

SIC
Evento
informativo
Inventario LDis

Systemaufgaben Kundeninformation

geschaeftsstelle.ski@sbb.ch

www.transportdatamanagement.ch

Agenda

1. Chi e perché
2. DiDok
 - Come funzione
 - Che cosa devo fare
 - Importante
3. sitios
4. AMO

Chi e perché

Simon Freihart, SIC, persona di contatto „accessibilità“

Chi siamo

- Il servizio commerciale «Attività di sistema Informazione alla clientela (SIC/SKI)»
 - Sistemi centrali dell'informazione alla clientela
 - DiDok
 - INFO+
 - CUS
 - Assicurazione della qualità e consulting
 - Assicurazione della qualità dell'Inventario LDis
 - Julia Rieser
 - Simon Freihart
- contatto: ldis.ski@ffs.ch (behig.ski@sbb.ch)

Situazione di partenza LDis – attenersi alle direttive

Principi:

- Persone con disabilità, che sono in grado di utilizzare lo spazio pubblico in autonomia, devono poter utilizzare ugualmente in modo autonomo il trasporto pubblico.
- Se l'autonomia non potesse essere garantita attraverso delle misure tecniche, le imprese del trasporto pubblico realizzerrebbero **l'assistenza necessaria tramite il personale**.
- Le imprese del trasporto pubblico possibilmente renunciano all'obbligo di preiscrizione che valga soltanto per le persone disabili.

Accesso:

- Gli impianti ed i veicoli, che servono ai passeggeri e che sono in stretta relazione funzionale col trasporto pubblico, per le persone con disabili, devono essere in modo sicuro, trovabili, raggiungibili e utilizzabili.
- Per i passeggeri con disabilità, una parte sufficientemente ampia delle aree passeggeri, deve essere accessibile.
- I mezzi di trasporto e i punti di fermata accessibili alle sedie a rotelle di rotelle, debbono essere adeguatamente segnalati nell'orario e nel diagramma reticolare.

→ Simbolo non più ammesso nell'orario

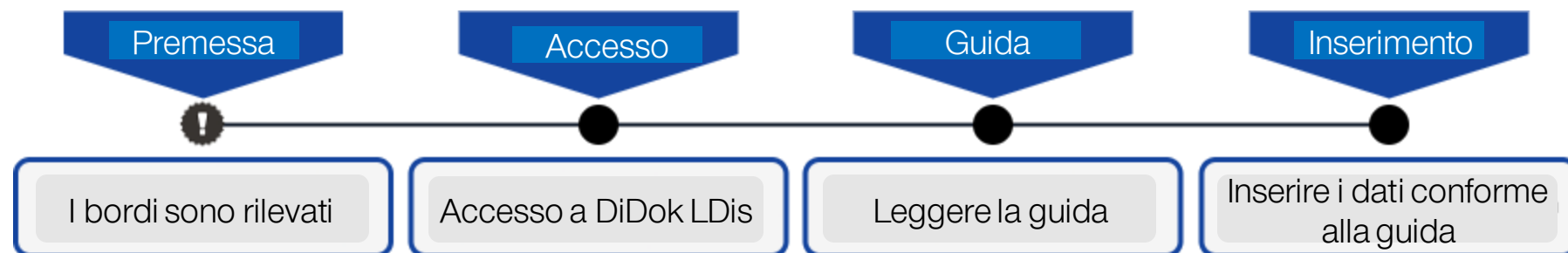
? Nessun'informazione disponibile

DiDok

Judith Bollhalder – SIC DiDok

DiDok – Come funziona

1. Rilevare i dati dei bordi delle fermate
2. Ordinare/adequare l'account DiDok
3. Leggete la guida
4. Inserire i dati LDis



Demo

DiDok – Che cosa devo fare?

- Scegliere il mezzo di trasporto
- Inserire le fermate valide per un periodo a partire da 12 mesi (si consiglia però, di inserire anche quelle con una validità temporale inferiore ai 12 mesi, per una migliore informazione alla clientela)
- Inserire i dati entro il 31 dicembre
- Rilevare i dati
- Leggere la guida
- Inserire i dati manualmente, oppure tramite l'importazione di massa
- Tenere i dati attuali

DiDok – Importante

- Per l'importazione di massa è importante averla pronta per la fine di novembre
- Le informazioni sulle condizioni del bordo devono essere attuali
- Rispettate la guida
- Per le funivie è stata spedita una lettera informativa da parte della federazione Funivie Svizzere

Contatti

- DiDok Website: didok.ch
- Per le domande tecniche: didok@sbb.ch



La piattaforma per le informazioni sull'accessibilità individuale



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung
von Menschen mit Behinderungen EBGB

pro infirmis

Barrierefreie Schweiz
Suisse sans obstacles
Svizzera senza ostacoli



ginto

STIFTUNG
DENK AN MICH

INVENTARIO LDIS

Sitios supporta le aziende di trasporto nell'attuazione della legge sull'uguaglianza dei disabili.

immagini: [pexels.com](https://www.pexels.com)



La nostra offerta

Formazione

Nei nostri corsi di formazione, i dipendenti vengono preparati all'autodichiarazione tramite la piattaforma ginto e sensibilizzati al tema dell'accessibilità.

Servizio di acquisizione dati

I nostri team registrano le informazioni sull'accessibilità delle fermate secondo le specifiche di progetto delle aziende di trasporto direttamente sul posto.

Pubblicazione

I dati raccolti sull'accessibilità delle fermate sono pubblicati su DiDok in conformità ai requisiti dell'inventario LDis.

Progetti

I nostri project manager assicurano l'attuazione tempestiva del progetto e riferiscono regolarmente sullo stato e sui progressi.



APP PER SMARTPHONE

Registrazione semplice sul posto

Con l'applicazione gratuita per smartphone, le informazioni sull'accessibilità possono essere registrate direttamente sul posto. Per ogni luogo, è possibile registrare diverse aree e completarle con immagini.



Esigenze, Personali Valutazione Flessibile

Le esigenze e le limitazioni dei passeggeri sono individuali. La raccolta di criteri oggettivi consente una presentazione individuale delle informazioni sull'accessibilità in una varietà di categorie diverse.



illustrazioni: [storyset.com](https://www.storyset.com)

API - INTERFACCIA

Publicazione di informazioni sull'accessibilità

I dati raccolti sull'accessibilità delle fermate sono pubblicati su DiDok in conformità ai requisiti dell'inventario LDis. Inoltre, le informazioni possono essere condivise con altre piattaforme tramite interfacce di esportazione (API) per raggiungere il maggior numero di persone possibile.





Stazione centrale di Didokingen

Terminal degli autobus

! Parzialmente accessibile

Bordo B



Accesso est

Scale

Details anzeigen +



Accesso a ovest

Ascensore - Rampa

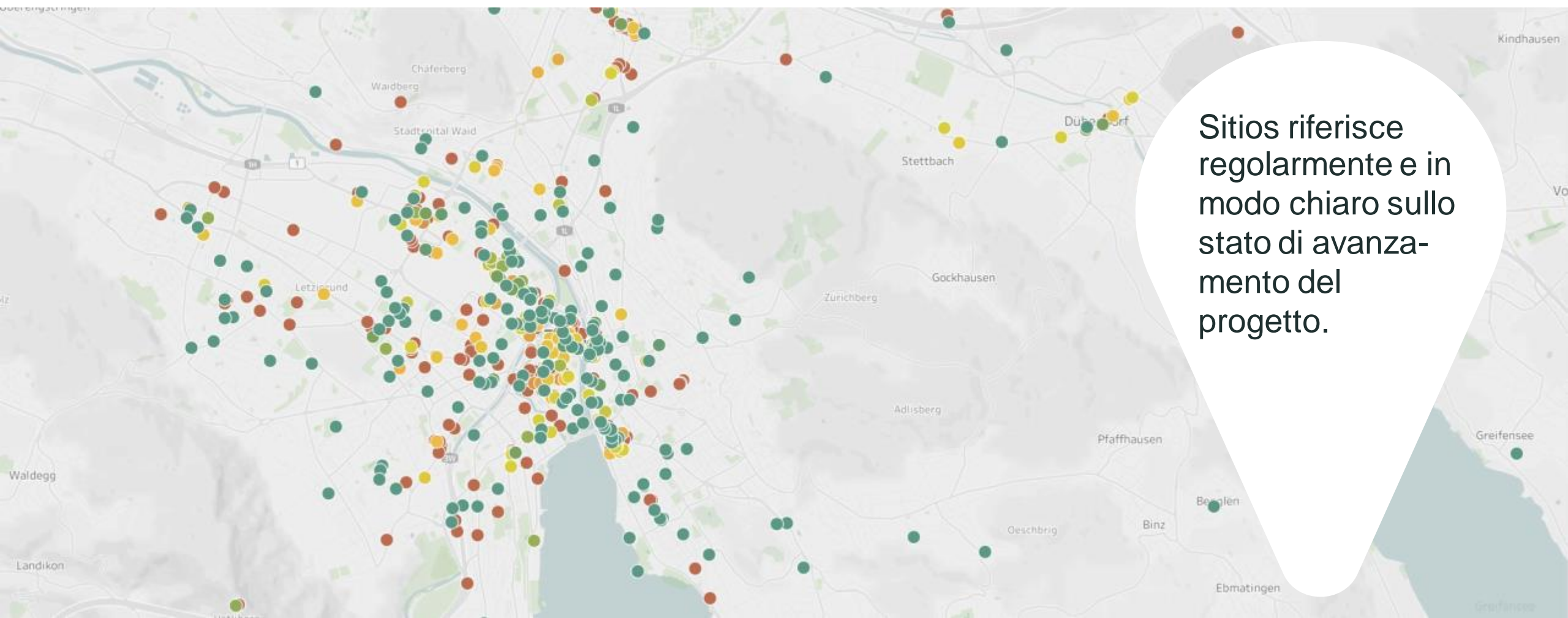
PER LA PIANIFICAZIONE DEL VIAGGIO

Sito web con dettagli

Per tutti gli oggetti registrati, Sitos crea un sito web con informazioni dettagliate sull'accessibilità. Gli utenti ricevono così informazioni adeguate, corrispondenti al loro profilo di esigenze individuali.

TUTTO SOTTO CONTROLLO

Panoramica del progetto



Sitios riferisce
regolarmente e in
modo chiaro sullo
stato di avanza-
mento del
progetto.

La nostra offerta



illustrazioni: [storyset.com](https://www.storyset.com)

	Base	Standard	Pro
Gestione del progetto	✓	✓	✓
Pubblicazione su DiDok	✓	✓	✓
Siti web delle fermate	✓	✓	✓
Formazione	✓	✓	✓
Servizio di registrazione dati		✓	✓
Utilizzo dopo la fine del progetto			✓
Aggiornamenti LDis e API			✓
Criteri propri			✓



CAROL MUGGLI
Responsabile dei progetti



JULIAN HEEB
Responsabile dei prodotti



CRISTOPH INHELDER
Direttore generale



MARCEL BRÄNDLE
Comitato (Ginto)



RENÉ DOBLER
Comitato (FVBS)



**FELICITAS
HUGGENBERGER**
Presidente dell'Associazione
(Pro Infirmis)

UN OBIETTIVO COMUNE

Sitios combina le forze, i mezzi finanziari e le risorse di varie iniziative per sviluppare ulteriormente la fornitura di informazioni sull'accessibilità in modo rapido e sostenibile.



Carol Muggli
Responsabile progetti clienti
carol.muggli@sitios.info

Mobilità assistita (AMO)

Diana Irawan – Responsabile del progetto „Mobilità assistita“

Viaggiare autonomamente come standard.



1. Stazione e materiale rotabile autonomamente utilizzabili

- Salire senza barriere architettoniche riguardo il bordo della fermata, l'altezza del bordo e il materiale rotabile

Standard



2. Bordo di fermata in parte autonomamente utilizzabile

- Salire senza barriere sul materiale rotabile e su una parte del bordo di fermata (curve, rialzi, gobbe di cammello).

- Indicazione del settore esatto per l'accesso

- riguarda soprattutto le ITF



3. Bordo di fermata e/o materiale rotabile non utilizzabile autonomamente

- L'altezza del bordo di fermata oppure il materiale rotabile non permette la salita autonoma

- Soluzione sostitutiva standard con l'assistenza da parte del personale (Mobilift, rampa pieghevole).

- Tutto il TP; Tra le 75'000 e 100'000 richieste di assistenza all'anno



4. Fermata non utilizzabile autonomamente, nessuna soluzione sostitutiva standard (navetta)

- La fermata o il bordo di fermata non è privo/a di barriera

- Offerta di TP alternativa oppure navetta (vale solamente come soluzione temporanea)

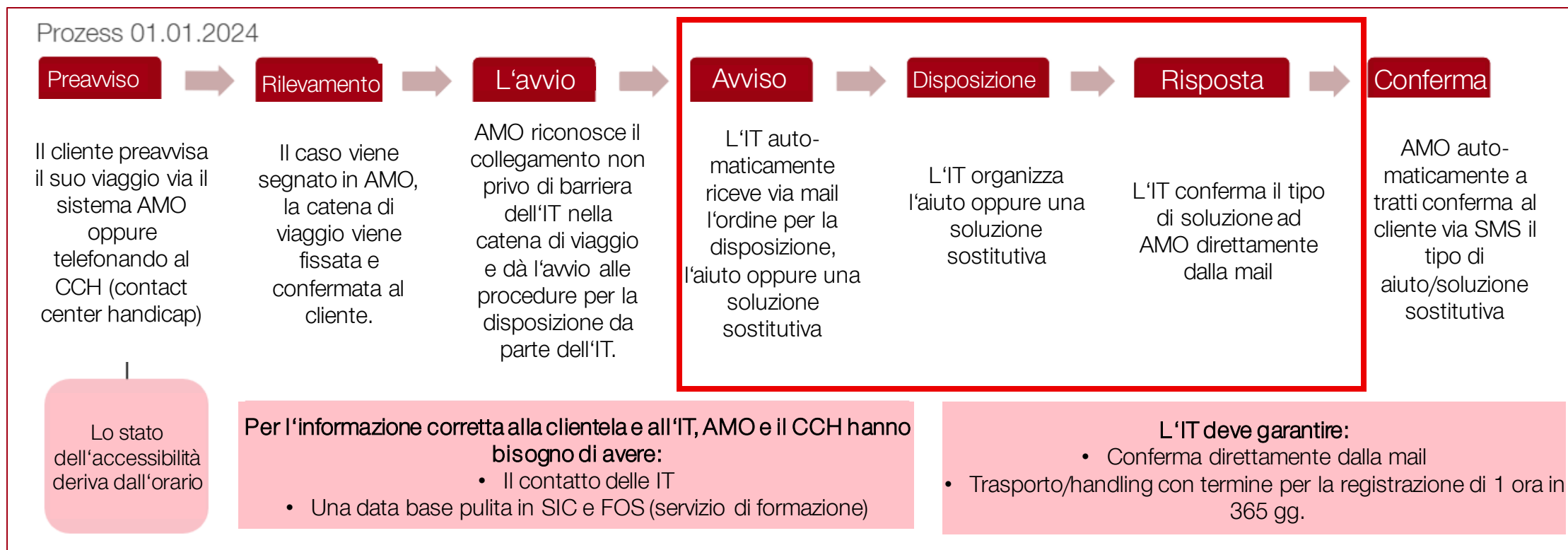
- Migliaia di offerte alternative in totale

- Tra le 6'000 e le 12'000 assistenze all'anno

Processi di comunicazione elettronici AMO – IT (impresa di trasporto) - AMO

Per l'assistenza tramite il personale.

Nessun obbligo di preavviso, a condizione che l'accesso/la salita senza barriere sia indicato/a completamente nell'orario. Un viaggio senza barriera è garantito, senza la necessità di un mezzo ausiliario oppure un'assistenza da parte del personale. Per tutti gli altri collegamenti, il preavviso è obbligatorio. Il processo per i clienti e le IT è illustrato quanto segue:



Navetta: gli appalti pubblici sono stati pubblicati il 12.01.2023 Coordinamento dal 01.01.2024 da parte del Contact Center Handicap.

Riguarda soltanto i punti di fermata senza accessibilità al bordo di fermata.

- L'invito a partecipare è rivolto a tutti i settori. Ogni IT partecipante (24) ha il diritto di iscriversi.
- Ogni IT stipula autonomamente i contratti con i fornitori di servizi (taxi).
- Il coordinamento delle IT partecipanti avviene in tutti i settori attraverso il CCH.
- Il costo del viaggio sarà fatturato dal fornitore del servizio (taxi) direttamente all'indirizzo comunicato dall'IT. Il flusso di informazioni dall'AMO è assicurato.
- I costi di coordinamento sono addebitati alle rispettive IT in base alla fonte.



Un database pulito è la base per i processi informativi ed un'informazione corretta alla clientela.

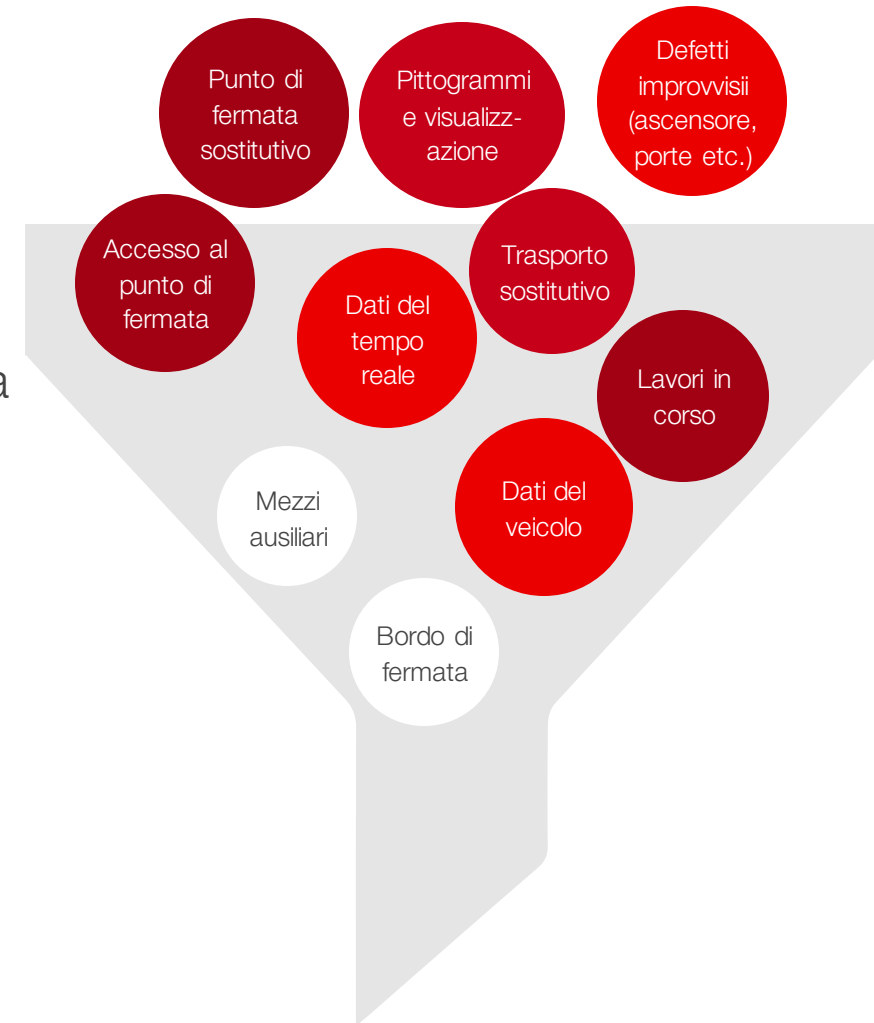
Informazione alla clientela

- Deve essere garantita una corretta visualizzazione dello stato di accessibilità.
- Nuovi simboli per le sedie a rotelle sono stati approvati dalla Commissione dell'informazione alla clientela per l'orario online (navetta e imbarco specifico per settore)

Rilevamento dei dati del settore in SIC (Inventario LDis)

- Il corretto rilevamento dei dati SIC è indispensabile per l'informazione alla clientela, per AMO e il Contact Center Handicap.
- Campi di testo liberi lasciano troppo spazio per l'interpretazione
- Maschera di ingresso diversa ITF / altre IT.
- Immagine navetta nell'orario ed informazioni dettagliate per il Contact Center Handicap per il coordinamento.

Obiettivo: registrazione uniforme da poter utilizzare i dati.



Informazione alla clientela

Obiettivo: L'inventario LDis in Didok deve essere il database per l'informazione alla clientela.



1. Stazione & materiale rotabile autonomamente utilizzabili

i La fermata e i bordi di fermata sono segnati come autonomamente utilizzabili. I dati sul materiale rotabile oppure sul veicolo sono presenti

Strada: rilevamento dell'autonomia a bordo di fermata

F **i** **T** **F** ITF: Rilevamento del materiale rotabile

Dati del tempo reale



2. Bordo di fermata in parte autonomamente utilizzabile

i Le fermate sono segnate come autonomamente utilizzabili. Le parti dei bordi di fermata sono segnate come autonomamente oppure non autonomamente utilizzabili. Dati sul materiale rotabile e sul veicolo presenti.

Strada: non rilevante

F **i** **T** **F** ITF: Il bordo di fermata può essere illustrato soltanto attraverso tutta la sua lunghezza.



3. Bordo di fermata e/o materiale rotabile non utilizzabile

i I bordi di fermata sono segnati come non autonomamente utilizzabili e/o il materiale rotabile oppure i dati del veicolo sono segnati come a pianale ribassato.

Strada: informazione sull'assistenza e rerouting.

F **i** **T** **F** ITF: scelta individuale tra i tipi di assistenza



4. Fermata autonomamente non utilizzabile, nessuna soluzione sostitutiva «standard» (navetta)

- L'accessibilità alla fermata oppure al bordo di fermata non è privo di barriere.

F **i** **T** **F** Strada: Inserimento dell'offerta TP alternativa non possibile.

ITF: inserimento dell'offerta TP alternativa possibile.

Non può essere inserito dove il cliente va trasportato, ecc.

Attualmente mancano un database strutturato ed esigenze di qualità più rigide.

- Inserimento di dettagli su navetta e bordo di fermata
- Possibilmente meno testo libero e più scelta a forma di dropdown
- Lo stesso contenuto nella fermata di strada come nella stazione
- Regolamento lingua

- Cantieri anche a tempo inferiore ai 12 mesi
- Blocchi per eventi
- Attualizzazione / assicurazione della qualità

Novità: Gli appalti pubblici sono stati ritirati il 12 aprile '23

Servizi di trasporto senza barriere: si passa alla trattativa privata | SBB News

Sul sito web di Alliance SwissPass trovate ulteriori informazioni.

Alliance SwissPass informazioni LDis

Abbreviazioni

Italiano

AMO - Mobilità assistita

CCH – contact center handicap

FOS – Servizio di formazione

IT – Impresa di trasporto

ITF – Impresa di trasporto ferroviaria

SIC - Servizio commerciale Attività di sistema
Informazione alla clientela

Tedesco

AMO – Assistierte Mobilität

CCH – Contact Center Handicap

FOS - Formationservice

TU – Transportunternehmen

EVU – Eisenbahnverkehrsunternehmen

SKI – Systemaufgaben Kundeninformation