

Tavolo: Qualità dei servizi

Tema: Modalità di erogazione dei servizi di assistenza ai viaggiatori prm con ridotta mobilità e con disabilità

Titolo proposta:

PROMUOVERE L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA PER UNA PIENA FRUIZIONE DELLE INFORMAZIONI NELL'AREA DELLA STAZIONE (focus 1.2)

Breve contestualizzazione

La proposta consiste nello sviluppo di tecnologie hardware e software tese a supportare il passeggero con disabilità e a ridotta mobilità nel sistema ferroviario. Attualmente RFI sta lavorando per realizzare una app in grado di guidare il PRM in tutte le sue fasi di viaggio. In particolare, lo strumento software dovrebbe fornire una serie di funzionalità e informazioni che possano agevolare gli spostamenti dell'utente a prescindere dal suo deficit.

Formulazione riposta positiva

L'intento è quello di creare una applicazione mobile con le seguenti funzionalità:

- 1) fornire indicazioni circa il livello di accessibilità di una determinata stazione (Infoaccessibilità);
- 2) richiedere l'assistenza della Sala Blu;
- 3) guidare il PRM negli spazi di stazione (geolocalizzazione indoor);
- 4) fornire indicazioni sulla circolazione dei treni e del loro posizionamento sul binario di ricevimento;
- 5) aggiornare il passeggero sull'andamento del proprio viaggio.

La geolocalizzazione indoor (punto 3) è realizzata attraverso l'implementazione dei beacon che, interfacciandosi con l'applicazione, possono fornire la posizione dell'utente con pochi margini di errore. In questo modo, i PRM potranno identificare autonomamente i c.d. percorsi privi di ostacoli all'interno delle stazioni. Tale implementazione software mobile, limiterebbe il gap attualmente presente riguardo il processo di informazione al pubblico che, talvolta, risulta essere compromesso.

Il lavoro di studio è effettuato da diverse strutture aziendali, oltre che da Almoviva. Verso la fine di febbraio è in programma la stesura ufficiale della Road Map del progetto.