

## SUSMILE Nota di sintesi

### Capsula 3.4.2 – Analisi delle fonti

In questa capsula, abbiamo fornito diverse fonti di informazione, non come casi di studio ma varie angolazioni attraverso le quali possiamo riflettere l'evoluzione delle competenze e dei comportamenti dei conducenti nell'ambiente della logistica urbana.

Tutte le fonti sono complementari, sebbene si concentrino su un aspetto specifico a causa della posizione del loro creatore al momento della pubblicazione. Tciascuno potrebbe voler selezionare solo alcuni di loro al fine di indirizzare al meglio i loro studenti verso messaggi specifici, in linea con lo sviluppo del loro programma. Si prega di notare che, sebbene tutti i documenti possano essere letti da qualsiasi studente, qualunque sia il loro livello, raccomandiamo agli studenti di livello 4 EQF di concentrarsi sul riepilogo delle fonti per S2 e S4.

L'obiettivo di questa Capsule è quello di sottolineare l'evoluzione del lavoro per il personale addetto alle consegne e il tipo di competenze richieste sia per svolgere in azienda che per raggiungere un alto livello di qualità del servizio verso i clienti finali.

### Le missioni del personale di consegna nella logistica urbana

La professione di autista ha portato a lungo questa immagine di autonomia, solitudine e indipendenza. Spesso con lo stereotipo di un profilo maschile, con un carattere forte, al punto che in alcuni paesi ci sono state campagne pubblicitarie per ricordare alle persone che "i camionisti sono amichevoli".

Queste diverse fonti di informazione consentono quindi di mettere in prospettiva tutti i cambiamenti che hanno accompagnato queste professioni, in particolare nell'ambiente urbano, dove sono necessarie interazioni con un gran numero di attori e un nuovo importante ruolo per l'autista-fattorino con il consumatore finale.

#### 1. Organizzazione ed efficienza

I conducenti di consegne dell'ultimo miglio nelle aree urbane sono soggetti a indicatori di prestazione e a un elevato tasso di consegna. Tuttavia, a differenza dei tradizionali percorsi "business to business", da un sito fornitore a un sito cliente, l'approccio all'ambiente urbano richiede una serie di vincoli da prendere in considerazione:

- Parcheggio
- I mezzi e la capacità di consegnare i prodotti
- Le specificità di ogni sito del cliente (in particolare per la consegna multipunto)
- Condizioni del traffico
- Il comportamento degli altri utenti della strada

Possono essere assistiti da nuove tecnologie e strumenti di localizzazione GPS, ma mantengono il controllo del veicolo di fronte a numerosi possibili pericoli (lavoro, incidenti, ecc.). Inoltre, le distanze aggiuntive o la difficoltà di parcheggio rappresentano un costo di gestione da tenere in considerazione, che riduce i margini operativi dell'azienda (es.: costo orario del conducente, carburante, usura pneumatici, ecc.). D'altra parte, la mancanza di mezzi o spazi per consegnare nelle migliori condizioni rappresenta anche un rischio di incidenti sul lavoro, stress fisico e morale per i



consegnatori, che affrontano l'impazienza degli altri utenti della strada in caso di doppio parcheggio, ecc.

È quindi una riflessione approfondita per il manager dell'azienda di trasporti lavorare con i propri clienti per consegnare nelle migliori condizioni, utilizzare i migliori strumenti di ottimizzazione del percorso, ecc. Ma è anche, e soprattutto, una capacità essenziale che gli automobilisti devono avere di tenere conto del proprio ambiente per essere il più efficienti possibile, sia in termini di soddisfazione del cliente che di perfetto controllo dei costi operativi.

## 2. Esperienza di guida

Guidare un veicolo professionale non significa solo controllare un veicolo di grandi dimensioni in un ambiente ristretto. I vincoli economici e ambientali imposti al settore dei trasporti richiedono ai conducenti una reale esperienza nella gestione dei loro veicoli. Regolare la velocità, accelerare o decelerare in modo ottimale sono solo gli aspetti più noti, ma la manutenzione del veicolo, il cambio marcia, la scelta di spegnere il motore da fermo sono tutte sottigliezze che devono anche garantire.

Il minimo risparmio energetico ha un impatto sull'ambiente, con un uso più efficiente delle attrezzature, ma anche sul modello economico, poiché i margini degli operatori dei trasporti sono molto bassi. Anche in questo caso, sono sempre più numerose le tecnologie, o la motorizzazione, o i sistemi informativi, che consentono di accompagnare la formazione dei conducenti per un migliore controllo del veicolo e l'ottimizzazione dei costi. Questa evoluzione implica la comprensione di questi nuovi strumenti al servizio della guida e fanno parte degli indicatori di performance della professione.

Esistono molti corsi di formazione per ciò che è noto come "eco-guida" e mirano a fornire ai futuri professionisti tutte le chiavi di questi nuovi vincoli. Sapendo che anche l'ambiente urbano e i suoi utenti si stanno evolvendo, questo ci dà molti più anni e opportunità per sviluppare il profilo del conducente professionista.

## 3. Sicurezza in un ambiente complesso ed evolutivo

I parametri di sicurezza sono molto più complessi nell'ambiente urbano rispetto alle rotte interurbane. Il numero di oggetti e ostacoli aumenta, il numero di attori della mobilità aumenta e tutte le regole del traffico si moltiplicano. Pertanto, e nella consapevolezza della visibilità limitata intorno a un veicolo di consegna, il comportamento dei conducenti è significativo anche per quanto riguarda i rischi della strada.

Per questo motivo, anche le autorità pubbliche si stanno mobilitando per sviluppare infrastrutture urbane intorno a questo pericolo senza impedire totalmente l'operatività della logistica dell'ultimo miglio. Molte discussioni sono in corso per coinvolgere i vari stakeholder e le loro esigenze e vincoli, ma i progressi variano a seconda del contesto, del finanziamento e delle possibilità di pianificazione.

## 4. Relazione con il cliente

Infine, ma non meno importante, l'interfaccia tra il personale addetto alle consegne e il cliente finale ha cambiato significativamente il tipo di competenze comportamentali previste nel reclutamento. La logistica dell'ultimo miglio comporta l'accesso agli utenti finali di un prodotto, siano essi negozianti e artigiani locali o il consumatore finale diretto. I fattorini rappresentano l'immagine del marchio dei loro agenti e devono quindi, sia che si tratti della propria attività di trasporto o di una subappalto, essere vigili sull'atteggiamento che trasmettono e sulla rappresentazione che danno a questo pubblico.



La consegna di qualità richiede una gestione rispettosa dei prodotti, il rispetto dei tempi e delle condizioni di consegna e soprattutto un'interazione professionale e cortese con terze parti. Poiché questi ultimi raramente hanno una buona comprensione dei vincoli della consegna e il loro comportamento può essere frustrante per il personale di consegna, è importante imparare a gestire questi atteggiamenti per rimanere professionali in tutte le circostanze.

In considerazione dell'impatto delle valutazioni e dei commenti sulle interfacce digitali (social network e altri), i trasportatori e i logisti hanno chiaramente compreso l'importanza sempre più strategica di questa relazione con il cliente, poiché il comportamento dei consumatori è direttamente influenzato e ciò implica sanzioni economiche da parte degli spedizionieri sull'uso della loro flotta.

## Conclusione

L'obiettivo di questo accordo è quello di riflettere l'evoluzione dell'ambiente di lavoro, il numero di parti interessate coinvolte e l'influenza che il commercio elettronico ha avuto sulle operazioni di consegna. I fattorini sono al centro di qualcosa di nuovo (anche se sono già passati alcuni decenni) che è il rapporto con il cliente. Ciò è diventato strategico per gli operatori dei trasporti e della logistica poiché i loro principali clienti spingono per migliori standard di prestazione in questo senso, in base ai quali stipuleranno contratti con altri fornitori, con prestazioni migliori in linea con le loro esigenze.



## Seconda parte – Questioni

### EQF livello 4

1. **S3** Quali sono gli obiettivi di un'app GPS per conducenti?
2. **S4** Quali fattori influenzano maggiormente il consumo energetico del veicolo al fine di migliorare al meglio i risultati di guida ecologica?
3. **S5** Qual è l'obiettivo di questo documento di corso di formazione per i conducenti di consegne?

### EQF livello 5

1. **S2** Quali sono i fattori più deviatori di tempo nella logistica urbana?
2. **S3** Quali caratteristiche potrebbero coinvolgere più conducenti di prima?
3. **S4** Quali sono i principali risultati sulla guida ecologica che puoi trarre da questo studio?
4. **S6** Quale fatturato è più importante tra i conducenti a lungo raggio e il personale di consegna urbano? Ci può spiegare perché?

### EQF livello 6

1. **S2** Quale analisi si può fare confrontando i diversi profili di percorso e i prodotti consegnati, in termini di gestione del tempo degli autisti durante i rispettivi turni di consegna?
2. **S3** Quali sono i vantaggi di un'app per conducenti per i coordinatori dei trasporti o della logistica?
3. **S4** Quali limiti chiave devono essere affrontati con le pubbliche amministrazioni e come?
4. **S6** Perché la formazione è così importante per i conducenti urbani secondo le due aziende intervistate in questo articolo?

