

**“Viaggiare in Sicurezza”**

**Il . del Direttore**

Un numero speciale su un argomento speciale: viaggiare in sicurezza. Il termine sicurezza implica variegate situazioni; a noi piace ricordare tra i tanti significati, comunque sviscerati dai convegnisti e pubblicati nelle pagine seguenti, quello a noi forse più caro: sicurezza informazione/linguaggio.

E' sicurezza viaggiare informati, sapere, conoscere, ricordare. Viaggiare è anche occasione di incontro, di cultura, di riscontri. Lunedì 11 dicembre, treno 515 Ventimiglia-Roma. E' cambiato l'orario ufficiale, dal giorno prima, domenica, le novità e gli impegni dei nuovi vertici dovrebbero essere ad una svolta. Da vecchio ferroviere attendo l'arrivo dell'IC fiducioso di far parte di una squadra capace di cambiare in meglio ed attendo, insieme al treno, i commenti dei viaggiatori. Il 515 giunge in orario, l'annuncio dà in testa al treno le vetture di 1ª classe: tutto perfetto. Mi sento a mio agio, un immediato riscontro, funzioniamo meglio! Un primo commento mi sveglia da quello che sembrava realtà e si dimostra invece un sogno: solo due vetture di 1ª classe e sembrano già piene! Poi saliamo, oltre a piene sono anche sporche, commentano altri. Poi il viaggio riprende. I commenti malevoli si susseguono, intervengo. Sostengo il cambiamento, c'è ora gente capace che sa di cosa parla a dirigere le ferrovie ma mi tacciono subito: perché questi capaci dov'erano prima, non hanno responsabilità anche nel non aver detto? Quando era tempo di fermare il disastro? Avevano paura di essere licenziati come se fossimo stati in repubbliche Polpottiane? Poi vista la calca, l'assenza di prenotazione col rischio di continui spostamenti, visto che comunque dovevo lavorare col computer e non vi erano prese di corrente per il materiale effettivamente vecchio, mi spostavo in coda dove le vetture, di 2ª classe, erano sempre di tipologia vecchia ma meno affollate.

Inizio a lavorare, accanto a me un giornale di qualche giorno prima, "Libero", abbandonato sul sedile, con in prima pagina la fotografia di Oriana Fallaci. Il viaggio prosegue tranquillo e puntuale sino a Grosseto, poi la fermata si prolunga, ben 20 minuti, il viaggio finirà a Roma Termini con oltre 15 minuti di ritardo.

Nella stazione di Grosseto la fermata prolungata crea naturalmente disagio, giustifico l'attesa con la presenza della polfer che cerca qualcosa, ma i vicini, anch'essi già agitati per le condizioni delle carrozze, delle tariffe che aumenteranno, e del ritardo, non accettano che il ritardo non trovi alcuna informazione a bordo da parte del personale, per cui inveiscono non solo con l'alta dirigenza ma anche con il personale di bordo! Francamente seccato di tanta "cattiveria" e riserve evidentemente maturate negli anni a causa di disservizi e anomalie crescenti, in fin dei conti 15 minuti sono niente, mi ributto sulle cose. Mi prendo il giornale abbandonato: Oriana Fallaci dimenticata! Ma come, mi chiedo, La Fallaci dimenticata dopo poche settimane dalla morte? Diviene semplice ironizzare su due sentimenti: i viaggiatori che non dimenticano le manchevolezze delle FS, giustamente prevenuti, ed in perenne attesa di conferme negative che puntualmente giungono, puntuali come i ritardi! Mentre per la Fallaci, con lo stupendo lascito culturale e di immagine di italiana con le palle come può essere dimenticata?! Con la produzione letteraria che ci ha lasciati: 'quel giorno sulla luna', divenuto testo scolastico di approccio alla scrittura ed al buon giornalismo, 'niente e così sia', 'un'uomo', 'se il sole muore', per giungere, saltando a piè pari produzioni vertiginose, ai romanzi/saggi recentissimi che tanta schiettezza e verità hanno sputato sui belpensanti con 'la rabbia e l'orgoglio' e 'la forza della ragione'. Dimenticata? Ma che palle! Semplicemente ricordano! E' così. Non la dimenticano proprio, con l'abbandono della sua tomba, i suoi concittadini fiorentini che sembra quasi non vogliano le spoglie di una delle cittadine più illustri e famose che la storia abbia dato a Firenze nei

SEGUE A PAGINA 8

**FERROVIE ISOLATE DALL'EFFICIENZA**

★ **Rotabili, puntualità, pulizia, un mondo da drizzare**

di **Giuseppe Maltese**

Che l'Italia faccia parte dell'Europa nessuno lo mette in dubbio com'è il caso di Capraia, l'Elba e tante altre ecc. Citiamo queste isole perché l'isola è la rigenerazione dei sensi, la ricerca del proprio io e l'illuminazione per alcuni. Quanti di noi non hanno sognato di viverci felici con una donna di incomparabile bellezza? Isola vuol dire anche confino, esilio. C'è un mare che divide il continente dal confine circolare, perché è così che nell'immaginario collettivo ci appare il simbolo di questa terra fonte di sogni.

Ma per certi versi oltre che fuga dalla realtà e ricerca di nuove emozioni, questa terra può essere considerata come un vivere fuori dal mondo e provare delle esperienze che nella vita quotidiana non si faranno mai.

Non ci sono responsabili, conseguenze ma solo divertimento assurdo anche senza scopo, giustificato con la presenza di abitanti occasionali per provare il brivido di soggiornare fuori dal mondo.

E' il Reality. C'è da chiedersi se nella società del nostro paese si vivano altre dimensioni come in un sogno, su di un'isola. Tante paradossalità sono classificate tipicamente italiane. Come le ferrovie per esempio.

Una ristrutturazione che è iniziata ancor prima della caduta del socialismo reale, ed ha assistito ad eventi epocali, la fine della prima repubblica ecc.

La struttura aziendale è cambiata moltissime volte, termini societari, lessico politico, enucleazione, accorpamento, efficientamento, obliterazione..

In che mondo viviamo se un'impresa vive solo riscritturando il proprio organigramma? E non si limita a questo. Quanti incarichi e competenze assegnate, poi concluse, pro-tempore, straordinarie e hi più ne ha... Sempre si è concluso nel peggiore dei modi.

Eppure qualcuno si è divertito c'ha provato, ha speso male, senza capacità ma nessuno ha mai pagato, nessuno è mai stato licenziato.

Proprio come in quell'isola cui partecipano attori di secondo piano o grandi protagonisti oramai passati di moda che ricercano un ruolo importante. Solo che in quel caso non arrecano male alcuno ed anzi fanno divertire milioni di spettatori.

Nella nostra isola ferroviaria invece si sono prodotti danni, nessuno dei lavoratori si è divertito, ma addirittura in qualche caso licenziato solo per aver detto la verità.

La nostra isola prosegue tra i marosi economici la sua esistenza. L'ultima eccitazione è stato l'incontro con il neo Amministratore Delegato del Gruppo FS, ing. Moretti, convocato per la discussione delle principali linee del Piano industriale: si è concluso con un rinvio dopo una presentazione che ha assunto un carattere giaculo/interlocutorio.

Molti punti del piano dipendono dalla conclusione della Legge finanziaria.

La gravità della situazione in FS, denunciata dal sindacato da molto tempo, richiede interventi concreti da parte del Governo per ciò che riguarda gli investimenti e i trasferimenti legati al Contratto di Programma e di Servizio. Il nostro auspicio è che la legge finanziaria

sia in grado di rispondere alle necessità minime per non far crollare Trenitalia, e che l'azienda presenti rapidamente un piano industriale in grado di correggere i pesantissimi danni prodotti dalle precedenti gestioni del Gruppo.

Tutto il sindacato sollecitata tempi brevi per la presentazione del piano industriale, viste le giustificate preoccupazioni per la tenuta dei livelli produttivi e, di conseguenza, per le condizioni dei lavoratori.

Si dovrà avviare in fretta e nel dettaglio il confronto su: investimenti, crescita dei volumi passeggeri, risanamento dell'area merci, qualità sul gruppo delle attività di logistica, piano del lavoro; il confronto dovrà avviarsi in fretta e nel dettaglio delle singole questioni.

La nostra speranza è che il nuovo Amministratore Delegato ed il nuovo Presidente dicano ed indichino dei percorsi condivisi per rilanciare questa azienda e non soltanto delle preoccupazioni di liberare tracce per i nostri concorrenti, chiudere biglietterie, non applicare regole certe per la sicurezza dei manovratori; che inizino a portare innovazioni e modalità per "catturare" tutte quelle persone che passano nelle nostre stazioni; vorremmo che l'esempio positivo di risanamento delle poste ci servisse per il nostro processo di risanamento.

La Ferrovia italiana è stata un'isola dove si sono commessi molti falli come in una partita di pallone scorretta e sleale. In questo campo di calcio circolare non ci sono però né ammoniti tantomeno espulsi. Il pubblico paga per non vedere nulla. Su quest'isola dove si sono commessi solo falli molto brutti a danno della collettività, vien da denominarla "l'isola dei falli", rischiando di non distinguerla dai complessi freudiani ed in questo è meglio non addentrarsi in altre analisi, perché a giudicare ed analizzare l'etica professionale di certi dirigenti porterebbe a tragiche conclusioni.

L'isola futura la desideriamo diversa è produttiva. Vogliamo dare un nome a questa isola diretta da gente fallosa incapace di far girare il mondo rotondo dell'economia, che dovrebbe rappresentare il bene comune, la chrematichè come diceva Aristotele, il lavoro che produce ed è utile alla comunità?

Semplicemente non esiste: è una tragica "Isola che non c'è". Il più brutto sogno che si possa fare è non aver la capacità di pensare neppure ad un'utopia.

Tanto nel nostro paese pagano le morti bianche, i lavoratori dipendenti e le famiglie monoreddito.

In che mondo viviamo se un'impresa vive solo riscritturando il proprio organigramma?

innovazioni e modalità per "catturare" tutte quelle persone che passano nelle nostre stazioni



**IN QUESTO NUMERO**



- pag 2: **FRONT-LINE: Settore da ripensare, sul quale investire**  
di **Roberto Fregara**
- pag 4: **Passeggeri e Ferrovieri, parte della stessa realtà**  
di **Sonia Zarino**
- pag 5: **Aspetti e problemi della qualità percepita in FS**  
di **Enrico Dellepiane**
- pag 6: **Assistenza al cliente diversamente abile in FS**  
di **Aldo Praticò**
- pag 7: **Eliminare le situazioni di conflitto nel trasporto FS**  
di **Stefano Padovano**



Il tavolo della Presidenza del Convegno di Genova "Viaggiare in Sicurezza". Da sinistra: Roberto Fregara, Giuseppe Maltese, Roberto Cesario, Domenico Battaglia.

# FRONT-LINE: SETTORE DA RIPENSARE, SUL QUALE INVESTIRE

## PROFESSIONALITÀ DELL'OPERATORE ALLO SPORTELLO: PRIMO REFERENTE AZIENDALE E DI CONTATTO CON IL CLIENTE

di Roberto Fregara

Con questo intervento, cercherò di dare un'idea, il più esauriente possibile, della realtà di lavoro nella quale si trovano ad operare gli addetti allo sportello della vendita.

Ritengo che non sia difficile credere che tale situazione sia andata globalmente peggiorando nel tempo, anche se alcuni aspetti di carattere tecnico hanno, ovviamente, portato delle innovazioni permettendo così oggettivi miglioramenti nel servizio.

Il problema principe, che da tempo attanaglia il settore è quello che riguarda le risorse umane. I prepensionamenti più o meno incentivati che si sono susseguiti nel tempo, hanno determinato una continua e progressiva diminuzione del personale, a fronte della quale non è stato operato alcun significativo nuovo inserimento, in sostituzione del personale andato in quiescenza.

Parallelamente, dall'attuale C.C.N.L. è stato eliminato il concetto di E.d.P. (Esigenza di personale) e ciò ha dato, di fatto, la possibilità all'Azienda di svincolarsi dagli obblighi di copertura delle piante organiche, in funzione dei turni di lavoro. Inoltre, l'utilizzo improprio del lavoro straordinario che per dettato contrattuale dovrebbe "...avere carattere eccezionale;" e che dovrebbe... trovare obiettiva giustificazione in necessità imprescindibili, indifferibili e di durata temporanea e tali da non ammettere correlativi dimensionamenti di organico", usato come tampone per il personale insufficiente, ha completato l'opera.

Questa "emorragia" di personale ha determinato, nel tempo, una involuzione che, un po' banalmente, ma con un sicuro riferimento al reale si può sintetizzare così: fino agli anni '90, il lavoro di sportello prevedeva delle punte di intensità notevoli, con quantità di emisione nettamente superiori a quelle attuali, ma anche qualche tempo morto in più, nelle fasce orarie nelle quali si aveva poca concentrazione di treni viaggiatori; negli anni successivi, tali tempi "morti" si sono ridotti sempre più, fino a sparire quasi completamente. L'ultima fase del fenomeno cui stiamo assistendo oggi, è che i tempi di attesa agli sportelli si sono talmente prolungati che causano ai viaggiatori la perdita del treno, o l'accesso allo stesso senza il biglietto.

Un altro aspetto, al quale intendo, ora, dedicare un certo spazio d'analisi, è un argomento più "tecnico", che riguarda il lavoro degli operatori e l'organizzazione del lavoro stesso, partendo dalle difficoltà che insorgono per motivi specificatamente tecnici, passando per l'insostituibile professionalità degli operatori, che sembra essere in qualche modo sottovalutata, così come lo stress causato dal lavoro di sportello, svolgendo, infine, alcune considerazioni, non del tutto rassicuranti, circa la sussistenza di un livello accettabile di sicurezza a fronte di scelte aziendali relative alla progettazione e realizzazione degli sportelli di vendita e di informazione del tipo "open space", cioè a diretto contatto con il pubblico.

In riferimento all'organizzazione del lavoro, certamente lo sviluppo tecnologico in materia di informatica, come già accennato in apertura, costituisce per alcuni ambiti una importante semplificazione e una velocizzazione del lavoro di contabilità degli operatori di front-line, ma registra anche effetti "boomerang" quando, in determinati altri casi, è causa di intoppi e lungaggini.

Riguardo l'emissione dei biglietti, in particolare, appare più corretto inquadrare su due piani diversi i tipi di problematiche che intervengono: la prima può essere definita di carattere progettuale, la seconda di carattere tecnico.

In relazione al primo, insorgono difficoltà per due motivi differenti:

utilizzo improprio del lavoro straordinario che dovrebbe... trovare obiettiva giustificazione in necessità imprescindibili, indifferibili e di durata temporanea

Anche l'acquisto via internet non è esente da problematiche

le emittitrici automatiche necessitano di una continua assistenza... resti non corrisposti o biglietti non emessi

- le continue novità normative o tariffarie, che intervengono con frequenza esasperante e delle quali è necessario informare la clientela, comportano una conseguente dilatazione dei tempi di lavoro per le inevitabili spiegazioni del caso, spesso innescando discussioni polemiche di carattere puramente accademico con i clienti, che esprimono le loro contrarietà non trovando equo o razionali le novità normative (e in taluni casi hanno anche ragione!!); tutto ciò si traduce in notevoli perdite di tempo e "blocca" di fatto il lavoro dell'operatore nella vendita;

- inoltre, tutta una serie di operazioni, quali il cambio dei biglietti, la ricerca di offerte promozionali, le prenotazioni obbligatorie sugli ICplus su brevi percorrenze, rientrano in quelle attività di "lunga durata", a cui spesso non corrisponde un introito economicamente significativo, anzi spesso risulta addirittura pari allo zero.

Per ciò che riguarda il carattere più propriamente tecnico, è bene mettere in evidenza un punto: se per un verso il computer ha facilitato in modo sostanziale il lavoro degli operatori, rendendo possibile l'impostazione di biglietti di ogni genere, per qualsiasi destinazione, con qualsivoglia caratteristica, l'ultimo step di questo processo "produttivo" è inficiato dalla lentezza della stampante, che, se "in cartella" contempla quattro tagliandi da stampare, impiega non meno di 45/50 secondi.

Anche l'acquisto via internet non è esente da problematiche, infatti, escludendo il solo "ticketless", col quale si può accedere direttamente al treno, le altre forme di acquisto prevedono un passaggio con l'emittitrice automatica o ad uno sportello di vendita per il ritiro del biglietto, previa immissione di un codice corrispondente al biglietto acquistato. Questo passaggio obbligato inficia la validità dell'acquisto via internet e, a questo punto, tanto varrebbe acquistare direttamente il biglietto allo sportello.

Passando ad analizzare il secondo aspetto, appare importante sottolineare la presenza e la professionalità dell'operatore, primo e vero referente che rappresenta l'Azienda nel rapporto con la clientela. Non è auspicabile che il rapporto commerciale e di consulenza venga gestito in modo impersonale da macchine elettroniche: chi di noi non privilegia un rapporto diretto con un operatore piuttosto che la risposta di un disco registrato? La macchina, fortunatamente, non è ancora in grado di sostituire l'operatore, e la professionalità dello sportellista è fondamentale per la gestione del rapporto comunicativo con il cliente e per il perfezionamento del rapporto commerciale con lo stesso. In altri termini la macchina è e resta un fondamentale supporto tecnico, col quale l'operatore effettua le attività di competenza, ma non è "pensante", quindi non è in grado di relazionarsi in modo "umorale" con l'interlocutore-cliente che, talvolta, può chiedere consigli, pareri; insomma, per molti ancora risulta riduttivo e quasi mortificante "dialogare" con un "ammasso di metallo"... per fortuna!

Per una attività di servizi quale il trasporto ferroviario, appare fondamentale il rapporto relazionale che fa parte della professionalità dell'operatore e che attiene alla sfera delle sue capacità e delle sue conoscenze, tra l'altro non quantificabile da un punto di vista retributivo, ma che costituiscono un bagaglio importante messo a disposizione.

Un'ultima considerazione, seppur grossolana, sui costi di gestione: le emittitrici automatiche, al momento, necessitano di una continua assistenza da parte del personale, tale da occuparne una buona parte della giornata lavorativa.

Spesso, inoltre, sono fonte di fastidiosi disservizi, quali resti non corrisposti o biglietti non emessi, disservizi anche talvolta causati dalla semplice e giustificata imperizia dei viaggiatori che impostano in maniera

scorretta i dati di un biglietto e che poi sono costretti a rivolgersi allo sportello di biglietteria per rimediare al problema.

Sarebbe, infine, interessante conoscere il vero rapporto introiti/costi per poter fare una valutazione oggettiva delle prestazioni. La mia convinzione è che il delta sia nettamente a svantaggio delle macchine.

Infine alcune considerazioni "preoccupanti" circa il criterio adottato ultimamente dall'Azienda nella progettazione e realizzazione dei nuovi sportelli di front-line e cioè l'idea dell'open space. Consiste sostanzialmente nell'abbattimento delle barriere architettoniche che si frappongono tra l'operatore ed il cliente, principalmente le vetrate. Se in linea di principio si può condividere la scelta, in questo momento appare, però, inapplicabile, vista la situazione in cui versa questa nostra Azienda. Infatti, se tale progetto costituisce l'ultimo passo di un programma globale, finalizzato a migliorare il servizio ferroviario nelle sue caratteristiche peculiari, e cioè una effettiva crescita qualitativa in termini di materiale ferroviario, puntualità, pulizia, allora si potrebbe concordare con tale progettualità. Ma visto che la situazione risulta essere ben diversa e tenuto conto che l'operatore di front-line è e rimane di fatto l'avamposto dell'azienda e "oggetto" incolpevole verso cui si accaniscono frequentemente i viaggiatori incoleriti per i citati disservizi aziendali, metterlo in prima linea, senza neppure un riparo fisico vetrato, risulta essere alquanto azzardato per non dire improponibile. In questa occasione abbiamo avuto la presenza dei diversi rappresentanti delle categorie sociali implicate nella vicenda del trasporto ferroviario, desidero rivolgermi ad una di esse, i consumatori, per chiedere loro una forma di contributo più efficace. So bene che chi usufruisce di un servizio, può legittimamente non avere alcun interesse per le problematiche dei lavoratori del comparto che fornisce il servizio stesso, badando unicamente alla correttezza della prestazione.

In questo caso, però, credo che si possa interpretare il fenomeno in maniera un po' diversa; ritengo che la ripetitività e la continuità d'uso nei procedimenti, in un certo modo, un senso di appartenenza, una forma di "proprietà" virtuale. Precisando che le "vittime" dei disservizi ferroviari sono, subito dopo i viaggiatori, gli incolpevoli operatori di front-line che si trovano a dover giustificare e spiegare situazioni che avvengono loro malgrado e delle quali non hanno alcuna responsabilità, chiediamo una forma di collaborazione, che consiste nel farsi carico di segnalare non solo verbalmente agli sportelli i disservizi di cui si è stati vittime, bensì di farlo anche formalmente, utilizzando gli appositi modelli forniti dall'Azienda. Ciò prevede un procedimento che non si esaurisce nel semplice sfogo allo sportello, ma ufficializza in qualche modo la protesta e la incanalava verso uffici di competenza che meglio possono accogliere le proteste nella prospettiva di miglioramento del servizio dal punto di vista del cliente. In conclusione una proposta operativa.

Partendo dalle considerazioni finora svolte, preso atto che in questi ultimi tempi il lavoro dello sportello in front-line è diventato particolarmente pesante e stressante, sarebbe produttivo ipotizzare dei "programmi periodici di ricambio" con forme di distacco temporaneo ad altre attività.

Ciò permetterebbe una sorta di recupero psicologico; un periodo che potrebbe essere utilizzato per attività lavorative diverse in altri ambienti, tra cui anche dei percorsi di formazione volti a migliorare sia da un punto di vista tecnico, sia per ciò che riguarda il profilo relazionale, la professionalizzazione degli operatori che sempre più appare una concreta e produttiva forma di investimento per un'Azienda che voglia competere adeguatamente sul mercato dei servizi di trasporto.

**Nostra Stazione**  
Organo Periodico del S.A.P.S.-Or.S.A.

### Direzione Redazione Amministrazione:

Via del Castro Pretorio, 42 (int. 10) - 00185 Roma  
Tel./Fax 0644 57261 - Tel. e Fax FS. 970 66992

Reg. Trib. di Roma N. 397 del 28-07-95 i riferimenti di posta elettronica:  
saps.orsaferrrovie@sindacatoarsa.it - saps@saps.191.it - Internet: www.sapsorsa.it

### Fotocomposizione e Stampa:

Tipolitografia ERREPI - Via Castellana, 50 - Riese Pio X (TV)  
Tel. 0423 746276 - Fax 0423 746663 - E-mail: prberno@tin.it

### Direttore: Giuseppe Maltese

### Direttore Responsabile: Gianfranco Antoniali

### Comitato di Redazione:

Antonio Boncardo, Roberto Cesario, Sandra Zaccaria

### Collaborano:

Adriano Costa, Antonio Costa, Nildo Cersosimo,  
Elvira De Luca, Flavio Fiorini, Roberto Fregara



**Senato della Repubblica**

Segreteria regionale Liguria  
Or.S.A. Settore ferrovie  
Via Andrea Doria, 1  
16126 GENOVA

Mi dispiace non poter partecipare al Vs. incontro per impegni in corso al Senato; sarà mia cura, anche in qualità di relatore della Finanziaria alla Commissione Lavori Pubblici e Trasporti, contribuire a far sì che i necessari investimenti sulla sicurezza siano previsti, superando così i gravi ritardi. Ciò è necessario per la tranquillità dei lavoratori e dei cittadini. Un chiaro segnale per dimostrare la volontà delle FF.SS. di imboccare una via nuova a tale riguardo, sarà anche la riassunzione dei lavoratori licenziati per le lotte sulla sicurezza.  
Nell'auguraVi buon lavoro, Vi saluto cordialmente.

Li, 22 novembre 2006

Sen. Graziano Mazzarello

Nel ringraziare per il riscontro, non possiamo non ricordare che Mazzarello era il fero moschettiere e paladino che contrastava il suo collega Grillo nella naufragata vicenda terzo valico. Oggi causa improrogabili impegni politici, approvazione legge finanziaria, non ci può dare il suo contributo. Però prendiamo atto che sarà sua cura, in qualità di relatore alla finanziaria...siano previsti i necessari finanziamenti.!( sigh!)

Ricordiamo ancora, ma eravamo in prossimità delle elezioni politiche 2006 e tutti si impegnavano sul terzo valico, il comitato dei parlamentari liguri per il terzo valico...ricordiamo anche che siamo nel secondo millennio, e sono soltanto 200 anni che si parla del terzo valico!

# FRONT-LINE: LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA

di Nildo Cersosimo

Nel 1994, con la nascita dei "servizi di stazione", le ferrovie dello stato S.p.A. accentuarono la loro propria vocazione commerciale ponendo la centralità del cliente al vertice dei valori aziendali. Nel corso di questi anni, il front-Line (assistenza/accoglienza a terra, a bordo e biglietterie), a stretto contatto con il cliente, ha svolto un ruolo determinante nello sforzo di erogare un servizio di qualità, puntando nell'approccio alla clientela non tanto sul mero "servizievole" quanto sulla valorizzazione del binomio cortesia/professionalità. Occorre però migliorare ulteriormente nella capacità di affermare una più definita identità di "corporate", oltre che negli aspetti più esteriori e visibili (divisa, logo, colori aziendali) in quelli a più alto valore aggiunto: canali e modalità della comunicazione, filosofia aziendale condivisa e diffusa in maniera omogenea nelle strutture e sul territorio, e comportamenti conseguenti (manuali e certificazioni di qualità, processi permanenti di formazione del personale). La risorsa umana rimane comunque il migliore investimento per rafforzare l'obiettivo di convincere il cliente a scegliere il treno, non come opzione residuale ma come modalità di trasporto con pari dignità rispetto alla concorrenza. L'organizzazione aziendale deve, pertanto, risultare coerente a tale ispirazione di valori e, in primo luogo, puntare alla riqualificazione/ridefinizione dei profili del personale in vista della migliore realizzazione della "mission" societaria. Coerentemente, occorre prestare particolare attenzione al reperimento mirato ed alla selezione delle risorse da occupare nel delicato ruolo del front-line. Allo stesso modo occorrono uomini motivati e capaci a gestire i diversi team che compongono il front line al fine di limitare i conflitti interni e sfruttare a vantaggio del lavoro di tutti. Il leader del gruppo deve saper gestire le vere motivazioni del team, alimentando la competitività tra i collaboratori definendo compiti e responsabilità di ciascuno sempre nel rispetto delle esigenze aziendali e della peculiarità di ciascuno.

Deve creare un team in cui ognuno è indipendente, cioè capace di auto governarsi, facendo così crescere l'autostima di tutti e la qualità del gruppo senza però perdere di vista la vera mission del servizio. Deve cioè utilizzare un'intelligenza di tipo emotivo-relazionale che gli permetta di capire i bisogni della clientela e interagire in modo più efficace con gli altri. Purtroppo tutto questo spesso non si realizza perché poniamo a capo dei team persone poco motivate o addirittura inadatte.

Capaci di recitare il regolamento ferroviario ma incapaci al dialogo e alla leadership. L'esperienza maturata in tanti anni di lavoro, ha fatto maturare in noi la convinzione di rivedere una struttura che sembra superata nel ruolo e nella funzione ma che può essere rilanciata proprio sulla base dell'esperienza maturata.

Occorre sviluppare il concetto di servizio globale per soddisfare i bisogni non solo primari del nostro cliente, (da casa/ufficio in stazione, in treno, e vice-

versa), operando con task-force per le situazioni di emergenza e, per l'ordinario, attivando sinergie organiche, anche utilizzando "briefing settimanali" dei responsabili dei vari settori, al fine di porre in essere i correttivi necessari soprattutto in via preventiva, adottando in tal modo un sistema permanente di monitoraggio delle criticità e di autocorrezione, superando atteggiamenti di passività che attivano reazioni (e non sempre) solo in presenza del reclamo (scritto/verbale), al quale forniamo solo risposte formali dopo mesi di inutili giri e quasi mai rimuovendo concretamente il disservizio segnalato. Occorre dare operatività e mezzi adeguati al personale che interviene nelle criticità di circolazione eliminando inutile burocrazia che, in maniera autolesionistica, abbiamo ulteriormente sviluppato in questi ultimi anni. Molte sono le singole esperienze che con il vissuto quotidiano hanno registrato situazioni di eccellenza nel settore, quali le varie certificazioni di qualità conseguite ma che spesso hanno anche creato un affollamento di lavorazioni non pertinenti alla materia di assistenza/accoglienza. Bisogna quindi essere capaci in sostanza di imprimere nell'organizzazione quell'orientamento al mercato che è la base di qualsiasi successo commerciale. In questa prospettiva occorre preparare e selezionare i nuovi quadri dirigenti che abbiano in prevalenza maturato esperienza nei campi del marketing e della comunicazione, che sappiano realizzare una radiografia aziendale composta da analisi-sintesi della situazione e adozione dei provvedimenti necessari. Inoltre, sulla base dei diversi comportamenti dei nostri clienti/persona, possiamo fare riferimento a cinque punti:

- 1) Disponibilità economica, nelle sue varie articolazioni;
- 2) Capacità nell'acquisto ed abilità nel valutare le differenze delle offerte;
- 3) Criticità nella domanda di servizi su misura e desiderio di informazioni complete sui loro acquisti. Da consumatori passivi, diventano consumatori attivi;
- 4) Soddisfazione-Piacere-Fedeltà: il nuovo consumatore ritiene l'impresa responsabile in casi di insoddisfazione. Di conseguenza un cliente insoddisfatto è un cliente perso, un effetto devastante, soprattutto perché sostituire un cliente perso con uno nuovo è particolarmente difficile e costoso. Inoltre, le varie ricerche di mercato dimostrano che dare ad un cliente semplicemente ciò che si aspetta non è sufficiente per ottenere la sua fedeltà. L'obiettivo dovrebbe essere dargli più di quanto si attende e quindi avere consumatori soddisfatti.
- 5) Ricerca di nuovi valori. Il cliente richiede un comportamento etico all'azienda. Occorre rimettere la centralità del cliente/persona quale obiettivo primario per fare in modo che gli impegni presi nella carta dei servizi possano trovare risposte concrete nel nostro quotidiano. Adottiamo un comportamento di collaborazione e non di sfida, quindi di amore per il lavoro di front-line aumentando l'impegno soprattutto in questo momento di difficoltà.

# POSTULATO: I TRENI DEVONO VIAGGIARE IN SICUREZZA

di Adriano Costa

La sicurezza del personale viaggiante e dei ferrovieri rappresenta un argomento di estrema e delicata importanza che, nel corso di questi anni, ha riscontrato una crescita ed un'estensione dei suoi effetti. In questo senso ringrazio gli organizzatori per l'invito a questo Convegno che rappresenta un momento d'importante discussione su questo tema. Negli anni 80-90 il fenomeno era pressoché limitato ai servizi notte ponendo a rischio non solo i ferrovieri, ma anche i viaggiatori spesso vittime di furti ed aggressioni. Per cercare di garantire la sicurezza a bordo treno l'azienda, in collaborazione con le pubbliche istituzioni, aveva intrapreso azioni che, però, si sono dimostrate assolutamente inadeguate. Di conseguenza, per ragione di ordine pubblico e per effetto dei minori finanziamenti governativi, F.S. ha ridotto considerevolmente l'offerta notte ma, come affermato, il problema persiste e si è ridotto solo ed esclusivamente per questa ragione. Nel corso di questi ultimi anni, a differenza del passato, il problema della sicurezza ha riguardato anche i treni del servizio regionale, interessando anche altre imprese di trasporto, come ad esempio le Ferrovie Nord, che sino a poco tempo fa erano marginalmente toccate dal problema. In questo senso il problema circoscritto nel passato ai soli malviventi si è esteso in modo preoccupante sia ai treni del trasporto regionale in circolazione nelle ore della tarda serata, sia all'aspirazione della clientela a causa dei disservizi provocati da F.S. che sono culminati nel disastroso cambio orario del dicembre 2005. Su quest'argomento occorre soffermarsi su due aspetti. A differenza del passato, la clientela presente sui treni del trasporto regionale ed in particolare nella tarda fascia serale, è caratterizzata da indigenti e violenti che in modo premeditato cercano di eludere il pagamento del biglietto utilizzando il treno come un bivacco notturno. In queste condizioni l'opera del personale viaggiante diventa quantomeno a rischio e richiede particolare cautela e sensibilità nell'approccio al viaggiatore. La seconda questione riguarda la difficile situazione del trasporto regionale contraddistinta da materiale rotabile insufficiente sia in qualità sia in quantità ed i quotidiani ritardi che caratterizzano il servizio. Queste criticità si manifestano con evidenti sfoghi dell'utenza pendolare che, in alcune circostanze si trasformano in aggressioni, non solo verbali, nei confronti del personale viaggiante individuato come unico responsabile dei disservizi aziendali. Questi i fatti e gli aspetti generali, ora cerchiamo di analizzare le cause e le iniziative messe in atto dall'azienda per salvaguardare l'incolumità dei propri dipendenti e proporre alcuni suggerimenti. Le iniziative aziendali, come ad esempio la costituzione di strutture di security di Trenitalia, convenzioni con agenti di pubblica sicurezza in quiescenza, non hanno assolutamente risolto il problema né disincentivato gli effetti che, anzi, sono stati amplificati dalla riduzione di organico della Polfer con conseguente disabilitazione delle stazioni. Per ridurre i costi oggi la Polfer è

presente nelle stazioni in modo saltuario, mentre la scorta sui treni notturni è pressoché nulla. La situazione è indubbiamente aggravata dalla gestione del personale poiché l'azienda, per garantire la produzione commerciale, invia ai treni la cosiddetta "squadra minima" ovvero il numero di agenti strettamente necessario per garantire la partenza del convoglio, non rispettando quindi i turni di servizio. Questa situazione che dovrebbe rappresentare un'eccezionalità, si è trasformata, a causa dell'endemica carenza di personale, in una normalità. Per questi motivi l'invio della squadra completa e la possibilità di potenziarla, previo accordo in fase di confronto sui turni di servizio, sui treni maggiormente a rischio possono rappresentare un primo segnale concreto per salvaguardare il lavoro del personale e permettere all'azienda di incassare i dovuti introiti. E' difficile pensare che in alcuni treni notturni del Trasporto Regionale il compito dell'assistenza e del controllo dei recapiti di viaggio sia demandato esclusivamente ad un solo agente, com'è impensabile che per ragioni di ordine pubblico si possa ridurre, nelle fasce notturne, l'offerta del servizio regionale. Altresì è da evidenziare che, a volte, il rapporto con la Polfer risulta difficile caratterizzato anche da reciproche incomprensioni che devono essere superate attraverso la costituzione di un tavolo per la sicurezza a bordo treno che includa Trenitalia, Polfer, istituzioni locali, rappresentanza dei lavoratori e comitati pendolari affinché su alcune questioni il problema della sicurezza trovi soluzioni condivise. Anche nelle altre reti europee esiste il problema della sicurezza a bordo treno, ad esempio nella Svizzera il compito di salvaguardare la sicurezza è demandato a personale ferroviario in pensione a cui sono state affidate mansioni di pubblica sicurezza soluzione che secondo noi, però, non risolve il problema. Altra situazione generalizzata che pone a rischio tutto il personale che svolge i turni ed in particolare quello femminile, è quella presente nelle ore notturne nelle grandi aree metropolitane. Su quest'aspetto che, in ogni caso, rappresenta un problema sociale, si chiede un impegno aziendale affinché il personale possa avvalersi di condizioni di maggior salvaguardia personale. Invece, oggi, sta accadendo esattamente il contrario in quando F.S. sta dismettendo le aree adibite a parcheggio per i propri dipendenti, costringendo il personale a percorrere, in diverse occasioni, centinaia di metri per raggiungere il proprio impianto. E' da sottolineare l'assoluta mancanza di attenzione dell'impresa nei confronti della sicurezza del personale, ne è dimostrazione il disinteresse dimostrato nei confronti delle sollecitazioni sindacali palesate non solo con lettere di protesta ma anche con azioni di lotta, come ad esempio, lo sciopero del Personale Viaggiante della regione Toscana. Concludo augurando che questo Convegno possa tracciare le linee e rappresentare la guida per ricercare le indifferibili soluzioni, in quanto la sicurezza del personale non può e non deve rappresentare un'esclusiva prerogativa sindacale.

# SICUREZZA PER I CLIENTI E PER IL PERSONALE

di Antonino Costa\*

Desidero porgere il mio cordiale saluto ai partecipanti di questa assise, molto importante per la specificità del problema trattato. Io sono costa, antonino costa rsu / rls del compartimento di milano e nello specifico dell'impianto scorta regionale di milano pg. Il problema della sicurezza e' una criticita' che da sempre mi vede impegnato in prima linea, e con mio grande rammarico devo purtroppo ammettere che a tutt'oggi i problemi non solo non sono stati risolti, ma anzi si sono moltiplicati, per non dire triplicati. Il personale impegnato in prima linea, come il personale di scorta, le biglietterie, ma anche altre categorie sono da sempre i piu' esposti a contesti molto spiacevoli, contesti di conflittualita' con i clienti che ormai giornalmente raggiungono indici molto alti. La domanda che bisogna porsi e' molto semplice:

- Come mai in questi ultimi anni il fenomeno delle aggressioni verbali e non, da parte di clienti definiti normali, ha raggiunto limiti intollerabili, su ogni treno badate bene non ho detto giornalmente bensì su ogni treno scortato!!!
- Come mai la microcriminalità a bordo treno è in costante aumento?
- Come mai sempre più clienti tentano di viaggiare sui treni senza pagare il biglietto di viaggio?

In questi ultimi mesi nel compartimento di milano abbiamo subito delle aggressioni violente, vigliacche, intollerabili, tali aggressioni a tre nostri colleghi, due del trasporto regionale e uno della passeggeri hanno prodotto segni permanenti sul corpo derivati da tagli oltre che da mesi di ospedale.

- La nostra azienda cosa ha fatto?
- Quali contromisure ha preso?
- S'e' costituita parte civile nei processi?
- Eventualmente anche per dimostrare il rispetto, la stima, verso il proprio personale !!!
- devo essere sincero ho molti dubbi!!

So solo che i colleghi sono stati visitati quando erano in convalescenza e nulla di piu'. Ritornando alle perplessita' pocanzi enunciate, mi viene molto facile dire che il fenomeno dell'immigrazione clandestina non controllata, e non solo quella, contribuisce in modo molto importante percentualmente parlando, a destabilizzare la tranquillita' del personale in certe fasce orarie, badate bene, fasce molto bene individuate sia dal personale di scorta che puntualmente rapporta ai superiori, sia da chi dovrebbe essere preposto a far si' che il fenomeno diminuisca anziché aumentare. Oggi purtroppo con l'avvento dell'agente unico e con l'invio delle squadre minime ai treni per mancanza di personale abbiamo dato l'immagine di abbandono della clientela e pertanto abbiamo dato la certezza del viaggio gratis. Escluso alcune località ben individuate chi ha voglia di pagare il servizio ha la possibilità di farlo in diversi modi che vanno dalle biglietterie, ai punti vendita bar, tabacchi, emettitrici automatiche, internet, ma soprattutto di acquistare abbonamenti con i quali si ottiene anche un notevole sconto, oltre che eventuali altri vantaggi. Appare molto evidente che una volta scoperti certi personaggi abituati a vagare liberi nella prateria delle vetture, dove l'impunità regna sovrana si arriva quasi sempre a scontri che nella migliore delle ipotesi sono scontri verbali. Questi soggetti sono coloro i quali sono abituati ad un certo tipo di atteggiamento aggressivo. Diverso è il concetto riguardante le aggressioni che il personale e' costretto a subire dai cosiddetti clienti paganti o persone definite perbene. Ebbene questi clienti ormai stufi delle continue promesse mai mantenute o mantenute in parte da trenitalia, hanno e riconoscono come loro unico interlocutore il personale di scorta, pertanto aggrediscono il personale piu' vicino a loro, il personale che li accompagna, convinti che detto personale in quel momento rifiuti di risolvere la criticita', o peggio ancora gioisca nel vedere un treno in ritardo, un treno sporco, un treno reso irriconoscibile dai graffiti, un treno con i cessi maleodoranti, un treno senza carta igienica o acqua nei bagni, un treno dove sistematicamente si rompe il locomotore. No cari signori il primo ad essere seccato, il primo ad essere incazzato -lascia-

temi passare il termine -, e' il personale di scorta personale da sempre molto attento a queste problematiche e all'assistenza ai clienti presenti in treno, bisogna purtroppo dire invece che il personale di scorta e' impotente a risolvere certe criticita' in quanto privo degli strumenti per le risoluzioni delle problematiche emerse di volta in volta. Scusate lo sfogo, ma mi sento in prima linea e questi argomenti mi stanno particolarmente a cuore. Tornando alla protezione del personale di scorta ed in genere del personale impegnato in prima linea, a tutt'oggi l'azienda s'e' dimostrata molto latitante e scarsamente interessata alla risoluzione del problema. Di tutto cio' dovrebbe interessarsi protezione aziendale ed allora io dico: protezione aziendale se ci sei batti un colpo!!!! Sono anni che predico che i problemi fin qui illustrati e legati alla sicurezza non li possiamo risolvere assolutamente con la polizia ferroviaria. Sono anni che segnaliamo diatribe, talvolta sfociate anche in denunce, tra polfer e capi treno, dilemmi tutt'ora non risolti, forse un po' attutiti ma comunque non risolti. Anche in questo campo molti anni fa avevamo avuto rassicurazioni da parte di protezione aziendale (incontri avuti a milano) alla risoluzione delle criticita' mediante norme molto chiare riguardo i limiti di responsabilita' del personale che interviene al treno mi riferisco naturalmente alla polfer ma siamo ancora qui ad attendere la risoluzione del summit perenne. Le poche iniziative aziendali, vedi accordi con poliziotti in pensione, o accordi con guardie giurate sono piu' per i primi: azioni di bella presenza e per i secondi: azioni tendenti a proteggere il materiale rotabile ultimamente preso di mira da delinquenti con rottura sistematica di vetri e incendi vari sia di sedili che di arredi almeno questo succede a milano. Pertanto appare evidente che bisogna far sedere in modo serio attorno ad un tavolo tutte le forze che abbiano a cuore le ferrovie, ed i ferrovieri, certamente i comitati pendolari i responsabili della polfer e la politica che conta, solo così affrontando e parlando in modo serio tutti insieme forse troveremo una soluzione per limitare il fenomeno delle aggressioni diventato molto fastidioso.

Grazie e un caro saluto a tutti i presenti.

RSU/RLS MILANO

# PASSEGGERI E FERROVIERI, PARTE DELLA STESSA REALTÀ

## Viaggio in treno: una splendida accomunante e centrale agorà

Di Sonia Zarino\*

- Viaggiare in treno non è in molti casi unicamente una scelta economica, perché attiene ad una diversa concezione del viaggiare, rispetto all'automobilista. In treno è più facile conversare, leggere, studiare, conoscere persone nuove, discutere gli argomenti del giorno.
- Non si è ossessionati dal dover sempre sorpassare (o essere sorpassati), non vi è competizione perché tutti seguono uno stesso orario. Ci si può lasciare andare pigramente al sonno o lasciare la mente vagare nella contemplazione, attività che durante la guida sono caldamente sconsigliate.
- Il treno e la stazione sono assimilabili alla piazza, dove le persone si ritrovano ogni giorno prima di andare verso i rispettivi luoghi di lavoro.
- Anche in questo aspetto possiamo ritrovare una funzione altamente sociale del treno, che in luogo di isolare le persone entro un bozzolo metallico, le obbliga per così dire ad entrare in relazione con altre persone, e sempre più spesso con altre culture, con altri mondi.
- Sul treno e nelle stazioni si trovano diverse categorie di persone, che semplificando sono il pubblico viaggiante (o stazionario) e i lavoratori (ferrovieri, addetti alle pulizie, pubblica sicurezza, gestori di attività commerciali...), che formano delle comunità "mobili", ma non per questo meno importanti

funzione altamente sociale del treno obbliga per così dire ad entrare in relazione con altre persone, e sempre più spesso con altre culture

- Proviamo ad analizzare alcune situazioni tipiche:
- L'insicurezza che si prova in una stazione impresenziata, dove non c'è nessuno a cui chiedere una informazione, dove anche l'emittitrice è rotta: questa è la realtà di molte stazioni costiere. Si pensi solo alla difficoltà di un turista straniero che si trova nell'impossibilità di acquistare un biglietto e, salendo sul treno, si vede applicare anche una multa! Questo, per inciso, capita anche a persone del posto.
- Il senso di impotenza e di rabbia nel vedere episodi di maleducazione e di vandalismo non debitamente sanzionati, all'interno di treni sguarniti di personale e di stazioni sorvegliate da telecamere.
- La confusione e la contraddittorietà delle informazioni soprattutto in casi di ritardi, di perdita di coincidenze, e anche in occasione dell'acquisto di un semplice biglietto, che sta diventando una cosa più complicata del 740, soprattutto se ci sono di mezzo prenotazioni obbligatorie, cambi di orario, ecc...
- La mancanza assoluta di comfort durante i tempi di attesa, in stazione e sui binari, dove in scali grandi come Brignole e Principe mancano i monitor per segnalare tempestivamente le coincidenze ed i cambi di binario, ed in più i segnali sonori sono spesso incomprensibili
- Questi sono solo pochi esempi, ma già danno il senso di quanto sia faticosa, oramai, questa esperienza che un tempo era sinonimo di semplicità e di facilità del viaggio.
- Quello che è cambiato è soprattutto la percezione che si ha sul treno e nelle stazioni, che sempre più è caratterizzata da senso di insicurezza e da paura, anche perché si ha la sensazione che il personale, scarso per lo più, non sia in grado

di gestire adeguatamente la situazione, in caso di bisogno.

- In Italia, su 1800 stazioni ne sono state chiuse ben 400: e questo quando la domanda di trasporto pubblico ferroviario e quindi di servizi connessi ad esso sono in costante aumento.
- Il personale della Polfer è stato ridotto, negli ultimi tempi, del 40% e ancora si parla di chiudere diversi posti di polizia nelle stazioni. Si dovrebbe piuttosto pensare a come riorganizzare e dotare di mezzi adeguati questo corpo di polizia, che è quello preposto alla sicurezza e al controllo delle stazioni, ampliandone le funzioni anche a bordo dei treni.
- Un altro aspetto della sicurezza è poi quello delle dotazioni tecnologiche, come l'SCC, che tra Pisa e Sestri Levante ha svuotato le stazioni dei capistazione, senza tener conto del fatto che il 90% dei binari si svolge in galleria, dove non è possibile comunicare tramite il cellulare. Questo è vero per moltissimi tratti liguri, e si pensi a quanto sia pericoloso in caso di guasti all'interno di tunnel isolati da ogni tipo di comunicazione.
- Concludo con un auspicio, che si possa lavorare insieme, viaggiatori e ferrovieri, per recuperare il senso di un'Azienda che non può e non deve avere una caratterizzazione esclusivamente commerciale, dato che attorno ad essa ruota un mondo, una umanità intera e come tale va interpretata.

la percezione che si ha sul treno e nelle stazioni, sempre più è caratterizzata da senso di insicurezza e da paura

\*Portavoce Utenza Ferroviaria

## LINGUAGGIO E SICUREZZA

di Elvira de Luca

Nel mio intervento ho cercato di ragionare sul legame fra linguaggio e sicurezza, esaminando alcune parole, alcuni aspetti evocativi che esse producono e le aspettative che generano nella clientela.

La parola sicurezza è solitamente associata nel nostro settore all'utilizzo di mezzi in movimento, alla guida di locomotori (come non citare a questo proposito la lunga vertenza del personale di macchina per dimostrare la pericolosità per i lavoratori e per l'utenza del sistema VACMA) ma la sicurezza è molto alta: l'uso di un linguaggio chiaro, capace di lanciare messaggi precisi e univoci, crea SICUREZZA.

La parola ACCOGLIENZA ci rimanda a situazioni in cui si ha necessità di essere ricevuti con cura e attenzione da qualcuno in grado di intervenire per aiutarci, rassicurarci, informarci esaurientemente. ACCOGLIENZA riporta al nostro immaginario ambienti confortevoli dove poter sostare, servizi a cui poter accedere comodamente; servizi che determinano il nostro grado di confort; gli Uffici Accoglienza nelle stazioni sono spesso poco visibili angusti, con gravi difetti di acustica il che contraddice evidentemente quanto la parola che li definisce promette alla clientela, ma i messaggi contraddittori sono molti altri.

Gli operatori di FRONT LINE interagiscono con la clientela tramite il linguaggio, peculiare di ogni individuo, che si distingue e caratterizza con la voce, la gestualità, l'abbigliamento; gli operatori al pubblico indossano una divisa che comunica all'utenza che essi fanno parte di quell'azienda di trasporti che sta utilizzando con loro soddisfazione o meno. In momenti di criticità dovuti a maggior flusso di persone ai treni e ai luoghi di accesso a questi ultimi, in periodi particolari dell'anno, o per manifestazioni, l'operatore dell'assistenza indossa un gilet di colore arancio, quasi fosforescente che lo rende molto visibile, a ribadire fortemente la possibilità e la capacità d'intervento dell'operatore stesso; ma questa divisa si fa spesso pesante, ed è vissuta come un'imposizione, proprio perché questo intervento che la clientela si aspetta spesso non avviene, o avviene in modo inefficace o insufficiente.

Esiste poi l'interagire dell'operatore di front line con altre strutture ferroviarie che ovviamente partecipano al prodotto treno; ne fanno parte i dirigenti di movimento, gli altoparlantisti, i verificatori che dialogano fra loro secondo codici ben definiti dovuti allo specifico bagaglio professionale, che segue ben precise linee aziendali e che a loro volta dialogano con gli operatori di front line che usano un altro linguaggio diverso, non regolamentato, ma costruito sullo stretto contatto con il pubblico. La divisionalizzazione fortemente voluta a livello politico non giova al servizio e neppure ai rapporti umani ed allarga ancor di più quel divario dovuto ad appartenenze diverse, diversi percorsi, diversa storia professionale; il personale a contatto con il pubblico ha dovuto cambiare modalità e strategie; il personale addetto alla circolazione sta continuando a dialogare secondo codici predefiniti. Strati di storia diversi, che diversamente si esprimono, ma che interagiscono con lo stesso interlocutore: l'utenza.

Esiste poi il linguaggio dei LUOGHI; chi usa il treno usa anche sottopassaggi, scale, ascensori, spesso sporchi, male illuminati poco sicuri per chi ne usufruisce e per chi vi presta servizio; è infatti provato da uno studio scientifico che il senso d'insicurezza aumenta nell'individuo quando quest'ultimo attraversa un quartiere dove i vetri delle case sono rotti o i muri coperti di scritte; quindi altrettanto accade in stazione o sui treni dove gli elementi indicatori generano un forte senso di precarietà o addirittura timore.

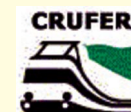
Per finire il LINGUAGGIO delle "MACCHINE"; la voce dell'altoparlante, che a volte per prima accoglie l'utenza, spesso è poco chiara, poco udibile; i cartelli indicatori vetusti e intempestivi nel comunicare ritardi e variazioni di binario.

Un intersecarsi di linguaggi diversi, vecchi e nuovi, che riproducono una COMUNICAZIONE diversificata, confusa, non omogenea spesso contraddittoria. Tutti elementi che creano nella clientela un forte senso di precarietà e di incertezza.

Sono convinta che sarebbe opportuno uno studio accurato e approfondito su ciò che genera INSIUREZZA o addirittura timore nel pubblico e di rimando stress e disagio nei lavoratori che, tentando di arginare questo malcontento, ne ricevono il feed-back negativo. Ho cercato di prendere in esame un aspetto apparentemente marginale, ma sono certa che ve ne sono molti altri, seppur minori, che concorrono comunque a generare un senso di disagio e precarietà nelle persone, onde trovare gli opportuni rimedi che accolgano le aspettative dell'utenza e al contempo le rivendicazioni di equità dei lavoratori, ai quali concorrono l'Azienda FS e la pubblica amministrazione.

Sicurezza è un termine che ha una molteplicità di interpretazioni: informazione e linguaggio la chiariscono

## COMITATO REGIONALE UTENTI FERROVIARI EMILIA ROMAGNA (C.R.U.F.E.R.)



### COMUNICATO STAMPA

Tra pochi giorni entrerà in vigore l'orario ferroviario 2006/2007 e la Regione Emilia Romagna non ha ritenuto coinvolgere e informare il CRUFER riguardo alle bozze di orario definitive che, senz'altro (vogliamo sperare), TRENITALIA le ha sottoposto. Forse avrà ritenuto di avere esaurito i suoi doveri di informazione con i due incontri di Luglio e Ottobre 2006, dove la molteplicità dei soggetti presenti ed i tempi prematuri hanno portato ad avere un quadro generico e frammentario di quello che aspetterà gli utenti ferroviari il prossimo anno. Forse l'esperienza dell'autunno scorso, sugli orari della MI-AN, ha consigliato di sentire il parere di un organismo quale il CRUFER che si è mostrato molto poco allineato ma preveggente circa l'inadeguatezza della proposta di TRENITALIA a soddisfare le esigenze degli utenti ferroviari in generale e dei pendolari in particolare. Allora, nonostante il parere contrario del CRUFER, la Regione volle dare il proprio assenso alla proposta di ristrutturazione degli orari della tratta MI-AN, le conseguenze furono pesantissime per gli utenti e con diversi interventi successivi si è tentato di mettere una pezza. La mancata (dovuta) informazione al CRUFER sul nuovo orario sembra rispondere alla logica del "non disturbare il manovratore". Ancora una volta gli utenti sapranno a cose fatte e questa volta sotto minaccia di aumento delle tariffe degli Intercity, tanto graditi alla Regione. Come andrà lo sapremo presto, ma, come al solito, lo impareremo il giorno prima su internet e, nelle stazioni, quando TRENITALIA si prenderà il tempo di cambiare gli orari cartacei, visto che, sui monitor interattivi, ci sono poche speranze di tempestività.

### OGGETTO: RICHIESTA DI INCONTRO.

Nella riunione del 29/11/2006 il CRUFER ha affrontato alcuni argomenti che sono quanto mai di attualità per noi che viaggiamo in treno:

- lo stato dell'iter burocratico del regolamento del CRUFER, che già da tempo è stato trasmesso a codesto Ente e all'Agenzia, ma del quale non si hanno notizie;
- l'ammontare delle multe per inadempimento contrattuale comminate a TRENITALIA per il 2005 e la posizione della Regione circa la loro erogazione in interventi a favore degli utenti;
- lo stato dell'iter per la stipula del contratto di servizio e, in particolare, in che misura si è tenuto conto delle proposte del CRUFER nella stesura del capitolato di qualità;
- L'aumento delle tariffe proposto da TRENITALIA ed i riflessi sul costo di viaggio dei pendolari (chiaramente riferito alla nuova struttura di orario che incentiva l'uso di IC ed ES);
- Il ricorso a consulenze (costose) anche per acquisire conoscenze su argomenti francamente banali (tipo l'ultima sull'ascolto dei pendolari e del CRUFER);
- La mancanza di un canale informativo istituzionalizzato che porti a conoscenza il CRUFER dei dati statistico-andamentali comunicati da TRENITALIA all'ATP.

Su questi argomenti riteniamo sia necessario un confronto da iniziare con un incontro che chiediamo sia convocato, di comune accordo su sede e orario, quanto prima. Saluti.

05/12/2006

Il Presidente  
Daniela Camurri

# ASPETTI E PROBLEMI DELLA QUALITÀ PERCEPITA IN FS

## IL CLIENTE È SODDISFATTO SE ANCHE IL DIPENDENTE È VISTO QUALE PATRIMONIO AZIENDALE

di Enrico Dellepiane\*

Sono qui per presentarvi la sicurezza da un punto di vista diverso: noi siamo abituati a trattare questa materia in senso strettamente monodimensionale e materiale, pensando esclusivamente all'incolumità fisica.

Mi permetto di farvi fare un piccolo passo indietro e considerare la sicurezza nel suo significato globale e certamente più immateriale.

In pratica la sicurezza come rilevata sul campo, dalla parte del cliente, sia quello esterno, il viaggiatore, sia quello interno, il dipendente.

Io sono principalmente un appassionato, oltre che ad uno studioso del settore dei trasporti, in particolare di quello ferroviario ed ho dedicato questi ultimi quindici anni allo studio della qualità percepita nei servizi di trasporto.

In seguito ad una ricerca sul campo, eseguita in collaborazione con la Facoltà di Economia dell'Università di Genova e con la Divisione Passeggeri di Trenitalia, sono emersi diversi aspetti attribuiti alla sicurezza:

La lingua inglese, a questo proposito, ci fornisce due termini lapidari, che però chiariscono molto bene due concetti distinti che noi italiani attribuiamo alla stessa parola:

1. Safety: appunto la sicurezza intesa come incolumità personale, ovvero l'essere al riparo dai pericoli.

2. Security: sicurezza patrimoniale, alla quale sono strettamente correlate la percezione e la soddisfazione delle esigenze.

3. Un terzo aspetto è costituito dalla sicurezza sociale ed ambientale: aspetto profondamente interno all'erogatore del servizio, ma anch'esso di vitale importanza: è quell'aspetto legato all'ambiente sia di lavoro che di fruizione del servizio ed alla stabilità dell'asset aziendale.

Per quanto riguarda l'aspetto principale, ovvero l'incolumità personale, essendo questo già oggetto di numerosi interventi, preferirei tralasciarlo e vorrei passare ad analizzare, per un momento, gli altri due aspetti, anche perché strettamente correlati l'uno all'altro e come tali vanno trattati congiuntamente. Un cliente che prova soddisfazione nell'usufruire di un servizio diventa immediatamente fedele perché prova sicurezza patrimoniale, ovvero è sicuro che il servizio ottenuto valga bene i soldi spesi, di conseguenza sarà disposto a consigliarlo ad altri. Ecco quindi che i concetti di sicurezza patrimoniale e qualità percepita diventano un unico "must" per ogni azienda di servizi.

Quella familiarità ambientale, che si crea con un cliente soddisfatto, va anche riferita però al cliente interno, il dipendente, che deve essere visto come patrimonio forza dell'azienda ed in quanto tale va tutelato contrattualmente.

La soddisfazione del cliente, o "Customer Satisfaction", stabilisce un legame diretto, forte ma invisibile tra azienda e la sua area strategica di affari, garantendo un flusso sempre maggiore di clienti, dato anche dall'azione della pubblicità spontanea ed interna.

Esigenze e prestazioni attese, percezione della prestazione ricevuta, misurazioni interne, processi aziendali: questi quattro cardini toccano ogni fase del processo di produzione del servizio ed è fondamentale in questo processo porsi "dall'altro lato della scrivania", per poter esaminare il mercato dal punto di vista della clientela sia esterna che interna.

In Europa abbiamo diversi esempi di compagnie di trasporto che hanno fatto del dialogo con la propria area strategica di affari, la clientela, uno dei loro punti di forza.

Premetto che nessuna rete al mondo è esente da disservizi, l'importante è tenere sempre attivi quei canali di dialogo che ci portano immediati feedback e conseguentemente saper intervenire in maniera tempestiva dove siano presenti elementi di criticità. Recentemente mi è capitato di prendere in esame la rete ferroviaria olandese.

Il territorio dei Paesi Bassi ha una superficie inferiore a Piemonte e Lombardia messi assieme, senza dubbio sono anche patria di una mentalità più rivolta al trasporto pubblico, ma questo sicuramente non basta a garantire flussi di traffico in proporzione decisamente maggiori rispetto ai nostri.

Secondo i dati 2004, sono stati trasportati circa 400 milioni di passeggeri contro i 500 milioni nostri!



Le ferrovie olandesi stanno svolgendo consistenti lavori di ristrutturazione su buona parte dell'intera rete ed in particolare nei fine settimana il servizio sulle linee interessate può essere sospeso o limitato, ma nulla viene lasciato al caso; una capillare informazione mediante avvisi, continue diffusioni sonore ed un'efficiente assistenza da parte di personale di accompagnamento qualificato, rende il disagio ridotto al minimo.

È importante la definizione del personale che accompagna il cliente ad usufruire del servizio offerto, perché il cliente non viene lasciato mai solo, a maggior ragione nei momenti di disagio. Emerge quindi l'importanza del rapporto con il ferroviere come persona fisica, che impersona non solo la sicurezza personale, patrimoniale ed ambientale del cliente, ma tutti gli aspetti della "Customer Satisfaction", oltre ad essere immagine diretta dell'azienda stessa.

Questa situazione chiarisce anche l'ulteriore immagine di condivisione della sicurezza.

La loro accessibilità ai servizi è stata semplificata al massimo; un esempio emblematico può essere semplicemente l'acquisto dei biglietti. Preciso che, come da noi, non si può salire in treno senza un regolare documento di viaggio, pena un supplemento di ben 25 euro, ma in ogni stazione vi è la possibilità, con pochi semplici ed immediati gesti, di acquistare qualsiasi tipo di biglietto, pagando sia in contanti che con bancomat internazionale. L'accessibilità da noi è decisamente più difficile, a causa della complessità del sistema tariffario, se poi trattiamo la difficoltà d'uso pratica di quelle poche emittitrici presenti nelle nostre stazioni, già in partenza abbiamo costruito un muro elevato che ostacola il raggiungimento della soddisfazione del cliente.

La nostra situazione odierna è infatti decisamente posta su un altro piano rispetto ad altre compagnie europee; Un'immagine di reale efficienza si può paragonare ad un pendolo dove il fulcro è l'azienda e i due pesi, che solo se in equilibrio lo fanno funzionare, sono il personale, con la propria esperienza e capacità, e la clientela, con le proprie esigenze e domande di trasporto.

Nel nostro paese, l'azienda di trasporto agisce attualmente in regime di monopolio.

L'efficienza, situazione quasi dogmatica è considerata coincidente con l'imposizione del massimo risparmio di risorse, ovvero tagliare e contenere i costi, in particolare quelli del personale, sicuramente i più onerosi.

Questa situazione si proietta in una realtà di un'azienda caratterizzata da un'estrema rigidità strutturale, tipica della statalità, e allo stesso tempo la richiesta di una altrettanto estrema flessibilità da parte del suo personale e della propria clientela, che non possono fare altro che adeguarsi ad una situazione e ad un'offerta di servizio pressoché imposta. Considerando in questo caso la

clientela interna, si pensi solamente ai capireno su molti treni regionali, dove devono svolgere contemporaneamente la funzione di secondo agente di macchina e quella di responsabile del convoglio, ma una mansione necessariamente

esclude l'altra.

Anche la realtà di casa nostra della divisionalizzazione, creata ad hoc, alla ricerca di una risposta capace di creare efficienza, ha al contrario creato ostacoli e difficoltà, enfatizzando la distanza fra le varie parti.

Anche in Inghilterra abbiamo assistito ad un esempio emblematico di divisionalizzazione, che, associata alla privatizzazione, ha portato il paese in pochi anni ad un caos prossimo al collasso; nessuna microazienda aveva più contatto con quella vicina, distruggendo quell'integrazione fondamentale che sta alla base della continuità dell'erogazione del servizio.

Dalla ricerca svolta sulla qualità percepita, è emersa un'immagine di disagio maturata a causa di ritardi, mancate coincidenze, servizi a terra e a bordo inadeguati, treni non effettuati, ma enfatizzata da una sensazione di superficialità e di abbandono a se stessi, di mancanza di risposta e dialogo, anche a causa dell'assenza di personale, quel personale che, nella realtà olandese di cui ho accennato prima, è punto di forza e capillarità, nonché effetto tampone immediato in situazioni di criticità.

Questa è la nostra situazione di partenza, i due pesi per nulla equilibrati, impediscono il funzionamento di quel pendolo; è il momento quindi di rimettere i pesi nel giusto equilibrio, in modo da creare un'efficienza non più dogmatica ma reale; un'impresa non può ignorare il dialogo con l'ambiente in cui opera, quindi con la sua clientela sia esterna che interna.

La situazione attuale è di monopolio, ma questa probabilmente non sarà la situazione del futuro, il feedback ricevuto dall'ambiente dovrà trasformarsi da quell'elemento di disturbo come è considerato oggi, ad un punto di forza dove giocare ed impegnare risorse.

\*Esperto economia del turismo

**sicurezza intesa come incolumità personale... percezione... soddisfazione delle esigenze**

**Esigenze e prestazioni attese, percezione della prestazione ricevuta, misurazioni interne, processi aziendali**

### La nostra tradizione, il tuo futuro

La nostra competenza al servizio della tua fiducia. Ieri, oggi, domani.



Treno Eurostar ETR 500 decorato da HDI Assicurazioni

Dal 1881, quando eravamo ancora la Società di Mutuo Soccorso tra gli agenti delle strade ferrate italiane, a oggi, che facciamo parte del grande gruppo assicurativo internazionale HDI, è trascorso più di un secolo.

Nel segno di una tradizione che permane, rinnoviamo ogni giorno il nostro cammino con il costante obiettivo di soddisfare le esigenze e le aspettative dei dipendenti e dei pensionati delle Ferrovie dello Stato, realizzando prodotti e servizi su misura ed esclusivi.

Proprio perché con i ferrovieri abbiamo costruito la nostra storia, tutti i giorni lavoriamo per assisterli nel presente e per proteggerli il loro futuro.

**HDI**

ASSICURAZIONI

www.hdia.it

Al tuo fianco, ogni giorno

# L'ASSISTENZA AL CLIENTE DIVERSAMENTE ABILE IN FS

## SONO SEMPRE PUNTUALI E ADEGUATI I SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DALLE FS PER I DISABILI?

di Aldo Praticò\*

Quando l'ORSA mi ha parlato di questo Convegno e della mia possibilità di parteciparvi ho ritenuto che fosse un'iniziativa di grande interesse, dove avevo l'opportunità di dare un contributo sia come cittadino, da sempre attento e promotore di iniziative a favore del benessere sociale, sia nel ruolo politico da me assunto.

Ed è proprio in qualità di Presidente della Consulta Invalidi della Regione Liguria che il mio intervento si colloca, desideroso di promuovere una profonda riflessione sul tema dell'integrazione sociale e lavorativa delle persone diversamente abili. Mi auspico altresì che questa azione si traduca in attivazione ad ogni livello (politico nazionale, locale ed aziendale) di scelte strategiche ed operative finalizzate ad un'offerta di servizi che riconoscano dignità alle fasce più deboli della popolazione, che promuovano l'integrazione, l'autonomia e la manifestazione dei talenti e della ricchezza di ciascuno, come spesso sancito in diverse Leggi Nazionali e Regionali.

Sono fermamente convinto, e d'altra parte le numerose ricerche in ambito sociale lo confermano, che l'integrazione nasce e si fortifica nella reciproca interdipendenza della dimensione socio-relazionale e solidale e di quella politica/strategico economica.

Esiste quindi una dimensione quotidiana, umana, fatta di relazioni personali, di sensibilità individuale/sociale, di morale individuale e una dimensione politico/culturale che desidera esprimere, ma al contempo orientare le sensibilità, i valori e la morale della collettività o del gruppo.

Un sistema fatto di una sola dimensione risulta claudicante, mancante dell'altro aspetto essenziale. Poche prospettive di evoluzione per quei sistemi in cui le politiche risultano essere disattenti all'espressione culturale degli individui nella quotidianità.

**Elogio a tutti coloro che sostengono e promuovono i valori universali della solidarietà operando in una logica di "servizio"**

Elogio a tutti coloro che nelle organizzazioni esprimono, sostengono e promuovono i valori universali della solidarietà ed adempiono ai doveri lavorativi operando in una logica di "servizio" ossia "mettersi al servizio di..."

Tuttavia, pur esprimendo una ricchezza, questa logica, caratterizzata da iniziative individuali e sensibilità sociali, risulta parziale, limitata e non omogenea in quanto non adeguatamente valorizzata e sostenuta da un "progetto di sviluppo". E' mio rammarico rilevare che normative ricche e complesse di indirizzo non trovino un'adeguata attuazione. Entrando maggiormente nello specifico sul tema della mobilità si ricorda che la legge 104/92 (anche se superata in terminologia) all'articolo 26 cita che si deve consentire alle persone "diversamente abili" "...la possibilità di muoversi liberamente sul territorio usufruendo... di servizi di trasporto collettivo appositamente adattati o di servizi alternativi".

Da quanto mi viene riportato dalle persone che quotidianamente incontro per lavoro, ma anche nella vita privata, risulta che per assenza o inadeguatezza dei servizi offerti, sono costrette a vivere la loro situazione come invalidante, venendo ancora una volta leso il loro diritto all'integrazione sociale.

Raramente nella vita di ogni giorno le persone apprezzano la possibilità di muoversi autonomamente, di raggiungere le diverse destinazioni senza provare ansia, angoscia o paura nel timore di non essere in grado di far fronte agli ostacoli che incontreranno lungo il tragitto. Si attribuisce valore a tutto ciò solo quando la certezza delle nostre possibilità lascia spazio all'incertezza di possedere quelle abilità che ci consentono di fronteggiare le situazioni. Ecco che si avverte un sentimento di disagio di inadeguatezza all'ambiente e al contesto. Cosa fare? Ritirarsi o affrontare la situazione individuando risorse in corso d'opera? La scelta appare controversa e la risposta dipende dall'intrecciarsi di numerose variabili.

Certo è che abbassare il livello di incertezza per far spazio alle certezze ed alla sicurezza significa promuovere l'autonomia e il benessere nelle sue tre sfaccettature: psico, fisico e sociale.

Si tratta di abbandonare l'ottica dell'assistenza totale, della relegazione dalla vita sociale e passare concretamente da una logica di assistenzialismo a quella di promozione delle autonomie che punta all'inserimento nella vita sociale normale. Pare immediatamente evidente che i sistemi di mobilità risultino ancora oggi non sempre fruibili dalle persone diversamente abili, il cambiamento è ancora lento e in affanno. Continuano a persistere barriere architettoniche e infrastrutturali che non consentono, alle persone con limitazioni di mobilità, di accedere laddove qualsiasi persona può accedere.

La strada da percorrere in questo ambito sembra essere ancora lunga e tortuosa e uno sguardo al resto d'Europa non è certamente rincuorante. Fatta eccezione per sporadiche esperienze in alcune importanti città europee (come Grenoble in Francia e Norimberga in Germania), che sono riconosciute per gli sforzi compiuti nell'ambito dei servizi dei trasporti per i disabili, l'offerta in ambito di mobilità pare essere mediocre. Il trasporto ferro-



viario rimane un'area critica, anche se alcune nazioni, quali Germania, Olanda e Svezia, sembrano offrire servizi di accessibilità discreti.

Sembra comunque che per garantire i diritti ai soggetti diversamente abili sia indispensabile uno sforzo sinergico e comune, dove oltre a leggi quadro, disposizioni amministrative e piani di programmazione siano necessarie proposte ed interventi tecnici, coerenza nella programmazione delle pianificazioni territoriali e disponibilità imprenditoriali.

Le responsabilità delle carenze sono comuni e non solo imputabili ad aspetti politico/legislativi, ma anche a trascuranti scelte politiche aziendali che non prestano la debita attenzione agli aspetti strettamente operativi e alle relazioni intercorrenti fra operatori e clienti.

Se un lavoro comune è indispensabile per garantire la mobilità in autonomia delle persone disabili, si deve introdurre il concetto di "reti di accessibilità"; accessibilità tecnica/strumentale, ma anche socio-relazionale.

Si parla di dovere morale e sociale in prima istanza, ma ricordiamoci che vi è anche una dimensione molto cara a livello aziendale, ossia quella commerciale: la rinuncia, perché difficile o poco sicuro, a fruire di un servizio rappresenta anche una perdita economica e di immagine.

Tutte le persone/clienti che si trovano a dover fruire dei servizi di trasporto offerti da una qualsiasi azienda, che sia Trenitalia o meno, ha diritto di beneficiare di alcuni servizi a prescindere dalla località di partenza o di arrivo nel quale si trovi a transitare. L'eterogeneità dei servizi va mantenuta solo se sussistono bisogni tali da giustificarla, ma in ogni caso vi sono servizi base, in termini di sicurezza e confort, che vanno garantiti sia ai disabili che non. In questo specifico caso mi rivolgo a sale d'attesa accoglienti che garantiscano ai viaggiatori un luogo "sicuro" in cui poter sostare, dove anche altre fasce deboli della popolazione (minori, donne e anziani) possano riconoscere un servizio a favore della loro mobilità.

Come già accennato ad inizio relazione è ammirevole la volontà, la capacità organizzativa, la sensibilità umana dimostrata dai dipendenti che a titolo personale, pur non sempre coordinati o adeguatamente formati, prestano attività di assistenza migliorando la qualità del servizio della loro azienda. Tuttavia le iniziative personali da un lato non rappresentano una soluzione ed un'evoluzione in termini di promozione dei diritti dei diversamente abili per molteplici ragioni, non ultime la garanzia di continuità del servizio, la quantità e la qualità dei servizi fruibili, dall'altro non sempre riconoscono a dovere il servizio offerto dal dipendente. L'evoluzione e lo sviluppo in termini qualità del servizio possono essere garantiti attraverso proficue collaborazioni con una moltitudine di attori sociali.

La richiesta di attenzione all'Assistenza Clienti sembra essere condivisa da gran parte dei dipendenti e ciò facilita il lavoro della dirigenza che può individuare nei propri collaboratori una componente interlocutoria attiva e fervida.

Come migliorare il servizio? Le strade sono molteplici, così come le soluzioni che si possono individuare, anche molto innovative.

I passi sono già prestabiliti:

1. a diversi livelli di organigramma è bene chiedersi e confrontarsi circa la domanda aziendale a cui si vuole dare una risposta. La domanda potrebbe essere: Quale tipo di assistenza clienti si desidera offrire?
2. individuare gli interlocutori
3. individuare i bisogni
4. individuare le risorse
5. mettere a punto strategie e risposte (anche innovative e sperimentali)

6. monitorare l'attuazione dell'intervento

Ciò che risulta realmente efficace è il coinvolgimento in ogni fase delle realtà territoriali (associazioni, comitati, istituzioni etc...) compresi anche rappresentanti di soggetti direttamente coinvolti e professionisti in diversi settori (psicologi, pedagogisti, sociologi, ingegneri etc...)

Gli interventi che si possono attuare possono essere di carattere infrastrutturale, strutturale e relazionali.

Per ciò che concerne i primi due aspetti, pur riconoscendo la rilevanza, lascio ogni considerazione agli esperti di settore, mentre ciò che mi preme sottolineare, per concludere, è la dimensione relazionale per la sua delicatezza e preziosità.

A ciascuno di noi sarà capitato di trovarsi in una situazione di difficoltà (reale o percepita) e di vivere un sentimento di imbarazzo, di vergogna e di isolamento. Il timore di non essere compresi, di essere ignorati o peggio maltrattati induce a mettere in atto svariati meccanismi di difesa che non facilitano l'integrazione

perché carenti di atteggiamenti che favoriscono risposte affettive positive.

Questo è solo uno degli esempi che mi porta a ritenere necessario un'adeguata formazione e periodiche supervisioni sull'operato degli Assistenti ai Servizi Clienti Diversamente Abili (e non).

Queste azioni si pongono l'obiettivo di preparare e sostenere gli operatori nel rapportarsi al cliente attraverso una comunicazione efficace, empatia, ascolto e sostegno all'autonomia.

Insomma, si tratta di intensificare le risorse e di approfondire significative energie al fine di qualificare i servizi di accoglienza, accompagnamento e di informazione verso tutti gli utenti, con particolare riguardo verso coloro che sono compromessi nell'autonomia alla mobilità.

Strettamente connesso al sostegno all'autonomia mi permetto di suggerire e verificare la fattibilità di Servizi di Tutoraggio soprattutto per quei clienti che, *compatibilmente con caratteristiche fisiche e psicologiche*, fruendo per periodi continuativi di servizi di trasporto ferroviario potrebbero beneficiare del supporto e dell'insegnamento di un tutor teso a far acquisire quelle capacità volte a favorire l'autonomia.

In sintesi desidero elencare alcuni principi di promozione dell'integrazione:

1. aumentare la consapevolezza dei diritti delle persone diversamente abili
2. incoraggiare e promuovere riflessioni e discussioni sulle misure necessarie per promuovere l'integrazione
3. promuovere lo scambio di prassi e di esperienze
4. promuovere e sviluppare la collaborazione fra i diversi enti istituzionali e non
5. coinvolgere diverse professionalità nella progettazione di esperienze
6. incrementare le competenze degli operatori che s'interfacciano con queste problematiche
7. dare visibilità alle risorse e alla ricchezza che i diversamente abili posseggono
8. contribuire a diffondere una cultura dell'integrazione e del rispetto delle differenze, anche attraverso training educativi (nelle scuole, negli ambienti di lavoro e nei luoghi deputati al tempo libero)

Vi ringrazio per l'attenzione e ringrazio l'ORSA per l'iniziativa a favore dei diversamente abili.

In qualità di membro della Consulta della Regione Liguria degli Invalidi Civili offro la mia disponibilità a collaborare con tutte quelle realtà e per tutte quelle iniziative il cui scopo è di promuovere la sicurezza negli spostamenti e restituire diritti alle fasce più deboli, ma non per questo meno ricche, della popolazione.

\*Presidente Consulta regionale Invalidi- Liguria

**obiettivo di preparare e sostenere gli operatori nel rapportarsi al cliente attraverso una comunicazione efficace, empatia, ascolto e sostegno all'autonomia**

**la garanzia di continuità del servizio, la quantità e la qualità dei servizi fruibili, dall'altro non sempre riconoscono a dovere il servizio offerto dal dipendente**



# ELIMINARE LE SITUAZIONI DI CONFLITTO NEL TRASPORTO FS

## TEORIZZARE LA SICUREZZA: PROPOSTE PER GLI OPERATORI IN AMBITO FS

di Stefano Padovano\*

Ogni qual volta si presenta l'opportunità di affrontare temi quali: la sicurezza urbana e la condizione delle nostre città, è opportuno chiedersi che cosa possa risultare realmente importante per affrontare questi problemi. Di frequente si cerca di inquadrare le questioni che si presentano, cercando di ordinare i ragionamenti in funzione della specifica richiesta che viene fatta da parte di coloro a cui viene indirizzata una domanda sociale di sicurezza. In questo senso, ascoltando le richieste della segreteria regionale del sindacato Or.s.a. e prendendo in carico la loro volontà di costruire un convegno ad hoc nel quale iniziare ad affrontare i temi della sicurezza nell'ambito delle pratiche "front-office" in cui sono impiegati quotidianamente i propri lavoratori cioè è parso da subito stimolante e innovativo. E' parso di capire, insomma, che questa poteva costituire la prima occasione per dare il via a un tentativo rivolto all'approfondimento dei temi della sicurezza e delle modalità più idonee a prevenire situazioni di conflitto nel trasporto ferroviario e nei luoghi delegati all'accoglienza e al transito dei cittadini passeggeri. Pertanto, a partire da alcuni interrogativi di fondo, proveremo a porci il problema prendendo le mosse da ciò che è utile estrapolare a partire dalle esperienze sul campo nelle aree più problematiche delle città e nei contesti situazionali particolarmente "a rischio"; tenendo a mente la distinzione tra ciò che è la sicurezza percepita dal benessere reale. Ebbene, in questo si potrebbe partire da due questioni chiave.

In primo luogo, che cos'è la sicurezza urbana? Dove iniziano e dove terminano i suoi confini? Una seconda riflessione di metodo va fatta a proposito della progettazione operativa. Che cos'è quindi un progetto di sicurezza urbana? Come si può strutturare in un ambito come quello che riguarda il trasporto ferroviario? Come si può trasferire nella metamorfosi che attraversa le stazioni in quanto spazi pubblici non più di solo transito ma sempre di consumo? In questa prima fase, se non proprio le risposte, proveremo a sciogliere alcuni nodi iniziali; mentre per gli obiettivi di lungo corso, il loro raggiungimento dipenderà dalla volontà dei soggetti interessati ad esplorare le problematiche dei lavoratori nel rapporto con il pubblico.

1. Partiamo dal primo quesito. Che cosa si intende quando si parla di sicurezza urbana? In sostanza, il tentativo di trovare una risposta adeguata alla domanda di sicurezza è il primo segnale di presa in carico del problema. In questo senso, la conseguenza immediata di questo assunto è che una domanda sociale di sicurezza va innanzitutto correttamente interpretata. Sappiamo bene che la domanda di sicurezza è molto composita, e che comprende almeno due grandi aggregati: quei comportamenti che comprendiamo solitamente sotto la voce dei reati penali, i fenomeni sociali di disordine urbano e di inciviltà. Tutto ciò si manifesta in uno specifico contesto territoriale, all'interno del quale prende forma la domanda: un'area definita, un quartiere, una piazza, una stazione ferroviaria, un treno. Per dirla con una battuta: il presupposto per rendere possibili le politiche di sicurezza riguarda per prima cosa le *buone analisi*: prima la ricerca e poi lo studio e l'applicazione delle pratiche operative. Per queste ragioni, la ricerca sul campo, laddove con essa si intende la capacità di osservare e comprendere un fenomeno per costruire poi delle risposte coerenti, rimane in qualche modo un presupposto indispensabile per la preparazione di qualsiasi progetto di intervento. Un secondo aspetto importante riguarda la composizione degli spazi pubblici urbani. Per questo, tutte le azioni che incidono



sulla qualità dello spazio pubblico, dal controllo delle aree pubbliche da parte delle forze di polizia, all'offerta commerciale, alla manutenzione e alla riqualificazione di uno spazio per l'uso sociale di piazze e giardini; in altre parole l'insieme di questi componenti rappresenta gli elementi principali di quella che si può definire la: "cassetta degli attrezzi virtuale".

La sua utilizzazione risulta funzionale quando si costruisce un progetto di miglioramento delle politiche di sicurezza urbana. Pertanto, tutte quelle attività che in una pubblica amministrazione hanno come oggetto lo spazio pubblico, più facilmente diventano strumenti idonei per la costruzione di un progetto di sicurezza. Un ultimo aspetto da considerare, anche se naturalmente ce ne sarebbero ancora, e che riguarda il processo di esplorazione e conoscenza dei fenomeni fin qui trattati, ha per oggetto i criteri di metodo con cui si affrontano le politiche di sicurezza urbana.

**distinzione tra ciò che è la sicurezza percepita dal benessere reale.**

Va detto, infatti, che le politiche di sicurezza urbana come presa in carico di una domanda sociale forte richiedono teorie interpretative che siano in grado di individuare come si presenta la domanda di sicurezza affinché sia possibile ricondurre gli interventi operativi nell'ambito delle corrette politiche di settore: dalla riqualificazione urbana all'urbanistica, dalla giustizia minorile alle politiche sociali di sostegno alle persone. In questo mosaico, nella filiera delle responsabilità politiche, in primo piano troviamo le città. A quest'ultima spetta la scelta di assumere l'orientamento politico-istituzionale per tradurre sul piano operativo un progetto di sicurezza che sappia mettere al primo posto la specificità dei territori.

2. Passiamo ora al secondo quesito: che cosa regola un progetto di prevenzione alla sicurezza? Proviamo a rispondere, cercando di adattare gli spunti iniziali alle problematiche del trasporto ferroviario nei luoghi di viaggio e nelle stazioni. In primo luogo è opportuno compiere una separazione fondamentale: distinguere la paura nel viaggio in treno dalla percezione del pericolo e del rischio nelle stazioni. Si tratta di questioni legate tra loro ma che necessitano di analisi e pratiche di intervento diverse.

Le stazioni sono andate trasformandosi da aree di attraversamento a luoghi stanziali. Pur mantenendo la doppia natura di momento del viaggio e di luogo della città, per via dei processi di trasformazione giunti per volontà delle precedenti gestioni aziendali (Trenitalia, Rfi), esse si possono considerare sempre di più come una sorta di nuovi luoghi urbani. Ad oggi, possiamo

tuttavia sostenere che per certi versi le stazioni rimangono ancora un terreno di confine, quando non sono addirittura delle terre di nessuno. Una sorta di zone liminali da attraversare rapidamente, anche se il recupero della stazione come luogo della città aperto al flusso dei cittadini è un obiettivo sul quale i planning aziendali stanno lavorando già da qualche tempo e che in futuro vedrà raggiungere risultati sempre più visibili. In sintesi, la logica della stazione multiuso e il suo far parte del tessuto urbano implica, come prevedibile, una serie di ricadute e di problemi pertinenti i temi della sicurezza delle persone. Partendo dal fatto che non basta renderle un po' più accessibili alla cittadinanza limitandosi ad aggiungere quel po' di illuminazione, qualche posto a sedere in più, avallando l'apertura di negozi e shopping-centre e la presenza della vigilanza privata a presidiare il territorio; ma progettando un piano di sviluppo in cui le esigenze e le aspettative dei cittadini-consumatori facciano il paio con quelle degli operatori impiegati nei settori a contatto con questi ultimi: il personale della biglietteria, delle informazioni ai viaggiatori, insomma con tutti coloro che sono chiamati a curare l'accoglienza ai viaggiatori e il contatto con usa la stazione come agorà.

**distinguere la paura nel viaggio in treno dalla percezione del pericolo e del rischio nelle stazioni**

Un intervento di riqualificazione delle stazioni che tenga conto degli elementi minimi fin qui elencati consentirebbe non solo di migliorare la qualità della sicurezza percepita dai cittadini-consumatori, ma di creare le condizioni affinché le migliorie e il benessere degli operatori riducano il malessere e l'insoddisfazione del personale impiegato.

3. Consapevole di trascurare una serie di aspetti altrettanto fondamentali nell'analisi del rapporto stazione-consumatori-personale, mi limito, per concludere, a scandire una serie di punti essenziali per la messa a regime di un progetto rivolto a tutelare e possibilmente ad accrescere la sicurezza urbana nelle stazioni. In tal senso, si potrebbe intervenire:

- scartando ogni genere di soluzione emergenziale, ma affrontando le tensioni e i micro conflitti fin dal loro sorgere per meglio gestirli nella fase evolutiva;
  - contribuendo a fare delle stazioni degli spazi aperti, ma non per questo delle "fortezze" ridotte al solo controllo asfissiante dei sistemi di videosorveglianza;
  - sensibilizzare tutte le organizzazioni sindacali alla presa in carico dei problemi relativi alla sicurezza nelle stazioni;
  - promuovere momenti di discussione tra gli operatori finalizzati alla stesura di inchieste sociali, che approfondiscano le condizioni in cui i lavoratori stessi operano a fronte dei cambiamenti descritti;
  - allargare i momenti di discussione e di approfondimento ai cittadini-consumatori qualora si presentino in forma associata;
  - sostenere, possibilmente insieme, le eventuali richieste che possono migliorare la percezione della sicurezza da parte di coloro che "vivono" le stazioni in forma continuata (sia che ritratti dell'installazione di più panchine, che di maggiore illuminazione o di un migliore accesso alle vie di entrata e uscita);
  - facendo assumere all'azienda nel novero delle strategie di marketing il fattore-sicurezza così come trattato in questa prospettiva; affinché anch'essa possa acquisirlo come un indice di valore su cui misurare la propria certificazione.
- Partendo dall'assunto per cui porsi le domande non è mai cosa sbagliata, muovendo i primi passi, certamente qualcosa migliorerà.

\*Responsabile dell'Osservatorio sulla Sicurezza Urbana (Regione Liguria)

## LA PROTESTA DEI LAVORATORI SERFER

### 11 DICEMBRE 2006 SCIOPERO SERFER NEL FRIULI VENEZIA GIULIA!

Ottimo il risultato della prima azione di lotta a difesa dei diritti dei lavoratori della Serfer nel Friuli Venezia Giulia. Di fronte all'intolleranza dell'azienda che ancora non ha convocato il sindacato, come da contratto, per discutere sugli argomenti di contrattazione ed informazione richiesti con lettera urgente, seguita dall'attivazione delle procedure di raffreddamento, l'Or.S.A. si è opposta con fermezza. Il sindacato ha tentato in tutti i modi di aprire la discussione con l'Azienda ma la controparte ha preferito infischiarne dimostrando irresponsabilità e chiusura.

E' evidente che il cambiamento nella gestione societaria avrà le sue ricadute per cui auspichiamo che il neo Amministratore Delegato, dr Mario Castaldo, a cui con la riuscita azione facciamo i migliori auguri, sappia immediatamente riprendere in mano la gestione societaria.

Questo comportamento negativo non porta a nulla se non all'inasprimento dei rapporti con la parte sociale. Nonostante i comandi esterni aziendali atti a far fallire lo sciopero, la protesta ha ottenuto il pieno appoggio dei lavoratori. Ad Osoppo l'adesione è stata massiccia, a Trieste totale.

I lavoratori nel giorno di riposo hanno solidarizzato e appoggiato esternamente gli scioperanti, ossia hanno condiviso il comportamento di quei colleghi coraggiosi che hanno aderito alla protesta per il bene di tutti. Oggi i lavoratori sono più che mai convinti di continuare la lotta fino a quando la Società non avrà dato le risposte richieste dalla base.

Hanno capito che un contratto rispettato da ambo le parti difende i posti di lavoro e rafforza l'azienda. Purtroppo fino ad oggi non si registra alcuna iniziativa da parte della Società atta a ricondurre la vertenza alla mediazione. E' evidente che se tale atteggiamento di chiusura persistesse, l'Or.S.A. forte del consenso raggiunto, nei prossimi giorni proseguirà il percorso con una protesta ancora più incisiva non escludendo di ricorrere a tutte le istanze istituzionali e contrattuali previste, pur di salvaguardare e difendere le rivendicazioni dei lavoratori.

Trieste, 12 dicembre 2006

La Segreteria Regionale

# CURA DEL CLIENTE

## Necessita un'inversione di tendenza: creare utili, soddisfare i clienti e i dipendenti.

di **Domenico Battaglia**

Le ragioni del Convegno di Genova sono molteplici e tutte affondano le radici nella complessità dei moderni processi sociali. Un agglomerato culturale in rapido mutamento, che genera ed esprime istanze sempre nuove e che incide in modo profondo nelle aspettative civili di ognuno di noi. Un processo incessante e irreversibile, a cui, una compiuta impresa di servizi e un buon sindacato di base, per continuare ad esistere, devono saper offrire la massima attenzione.

Da quando le Ferrovie dello Stato sono state privatizzate è andato via via crescendo il ruolo strategico imprenditoriale della cosiddetta "cura del cliente" e quelle attività ad essa connesse. In un'economia di mercato, tale disciplina, se ben condotta, può garantire nel tempo all'impresa lavoro e ricavi. La nostra storia però ci riporta a un quadro di riferimento diverso e singolare. Un'azienda in gravissimo deficit, che non genera utili, che non soddisfa il cliente e che scontenta i suoi lavoratori. Le vertenze interne si sprecano, sia collettive che di singoli soggetti: nessuna relazione industriale si sviluppa più in modo diverso dal metodo conflittuale. E così pure per quelle esterne; dove il cittadino è chiamato a continue "acrobazie" per ottenere un minimo ascolto: per un reclamo, un rimborso, una nota di credito, una semplice informazione puntuale e corretta.

Le istanze, pur legittime, sono sistematicamente invise alla burocrazia di FS, che non ammette limiti alla direzione economica intrapresa con soste di riflessione di ordine morale, tanto da farle sembrare quasi illecite per mezzo di beceri dispositivi di stralcio; nel mentre si amplia il già grave "gap convenzionale" tra organizzazione e soggetti della domanda.

In virtù dei meccanismi della comunicazione sociale, la reiterazione delle discrasie si condensa nel pensiero individuale attraverso la creazione di un'idea, che si traduce in coloro che condividono comuni esperienze in pregiudizio di gruppo. In questa fase l'uten-

te si ritrova solo, in un ambiente che non riesce più a controllare; mentre il ferroviere, anch'esso in deficit relazionale, appare ciò nonostante lo strumento attraverso cui il cittadino si sente attaccato.

Da tempo, osservatori attenti hanno rilevato che nella scena del Front line si stanno formando sempre più profonde crepe ideologiche fra i gruppi presenti, a causa di attriti basati su meri fattori di appartenenza, per cui gli attori, in stato di emergenza, non separano più l'elemento persona dall'astrazione del ruolo, cioè alimentando un più profondo meccanismo d'innescio di crisi sociale a più ampio raggio. La "guerra fra poveri".

Ed è ciò che accade. Infatti, il personale ferroviario è oggetto di aggressioni verbali e fisiche solo per gli eccessi di un rapporto pur codificato e previsto dalle convenzioni, ma che sviluppato in ambito di deficit organizzativo, assume l'aspetto dell'attacco ambientale in piena regola verso il cittadino, utente del treno. Tale fenomeno, poi, ulteriormente reiterato nel tempo e non limitato dall'appropriata risposta dell'organizzazione ferroviaria, tende a cristallizzare nel pensiero dei protagonisti, come elemento strutturale e strutturante dello specifico rapporto di relazione; e come tale immagazzinato fra i codici culturali di riferimento, per essere poi utilizzato, in analoghi casi di pressione ambientale, come arma di attacco ancorché di difesa.

Ciò rappresentando il fallimento del rapporto di convivenza civile: un costo sociale insostenibile, che non può e non deve ricadere sulle teste di attori incolpevoli.

Le persone di buona volontà, i lavoratori della ferrovia, il sindacato dei ferrovieri, gli utenti del treno, coloro che vivono tali "misfatti" sulla propria pelle, colgono quindi l'occasione, insieme, di provare a prendere coscienza dei gravi rischi sociali connessi allo sfrenato proliferare di queste negatività, tentando di erigere un argine morale comune contro i falsi antagonismi indotti dall'attuale dimensione speculativa dei trasporti italiani. Per poter dialogare, al di là delle parti, segnalando senza più reticenze le proprie

coordinate di campo; per costituire luoghi di confronto integrato per lo studio e la soluzione dei problemi dei trasporti dove è in gioco la dignità delle persone; coinvolgendo nello sforzo la politica da un lato e l'impresa dall'altro, attraverso un fermo richiamo di responsabilità con nuove e più intense sinergie d'impegno e di denuncia civile.

Il Convegno di Genova vale innanzitutto per tentare la reciproca conoscenza fra le parti, ma anche per trovare nuovi spunti d'ispirazione verso il superamento dei pregiudizi che caratterizzano l'attuale scena del trasporto ferroviario, che ci dividono e che snaturano la nostra componente umana; nell'obiettivo finale di migliorare almeno le condizioni di sicurezza dei rapporti diretti fra persone e di una definitiva riformulazione del rapporto fra aspettative e prodotto di servizi, secondo canoni sociali condivisi. La vera sfida è dunque alle porte. La creazione di un dispositivo integrato di relazione fra viaggiatori, impresa e lavoratori che si attivi prima di ogni grande evento sociale collettivo, (manifestazione, modifica del contratto di trasporto, improvvise criticità del servizio), in cui il Sindacato sia parte attiva, per il raggiungimento delle migliori condizioni di sicurezza ambientale per ferrovieri e utenti del treno. Ciò permettendo la condivisione in premessa dei processi della comunicazione nelle stazioni fra addetti e viaggiatori, semplificando la fruibilità del servizio e riducendo i rischi dell'insorgenza di forme acute di conflittualità fra le parti.

E' il momento della lotta in terreni inusuali, dove serve conoscenza, analisi sociale e capacità strategica. L'impegno del Sindacato per i lavoratori del Front Line di FS è oggi quindi quello di creare le condizioni per garantire la sicurezza nei rapporti con l'impresa e allo stesso tempo con la gente, non soltanto quindi attraverso i tavoli tradizionali del confronto, ma espandendo il proprio raggio d'azione nelle aree esterne del dibattito sociale. Fabbriando un metodo nuovo, intervenendo nella progettazione integrata, cercando nuovi temi di aggregazione. Il Convegno di Genova viaggia in questa direzione.

### SEGUE DA PAGINA 1

tempi moderni. Ma già la letteratura diviene come le ferrovie: non si dimenticano i torti. Si ricordano! E la Fallaci ha dei torti politici, in momenti di attacchi alla persona come accade per Berlusconi, mezza Italia non perdona chi, come la Fallaci, ha detto ad alta voce che 'solo a sentire la voce in tv di Prodi', il sedicente anti Berlusconi, 'saliva il voltastomaco'. Ora lei non lo sente più, è finalmente quieta, per sempre! noi lo abbiamo come governante! Ma non imprechiamo che con i civilissimi fischi mentre ci allegherisce, altri, compagni di Prodi, inneggiano a Nassirya! Ma ci sentiamo ispirati! mentre il treno 515 guadagna e supera Roma S. Pietro verso Termini le note di De Andrè in 'la buona novella' ci fanno raffigurare il contenuto della canzone con Gesù sulla croce ed accanto i due ladroni: Tito il buono e Dimaco il cattivo; proponiamo uno scambio di realtà prendendo spunto dalle parole di Prodi che cita San Paolo, pur di far digerire la sua bella finanziaria. Prodi nelle vesti di Gesù sul Golgota con accanto i suoi vice D'Alema e Rutelli con le alternative Visco e Bersani, Bonino e Bindi, Amato e Mastella, Minniti e Diliberto, Pecoraro Scanio e Padoa Schioppa, a scelta, a fare i ladroni! Ma chi anche tra le alternative è il ladrone cattivo Dimaco e chi il ladrone buono Tito? Un ulteriore dubbio: ma parlando di ladroni si può dire il buono e il cattivo?

## L'angolo della Maldicenza del FELLONE

**La RAI:**  
Santoro è riammesso con anno zero.  
Fassio Raitre: "Biagi ritorna in TV a 86 anni".  
I cittadini liberi: "Giulietta Chiesa ha scritto 'aide' M' speculare di 'Media', Giorgio Bocca è del 1920 e non si parla di assunzione. La pubblicazione di Chiesa sarà da leggere semplicemente: aide, AIUTOOO!"

**Epifani CGIL:**  
"La Confindustria vuole intensificare i ritmi di lavoro!"  
Bombassei Confindustria: "Demagogia banale, pensavamo fosse un repertorio esaurito. La Confindustria vama fosse al centro delle scelte l'obiettivo strategico della crescita!"  
Il Sindacalista dell'OrSA: "Occorre porre l'uomo, la persona, al centro di qualsiasi azione, scelta e pensiero!"

**Francesco Caruso, Heidi Giuliani:** "Deputati! Mario Placania ritratta, per questo è un ex carabinieri! Per questo ora i Giuliani, Russo Spina ed altri lo difendono, ne chiedono la protezione! Povero Balilla, per contrastare gli occupanti austriaci lanciò pietre al grido: "che linse" e gli fecero una statuetta. Al povero figlio di Heidi, Carlo, è stata intitolata un'aula del Senato; come il Balilla, si dedicava al lancio: ma degli estintori sui carabinieri!"

**I poliziotti nel 1999**  
hanno manifestato contro il governo D'Alema:  
Oggi manifestano contro il governo Prodi:  
Il 2 dicembre 1977 i metalmeccanici sfilano in sciopero celebrati dalla vignetta di Forattini che rappresenta Berlinguer in pantofole che li guarda:  
Il 2 dicembre 2006 sfilano a Roma milioni di cittadini contro la finanziaria di Prodi.  
Le manifestazioni sono un indice di democrazia.

**Susanna Ronconi,** brigatista rossa, è stata chiamata dal Ministro Prc Ferrero nella nuova consulta nazionale delle tossicodipendenze;  
**Sergio D'Elia,** prima linea, deputato e segretario d'aula alla camera con la rosa nel pugno;  
**Roberto Del Bello,** condannato per banda armata, è impiegato al Ministero degli Interni, segretario particolare del sottosegretario Prc Bonato;

**Fabio Matteini:** accusato di banda armata, associazione sovversiva e per partecipazione alle Br-Partito comunista combattente. Era pronto a fuggire in Francia; a trovare quel santone di Battisti? Cinzia Banelli l'avrebbe tradito. CATTURATO!  
Non si preoccupi troppo il Matteini, l'importante è avere il requisito della banda armata, poi sicuramente i compagni non più combattenti gli troveranno l'occupazione idonea!

**Di che si lamentano le forze dell'ordine sugli incrementi stipendiali?**  
Si candidino coi giusti!  
E poi nelle manifestazioni, quelle frasi...  
"disgustose":  
"terroristi deputati, poliziotti disgustati!"

## UN LAVORO SCONOSCIUTO: IL VENDITORE

di **Flavio Fiorini\***

Riceviamo da alcuni colleghi la lettera che pubblichiamo in calce e che proponiamo a tutti i lavoratori. Confessiamo che siamo stupiti della sorpresa dei "venditori" nel manifestare ai colleghi la loro attività. Sono ormai anni che dirigenti esterni, che continuano a imperversare in FS, importano figure e professionalità di breve durata, di norma durano quanto la funzione del dirigente; figure spesso non contemplate nel contratto e tanto meno trattate/contrattate con le organizzazioni sindacali.

E' evidente che si realizzano poi nel personale delle aspettative, con delle problematiche di gruppi di lavoratori il cui "potere contrattuale" è ridotto dall'esiguità del numero, e che difficilmente trovano la possibilità di essere ascoltate e discusse.

Non per questo esse sono meno serie e degne di trovare una giusta soluzione. Anche perché "l'invenzione" del dirigente presenta anche diversi tipi di approccio; sappiamo infatti che pur nell'esiguità del numero vi sono venditori con contratti diversi: alcuni assunti dall'esterno ben pagati e con inquadramento apicale ancorché non previsto dal CCNL in vigore, altri invece collocati nel profilo rivestito pur svolgendo le stesse attività del collega con inquadramento e trattamento economico ben più elevato. Naturalmente il nostro Sindacato farà quanto in suo potere per la loro tutela, pur consapevoli che inseguire i voli pindarici di certi dirigenti diventa dura..

"Se, parlando con i nostri colleghi ferrovieri, gli diciamo che facciamo i venditori, ci sentiamo rispondere: "...e di che cosa", oppure "e cioè?"...o cose del genere.

Il nostro anonimato non è certo colpa loro, ma dell'azienda Trenitalia che fino ad oggi (malgrado questa attività esista da un bel po') si è ben guardata dal prevederla e regolamentarla nel proprio contratto.

Con queste poche righe vorremmo descrivere chi è il venditore, cosa fa, con quali diritti e doveri e, soprattutto, con quale livello stipendiale.

Il Venditore (che ha tanto di bigliettino da visita aziendale in tal senso) può occuparsi di promozione del prodotto treno presso le aziende -siamo c.ca 20 in Italia- , stipulando anche contratti tra FS ed un'azienda esterna, oppure può occuparsi della cosiddetta Vendita Indiretta, ovvero la vendita di biglietti median-

te Agenzie di Viaggio - siamo c.ca 60 in Italia-. In tal caso il Venditore ricerca nuovi partners commerciali (nuove Agenzie di Viaggio), le visita proponendo loro un contratto di vendita, le segue per tutta la fase contrattuale, interfacciandosi con le altre strutture interne (contratti e meccanizzazione) e si rapporta direttamente al dirigente per ogni questione ed ogni anomalia.

Se il contratto va a buon fine (l'Agenzia emette biglietti per Trenitalia dietro compenso provvisorio), il venditore segue i fatturati della stessa, promuove le vendite (chiaramente nell'interesse di Trenitalia), stipula accordi di co-marketing, aggiorna e forma i bancanisti anche con appositi corsi (che egli stesso organizza), sollecita i pagamenti ed è costantemente l'anello di congiunzione tra Trenitalia e l'Agenzia stessa.

Non solo: il venditore presenza a fiere ed eventi promozionali di vario tipo, promuove iniziative di co-marketing anche presso enti e associazioni e risponde, con cellulare aziendale, a tutte le richieste commerciali, contrattuali e tecniche di Agenzie di viaggio e non solo.

Chiaramente non si elencano una serie di altre attività per ragioni di sintesi.

La sostanza è comunque che, quando il venditore esce (con treno, bus o mezzo proprio), egli rappresenta Trenitalia all'esterno ed ha senz'altro un ruolo strategico.

C'è ora da chiedersi: "ma di che livello è il venditore?". Ce n'è per tutti i gusti... specialisti tecnico-commerciali, livelli "C", Professional "B" ...ma tutti fanno lo stesso lavoro...tutti hanno le stesse mansioni ed incombenze.

Sarebbe onesto che l'Azienda, con l'opportunità dell'imminente rinnovo del contratto, disciplinasse le attività di questa figura valorizzandole quanto è DOVEROSO.

Nella speranza che ai nostri colleghi ferrovieri possiamo dire a breve chi siamo e cosa facciamo."

F.to I Venditori

Che dire ...., FERROVIERI a cui si chiede un'attività da liberi professionisti, ma con tutti i vincoli del nostro burocratico passato e senza un minimo di incentivazione che potrebbe, almeno, essere garantita dal riconoscimento di un profilo omogeneo in tutte le strutture ed i territori.

\*Segr. Naz.le Agg.to Saps/OrSA