

# La formazione ai manutentori: meglio investire sul prodotto o sul processo?

Un'analisi delle metodologie di formazione dei manutentori per trovare il miglior programma di crescita per controllare e gestire la manutenzione



**Daniele Fabbroni,**  
Responsabile  
Ingegneria della  
Manutenzione,  
AC Group

Che la formazione sia fondamentale per ottenere gli obiettivi stabiliti in termini di affidabilità e disponibilità degli Asset, fortunatamente, è un concetto comunemente accettato e condiviso, soprattutto quando requisito imprescindibile è la sicurezza dell'esercizio, tipica per esempio del settore dei trasporti pubblici. Ma qual è il miglior modo di formare i nostri manutentori? Qual è il miglior programma di crescita di coloro che gestiscono ed eseguono la manutenzione?

Per provare a dare una risposta a queste profonde, complesse ed a volte troppo filosofiche domande, è necessario partire da due "assunti" fondamentali:

- tutte le innovazioni tecnologiche, informatiche e di processo, possono dare una mano al manutentore, ma purtroppo non riescono a rendere trascurabile il rischio di cattive manutenzioni soprattutto per la presenza di una variabile difficilmente controllabile come il "fattore umano";



- con veicoli di alto livello tecnologico e la giusta richiesta di grande disponibilità all'esercizio, una buona gestione del processo di manutenzione diventa estremamente importante.

Per raggiungere i target stabiliti per la gestione dei veicoli di trasporto terrestre e renderli sempre più sfidanti, nell'ottica di un sistema di trasporto sempre più sostenibile è necessario puntare su due aspetti fondamentali:

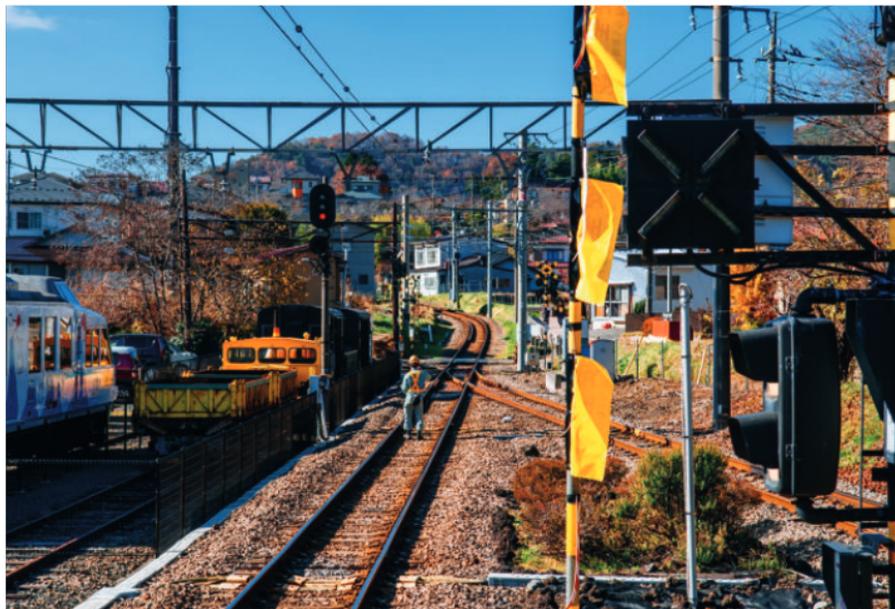
- il manutentore deve essere sempre più consapevole del suo ruolo;
- il processo di manutenzione deve essere in continuo miglioramento.

Entrambi si raggiungono più velocemente puntando sulla formazione. Ma quale: di prodotto o di processo?

La conoscenza del prodotto è sempre fondamentale ma negli ultimi anni con il miglioramento degli strumenti diagnostici, con la netta suddivisione tra la manutenzione di primo livello e quella di secondo livello, con la standardizzazione di parte della componentistica grazie ad un importante supporto normativo a livello Europeo e Nazionale, probabilmente ha perso un po' di importanza.

Il manutentore di oggi non è più solo quello che esegue la manutenzione ma è un attore protagonista di un processo che deve portare alla massima sicurezza, affidabilità e disponibilità. L'investimento sulla formazione al processo di manutenzione può fare la differenza nella gestione degli asset. La norma UNI EN 15628 ci mostra un corretto contenitore di competenze per tutti i ruoli che partecipano al processo di manutenzione. I programmi di formazioni sviluppati in conformità alla norma, ma calati nelle specificità dei singoli settori industriali e del trasporto, possono essere un'importante soluzione del problema.

Nei settori dove non sono stati definiti dagli enti di controllo sistemi di formazione specifici per i manutentori come il ferroviario o l'aeronautico, sono un robusto supporto allo sviluppo di programmi di miglioramento del personale di manutenzione. Il valore aggiunto che può innalzare il livello di soddisfazione dell'intervento formativo è sicuramente l'applicazione di una progettazione specifica che tiene conto delle competenze previste dalla norma per il primo livello (manutentori, capoturno, capo cantieri) ma calata completamente nella realtà manutentiva. L'analisi iniziale dei gap da colmare, specifica per ogni manutentore, per ogni processo di manutenzione, per ogni settore, per ogni azienda, posiziona



il processo di formazione a metà tra la consulenza e l'erogazione di un corso nozionistico. La formazione sul processo diventa più importante di quella sul prodotto solo se parte da un'analisi consulenziale dello stato del proprio processo manutentivo e degli stakeholder. È necessario stabilire lo stato di fatto, dove il processo può migliorare e dove si vuole arrivare. La formazione deve essere parte protagonista per colmare questo gap. Con questo nuovo modo di concepire e progettare la formazione tecnica, i target e gli obiettivi potranno essere raggiunti più velocemente e anche l'investimento economico e di tempo sarà probabilmente più efficiente.

Ovviamente non è semplice da applicare: iscrivere i nostri operatori di manutenzione a un corso di tipo nozionistico può sembrare più immediato ma, se fossimo capaci di misurare realmente l'efficienza dell'intervento formativo, probabilmente non otterremmo i risultati sperati, anche perché forse non si è riuscito a suscitare il corretto interesse nel nostro personale. In definitiva, un approccio più coraggioso a metà tra la consulenza sui gap di processo e sui gap dei discenti, uniti ad un'applicazione della norma UNI EN 15628, come sapiente guida, può generare un processo virtuoso di formazione. Questo otterrà i favori di tutti gli stakeholder, oltre garantire importanti risultati nel miglioramento della consapevolezza del ruolo dei nostri dipendenti e un costante miglioramento del processo di manutenzione che vuol dire semplicemente più efficienza, meno errori, più sicurezza. □