

Gruppo aziendale

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Rapporto di gestione / Ferrovie federali svizzere**

Band (Jahr): - **(2002)**

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Prestazioni da record ma risultato d'esercizio scarso.

Il gruppo FFS chiude l'anno 2002 con un utile d'esercizio di 11 milioni e un disavanzo del gruppo di 12 milioni di franchi. Gli accantonamenti elevati per la Cassa pensioni FFS e le ripercussioni del rallentamento congiunturale sul traffico merci hanno impedito di conseguire un buon risultato. Grazie ai successi ottenuti con l'Expo, le FFS hanno denotato prestazioni e ricavi da primato, che hanno fatto da contrappeso positivo.

15

La congiuntura e la Cassa pensioni FFS incidono sulla situazione finanziaria.

Il gruppo FFS ha chiuso i conti del 2002 con un risultato decisamente peggiore di quello dell'anno precedente. A spese d'esercizio per un importo di 6,130 miliardi (l'anno prima 5,786 miliardi) ha corrisposto un ricavo d'esercizio di 6,324 miliardi di franchi (l'anno precedente 6,031 miliardi). Il risultato d'esercizio che ne conseguì, di 194 milioni di franchi, si ridusse a 11 milioni di franchi a causa degli accantonamenti per la Cassa pensioni FFS (l'anno prima furono 246 milioni). L'utile prima di versare gli interessi e pagare le imposte (EBIT) è scemato nello stesso periodo da 452 milioni di franchi a 122 milioni. Il deficit del gruppo è assommato a 12 milioni di franchi, mentre l'anno prima l'utile d'esercizio fu di 314 milioni di franchi.

Tre sono i motivi principali ai quali imputare questo risultato e la forte oscillazione rispetto all'anno precedente:

- La necessità di un urgente risanamento della Cassa pensioni FFS, dovuta all'evoluzione sfavorevole dei mercati finanziari. Il basso grado di copertura dell'80,5 per cento ha fra l'altro costretto le FFS a prevedere, nel conto 2002, accantonamenti per 183 milioni di franchi (si veda alla pagina 23 il capitolo dedicato alla Cassa pensioni).
- La perdurante congiuntura debole e le lunghe interruzioni d'esercizio hanno prodotto un forte calo del traffico, con conseguente diminuzione dei ricavi per la FFS Cargo. Il segmento del traffico merci ha così patito, per l'anno in esame, una perdita di 96,1 milioni di franchi (l'anno precedente sono stati 68 milioni).

Quote delle Divisioni al risultato del gruppo.

Il traffico viaggiatori ha profittato nel 2002 degli introiti supplementari provenienti dall'Expo, mentre il traffico merci ebbe molto a soffrire della recessione economica e delle lunghe interruzioni della tratta.

in mio di CHF	2002	2001
Traffico viaggiatori	113,7	80,4
Traffico merci	-96,1	-68,0
Infrastruttura	106,5	130,1
Settori centrali	-136,4	171,9
risultato complessivo	-12,0	314,1

– Gli speciali fattori positivi hanno influito in misura meno incisiva di quanto non sia stato il caso l'anno prima. Mentre nel 2001 fu possibile di contabilizzare 117 milioni di franchi quale ricavato supplementare proveniente dalla vendita di una parte delle quote Sunrise, nel 2002 la vendita di un pacchetto minore Sunrise apportò solamente 59 milioni di franchi.

Senza considerare l'influsso particolare risultante dall'accantonamento FER 16 per la Cassa pensioni, il gruppo FFS ha realizzato nel 2002 un utile di 171 milioni di franchi (l'anno prima furono 314 milioni). Se dovessimo togliere dai conti economici degli ultimi due anni anche tutti gli altri effetti particolari di spicco, potremmo a giusto titolo affermare che le FFS hanno conseguito, nell'anno d'esercizio 2002, un utile di gruppo di 128 milioni di franchi, posizionandosi così ben oltre il risultato conseguito l'anno prima, cioè 76 milioni di franchi. A prescindere da tutti i fattori speciali è emerso per il 2002, a livello di risultato d'esercizio, un utile di 215 milioni di franchi che si contrappone a un risultato per l'anno precedente di 246 milioni di franchi.

Il ricavo dei traffici, consolidato, assommò a 2,917 miliardi di franchi (anno precedente: 2,920 miliardi) rimanendo così praticamente immutato. Mentre il ricavo dei traffici viaggiatori ha denotato un incremento del 4,8 per cento, il traffico merci ha fatto registrare una regressione del 6,1 per cento, da imputare alla cattiva situazione congiunturale presente in Europa e alle interruzioni occorse lungo l'asse nord-sud. Durante l'anno in esame fu generalmente possibile vendere prestazioni d'esercizio in misura minore della quantità prevista.

Nel 2002, la Divisione Viaggiatori ha profittato in vasta misura della forte domanda proveniente dai passeggeri diretti all'Expo (si veda il grafico alla pagina 25). Il fatto che il 61 per cento dei visitatori dell'Expo abbia scelto la ferrovia per arrivarvi ha comportato, da un lato, il lievitare della cifra d'affari e del ricavato e, d'altro canto, maggiori spese. Nel 2002, l'utile conseguito con il traffico viaggiatori è aumentato complessivamente di 33,3 milioni di franchi, elevandosi a quota 114 milioni di franchi (+41,4 per cento).

Traffico merci e Infrastruttura hanno invece chiuso i loro conti con risultati peggiori di quelli raggiunti l'anno prima. A causa dell'andamento congiunturale negativo, la perdita subita dal traffico merci crebbe di 28 milioni di franchi, arrivando a 96 milioni (+41,3 per cento). Per quel che concerne il risultato d'esercizio, fu possibile contenere il deficit a 72 milioni di franchi, dunque entro i limiti dell'anno precedente, grazie alle misure attuate per ridurre i costi.

All'Infrastruttura, l'utile annuo consolidato di 130 milioni di franchi si è ridotto a 107 milioni di franchi, diminuendo dunque del 18,1 per cento. I ricavi delle tracce d'orario sono scemati sia poiché la domanda per il traffico merci è diminuita, sia per la riduzione dei prezzi dovuta ai costi per l'energia più bassi.

Gli obiettivi fissati dal proprietario sono stati conseguiti.

Le FFS sono riuscite a raggiungere per la massima parte gli obiettivi loro fissati dalla Confederazione per l'anno 2002 e, per il resto, perfino a oltrepassarli. Benché la crescita produttiva sia proceduta a rilento, facendo registrare un aumento dell'1,3 per cento, modesta a causa del crollo del traffico merci, la crescita annua media del 5 per cento a partire dal 1998 è conforme alle esigenze poste dalla Confederazione. Le norme in fatto di puntualità, soddisfazione della clientela e sicurezza sono state in massima parte conseguite, se non perfino superate.

L'anno scorso, le prestazioni versate dalla Confederazione per l'esercizio e l'infrastruttura dei binari sono aumentate, arrivando alla somma di 1307 milioni. Responsabile è stata la crescente attivazione di impianti per la 1^a tappa di Ferrovia 2000. Anche l'anno scorso si poté pervenire al fine di sgravare ancora finanziariamente i pubblici poteri nel quadro delle indennizzi che essi sono tenuti a corrispondere. Durante l'anno passato, le FFS hanno fornito alla Confederazione e ai Cantoni, ancora una volta, più prestazioni chiedendo meno soldi: gli indennizzi pagati per ogni treno-chilometro del traffico regionale sono diminuiti del 3,7 per cento rispetto all'anno precedente. Mentre gli indennizzi (incl. la partecipazione ZVV proporzionale ai vantaggi) si sono abbassati di 2 milioni, assestandosi a 537 milioni di franchi, i treni-chilometro percorsi nel traffico regionale sono aumentati del 3,4 per cento.

Il totale di bilancio si è elevato l'anno scorso di 236 milioni di franchi, pervenendo a 28,783 miliardi di franchi. La quota di capitale proprio fu del 40,4 per cento. L'indebitamento netto è cresciuto, nel periodo d'esercizio, di 1126 milioni di franchi, arrivando a 9335 milioni di franchi. Se da un canto l'aumento trova giustificazione nel fatto di aver dovuto assumere mezzi per realizzare la 1^a tappa di Ferrovia 2000, dall'altro lo si comprende considerando l'aumento degli obblighi di leasing nella misura di 550 milioni di franchi per acquistare nuovi treni ad assetto variabile. Maggiori impegni bancari contratti a lungo termine dalle società di partecipazione consolidate Turbo AG e Kraftwerk Amsteg AG, hanno pure contribuito a elevare l'indebitamento netto.

Evoluzioni contraddittorie del mercato.

Traffico viaggiatori sulla via dei primati.

I mercati nei quali le FFS operano evolvono parzialmente in modo contrastante. Mercè soprattutto l'Expo, senza peraltro dimenticare i provvedimenti tariffari e un generale aumento della domanda, il traffico viaggiatori ha potuto viepiù migliorare il buon risultato già conseguito l'anno prima. Il ricavo consolidato dei traffici si è accresciuto da 1,714 a 1,797 miliardi di franchi (+4,8 per cento). I treni viaggiatori-chilometro hanno avuto un incremento del 3,5 per cento elevandosi a 105 milioni di chilometri. È stata la clientela a chiedere a gran voce di avere una tale offerta: il numero delle persone trasportate aumentò del 5,3 per cento, arrivando a 320 milioni, mentre i viaggiatori-chilometro si accrebbero del 6,6 per cento conseguendo la cifra record di 14,25 miliardi. Anche nell'importante branca dei clienti fissi, il traffico dei viaggiatori è riuscito a mantenere le posizioni acquisite, a dispetto della debolezza congiunturale e della recessione dei consumi (si veda, a questo proposito, il grafico riprodotto alla pagina 26). I ricavi sono aumentati, sia per gli abbonamenti metà-prezzo, sia per gli abbonamenti generali; per i metà-prezzo del 7,5 per cento, arrivando a 139 milioni di franchi e, per gli AG, di 29 milioni, raggiungendo i 365 milioni di franchi. Al traffico viaggiatori è pure riuscito di posare, per così dire, una pietra miliare sulla via strategica che porta a esercire linee ferroviarie regionali che valicano i confini nazionali. Essendosi aggiudicate il bando di concorso per esercire la ferrovia regionale nella zona confinaria tedesca del Wiesental, le FFS gestiranno dal 2003, per la prima volta, un tratto ferroviario sito all'estero. Inoltre, nel 2002, il traffico viaggiatori, quello merci e la relativa infrastruttura della Mittelthurgaubahn (MThB), che navigava in cattive acque finanziarie, sono stati incorporati nella Turbo AG, società consociata alle FFS.

Il traffico merci si trova veramente a malpartito.

Sull'asse nord-sud, il traffico merci non ne vuol più sapere di confini. Ecco il motivo per il quale FFS Cargo ha intrapreso nel 2002 importanti passi strategici. Al nord con la messa in servizio della tedesca Swiss Rail Cargo Köln, società consociata; al sud, con la decisione di creare la Swiss Rail Cargo Italy, una propria società di produzione. Queste risoluzioni sono state prese in un momento economicamente debole.

Interruzioni della tratta al sud, durate parecchie settimane, hanno ostacolato lo scorso anno il traffico di transito, causando così perdite finanziarie che poterono essere

valutate tra i 20 e i 30 milioni di franchi. Con 9,73 miliardi di tonnellate-chilometro (l'anno prima 10,5 miliardi) e 54,9 milioni di tonnellate trasportate (l'anno precedente, 59 milioni di tonnellate) la FFS Cargo è stata costretta ad assumere nel bilancio delle prestazioni un sensibile calo dei trasporti, nella misura del 7,6 per cento. Il traffico FFS attraverso le Alpi è diminuito complessivamente del 10 per cento. Ne è stato soprattutto colpito il traffico a carri completi (-17,4 per cento). Mentre il traffico interno è salito del 3,2 per cento, gli altri traffici hanno fatto registrare valori minori: quello in transito (-11,8 per cento), d'esportazione (-21,3 per cento) e d'importazione (-6,7 per cento). Se ne veda il grafico alla pagina 33. Il ricavo consolidato del traffico merci si è dunque ridotto, durante l'esercizio preso in esame, da 1,049 miliardi di franchi a 985 milioni (-6,1 per cento).

L'infrastruttura è sulla dirittura d'arrivo della 1ª tappa di Ferrovia 2000.

L'anno scorso, l'estensione dell'offerta ha comportato per Infrastruttura una maggiore sollecitazione della rete. Nel 2002 sono stati percorsi sulla rete FFS a scartamento normale 135,5 milioni di treni-chilometro, ovvero il 2 per cento in più dell'anno precedente. L'utilizzazione delle tracce d'orario per i treni viaggiatori FFS si è elevata del 2,6 per cento, mentre i treni merci-chilometro di FFS Cargo sono regrediti del 4,6 per cento. È di nuovo aumentata, l'anno passato, l'utilizzazione di tracce d'orario da parte di altre imprese di trasporto concessionarie. Le tracce-chilometro impegnate da terzi sono lievitate nel traffico viaggiatori del 15,3 per cento e del 68,5 per cento per il traffico merci, anche se a basso livello (si veda, a questo proposito, la rappresentazione grafica alla pagina 39). L'attenzione dell'Infrastruttura è rivolta all'attuazione della 1ª tappa di Ferrovia 2000 con, in parte, aperture al traffico di tratti ferroviari. L'avvio dell'esercizio pilota per la segnaletica in cabina di guida del macchinista sulla tratta Zofingen-Sempach-Neuenkirch, con il nuovo sistema europeo di segnalazione e di protezione dei treni, è stato irto di difficoltà. Le perturbazioni, all'inizio numerose, poterono essere ridotte a fine anno del 90 per cento (si veda il grafico a pagina 42). A causa delle difficoltà incontrate le FFS decisero, nel mese di dicembre, d'installare sul nuovo tronco di linea Mattstetten-Rothrist, parallelamente alla nuova tecnologia, un sistema di sicurezza convenzionale a mo' di livello di sicurezza.

Le FFS collocano gli apprendisti in un'associazione per la formazione.

La media dell'organico della FFS SA e di FFS Cargo ammontava lo scorso anno a 27 767 persone occupate a tempo pieno, cioè 380 in più dell'anno precedente (allora erano 27 387). Facendo questo raffronto bisogna considerare il fatto che nel corso del 2001 la polizia ferroviaria è stata estromessa e che in data 1° gennaio 2002 le apprendiste e gli apprendisti per le professioni UFFT, amministrazione dei tirocini compresa, sono passati all'associazione per la formazione «login». L'associazione per la formazione «login» è sostenuta dalle FFS e dalla BLS e punta, oltre che sulla formazione specificamente professionale, sulle competenze sociali e aziendali degli apprendisti, beninteso d'ambo i sessi. Le persone che si stanno istruendo assumono ben presto, all'interno di ditte che formano apprendisti (Junior-Business-Team) responsabilità aziendali. Lo scorso anno si è dato vita a 20 di questi team. A due è stata affidata la conduzione di stazioni ferroviarie, sotto la guida di persone esperte del ramo.

Nel quadro della nuova collaborazione definita con la BLS, l'anno scorso 59 persone sono passate alle FFS, e 7 alla BLS. Il 1° gennaio 2003 la BLS ha inoltre assunto dalle FFS la manutenzione dei veicoli a Berna, annoverando così tra le proprie file 104 persone in più, fra collaboratrici e collaboratori. Dopo la liquidazione, divenuta inaspettatamente necessaria, della ferrovia Mittelthurgaubahn (MThB) le FFS hanno creato con la massima celerità prospettive professionali per il personale coinvolto. 56 persone sono passate alle FFS e 154 alla Turbo AG, una società consociata delle FFS che ha cominciato la propria attività nel dicembre del 2002. La liquidazione posta in essere non ha così comportato nessun licenziamento.

In virtù del contratto collettivo di lavoro (CCL) le FFS rinunciarono a pronunciare disdette per motivi economici cercando, anche durante l'anno trascorso, nuove vie d'occupazione e di reintegrazione. Con vari programmi, l'azienda si prodigò in favore di quelle collaboratrici e di quei collaboratori che, a causa di cambiamenti sopravvenuti all'interno dell'azienda o per ragioni legate al loro stato di salute, avevano perduto il posto di lavoro. Le FFS sostennero circa 190 persone nell'ambito del nuovo orientamento professionale, investendo all'uopo più di 18 milioni di franchi. In primavera prese avvio il Service-Center «anyway-solutions», il cui scopo consiste nel creare posti di lavoro durevoli per collaboratrici e collaboratori impediti nello svolgere una normale attività occupazionale.

A metà giugno del 2002, a Olten, il primo team di lavoro cominciò l'attività. Entro la fine del 2003 seguiranno, in Ticino e nella Svizzera romanda, altre filiali di «anyway-solutions».

Sviluppare ulteriormente il CCL.

Il CCL garantisce, all'interno dell'azienda, la stabilità e la sicurezza necessarie al personale. Di comune accordo con i sindacati le FFS hanno dato inizio, l'anno passato, allo sviluppo ulteriore del contratto. Lo scopo che ci si prefigge di raggiungere è quello di eliminare gli attuali punti deboli e di rafforzare ancora di più la posizione che le FFS già occupano sul mercato del lavoro e dei trasporti. Con lo sviluppo ulteriore verrà pure introdotto un nuovo sistema per i salari, adeguato alle nuove circostanze e più trasparente. La partecipazione del personale alle sorti dell'azienda si è affermata in misura ancora maggiore, estendendosi su tutta la superficie. Nel 2002, le Commissioni del personale sono state coinvolte in numerosi progetti. Riguardo alle trattative salariali intercorse nel 2002 va sottolineato il fatto che le FFS si accordarono con i partner sociali per aumentare la massa salariale del 2,3 per cento, il che equivale ad averne elevato di 48 milioni di franchi il volume, e ciò malgrado la difficile situazione economica.

Durante l'anno trascorso le FFS hanno investito 6,7 milioni di franchi per migliorare la ristorazione del personale. Altri 970 000 franchi furono spesi dall'azienda per rinnovare i ristoranti del personale. Si è pure continuato sulla strada intesa ad ammodernare i vani nei quali il personale sosta. Sono, entrambi, compiti emersi dalle ultime inchieste condotte al riguardo della soddisfazione esternata dal personale, in occasione delle quali gli interpellati hanno espresso il desiderio di avere locali più moderni e attrattivi dove poter sostare e rifocillarsi.

La quota delle donne attive alle FFS ha raggiunto in media nel 2002, calcolata secondo le persone, l'11,66 per cento oltrepassando così, sia pure di poco, l'obiettivo che si voleva conseguire. Le FFS intendono comunque accrescere ancora la quota femminile. A tal fine sono necessari altri sforzi. Dal 1° gennaio 2002 le FFS si prodigano affinché i figli possano essere accuditi fuori della famiglia. L'offerta spazia dalla consulenza al sostegno finanziario prestato alle famiglie monoparentali e ai genitori con basso reddito. A Basilea, Berna, Bienne e Losanna sono inoltre stati riservati posti in asili nido. Altri ne seguiranno, quest'anno.

Bonus Expo per collaboratrici e collaboratori.

Le collaboratrici e i collaboratori delle FFS hanno contribuito fattivamente al successo dell'Expo. Le FFS ne hanno riconosciuto i meriti, distribuendo perciò loro il premio di cinque milioni, concordato con la Commissione del personale (CoPe).

Si potrà fare ancora di più per l'ambiente.

Le FFS rispettano l'ambiente. Esse si sono prodigate anche durante l'anno passato per ridurre ulteriormente e in maniera sensibile l'inquinamento dell'ambiente*, al fine di sfruttare al meglio gli innegabili vantaggi che esse hanno sugli altri vettori. Nel 2002 le FFS hanno portato avanti i due grandi progetti ambientali in corso: il risanamento antifonico e quello dei siti contaminati. Quale base per risanare i siti contaminati sono stati eseguiti 2726 esami preliminari. Per lottare contro i rumori furono modificate 564 carrozze viaggiatori ed eretti 17 chilometri di pareti protettive. Il risanamento antirumore dei carri merci è stato preparato in modo da poter procedere alle necessarie modifiche dal 2004.

Essendo un'azienda che consuma molta energia, le FFS possono profittare di un'elevata efficienza energetica e di un'ampia quota di energia rinnovabile. Si sta pianificando un programma concepito nel quadro del progetto «Energia-Svizzera» promosso dalla Confederazione. L'anno scorso le FFS produssero l'87,2 per cento della corrente necessaria alla trazione dei treni ricorrendo alle proprie forze idriche. Le FFS si procacciarono sul mercato la rimanente corrente di cui ebbero bisogno (carbone, energia idraulica, energia nucleare).

Il numero di infortuni è di nuovo calato.

Le FFS si preoccupano, con un management della sicurezza intersettoriale e valutando centralmente i rischi, che il livello di sicurezza perduri e venga persino migliorato, laddove ciò sia fattibile. L'Expo e altre manifestazioni hanno messo a dura prova, l'anno scorso, le capacità e l'efficienza delle FFS. Malgrado gli eventi di vasta portata e l'aumento delle prestazioni, il livello di sicurezza è rimasto, nel complesso, stabile. Con una nuova diminuzione degli infortuni sul lavoro che ha sfiorato il 6 per cento è stato possibile per la prima volta di conseguire con il livello di 4,9, avendo peraltro già una quota di sicurezza sul lavoro assai elevata, meno di 5 infortuni in un anno e per ogni 100 persone (si veda il grafico alla pagina 21).

Non si è purtroppo potuto interrompere, nel 2002, la tendenza all'aumento crescente delle molestie e delle aggressioni verbali e corporali ai danni del personale e della clientela. Durante il passato anno sono perciò stati decisi e avviati provvedimenti che, quest'anno, andranno convenientemente attuati:

- Presenza di capitreno nel comprensorio della Comunità dei trasporti di Zurigo e di agenti di scorta ai treni della S-Bahn a partire dalle ore 21 e sino alla fine del servizio;
- Due persone addette alla scorta della maggior parte dei convogli del traffico a lunga percorrenza, a partire dalle ore 20;
- Impiego rafforzato di personale specializzato nei problemi pertinenti alla sicurezza e di agenti della polizia ferroviaria;
- Introduzione di carrozze accompagnate, punti d'incontro sulla rete della S-Bahn di Zurigo;
- Attivazione, a mo' di test, del sistema di videosorveglianza nel traffico regionale nel comprensorio del Lemano e sulla tratta Olten-Basilea-Delémont.

La sicurezza nell'ambito delle manovre e quella da garantire nelle gallerie sono inoltre stati punti cruciali nel lavoro svolto all'insegna, per l'appunto, di una maggiore sicurezza. Ecco il motivo che ci ha spinti a continuare le opere di miglioramento già iniziate nel 1998, e quelle intese a potenziare le misure atte a salvarsi da soli trovandosi in galleria (p. es. vie di fuga, corrimano, illuminazione lungo il camminamento e segnaletica).

* Per avere maggiori informazioni si consulti il rapporto sull'ambiente 00/01: www.ffs.ch/ambiente

Sempre meno infortuni professionali.

Nel 2002 è stato di nuovo possibile migliorare alle FFS il già alto livello di sicurezza al posto di lavoro. La quantità di infortuni professionali si è per es. ridotta a 4,9 per ogni 100 persone.

Quantità di infortuni professionali per ogni 100 persone.



Dopo alcuni fatti gravi successi negli ultimi due anni, il processo per le manovre è stato accuratamente analizzato, dando il via all'attuazione delle misure che si impongono. Ne fanno parte la selezione uniforme del personale, i miglioramenti apportati all'assistenza e alla formazione, la motivazione ottenuta impostando in comune le problematiche e affidando responsabilità e competenze al team, attivando una disciplina appropriata dell'uso della radio e attuando misure ergonomiche qualora il corpo sia continuamente sollecitato.

Si investe in una nuova piattaforma informatica.

Lo scorso mese di agosto, le FFS hanno autorizzato la spesa di 72 milioni di franchi per OPUS, la nuova piattaforma informatica standardizzata, con la quale tutti gli utenti avranno a disposizione moderni software di base. Contemporaneamente si dirà addio al vecchio sistema operativo OS/2. Per l'avvenire, le procedure da compiere nel supporto diverranno molto più semplici. Il rinnovo della piattaforma informatica consente la trasparenza dei costi, diminuendo quelli d'esercizio. Si prevede di porre in essere la nuova piattaforma, a livello di tutta l'azienda, entro la fine del 2003. Con OPUS circa 15 000 persone, fra collaboratrici e collaboratori delle FFS, potranno disporre di una piattaforma informatica standard per l'intera azienda, facile da utilizzare.

Grande attenzione prestata all'anno del giubileo.

Nel 2002, la Comunicazione FFS si è prodigata nel pianificare e realizzare i festeggiamenti per i 100 anni di vita dell'azienda. Due sono stati i punti cruciali che hanno caratterizzato la serata del sabato consacrata al grande spettacolo d'intrattenimento «Happy Birthday FFS» e la trasmissione dal vivo, durata ben 17 ore, «Una giornata alle FFS». Le due trasmissioni, assai seguite, furono prodotte dall'emittente della Svizzera tedesca SF DRS e parzialmente riprese dalle televisioni della Svizzera romanda e della Svizzera italiana. L'anno scorso è stato pure contraddistinto dal consolidamento e dall'aumento di valore del marchio FFS. Il modo nel quale apparire e presentarsi al pubblico diventa sempre più sistematico e uniforme. Ne è l'espressione esemplare il progetto Facelifting per le stazioni regionali. Fu possibile mantenere a un alto livello e potenziare l'efficacia dei valori che le FFS veicolano con l'immagine che proiettano all'esterno e che l'istituto per ricerche di mercato IHA-GfK rileva di anno in anno. La stima che il pubblico nutre per le FFS si è accresciuta, poiché l'azienda ha saputo dimostrarsi degna della fiducia in lei riposta e offerente di buoni posti di lavoro. Le FFS sono inoltre reputate un'azienda tipicamente svizzera, simpatica e rispettosa dell'ambiente.