



## Piano della Performance Relazione 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

L'Agenzia provinciale per la mobilità era 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 già in quel momento erano 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 nel novembre 2016.

Sia il piano attività che il piano della performance sono stati aggiornati nel maggio 2017 per tener conto degli aspetti e delle circostanze cambiate nei primi mesi dell'anno 2017, che hanno influenzato le attività pianificate.

Si premette che l'Agenzia è stata soppressa con il 31.12.2017, come meglio descritto al punto 3. Analisi del contesto.

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

L'Agenzia era un soggetto giuridico di diritto pubblico e, nell'ambito delle direttive strategiche della Giunta provinciale, sosteneva 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;





- d. vigilanza del trasporto pubblico locale;
- e. Mobility management.

Con la L.P. 15/2015 la competenza per riguardante l'informazione agli utenti è stata trasferita a STA Strutture Trasporto Alto Adige SpA (in seguito STA). Nel 2017 STA ha preso in carico questa competenza e l'Agenzia ha, nel limite delle risorse disponibili, affiancato questo passaggio di competenze con l'obiettivo comune di mantenere i servizi fruibili da parte dei cittadini.

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

#### **Contesto esterno**

I destinatari delle attività dell'Agenzia erano 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 interfacciava 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 erano i clienti privilegiati dell'Agenzia per i quali essa studiava e ricercava ogni miglioramento possibile nel trasporto pubblico offerto, dal sistema informativo all'organizzazione degli orari fino alla gestione di reclami.

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 ad allora assegnati all'Agenzia, siano competenza di STA.

#### **Contesto interno**

L'Agenzia era un'unità organizzativa di piccole dimensioni, oltre al Direttore, l'organico da contingente era composto da altri 6 dipendenti provinciali.

I collaboratori avevano formazioni diverse ed eterogenee, il che consentiva 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.

Con decreto del Presidente della Provincia n. 36 del 19.9.2017 è stata disposta la chiusura al 31.12.2017 dell'Agenzia Provinciale per la Mobilità. Il personale, le attività e le passività dell'Agenzia in essere alla data del 31.12.2017 passano alla Provincia.

L'attività dell'Agenzia degli ultimi mesi era pertanto incentrata sul raggiungimento degli obiettivi programmati e sulle attività propedeutiche alla chiusura dell'ente ed al passaggio alla Ripartizione mobilità delle competenze residue in capo all'Agenzia.

Il contingente dell'Agenzia prevedeva 7 collaboratori. Nel corso dell'anno l'Agenzia ha dovuto assolvere alle sue attività per alcuni mesi con solo quattro collaboratori. Un collaboratore era stato comandato a STA per seguire il passaggio della competenza riguardante l'informazione ai viaggiatori da Agenzia a STA. Due collaboratori, tra cui il direttore, sono stati collocati a riposo, rispettivamente ad aprile ed a luglio. Due nuovi collaboratori hanno preso servizio a novembre. Al 31.12.2017 rimaneva ancora vacante un posto di lavoro.

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, era di 760.000,00 Euro, spese di personale incluse, che corrisponde a 78.300,00 Euro in meno della spesa presunta preventivata con il piano d’attività 2017 approvato a dicembre 2016.

#### 4. Obiettivi strategici

Governabilità: diretta, parziale, non governabile

Attività	Obiettivo 2017	Consuntivo 2017	Governabilità
01 I servizi informatici dell’Agenzia sono funzionanti			parziale
Ore di interruzione dei servizi	96	10	
Test della personalizzazione del TPL Manager	1	2	
02 In casi di forza maggiore le informazioni agli utenti sono state fornite e sono state pubblicate informazioni sulla mobilità			parziale
Informazioni non fornite	0	0	
Pubblicazione informazioni sulla mobilità	2	2	
03 I 150 anni della Ferrovia del Brennero sono stati celebrati			parziale
Corse in treno accompagnate da guide turistiche	8	8	
Numero modalità promozione delle corse in treno accompagnate	3	3	
Monitoraggio delle guide turistiche con la presenza in treno di collaboratori dell’Agenzia	4	5	
04 I box informativi sui media digitali sono stati pubblicati			diretta
Pubblicazioni box info	8	65	
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	10	3	
Stampe da mettere a disposizione degli sportelli	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	200	220	
Gadget distribuiti	400	500	
Materiale informativo distribuito	500	700	
07 L’Agenda scolastica DAI contiene frasi informative e di promozione del trasporto pubblico locale			diretta
Frase pubblicate	6	7	
08 L’Agenzia ha partecipato all’evento			parziale



	<b>Klimaenergy-Klimamobility</b>			
	Partecipazione al gruppo di lavoro Partecipazione all'evento	12 ore 8 ore	10 ore 5 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	2 1	2 1	
10	È stato elaborato un concetto per la realizzazione di sportelli al cittadino "Infopoint sul trasporto pubblico locale"			diretta
	Elaborazione concetto	1	1	
12	È stata realizzata un'indagine sulla soddisfazione dei cittadini a bordo treno			parziale
	Persone intervistate su autobus e su treno Pubblicazione report Avvio redazione documento sulla metodologia indagini sulla soddisfazione dei cittadini per il trasporto pubblico	600 Si	324 Si	
13	È stato coordinato il lavoro del Call Center per la gestione dei reclami e helpdesk supporto mobilità			diretta
	Incontri di coordinamento	1	2	
	Sopralluoghi	2	1	
	Analisi report mensili	12	12	
14	I collaboratori dell'Agenzia hanno partecipato a momenti di formazione			parziale
	Ore di formazione complessive seguite	60	131	
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	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.

Consuntivo: i sistemi informativi hanno generalmente funzionato bene e senza particolari interruzioni. Eventuali interruzioni del Software sono state causate da malfunzionamento di rete o server a livello provinciale, prontamente risolte dai tecnici della Siag.

#### 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 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...).

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

Consuntivo: nei casi di interruzione per cause di forza maggiore le informazioni agli utenti sono state fornite, principalmente attraverso gli avvisi del sito [www.mobilitaaltoadige.info](http://www.mobilitaaltoadige.info) e la Centrale provinciale di viabilità.

La prontezza delle segnalazioni da parte delle aziende di trasporto dovranno essere in futuro rafforzate. L'informazione agli utenti può avvenire solo con la massima collaborazione da parte delle aziende di trasporto.

Per l'interruzione della linea ferroviaria della Venosta per accertamenti sulle sbarre dei passaggi a livello, le informazioni sono state prontamente messe a disposizione dagli operatori interessati.

Essendo l'informazione ai viaggiatori una competenza trasferita a STA, l'Agenzia ha svolto il suo compito monitorando il flusso informativo e attivandosi per la ridefinizione dello stesso con i diversi operatori del settore.

#### 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.

Consuntivo: il lavoro di coordinamento del settore Call Center è stato particolarmente impegnativo nel 2017, in quanto l'introduzione dell'Euregiofamilypass e il passaggio del sistema di ticketing da SAD a STA ha prodotto un maggior impegno per il Call Center stesso. L'Agenzia si è impegnata per garantire un flusso d'informazione adeguato, anche se in un alcune occasioni si sono presentate criticità non indifferenti.

#### 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.

Consuntivo: i collaboratori dell'Agenzia hanno partecipato a diversi momenti formativi professionalizzanti. Assieme all'ufficio sviluppo personale, in preparazione ai cambiamenti personali ed organizzativi dell'Agenzia, è stato realizzato il corso "La gestione del cambiamento" con un relatore interno dell'Amministrazione provinciale.

#### 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.

Consuntivo: sono stati pubblicati 65 box informativi sui media digitali Alto Adige online, ff-online, la usc di ladins, saltobz, stol, tageszeitung.it. Gli argomenti trattati sono stati molteplici, come il trasporto bici sul treno, i 150 anni della ferrovia del Brennero, la nuova edizione della brochure "liberi senz'auto", ecc.

#### 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.

Consuntivo: due guide turistiche abilitate ed autorizzate con comprovata esperienza hanno accompagnato otto corse treno il sabato mattina, da marzo ad ottobre, da Bolzano al Brennero in date e orari prestabiliti. Le guide durante il viaggio hanno esposto la storia della ferrovia con dettagli tecnici ma anche diversi aneddoti storici legati alla sua costruzione ma anche alla società di allora.

Il numero dei partecipanti è cresciuto costantemente, arrivando diverse volte a riempire la prima carrozza del treno (riservata ad hoc) e non potendo accogliere gli ultimi arrivati. Hanno partecipato persone interessate di storia e di trasporti ed anche associazioni del tempo libero (p.es. "Freunde der Eisenbahn"). Ad agosto le guide turistiche in occasione della data di anniversario hanno accompagnato il viaggio indossando costumi storici.

I collaboratori dell'Agenzia hanno partecipato a cinque delle otto corse per sincerarsi dell'organizzazione e dell'esecuzione della prestazione e se necessario intervenire.

#### 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.

**Consuntivo:** l'Agenzia è stata chiamata in due occasioni ad esporre e spiegare il funzionamento del trasporto pubblico locale ed in particolare il sistema di ticketing utilizzato in Alto Adige. A Scena il 25.1.2017 e a San Candido il 25.10.2017.

**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.

**Conclusione:** l'Agenzia ha partecipato alla Fiera del Tempo libero con un proprio stand. Molti cittadini si sono fermati per chiedere informazioni sui servizi del trasporto pubblico, su come reperire orari e su come scaricare l'app AltoAdige2Go dell'Agenzia. I collaboratori hanno lavorato con grande impegno per gestire lo stand e le richieste, in particolare considerando che nel 2017, in confronto all'anno precedente, le risorse di personale erano maggiormente ridotte.

**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.

**Consuntivo:** l'Agenzia ha partecipato al gruppo di lavoro per l'organizzazione dell'evento. Il gruppo di lavoro raccoglie gli operatori del settore della mobilità ecosostenibile ed è anche un'ottima piattaforma informale di interscambio di informazioni. Due collaboratori hanno presenziato all'evento partecipando a due diversi workshop.

**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.

**Consuntivo:** l'Agenzia ha elaborato un concetto per la realizzazione di Infopoints per la mobilità, definendo i requisiti e i servizi minimi che un tale Infopoint dovrà offrire ai viaggiatori e cittadini.

**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.

**Consuntivo:** a seguito dell'introduzione dell'Euregiofamilypass è stato necessario un aggiornamento pesante dell'opuscolo nelle tre lingue (italiano, tedesco e ladino). L'aggiornamento è stato effettuato sia per la versione cartacea che per quella digitale. Le copie stampate dalla tipografia dell'amministrazione provinciale sono state distribuite ai concessionari ed alle diverse biglietterie in Alto Adige. L'opuscolo è anche testo di riferimento per gli operatori del settore, in particolare per i nuovi assunti. Si è temporaneamente accantonata l'idea di fare degli hand-out tematici.

**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.

**Consuntivo:** si sono pubblicati sette contenuti riguardanti la mobilità pubblica e sostenibile nell'Agenda scolastica DAI.

**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.

Consuntivo: sono stati rivisti i questionari per una loro somministrazione ai dipendenti. Con la ripartizione informatica e la SIAG si sono definite le modalità con le quali somministrare il questionario e poi raccogliere ed elaborare i dati. A tal fine sono sufficienti gli strumenti già in possesso di SIAG.

#### 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.

Consuntivo: il Contratto di servizio stipulato a fine agosto 2017 con SAD per il trasporto ferroviario regionale prevede che l'Agenzia/Provincia esegua regolarmente delle indagini di soddisfazione del servizio al fine monitorare la qualità erogata. A questo è legato il sistema di premialità per l'impresa affidataria. L'Agenzia ha pertanto affidato questo servizio, in seguito a procedura negoziata, ad una ditta esterna con comprovata esperienza nel settore. Sono state effettuate 324 interviste a cavallo tra novembre e dicembre. I risultati e le analisi sono state consegnate a dicembre 2017.

## 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.