



Piano della Performance Anno 2017 Aggiornamento maggio 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

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.

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 Piano della Performance nella sua versione di marzo 2017, relativo all'Agenzia provinciale per la mobilità, era stato redatto in riferimento solo all'anno 2017 e non in forma triennale, in quanto sono in corso riflessioni in merito al futuro dell'Ente in seguito alla riorganizzazione del settore ai sensi della legge provinciale 23 novembre 2015, n. 15 "Mobilità pubblica".

Il Piano della Performance riprende le attività e gli obiettivi concordati tra Agenzia, Ripartizione e Dipartimento alla mobilità nel Piano attività 2017.

Il piano attività 2017 dell'Agenzia provinciale per la mobilità era stato presentato come previsto dallo Statuto ancora a novembre 2016.

Sia il piano attività che il piano della performance necessitano di un aggiornamento per tener conto degli aspetti e delle circostanze cambiate nei primi mesi dell'anno 2017, che influenzano le attività pianificate.

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.

La legge provinciale n. 15/2015 prevede che la promozione del trasporto pubblico, la pubblicazione e la diffusione dell'orario dei servizi di linea, così come la gestione dell'informazione, compiti fino allora assegnati all'Agenzia, sia competenza di STA Strutture Trasporto Spa (in seguito STA).

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.

La prevista integrazione dell'Agenzia provinciale per la mobilità nella Ripartizione provinciale mobilità presuppone la graduale ma significativa riduzione delle attività con incidenza economica dando priorità a quelle organizzative e preparative del nuovo ambito di competenza della futura struttura organizzativa.

Il contingente dell'Agenzia prevede 7 collaboratori, di cui attualmente sono vacanti due posti ed un terzo posto si renderà libero inizi agosto. Considerata la pianificata integrazione dell'Agenzia nella Ripartizione mobilità, l'organigramma deve essere modificato in funzione dei nuovi compiti della futura struttura organizzativa. La ricerca di nuovi collaboratori inoltre non ha tempi brevi, pertanto è opportuno un adeguamento delle attività all'effettiva disponibilità di personale in servizio in Agenzia.

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 budget economico dell’Agenzia, a seguito delle modifiche proposte nell’aggiornamento del piano di attività, è di 760.000,00 Euro, spese di personale incluse, che corrisponde a 78.300,00 Euro della spesa presunta preventivata con il piano d’attività 2017 approvato a dicembre 2016.

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 Test della personalizzazione del TPL Manager	96 1	
02	In casi di forza maggiore le informazioni agli utenti sono state fornite e sono state pubblicate informazioni sulla mobilità		parziale
	Informazioni non fornite Pubblicazione informazioni sulla mobilità	0 2	
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	10 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	200 400 500	
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		parziale



	provinciale		
	Predisposizione dei questionari Definizione delle modalità di somministrazione	2 1	
10	È stato elaborato un concetto per la realizzazione di sportelli al cittadino "Infopoint sul trasporto pubblico locale"		diretta
	Elaborazione concetto	1	
12	È stata realizzata un'indagine sulla soddisfazione dei cittadini a bordo treno		parziale
	Persone intervistate su autobuse e su treno Pubblicazione report Avvio redazione documento sulla metodologia indagini sulla soddisfazione dei cittadini per il trasporto pubblico	600 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	60	
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	2	

5. Priorità di sviluppo

I servizi informatici dell'Agenzia sono funzionanti

Per un Ente che ha come mission principale il servizio informativo ai cittadini, è fondamentale poter contare sempre sul pieno funzionamento degli strumenti informatici.

I servizi informatici sono infatti lo strumento che permette ai cittadini di reperire le informazioni ... 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.

Gli stessi collaboratori dell'Agenzia per svolgere la gran parte del loro lavoro si avvalgono di strumenti informatici.

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.

In casi di forza maggiore le informazioni agli utenti sono state fornite

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



affinchè 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...). L'Agenzia è particolarmente attenta a monitorare sia situazioni programmate con congruo anticipo sia in tempi brevi.

È stato coordinato il lavoro del Call Center per la gestione dei reclami e helpdesk supporto mobilità

Uno dei servizi importanti da offrire ai cittadini è la possibilità di esporre reclami, formulare suggerimenti e avere informazioni e supporto telefonico.

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.

Il servizio di supporto helpdesk mobilità è invece svolto dal personale della Centrale provinciale viabilità.

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.

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. Su richiesta si organizzano momenti formativi anche per nuovi operatori del settore.

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'Agenzia 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'Agenzia 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 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 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 il treno 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.