

Service di manutenzione, strumenti e prospettive



L'ipotesi di un ruolo da protagonista in una società sempre più sostenibile

Il Service di Manutenzione con il progredire dell'automazione e della complessità di impianti sempre meno presidiati, rappresenta una frontiera importante per il servizio di manutenzione fino a trasformarlo in esso.

L'evoluzione del ruolo in senso artigianale, e l'uso di strumenti sempre più evoluti, porterà il manutentore ad essere il protagonista di un nuovo rinascimento.

La filiera della manutenzione, in seguito ai recenti sviluppi della tecnologia, è e sarà sempre più importante specie nella sua veste di Service fino a confondersi con esso.

I servizi di manutenzione aziendali sono in crisi per due ordini di motivi: mancanza di ricambio generazionale e crescente disponibilità di personale esterno qualificato.

Il personale più addestrato e competente è anziano e nel giro dei prossimi anni lascerà il lavoro, senza per questo essere sostituito da personale più giovane, ma altrettanto esperto (vedi la ricerca che dal 2002 va conducendo il mio amico Joel Leonard con il suo mantra "maintenance crisis" che ha portato qualche anno fa persino alla attenzione del Congresso).

La difficoltà oggettiva a trovare giovani preparati spingerà le aziende a rivolgersi sempre più al Service, il quale lungi dall'essere declinato come Global Service, si rivelerà sempre più come il forum dove i giovani manutentori possono godere di una formazione permanente e di una attenzione verso il loro livello professionale, dato che rappresentano "il prodotto" che vende l'azienda a cui appartengono.

Nella dimensione artigianale questo forum si rivela più efficace rispetto alle aziende più grandi, ricordando le antiche "botteghe" dei Maestri, dove il giovane era molto motivato ad apprendere ed era amorevolmente seguito dal Maestro. Oggi c'è la stessa motivazione a seguire sia l'artigiano esperto sia i corsi di aggiornamento, occasioni di scambio per apprendere che con avvedutezza le organizzazioni artigiane stanno preparando.

Il manutentore artigiano è una figura tradizionale ed è dai suoi valori antropologici che si dovrà ripartire. Il movimento dei Fab Lab, ad esempio, che uniscono creatività manuale e digitale, sta avendo in Italia un periodo di grande sviluppo, secondo solo agli Stati Uniti d'America, dove il movimento è nato.

Lo dicevano gli antichi saggi orientali e greci: la conoscenza senza l'esperienza finisce con l'essere solo un inutile nozionismo. L'apprendimento pratico ed esperienziale tipico dei Fab Lab segna un percorso nuovo nella conoscenza tecnologica, che riporta il giovane al centro di numerosi episodi formativi, come avveniva nella bottega dell'artigiano rinascimentale.

Il superamento della attuale crisi di valori, di lavoro e di occupazione, e delle inefficienze che ha provocato nel tessuto sociale, passa attraverso un nuovo

rinascimento, che sarà incentrato sul lavoro operoso, e principalmente manuale, di persone dotate di tecnologie avanzate.

Molti osservatori, futurologi, economisti che si interrogano su come evolveranno le imprese e il lavoro in un futuro prossimo venturo, sono concordi nell'affermare che "i mestieri basati sul saper fare saranno fra i dieci lavori più favoriti nel prossimo decennio", questo da una ricerca svolta nel Regno Unito che si contrappone al *World Economic Forum*, il quale ha recentemente affermato che l'automazione provocherà una forte contrazione occupazionale.

Artigianato, assistenza agli anziani, ingegneria verde, e sviluppo di software sono fra le attività più gettonate, che hanno in comune l'aspetto di essere essenzialmente manuali e difficilmente automatizzabili. Manutenzione, deriva da una parola latina manu-tenere, che significa al tempo stesso tenere per mano, cioè seguire con attenzione, e svolgere questa attività con le mani, ed è una azione basata sul saper fare.

Al manutentore moderno viene chiesto di padroneggiare le tecniche, e parimenti di curare l'innovazione e le opportunità che la rete e le tecnologie digitali gli mettono di fronte. Se riesce a coniugare questi aspetti la frontiera è sua.

Il manutentore di una piccola azienda specializzata si trova a sperimentare le nuove tecnologie facendo evolvere le proprie competenze ad una velocità sconosciuta al dipendente aziendale, creando un ambiente favorevole per lo sviluppo di quel capitale umano che l'impresa fordista impegnata nella dialettica fra capitale e lavoro, non ha saputo valorizzare.

Con il compianto Luciano Furlanetto e Carlo Mastriforti, negli anni '90 si pensava di costruire e custodire quel capitale intellettuale facendo ricorso al Global Service in aziende specializzate di medio grande dimensione, ma queste esperienze sono tutte fallite, perlomeno in Italia.

Solo recentemente si è avuta una sintesi fra il bisogno di valorizzare la creatività, l'intraprenditorialità e il capitale umano con lo sviluppo di competenze elevate che sappiano dare valore alle nuove tecnologie, alla rete mondiale, a Big Data e il luogo ideale è risultato essere la bottega artigiana.

La piccola officina artigianale è in grado, esattamente come le micro-imprese e le startup, di accelerare e sviluppare la conoscenza ad un ritmo elevatissimo impensabile nelle aziende più grandi e/o meno specializzate.

Parimenti si è avuto il crollo del prezzo dei componenti elettronici protagonisti silenziosi di tanta innovazione, che ha agevolato la competitività della piccola impresa senza la necessità di dimensionarsi per avere accesso a maggiori risorse finanziarie. Nel service di domani, uno degli aspetti più divergenti rispetto ad oggi riguarderà i ricambi, la vera bestia nera di qualsiasi manutentore in service e non. Infatti se il manutentore ha individuato il guasto e le parti da sostituire, ma non ha a disposizione le parti di ricambio, deve aspettare, o ritornare o rassegnarsi a lasciare la macchina guasta.

Già oggi è possibile progettare, memorizzare e distribuire almeno il 50% dei ricambi che non sono standardizzati. Il processo produttivo del pezzo, solitamente in piccola serie, è lento tant'è che si tende a fare magazzino con gli specifici, che hanno bassissima rotazione, solo per evitare il prolungamento dei fermi macchina ed il conseguente peggioramento della manutenibilità.

Si potrebbero realizzare i ricambi in loco con una stampante 3D, ma i risultati sono ancora insufficienti per produrre un ricambio affidabile che richiede certe tolleranze, trattamenti termici, materiali robusti, eccetera. Ma è solo questione di tempo.

Quando le stampanti 3D potranno produrre con tolleranze e precisioni a livello dei micron, con materiali super resistenti che non richiedono ulteriori trattamenti dopo la costruzione che avviene rigorosamente con il metodo additivo, il gioco sarà fatto ed i magazzini spariranno o si ridurranno di molto. C'è chi dice che a questo arriveremo entro il 2025.

Ma poi c'è l'universo delle APP che consentiranno di connettere Big Data e la cosiddetta Internet delle Cose con Smartphone, Tablet e altri dispositivi portatili che metterà a disposizione fra le mani del Service, un universo di informazioni che le APP semplificheranno e presenteranno alla persona.

Di qui a parlare di nuovo rinascimento il passo è breve. Abbiamo la consapevolezza che il ruolo del Service in futuro sarà sempre più gettonato, in una società, come abbiamo ipotizzato qualche anno fa, che si trasformerà da "società post industriale" a "società della manutenzione", a tutto vantaggio della sostenibilità e della tutela del Pianeta.

Così si spiega anche il titolo del mio ultimo libro, che tratta appunto di questi argomenti: "Manutenzione, una speranza per il futuro del mondo". ■



Maurizio Cattaneo
Amministratore
Unico Global
Service &
Maintenance Srl