



Scheda informativa

Analisi della qualità nella registrazione delle conversazioni

Febbraio 2020

Stato: 23 gennaio 2020

Distribuzione: COLL FUB, macchinisti e personale di manovra P e Cargo, I-ESP-FFM-ZFI, COLL Manutenzione

Messaggi principali

- La registrazione delle conversazioni nell'ambito del coordinamento della circolazione dei treni introdotta nel 2013 crea maggiore trasparenza nelle analisi degli incidenti. Consente di confermare le dichiarazioni delle parti coinvolte o, in caso di contraddizioni, di fare chiarezza.
- A partire da febbraio 2020, le conversazioni registrate non saranno utilizzate solo dopo gli incidenti e le situazioni pericolose, ma anche come misura preventiva e contribuiranno ad aumentare la sicurezza. Pertanto, verrà effettuato un test di un anno in cui gli analisti di eventi di I-SQU valuteranno la qualità delle registrazioni delle conversazioni nell'ambito del coordinamento della circolazione dei treni. Pertanto, il regolamento I-50094 «Registrazione delle conversazioni relative al coordinamento della circolazione dei treni» è leggermente modificato.
- L'analisi della qualità delle conversazioni serve a verificare la comunicazione di tutti i partecipanti al coordinamento della circolazione dei treni per individuare tendenze e modelli rilevanti per la sicurezza. In questo modo non solo si valutano i casi in cui è necessario intervenire a causa dei rischi individuati, ma si evidenziano anche gli esempi positivi. Si tratta di imparare dalle conversazioni che si svolgono secondo le regole e da quelle che si discostano da esse e di aumentare la sicurezza attraverso una migliore comunicazione.
- L'analisi della qualità viene eseguita in conformità al regolamento I-50094 da analisti di eventi di I-SQU qualificati e autorizzati. I risultati vengono comunicati tre volte all'anno in una newsletter ai gruppi target definiti (Cmov, CVM, personale di sicurezza nei cantieri, ecc.).
- Le valutazioni sono rese anonime, non si possono trarre conclusioni su persone, tempi e luoghi.
- Il test durerà fino alla fine del 2020. Saranno analizzate 20-30 conversazioni ogni mese per un anno (circa 60 minuti di conversazioni in totale). Le conversazioni da analizzare sono selezionate in modo casuale. Per garantire che siano rappresentate tutte le regioni linguistiche, ogni mese cambierà la regione analizzata.

- Per poter realizzare il test, a febbraio 2020 sarà riveduto il regolamento I-50094 che disciplina la gestione rigorosa delle informazioni contenute nelle registrazioni delle chiamate. Tutti i collaboratori sono attivamente informati attraverso il sistema Lidi.

Possibili domande e risposte.

Quali conversazioni vengono ascoltate?	<ul style="list-style-type: none"> • Esclusivamente le conversazioni nel coordinamento della circolazione dei treni rilevanti per la sicurezza (ad es. tra CVM e Cmov, CS/COAL e Cmov, CVM e CMA ecc.). • Tutte le altre conversazioni non sono incluse nella prova a campione e non vengono valutate.
Quali criteri deve soddisfare una conversazione per essere conforme?	<ul style="list-style-type: none"> • I criteri devono soddisfare le prescrizioni, in particolare PCT 300.3, I-30111 (Disposizioni esecutive alle prescrizioni della circolazione – DE PCT Infrastruttura), I-32125 (Comunicazione del servizio costruzioni (radio e telefono mobile)).
Chi può ascoltare le conversazioni?	<ul style="list-style-type: none"> • Al sistema hanno accesso solo gli specialisti di analisi di I-SQU che effettuano anche le valutazioni. Si tratta delle stesse persone che sono autorizzate ad ascoltare le conversazioni in caso di incidente.
Cosa succede se ho svolto una conversazione non conforme?	<p>Si analizza se e in quali aspetti la conversazione non è stata conforme alle regole e da ciò si ricava dove bisogna intervenire.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il vostro nome non sarà noto a nessuno, ad eccezione dell'analista responsabile. • Tutte le conversazioni infatti sono rese anonime. Nell'ambito delle valutazioni, i dati personali (ad es. nome, UO/impresa, età, sesso) o i dati relativi alla località (ad es. settori CE, località del cantiere) non vengono né registrati, né valutati, né trasmessi.
Quando inizia la fase pilota?	<ul style="list-style-type: none"> • La fase pilota inizierà il 3 febbraio, con l'entrata in vigore del nuovo regolamento.
Cosa succede dopo la fase pilota?	<ul style="list-style-type: none"> • La fase pilota durerà fino alla fine del 2020, dopo di che I-FUB-BF, I-SQU e CoPe-I decideranno insieme se continuare o meno le analisi delle conversazioni. • CoPe Infrastruttura seguirà da vicino il test.

Come sarò informato sulle valutazioni?	<ul style="list-style-type: none">• I-SQU-SI (CC) invierà una newsletter tre volte all'anno con i risultati dell'ultimo trimestre.• I risultati saranno inoltre discussi durante le riunioni dei team.
Saprò in anticipo quando le mie chiamate saranno ascoltate?	<ul style="list-style-type: none">• No, non c'è comunicazione preventiva delle conversazioni analizzate.
Le FFS sono autorizzate ad analizzare anche le conversazioni non correlate ad un incidente?	<ul style="list-style-type: none">• Sì, a partire dal 3 febbraio 2020 entrerà in vigore la versione riveduta del regolamento I-50094, che consente l'ascolto delle conversazioni per l'analisi della qualità.• Il regolamento I-50094 sarà pubblicato nei regolamenti FFS il 03.02.2020.• I collaboratori confermano la ricezione del regolamento mediante la conferma di lettura nell'applicazione V-App.
Cosa ha portato all'adeguamento del regolamento attualmente in vigore?	<ul style="list-style-type: none">• Vogliamo imparare e migliorare continuamente, quindi scegliamo un approccio preventivo per aumentare la sicurezza. Una comunicazione professionale nel coordinamento del traffico è un elemento importante in questa direzione.

Persona di riferimento per chiarimenti:

Felix Schmid, felix.schmid@sbb.ch, +41 51 285 07 55