



SBB CFF FFS

# «Controllo della qualità della comunicazione».

Info 01/2020 sulla qualità delle conversazioni telefoniche rilevanti per la sicurezza nell'ambito della gestione del traffico



# Programma.

1. Situazione attuale
2. Alcuni dati statistici per iniziare
3. Punti di forza già consolidati
4. Aspetti da tenere sotto controllo

# 1. Situazione attuale.

- I-SQU-SI conduce valutazioni delle conversazioni telefoniche nell'ambito della gestione del traffico nei modi prescritti dalla norma I-50094, allo scopo di mettere in evidenza gli aspetti positivi della comunicazione e di avvertire in modo preciso e puntuale circa i trend negativi.
- Colleghe e colleghi formati delle regioni SQU analizzano ogni mese i contenuti di conversazioni registrate (ca. un'ora) secondo criteri standardizzati, come prescritto nelle PCT 300.3, in I-30111 e in I-32125.
- Il processo strutturato di analisi garantisce il coinvolgimento di un'ampia gamma di funzioni di sicurezza diversificate in tutte le regioni SQU.
- I-SQU-SI prende spunto dalle analisi regionali per redigere tre volte all'anno un riassunto che viene messo a disposizione di tutti i gruppi di funzioni interessati e utilizzati per scopi didattici.



# 1. Situazione attuale.

- Il riassunto è finalizzato unicamente ad accrescere la sicurezza attraverso un interscambio professionale trasparente di informazioni rilevanti per la sicurezza da parte di funzioni di sicurezza interne ed esterne alle FFS.
- All'interno dell'analisi non vengono né registrati, né valutati, né trasmessi dati personali (ad es. nome, UO/impresa, età, sesso) o dati relativi alla località (ad es. settori CE, località del cantiere).
- In tal modo si esclude la possibilità che il protocollo di analisi interno SQU o eventuali trascrizioni delle conversazioni consentano di risalire a persone e/o località reali.

## 2. Alcuni dati statistici per iniziare.



Conversazioni provenienti dalle regioni d'esercizio

- Est (30)
- Centro (32)
- Ovest (--)
- Sud (30)



Conversazioni dei Cmov (84) con

- macchinisti (28)
- capimanovra (20)
- capi della sicurezza / coordinatori delle aree dei lavori (31)
- altri (13)



- 92 conversazioni in totale, di cui
- *65 senza problemi*
- *27 problematiche, di cui*
- *3 da segnalare effettivamente*
- Durata totale 1 h 57 min.
- Durata media 1 min. 15 sec.
- Mattina (33)
- Pomeriggio (13)
- Sera (28)
- Notte (18)



### 3. Punti di forza già consolidati.

#### → **Corretta scelta della lingua**

- Esempio: in Ticino parlano prevalentemente italiano.

#### → **Utilizzo di domande supplementari di chiarimento**

- Esempio: se la risposta ricevuta non risulta chiara, si pongono domande volte a chiarire.

#### → **Ascolto dell'interlocutore**

- Esempio: parlare uno alla volta migliora la struttura della conversazione.

#### → **Rispetto delle prescrizioni per le chiamate aperte**

- Esempio: «Macchinista XY da capomovimento XY, rispondere»

## 4. Aspetti da tenere sotto controllo.

### → **Informazioni di accesso (riguarda tutte le funzioni)**

- Esempio: in un terzo dei campioni rilevati, il nome di chiamata e l'identificazione non erano chiari, per esempio la funzione o il luogo.

### → **Affermazioni non univoche nella conversazione (soprattutto Mac e Cs)**

- Esempio: nel campione quasi la metà dei Cs e un terzo dei Mac non si sono espressi in modo chiaro riguardo a: oggetto della chiamata, luogo e/o altre informazioni rilevanti per la sicurezza.

### → **Corretta richiesta di sbarramento di elementi (soprattutto Cs)**

- Esempio: in più casi sono stati richiesti sbarramenti errati, ma l'interlocutore ha rilevato prontamente l'errore.

## 4. Aspetti da tenere sotto controllo.

### → **Comunicazione in caso di perturbazione (riguarda tutte le funzioni)**

- Esempio: in caso di eventi straordinari (ad es. infortuni a persone), le persone che intervengono sono spesso sotto pressione e si lasciano sfuggire errori.
- Nella formazione sarebbe opportuno intensificare le esercitazioni su queste situazioni.



**SBB CFF FFS**

**Grazie per il vostro contributo  
alla sicurezza delle FFS.**