



Performance-Plan Bericht Jahr 2017

Inhalt

1. Einführung	1
2. Beschreibung des Steuerungsbereichs.....	1
3. Kontextanalyse (extern/intern)	2
4. Strategische Ziele	3
5. Entwicklungsschwerpunkte	4
6. Leistungen	9

1. Einführung

Die Landesmobilitätsagentur war eine Hilfskörperschaft der Autonomen Provinz Bozen, die mit Beschluss der Landesregierung Nr. 4686 vom 9.12.2008 eingerichtet wurde. Mit derselben Maßnahme wurde das Statut genehmigt, welches dann mit Beschluss Nr. 2095 vom 30.12.2011 integriert wurde.

Der Performance-Plan ist ein dreijähriges Planungsinstrument, welches vom Art. 10, Absatz 1 des Gesetzesvertretenden Dekrets N. 150/2009 vorgesehen ist, um die Qualität, das Verständnis und die Zuverlässigkeit der Performance einer öffentlichen Einrichtung zu garantieren.

Der Performance – Plan der Landesmobilitätsagentur vom März 2017, wurde nicht dreijährig sondern nur das Jahr 2017 erstellt, da aufgrund der im Landesgesetz Nr. 15 vom 23. November 2015 „öffentliche Mobilität“ festgelegten Bestimmungen, in dem Moment die Zuständigkeiten und die Organisation der Agentur überdacht wurden, wonach eine dreijährige Planung in diesem Moment nicht sinnvoll erschien.

Der Performanceplan übernimmt die im Tätigkeitsprogramm 2017 zwischen Agentur, Abteilung Mobilität und Mobilitätsressort vereinbarten Aktivitäten und Ziele.

Das Tätigkeitsprogramm 2017 der Agentur wurde gemäß Vorgaben des Statuts im November 2016 vorgelegt. Sowohl das Tätigkeitsprogramm als auch der Performanceplan sind im Mai 2017 aktualisiert worden, um den Änderungen der ersten Monate des Jahres 2017 Rechnung zu tragen.

Die Agentur wurde mit 31.12.2017, wie in Folge eingehender beschrieben, aufgelöst.

2. Beschreibung des Steuerungsbereichs

Die Agentur war eine Körperschaft öffentlichen Rechts und hat die Abteilung Mobilität, mit den von der Landesregierung vorgegebenen Richtlinien, technisch und administrativ in folgenden Tätigkeiten unterstützt:

- a. Planung der öffentlichen Nahverkehrsdienste;
- b. Information der Fahrgäste;
- c. Kommunikation und Marketing;
- d. Überwachung der öffentlichen Nahverkehrsdienste;
- e. Mobility management.

Mit Landesgesetz Nr. 15/2015 ist die Zuständigkeit betreffend die Fahrgastinformation an die STA AG übertragen worden. 2017 hat STA diese Zuständigkeit übernommen und die Agentur hat im Rahmen der zur Verfügung stehenden Ressourcen, die Übertragung der Kompetenzen





unterstützt mit dem Ziel, dass die Dienste für die Kunden ununterbrochen zur Verfügung stehen.

3. Kontextanalyse (extern/intern)

Externer Kontext

Die Kunden der Agentur waren alle Bürger, die in Südtirol wohnen, studieren, arbeiten oder ihre Freizeit verbringen, sowie die Konzessionäre des öffentlichen Nahverkehrs, und die Kollegen der Abteilung Mobilität.

Die Agentur unterstützte den Austausch mit lokalen und externen Konzessionären, Experten der öffentlichen Mobilität, sowie anderen öffentlichen Körperschaften, um auf dem Laufenden in den Bereichen öffentlicher Nahverkehr, Nachhaltigkeit der Transportsysteme, technologische Entwicklung, sowie der sozialen Entwicklung zu bleiben.

Die Hauptkunden der Agentur waren die Fahrgäste, für welche man die Verbesserungen im Nahverkehr geplant und umgesetzt hat, vom Fahrgastinformationssystem bis hin zum Beschwerdemanagement.

Das Landesgesetz Nr. 15/2015 sieht vor, dass die Förderung des Öffentlichen Verkehrs, die Veröffentlichung und die Verteilung der Fahrpläne der Linienverkehrsdienste, sowie die Verwaltung der Kundeninformation, bis dahin Zuständigkeiten der Agentur, in die Zuständigkeit der STA Südtiroler Transportstrukturen AG (folglich STA) übergehen.

Interner Kontext

Die Agentur war eine kleine Organisationseinheit, mit einem Direktor und einem Kontingent von weiteren sechs Landesbediensteten.

Die Mitarbeiter haben verschiedene Ausbildungen, was sich in der Vielfältigkeit der Ansichten und Arbeitsweisen widerspiegelte. Diese Vielfältigkeit ermöglichte von Fall zu Fall angemessene Lösungen zu finden.

Das neue Landesgesetz zur Mobilität Nr. 15/2015 und die Ausführungsverordnung DLh. Nr. 33/2016 hat die Zuständigkeiten zwischen den verschiedenen Beteiligten neu verteilt.

Mit Dekret des Landeshauptmannes Nr. 36 vom 19.9.2017 ist die Auflösung der Agentur zum 31.12.2017 verfügt worden. Das Personal, die Aktiva und Passiva der Agentur zum 31.12.2017 gehen an die Landesverwaltung über.

Die vorgesehene Eingliederung der Landesmobilitätsagentur in die Landesabteilung Mobilität verlangte die schrittweise aber wesentliche Reduzierung der Tätigkeiten mit finanzieller Auswirkung.

Die Tätigkeiten der Agentur waren in den letzten Monaten auf den Abschluss der geplanten Ziele, auf die Vorbereitung zur Schließung der Agentur, sowie zur Übertragung der Restkompetenzen an die Abteilung Mobilität gerichtet.

Das Kontingent der Agentur hat 7 Mitarbeiter vorgesehen. Im Laufe des Jahres musste die die Agentur für einige Monate die Tätigkeiten mit nur vier Mitarbeiter verrichten. Ein Mitarbeiter war an die STA abkommandiert worden, um die Übertragung von Zuständigkeiten betreffend die Fahrgastinformation an die STA zu betreuen. Der Direktor und ein Mitarbeiterin, sind jeweils im April und Juli in den Ruhestand getreten. Zwei neue Mitarbeiter haben im November ihren Dienst aufgenommen. Am 31.12.2017 war noch eine Stelle frei.

Im Sinne von Artikel 9, Absatz 5 des Landesgesetzes Nr. 11/2015 hat die Agentur die zivilrechtliche Buchhaltung übernommen, um so die einheitliche Erhebung der Geschäftsvorfälle unter dem finanz- und vermögensrechtlichen Profil zu garantieren.

Unter Berücksichtigung der vorgeschlagene Änderungen hat das neue Budget der Agentur 760.000 Euro, Personalkosten inklusive, betragen. Dies entspricht einer Reduzierung von 78.300 Euro im Vergleich zu den im Tätigkeitsprogramm 2017 vorangeschlagenen Kosten, wie im Dezember 2016 genehmigt.



4. Strategische Ziele

Steuerbarkeit: direkt, eingeschränkt, nicht steuerbar

Leistung		Plan 2017	Soll 2017	Steuerbarkeit
01	Die informatischen Dienste der Agentur funktionieren			eingeschränkt
	Anzahl Stunden Dienstunterbrechung Die Personalisierung des TPL Managers wurde getestet.	96 1	10 2	
02	Die Benutzer haben bei Ereignissen höherer Gewalt Informationen erhalten und es wurden Informationen über die Mobilität veröffentlicht			eingeschränkt
	Nicht gelieferte Informationen Veröffentlichungen über die Mobilität	0 2	0 2	
03	Das 150-jährige Bestehen der Brennerbahnlinie wurde gefeiert			eingeschränkt
	Zugfahrten, die von Fremdenführern begleitet werden. Anzahl Bewerbung der begleiteten Zugfahren Überprüfung der Tätigkeit der Fremdenführer durch die Präsenz der Mitarbeiter der Agentur	8 3 4	8 3 5	
04	Infobox wurden auf digitalen Medien veröffentlicht			direkt
	Veröffentlichung Infobox	8	65	
05	Broschüre "AutoFrei durch Südtirol" wurde mit den Neuigkeiten aktualisiert.			eingeschränkt
	Herstellung von Hand-out-Formaten in Deutsch und Italienisch Druck der Hand-outs, um sie bei den Schaltern zur Verfügung zu stellen	10 ja	3 ja	
06	Die Agentur hat bei der Freizeitmesse vom 28.04.2017 bis am 01.05.2017 mit einem eigenen Stand teilgenommen			direkt
	Von den Besuchern ausgefüllte Fragebögen Verteilte Gadgets Verteiltes Informationsmaterial	200 400 500	220 500 700	
07	Der Schulkalender DAI beinhaltet Texte zur Information und zur Bewertung des öffentlichen Nahverkehrs			direkt
	Veröffentlichte Texte	6	7	
08	Die Agentur hat bei der Klimaenergy-Klimamobility teilgenommen			eingeschränkt
	Teilnahme bei der Arbeitsgruppe Teilnahme an der Veranstaltung	12 Std 8 Std.	10 Std. 5 Std.	
9	Es wurde eine Erhebung der Arbeitswege bei den Mitarbeitern der Landesverwaltung geplant			eingeschränkt
	Die Fragebögen wurden erstellt	2	2	



	Verteilungsmodalität wurde definiert	1	1	
10	Es wurde ein Konzept für die Realisierung von Bürgerschaltern "Infopoint für den Nahverkehr" ausgearbeitet			direkt
	Konzeptausarbeitung	1	1	
12	Es wurde eine Kundenzufriedenheitserhebung an Bord der Züge durchgeführt			eingeschränkt
	Auf Bus und Zug befragte Personen Veröffentlichung Report Definition Methodik für die Kundenzufriedenheitserhebung bei den Nutzern des öffentlichen Nahverkehrs	600 ja	324 ja	
13	Die Tätigkeit des Callcenters für das Beschwerdemanagement und den Helpdesk für die Mobilität wurde koordiniert			direkt
	Koordinierungstreffen Lokalausgang Überprüfung monatliche Reports	1 2 12	2 1 12	
14	Die Mitarbeiter der Agentur haben an Weiterbildungsveranstaltungen teilgenommen			eingeschränkt
	Gesamtanzahl der Weiterbildungsstunden	60	131	
15	Die Agentur hat Interessierten Weiterbildungsmöglichkeiten zum Thema Nahverkehr, Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel, Fahrplanlesen und Kauf von Fahrscheinen geboten.			eingeschränkt
	Durchgeführte Weiterbildungstätigkeiten	2	2	

5. Entwicklungsschwerpunkte

Die informatischen Dienste der Agentur funktionieren

Für eine Körperschaft, deren Mission die Information an die Bürger darstellt, ist es notwendig auf die volle Funktionalität der informatischen Hilfsmittel zählen zu können.

Diese informatischen Dienste ermöglichen den Bürgern Informationen zum Nahverkehr zu erhalten; außerdem ist es ein Werkzeug, das den Mitarbeitern des CallCenters für Beschwerdemanagement und Helpdesk der Mobilität ermöglicht, die Fragen der Bürger zu beantworten.

Auch die Mitarbeiter der Agentur benötigen diese für die Ausübung ihrer Arbeit.

Abgesehen von der vollständigen Funktionalität der informatischen Hilfsmittel, müssen diese den neuen Bedürfnissen angepasst werden, um mit den ständigen Entwicklungen im Bereich Nahverkehr Schritt zu halten.

Bericht: Die Informationssysteme haben grundsätzlich gut und ohne besondere Unterbrechungen funktioniert. Eventuelle Unterbrechungen der Software waren auf Betriebsstörungen des Netzes oder der Landesserver zurückzuführen, welche unverzüglich von den Technikern der Siag gelöst wurden.



Die Benutzer haben bei Ereignissen höherer Gewalt Informationen erhalten

Der Nahverkehrsdienst eine Grunddienstleistung für die Bürger. Wenn geplante oder unvorhergesehene Ereignisse den Dienst unterbrechen oder verspäten, oder sogar Strecken und Fahrzeiten geändert werden müssen, ist es wichtig dass die Fahrgäste zeitnah informiert werden, damit sich diese umorganisieren können, um ihre Destinationen so gut wie möglich erreichen zu können (Arbeits- oder Studienplätze, Gesundheitseinrichtungen, Freizeitdestinationen,). Die Agentur wacht, dass über programmierten und kurzfristigen Änderungen angemessen informiert wird.

Bericht: bei Dienstunterbrechungen wegen höherer Gewalt sind die Fahrgäste, hauptsächlich über die Hinweise auf der Webseite www.suedtirolmobil.info und über die Verkehrsmeldezentrale informiert worden.

Die Schnelligkeit der Informationerteilung seitens der Verkehrsbetriebe muss in Zukunft verbessert werden. Die Fahrgastinformation kann nur in Zusammenarbeit mit den Verkehrsbetrieben funktionieren.

Für die Unterbrechung der Vinschgerlinie, zur Überprüfung der Bahnübergangsschranken, sind die Informationen rasch an die Interessierten weitergegeben worden.

Da die Fahrgastinformation eine an STA übertragene Zuständigkeit ist, hat die Agentur die Tätigkeit überwacht und ist für die Neuordnung der Informationsflüsse zwischen den Akteuren aktiv geworden.

Die Tätigkeit des Callcenters für das Beschwerdemanagement und den Helpdesk für die Mobilität wurde koordiniert

Ein wichtiger Dienst für die Bürger ist, die Möglichkeit Beschwerden und Hinweise einreichen zu können, sowie telefonische Auskünfte zu erhalten.

Der Call Center Dienst für das Beschwerdemanagement wurde mit Ausschreibung an Dritte vergeben. Die Agentur überprüft im Auftrag des Auftraggebers Landesabteilung Mobilität als DEC die Durchführung der vertraglich festgelegten Leistungen.

Die Fahrplanauskunft hingegen wird von den Mitarbeitern der Verkehrsmeldezentrale durchgeführt.

Die zwei Dienste müssen untereinander, sowie mit den Konzessionären und der Landesverwaltung koordiniert werden; dies wird von der Agentur mit verschiedenen Ansätzen ermöglicht.

Bericht: die Koordinierung der Tätigkeit des Bereichs Call Center ist 2017 eine besondere Herausforderung gewesen, da die Einführung des Euregiofamilypass und der Übergang des Ticketing von SAD auf STA eine vermehrte Arbeit für das Call Center gebracht hat. Die Agentur hat sich bemüht, dass ein angemessener Informationsfluss garantiert wird, obwohl einige kritische Situationen gelöst werden mussten.

Die Mitarbeiter der Agentur haben an Weiterbildungsveranstaltungen teilgenommen

Trotz der bereits erworbenen Professionalität und Kompetenzen, ist es notwendig dass sich die Mitarbeiter weiterhin weiterbilden und sich für die Weiterentwicklung des eigenen Wissens einsetzen, und zwar nicht nur für den Ausbau der technischen Kompetenzen, sondern auch jene betreffend das allgemeine Arbeitsumfeld.

Bericht: die Mitarbeiter der Agentur haben bei verschiedenen Weiterbildungsveranstaltungen teilgenommen. Gemeinsam mit dem Amt für Weiterbildung wurde zur Vorbereitung der personellen und organisatorischen Änderungen der Agentur, ein Kurs durchgeführt der von einem Referenten der Landesverwaltung umgesetzt wurde.



Infobox wurden auf digitalen Medien veröffentlicht

Die Information an die Bürger ist Teil der Mission der Agentur, weshalb ein besonderer Augenmerk auf diese gesetzt wird.

Aufgrund der technologischen Entwicklung und auf die immer größere Nutzung der digitalen Medien, im Vergleich zu den Informationen auf Papier, ist man der Meinung eine große Zielgruppe von interessierten Fahrgästen mit der Veröffentlichung von Infoboxen auf digitalen Medien erreichen zu können.

Die digitalen Informationskanäle benötigen außerdem geringere Planungszeiten für die Veröffentlichung, was sehr nützlich für kurzfristige Hinweise sein kann.

Bericht: es wurden 65 Infobox auf den digitalen Medien Alto Adige online, ff-online, la usc di ladins, saltobz, stol, tageszeitung.it veröffentlicht. Die Themen waren vielfältig, wie z.B. der Radtransport, 150-Jahre Brennerbahn, die neue Ausgabe der Broschüre „Autofrei durch Südtirol“, usw.

Das 150-jährige Bestehen der Brennerbahnlinie wurde gefeiert

2017 jährt sich zum 150 mal die Eröffnung der Brennerbahnlinie. Für die Landesverwaltung ist es wichtig die Bürger und die Touristen an dieses Ereignis zu erinnern und mit einer schlichten aber interessanten Aktion daran zu gedenken.

Zwischen März und November werden 8 Bahnfahrten von Bozen nach Brenner von Fremdenführern begleitet, die in deutscher und italienischer Sprache die Besonderheiten der Landschaft, der hiesigen Geschichte und der Bahngeschichte erläutern. Dies ohne zusätzliche Kosten für die Fahrgäste.

Bericht: zwei geprüfte Gästeführer mit Erfahrung haben von März bis Oktober acht Bahnfahrten von Bozen nach Brenner, samstagsmorgen begleitet. Die Gästeführer haben während der Fahrt technische Details, aber auch historische und gesellschaftliche Anekdoten aus der Bauzeit der Brennerbahnlinie den interessierten Mitreisenden erläutert.

Die Anzahl der Teilnehmer ist kontinuierlich angewachsen, und hat einige Male den gesamten ersten Wagon gefüllt. Teilgenommen haben Geschichtsinteressierte, Bahnbegeisterte und Freizeitvereine (z.B. „Freunde der Eisenbahn“). Im August sind die Gästeführer anlässlich der Jahrestages in historischen Kostümen aufgetreten.

Die Mitarbeiter der Agentur haben bei fünf der acht Fahrten teilgenommen, um sich zu versichern, dass die Organisation und Ausführung wie geplant erfolgt und um bei Bedarf einschreiten zu können.

Die Agentur hat Interessierten Weiterbildungsmöglichkeiten geboten, zum Thema Nahverkehr, Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel, Fahrplanlesen und Kauf von Fahrscheinen

In den letzten Jahren sind verschiedene Neuerungen im Nahverkehr umgesetzt worden, insbesondere betreffend die Fahrausweise, die immer digitaler werden.

Mehrere Bürger und Fahrgäste haben damit kleinere Schwierigkeiten und Berührungspunkte, was man auch bei den Kontakten mit dem Call Center und der Infomobilität sieht.

Man erachtet es deshalb als notwendig Weiterbildungs- und Informationsmomente anzubieten, die genau auf das interessierte Target ausgerichtet sind. Somit soll der Zugang zu den öffentlichen Verkehrsmitteln und die Fahrten mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erleichtert werden und so auch neue Kunden gewinnen, die ansonsten vor diesen Barrieren aufgeben. Auf Anfrage werden auch Weiterbildungen für neue Mitarbeitern im Bereich der öffentliche Mobilität angeboten.

Die Mitarbeiter der Agentur gehen vor Ort, um dort die interessierte Zielgruppe zu informieren.

Bericht: Die Mitarbeiter der Agentur wurden zweimal angefragt, bei einer



Infoveranstaltung zum Thema Nahverkehr und Ticketing zu referieren. In Schenna am 25.1.2017 und in Innichen am 25.10.2017.

Die Agentur hat bei der Freizeitmesse vom 28.04.2017 bis am 1.05.2017 mit einem eigenen Stand teilgenommen

Die Freizeitmesse ist der geeignete Ort um Interessierte darauf hinzuweisen, dass die öffentlichen Verkehrsmittel nicht nur zum Pendeln in die Arbeit nützlich sind, sondern dass man mit ihnen sehr gut auch viele Freizeitdestinationen erreichen kann.

Die Erfahrung mit einem kleinen Stand 2016 war sehr positiv. Viele Besucher sind stehen geblieben und haben sich über die Nahverkehrsdienste informiert, haben einen Quiz zum Thema Nahverkehr ausgefüllt, für welchen sie ein kleines Gadget erhalten haben, oder haben sich die Funktionalitäten der App Südtirol2Go erläutern lassen. Man sieht es als sinnvoll diese Erfahrung auch 2017 zu wiederholen.

Bericht: die Agentur hat bei der Freizeitmesse mit einem Stand teilgenommen. Viele Bürger haben sich über die Nahverkehrsdienste, Fahrpläne und die App Südtirol2Go informiert. Die Mitarbeiter haben mit großem Einsatz den Stand und die Anfragen betreut, obwohl im Vergleich zum vorhergehenden Jahr die Personalressourcen eingeschränkter waren.

Die Agentur hat bei der Klimaenergy

Die Messe Bozen organisiert seit mehreren Jahren die Veranstaltung "Klimamobility", welche die Teilnahme verschiedener Experten im technologischen, energetischen und Innovationsbereich der Mobilität vorsieht. Die Vorbereitungen für diese Veranstaltung haben bereits Ende 2016 gegonnen.

Die Veranstaltung ist für Wirtschaftsteilnehmer, Experten und interessierte Bürger. Die Agentur findet, dass diese Veranstaltung wichtig ist, um sich über die Neuerungen in diesem Bereich zu informieren und es deshalb angebracht ist aktiv an der Planung teilzunehmen.

Bericht: die Agentur hat bei der Arbeitsgruppe zur Organisation des Events teilgenommen. Die Arbeitsgruppe besteht aus Vertretern der nachhaltigen Mobilität und ist eine informelle Plattform zum Informationsaustausch. Zwei Mitarbeiter haben bei Event und an zwei Workshops teilgenommen.

Es wurde ein Konzept für die Realisierung von Bürgerschaltern "Infopoint für den Nahverkehr" ausgearbeitet

Ein guter Informationsdienst für die Bürger sieht auch einen ständigen Bezugspunkt vor, an den er sich für Informationen und andere Fragen wenden kann. Trotz der immer weiteren Verbreitung der digitalen Hilfsmittel, ist der persönliche Kontakt einer jener wichtigen gesellschaftlichen Aspekte, die es zu pflegen gilt. Das Humankapital wächst proportional mit den sozialen Beziehungen, die man pflegt und das Humankapital kennzeichnet den Wert einer Gesellschaft und ihres Territoriums.

Zur Zeit besteht nur ein Infopoint in Brixen.

Es ist wichtig diese Form der Informationserteilung zu implementieren, mit der Verwirklichung von weiteren Inforpoints in den touristischen Ortschaften (z.B. Meran, Toblach). Die Ausarbeitung eines einheitlichen Konzeptes wird es ermöglichen ein einheitliches Bild der verschiedenen Infopoints zu verwirklichen.

Bericht: die Agentur hat ein Konzept für die Einrichtung von Infopoints der Mobilität ausgearbeitet, mit der Bestimmung der Mindestvoraussetzungen und -dienste, die ein solcher Infopoint den Fahrgästen und Bürgern bieten sollte.

Broschüre "AutoFrei durch Südtirol" wurde mit den Neuigkeiten aktualisiert.

2016 wurde eine Broschüre erstellt, wo alle Informationen zu den Tarifen des



Nahverkehrs gesammelt und aufgearbeitet wurden. Die Broschüre wurde als handlich und informativ gut angenommen. Jetzt ist es notwendig einen weiteren Schritt, außer der inhaltlichen Aktualisierung, zu tätigen und die Verteilung über verschiedene Kanäle, auch digital vorzusehen.

So können alle möglichen Zielgruppen von Fahrgästen erreicht werden, jene die die gedruckte Version bevorzugen, sowie jene die die digitalen Möglichkeiten bevorzugen. Außerdem möchte man an den Wartehäuschen Plakate anbringen lassen, damit auch die Autofahrer sensibilisiert werden die öffentlichen Verkehrsmittel zu nutzen.

Bericht: Folglich der Einführung des Euregiofamilypasses ist eine umfangreiche Aktualisierung der Broschüre in den drei Sprachen (italienisch, deutsch und ladinisch) notwendig gewesen. Die Aktualisierung wurde sowohl gedruckt als auch digital durchgeführt. Die gedruckten Exemplare wurden von der Landesdruckerei erstellt und den Verkehrsbetrieben und den verschiedenen Fahrkartenschaltern in Südtirol verteilt. Die Broschüre ist auch kleines Handbuch für die Betreiber und neue Mitarbeiter im Bereich Nahverkehr.

Gleichzeitig wurde die Realisierung von Hands-out verschoben.

Der Schulkalender DAI beinhaltet Texte zur Information und zur Bewerbung des öffentlichen Nahverkehrs

Ein Schulkalender ist das ideale Mittel um über das ganze Jahr über die Schüler und indirekt die Eltern zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel zu sensibilisieren und über bestimmte Themen zu informieren.

Die informativen Texte haben auch pädagogische Wertigkeit, die Texte zur Förderung des Gebrauchs der öffentlichen Verkehrsmittel können hingegen Möglichkeiten der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel aufzeigen, die nicht immer zur genüge beachtet werden.

Bericht: es wurden sieben Text betreffend die öffentliche und die nachhaltige Mobilität im Schulkalender DAI veröffentlicht.

Es wurde eine Erhebung der Arbeitswege bei den Mitarbeitern der Landesverwaltung geplant

Die Verbesserung des Angebots im öffentlichen Nahverkehr kann auch über die Analyse der Fahrgewohnheiten der Mitarbeiter gehen. Man kann bei den Landesbediensteten beginnen, da deren Anzahl groß ist und deshalb auch einen großen Anteil der Nachfrage bilden.

Bericht: die Fragebögen wurden überarbeitet. Mit der Abteilung Informatik und der SIAG wurden die Modalitäten für die Verabreichung der Fragebögen und die Verarbeitung der Daten definiert. Siag besitzt bereits die notwendigen Ausstattungen.

Es wurde eine Kundenzufriedenheitserhebung an Bord der Züge durchgeführt

Vor einigen Jahren wurde eine Kundenzufriedenheitserhebung der Fahrgäste in Bus und Bahn durchgeführt. Jetzt möchte man diese Initiative für die Bahn wiederholen und die Ergebnisse mit jenen der alten Erhebung vergleichen. Die Erhebung wird auch das Verbesserungspotenzial aufweisen.

Bericht: der Dienstvertrag mit SAD für den regionalen Bahnverkehr wurde Ende August 2017 abgeschlossen. Dieser sieht vor, dass die Agentur/Land regelmäßige Kundenzufriedenheitserhebungen für die Überprüfung der erbrachten Qualität durchführt. Damit verbunden sind Prämien für den Dienstleister. Die Agentur hat deshalb diesen Dienst mit Verhandlungsverfahren an Dritte mit Erfahrung vergeben. Es wurden 324 Interviews zwischen November und Dezember 2017 durchgeführt. Die Ergebnisse und Anaysen wurden im Dezember 2017 übergeben.



6. Leistungen

Die Leistungen des Direktors der Agentur, der ein Landesbediensteter ist, werden über das System beurteilt, welches in der Landesverwaltung für die eigenen Bediensteten vorgesehen ist.

Laut dem Statut der Agentur ist es Zuständigkeit des Mobilitätslandesrates, bzw. seines Beauftragen, die Richtungsweisungen und die Kontrolltätigkeit auszuüben, und darunter fällt auch die Bewertung der Jahresleistung des Direktors.

Die Leistungen der Mitarbeiter der Agentur, welche Landesbedienstete sind, werden aufgrund der in der Landesverwaltung vorgesehenen Bestimmungen vom Direktor der Agentur bewertet.