



Piano della Performance

Indice

1. Introduzione
2. Mission
3. Obiettivi di performance
4. Obiettivi gestionali pluriennali
5. Obiettivi gestionali annuali
6. Sistema di valutazione

1. Introduzione

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

In questo ambito il piano riguarda l'Agenzia provinciale per la mobilità.

L'Agenzia 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 n. 2095 del 30/12/2011.

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 per le seguenti attività:

- a. Supporto per la pianificazione dei servizi del trasporto pubblico locale;
- b. Informazione agli utenti;
- c. Comunicazione e marketing
- d. Coordinamento e gestione degli impianti tecnici e della rete di vendita
- e. Vigilanza del trasporto pubblico locale;
- f. Mobility management.

Con Decreto del Presidente della Provincia n. 23285/4.2 del 23.8.2012 è stato nominato direttore dell'Agenzia il dr. ing. Roberto Rubbo.

Con il 1° settembre 2012 l'Agenzia ha avviato ufficialmente la sua attività.

L'organico è di n. 6 collaboratori più il direttore. I collaboratori sono già dipendenti provinciali

2. Mission

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: attraverso la comunicazione intesa come "informazione dinamica e interattiva", il controllo dei servizi offerti, la gestione della mobilità per mezzo del mobility management e i progetti innovativi.

3. Obiettivi di performance

Attraverso l'Agenzia diviene importante l'obiettivo di orientare l'attenzione alla *qualità*, intesa come offerta di servizi, potenziamento dell'informazione di viaggio e pianificazione del trasporto pubblico.

Di seguito sono illustrate le attività e gli obiettivi concordati.

A) Gestione, stampa e diffusione degli orari periodici

A partire dal 2013, l'elaborazione, la stampa, la pubblicazione e la distribuzione degli orari del trasporto pubblico rientrano nei compiti istituzionali dell'Ente.

B) Comunicazione e marketing delle innovazioni nel TPL

- elaborare una procedura che migliori i flussi della comunicazione diffondendo le informazioni più importanti in merito agli eventi ed alle offerte del trasporto pubblico (documenti di viaggio, tariffe, infrastrutture) e sistemi di trasporto pubblico innovativi;
- Coinvolgere l'opinione pubblica attraverso eventi e pubblicazioni divulgative, facendola parte attiva del processo evolutivo del trasporto pubblico e orientandola alla condivisione della programmazione futura.

C) Istituzione di una banca dati unificata degli orari

L'Agenzia si sta occupando direttamente dell'istituzione di una banca dati unificata e dei

<p>relativi software. Ciò consentirà un miglioramento nella redazione degli orari e del materiale informativo per gli utenti, nonché la creazione di un applicativo in Internet per l'informazione elettronica degli orari stessi. In questo modo si avrà la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestire la realizzazione di orari in modo centralizzato; ▪ Consultare tramite Internet tutte le informazioni necessarie sugli orari, tariffe e tutto ciò che ruota intorno al TPL; ▪ Programmare accuratamente i percorsi, la ricerca dei collegamenti, la visualizzazione degli orari, degli itinerari e dei sentieri a piedi ed in bicicletta, come ad es: applicazioni per Smartphones; ▪ Istituire un'unica interfaccia standardizzata per l'integrazione di orari internazionali e delle zone di confine, per poter di accedere agli orari tramite cellulare; ▪ Gestire in modo accentrato e conforme allo Stylingbook la redazione dei libretti orario e delle relative tabelle d'esposizione alle fermate.
<p><i>D) Costruzione di un sistema informativo efficiente e dinamico</i></p>
<p>È necessaria la realizzazione di un sistema informativo efficiente tra committente ed organo di controllo, tra gli utenti dei bus e treni, tra gestore delle infrastrutture, centro informativo sul traffico ed i mass media, specie in caso di ritardi, interruzioni e soppressioni. In questo sistema deve essere integrato anche il <i>Call Center</i> dell'Info Mobilità.</p>
<p><i>E) Miglioramento ed espansione della rete di vendita</i></p>
<p>L'Agenzia promuoverà l'istituzione di nuovi Infopoints e supporterà quelli già esistenti. L'Agenzia, nei limiti delle proprie risorse, proseguirà il progetto già iniziato dell'informazione dinamica degli orari alle fermate, con la collaborazione con SAD, incaricata dalla Ripartizione Mobilità per la gestione tecnico-operativa.</p>
<p><i>F) Sondaggio sulla soddisfazione degli utenti e determinazione matrice origine/destinazione</i></p>
<p>Gli obiettivi sono: estrapolare dagli utenti del TPL notizie su come avvertono e giudicano l'offerta in riferimento alla qualità, come p.e. offerta degli orari, puntualità, tariffe, rete di vendita, pulizia, informazione, possibilità di presentare reclami; La matrice origine/destinazione ha per oggetto l'organizzazione e l'esecuzione di una campagna di indagini sulla rete di trasporto pubblico locale della Provincia Autonoma di Bolzano, finalizzata alla ricostruzione del traffico viaggiatori sulla rete e all'individuazione delle caratteristiche spaziali, temporali, motivazionali e tariffarie degli spostamenti singoli e dei titoli di viaggio utilizzati</p>
<p><i>G) Costituzione di un sistema di controllo per l'offerta dei servizi TPL e gestione dei contratti di servizio</i></p>
<p>L'Agenzia, in raccordo con la Ripartizione Mobilità, presenterà una proposta per l'elaborazione di un contratto di servizio che si basa su criteri di qualità e su un sistema di controlli, per poi poter richiedere gli standard di qualità dei servizi ai concessionari autobus ed al gestore ferroviario SAD. Potrà essere integrato in sede di rinnovo anche il contratto con Trenitalia.</p>
<p><i>H) Costituzione di una banca dati georeferenziata delle fermate (autobus e treni)</i></p>
<p>E' in fase avanzata il completamento della banca dati per il rilevamento delle fermate (se dotate di una copertura, di un punto informativo dinamico per gli utenti), nonché del loro allestimento (lo stato delle fermate ai treni, alle stazioni, ecc.). In questo modo si facilita il controllo e la sorveglianza, la gestione della pulizia e degli allestimenti.</p>
<p><i>I) Mobility management</i></p>
<p>Le diverse modalità di spostamento unitamente ai relativi tempi necessitano una gestione per</p>

<p>poter organizzare i flussi di ingresso ed uscita nei centri più importanti attraverso incontri con le aziende pubbliche e private più importanti.</p> <p>L'obiettivo è la raccolta di dati statistici sulle modalità di spostamento dei lavoratori nei vari ambiti, per determinare le linee guida al fine di ottimizzare l'uso delle risorse del trasporto pubblico e dei mezzi alternativi (car pooling, car sharing) al trasporto privato.</p> <p>A questo proposito sono stati presentati i risultati dell'indagine ai cittadini sulla „Mobilità in Alto Adige”.</p> <p>All'interno del personale della Ripartizione Mobilità é partita la fase sperimentale del software che raccoglie i dati sulle modalità di spostamento. Alla conclusione positiva di questa fase test, verrà estesa la raccolta dati a tutto il personale provinciale, mediante un questionario.</p>
<p><i>L) Ricerca innovazione</i></p>
<p>L'Agenzia si pone come antenna tecnologica in grado di esaminare e testare le novità che possono essere interessanti per la mobilità pubblica e di tipo alternativo. Verranno implementati progetti pilota in accordo con l'Assessorato.</p>
<p>4. Obiettivi gestionali pluriennali</p>
<p>L'Agenzia, quale Ente strumentale provinciale, può assumere, per norma, solo gestioni dirette annuali previste all'interno del proprio bilancio. Può, a seguito di specifico incarico da parte della ripartizione mobilità, assumere la gestione di contratti pluriennali sottoscritti dalla ripartizione stessa nell'ambito delle sue competenze (esempio la gestione del Call Center).</p>
<p>5. Obiettivi gestionali annuali</p>
<p>L'Agenzia sulla base del bilancio annuale, approvato dall'Ufficio provinciale preposto alla vigilanza finanziaria, sviluppa le attività ed i progetti previsti. Il bilancio annuale è disponibile nel sito istituzionale dell'Agenzia.</p>
<p>6. Sistema di valutazione</p>
<p>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.</p>