



Anche a Venezia S. Lucia il nuovo servizio di informazioni e ascolto viaggiatori

di **FSNews**

Dopo Roma Termini, anche nella stazione Venezia Santa Lucia è attivo il servizio di informazioni e ascolto "Station Staff", promosso dalle società del Polo Infrastrutture del Gruppo FS Italiane, Rete Ferroviaria Italiana e Grandi Stazioni Rail.

Il servizio ha l'obiettivo di migliorare la relazione diretta con i viaggiatori che hanno a disposizione un punto di riferimento per conoscere i servizi offerti in stazione, grazie a un team di persone dedicate all'ascolto e all'informazione sull'accessibilità ai servizi e ai treni. Favorendo così eventuali interventi migliorativi per innalzare la qualità delle fasi che precedono e seguono il viaggio, soprattutto in periodi di forte affluenza come, ad esempio, per il Carnevale di Venezia in programma dal 4 al 21 febbraio.

A Venezia Santa Lucia il team operativo è formato da otto persone dislocate in punti strategici della stazione e riconoscibili attraverso un gilet e dei desk dedicati. Il servizio viene svolto 7 giorni su 7, dalle ore 7.00 alle 22.00. Questa nuova figura professionale si occuperà di fornire adeguato supporto alle persone, rispondendo alle loro esigenze di orientamento e accessibilità ai servizi presenti, interfacciandosi con il personale preposto al monitoraggio della qualità e dell'efficienza delle infrastrutture fisiche e digitali dello scalo nonché della sicurezza, con l'obiettivo di accelerare la risoluzione di eventuali problematiche.

Inoltre, qualora la circolazione ferroviaria subisse rallentamenti tali da provocare disagi ai passeggeri è prevista l'attivazione di ulteriori presidi operativi di RFI che, in sinergia con le assistenze alla clientela delle imprese ferroviarie, garantiranno supporto per migliorare l'informazione ai viaggiatori.

Nei prossimi mesi il servizio sarà esteso anche in altre stazioni, come Bologna Centrale e Milano Porta Garibaldi, e andrà a integrare altri servizi già presenti tra cui la Sala Blu di RFI per l'assistenza alle persone a ridotta mobilità, le attività di security e controllo degli accessi.

Una nuova attenzione alle esigenze del viaggiatore rientra tra le priorità del Gruppo FS che vede RFI già impegnata in un importante programma di modernizzazione di oltre 500 stazioni, del valore di 5,7 miliardi di euro in 10 anni, finanziati anche con fondi PNRR. Con l'espressa volontà di rendere le stazioni sempre più accessibili, integrate con i territori e in grado di svolgere con efficienza e comodità quel ruolo di cerniera tra diverse modalità di trasporto, all'insegna di una mobilità collettiva e condivisa sempre più attrattiva e sostenibile.



FSNews - 04 febbraio 2023

□ Iscriviti alla [newsletter quotidiana gratuita di FERROVIE.IT](#) per ricevere tutte le mattine le ultime notizie.

□ Unisciti al nostro [canale WhatsApp](#) per aggiornamenti in tempo reale.

Ferrovie.it è dal 1997 il web magazine italiano dedicato alle ferrovie reali ed al modellismo ferroviario. E' vietata la riproduzione, anche parziale, di ogni contenuto del sito senza preventiva autorizzazione scritta della redazione. [Informativa sui cookie](#).

(C) Ferrovie.it - Roma - P.I. 08587411003