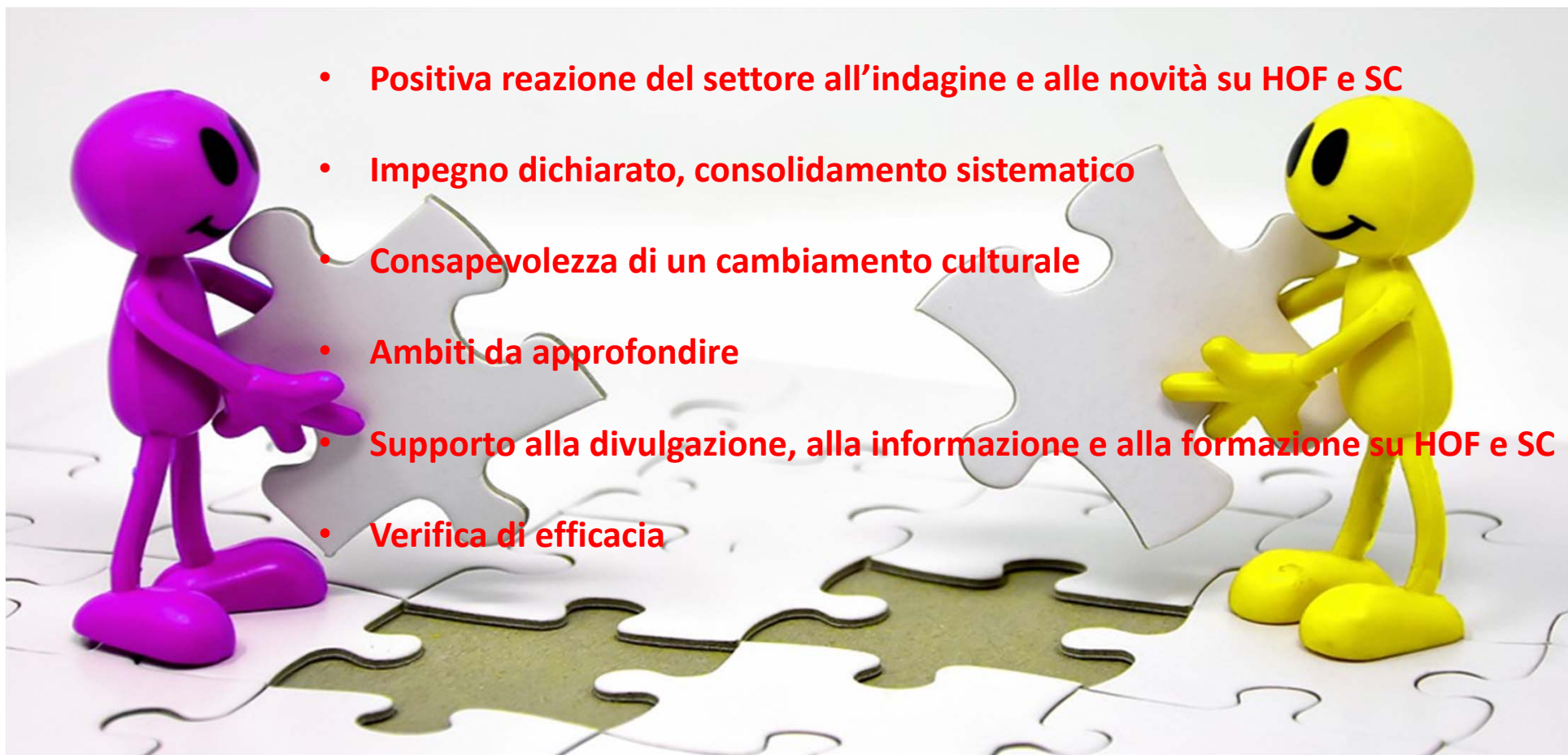
Quali sono le principali difficoltà individuate nel processo di introduzione dei principi relativi ai fattori umani e organizzativi e alla cultura della sicurezza nelle organizzazioni?

*“Vastità e capillarità delle tematiche connesse, complessità del contesto ferroviario e dei processi, **Resistenza al cambiamento** culturale necessario ad implementare nuovi metodi di analisi dei processi e di organizzazione del lavoro”; “Difficoltà di reperire esperti HOF e SC con adeguate competenze anche nel settore ferroviario, molto spesso si lavora per similitudine con altri settori (es. aviazione) ma con difficoltà a ritrovare casistiche, esempi, valutazioni e considerazioni pratiche derivanti direttamente dal settore ferroviario”; “Tradurre in pratica i concetti esplicitati dalle teorie descritte in letteratura inerenti a HOF e SC. Individuare esperti in materia”; **“Diffusione e coinvolgimento, Misurazione delle prestazioni legate al fattore umano”**; “Difficoltà di comunicazione tra personale operativo e personale di coordinamento, resistenza al cambiamento (soprattutto per personale con più anni di esperienza ed anzianità)”; “Mancanza di linee guida specifiche, presenza di numerose e diversificate metodologie, difficoltà a valutare l'efficacia relativa dei differenti approcci metodologici”; **“Mentalità del personale ancora poco propensa a considerare gli HOF come fattore cruciale per il miglioramento della sicurezza delle attività lavorative”**.”*

Concludendo



- **Positiva reazione del settore all'indagine e alle novità su HOF e SC**
- **Impegno dichiarato, consolidamento sistematico**
- **Consapevolezza di un cambiamento culturale**
- **Ambiti da approfondire**
- **Supporto alla divulgazione, alla informazione e alla formazione su HOF e SC**
- **Verifica di efficacia**





ANSFISA

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

ilaria.castriota@ansfisa.gov.it

