



© European Union Agency for Railways

Integrare il  
**fattore umano**  
nelle ferrovie europee

**Informazioni per i  
lavoratori**

# Integrare il fattore umano nelle ferrovie europee

## Cosa è il fattore umano?

Lo studio del fattore umano riguarda l'ottimizzazione delle prestazioni dei lavoratori sul luogo di lavoro, al fine di migliorare i livelli di sicurezza, benessere ed efficienza.

L'ambiente professionale viene analizzato da un punto di vista antropocentrico, esaminando l'intero sistema e la sua influenza sul comportamento degli individui, all'interno del sistema ferroviario.

Il fattore umano si concentra quindi sull'interazione dell'utente con le macchine e l'ambiente.



## Perché il fattore umano è importante?

Il fattore umano svolge un ruolo sempre più importante nei moderni sistemi di sicurezza.

Questo perché le persone rimangono la componente centrale del sistema ferroviario europeo, anche quando alcuni processi sono automatizzati — spesso per mitigare gli effetti derivanti dal comportamento umano.

Le persone, dunque, sono in grado di decretare il successo di questo sistema organizzativo, sociale e tecnologico.



La persona è al centro del sistema socio-tecnico. (Per gentile concessione di RSSB)

## Che cosa vi influenza nel vostro ambiente di lavoro?

Il comportamento e le performance delle persone, impegnate nel proprio lavoro, dipendono da valori, esperienza e abilità dei singoli individui. Il modo in cui questi lavorano — ossia decisioni e azioni — è però influenzato anche da fattori interni all'azienda. Fra questi vi sono la formazione, i colleghi, le attrezzature utilizzate, i compiti svolti, l'ambiente e l'organizzazione.

Questi fattori che influenzano le prestazioni possono essere di aiuto o di ostacolo nel lavoro.

La sfida dell'azienda è gestire questi fattori in modo integrato nella gestione della sicurezza dell'organizzazione, con l'obiettivo di migliorare la qualità del lavoro.

La sicurezza e l'efficacia del sistema ferroviario dipendono dalle prestazioni delle persone che ci lavorano, per questo è essenziale considerare il lavoratore come un elemento centrale delle organizzazioni.



## Chi è lo specialista del fattore umano?

È una persona che conosce le prestazioni umane e le tecniche per capire come i lavoratori svolgono le proprie mansioni: si tratta di un approccio antropocentrico per sviluppare al meglio tutti gli aspetti dell'ambiente di lavoro.



Le organizzazioni hanno bisogno delle persone giuste al posto giusto. Selezionare, assumere e fidelizzare le persone giuste è fondamentale per il successo di un'organizzazione.

Lo sviluppo delle persone deve essere curato in modo da valorizzare tutto il potenziale e da soddisfare le esigenze dell'organizzazione per la quale lavorano. La formazione deve essere considerata come un processo continuo mediante il quale le organizzazioni possono trarre il meglio delle persone, e viceversa.



Considerare il fattore umano significa valutare l'impatto del carico di lavoro, del lavoro su turni, del morale, della motivazione e dello stress sulla qualità delle prestazioni e del benessere.

La cultura dell'organizzazione è sia il prodotto sia la causa dell'interazione tra le persone. La cultura si manifesta nel comportamento dei suoi leader, dei suoi team e dei suoi manager, ma anche nel modo e nelle aspettative con cui i dipendenti comunicano fra loro.

La progettazione deve essere adatta allo scopo, il che significa che in questa fase occorre definire adeguatamente sia le modalità d'uso dei prodotti sia quelle dei problemi tecnici che intendono risolvere.

Ignorare il fattore umano in sede di progettazione può fare degradare le prestazioni, portare a importanti perdite di personale o di clienti a causa di incidenti o sprechi, e spesso fare aumentare sensibilmente i costi.

Adattato da RSSB



## European Union Agency for Railways

120 rue Marc Lefrancq  
BP 20392  
FR-59307 Valenciennes Cedex  
Tel. +33 (0)327 09 65 00

era.europa.eu  
Twitter @ERA\_railways

### Per maggiori informazioni, consultare:

- <http://www.era.europa.eu/tools/sms/>
- <http://www.hse.gov.uk/humanfactors/>
- <http://www.sparkrail.org/Pages/HumanFactors.aspx>
- <http://www.vbg.de/>

### Vedere anche i seguenti opuscoli sull'Integrazione del fattore umano nelle ferrovie europee:

- Sistemi di gestione della sicurezza
  - Indagini su problemi e incidenti
- Ricerca «Human Factors» nel sito [www.era.europa.eu](http://www.era.europa.eu)

In seguito all'entrata in vigore del pilastro tecnico del quarto pacchetto ferroviario dell'UE (reg. 2016/796), l'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie sostituisce e succede all'Agenzia ferroviaria europea. Il cambiamento della denominazione comporta anche l'adozione di un nuovo logo. D'ora in poi il termine «Agenzia» sarà usato in riferimento all'Agenzia dell'Unione europea per le ferrovie. Tuttavia, a seconda del contesto, alcune parti del presente opuscolo faranno ancora riferimento all'ex Agenzia ferroviaria europea.

Making the railway system work better for society.  
[era.europa.eu](http://era.europa.eu)



Publications Office

Né l'Agenzia né chi agisce per suo conto si assume la responsabilità per l'uso che potrebbe essere fatto delle seguenti informazioni.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2016

© European Union Agency for Railways, 2016

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte. Per qualsiasi uso o riproduzione delle singole foto, l'autorizzazione deve essere richiesta direttamente al titolare del diritto d'autore.

TR-01-16-692-EN-D • ISBN 978-92-9205-099-3 • doi:10.2821/078705

Printed in Luxembourg on recycled paper