



Performance-Plan Jahr 2017 Aktualisierung Mai 2017

Inhalt

1. Einführung	1
2. Beschreibung des Steuerungsbereichs.....	1
3. Kontextanalyse (extern/intern)	2
4. Strategische Ziele	3
5. Entwicklungsschwerpunkte	4
6. Leistungen	7

1. Einführung

Die Landesmobilitätsagentur ist eine Hilfskörperschaft der Autonomen Provinz Bozen und wurde mit Beschluss der Landesregierung Nr. 4686 vom 9.12.2008 eingerichtet. 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 von März 2017, wurde nicht dreijährig erstellt sondern nur das Jahr 2017, da aufgrund der im Landesgesetz Nr. 15 vom 23. November 2015 „öffentliche Mobilität“ festgelegten Bestimmungen, zur Zeit die Zuständigkeiten und die Organisation der Agentur überdacht werden, wonach eine dreijährige Planung in diesem Moment nicht sinnvoll erscheint.

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 zu aktualisieren um den Änderungen der ersten Monate des Jahres 2017 Rechnung zu tragen

2. Beschreibung des Steuerungsbereichs

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

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

Die Agentur unterstützt Tätigkeiten, welche die Qualitätssteigerung im Nahverkehr und die Entwicklung anderer nachhaltigen Mobilitätsformen fördert. Mit Projekten zum



Mobilitymanagement und innovativer Projekte im Bereich nachhaltiger Mobilität wird die effiziente Nutzung der bestehenden Mobilitätsressourcen unterstützt.

Die Landesmobilitätsagentur stellt den Bürgern Inhalte, Maßnahmen und Tätigkeiten zur Verfügung, damit entsprechend der bestehenden Infrastrukturen und Ressourcen, die bestmögliche Qualität der Nahverkehrsdienste gewährleistet werden kann.

3. Kontextanalyse (extern/intern)

Externer Kontext

Die Kunden der Agentur sind 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 unterstützt 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.

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.

Die Hauptkunden der Agentur sind die Fahrgäste, für welche man die Verbesserungen im Nahverkehr plant und umsetzt, vom Fahrgastinformationssystem bis hin zum Beschwerdemanagement.

Interner Kontext

Die Agentur ist eine kleine Organisationseinheit, mit einem Direktor mit technischer Ingenieursausbildung und weiteren sechs Landesbediensteten.

Die Mitarbeiter haben verschiedene Ausbildungen, was sich in der Vielfältigkeit der Ansichten und Arbeitsweisen widerspiegelt. Diese Vielfältigkeit ermöglicht 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, darunter auch die der Agentur, welche im Laufe des Jahres 2017 ihre Tätigkeitsbereiche und Struktur neu definieren wird.

Die vorgesehene Eingliederung der Landesmobilitätsagentur in die Landesabteilung Mobilität verlangt die schrittweise aber wesentliche Reduzierung der Tätigkeiten mit finanzieller Auswirkung mit Priorisierung der organisatorischen und vorbereitenden Tätigkeiten für das künftige Aufgabenfeld der neuen Organisationseinheit.

Das Kontingent der Agentur sieht 7 Mitarbeiter vor, davon sind zur Zeit zwei Stellen frei und eine dritte Stelle wird Anfang August frei. Aufgrund der geplanten Eingliederung der Agentur in der Abteilung Mobilität, soll das Organigramm für die neuen Aufgaben der künftigen Organisationseinheit angepasst werden. Die Suche nach neuen Mitarbeitern ist benötigt seine Zeit, weshalb die Anpassung der Tätigkeiten im Hinblick der personellen Ressourcen es auch notwendig ist.

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 beträgt das neue Budget der Agentur 760.000 Euro, Personalkosten inklusive. 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

Das strategische Ziel der Agentur ist die Qualität in den Mittelpunkt zu stellen. Das Angebot soll Dienste anbieten, welche den realen Bedürfnissen entsprechen, wirksam und effizient sind, die Fahrgastinformation verbessert und den öffentlichen Verkehr den Bedürfnissen der Bürger entsprechend plant.

Steuerbarkeit: direkt, eingeschränkt, nicht steuerbar

Leistung		Ziel	Steuerbarkeit
01	Die informatischen Dienste der Agentur funktionieren		eingeschränkt
	Anzahl Stunden Dienstunterbrechung Die Personalisierung des TPL Managers wurde getestet.	96 1	
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	
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	
04	Infobox wurden auf digitalen Medien veröffentlicht		direkt
	Veröffentlichung Infobox	8	
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	
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	
07	Der Schulkalender DAI beinhaltet Texte zur Information und zur Bewertung des öffentlichen Nahverkehrs		direkt
	Veröffentlichte Texte	6	
08	Die Agentur hat bei der Klimaenergy-Klimamobility teilgenommen		eingeschränkt
	Teilnahme bei der Arbeitsgruppe Teilnahme an der Veranstaltung	12 Stunden 8 Stunden	
9	Es wurde eine Erhebung der Arbeitswege bei den Mitarbeitern der Landesverwaltung geplant		eingeschränkt
	Die Fragebögen wurden erstellt Verteilungsmodalität wurde definiert	2 1	



10	Es wurde ein Konzept für die Realisierung von Bürgerschaltern "Infopoint für den Nahverkehr" ausgearbeitet		direkt
	Konzeptausarbeitung	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	
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	
14	Die Mitarbeiter der Agentur haben an Weiterbildungsveranstaltungen teilgenommen		eingeschränkt
	Gesamtanzahl der Weiterbildungsstunden	60	
15	Die Agentur hat Interessierten Weiterbildungsmöglichkeiten zum Thema Nahverkehr, Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel, Fahrplanlesen und Kauf von Fahrscheinen geboten.		eingeschränkt
	Durchgeführte Weiterbildungstätigkeiten	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.

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.
Die Tätigkeit des Callcenters für das Beschwerdemanagement und den Helpdesk für die Mobilität wurde koordiniert
<p>Ein wichtiger Dienst für die Bürger ist, die Möglichkeit Beschwerden und Hinweise einreichen zu können, sowie telefonische Auskünfte zu erhalten.</p> <p>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.</p> <p>Die Fahrplanauskunft hingegen wird von den Mitarbeitern der Verkehrsmeldezentrale durchgeführt.</p> <p>Die zwei Dienste müssen untereinander, sowie mit den Konzessionären und der Landesverwaltung koordiniert werden; dies wird von der Agentur mit verschiedenen Ansätzen ermöglicht.</p>
Die Mitarbeiter der Agentur haben an Weiterbildungsveranstaltungen teilgenommen
<p>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.</p>
Infobox wurden auf digitalen Medien veröffentlicht
<p>Die Information an die Bürger ist Teil der Mission der Agentur, weshalb ein besonderer Augenmerk auf diese gesetzt wird.</p> <p>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.</p> <p>Die digitalen Informationskanäle benötigen außerdem geringere Planungszeiten für die Veröffentlichung, was sehr nützlich für kurzfristige Hinweise sein kann.</p>
Das 150-jährige Bestehen der Brennerbahnlinie wurde gefeiert
<p>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.</p> <p>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.</p>
Die Agentur hat Interessierten Weiterbildungsmöglichkeiten geboten, zum Thema Nahverkehr, Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel, Fahrplanlesen und Kauf von Fahrscheinen
<p>In den letzten Jahren sind verschiedene Neuerungen im Nahverkehr umgesetzt worden, insbesondere betreffend die Fahrausweise, die immer digitaler werden.</p> <p>Mehrere Bürger und Fahrgäste haben damit kleinere Schwierigkeiten und Berührungspunkte, was man auch bei den Kontakten mit dem Call Center und der Infomobilität sieht.</p> <p>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.</p> <p>Die Mitarbeiter der Agentur gehen vor Ort, um dort die interessierte Zielgruppe zu</p>



informieren.
Die Agentur hat bei der Freizeitmesse vom 28.04.2017 bis am 1.05.2017 mit einem eigenen Stand teilgenommen
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Man sieht es als sinnvoll diese Erfahrung auch 2017 zu wiederholen.</p>
Die Agentur hat bei der Klimaenergy
<p>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 begonnen.</p> <p>Die Veranstaltung ist für Wirtschaftsteilnehmer, Experten und interessierte Bürger.</p> <p>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.</p>
Es wurde ein Konzept für die Realisierung von Bürgerschaltern "Infopoint für den Nahverkehr" ausgearbeitet
<p>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.</p> <p>Zur Zeit besteht nur ein Infopoint in Brixen.</p> <p>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.</p>
Broschüre "AutoFrei durch Südtirol" wurde mit den Neuigkeiten aktualisiert.
<p>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.</p> <p>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.</p>
Der Schulkalender DAI beinhaltet Texte zur Information und zur Bewerbung des öffentlichen Nahverkehrs
<p>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.</p> <p>Die informativen Texte haben auch pädagogische Wertigkeit, die Texte zur Förderung des Gebrauchs der öffentlichen Verkehrsmittel können hingegen Möglichkeiten der</p>



Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel aufzeigen, die nicht immer zur genüge beachtet werden.

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.

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.

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.