

Obiettivo

Mettere a sistema le varie linee di attività che contribuiscono allo sviluppo di un progetto operativo, completo e integrato, delle emergenze in autostrada.

Questo porta alla redazione di un manuale che fissa le regole da seguire per operare correttamente in questo campo.

Il risultato che si raggiunge è la definizione di un'architettura di sistema che garantisce - in modo efficace, efficiente e certificato - le modalità di supporto operative che potranno garantire qualità nelle procedure di emergenza.

Nel manuale l'emergenza non è più vista come uno stato anomalo dell'operatività del Gestore, ma viene inserita nel processo operativo come uno Stato di Gestione, più specifico e rischioso, che, in quanto tale, richiede un'efficace integrazione con Enti esterni.

Il lavoro individua anche dodici progetti per lo sviluppo operativo che assicurano un sistema gestionale integrato che garantisce efficacia ed efficienza all'organizzazione e all'erogazione del servizio alla clientela.

Attività svolte

- ✓ Costruzione di un quadro sistemico, in cui vengono illustrati i concetti necessari alla definizione del sistema integrato per la gestione delle emergenze
- ✓ Misurazione degli stati gestionali, in cui vengono riportati indici e metodi per ricavare misure oggettive degli stati gestionali e, quindi, per rendere implementabile il sistema integrato per la gestione delle emergenze
- ✓ Individuazione delle attività preventive off-line
- ✓ Individuazione delle attività di supporto e operative on-line
- ✓ Individuazione di 12 progetti per lo sviluppo operativo delle emergenze, necessari per implementare il sistema nella realtà gestionale

Descrizione

Il manuale è suddiviso in quattro sezioni.

La prima sezione tratta "i concetti base e il quadro sistemico". Un tema complesso come quello delle emergenze, per essere trattato compiutamente e operativamente richiede la definizione dei suoi concetti base del quadro sistematico che ne definisce i reali contorni ed i connotati. Per rendere efficaci ed effettivamente operanti le regole di gestione di situazioni anomale, come quelle di emergenza, occorre, prima di ogni altra cosa, fissare le possibili cause-effetto di queste situazioni, il contesto ove si vanno a instaurare e gli indicatori che, oggettivamente, ne misurano la presenza e la gravità.

Definire tutto questo è assolutamente prioritario per raggiungere obiettivi di gestione efficaci ed efficienti, nonché per rendere realmente operante e trasparente il sistema di gestione delle emergenze.

Poiché non tutta la rete autostradale ha le medesime caratteristiche, utilizzazioni e condizioni di funzionamento, è di fondamentale importanza la creazione di mappature della rete che contribuiscano a operare in forma congruente in ogni possibile situazione.



Cliente: Autostrade S.p.A.

Paese: Italia

Data: 09/1999 - 01/2001

Partners: -

Gruppo di lavoro:

ing. Pier Franco Treglia

dott. Francesco Salvatore



La seconda sezione affronta una parte fondamentale allo sviluppo di una cultura delle emergenze per operare in un contesto controllabile e garantibile nelle sue conseguenze. Peraltro, trattandosi di un progetto con finalità operative, il processo di misurazione deve rispondere a precisi requisiti quali l'oggettività, la misurabilità, la rapidità e la ripetitività delle misurazioni.

Il processo di misurazione proposto è basato su:

1. 8 indicatori per ogni tratto elementare (per il calcolo del *Grado di Complessità Spaziale*);
2. 8 indicatori dei modelli operativi utilizzati (per il calcolo del *Grado di Complessità Temporale*);
3. 8 indicatori degli eventi rilevati sul tratto elementare (per il calcolo del *Livello di Rischio*);
4. 8 indicatori delle turbative rilevate sul tratto elementare (per il calcolo del *Livello di Servizio*).

Per i primi due indicatori il processo è "off-line", mentre per gli altri due è "on-line" e consente di definire oggettivamente lo stato gestionale, anche in funzione del tempo intercorrente dall'inizio della misurazione.

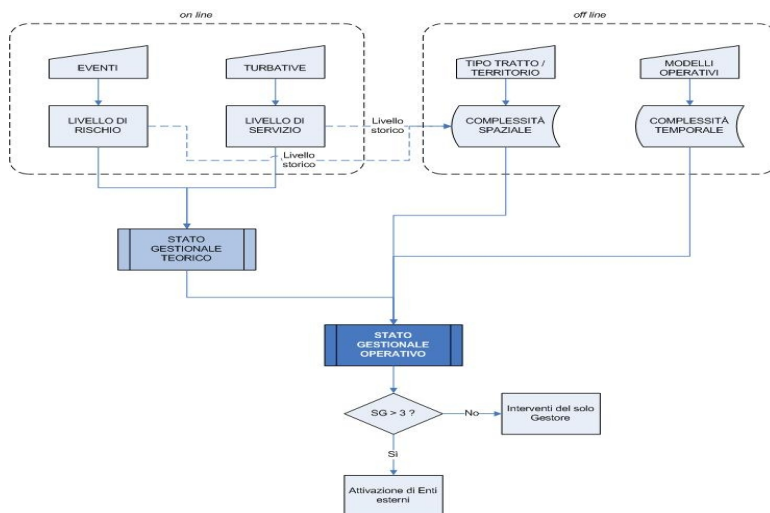
La terza sezione tratta le "attività preventive off-line", cioè di tutte quelle iniziative o interventi che il Gestore deve mettere in atto, preventivamente, per affrontare gli stati gestionali di emergenza con modalità adeguate allo scopo.

Tra queste attività vanno considerate solo quelle più direttamente connesse all'operatività per la gestione delle emergenze e non quelle di carattere strategico, che sarebbero comunque necessarie per minimizzare la complessità della rete ed i rischi legati alle situazioni di emergenza.

La quarta sezione tratta delle "attività di supporto e operative on-line" e cioè attività riguardanti:

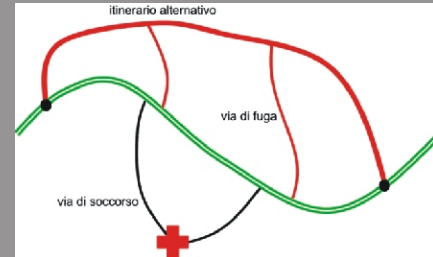
- la formulazione di un sistema informativo per la gestione delle emergenze;
- la messa a punto e l'applicazione di modelli per la valutazione-previsione dell'insorgenza e della durata delle emergenze, nonché dell'individuazione e gestione della zona di influenza;
- i modelli organizzativi predisposti per intervenire nelle emergenze, composti da piani degli interventi di recupero, piani degli interventi comunicazionali, processi operativi degli interventi di recupero e comunicazionali, monitoraggio e valutazione dei risultati raggiunti.

Il lavoro definisce 12 progetti il cui sviluppo operativo renderà completamente funzionante l'intera gestione delle emergenze in autostrada.



I livelli dello Stato Gestionale

1		NORMALE	Osservazione / Controllo
2		ASSISTITO	Osservazione / Controllo / Intervento locale
3		ALLERTATO	Osservazione / Controllo / Intervento locale / Coordinamento altre Unità
4		EMERGENZA	Osservazione / Controllo / Intervento locale / Coordinamento altre Unità / Interventi esterni specifici
5		EMERGENZA GRAVE	Osservazione / Controllo / Intervento locale / Coordinamento altre Unità / Interventi esterni specifici / Impiego integrato di interventi esterni



I Progetti per lo sviluppo operativo

- ➔ Mappature
- ➔ Strutture di supporto alla rete
- ➔ Protocolli d'intesa
- ➔ Formazione degli operatori delle emergenze
- ➔ Formazione degli utenti
- ➔ Piani di sicurezza per le emergenze
- ➔ Sistema informativo per la gestione delle emergenze
- ➔ Valutazione dello stato gestionale
- ➔ Procedure per la previsione dell'insorgenza dell'emergenza e della sua durata
- ➔ Procedura per il controllo e la regolazione del traffico nella zona di influenza delle emergenze
- ➔ Procedura per la gestione integrata delle emergenze
- ➔ Procedura per il monitoraggio e la valutazione dei risultati