

## Trenord sbarcherà su Facebook

**Pubblicato:** Venerdì 16 Novembre 2012



**Una piattaforma Facebook dedicata ai pendolari di Trenord**, seguita da operatori dell'azienda dedicati all'informazione online: è questa la bella notizia che il responsabile della comunicazione di Trenord **Paolo Garavaglia** ha dato nel corso del workshop dedicato ai pendolari in GlocalNews.

Un workshop partito dall'attualità – il guasto a Milano della linea alla stazione di porta vittoria, avvenuto questa mattina, che ha di fatto bloccato la circolazione dei pendolari del Passante ferroviario milanese e della linea che va da Varese a Treviglio – e che aveva il significativo titolo: “Pendolari di tutto il mondo unitevi. Twitter, strumenti di comunicazione, il viaggio e l'odissea di ogni giorno”, condotto dal giornalista di Varesenews **Roberto Morandi**. E non poteva che essere così, visto che la portata dei disagi di questo guasto è stata comunicata innanzitutto da **twitter**, ed è poi rimbalzata su facebook.



«L'uso di twitter ha messo in relazione una comunità che si confronta quotidianamente – ha spiegato **Marianna Bruschi**, giornalista della provincia pavese che da anni svolge un meritorio lavoro di informazione per i pendolari – che è immediato ed efficace in momenti di disagio, ma permette anche la creazione di una comunità positiva: c'è chi con **#trenipv** mostra la foto del panorama dal finestrino, e chi si scambia opinioni sui libri che leggono».

Quello dei pendolari è un mondo che coinvolge profondamente e quotidianamente la vita di milioni di noi: «Noi trasportiamo storie, non utenti. Portiamo sui treni quelli che sono stati lasciati dalla fidanzata,

che stanno perdendo il lavoro, che hanno problemi o felicità in casa – appunta **Paolo Garavaglia**, direttore della comunicazione di Trenord -. La domanda in questo contesto è: come possiamo processare la comunicazione? Prima ancora dell'arrivo di twitter, abbiamo assoldato persone che sapessero tradurre il “**linguaggio della ferrovia**”: prendendo 15 capitreno laureati in argomenti di comunicazione, li abbiamo fatti scendere dal treno e li abbiamo messi nell'ufficio comunicazione».

Una comunicazione che è profondamente cambiata negli ultimi anni, proprio a causa della comunicazione on line veicolata dagli smartphones: «I nuovi strumenti internet fanno ripensare alla propria attività nel bene e nel male – sottolinea **Raffaele Cattaneo**, fino a pochi giorni fa assessore ai trasporti della regione Lombardia – twitter, innanzitutto, fornisce un feedback del proprio lavoro praticamente in tempo reale, come non è mai avvenuto prima: ma bisogna stare attenti, perchè questo accorciare le distanze rischia di pretendere risposte impossibili».

Ma la comunicazione in tempo reale non è ancora, e non può essere solo twitter: «Va tenuto conto un dato importante, che il digital divide in Italia è ancora altissimo – sottolinea **Luca Viscardi**, direttore di Radio Number One, la più grande del Nord Italia -. La radio raggiunge ancora l'84 per cento della popolazione, quindi noi riusciamo ancora ad affiancare l'informazione istituzionale in tempo reale sugli spostamenti, che è l'informazione più difficile. Si può però imparare dall'estero: a san francisco ci sono sensori ad ogni angolo che monitorano il flusso di traffico nei vari punti della città, cosa che da noi non succede se non per la cintura di Milano. In questo campo facebook e twitter non sono ancora riusciti ad essere abbastanza efficienti».

**Redazione VareseNews**

[redazione@varesenews.it](mailto:redazione@varesenews.it)