



## Piano della Performance Anno 2017

### Indice

1. Introduzione .....	pag.	1
2. Descrizione dell'area di gestione strategica .....	pag.	2
3. Analisi del contesto (esterno/interno) .....	pag.	2
4. Obiettivi strategici .....	pag.	2
5. Priorità di sviluppo .....	pag.	4
6. Prestazioni .....	pag.	7

### 1. Introduzione

Il Piano della Performance è un documento programmatico con orizzonte temporale triennale previsto dall'art. 10 c. 1 del Decreto Legislativo n. 150/2009, al fine di assicurare qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance di una struttura pubblica.

Il presente Piano della Performance, relativo all'Agenzia provinciale per la mobilità, viene redatto in riferimento all'anno 2017 in quanto sono in corso riflessioni in merito al futuro dell'Ente in seguito a quanto riorganizzato con la legge provinciale 23 novembre 2015, n. 15 "Mobilità pubblica".

L'Agenzia provinciale per la mobilità è un Ente strumentale della Provincia Autonoma di Bolzano ed è stato istituito con delibera della Giunta provinciale n. 4686 del 09.12.2008. Lo Statuto, approvato con il medesimo atto, è stato successivamente integrato con delibera della Giunta provinciale n. 2095 del 30.12.2011.

### 2. Descrizione dell'area di gestione strategica

L'Agenzia è un soggetto giuridico di diritto pubblico e, nell'ambito delle direttive strategiche della Giunta provinciale, sostiene la Ripartizione Mobilità dal punto di vista tecnico e amministrativo per le seguenti attività:

- Supporto per la pianificazione dei servizi del trasporto pubblico locale;
- Informazione agli utenti;
- Comunicazione e marketing;
- Vigilanza del trasporto pubblico locale;
- Mobility management.

L'ambito di competenza dell'Agenzia si esprime nella promozione di attività mirate al miglioramento della qualità nel trasporto pubblico locale e nello sviluppo di altre modalità di mobilità sostenibile. Supporta altresì l'uso efficiente delle risorse di mobilità esistenti tramite progetti di mobility management e progetti innovativi nell'ambito della mobilità sostenibile.





L'Agenzia provinciale per la mobilità vuole offrire al cittadino contenuti, interventi ed attività per garantire la migliore qualità possibile del servizio di trasporto pubblico, compatibilmente con le infrastrutture e risorse disponibili.

### 3. Analisi del contesto (esterno/interno)

#### Contesto esterno

I destinatari delle attività dell'Agenzia sono tutte le cittadine e i cittadini che abitano, studiano, lavorano o trascorrono il loro tempo libero in Alto Adige, nonché i concessionari del trasporto pubblico locale e i colleghi della Ripartizione mobilità.

L'Agenzia si interfaccia dunque con i concessionari di trasporto pubblico sia locali che esterni alla provincia, con professionisti ed esperti di mobilità pubblica e con altri enti pubblici al fine di mantenere una costante conoscenza e competenza nell'ambito della mobilità pubblica, della sostenibilità ambientale del sistema dei trasporti, dello sviluppo tecnologico e del contesto sociale in cui il trasporto pubblico si inserisce.

Le viaggiatrici e i viaggiatori sono i clienti privilegiati dell'Agenzia per i quali essa studia e ricerca ogni miglioramento possibile nel trasporto pubblico offerto, dal sistema informativo all'organizzazione degli orari fino alla gestione di reclami.

#### Contesto interno

L'Agenzia è un'unità organizzativa di piccole dimensioni, oltre al Direttore con formazione tecnica di Ingegnere, l'organico è composto da altri 6 dipendenti provinciali.

I collaboratori hanno formazioni diverse ed eterogenee, il che consente di svolgere le attività con ricchezza di vedute e approcci diversi in grado di cogliere di volta in volta il meglio da poter offrire come risultato.

La nuova legge provinciale sulla mobilità n. 15/2015 e relativo Regolamento di esecuzione DPP n. 33/2016 ha ridefinito le competenze dei vari soggetti e tra questi anche quelle dell'Agenzia che nel corso del 2017 vedrà modificarsi la sua definizione e la sua struttura.

In base all'art 9, comma 5 della l.p. 11/2015 l'Agenzia, con decorrenza 01.01.2016, ha adottato il sistema di contabilità civilistica, garantendo così la rilevazione unitaria dei fatti gestionali sia sotto il profilo finanziario che sotto il profilo economico-patrimoniale.

Il bilancio del 2017 prevede uno stanziamento di € 770.000 di cui € 560.000 sono spese per il personale.

### 4. Obiettivi strategici

L'Agenzia ha come obiettivo centrale orientare l'attenzione alla *qualità*, intesa come offerta realistica, efficace ed efficiente di servizi, miglioramento dell'informazione di viaggio e pianificazione del trasporto pubblico più vicina alle esigenze di cittadine e cittadini.

Governabilità: diretta, parziale, non governabile

Attività		Obiettivo	Governabilità
01	I servizi informatici dell'Agenzia sono funzionanti		parziale
	Ore di interruzione dei servizi	96 (1 giorno al mese)	
02	In casi di forza maggiore le informazioni agli utenti sono		parziale



	state fornite		
	Informazioni non fornite	0	
03	I 150 anni della Ferrovia del Brennero sono stati celebrati		parziale
	Corse in treno accompagnate da guide turistiche Numero modalità promozione delle corse in treno accompagnate Monitoraggio delle guide turistiche con la presenza in treno di collaboratori dell'Agenzia	8 3 4	
04	I box informativi sui media digitali sono stati pubblicati		diretta
	Pubblicazioni box info	8	
05	L'opuscolo "Liberi senz'auto" è stato aggiornato con le novità 2017 sulle tariffe e titoli di viaggio		parziale
	Realizzazione di formati hand-out in lingua tedesca ed in lingua italiana Stampe da mettere a disposizione degli sportelli Realizzazione e distribuzione di manifesti per le pensiline	10 Si Si	
06	L'Agenzia ha preso parte alla Fiera del Tempo Libero dal 28.04.2017 al 01.05.2017 con un proprio stand		diretta
	Questionari compilati dai visitatori Gadget distribuiti Materiale informativo distribuito	200 500 400	
07	L'Agenda scolastica DAI contiene frasi informative e di promozione del trasporto pubblico locale		diretta
	Frase pubblicate	6	
08	L'Agenzia ha partecipato all'evento Klimaenergy-Klimamobility		parziale
	Partecipazione al gruppo di lavoro Partecipazione all'evento	12 ore 8 ore	
9	È stata progettata un'indagine sullo spostamento casa - lavoro presso i dipendenti dell'amministrazione provinciale		parziale
	Predisposizione dei questionari Definizione delle modalità di somministrazione	si si	
10	È stato elaborato un concetto per la realizzazione di sportelli al cittadino "Infopoint sul trasporto pubblico locale"		diretta
	Elaborazione concetto	si	
11	È stato avviato un progetto pilota per il recupero dell'evasione tariffaria nell'area urbana di Bolzano		parziale
	Studio di fattibilità Elaborazione progetto Esecuzione indagine di mercato	Si Si Si	
12	È stata realizzata un'indagine sulla soddisfazione dei cittadini a bordo di autobus e treno		parziale
	Personale intervistato su autobus e su treno Pubblicazione report	2000 Si	
13	È stato coordinato il lavoro del Call Center per la gestione dei reclami e helpdesk supporto mobilità		diretta



	Incontri di coordinamento Sopralluoghi Analisi report mensili	1 2 12	
14	I collaboratori dell'Agenzia hanno partecipato a momenti di formazione		parziale
	Ore di formazione complessive seguite	120	
15	L'Agenzia ha offerto momenti di formazione a target distinti sull'utilizzo del trasporto pubblico locale, compreso l'utilizzo dei diversi strumenti per la lettura degli orari e l'acquisto dei titoli di viaggio		parziale
	Eventi formativi realizzati	8	

## 5. Priorità di sviluppo

<p><b>I servizi informatici dell'Agenzia sono funzionanti</b></p> <p>Per un Ente che ha come mission principale il servizio informativo ai cittadini, è fondamentale poter contare sempre sul pieno funzionamento degli strumenti informatici.</p> <p>I servizi informatici sono infatti lo strumento che permette ai cittadini di reperire le informazioni su orari, titoli di viaggio, costi ecc... relativi al trasporto pubblico locale; altresì anche gli operatori del Call Center di gestione dei reclami e del servizio helpdesk mobilità si avvalgono degli strumenti informatici per dare risposte ai cittadini.</p> <p>Gli stessi collaboratori dell'Agenzia per svolgere la gran parte del loro lavoro si avvalgono di strumenti informatici.</p> <p>Oltre ad un pieno funzionamento gli strumenti informatici devono costantemente essere adeguati alle esigenze e implementati nelle loro funzionalità al fine di rispondere alla continua evoluzione della tematica.</p>
<p><b>In casi di forza maggiore le informazioni agli utenti sono state fornite</b></p> <p>Il trasporto pubblico locale è un servizio fondamentale per i cittadini. Quando si verificano situazioni che lo interrompono, lo ritardano, o che richiedono delle variazioni in tragitti od orari è importantissimo informare i viaggiatori in tempo utile affinché si possano riorganizzare per poter raggiungere le loro mete (luoghi di lavoro, luoghi di studio, luoghi sanitari per motivi di salute, mete per il tempo libero...).</p> <p>L'Agenzia è particolarmente attenta ad adempiere a questo compito sia in situazioni programmate con congruo anticipo sia in tempi brevi.</p>
<p><b>È stato coordinato il lavoro del Call Center per la gestione dei reclami e helpdesk supporto mobilità</b></p> <p>Uno dei servizi importanti da offrire ai cittadini è la possibilità di esporre reclami, formulare suggerimenti e avere informazioni e supporto telefonico.</p> <p>Il servizio di Call Center per la gestione dei reclami è esternalizzato tramite gara d'appalto e quindi necessita di vigilanza e controllo da parte della Stazione appaltante, in questo caso la Ripartizione mobilità, che in virtù della collaborazione con l'Agenzia ha affidato all'Agenzia stessa il ruolo di DEC del contratto.</p> <p>Il servizio di supporto helpdesk mobilità è invece svolto dal personale della Centrale provinciale viabilità.</p> <p>I due servizi necessitano di raccordo tra loro, e tra loro e i concessionari e con l'Amministrazione provinciale; tale raccordo viene garantito dall'Agenzia nelle diverse modalità necessarie.</p>

**I collaboratori dell'Agenzia hanno partecipato a momenti di formazione**

Nonostante la professionalità e competenza acquisite, si ritiene necessario che i collaboratori dell'Agenzia debbano continuare a mantenersi aggiornati e si impegnino a migliorare sempre più le loro competenze non solo tecniche specifiche ma anche generali riguardo il contesto lavorativo.

**I box informativi sui media digitali sono stati pubblicati**

Il tema informazione al cittadino è parte fondamentale della mission dell'Agenzia pertanto una particolare attenzione viene dedicata a questo ambito.

In considerazione dell'evoluzione tecnologica e del sempre maggiore ricorso a strumenti digitali invece che cartacei si ritiene di raggiungere un ampio target di viaggiatori interessati avvalendosi dei canali digitali per la pubblicazione di box informativi sul tema mobilità.

I canali digitali necessitano inoltre di minori tempi di pianificazione per la divulgazione e questo aspetto risulta particolarmente funzionale in caso di brevi preavvisi e di necessità di pubblicare velocemente l'informazione.

**I 150 anni della Ferrovia del Brennero sono stati celebrati**

Nel 2017 la ferrovia del Brennero compie 150 anni. L'Amministrazione provinciale ritiene importante ricordare ai cittadini e ai turisti tale ricorrenza e celebrarla in modo sobrio ma interessante.

Tra marzo e novembre 8 corse in treno da Bolzano a Brennero saranno accompagnate da guide turistiche che illustreranno – in lingua italiana e in lingua tedesca – le particolarità del paesaggio, della storia locale e della storia ferroviaria. Il tutto senza costi aggiuntivi per i viaggiatori.

**L'Agenzia ha offerto momenti di formazione a target distinti sull'utilizzo del trasporto pubblico locale, compreso l'utilizzo dei diversi strumenti per la lettura degli orari e l'acquisto dei titoli di viaggio**

Nel corso di questi ultimi anni diverse sono le innovazioni che hanno interessato il trasporto pubblico locale, dai titoli di viaggio, alle modalità informative, al graduale passaggio agli strumenti digitali.

Numerosi cittadini, viaggiatori si trovano in difficoltà rispetto ad alcune tematiche, questo viene documentato dai contatti per richieste di chiarimenti e informazioni, nonché supporto per semplici operazioni registrati dal Call Center e dall'infomobilità.

Si ritiene di particolare efficacia organizzare momenti formativi e informativi ad hoc in relazione ai vari target di destinatari per rendere più agevole e meno problematico il ricorso al mezzo pubblico per gli spostamenti, guadagnando così come utenti coloro che davanti alle difficoltà si scoraggiano e rinunciano.

I collaboratori dell'Agenzia raggiungendo i target nelle loro sedi offrono così un servizio formativo e informativo di qualità in loco, aspetto che viene molto apprezzato.

**L'Agenzia ha preso parte alla Fiera del Tempo Libero dal 28.04.2017 al 01.05.2017 con un proprio stand**

La Fiera del tempo libero è il luogo privilegiato in cui diffondere il messaggio che è possibile avvalersi del trasporto pubblico locale non solo per gli spostamenti casa-lavoro ma anche per il tempo libero e cogliendo l'occasione per suggerire itinerari.

L'esperienza della presenza alla Fiera del tempo libero con un piccolo stand nel 2016 è stata positiva.

Numerosi visitatori si sono fermati a chiedere informazioni, a compilare un quiz sul tema trasporto pubblico locale in Alto Adige in cambio del quale hanno ricevuto un piccolo gadget, a vedere e imparare come si usa l'App AltoAdige2Go.

Si ritiene utile ripetere l'esperienza anche nel 2017.



#### L'Agencia ha partecipato all'evento Klimamobility

La Fiera di Bolzano organizza da diversi anni l'evento "Klimamobility", che vede la presenza di diversi operatori del settore tecnologico, energetico e dell'innovazione in ambito mobilità. I preparativi per l'evento 2017 sono iniziati alla fine del 2016.

L'evento è indirizzato ad operatori, esperti e cittadini interessati.

L'Agencia ritiene l'evento un'occasione importante di aggiornamento in merito alle novità del settore e fondamentale parteciparvi attivamente anche nella fase di programmazione.

#### È stato realizzato un progetto pilota per il recupero dell'evasione tariffaria nell'area urbana di Bolzano

È noto che in diverse realtà del trasporto pubblico l'evasione tariffaria è tema di interesse. I cittadini stessi chiedono un intervento per dissuadere i viaggiatori che non pagano il biglietto e recuperare i mancati introiti.

Si ritiene pertanto importante avviare un'azione in merito attraverso un progetto-pilota che accanto alla riflessione sul tema agisca concretamente per il recupero degli introiti da una parte e l'aumento delle oblitterazioni dall'altra nella zona urbana di Bolzano.

I risultati di tale progetto-pilota saranno la base su cui progettare un intervento su scala provinciale.

#### È stato elaborato un concetto per la realizzazione di sportelli al cittadino "Infopoint sul trasporto pubblico locale"

Un servizio informativo ottimale al cittadino si realizza soprattutto offrendo un punto fisso di riferimento al quale rivolgersi per informazioni e altre necessità. Nonostante lo sviluppo degli strumenti digitali, il contatto diretto tra persone rimane un aspetto importante della società da coltivare. Il capitale umano cresce in maniera direttamente proporzionale ai rapporti sociali che si intrattengono e il valore del capitale umano esprime il valore di una società e di un territorio.

Attualmente sul territorio provinciale è attivo un unico Infopoint a Bressanone.

Si ritiene importante implementare questa modalità di offrire il servizio informativo al cittadino attraverso la realizzazione di ulteriori Infopoint in realtà particolarmente attrattive per i turisti (Merano e Dobbiaco). L'elaborazione di un concetto unitario consentirà di creare un filo di collegamento e coerenza tra i diversi Infopoint sul territorio.

#### L'opuscolo "Liberi senz'auto" è stato aggiornato con le novità 2017 sulle tariffe e titoli di viaggio

Nel 2016 si è realizzato un opuscolo cartaceo nel quale sono raccolte tutte le informazioni tariffarie necessarie ad utilizzare i mezzi pubblici. L'opuscolo è risultato funzionale e gradito. Ora è necessario compiere il passo successivo, che oltre a prevedere l'aggiornamento - doveroso - dello stesso, prevede anche la diffusione dello stesso attraverso diversi canali, tra cui quello digitale.

In questo modo si raggiungono tutti i target di potenziali viaggiatori, da coloro che utilizzano solo lo strumento cartaceo a coloro che invece si rivolgono agli strumenti digitali; l'idea di apporre dei manifesti alle pensiline consente inoltre di catturare l'attenzione sull'uso del mezzo pubblico anche di coloro che solitamente viaggiano in macchina.

#### L'Agenda scolastica DAI contiene frasi informative e di promozione del trasporto pubblico locale

Un'agenda scolastica è il mezzo ideale per accompagnare nel corso di tutto un anno scolastico studenti - e indirettamente anche i loro genitori - portando costantemente la loro attenzione sull'utilizzo dei mezzi pubblici per gli spostamenti.

Le frasi informative possono acquisire anche valenza pedagogica mentre la promozione dell'utilizzo del trasporto pubblico può suggerire itinerari e modalità di viaggio che non



vengono prese spesso in considerazione.

**È stata progettata un'indagine sullo spostamento casa-lavoro presso i dipendenti dell'amministrazione provinciale**

Il miglioramento dell'offerta di trasporto pubblico si può realizzare anche attraverso l'analisi delle abitudini di viaggio in relazione alle necessità dei lavoratori. Si intende pertanto partire dal target dei dipendenti provinciali che costituiscono un numero notevole di viaggiatori e quindi sono protagonisti del maggiore spostamento sul territorio.

**È stata realizzata un'indagine sulla soddisfazione dei cittadini a bordo di autobus e treno**

Alcuni anni fa è stata realizzata una indagine sulla soddisfazione dei cittadini che utilizzano bus e treni e ora si intende ripetere l'iniziativa per confrontare i risultati in relazione alle modifiche avvenute nel trasporto pubblico locale in tale periodo. L'indagine consentirà inoltre di cogliere ulteriori elementi per migliorare il servizio.

## **6. Prestazioni**

Le prestazioni del dirigente dell'Agenzia, che è dipendente provinciale, vengono valutate in base alle norme ed al sistema attualmente in uso presso l'Amministrazione della Provincia di Bolzano. Secondo quanto previsto dallo Statuto dell'Ente l'Assessore competente per la mobilità, o suo delegato, esercita la funzione di indirizzo e controllo gestionale nel quale rientra anche la valutazione delle prestazioni annuali del dirigente preposto.

Le prestazioni dei collaboratori dell'Agenzia, che sono dipendenti provinciali, vengono valutate in base alle norme ed al sistema attualmente in uso presso l'Amministrazione provinciale da parte del Direttore dell'Agenzia.