

Tavolo: Comunità

Tema: Inclusione

Titolo proposta: Mandato istituzionale per l'help center come referente sociale di stazione

Formalizzare a livello aziendale la necessità strutturale di una funzione quale quella dell'Help Center come referente di tutte le attività sociali che gravitano sugli spazi delle stazioni, se necessario richiedendo un mandato specifico del Ministero delle Finanze.

1. Breve contestualizzazione

Gli Help Center presenti nelle principali stazioni italiane sono attualmente 16. Pur svolgendo un ruolo di coordinamento tra i vari soggetti - pubblici e privati- presenti nelle stazioni (Comuni e relativi assessorati competenti, strutture FS, Terzo settore, Polfer, commercianti, cittadini, ecc), non sempre tale ruolo è riconosciuto formalmente, quanto piuttosto dedotto da una prassi di comportamenti relazionali consolidatasi nel tempo e molto connessi alle sensibilità dei singoli attori. Poiché l'operatività dell'Help Center è direttamente proporzionale all'efficienza della rete in cui è inserito, è necessario intervenire per una maggiore strutturazione e rafforzamento del suo ruolo, definendo formalmente la sua centralità come referente sui temi sociali per tutti gli stakeholder di stazione.

2. Formulazione riposta: positiva

Sulla base di quanto sopra, si conviene pertanto di attribuire agli Help Center un ruolo formale, anche per evitare di legare le attività alla maggiore o minore sensibilità degli stakeholder di stazione.

Un approfondimento su questo tema venne peraltro affrontato col progetto europeo Hope in Stations dove appunto, sulla base dell'esperienza italiana degli Help Center, venne presentata a livello di partenariato europeo la necessità di sviluppare nelle stazioni europee la figura di un referente sociale unico sui temi sociali. Le Ferrovie Francesi a seguito del progetto europeo istituirono, nella Gare du Nord prima e in altre stazioni parigine poi, la figura del referente sociale unico sul modello Help Center italiano. Soprattutto ora quindi che sia a livello nazionale, dove gli Help Center sono in un continuo processo di diffusione, superando nel 2014

i 470.000 interventi, sia per gli esempi europei in atto (un prossimo Help Center verrà aperto a breve in Lussemburgo, poi a Sofia) si ritiene di formalizzare la loro attività di coordinamento mediante la declinazione di apposite linee programmatiche.

Questo processo sarà originato entro giugno 2016 da una nota a firma del Direttore della Direzione Centrale Comunicazione Esterna e Media di FS Holding, per i vertici del Gruppo, per formalizzare il ruolo centrale degli Help Center nella gestione delle problematiche sociali presenti nelle aree ferroviarie, garantendo un'interlocuzione attiva con tutti gli stakeholder di stazione.