

Stakeholder engagement 2013 – 2014 - 2015

Proposte in corso di attuazione

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta
Panel 2013	Servizio passeggeri – Mobilità	Lunga percorrenza	<p>Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio a bordo Comfort dei treni Frecciabianca e adeguamento dei treni intercity</p> <p>La frequenza e la puntualità del servizio; il bilanciamento dell'offerta in rapporto alle fasce di prezzo (Orari e Tariffe). Il comfort del viaggio, le informazioni a bordo, il personale, la permanenza a bordo treno.</p>	Relativamente alle implementazioni sulla flotta Frecciabianca, il piano prevede l'inizio delle attività nel 2016 e il completamento degli interventi nel 2017; relativamente agli Intercity ad oggi il restyling è in corso; il completamento del programma (restyling intera flotta intercity) è previsto per fine 2018.*
		Lunga percorrenza	<p>Potenziamento ed estensione degli standard di qualità del servizio a bordo Upgrade Offerta commerciale</p> <p>La frequenza e la puntualità del servizio; il bilanciamento dell'offerta in rapporto alle fasce di prezzo (Orari e Tariffe). Il comfort del viaggio, le informazioni a bordo, il personale, la permanenza a bordo treno.</p>	L'attività è ancora in fase di analisi visti gli impatti sugli abbonamenti AV.*

* ultimo aggiornamento della proposta febbraio 2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta
Panel 2014	<i>Mobilità dei passeggeri</i>	<i>Tpl - integrazione modale nelle aree urbane</i>	<p>Continuità percettiva nei nodi di scambio</p> <p>Garantire la informazione integrata e in tempo reale tra i vettori nelle stazioni di interscambio (es: monitor, segnaletica dinamica, pannelli luminosi, etc.).</p>	<p>a. I pannelli riportanti gli orari dei voli sono presenti sia nella stazione di Roma Ostiense (bin.13) che a Roma Termini (bin.24) Per quanto concerne i gate personalizzati per il Leonardo Express a Termini e a FCO sono in corso i lavori e si prevede una prima realizzazione già a febbraio 2017. I pannelli informativi dinamici riportanti gli orari dei voli sono presenti a bordo del Leonardo Ex. Al terminal 3 sono presenti un punto informazioni e 4 self service. Posizione self al terminal 1 e nella zona sterile. Sempre al terminal 3 è presente la cartellonistica in alto (caratteri neri a fondo giallo) indicante il percorso per la stazione, presenti anche ascensori a doppi passaggi.</p> <p>b. il progetto pilota di Bologna è stato ricompreso nel piano più vasto della Extended Customer Experience</p> <p>c.- “in occasione del Giubileo della Misericordia, si sono potenziati servizi nell’ambito dei collegamenti delle linee FL1, FL3 e FL5 all’interno della città di Roma con prolungamenti tra Roma Ostiense/Roma Tiburtina/Monterotondo, Cesano/La Storta/Roma S. Pietro, Roma Aurelia/Roma S. Pietro. Da giugno 2015 è stata potenziata l’offerta del Leonardo Express con l’introduzione in orario di n. 11 nuove coppie di collegamenti.</p> <p>Pertanto, i risultati di questa prima fase di attività sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - miglioramento dell’informazione integrata, con pannelli riportanti gli orari dei voli e i gate nelle stazioni di Roma Termini e Ostiense - posizionamento presso di pannelli informativi dinamici sui treni in partenza dalla stazione di FCO - punto vendita e informazioni al terminal 3 di FCO - incremento dei punti vendita self service in ambito aeroporto, anche in zona sterile (la zona in aeroporto compresa tra il controllo dei bagagli e dell’identità e il gate di imbarco - quella cioè dove possono accedere solo i viaggiatori) - completamento della segnaletica di percorso dai Terminal alla stazione a caratteri neri e fondo giallo. <p>b. Progetto pilota di Bologna: è stato siglato l'accordo per lo scambio dati inerenti alla mobilità nel gennaio 2016. Si prevede l'attivazione del servizio a partire dall'estate 2016 con una prospettiva di sviluppo a tutta la Regione Emilia Romagna.</p>

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta
				<p>c. Con riferimento al Giubileo, sono stati attivati servizi aggiuntivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - incremento dei servizi Trenitalia, in particolare sono stati infittiti i collegamenti di anello e i collegamenti con l'aeroporto - prolungati i treni esistenti da Roma Ostiense a Roma Tiburtina. <p>Nella home page del sito di Trenitalia è stato posizionato il link che consente di visitare una pagina dedicata al Giubileo e ai collegamenti con le principali aree di assembramento/emergenze cittadine, quali ospedali (es. fermata Gemelli), università (es. fermata Tiburtina), poli di grande interesse turistico (es. fermata Roma San Pietro).</p> <p>La Carta elettronica Giubileo è al momento ancora in fase di implementazione. La responsabilità del completamento è a cura di ATAC.</p>
Panel 2015	<i>Lunga percorrenza</i>	<i>Servizi a bordo. Relazione personale di bordo</i>	<p>Meno marketing, più informazioni sul viaggio</p> <p>Utilizzare i monitor nelle carrozze per dare prioritariamente informazioni sul viaggio: tempi di viaggio, posizionamento nella tratta, stazione di arrivo, coincidenze, soluzioni per la gestione del ritardo, rimando agli altri media comunicativi per specifiche accessorie (es. menù del ristorante sul magazine, sito per la carta dei servizi...).</p>	<p>1) E' in fase di sviluppo una nuova funzionalità che espone in modo evidente una schermata che informa che il treno è in orario (previsione rilascio primo trimestre 2016)</p> <p>2) Sono in studio progetti per ottimizzare la gestione del "palinsesto" dei contenuti diffusi attraverso i monitor in modo da renderlo più organico suddividendo in modo netto la sezione delle informazioni di viaggio da quelle commerciali.</p>

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta
		 SERVIZI a bordo. Servizi di ristorazione	<p>Click and eat</p> <p>Prevedere al momento della prenotazione online del biglietto la possibilità di indicare se si mangia o meno sul treno e, quindi, di prenotare un pasto adeguato alle proprie esigenze/preferenze alimentari (es. senza glutine, oppure vegano...). Questo servizio potrebbe essere esteso a bordo prevedendo una APP che permetta una prenotazione dal posto sull’offerta presente con consegna “a domicilio”.</p>	E' in corso l'implementazione dei sistemi di vendita per permettere la prenotazione del pasto su tutti i canali di vendita Trenitalia, tra cui l'APP. Lo sviluppo è previsto per la fine del 2017.
		 SERVIZI a bordo. Servizi di ristorazione	<p>Good communication</p> <p>Prevedere nella formazione del personale di bordo, anche in accordo con associazioni di consumatori, la trattazione di alcuni temi quali la gestione dell’ansia all’interno delle carrozze nelle situazioni di emergenza o di guasto, il rispetto della privacy del passeggero, saper indirizzare la relazione e la presa in carico in modo adeguato alle diverse tipologie di passeggeri.</p>	<p>Il tema è stato proposto durante il Panel del 2015 e accettata nel febbraio 2016 e risulta ancora in fase di analisi. Riprende un tema trattato nel 2013 che aveva portato ai seguenti risultati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - corsi pianificati in merito in corso di svolgimento - portato a termine il progetto “Customer Experience” finalizzato alle azioni per migliorare l’esperienza di viaggio dei clienti.

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta
Panel 2013	<i>Servizi/mobilità merci</i>	<i>Intermodalità</i>	Riduzione dei tempi di esecuzione del servizio Lo sviluppo di soluzioni combinate per i clienti merci in grado di ridurre la quota di trasporto su gomma a favore del ferro. (stradale e marittima).	Si sta attuando quanto richiesto per le operazioni di primo e ultimo miglio e le operazioni di terminalizzazione nei porti e interporti dove esistono società locali che effettuano il servizio di manovra e/o traslazione dei carri ferroviari per le imprese ferroviarie; si stanno cercando di predisporre programmi di lavoro sincronizzati con quelli delle società terze che effettuano il completamento della attività di trasporto. Le attività propedeutiche al trasporto ferroviario (verifica tecnica e controllo documentale), per motivi di sicurezza della circolazione e verifica della completezza della documentazione di accompagnamento alla merce, dovranno essere effettuate da Trenitalia.*
Panel 2014	<i>Ambiente</i>	<i>Rumore</i>	Formulazione di una proposta di revisione della normativa Sulla base dell'esperienza maturata da FS negli ultimi 15 anni, si propone di migliorare la normativa, con riferimento all'art. 11 della Legge Quadro sull'Inquinamento Acustico (L. 447/1995).	In base all'art. 19 della legge 30 ottobre 2014 n. 161, è stata conferita al Governo la delega per armonizzare con le direttive europee i provvedimenti normativi nazionali vigenti in materia di tutela dell'ambiente esterno e dell'ambiente abitativo dall'inquinamento acustico prodotto dalle sorgenti sonore fisse e mobili, di cui all'articolo 2, comma 1, lettere c) e d), della legge 26 ottobre 1995, n. 447. Al fine di acquisire i pareri delle competenti Commissioni parlamentari, Il Governo ha inviato alle Camere due decreti legislativi in materia di inquinamento acustico, adottati in attuazione del su citato art. 19. I provvedimenti sono stati assegnati alla Commissione Ambiente che dovrà esprimere il relativo parere entro il 4 gennaio 2017.
Panel 2015	<i>Ambiente</i>	<i>Nuovo modello di Comunicazione</i>	Dalla informazione alla comunicazione Definire piani di comunicazione sulle opere in fase di progettazione, dando informazioni su benefici e rispondendo alle esigenze e alle preoccupazioni di popolazioni, amministrazioni e altri stakeholder. Utilizzare un modello di gestione e valutazione del Piano di comunicazione che consenta di gerarchizzare gli obiettivi strategici e i target di riferimento e tenere conto delle compatibilità finanziarie, socioeconomiche e tecnologiche. Istituzione di osservatori ambientali e socio-economici ad hoc.	Il tema è stato proposto durante il Panel del 2015 e accettata nel febbraio 2016 e risulta ancora in fase di analisi. Riprende un tema trattato nel 2014 che aveva portato ai seguenti risultati: - necessario acquisire aggiornamenti da comunicazione holding al fine di verificare la possibilità di accogliere la proposta e definire il progetto applicativo di riferimento.*

* ultimo aggiornamento della proposta febbraio 2016

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta
		<i>Partecipazione nella cantierizzazione</i>	<p>Migliore Il Coinvolgimento, Migliore Il Cantiere</p> <p>Sperimentazione di un percorso partecipativo nella progettazione della cantierizzazione di un progetto per la realizzazione di una nuova infrastruttura ferroviaria.</p>	<p>Creazione di un gruppo di lavoro (ICMQ-RFI-Italferr) per la stesura di una nuova linea guida tratta dal Modello Americano Certificato ENVISION. Tale linea guida sarà da prendersi come modello per lo sviluppo della Progettazione partecipata. Conclusione della prima stesura entro marzo 2017 -Applicazione caso pilota dicembre 2017. Tra i criteri previsti per l'applicazione del protocollo Envision si evidenzia inoltre la presenza del LD 1.4 " Prevedere il coinvolgimento degli stakeholder" nelle forme, di partecipazione pubblica al processo decisionale.</p>
Panel 2014	Organizzazione interna	<i>Diversity management</i>	<p>Dichiarare una policy sul Diversity Management</p> <p>Mettere a punto un'architettura fatta di valori, regole, codici e azioni concrete che hanno a che vedere con la valorizzazione della diversità: renderlo un fatto pubblico, trasparente e dichiarato e dotarsi di un corredo di strumenti e indicatori per monitorarne gli effetti.</p>	<p>E' stata completata l'elaborazione della policy sul diversity management che attualmente è in fase di approvazione. E' stato elaborato un set di indicatori oggetto di monitoraggio a partire dal 2014 che viene monitorato annualmente (es. % donne e fasce di età ai diversi livelli di inquadramento, % donne e fasce di età nelle promozioni; % donne e fasce di età nelle assunzioni; ecc.).</p>
		<i>Sviluppo professionale</i>	<p>Percorsi di sviluppo e meccanismi di job rotation</p> <p>Identificare e comunicare una mappa dei percorsi di sviluppo professionale, a partire dai neo assunti.</p>	<p>Ad oggi le Società del Gruppo si misurano con piani di sviluppo delle competenze individuali sulla base di prassi e criteri condivisi con la Capogruppo, in attesa dell'emanazione di Linee Guida che avverrà a valle della rivisitazione del modello delle competenze su cui sti sta lavorando.</p>

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta
Panel 2015	Comunità	Inclusione	<p>Modello di servizio 2.0 (avanzato) per gli Help Centre</p> <p>Rendere gli Help Centre strutture di servizio che siano in grado non solo di erogare prestazioni ma di coinvolgere soggetti e risorse, a cominciare da quelle rappresentate dalla cittadinanza attiva e di interloquire con il pubblico in generale che frequenta le stazioni.</p>	<p>Predisposizione di un nuovo concetto di Help Center nella Stazione Termini, come punto di partenza che sia da riferimento sociale per il territorio cittadino e punto di coordinamento delle reti associative. Ci si prefigge di realizzare il nuovo concetto di stazione come HUB, come previsto nel Piano Industriale 2017/2026 valorizzando il contributo che gli HC possono dare in chiave di sostenibilità sociale</p>
		Riuso del patrimonio	<p>Migliorare la qualità progettuale dei progetti di riuso stimolando una progettazione partecipata e coordinata nei territori</p> <p>Promuovere un laboratorio di progettazione partecipata pilota sui territori (es. regione) che possa accompagnare la progettazione del riuso delle stazioni. In tale processo dovrebbero essere coinvolti università, istituzioni territoriali, strutture bancarie e ovviamente il terzo settore per l'individuazione delle opportunità più sostenibili di riuso.</p>	<p>L'attività è stata inserita nel Piano d'Impresa prevedendo lo sviluppo di nuovi contratti di comodato-locazione agevolata per un valore di 3.500 mq/anno per il primo quinquennio, 4.200 mq/anno per il secondo quinquennio. Sarà cura di RFI tramite le Direzioni Territoriali, favorire i richiedenti affinché prendano in uso gli spazi di stazione, effettuando attività no profit.</p>

Anno	TAVOLI	TEMI	Titolo proposta	Stato avanzamento proposta
Panel 2015	Stazioni	Accessibilità servizi e strutture	<p>Rete e Wi-Fi ovunque – stazione come hub di informazioni e comunicazione</p> <p>Accessibilità diffusa, implementazione della infrastruttura di rete per comunicare con gli utenti in maniera efficace, capillare, tempestiva, accessibile e gratuita.</p>	<p>La predisposizione di aree Wi-Fi prosegue in varie stazioni della rete nazionale. Dopo i primi interventi per l'Expo, presso le stazioni di Milano Centrale, Rho Fiera e Milano Porta Garibaldi di superficie sono state realizzate o sono in corso di realizzazione nuove aree Wi-Fi a Torino Porta Susa, Brescia, Bergamo, Roma Termini, Roma Tiburtina, Roma S. Pietro, Fiumicino Aeroporto, Roma Trastevere e Roma Ostiense.</p>
		Accessibilità servizi e strutture	<p>Super app, raggiungibile ovunque</p> <p>Creazione di una applicazione/piattaforma curata da FSI RFI con informazioni integrate sul viaggio (prima/durante dopo), con possibile interattività, in più lingue, amichevole, accessibile anche per le categorie deboli, integrata con componente turistica e ludica.</p>	<p>Il Piano di Impresa 2017-2026 del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane prevede molteplici iniziative volte a fornire ai viaggiatori piattaforme digitali informative e commerciali per il servizio ferroviario ed integrato con altri modi di trasporto. Pertanto i futuri sviluppi in questo ambito saranno in linea con la proposta.</p> <p>Per la parte legata all'orientamento in stazione per fruire del servizio ferroviario, RFI sta sviluppando una piattaforma accessibile alle persone con disabilità.</p>